

# Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift

Krankenhaus Reinbek  
St. Adolf-Stift  
Beste Medizin. Ganz nah.



## 1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden wurde im Krankenhaus Reinbek seit 2005 erstmals unterzeichnet. Die Berichte finden Sie auf der hauseigenen Internetseite und auf der Seite der HKG [www.hkgev.de/hh-erklaerung](http://www.hkgev.de/hh-erklaerung).

Seit dem Verbund (EVV) expandieren wir weiter. Zum EVV (Elisabeth Vinzenz Verbund) gehören bundesweit inzwischen 15 Krankenhäuser mit mehr als 8.500 Mitarbeitern in sieben Bundesländern.

Die beiden Patrone der Caritas in Europa – Elisabeth von Thüringen und Vinzenz von Paul – sind für alle Mitarbeiter des Elisabeth Vinzenz Verbundes Vorbild und Orientierung und führt die Tradition caritativer Arbeit fort.

Dies spiegelt sich auch in unseren Leitlinien:

Wir stehen für transparente Kommunikationsstrukturen. Die Grundhaltung unseres Handelns sind Achtung und Wertschätzung gegenüber jedem Menschen.

Die Kultur eines offenen Umgangs mit Beschwerden, wie in der Hamburger Erklärung verankert, findet sich so in unseren Leitlinien wieder.

## 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Ca. 2/3 aller Rückmeldungen erhalten wir über unsere Meinungsbögen, auf den Patienten/ Angehörige in Freitext Lob und Kritik äußern. Die Meinungsbögen sind nach wie vor ein fester Bestandteil für das Beschwerdemanagement. Ca. 1/3 der Rückmeldungen kommen über persönliche Kontakte, Telefonate, Mails etc.

Auf den Bögen der kontinuierlichen Patientenbefragung von 2018 erhalten wir auch Rückmeldungen, die in den Beschwerdebereich übergehen und dann von hier bearbeitet werden. Dies sind ca. 13 % aller Rückläufe.

Ab Mitte 2018 führt unsere Beschwerdebeauftragte persönliche Interviews auf den Stationen mit unseren Patienten anhand unseres Patientenfragebogens.

Im Gespräch erhalten wir zusätzliche Informationen, über den Fragebogen hinausgehend, die uns weiter Verbesserungsmöglichkeiten im kleinen wie im großen Rahmen aufzeigen.

Die kategorisiert erfassten Kommentare bzgl. Lob und Kritik verteilen sich zu ca. 41% auf Lob und 59% auf Kritik.

Ein großer Teil (45%) der Kritik bezieht sich auf die persönliche Betreuung der Patienten (pflegerischer/ ärztlicher Bereich). Patienten wünschen sich mehr Zeit bei der Versorgung. Hier zeigen sich Auswirkungen bzgl. des Fachkräftemangels, dass freie Stellen nicht sofort besetzt werden konnten.

Auch der Bereich der Speisenversorgung ist bzgl. der Auswahlkriterien (18%) noch verbesserungswürdig.

### Kontakt

Esther Juhre  
Beschwerdebeauftragte

Krankenhaus  
Reinbek St. Adolf-Stift

Hamburger Straße 41  
21465 Reinbek

Tel: 040 / 72 80 - 5445  
esther.juhre@krankenhaus-  
reinbek.de

Bei der Unterbringung (8%) der Patienten wird nach wie vor kritisch beurteilt, dass es im Mittelbau Zimmer mit außenliegenden Bädern gibt, was sich zurzeit bautechnisch leider nicht ändern lässt. Auch die Organisation (12%) ist nach wie vor ein Kriterium.

### 3. Umgang mit Beschwerden

In unserem Haus wurden verschiedene Maßnahmen umgesetzt, um dem allgemeinen Fachkräftemangel, vor allem im pflegerischen Bereich entgegenzuwirken.

So wurden die Ausbildungsplätze in unserer Krankenpflegeschule auf 100 erhöht. Diese Zahl soll zukünftig weiter steigen.

Um jedoch aktuell etwas zu tun, wurden ausgebildete philippinische Pflegefachkräfte, mit Bachelorabschluss übernommen. Diese unterstützen uns zunächst als Pflegeassistenten und nach deren Berufsankennung als examinierte Pflegefachkräfte nach deutschem Qualitätsstandard.

