



Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift

Umsetzung der Hamburger Erklärung 2011

Das Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift ist seit 2005 Unterzeichner der Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden. Unser Qualitätsanspruch ist höchste Kundenzufriedenheit, wir möchten, dass sich unsere Patienten in unserem Hause gut aufgehoben und betreut fühlen und sie mit der medizinischen und pflegerischen Versorgung zufrieden sind. Ein patientenorientierter Umgang mit Anregungen und Beschwerden gibt uns die Chance unsere Leistungen und unseren Service im Sinne unserer Patienten stetig zu verbessern.

Die 7 Punkte der Hamburger Erklärung

1. Zugänglichkeit

Patienten, Angehörige und Besucher können sich telefonisch, schriftlich sowie persönlich an unsere Beschwerdestelle wenden. Wir weisen auf diese Möglichkeit hin, indem wir in jedem Patientenzimmer eine Informationsmappe mit Meinungsbögen, auf dem Beschwerden, Kritik, Anregungen sowie auch Lob geäußert werden können, platziert haben.

Briefkästen für die Bögen befinden sich auf jeder Station und in der Eingangshalle.

Prospekthalter neben den Briefkästen enthalten ebenfalls Meinungsbögen zum Ausfüllen. So erreichen wir eine große Patientennähe. Über unsere neu gestaltete Internetseite besteht ebenfalls die Möglichkeit über Meinungsbogen oder Email Kontakt mit uns aufzunehmen.

Beschwerden gelangen so an unsere Beschwerdestelle oder können auch an jeden unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gerichtet werden.

Die Mitarbeiter/ innen an der Zentrale und Patientenmeldung weisen gezielt auf diese Möglichkeiten hin.

2. Zügige Bearbeitung

Die Briefkästen für die Meinungsbögen in der Eingangshalle werden täglich, im stationären Bereich regelmäßig entleert. Beschwerden, die noch während des Krankenhausaufenthaltes bei uns eingehen, werden sofort bearbeitet, um noch während des Aufenthaltes eine Verbesserung zu erreichen. Die Beschwerdeführer erhalten umgehend eine Eingangsbestätigung. Je nach Stand der Recherchen werden sie auf dem Laufenden gehalten.

3. Unabhängigkeit

Das Beschwerdemanagement wird über das Sekretariat der Pflegedirektion koordiniert und verwaltet. Die Beschwerdebeauftragte ist unabhängig und berichtet dem Krankenhausdirektorium über den Stand der Beschwerden.

4. Transparenz

Beschwerdeführer erhalten bei schriftlichen Beschwerden eine Eingangsbestätigung und werden über den Stand der Bearbeitung auf dem Laufenden gehalten. Ihnen wird das Ergebnis mündlich oder schriftlich mitgeteilt sowie welche Änderungen erreicht oder für die Zukunft geplant sind.

Jährlich wird ein detaillierter Beschwerdebericht im Intranet und Internet veröffentlicht. Dieser Bericht enthält eine kategorisierte Auswertung aller Rückmeldungen (Beschwerden und Meinungsbögen) und informiert darüber, in welchen Bereichen am häufigsten Kritik und Lob geäußert wurde. Geplante und durchgeführte Verbesserungen werden dargestellt.

5. Verantwortung

Da Beschwerden in der Regel nicht gegenüber dem verantwortlichen Verursacher geäußert werden, ist jeder Mitarbeiter, an den eine Beschwerde herangetragen wird, zuständig für die kundenorientierte Weiterbearbeitung, resp. Weiterleitung an die entsprechende Abteilung.

6. Unternehmenskultur

Entsprechend unserem Leitbild sollen sich unsere Patienten/ Angehörige in ihren individuellen Belangen verstanden und ernst genommen fühlen.

Beschwerden/ Kritik und Anregungen tragen zu einer kontinuierlichen Verbesserung unserer Qualität und somit zur Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit bei.

7. Zertifizierung

Eine Zertifizierung des Beschwerdemanagement wird angestrebt.

