

## Umsetzung der Hamburger Erklärung 2012

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.

## Patientenrückmeldungen nach Anzahl und Art der Eingänge

### Rückmeldungen gesamt

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

	Meinungsbögen	Rückmeldungen (schriftl./telef./persönlich)	insgesamt
Rückmeldungen 2012	596	92	688
Rückmeldungen 2011	509	66	575

**Art der „Rückmeldungen“** (ohne Meinungsbögen) im Jahr 2012:

46 % schriftlich, 39 % telefonisch und zu 15 % persönlich

Im Jahr 2012 wurden im Krankenhaus Reinbek 16.860 stationäre Fälle (und zusätzlich 22.004 ambulante Fälle) verzeichnet.

### Anzahl der Rückmeldungen pro Person

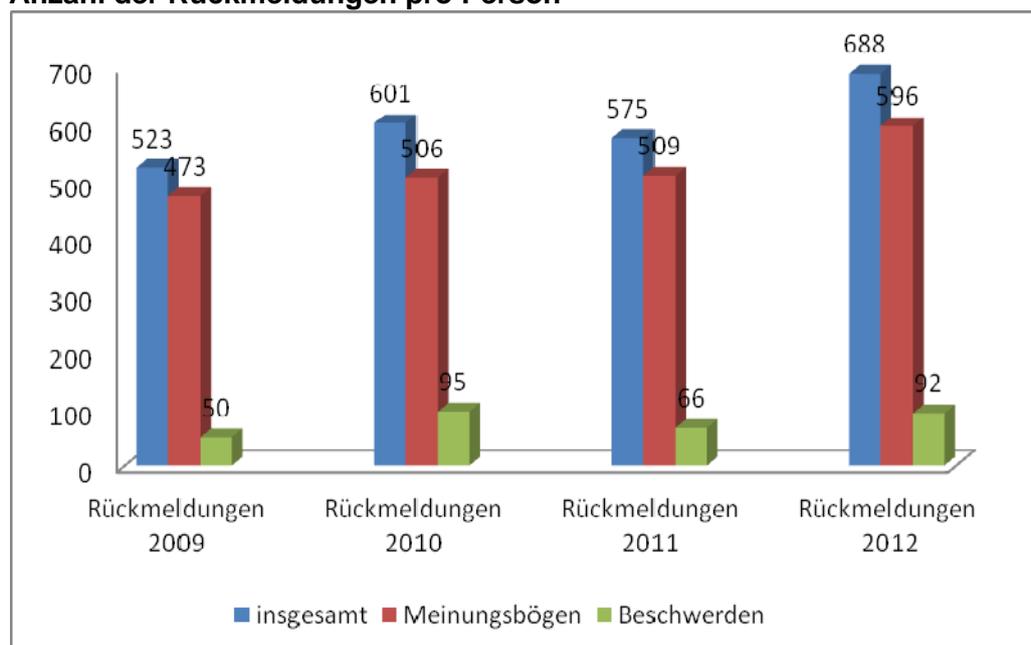


Abb.1 Anzahl der Rückmeldungen pro Person (ohne Mehrfachmeldungen)

Nach dem Krankenhausaufenthalt, bzw. am letzten Tag geäußerte Beschwerden: ca. 60 %.

**Monatliche Verteilung aller Rückmeldungen pro Person** (Meinungsbögen und andere) (inklusive Verwaltung mit 21 Rückmeldungen zu Abrechnungen)

Jahr	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	total
2012	58	68	65	55	50	76	66	46	63	62	59	41	709

### 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 oder Beschwerden betrafen. Diese Mehrfachmeldungen wurden kategorisiert, erfasst und ausgewertet.

