

Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird im Krankenhaus Reinbek seit 2005 erstmals unterschrieben und in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich beschrieben.

Diese Berichte finden Sie auf der hauseigenen Internetseite und/oder auf der Seite der HKG www.hkgev.de/hh-erklaerung.

Ein neues Programm für die Erfassung von Lob und Beschwerden im Jahr 2016 bedingt, dass eine zahlenmäßige Auswertung in 2016 noch nicht zur Verfügung steht.

Zukünftig wird das Lob- und Beschwerdemanagement über eine bessere Verknüpfung zum QM noch transparenter werden.

Darüber hinaus ist die Abteilung des Beschwerdemanagements in ein anderes Gebäude umgezogen.

Entsprechend unserer neu verfassten Leitlinien wird 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

Die Rückmeldungen von Patienten und Angehörigen steigen weiter an. Insgesamt ist 2016 die Anzahl der behandelten Patienten stationär von 17.350 auf 18.162 gestiegen.

Dies betrifft ebenfalls den Bereich der ambulanten Behandlungen und der Geburten. Die Anzahl der Planbetten wurde in der Landesbettenplanung ab 1.1.2017 auf 351 erhöht.

3. Umgang mit Beschwerden

Der lange geäußerte Wunsch der Patienten nach **W-Lan** wird nun nach einer Testphase im November 2016 für alle eingeführt.

Im Bereich der **Essensversorgung** wurden Frühstück und Abendbrot auf Themenwahl umgestellt. (Süßes Frühstück, Continental Frühstück, oder z. B. vegetarisches Abendbrot, gutbürgerlich....) und getestet. Dies soll den Patienten die Auswahl erleichtern, da die Vielzahl der Wahlmöglichkeiten oft das Finden der Wunschesen erschwert.

Kritische Patientenrückmeldungen bzgl. der **Zimmer-/ Badreinigung**, wurden von der Hygieneabteilung umgehend geprüft und im Bedarfsfall Verbesserung erreicht. Teilweise erwiesen sich diese „Verunreinigungen“ (z. B. durch unser Brunnenwasser) als natürliche Verfärbungen, z.B. im Toilettenbereich.

Hier wurde dennoch Abhilfe geschaffen, um keine Unsicherheiten entstehen zu lassen, dass es sich hier um mangelnde **Hygiene** handelt.

Einem Patientenwunsch, die **Treppenabsätze** im Außenbereich mit heller Farbe zu markieren, damit diese in der dunklen Jahreszeit besser zu erkennen sind, haben unsere Mitarbeiter erfüllt.



Kontakt

Esther Juhre
Beschwerdebeauftragte
Krankenhaus
Reinbek St. Adolf-Stift
Hamburger Straße 41
21465 Reinbek
Tel: 040 / 72 80 - 3701
esther.juhre@krankenhaus-
reinbek.de

Ein Patient, der sein Auto im **Parkhaus** abstellte und dann ungeplant einen längeren Aufenthalt hatte, reklamiert die Höhe des Parkgeldes. Daraufhin wurde generell ein fixer Betrag für Langzeit Parker (Max. 3 Tage) festgelegt.

Patienten wiesen uns darauf hin, dass sie in manchen Stationszimmern die sonst üblichen **Bibeln** vermissen. Hier wurde kurzfristig der Bestand aufgefüllt.

Briefkästen, in welchen die Meinungsbögen geworfen werden, wurden neu beschildert, damit Patienten/ Angehörige besser darauf aufmerksam werden.

Der eingeführte **Springer Pool** für Teilzeitkräfte und geringfügig Beschäftigte, soll die Stationen punktuell verstärken, wenn z. B. ein Mitarbeiter erkrankt oder eine Stelle vakant ist.

So soll eine lückenlose Patientenversorgung angemessen gewährleistet werden.

Das nun vernetzte **CIRS Meldesystem** für eine offene Fehlerkultur, (Erfassung von kritischen Ereignissen), wurde ins Intranet gestellt. Das Ziel ist die systematische Aufarbeitung und prospektive Vermeidung von Fehlern. Dies kommt einer noch besseren **Patientensicherheit** zugute.

4. Ziele für das nächste Jahr

Eine **Neustrukturierung des Pflegedienstes** ab Januar 2017, sieht u. a. Ebenen- und Fachbereichsleitungen vor.

Die Ebenen Leitungen sind jeweils einer Ebene mit mehreren Stationen zugeordnet. Sie werden sich um das Tagesgeschäft ihrer Etage, wie Belegung, organisatorische Angelegenheiten, Dienstpläne, Personalausfälle kümmern.

Das soll den Fachbereichsleitungen auf den Stationen ermöglichen, sich schwerpunktmäßig um die Patientenversorgung zu kümmern sowie um die Sicherstellung der Fachlichkeit.

Um unseren onkologischen Patienten eine noch bessere Versorgung anbieten zu können, wird die **stationäre Onkologie** weiter **ausgebaut**.

Das für 2017 fest etablierte **Bettenbelegungsmanagement** soll dazu beitragen, dass bei weiter steigenden Patientenzahlen, diese von der Notaufnahme schnellstmöglich einer Station zugeführt werden können, damit Wartezeiten kein Anlass zur Kritik geben.

Im Hinblick auf eine geplante ZNA, wird im Vorwege eine **interdisziplinäre Aufnahme- und Überwachungsstation** im Bereich der ehemaligen Chirurgischen Ambulanz eingerichtet, mit dem Ziel unsere Patienten schnellstmöglich zu diagnostizieren und der richtigen Fachrichtung zuzuführen.

Viele Anregungen unserer Patienten konnten wir gleich umsetzen (s. o.), andere (z. B. im Bereich der Organisation) brauchen etwas Zeit und sind in Arbeit. So danken wir für die vielfältigen Rückmeldungen und Ideen.

**Krankenhaus
Reinbek St. Adolf-Stift**