



Beschwerdebericht des Krankenhauses Reinbek St. Adolf-Stift

1. Die Umsetzung der Hamburger Erklärung

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 auf jeder Station und im Eingangsbereich Prospekthalter mit Meinungsbögen, auf denen Beschwerden, Kritik, Anregungen sowie auch Lob geäußert werden können, platziert haben. Briefkästen für die Bögen befinden sich neben den Prospekthaltern auf jeder Station und in der Eingangshalle. So erreichen wir eine große Patientennähe. Über unsere Internetseite besteht ebenfalls die Möglichkeit, mittels Meinungsbogen oder Email Kontakt mit uns aufzunehmen.

Beschwerden gelangen so an unsere Beschwerdestelle, können aber 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 (wöchentlich) 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 ist der Pflegedirektion zugeordnet und wird von hier aus 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, für diese zuständig sowie 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.

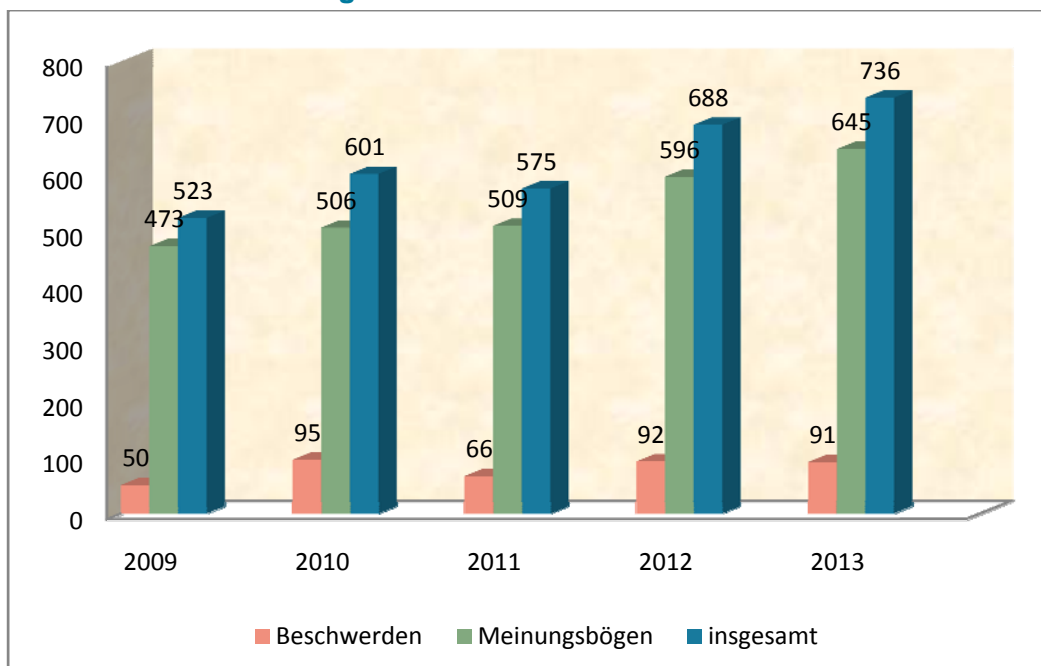
Beschwerden/ Kritik und Anregungen tragen zu einer kontinuierlichen Verbesserung unserer Qualität und somit zur Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit bei.

7. Zertifizierung

Eine Zertifizierung des Beschwerdemanagement wird angestrebt.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Anzahl der Rückmeldungen



Die gestiegene Anzahl der Rückmeldungen zeigt, dass die Beschwerdemöglichkeit in allen Abteilungen unseres Hauses verstärkt in Anspruch genommen wird.

Die Rückläufe der Beschwerden kamen zu 43 % schriftlich, 46 % telefonisch, 11 % persönlich. Die Meinungsbögen erhielten wir zu 95 % über unsere Lob / Kritik Briefkästen, die auf allen Stationen und in der Eingangshalle angebracht sind.

29 % der Beschwerden wurden von den Angehörigen vorgebracht, 59 % von den Patienten selbst, andere Beschwerden kamen über Einweiser.

Über die Beschwerden und Meinungsbögen werden in der Regel mehrere Rückmeldungen zu verschiedenen Bereichen abgegeben und entsprechend kategorisiert erfasst.

2013 haben wir zusätzlich die Kategorie „Wie fühlen Sie sich in unserem Krankenhaus als Mensch verstanden“ aufgenommen und auch nachgefragt wie „der Empfang im Krankenhaus“ war. Die Kategorisierung im Bereich ärztliche / pflegerische Leistungen / Kommunikation wurde verfeinert.