Ein weiteres umfangreiches Maßnahmenpaket zur Rekrutierung von Personal ist in Vorbereitung.

So soll die Patientenversorgung auf den Stationen weiter verbessert werden.

Im Bereich der Speisenversorgung gab es zum Frühstück- und Abendbrot „Themenessen“. Dies stellte sich als zu wenig flexibel heraus. Patienten wünschten sich eine größere Wahlfreiheit bei Frühstück und Abendbrot.

Diesem Wunsch wird 2019 entgegengekommen und die Wahlmöglichkeiten erhöht. Wir haben damit einem weiteren Patientenwunsch entsprochen.

Im organisatorischen Bereich gab es häufig Kritik, dass Patienten oft zu lange in der telefonischen Warteschlange waren, resp. das Telefon besetzt war, um sich einen Termin zu holen.

Hier haben wir im November 2018 unser „Service-Center“ eröffnet. Dieses soll die telefonische Erreichbarkeit für Patienten und Einweiser der chirurgischen und internistischen Fächer verbessern. Hier erhalten wir erste positive Rückmeldungen.

Ein EDV-Programm für die Patientenmedikation wird eingeführt und erhöht so die Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS).

Über die einzelnen Rückmeldungen unserer Patienten, vor allem auch über die Patienteninterviews konnten wir viele Dinge unmittelbar verbessern, wie:

- Korrekturen bei der Essenbestellung bzgl. Speisenunverträglichkeiten
- Kleinere Reparaturen, wie Steckdose, kaputter Stuhl, Duschvorhang nachgerüstet, quietschende Tür ...
- Ursachen für kaltes Mittagessen ermittelt und korrigiert
- Desinfektionsspender im Bad nachgerüstet
- Raucher gebeten, nicht unter den Patientenzimmern zu rauchen
- Lösung gefunden, damit Rechnungen nicht mehr an die Adresse Verstorbener versandt werden.... usw.

Im EDV-Programm wurden für die Erfassung von Beschwerden Unterkategorien eingerichtet, um die Beschwerden noch klarer Themen und Abteilungen zuordnen zu können und Maßnahmen abzuleiten.

**Krankenhaus Reinbek  
St. Adolf-Stift**

#### 4. Ziele für das nächste Jahr

Wir werden in 2019 weitere philippinische Pflegefachkräfte übernehmen, um dem Fachkräftemangel entgegen zu wirken.

Das Krankenhaus Reinbek erhält eine eigenständige Hauptfachabteilung Urologie. Häufig gab es Kritik, da die urologische Versorgung von Patienten konsiliarisch erfolgte, also nicht permanent vor Ort war.

Das Krankenhaus Reinbek wird in 2019 eine Kooperation mit dem Universitären Herzzentrum (UHZ) des Universitätsklinikum Eppendorf (UKE) eingehen, um so das Versorgungsspektrum bei Herzerkrankungen für die Kreise Stormarn, Herzogtum Lauenburg und den Osten Hamburgs zu verbessern. Es sollen neue medizinische Verfahren angeboten werden. So entsprechen wir einem oft nachgefragten Wunsch der Patienten.

Es wird in 2019 eine Portalpraxis der kassenärztlichen Vereinigung Hamburg im Reinbeker Krankenhaus geben, um die notärztliche Versorgung besser zu gewährleisten.

Nach dem „Service-Center“, welches in erster Linie die telefonische Erreichbarkeit für Patienten und Einweiser verbessern soll, wird im zweiten Schritt eine „zentrale elektive Aufnahme“ (ZEA) eingerichtet. Hier soll vor Aufnahme unserer Patienten auf Station weitestgehend die komplette Diagnostik erfolgen. So werden die Abläufe patientenorientierter gestaltet und Wartezeiten verkürzt.

Wir danken unseren Patienten und Angehörigen, dass sie uns weiter kontinuierlich Lob und Kritik zurückmelden. Dies ist vor allem auch in Zeiten der Veränderung an unserem Krankenhaus wichtig

Wir hoffen auch weiter auf umfangreiche Unterstützung beim Ausfüllen der Patientenfragebögen. Die Bewertung unserer Leistungen auf den Patientenfragebögen dient der Beurteilung unseres Hauses und spiegelt unseren Leistungsstand, für weitere Verbesserungen.

Herzlichen Dank !

**Krankenhaus Reinbek  
St. Adolf-Stift**