Patientenrückmeldungen nach Anzahl/ Art der Eingänge

Rückmeldungen gesamt

Die Anzahl der Eingänge beinhaltet Rückmeldungen von Patienten/ Angehörigen sowie Besuchern.

	Meinungsbögen (Lob/ Kritik)	Schriftl./ telef./ persönlich vorgebrachte Beschwerden	insgesamt	Fallzahl
Rückmeldungen 2011	509	105*	614	16.883
Rückmeldungen 2010	506	117**	623	16.336
Rückmeldungen 2009	473	50	523	15.062

Seit 2010 erfasst die Beschwerdestelle Rückmeldungen aus der Rechnungsabteilung. Hierbei handelt es sich um Beschwerden, die in der Regel auf Unklarheiten/ fehlende Aufklärung bei der Rechnungsstellung zurückzuführen sind.

Um Transparenz herzustellen, haben wir die beiden letzten Jahre wie folgt aufgeteilt:

2011*

Bei 105 Beschwerden sind 39 über die Abrechnung, 66 über den Krankenhausbereich geäußert worden.

2010**

Bei 117 Beschwerden sind 22 über die Abrechnung, 95 über den Krankenhausbereich geäußert worden.

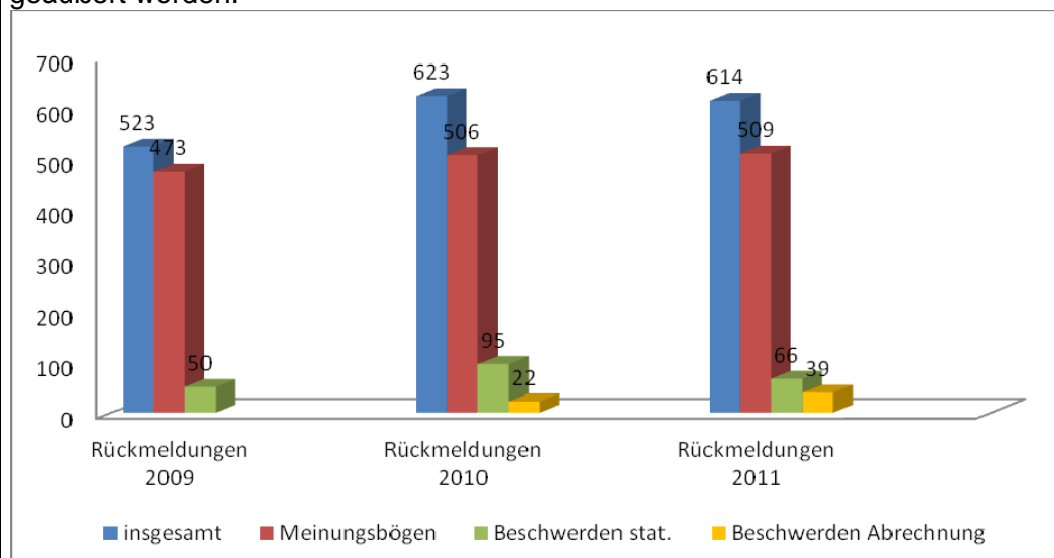


Abb.1 Anzahl der Rückmeldungen pro Person (ohne Mehrfachmeldungen)

105 Rückmeldungen (ohne Meinungsbögen) kamen zu
 48 % schriftlich, 44 % telefonisch und zu 8 % über persönliche Kontaktaufnahme.

Bezogen auf 16.883 stationäre Fälle in 2011 entspricht dies 3,64 % Rückmeldungen, die wir über die Meinungsbögen sowie telefonische, persönliche und schriftliche Meldungen erhielten.