Wir haben 2013 eine Workshopreihe für mehr patientenorientierte Kommunikation für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begonnen.

Über die zusätzlich erfassten und erweiterten Kategorien können wir die Zufriedenheit der Patienten noch besser erfassen und auswerten.

Vornehmlich positive Rückmeldungen in den zusätzlich erfassten Bereichen zeigen eine hohe Patientenzufriedenheit.

So ergab die Auswertung für 2013:

678 kritisierende Rückmeldungen und 2.226 lobende Rückmeldungen für alle Kategorien. Die Steigerung beim Lob um über 1.000 Meldungen von 2012 zu 2013 ist auch auf die neu aufgenommenen Kategorien zurückzuführen.

Die 678 kritisierenden Meldungen beziehen sich vorwiegend auf die Verpflegung, die Organisation und die Kommunikation. Die Kritik im Bereich ärztliche / pflegerische Betreuung hat in den letzten drei Jahren weiter abgenommen, das Lob in diesem Bereich ist in den letzten drei Jahren stetig gestiegen.

3. Umgang mit Beschwerden im Jahr 2013

- Damit der Sozialdienst, die ev. Seelsorge und das Hygieneteam für Patienten leichter (zentraler) zu erreichen sind, haben diese Anfang 2013 neue Räume in unmittelbarer Nähe des Haupteinganges bezogen. So können Patienten und Angehörige direkt neben dem Krankenhaus diese Abteilungen erreichen und brauchen nicht mehr quer über das Gelände gehen. Diese Räume können jetzt „trockenen Fußes und ohne Treppe“ mit Fahrstuhl erreicht werden.
- Die Chirurgische Notaufnahme ist seit Januar 2013 wieder im Erdgeschoss und so direkt und schnell für Patienten im Eingangsbereich zu erreichen.

- Wie für 2013 bereits angekündigt, zog im Juni 2013 eine Dialysepraxis in unser Krankenhaus. Für unsere Patienten entfällt nun der belastende Transport nach Reinbek in die Dialysepraxis. Stationär aufgenommene Patienten, die neben einer akuten Erkrankung auch dialysepflichtig sind, werden jetzt in der neuen Dialyseabteilung im Krankenhaus behandelt.
- Die Implementierung einer Palliative Care Koordination sowie eines Palliative Care Teams seit September 2013 sichert eine noch bessere Versorgung von schwerstkranken Patienten.
- Durch ein verändertes Einbestellwesen konnte die Aufnahmeplanung für ambulante OPs und Kurzzeit Chirurgie verbessert werden. Hier gab es häufig Beschwerden aufgrund von zu langen Wartezeiten.
- Die Erweiterung der MRSA-Screenings im Krankenhaus mit entsprechender Aufklärung der Patienten für eine noch bessere Patientensicherheit und Kontaktmöglichkeit zur Hygieneabteilung konnte erfolgreich umgesetzt werden.

4. Ziele für das Jahr 2014

- Wir werden weiter über das Jahr verteilt Schulungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Hauses in patientenorientierter Kommunikation durchführen.
- Die Eingangshalle wird einen Empfangstresen erhalten, um eine größere Nähe zu Patienten / Besuchern zu erreichen.
- Ein umfassendes Angebot an Mitarbeiterschulungen im Rahmen der innerbetrieblichen Fortbildung mit fach- und gesundheitsfördernden Kursen soll zu mehr Zufriedenheit für Mitarbeiter und somit auch zu mehr Patientenzufriedenheit führen.
- Die Ausbildung von Pflegetrainern für Angehörige, die nach dem Krankenhausaufenthalt im häuslichen Bereich selbst pflegen müssen, soll Angehörige beraten und unterstützen.
- Die Wegweiser vom Parkhaus zum Krankenhaus sollen für Patienten und Angehörige übersichtlicher werden.
- Wir arbeiten mit dem Betreiber unser Krankenhausküche weiter an einer Optimierung der Essensversorgung.

Wir danken unseren Patienten/ Angehörigen und Besuchern für ihre vielfältigen Anregungen sowie Rückmeldungen und freuen uns, über weitere Rückmeldungen, vor allem noch während des Aufenthaltes.

Esther Juhre
Beschwerdebeauftragte

Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift
 Hamburger Straße 41
 21465 Reinbek
 Tel: 040 / 72 80 - 37 01
 esther.juhre@krankenhaus-reinbek.de