Hieraus ergaben sich vergleichsweise für 2009/ 2010/ 2011/ 2012 Einzelmeldungen wie folgt:

	2009	2010	2011	2012
Anregungen/ Kritik	534	746	594	701
Lob	618	914	801	1.116
<b>Einzelmeldungen insgesamt</b>	<b>1.152</b>	<b>1.660</b>	<b>1.395</b>	<b>1.817</b>

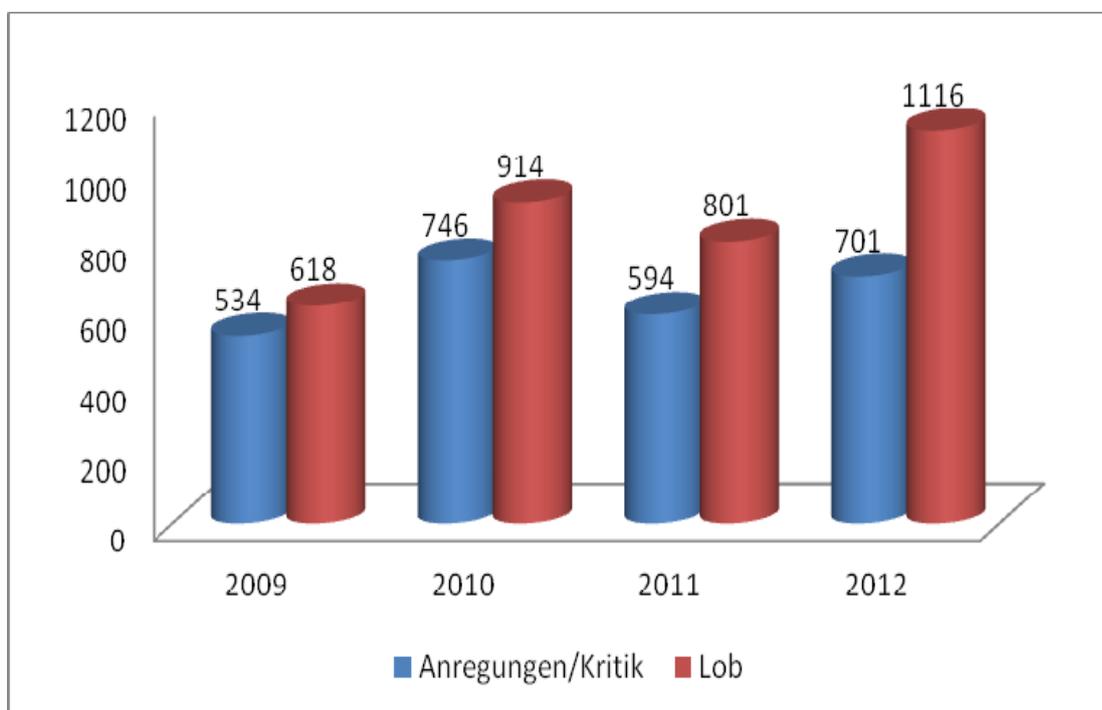


Abb. 3 (Anzahl der Einzelkommentare)

## Kategorisierung der Rückmeldungen gemäß HKG

Die **Struktur** für den Bericht der Hamburger Erklärung, die die Beschwerdebeauftragten 2008 mit der HKG erarbeitet haben, ist wieder Grundlage für den Bericht 2012.

### **Personeller Bereich**

- I. *Ärztliche, pflegerische und sonstige Therapeutische Leistungen*
- II. *Verhalten/Kommunikation in den Bereichen Medizin und Pflege*

### **Komfort/ Struktur/ Prozess u.a.**

- III. *Administration/Verwaltung*
- IV. *Komfort und Service*
  - a) *Sauberkeit/ Hygiene*
  - b) *Verpflegung*
  - c) *Bauliche Ausstattung*
- V. *Organisation*  
*(inklusive Wartezeiten/ Termineinhaltung)*
- VI. *Sonstiges*

## Lob, Kritik, Beschwerden 2012 nach Kategorien

### **Personeller Bereich**

#### **I. Ärztliche/ pflegerische Leistungen**

Ärztliche und pflegerische Leistungen wurden mit 53 Rückmeldungen kritisierend erwähnt. Lobend für diesen Bereich wurde sich 241 x geäußert (im Jahr 2011: 108).