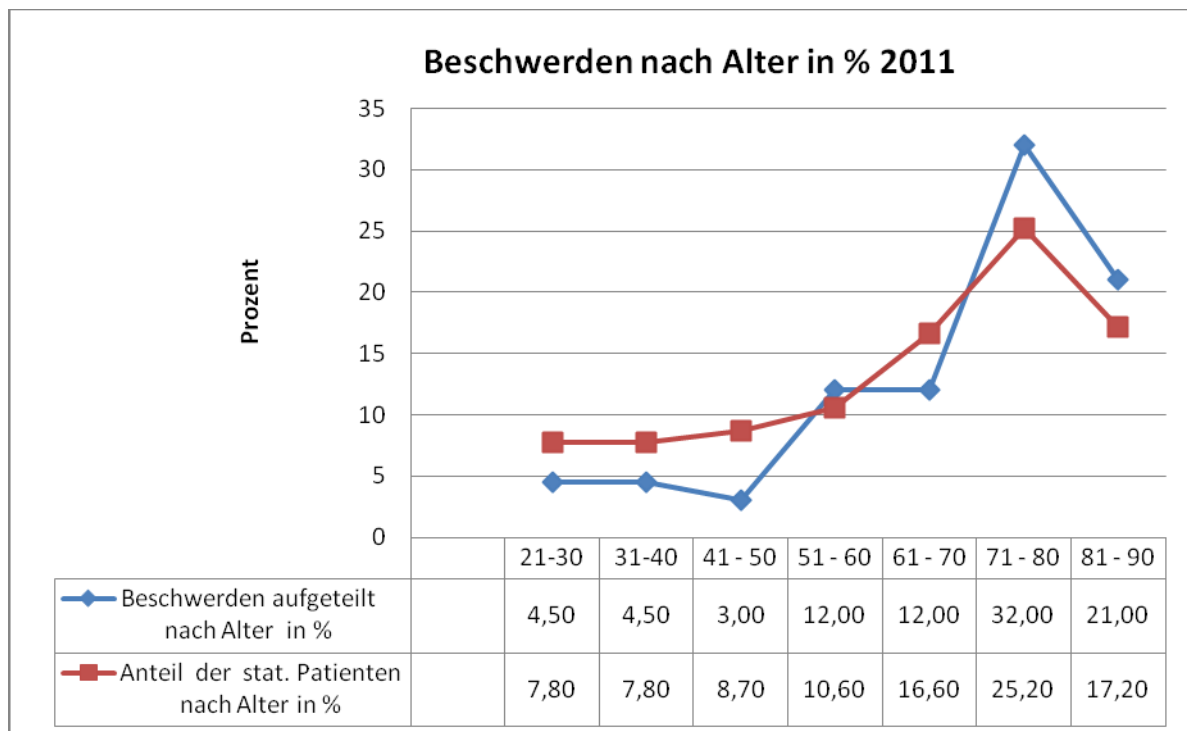
Beschwerden (66) nach Alter

(ohne Abrechnung)

Die 66 Beschwerden verteilen sich altersmäßig wie folgt:

- 10 – 50 Jahre mit 27,30 % Patienten - hier gingen ca. 12 % Beschwerden ein
- 51 – 60 Jahre mit 10,63 % Patienten - hier gingen ca. 12 % Beschwerden ein
- 61 – 70 Jahre mit 16,62 % Patienten - hier gingen ca. 12 % Beschwerden ein
- 71 – 80 Jahre mit 25,21 % Patienten - hier gingen ca. 32 % Beschwerden ein
- 81 – 90 Jahre mit 17,24 % Patienten - hier gingen ca. 21 % Beschwerden ein
- >... 90 Jahre mit < 3 % Patienten - hier gingen < 1 % Beschwerden ein

Andere < 10 %



Mehr als die Hälfte der Beschwerden wurden von den Angehörigen vorgebracht.

Nach dem Krankenhausaufenthalt geäußerte Beschwerden: **68 %**
Während des Krankenhausaufenthaltes geäußerte Beschwerden: **32 %**

Monatliche Verteilung aller Rückmeldungen (Meinungsbögen und andere)

Jahr	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	total
2011	36	54	47	42	53	52	54	53	46	43	65	69	614
2010	61	42	75	39	38	62	58	54	60	45	50	39	623
2009	29	52	47	39	36	63	38	40	48	44	52	35	523

Mehrfachmeldungen (Lob/ Kritik/ Beschwerden)

Auf jeder Rückmeldung pro Person (Meinungsbögen sowie schriftl./telef./persönl.) wurden in der Regel mehrere Meldungen abgegeben, die Lob, Kritik, Anregungen, resp. Beschwerden betrafen.

