



**BETHESDA  
KRANKENHAUS  
BERGEDORF**



## ***BESCHWERDEBERICHT 2017***

***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 dem Bestehen der Erklärung im Bethesda Krankenhaus Bergedorf nach den gemeinsam erarbeiteten Kriterien der Hamburger Krankenhäuser, der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft, der Verbraucherzentrale Hamburg und der zuständigen Landesbehörde (Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz), angewendet und im vollen Umfang umgesetzt. Das Bethesda Krankenhaus Bergedorf gehörte neben einer Vielzahl von anderen Kliniken in Hamburg im Jahr 2004 zu den Erstunterzeichnern der Hamburger Erklärung. Die damals festgelegten Grundsätze und Richtlinien haben sich zu einem soliden Fundament der gemeinsamen Zusammenarbeit in diesem Bereich entwickelt. In einem kontinuierlichen Austausch aller Beteiligten Krankenhäuser unter der Leitung der Hamburger Krankenhausgesellschaft erfolgt die regelmäßige Überprüfung und Weiterentwicklung des Fundamentes, um den sich stetig wandelnden Ansprüchen der Nutzergruppen, den Rahmenbedingungen und den gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden.
- Die Vorgaben der Hamburger Erklärung werden im Beschwerdemanagement des Bethesda Krankenhauses Bergedorf vollumfänglich umgesetzt und beachtet. Diese Umsetzung der einzelnen Vorgaben 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](http://www.hkgev.de/hh-erklaerung) oder auf den Homepage der Klinik [www.klinik-bergedorf.de](http://www.klinik-bergedorf.de). Aus diesem Grund verzichten wir auch in diesem Jahr erneut auf die ausführliche Vorstellung in diesem Beschwerdebericht. Wir möchten hier jedoch erwähnen, dass einzelne Unterpunkte in der Umsetzung der Hamburger Erklärung an die modernen technischen Möglichkeiten angepasst worden sind. Deswegen werden unter anderem auch Informationsplakate zunehmend durch Informationsbildschirme ersetzt auf denen man sich auch über das Beschwerdemanagement der Klinik informieren kann.
- Das Beschwerdemanagement ist in unserem Krankenhaus integraler Bestandteil des Qualitäts- und Risikomanagements. Mit der Einbindung des Beschwerdemanagements in diese Struktur sollen systematisch Risiken in der Patientenversorgung erkannt und verringert werden. Dazu fördern wir in unserem Krankenhaus eine offene Beschwerdekultur, die von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern umgesetzt und beachtet wird. Zugleich überprüfen wir die Wirksamkeit des Beschwerdemanagements in internen und unabhängigen externen Audits regelmäßig. Die Audits erfolgen im Rahmen des Qualitäts- und Risikomanagements in das wie vorhergehend beschrieben das Beschwerdemanagement eingebunden 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

Die Audits sollen die Wirksamkeit der vereinbarten und umgesetzten Maßnahmen, sowie die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sicherstellen. Gleichzeitig erfolgen bei Bedarf Veränderungsprozesse, um Verbesserungen zu erzielen. Die Ergebnisse der erfolgten internen und externen Audits belegen, dass ein patientenorientierter Umgang mit Beschwerden im Bethesda Krankenhaus sichergestellt ist.

## 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

- Im vorausgegangenen Jahr 2017 erhielt das Beschwerdemanagement insgesamt 183 Rückmeldungen seitens der Patienten, der Angehörigen und Besucher. Damit ist die Anzahl der Rückmeldungen die im Vorjahr 239 betrug im Vergleich um ca. 24 % gesunken.

Dieser Rückgang hat zu einem großen Teil mit dem Abschluss umfangreicher Baumaßnahmen im Krankenhaus zu tun, die neben einer Lärmbelästigung auch weitere Einschränkungen für die Patienten und Besucher bedeutet hat, die nun nicht mehr gegeben sind. Gleichzeitig wird mit dem Rückgang deutlich das die eingeleiteten Korrekturmaßnahmen greifen.

Im Jahr 2017 war der am häufigsten genutzte Rückmeldekanal wie schon in den Vorjahren das Telefon (46 %), gefolgt von der Meldung per Mail (27 %).

