

# Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift

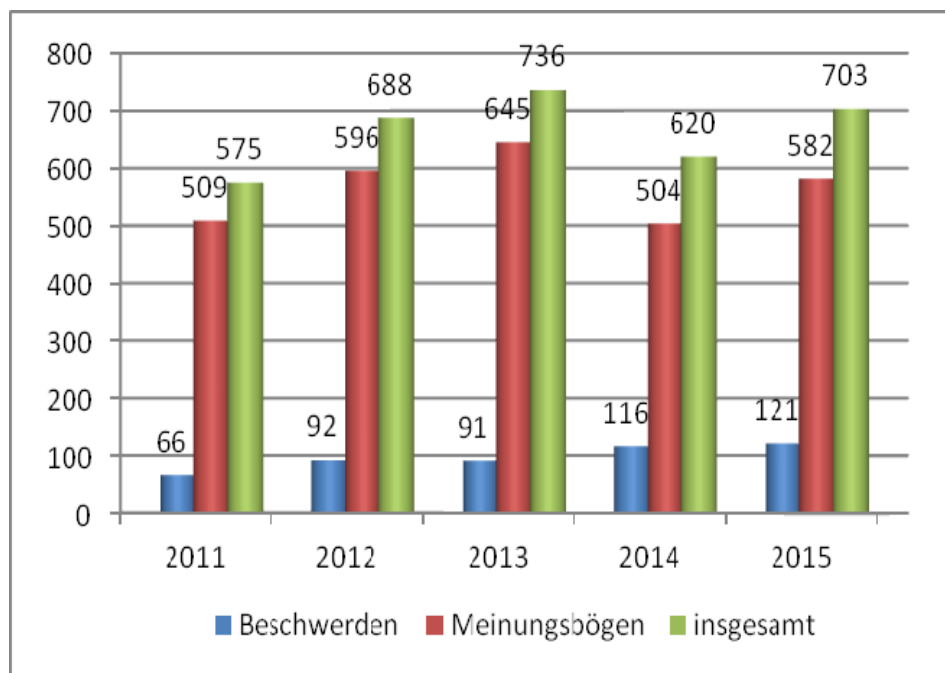
## 1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden wurde 2005 erstmals unterzeichnet.

In unserem Krankenhaus wird die Hamburger Erklärung systematisch umgesetzt und wurde in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich beschrieben. Die Berichte können auf unserer Internetseite oder auf der Seite der HKG [www.hkgev.de/hh-erklaerung](http://www.hkgev.de/hh-erklaerung) eingesehen werden.

Durch die neue Trägerschaft im Elisabeth Vinzenz Verbund (EVV) wurden unsere Leitlinien neu verfasst und darin das christliche Handeln wiederholt bekräftigt. Zur Grundhaltung unseres Handelns gehören neben der „Achtung und Wertschätzung gegenüber jedem Menschen“ auch „transparente Kommunikationsstrukturen“. Ein offener Umgang mit Kritik und Beschwerden, wie in der Hamburger Erklärung festgelegt, entspricht auch in diesem Sinn unseren Leitlinien.

## 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement



Dieses Jahr gab es mehr Rückmeldungen, wobei die höhere Belegung des Hauses zu berücksichtigen ist.

Fallzahl 2015: 17.350, 2014: 16.743

Etwas mehr als die Hälfte der Beschwerden wurden schriftlich übermittelt, die andere Hälfte telefonisch und persönlich. 60 % der Beschwerden wurden nach dem Krankenhausaufenthalt, respektive am letzten Tag geäußert. Hier arbeiten wir weiter daran Vertrauen aufzubauen, um Rückmeldungen noch während des Aufenthaltes zu bekommen.