Diese Mehrfachmeldungen wurden kategorisiert, erfasst und ausgewertet resultierend aus 509 Bögen und 105 anderen (schriftl./telef./persönl.) Rückmeldungen (= 614).

Hieraus ergaben sich vergleichsweise für 2009/ 2010/ 2011 Einzelmeldungen wie folgt:

	2009	2010	2011
Kritik/Anregungen/ Beschwerden	534	746	594
Lob	618	914	801
Detailliert erfasste Einzelmeldungen insgesamt	1.152	1.660	1395

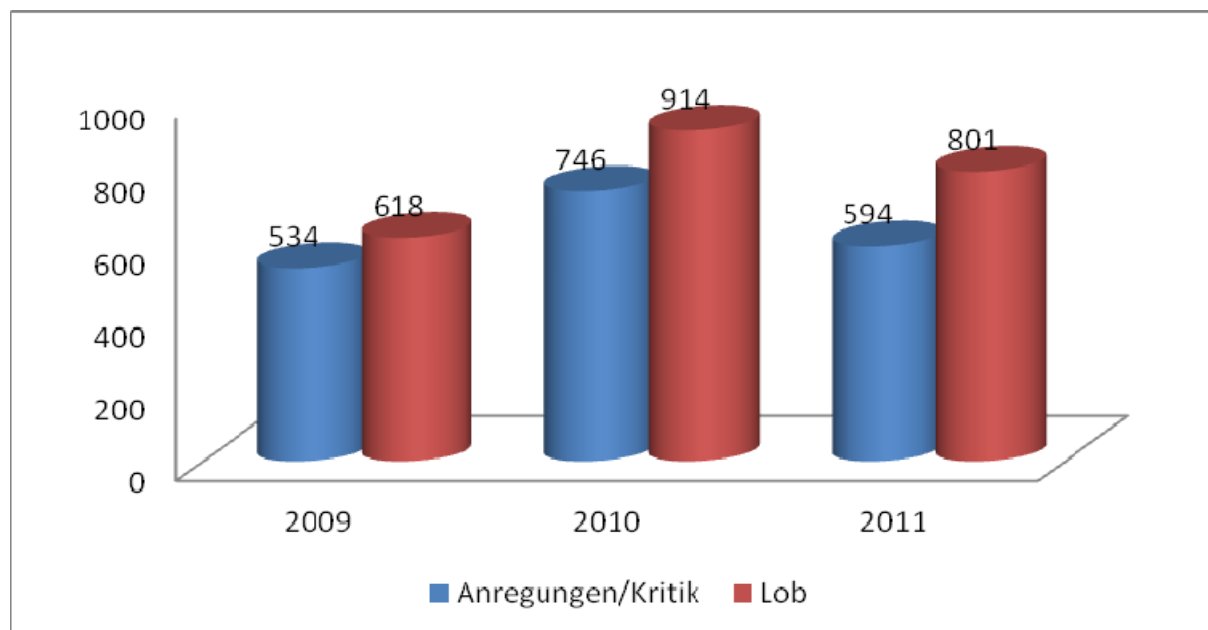


Abb. 2 (Anzahl der Einzelkommentare)

Kategorisierung der Rückmeldungen

Die Struktur für den Bericht der Hamburger Erklärung, die die Beschwerdebeauftragten 2008 mit der HGG erarbeitet haben, ist wieder Grundlage für den Bericht 2011, da sich diese bewährt hat.

Lob/ Dank, Beschwerden/ Kritik

Personeller Bereich

- I. Ärztliche Leistungen
Pflegerleistungen
Sonstige Therapeutische Leistungen
- II. Verhalten/Kommunikation im Bereich
Medizin
Pfleger
Sonstige

Komfort/ Struktur/ Prozess u.a.

