

Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift



1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden wurde im Krankenhaus Reinbek seit 2005 erstmals unterzeichnet. Die Berichte finden Sie auf der hauseigenen Internetseite und auf der Seite der HKG www.hkgev.de/hh-erklaerung.

Mit unserem neuen Krankenhausträger wachsen wir weiter. Zum EVV (Elisabeth Vinzenz Verbund) gehören bundesweit inzwischen 12 Krankenhäuser mit mehr als 3.800 Klinikbetten in sechs Bundesländern. Der Elisabeth Vinzenz Verbund führt die jahrhundertealte Tradition caritativer Arbeit zukunftsicher fort.

Die beiden Patrone der Caritas in Europa – Elisabeth von Thüringen und Vinzenz von Paul – sind für alle Mitarbeiter des Elisabeth Vinzenz Verbundes Vorbild und Orientierung.

Dies spiegelt sich auch in unseren Leitlinien:

Wir stehen für transparente Kommunikationsstrukturen. Die Grundhaltung unseres Handelns sind Achtung und Wertschätzung gegenüber jedem Menschen.

Die Kultur des offenen und wertschätzenden Umgangs mit Beschwerden, wie in der Hamburger Erklärung verankert, findet sich so in unseren Leitlinien wieder.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Unsere Patienten und Angehörigen nutzen weiterhin gern unsere Meinungsbögen, um detailliert Lob und Kritik weiterzugeben. Diese machen 72 % aller Rückmeldungen aus, 23 % erreichen uns per Telefon/ Brief/ Mail, die anderen persönlich im Beschwerdemanagement.

Die einzelnen Kommentare bzgl. Lob und Kritik verteilen sich zu ca. 40 % auf Lob und ca. 60 % auf Kritik. Die Kritik ist allgemein gestiegen. Dies ist auf die vielfältigen Umstrukturierungen/ Umbauten im Hause zurückzuführen, die sich erst einmal fest etablieren müssen. Kritik an der Organisation ist insgesamt zurückgegangen.

Die Rückmeldungen zur Speisenversorgung sind insgesamt stabil geblieben, verglichen mit den Vorjahren.

3. Umgang mit Beschwerden

Wir behandeln immer mehr Patienten. Diese kommen vor allem über die internistische und chirurgische Notaufnahme zu uns, was zu steigenden Wartezeiten führt. Unsere Patienten bemängeln das zunehmend. Eine zentrale Notaufnahme soll hier Verbesserung schaffen und die Versorgung unserer Patienten optimieren. Unsere geplante ZNA soll 2020 fertiggestellt sein.

Wir möchten unseren Patienten aber schon zeitnah eine Verbesserung bieten.

Eine eigens dafür geschaffene Prä-ZNA wird bis zur Fertigstellung unserer neuen Notaufnahme die Patienten aufnehmen und ihrer Station zuführen. Sie ist für alle zentral im Eingangsbereich zu erreichen.

Kontakt

Esther Juhre
Beschwerdebeauftragte
Krankenhaus
Reinbek St. Adolf-Stift
Hamburger Straße 41
21465 Reinbek
Tel: 040 / 72 80 - 5445
esther.juhre@krankenhaus-reinbek.de

Mehr Behandlungsplätze und zentrale Abläufe sollen hier dafür sorgen, dass alle Patienten bestmöglich versorgt werden.

Zusätzlich zu den bereits vorhandenen Desinfektionsspendern vor und in den Zimmern, wurden weitere in allen Bädern angebracht, entsprechend dem Wunsch unserer Patienten.

Auf verschiedenen Stationen wurden zum Testen Kaffeemaschinen aufgestellt, für eine bessere Versorgung der Patienten mit frischem Kaffee.

Wir haben unsere Leistungen für die Behandlung von an Krebs erkrankten Patienten erweitert. Der Bedarf wird weiter steigend nachgefragt. Wir eröffneten unsere Sektion für Hämatologie und Onkologie und kooperieren mit dem Tumorzentrum im UKE (UCCH). Das Gesamtprojekt soll bis 2022 mit der Etablierung unseres onkologischen Zentrums abgeschlossen sein.

4. Ziele für das nächste Jahr

Das Beschwerdemanagement zieht Anfang 2018 in die Abteilung für Qualitätsmanagement um. So können unmittelbar, durch direkten Informationsaustausch, Prozesse und Schnittstellen kontinuierlich verbessert und auch im Rahmen von Audits besprochen werden.

In 2018 starten wir mit unserer kontinuierlichen Patientenbefragung. Die Auswertungen werden uns weiter transparent machen, wo noch Handlungsbedarf für Verbesserungen ist und wo wir in unseren Leistungen weiter bestätigt werden. Darüber hinaus soll ein einzurichtendes hausinternes Vorschlagswesen dazu beitragen, weitere Ideen für eine noch bessere Patientenversorgung zu sammeln.

Für überwachungspflichtige Patienten, die nicht intensivpflichtig sind, werden wir unsere Monitorplätze erhöhen und hier eine eigene IMC (Intermediate care) Station einrichten.

Patienten beklagen, dass sie häufig schwer telefonischen Kontakt bekommen, wenn sie sich einen Untersuchungstermin holen möchten. Hier soll im Rahmen unseres einzuführenden Servicecenters und der zentralen elektiven Patientenaufnahme nachgebessert werden.

Den Zustand unseres Fassadendaches und des Einganges finden Patienten überholungsbedürftig. Diese werden im Rahmen der Umbaumaßnahmen und Erweiterung der Station 4 (IMC) mit saniert.

Wir danken unseren Patienten und Angehörigen, dass sie durch stetige Rückmeldungen an der Verbesserung unseres/ ihres Krankenhauses teilhaben, für eine „Beste Medizin ganz nah“. Wir hoffen auch bei der kontinuierlichen Patientenbefragung auf ihre umfangreiche Unterstützung.
Vielen Dank !

**Krankenhaus
Reinbek St. Adolf-Stift**