

Bethesda – Krankenhaus Bergedorf



1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

- Die Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden erfolgt im Bethesda Krankenhaus Bergedorf seit über 10 Jahren, nach den damals gemeinsam erarbeiteten Kriterien der Hamburger Krankenhäuser, der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft, der Verbraucherzentrale Hamburg und der zuständigen Landesbehörde. Das Bethesda Krankenhaus Bergedorf gehörte im Jahr 2004 zu den Erstunterzeichnern der Hamburger Erklärung und begrüßt es, dass die damals getroffenen Vereinbarungen sich zu einem festen Bestandteil der gemeinsamen Arbeit entwickelt haben und durch einen kontinuierlichem Austausch aller Beteiligten stetig kritisch überprüft und weiterentwickelt werden.
- Die 7 Punkte der Hamburger Erklärung werden innerhalb des Beschwerdemanagements im Bethesda Krankenhaus Bergedorf in allen Punkten umgesetzt und beachtet. Die Umsetzung der einzelnen Punkte der Hamburger Erklärung wurde in den vorausgegangenen Berichten für unser Krankenhaus differenziert dargestellt und beschrieben. Sie finden die Berichte der letzten Jahre auf der Homepage der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft (HKG) www.hkgev.de/hh-erklaerung. Aufgrund dessen verzichten wir auf eine erneute ausführliche Vorstellung in diesem Bericht.
- Auch im Jahr 2015 wurde die Wirksamkeit des Beschwerdemanagements in internen und unabhängigen externen Audits überprüft. Diese Audits erfolgen im Rahmen des Qualitätsmanagements. Sie sollen die Wirksamkeit der geplanten und durchgeführten Maßnahmen sowie die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sicherstellen. Alle Audits kamen zu dem Ergebnis, dass ein patientenorientierter Umgang mit Beschwerden umfassend sichergestellt ist.
- Das Beschwerdemanagement gehört in unserem Krankenhaus zu einem festen Bestandteil des Qualitäts- und Risikomanagement. Durch die Rückmeldungen geben uns Patientinnen und Patienten, sowie deren Angehörigen und den Besuchern die Chance unsere Qualität und unser Qualitätsmanagement stetig weiterzuentwickeln. Deshalb fördern wir in unserem Krankenhaus eine offene Beschwerdekultur, die von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern getragen und gelebt wird. So soll eine vertrauensvolle Atmosphäre geschaffen werden, in der eine konstruktive Kritik zur Verbesserung der Abläufe und Prozesse möglich ist.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

- Im Jahr 2015 erhielt das Beschwerdemanagement insgesamt 162 Rückmeldungen seitens der Patienten, der Angehörigen und Besucher. Damit konnte die Zahl der Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr konstant gehalten werden. Dies ist für uns als Krankenhaus ein Indiz dafür, dass unser Beschwerde-

Kontakt

Markus Linniek
Beschwerdebeauftragter
Bethesda
Krankenhaus Bergedorf
gemeinnützige GmbH
Glindersweg 80
21029 Hamburg
Tel: 040 / 725 54 – 10 11
linniek@bkb.info
oder
unzufrieden@bkb.info

management als fester Bestandteil im Klinikalltag integriert ist. Der am häufigsten genutzte Rückmeldeweg ist die telefonische Rückmeldung (47% der Rückmeldungen), gefolgt von der direkten persönlichen Rückmeldung an das Beschwerdemanagement (19% der Rückmeldungen). Diese Rückmeldungen, bzw. Beschwerden werden meist unmittelbar im Aufenthalt der Patienten entgegen genommen. Deshalb konnte hier durch das Beschwerdemanagement in einem Großteil der Rückmeldungen ein zügiger Dialog zur Verbesserung eingeleitet werden. Ursächlich dafür dürfte sein, dass die Patientinnen und Patienten über das Patiententelefon im Patientenzimmer die kostenfreie Möglichkeit haben sich direkt an das Beschwerdemanagement zu wenden. Dazu ist an jedem Telefon die Telefonnummer des Beschwerdemanagements sichtbar mit einem Aufkleber angebracht. Für diese Annahme spricht auch, dass die meisten Rückmeldungen durch die Patientinnen und Patienten erfolgten (50%), gefolgt von den Rückmeldungen durch die Angehörigen (40%).

