



**BETHESDA**  
**KRANKENHAUS**  
**BERGEDORF**



## ***BESCHWERDEBERICHT 2018***

***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 der Einführung im Bethesda Krankenhaus Bergedorf nach den gemeinsam erarbeiteten und stetig weiterentwickelten Kriterien der Hamburger Krankenhäuser, der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft, der Verbraucherzentrale Hamburg und der zuständigen Landesbehörde (Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz) angewendet und vollumfänglich 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 im Beschwerdemanagement und der gemeinsamen Zusammenarbeit entwickelt. In einem regelmäßigen Austausch aller beteiligten Krankenhäuser unter der Leitung der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft erfolgt die ständige Überprüfung und Weiterentwicklung des Fundamentes, um den sich stetig wandelnden Ansprüchen der Nutzergruppen, den sich ändernden Rahmenbedingungen und den gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden.
- Die Vorgaben der Hamburger Erklärung werden im Beschwerdemanagement des Bethesda Krankenhauses Bergedorf vollumfänglich umgesetzt und beachtet. Die 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, aus gegebenem Anlass, auch in diesem Jahr auf die ausführliche Vorstellung in diesem Beschwerdebericht. Gerne stehen wir Ihnen auch bei Rückfragen zur Umsetzung für ein persönliches Gespräch zur Verfügung. Wir möchten hier jedoch erwähnen, dass einzelne Unterpunkte stetig in der Umsetzung der Hamburger Erklärung an die modernen technischen Möglichkeiten angepasst werden. Deswegen werden unter anderem auch Informationsplakate zunehmend durch Informationsbildschirme ersetzt, um sich über das Beschwerdemanagement der Klinik zu informieren.
- Das Beschwerdemanagement ist in unserem Krankenhaus ein fester Bestandteil des Qualitäts- und Risikomanagements. So möchten wir nicht nur den gesetzlichen Bestimmungen nachkommen, sondern die Rückmeldungen der Patienten, Angehörigen, Besucher und sonstigen Nutzer zur Verbesserung der Prozesse und Leistungen nutzen. Mit der Einbindung des Beschwerdemanagements in die Struktur des Qualitäts- und Risikomanagements 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 genutzt wird. Zugleich überprüfen wir die Wirksamkeit des

### 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

Beschwerdemanagements in internen und unabhängigen externen Audits fortlaufend. Die Audits erfolgen im Rahmen des Qualitäts- und Risikomanagement, in das wie vorhergehend beschrieben, das Beschwerdemanagement eingebunden ist. 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 internen und externen Audits belegen, dass ein patientenorientierter Umgang mit Beschwerden im Bethesda Krankenhaus sichergestellt ist.

## 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

- Im abgelaufenen Jahr 2018 erhielt das Beschwerdemanagement insgesamt 172 Rückmeldungen seitens der Patienten, der Angehörigen und Besucher. Damit ist die Anzahl der Rückmeldungen erneut gesunken. Jedoch fiel der Rückgang im Vergleich zum Vorjahr geringer aus und betrug nur knapp 6 %. Im Jahr 2017 betrug der Rückgang noch ca. 24 %. Durch einen Vergleich der Rückmeldezahlen mit den Vorjahren, die ein ähnliches Niveau wie im Jahr 2018 aufweisen, scheint sich damit zu bestätigen, dass der deutliche Beschwerdeanstieg im Jahr 2016 durch die im Haus stattgefundenen Baumaßnahmen und die damit verbundenen Einschränkungen verursacht wurde. Auch im Jahr 2018 war der am häufigsten genutzte Rückmeldeweg wie schon in den Vorjahren das Telefon (43 %), gefolgt von der Meldung per Mail (33 %). Die hier genannten Rückmeldezahlen zeigen, dass es durch gezielte Maßnahmen gelungen ist, die Rückmelderate per Mail zu stärken. Im Vorjahr lag hier die Rückmelderate noch bei 27%. Somit wurde eines der selbst gesetzten Verbesserungsziele des Beschwerdemanagements für das Jahr 2018 erreicht. Persönliche Kontakte im Beschwerdemanagement hatten einen Anteil von 15 % und schriftliche Beschwerden erfolgten in 9 % aller Rückmeldungen. Wie in den Vorjahren, erreichen fast alle Rückmeldungen bzw. Beschwerden sowie Lob das Beschwerdemanagement unmittelbar im Aufenthalt der Patienten oder in einem sehr engen zeitlichen Zusammenhang. Hierbei werden auch verstärkt die sogenannten sozialen Medien als Rückmeldekanal genutzt. Im letzten Jahr ist es seit über 10 Jahren zum ersten Mal seit Beginn der statistischen Erfassung dazu gekommen, dass der Anteil der Rückmeldungen von Patienten (49%) und Angehörigen (50%) fast gleich auf lag. Sonst lag die Rückmeldequote der Angehörigen immer deutlich unter der Quote der Patienten. Momentan ist nicht klar, wie es zu dieser Verschiebung gekommen ist.
- In der Analyse der Daten zu den Vorjahren wird deutlich, dass die Themen bzw. Inhalte der Rückmeldungen in allen Kategorien relativ konstant geblieben sind. Dies gilt auch für den Bereich der positiven Rückmeldungen (Lob), was uns als Haus besonders freut. Zudem führten die informationsverbessernden Maßnahmen in den Visiten dazu, dass die negativen Rückmeldungen im Bereich Art der Behandlung leicht um 3 % gesunken sind. Somit wurde das selbst gewählte Verbesserungsziel erreicht.

**Bethesda  
Krankenhaus  
Bergedorf**

Aufgrund der Ergebnisse werden die in den letzten Jahren begonnenen Verbesserungsmaßnahmen konstant in den Berufsgruppen und Fachabteilungen weiter fortgeführt, um diese Ergebnisse zu halten oder sogar zu verbessern.

### **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.
- Auch im abgelaufenen Kalenderjahr machte ein Großteil der Beschwerdeführer von der Möglichkeit Gebrauch, die in den allermeisten Fällen zu einer Klärung der Beschwerdegründe führte. 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 soweit es möglich war und gewünscht wurde, 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 per 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. Allerdings ist der Bereich der schriftlichen Beantwortung ohne einen vorherigen persönlichen Kontakt durch die Einführung der Datenschutzgrundverordnung im letzten Jahr erheblich erschwert worden. Zu unserem Bedauern mussten wir trotz intensiver Erklärungen durch das Beschwerdemanagement feststellen, dass die Beschwerdeführer hierfür nicht immer Verständnis hatten.

### **4. Ziele für das nächste Jahr**

- Die im Bethesda Krankenhaus Bergedorf stattfindenden Kommunikationsschulungen werden als fester Bestandteil der Kommunikationsstrategie des Krankenhauses weiter etabliert.
- Der Ausbau der Angehörigenarbeit in Form eines Angehörigen Cafés. In diesem neugegründeten Forum können sich Angehörige in gemütlicher Runde regelmäßig bei Kaffee, Tee und selbst gebackenem Kuchen unter der Leitung von speziell weitergebildeten Mitarbeitern treffen, um sich auszutauschen und Fragen u.a. zum Thema Demenz und Pflege zu stellen.

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**