- III. Administration/Verwaltung
- IV. Komfort und Service
Sauberkeit/Hygiene
Verpflegung
Bauliche Ausstattung
- V. Organisation
Wartezeiten/Termineinhaltung
Aufnahme und Entlassung
- VI. Sonstiges
z.B.: Parkplatzsituation, Telefonkosten, Lärmbelästigung, usw.

Personeller Bereich

I. Ärztliche/ pflegerische/ andere Leistungen

Ärztliche und pflegerische Leistungen wurden mit 50 Rückmeldungen kritisierend erwähnt. Lobend für diesen Bereich haben sich mehr als doppelt so viel Patienten geäußert (108 Meldungen).

Sonstige therapeutische Leistungen

Hier gab es kaum Rückmeldungen

II. Verhalten/ Kommunikation

Im Bereich Verhalten/ Kommunikation haben wir insgesamt 169 kritisierende Rückmeldungen im ärztlichen und pflegerischen Bereich erhalten.

Mit 606 Rückmeldungen äußerten sich unsere Patienten und Angehörigen lobend über die fürsorgliche und freundliche Betreuung von Ärzten und Pflegenden.

Sonstige Abteilungen

Kritik am Verhalten/ gegenüber anderen Abteilungen (Verwaltung, Pforte, Kiosk) wurde kaum geäußert.

Komfort/ Struktur/ Prozess u.a.

III. Administration/Verwaltung

Hier werden 39 Rückmeldungen registriert, die sich vorwiegend auf Unklarheiten in der Abrechnung bezogen.

IV. Komfort und Service

Im Bereich Komfort und Service verteilen sich kritisierende Rückmeldungen auf:

149 x Kritik an der Verpflegung	(2010: 106)
28 x Sauberkeit/ Hygiene	(2010: 48)
27 x bauliche Ausstattung	(2010: 28)

a. Verpflegung

Das Mitte des Jahres 2010 eingeführte Menüfassungssystem mit unseren neuen Serviceassistentinnen wurde erfolgreich im Laufe des Jahres 2011 gefestigt. Ende des Jahres 2011 wurde dann die hauseigene Küche komplett entkernt und für den Neubau einer Produktionsküche nach dem Prinzip „Cook and Chill“ ausgebaut. Mit Mittagessen wurden unsere Patienten in der Umbauphase von extern beliefert. In dieser Zeit erhielten wir viele Beschwerden bzgl. der Qualität des Essens.

Die komplette Fertigstellung der neuen Küche wird bis zum Frühjahr 2012 erfolgen. Zum 1.1.2012 erfolgt ein Betreiberwechsel: die Küche wird dann von der Krankenhausservicegesellschaft (KSG) geführt, die dem Krankenhausträger, der katholischen Wohltätigkeitsgesellschaft zur heiligen Elisabeth, gehört.

b. Sauberkeit/ Hygiene

Hier sind die kritisierenden Rückmeldungen um 20 zurückgegangen. Die Kritik bezog sich vorwiegend auf reinigende Leistungen. Es wurden häufigere Reinigungen der Toiletten gewünscht.

c. Bauliche Ausstattung

Es wurde u.a. bemängelt

- Zu niedrige WCs
- teilweise noch Bäder auf dem Flur

V. Organisation

Zu den organisatorischen Abläufen äußerten sich 79 Patienten kritisierend (2010: 141). Da unser OP - Umbau 2011 noch nicht ganz abgeschlossen ist, kommt es hier weiterhin zu Engpässen.

Diese teilen sich u.a. wie folgt auf:

Wartezeiten im Krankenhaus:

(vor OP, Arztgespräch, Untersuchungen,
Termine, Zuverlässigkeit, Aufnahme...) 79 (100 Meldungen 2010)

Entlassungen, Patiententransporte 11 (20 Meldungen 2010)

Zimmerbelegung 15 (21 Meldungen 2010)

VI. Sonstiges

Hier wurden u.a. bemängelt: zu wenig Parkplätze, Baulärm, defekte Geräte, Preise Kiosk, etc.