#### **Sonstige therapeutische Leistungen**

Hier gab es kaum Rückmeldungen

#### **II. Verhalten/ Kommunikation**

Im Bereich Verhalten/ Betreuung/ Kommunikation (stationärer Bereich) haben wir insgesamt 130 kritisierende Rückmeldungen erhalten.

Mit 744 Rückmeldungen äußerten sich unsere Patienten und Angehörigen lobend über die fürsorgliche und freundliche Betreuung von Ärzten und Pflegenden (im Jahr 2011: 606).

### **Komfort/ Struktur/ Prozess u.a.**

#### **III. Administration/Verwaltung**

Hier werden 21 Rückmeldungen registriert, die sich auf Unklarheiten in der Abrechnung bezogen.

#### **IV. Komfort und Service**

Im Bereich Komfort und Service verteilen sich kritisierende Rückmeldungen auf:

- 291 x Kritik an der Verpflegung
- 33 x Sauberkeit/ Hygiene
- 17 x bauliche Ausstattung

### **a. Verpflegung**

Nach Fertigstellung der neuen Küche im Frühjahr 2012 zeigt sich nun, dass organisatorisch nachgebessert werden muss. Es wird bemängelt, dass Essen nicht gar ist oder zu gar. Patienten wurden teilweise nicht nach ihren Essenswünschen befragt, da die Menüassistenten es nicht schafften, alle zu befragen (fehlender Ersatz bei Krankheitsausfall). Patienten bekommen nicht was sie bestellt haben. Es wird mehr Flexibilität gewünscht.

### **b. Sauberkeit/ Hygiene**

Die Patienten achten sehr auf das Vorhandensein von Desinfektionsspendern und sauberen Zimmern.

Die Unsicherheit vor dem Erwerb von Krankenhauskeimen ist groß.

### **c. Bauliche Ausstattung**

Es wurde u.a. bemängelt, dass Bäder teilweise für Rollstuhlfahrer zu eng sind, sich zum Teil noch auf dem Flur befinden. Mehr kippbare Spiegel wurden gewünscht.

## **V. Organisation**

Zu den organisatorischen Abläufen äußerten sich 109 Patienten kritisierend.

- 88 Rückmeldungen bezogen sich auf „Wartezeiten auf die OP, das Arztgespräch, Untersuchungen sowie Wartezeiten in der internistischen Notaufnahme und der chirurgischen Notaufnahme/ Ambulanz“
- 21 Rückmeldungen bezogen sich auf „Entlassungen und Patiententransporte“

## **VI. Sonstiges**

Hier wurde u.a. bemängelt:

- ein fehlender Internetzugang
- Lärm durch zu laute Patientenklöngeln im Flur
- Beschilderung zum Krankenhaus

## **Umgang mit Beschwerden 2012**

- Im Jahr 2012 wurde der Bau unserer Parkpalette an der Loddentallee beendet und so dem von Patienten immer wieder nachgefragten zusätzlichen Angebot an Parkplätzen durch die Schaffung von 123 zusätzlichen Parkmöglichkeiten entsprochen.
- In Gesprächen mit Patienten und Angehörigen wurde immer wieder deutlich, dass aufgrund von Publikationen in den Medien große Unsicherheit im Umgang mit Bakterien und Viren besteht. Deshalb wurden für unsere Besucher und Patienten zusätzlich an zentralen Stellen des Krankenhauses große Säulen mit Händedesinfektionsmittel-Spendern aufgestellt.
- Unsere Hygienefachkraft konnte durch Patienten-/ Angehörigen- Gespräche verstärkt viele Fragen zum Thema Hygiene beantworten, zur Klärung/ Sicherheit beitragen und so Vertrauen schaffen.
- Von einer ehemals am Haus befindlichen Röntgenarztpraxis konnten wir den MRT erwerben, aufrüsten und so für unsere Patienten ein deutlich erweitertes Untersuchungsspektrum schaffen, bei deutlich verbesserter Bildqualität. Somit ist unsere Abteilung für diagnostische und interventionelle Radiologie noch besser ausgestattet.
- Anregungen von Patienten, die direkt umgesetzt werden konnten:
  - Infotafeln mit Mitarbeiternamen im Stationsbereich waren nicht mehr aktuell. Diese Infotafeln wurden entsprechend aktualisiert.
  - Ein am Eingangsbereich des Krankenhauses angelegtes Beet mit Kantsteinbegrenzung wurde zur Stolperfalle eines Patienten. Dank der Weitergabe dieses Vorfalles haben unsere Gärtner den Kantstein versetzt und die Beetführung angepasst.

