



BETHESDA
KRANKENHAUS
BERGEDORF



BESCHWERDEBERICHT 2016

WIR SORGEN FÜR SIE

Bethesda – Krankenhaus Bergedorf



1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

- Die Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden, Lob und Rückmeldungen wird seit über 10 Jahren im Bethesda Krankenhaus Bergedorf nach den im Jahr 2004 gemeinsam erarbeiteten Kriterien der Hamburger Krankenhäuser, der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft, der Verbraucherzentrale Hamburg und der zuständigen Landesbehörde umgesetzt. Das Bethesda Krankenhaus Bergedorf gehörte im Jahr 2004 zu den Erstunterzeichnern der Hamburger Erklärung. Die damals getroffenen Vereinbarungen haben sich zu einem festen Bestandteil der gemeinsamen Arbeit entwickelt. Sie werden durch einen kontinuierlichen Austausch aller Beteiligten regelmäßig kritisch überprüft, sowie weiterentwickelt, um den stetig wandelnden Ansprüchen und Rahmenbedingungen gerecht zu werden.
- Alle Bereiche / Punkte der Hamburger Erklärung werden im Beschwerdemanagement des Bethesda Krankenhauses Bergedorf in allen Teilbereichen umgesetzt und beachtet. Die Umsetzung der einzelnen Bereiche / Punkte der Hamburger Erklärung wurde in den vorausgegangenen Berichten für das Krankenhaus differenziert dargestellt und beschrieben. Sie finden die vorausgegangenen Berichte auf der Homepage der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft (HKG) www.hkgev.de/hh-erklaerung. Deshalb verzichten wir auf eine erneute ausführliche Vorstellung in diesem Bericht. Wir möchten jedoch erwähnen, dass einzelne Punkte an die heutigen technischen Möglichkeiten angepasst worden sind. Als Beispiel sind die Plakate im Eingangsbereich der Klinik zu erwähnen, die durch Informationsbildschirme ersetzt worden sind.
- Das Beschwerdemanagement gehört in unserem Krankenhaus zu einem festen Bestandteil des Qualitäts- und Risikomanagements. Deshalb fördern wir in unserem Krankenhaus eine offene Beschwerdekultur, die von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern umgesetzt und beachtet wird. Zugleich lassen wir die Wirksamkeit des Beschwerdemanagements in internen und unabhängigen externen Audits regelmäßig überprüfen. Diese Audits erfolgen im Rahmen des Qualitäts- und Risikomanagements. Sie sollen die Wirksamkeit der geplanten und durchgeführten Maßnahmen, sowie die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sicherstellen. Zudem erfolgen danach bei Bedarf Veränderungsprozesse um ggf. Verbesserungen zu erzielen. Die Ergebnisse der erfolgten internen und externen Audits belegen, dass ein patientenorientierter Umgang mit Beschwerden im Bethesda Krankenhaus sichergestellt ist.

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

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

- Im abgelaufenen Jahr 2016 erhielt das Beschwerdemanagement insgesamt 239 Rückmeldungen seitens der Patienten, der Angehörigen und Besucher. Die Anzahl der Rückmeldungen im Vergleich zum Vorjahr um ca. 33% gestiegen. Ursächlich dafür dürfte eine verbesserte Stimulation der Rückmeldungen sein. So wurden unter anderem die Beschwerdeinformationsflyer neu gestaltet, um besser wahrgenommen zu werden. Außerdem wurden weitere elektronische Informationssysteme für Patienten und Besucher im Haus installiert, auf denen auch über das Beschwerdemanagement des Krankenhauses informiert wird. Zeitgleich wurden auf den Stationen die Patienteninformationstafeln überarbeitet und Informationsmappen in den Patientenzimmern ausgelegt. Dass diese Maßnahmen angenommen werden, ist sehr erfreulich, da uns aufgrund der Rückmeldungen immer wieder die Möglichkeit gegeben wird die eigenen Prozesse kritisch zu hinterfragen und zu verbessern.