Bei der Auswertung fiel auf, dass bei einer Altersverteilung der

### Kontakt

**Esther Juhre**  
Beschwerdebeauftragte

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

Tel: 040 / 72 80 - 3701  
[esther.juhre@krankenhaus-reinbek.de](mailto:esther.juhre@krankenhaus-reinbek.de)

Patienten, die unser Haus besuchten, 50 % 70 Jahre und älter waren. Entsprechend dazu waren die Rückmeldungen der Beschwerden. Auch hier gingen 50 % von Patienten/ Angehörigen ein, die über 70 Jahre alt waren. 37 % der Beschwerden wurden von Angehörigen übermittelt.

### 3. Umgang mit Beschwerden

**Hygiene** ist nach wie vor ein wichtiges Thema bei den Rückmeldungen unserer Patienten.

Wir haben 21 Hygienebeauftragte in der Pflege in 2015 ausgebildet, die als Bindeglied zwischen den Stationen und der Hygieneabteilung fungieren. So kann Hygiene vor Ort noch nachhaltiger begleitet und umgesetzt werden.

Unsere Testphase mit den **Patientenidentifikationsarmbändern** ist abgeschlossen. Sowohl die Mitarbeiter als auch unsere Patienten sind mit dem Handling zufrieden.

Die zweifelsfreie Identifizierung des Patienten, soll zu jeder Zeit sicherstellen, dass es zu keiner Verwechslung kommt, vor allem bei Patienten, die sich nicht mehr selbst äußern können, wie z. B. vor einer OP, bei an Demenz erkrankten Patienten u. a. Dies entspricht unserem Sicherheitsanspruch und dem unserer Patienten.

Unser Service für **Schwangere** ist erweitert worden. Über einen Internetlink können sich Frauen über die Entwicklung bei einer Schwangerschaft informieren. Gerade für Erstgebärende, bei denen es noch viele Fragen und Unsicherheiten gibt, kann dies sehr hilfreich sein. Eine weitere Verknüpfung im Internet führt zu entsprechenden Kursangeboten.

Angehörige möchten, dass ihre an **Demenz** erkrankten Familienmitglieder mehr Betreuung im Krankenhaus erhalten. Zwei Mitarbeiterinnen die als Trainerin für familiäre Pflege ausgebildet sind, haben sich im Bereich Demenz qualifiziert und stehen beratend zur Verfügung.

Unser Angebot für **Patienten mit Migrationshintergrund** wurde verbessert durch Dolmetscherlisten; Fahrdienste; eine Ordensschwester steht als Koordinatorin zwischen Flüchtlingscamp und Krankenhaus zur Verfügung.

Es gab Beschwerden in einigen Stationsbereichen, dass die **Reinigungsmaschinen** morgens eine zu große Geräuschbelästigung darstellten, Patiententransporte wurden behindert. Durch eine Umstellung der Reinigungszeiten konnte hier eine deutliche Verbesserung erreicht werden, sodass uns keine Beschwerden mehr erreichten.

### 4. Ziele für das nächste Jahr

Vorgesehen für 2016 ist es, ein WLAN für unsere Patienten zu schaffen.

Angestrebt ist eine weitere Organisationsentwicklung des Krankenhauses um Wartezeiten noch weiter zu verringern. Dazu zählen das Aufnahme- und zentralen Bettenbelegungs-management, das OP-Management sowie die Kapazitätssteuerung im Intensiv- und IMC-Bereich.

Eine Befragung der Patienten bzgl. der Essensversorgung seitens der Cateringfirma soll Klarheit schaffen, was zu einer weiteren Verbesserung in der Essensversorgung beitragen kann.

Eine optimalere Beschilderung, soll die Orientierung im Krankenhaus für Patienten und Angehörige überschaubarer machen.

Im Herbst 2016 sind Schulungen im Bereich „interkulturelle Kompetenz“ geplant. Mitarbeiter sollen so in der Betreuung von Patienten aus anderen Kulturen Unterstützung erhalten, für eine bessere Betreuung von Patienten mit Migrationshintergrund.

*Wir danken unseren Patienten/ Angehörigen und Besuchern für ihre vielfältigen Anregungen und Rückmeldungen für eine noch bessere Versorgung.*

**Krankenhaus Reinbek  
St. Adolf-Stift**