## Ziele für das Jahr 2013

- Bislang wurden stationäre Patienten zur Dialyse-Behandlung entweder per Krankentransport in das Nephrologische Zentrum in Reinbek gefahren oder deren Ärzte versorgten unsere Patienten konsiliarärztlich auf den Stationen. Patienten und Angehörige melden uns, dass es eine zusätzliche Belastung ist, wenn ein Transport außerhalb des Hauses in das Nephrologische Zentrum erforderlich ist. Durch den Vertragsabschluss zu einer Kooperation mit dem Dialysezentrum Reinbek, entstehen im Krankenhaus Reinbek Praxisräume in welchen Dialysen und Apheresen durchgeführt werden können.  
Die Patientenversorgung wird verbessert, da der belastende Transport für die Patienten entfällt. Die Dialysepraxis in unserem Haus wird 2013 in Betrieb genommen.
- Zur Festigung und weiteren Verbesserung von Patientenzufriedenheit werden wir über einen längeren Zeitraum fest verankert Mitarbeiter-Seminare anbieten, die die Patientenorientierung durch Zuwendung/ Gesprächsführung fördern sollen, um eine noch größere Patientennähe zu erreichen. Alle Berufsgruppen, von der Führungsebene bis zum nachgeordneten Mitarbeiter im ärztlichen und pflegerischen Bereich, werden hier die Möglichkeit erhalten, ihre Fähigkeiten zu erweitern und zu festigen.
- Als stark frequentiertes Krankenhaus haben wir oft das Problem von Flurbetten. Um allen uns aufsuchenden Patienten Hilfe geben zu können und Flurbetten zu vermeiden, planen wir ein Organisationsprojekt „zentrales Belegungsmanagement“. Dies soll eine optimalere Ausnutzung aller freien Betten im Krankenhaus erreichen, damit Patienten schnellstmöglich von der Aufnahmestation auf die peripheren Stationen verlegt werden können.
- Wir haben die Anzahl der Ausbildungsplätze für Gesundheits- und Krankenpfleger/innen in unserem Haus erhöht, um auch zukünftig weiter gut qualifiziertes Pflegepersonal auf den Beruf vorzubereiten.
- Die Rückmeldungen unserer Patienten bezüglich unserer Essensversorgung zeigen uns, dass wir nach der Umstellung auf das „Cook & Chill“-Verfahren noch Handlungsbedarf für Verbesserungen haben.  
Ein veränderter Organisationsablauf sowie die zusätzliche Einstellung von Menüassistenten sollen dafür sorgen, dass die Qualität verbessert und individuellen Patientenwünschen besser Rechnung getragen wird.
- Patienten berichten uns, dass die Straßenausschilderung zum Krankenhaus noch verbessert werden kann. Hier ist bereits 2012 ein Antrag bei der Stadt Reinbek gestellt worden, um ein optimiertes Parkleitsystem umzusetzen.

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 / 7280 – 3701  
esther.juhre@krankenhaus-reinbek.de

[www.krankenhaus-reinbek.de](http://www.krankenhaus-reinbek.de)