Die weiteren Beschwerden wurden sowohl schriftlich (17%) oder per Mail (auch 17%) geäußert und bearbeitet.

- Bei dem Vergleich der Rückmeldungen mit den Vorjahren wird auch im Jahr 2015 deutlich, dass die Inhalte der Rückmeldungen in allen Kategorien relativ konstant geblieben sind und somit keinen klaren Handlungsansatz bieten. Allerdings kam es zu einem Rückgang der negativen Rückmeldungen im Bereich der Hygiene um 50 %. Im Bereich der positiven Rückmeldungen (Lob) wurde die Anzahl um 5 % gesteigert. Dies freut uns natürlich sehr. Die im Vorjahr begonnenen Verbesserungsmaßnahmen in den einzelnen Berufsgruppen und Fachabteilungen sollen weiterhin fortgeführt werden.

3. Umgang mit Beschwerden

- Im Jahr 2015 wurde der größte Teil der Beschwerdeführer zu einem persönlichen Gespräch in das Krankenhaus eingeladen. Viele Beschwerdeführer machten von dieser Möglichkeit Gebrauch. In den daraus resultierenden Gesprächen und Diskussionen wurden mit den Betroffenen gemeinsame Lösungen erarbeitet, die in aller Regel zu Prozess- und Strukturveränderungen geführt haben. Bei diesen Gesprächen waren immer die Mitarbeiter der verschiedenen Fachbereiche beteiligt. Wo ein persönliches Gespräch nicht gewünscht wurde oder dies nicht möglich war wurden die Beschwerdeführer schriftlich per Brief oder E-Mail über die Ergebnisse sowie Maßnahmen aufgrund der Rückmeldung bzw. Beschwerde informiert. Die meisten Beschwerden konnten über klärende Antworten ggf. verbunden mit einer Entschuldigung konstruktiv gelöst werden. Das Beschwerdemanagement nahm dabei die Rolle des Moderators innerhalb der Kommunikation ein.
- Die Erstellung des neuen Beschwerdeflyers ist erfolgt. Der Flyer liegt in allen Bereichen des Krankenhauses aus.
- In 2015 wurde damit begonnen den Beschwerdeführern die sich in Social Media Portalen (Facebook) negativ zur Behandlung geäußert hatten ein Dialogangebot seitens des Beschwerdemanagements zu unterbreiten.

**Bethesda
Krankenhaus
Bergedorf**

Dieses Angebot besteht bereits seit dem Herbst 2011 für das Klinikbewertungsportal www.Klinikbewertungen.de. Teilweise wurde dieses Angebot genutzt.

4. Ziele für das nächste Jahr

- Als neues Handlungsfeld hat sich das Entlassungsmanagement herausgestellt. Nachdem es im Jahr 2014 dazu keinerlei negative Rückmeldungen gab, ist im Jahr 2015 dieser Bereich auf 2% der negativen Rückmeldungen angestiegen. Deswegen soll das Jahr 2016 zu einer Analyse in diesem Bereich genutzt werden, um Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten.
- Die Schulung der ökumenischen Krankenhaushilfe, besser bekannt als Grüne Damen und Herren, die durch das Beschwerdemanagement des Krankenhauses für 2015 geplant war musste aus Kapazitätsgründen in das Jahr 2016 verschoben werden. Hierdurch soll diese sehr wichtige Personengruppe mit in die Beschwerdeaufnahme eingebunden werden, um noch schneller auf die Bedürfnisse der einzelnen oben genannten Gruppen reagieren zu können.
- Die im Krankenhaus regelmäßig stattfindenden Schulungsmaßnahmen zur Kommunikationsverbesserung werden weiter fortgeführt.

Den Beschwerdebericht unseres Krankenhauses finden Sie auch auf unserer Homepage unter www.klinik-bergedorf.de. Dort sind außerdem weitere Informationen und Kontaktdaten für Sie hinterlegt.

**Bethesda
Krankenhaus
Bergedorf**