Alle Kategorien 2011 im Vergleich

Kritik 2011 alle Kategorien

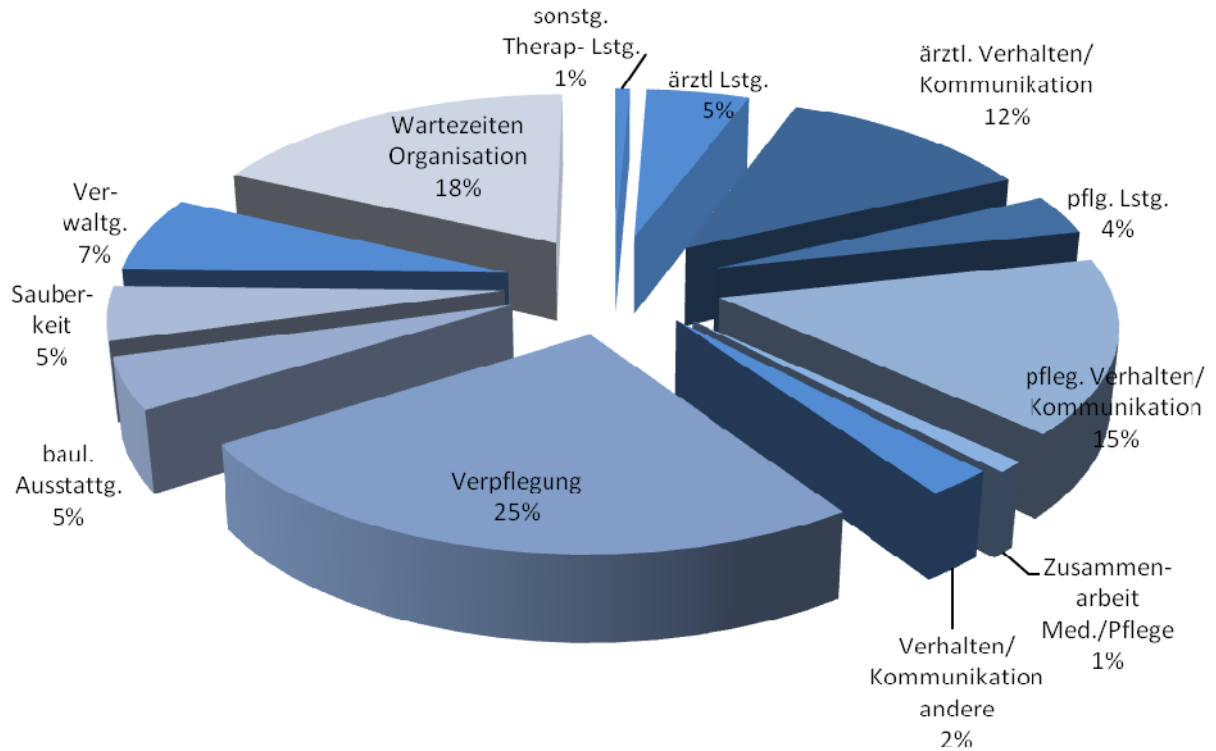


Abb. 3 (Kritik 2011 alle Kategorien erfasst mit 594 Einzelmeldungen + Verwaltg. 39)