Auch im Jahr 2016 war der am häufigsten genutzte Rückmeldeweg das Telefon(39%), gefolgt von der schriftlichen Meldung per Mail (28%). Persönliche Kontakte im Beschwerdemanagement hatten einen Anteil von 20%. Somit hat die Rückmeldung per Mail das direkte Gespräch an zweiter Position abgelöst.

Die Rückmeldungen, bzw. Beschwerden werden meist unmittelbar im Aufenthalt der Patienten oder in einem engen zeitlichen Zusammenhang entgegen genommen. Deswegen konnte hier durch das Beschwerdemanagement in einem Großteil der Rückmeldungen ein zügiger Dialog zur Verbesserung eingeleitet werden.

Ursächlich dafür ist, dass die Patientinnen und Patienten über das Patiententelefon im Patientenzimmer die kostenfreie Möglichkeit haben, sich direkt an das Beschwerdemanagement zu wenden. Dazu ist an allen Telefonen die Telefonnummer des Beschwerdemanagements sichtbar mit einem Aufkleber angebracht. Zudem zeigt sich, dass die Verbreitung von sogenannten Smartphones offensichtlich eine zeitnahe schriftliche Rückmeldung per Mail ermöglicht, die genutzt wird.

Wie auch schon in den Vorjahren werden die meisten Rückmeldungen von den Patienten selber gegeben (51%). Danach folgen die Rückmeldungen der Angehörigen (43%).

- Bei dem Vergleich zu den Vorjahren wird deutlich, dass die Inhalte in allen Kategorien relativ konstant geblieben sind und somit keinen klaren Handlungsansatz für besondere Einzelmaßnahmen bieten.
Im Bereich der positiven Rückmeldungen (Lob) blieb die prozentuale Anzahl konstant. Dies freut uns natürlich sehr.
Nach Auswertung der Ergebnisse sollen die in den letzten Jahren begonnenen Verbesserungsmaßnahmen in den Berufsgruppen und Fachabteilungen weiterhin fortgeführt werden.

3. Umgang mit Beschwerden

- Wie in den Jahren zuvor wurde der größte Teil der Beschwerdeführer zu einem persönlichen Gespräch in das Krankenhaus eingeladen.

**Bethesda
Krankenhaus
Bergedorf**

Der überwiegende Teil der Beschwerdeführer machte von der Möglichkeit Gebrauch.

Dabei wurden mit den Betroffenen gemeinsame Lösungen erarbeitet, die teilweise zu Veränderungen im Ablauf geführt haben. An den Gesprächen waren fast immer die Mitarbeiter der betroffenen Fachbereiche beteiligt. Bei Beschwerden, bei denen 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.

- Bei dem Entlassungsmanagement ist die Analyse der Beschwerdegründe abgeschlossen. In einer interdisziplinären Arbeitsgruppe soll nun der Prozess verändert und angepasst werden. Dabei sollen auch die neuen Vorgaben des Gesetzgebers berücksichtigt werden. Die Arbeitsphase ist für 2017 geplant.
- Eine Schulung der ökumenischen Krankenhaushilfe durch das erfolgt in 2017.

4. Ziele für das nächste Jahr

- Die Schulung der ökumenischen Krankenhaushilfe, besser bekannt als Grüne Damen und Herren, durch das Beschwerdemanagement.
- Um angemessener und zielgerichteter auf die Rückmeldung reagieren zu können, wurde der Prozess der Beschwerdebearbeitung durch das Beschwerdemanagement neu geregelt. Dieser wird nun innerhalb des Jahres 2017 erprobt werden. Ziel ist es, noch schneller auf die Rückmeldungen zu reagieren.
- Die im Haus regelmäßig stattfindenden Kommunikationsschulungen werden auch im Jahr 2017 fortgesetzt.

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**