Diese Quoten zeigen zum einen, dass die kostenlose telefonische Beschwerdemöglichkeit über die Patiententelefone, die an jedem Bett vorgehalten werden und auf denen die Telefonnummer des Beschwerdemanagements gut sichtbar angebracht ist, immer noch ein sehr niedrigschwelliges Angebot ist, das die Patienten sehr gerne nutzen. Zum anderen wird so die weitverbreitete Nutzung von sogenannten Smartphones bei den Patienten deutlich, da die Mail zu einem Großteil noch im Aufenthalt der Patienten das Beschwerdemanagement erreicht. Insofern wäre es konsequent die Mailadresse des Beschwerdemanagements noch deutlicher auf den Informationstafeln und Plakaten hervorzuheben.

Persönliche Kontakte im Beschwerdemanagement hatten einen Anteil von 15 % und schriftliche Beschwerden erfolgten in 11% aller Rückmeldungen.

Da fast alle Rückmeldungen, bzw. Beschwerden und auch das Lob meist unmittelbar im Aufenthalt der Patienten oder in einem sehr engen zeitlichem Zusammenhang entgegen genommen werden, hatte das Beschwerdemanagement den Prozess der Beschwerdebearbeitung zum Jahr 2017 umgestellt, um zeitnaher und angemessener auf die Rückmeldungen reagieren zu können. Diese Umstellung war ein Erfolg.

Wie auch schon in den Vorjahren werden die meisten Rückmeldungen von den Patienten selber gegeben (57 %). Danach folgen die Rückmeldungen der Angehörigen (39 %).

- Bei dem Vergleich zu den Vorjahren wird deutlich, dass die Inhalte in den meisten Kategorien relativ konstant geblieben sind. Jedoch konnte im Bereich der Kommunikation die Beschwerdequote um 5 % gesenkt werden. Im Bereich der positiven Rückmeldungen (Lob) konnte die Rückmeldequote um 6 % gesteigert werden.

Aufgrund der Ergebnisse sollen die in den letzten Jahren

**Bethesda  
Krankenhaus  
Bergedorf**

begonnenen Verbesserungsmaßnahmen in den Berufsgruppen und Fachabteilungen auch im Jahr 2018 weiterhin fortgeführt werden, zumal der positive Trend im Bereich der Kommunikation zeigt, dass die Maßnahmen erfolgreich sind.

### **3. Umgang mit Beschwerden**

- Wie im Beschwerdebearbeitungsprozess der Klinik festgelegt ist, wurde der größte Teil der Beschwerdeführer zu einem persönlichen Gespräch in das Krankenhaus eingeladen, um die Beschwerdegründe zu klären. Der überwiegende Teil der Beschwerdeführer machte von der Möglichkeit Gebrauch, die in der Regel zu einer Klärung der Beschwerdegründe geführt hat. Dabei wurden mit den Beteiligten, unter der Moderation des Beschwerdemanagements, gemeinsame Lösungen erarbeitet, die zu Veränderungen in den Prozessen der Klinik geführt haben. An diesen Gesprächen waren in der Regel auch immer die Mitarbeiter der betroffenen Fachbereiche beteiligt. Bei Beschwerden, bei denen kein persönliches Gespräch 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. Der Großteil der Beschwerden konnte über klärende Antworten ggf. verbunden mit einer Entschuldigung konstruktiv gelöst werden.

### **4. Ziele für das nächste Jahr**

- Die im Rahmen der Beschwerdebearbeitung und der Patientenbefragung festgestellten Verbesserungspotenziale innerhalb der Patienteninformation über Abläufe und geplante Maßnahmen in der Behandlung sollen genutzt werden. Hierzu sollen die Patienten die notwendigen Informationen in den Visiten bekommen.
- Bessere Kenntlichmachung der Mailadresse des Beschwerdemanagements im Bethesda Krankenhaus. Neben den schon existierenden Informationsflyern soll die Mailadresse auch auf den Informationsplakaten auf den Stationsfluren mit aufgenommen werden, ggf. auch als QR-Code.
- Die im Haus stattfindenden Kommunikationsschulungen, die ja aufgrund der Ergebnisse erfolgreich waren, werden auch im Jahr 2017 fortgesetzt.

Den Beschwerdebericht unseres Krankenhauses finden Sie auch auf unserer Homepage unter [www.klinik-bergedorf.de](http://www.klinik-bergedorf.de). Dort sind außerdem weitere Informationen und Kontaktdaten für Sie hinterlegt.

**Bethesda  
Krankenhaus  
Bergedorf**