Lob 2011 alle Kategorien

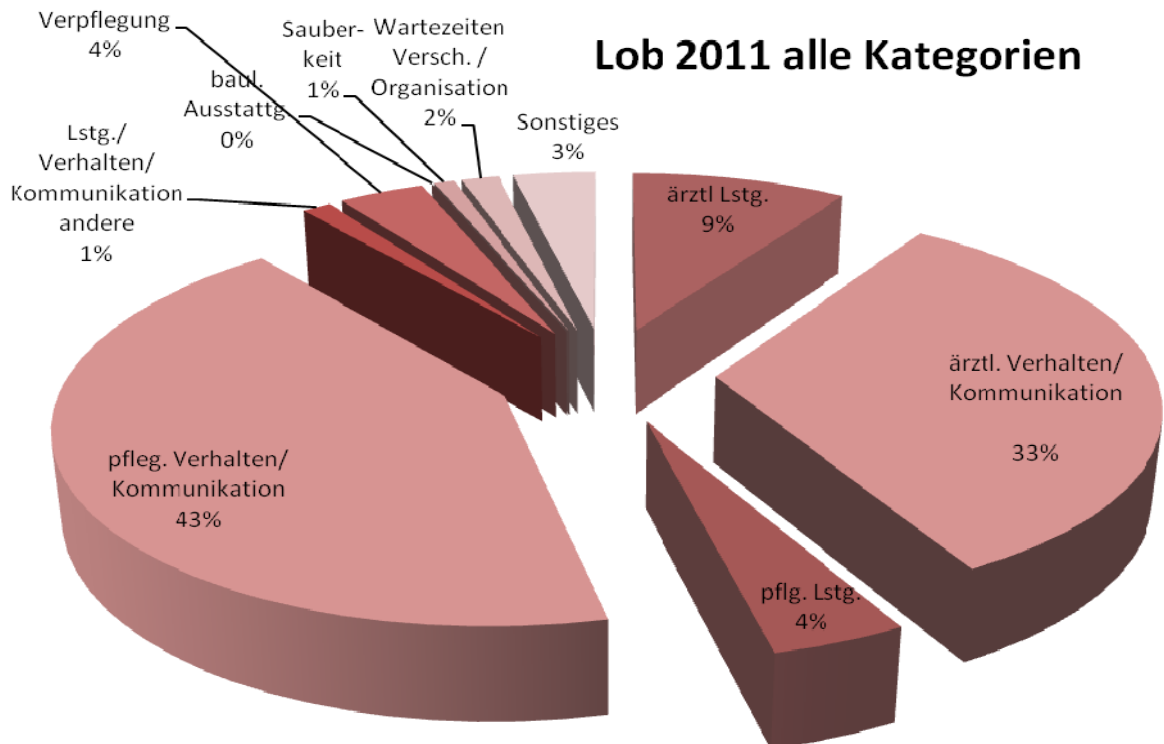


Abb. 4 (Lob 2011 alle Kategorien erfasst mit 801 Einzelmeldungen)

Verschiedenes

Umgang mit Patienteneigentum

31 Verlustmeldungen gingen in der Beschwerdestelle ein.

In 17 Fällen konnten die Gegenstände wiedergefunden, an die Versicherung oder auf dem Kulanzwege geregelt werden. In 5 Fällen entstanden Schäden an Patienteneigentum, welche vom Haus/ Versicherung reguliert wurden.

Korrekturmaßnahmen

Bzgl. Beschwerden/ Kritik wurde wie folgt verfahren:

- Umgehende Bestätigung der Beschwerde
- Zwischenbescheid (um Stellungnahmen einzuholen)
- Abschließende Stellungnahme per Brief, telefonisch
 - Erklärung
 - Konsequenzen
 - Entschuldigung
- Persönliches Gespräch im Büro der Beschwerdeabteilung mit den Beteiligten
- Abschließende Thematisierung mit Mitarbeitern in den entsprechenden Bereichen oder ggf. Einzelgesprächen

Für Anregungen haben wir uns bedankt. Über den Stand der Umsetzung wurde informiert.

Verbesserungsmaßnahmen 2011

- Der neue Zentral-OP im Erdgeschoss ist im November 2011 fertiggestellt. Die Baumaßnahme war erforderlich, um der stetig steigenden Nachfrage Rechnung zu tragen und so Wartezeiten zu verkürzen (5 Säle für stationäre und 2 Säle für ambulante Patienten stehen uns nun zur Verfügung).
- Patientenlotsendienst
Um unseren Patienten den Eintritt ins Krankenhaus zu erleichtern, haben wir im Dezember 2011 dienstags und donnerstags einen Patientenlotsendienst eingeführt. Einer unserer Ehrenamtlichen vom freiwilligen Krankenhausdienst steht morgens von 7.00 – 10.00 Uhr im Foyer zur Verfügung, um Patienten und Angehörigen den Weg zu weisen, resp. auf Station zu bringen.
- Traumazentrum
Um unseren schwerverletzten Patienten im Raum Stormarn eine lückenlose und vernetzte Unfallversorgung mit zu gewährleisten, wurde das St. Adolf-Stift im Oktober 2011 offiziell als Traumazentrum zertifiziert.
- Bis Mai 2011 wurden alle Stationen mit neuen elektronischen Betten ausgestattet.
- Mit der Einführung unseres Faltblattes „Herzlich willkommen im Krankenhaus Reinbek“ möchten wir unsere Patienten mit allen wichtigen Informationen für den Krankenhausaufenthalt versorgen und so zu einer besseren Orientierung und Information während des KH-Aufenthaltes beitragen. Das Faltblatt wird bei der Anmeldung auf Wunsch mit verteilt. Es enthält auf der 1. Seite den Hinweis auf die Beschwerdemöglichkeit.
- Die Anzahl der Sprechstunden der chirurgischen Klinik haben sich in den vergangenen drei Jahren mehr als verdoppelt. Um eine höhere Effizienz sowie einen verbesserten Service für unsere Patienten zu schaffen, wurde hier eine Umstrukturierung getestet, abgeschlossen und in den Regelbetrieb übernommen.

Ziele für das Jahr 2012

- **Parkpalette**
Im November 2011 wurde der Bauantrag für eine Parkpalette bewilligt. Der Bau sieht 123 neue Parkplätze für Besucher und Mitarbeiter auf drei Ebenen vor und wird im Mai 2012 fertiggestellt.
So wirken wir dem knappen Angebot von Parkplätzen entgegen, welches häufig Anlass zu Beschwerden gegeben hat.
- **Fertigstellung einer modernen Produktions- und Verteilküche in den Räumen der ehemaligen Küche unseres Hauses nach dem sogenannten „Cook-and-chill-Verfahren“.**
Wir möchten mit unserer neuen Produktionsküche einen weiteren Beitrag zu einer patientengerechten Versorgung leisten. Nach einem Betreiberwechsel wird die Küche von der Krankenhausservicegesellschaft (KSG), die dem Krankenhausträger, der katholischen Wohltätigkeitsgesellschaft zur heiligen Elisabeth gehört, geführt.
Nach und nach werden weitere Krankenhäuser mit in die Versorgung genommen.

Die dabei aufgetretenen organisatorischen Problemstellungen werden gebündelt mit Hilfe unseres Küchenausschusses in regelmäßigen Abständen besprochen und bearbeitet.
- **Anfang 2012 wird das neue Zentrum für ambulantes Operieren eröffnet, um so ambulante Patienten noch effizienter behandeln zu können, bei gleichzeitig hohen Qualitäts- und Sicherheitsstandards.**
- **Bis Herbst 2012 werden die Untersuchungs- und Behandlungsräume der Chirurgischen Ambulanz im Erdgeschoss neben dem Foyer für die Unfallpatienten komplett modernisiert und so zu einem besseren Patientenservice beitragen.**
- **Der Eingangsbereich des Krankenhauses (Foyer) wird neu gestaltet: offener und kundenfreundlicher.**

Wo viele Menschen zusammen kommen, kann es zu Missverständnissen, Fehlern und zu enttäuschten Erwartungen kommen. Wir danken unseren Patienten für ihre offene Kritik sowie Lob und hoffen weiterhin verstärkt auf Rückmeldungen, die uns helfen unsere Qualität zu überprüfen und zu verbessern.

Esther Juhre
Beschwerdebeauftragte

Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift
Hamburger Straße 41
21465 Reinbek

Tel: 040 / 72 80 - 37 01
esther.juhre@krankenhaus-reinbek.de

www.krankenhaus-reinbek.de