

Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift



Krankenhaus Reinbek

St. Adolf-Stift

Beste Medizin. Ganz nah.



Kontakt

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

Lob und Beschwerdemanagement 2019 Bericht gemäß „Hamburger Erklärung“

Die „Hamburger Erklärung“ zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden wurde im Krankenhaus Reinbek seit 15 Jahren unterzeichnet. Sie steht u.a. für Offenheit und Transparenz im Umgang mit Beschwerden. Unsere Berichte hierzu finden Sie entsprechend auf unserer Internetseite oder auf der Seite der HKG (Hamburger Krankenhausgesellschaft)

Seit dem Verbund (EVV) 2014 expandieren wir weiter. Zum EVV (Elisabeth Vinzenz Verbund) gehören bundesweit inzwischen 15 Krankenhäuser mit mehr als 8.500 Mitarbeitern in sieben Bundesländern.

Die beiden Patrone der Caritas in Europa – Elisabeth von Thüringen und Vinzenz von Paul – sind für alle Mitarbeiter/ innen des Elisabeth Vinzenz Verbundes Vorbild und Orientierung und führt die Tradition caritativer Arbeit fort.

Dies spiegelt sich auch in unseren Leitlinien, die für eine transparente und offene Kommunikation sowie für ein von Wertschätzung geprägtes Handeln stehen. Diese Haltung spiegelt sich auch wieder in der Bearbeitung von Beschwerden.

Verankerung des Beschwerdemanagements Quellen der Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Unser Beschwerdemanagement ist fest verankert im Qualitäts- und Risikomanagement. Dies ist wichtig, um Sachverhalte zu identifizieren, die ggf. Patientenwohl gefährden könnten und umgehend Maßnahmen zu ergreifen.

Hier arbeiten Beschwerdemanagement und Risikomanagement eng zusammen.

Rückmeldungen erhält unser Beschwerdemanagement nach wie vor über die seit Jahren fest etablierten „**gelben Meinungsbögen**“, auf denen Patienten/ Angehörige in Freitext Lob und Kritik (auch anonym) äußern können. Hierüber erhalten wir 53 % der individuellen Äußerungen, 14 % über Patientenbefragungsbögen, 33 % erhalten wir über andere Kanäle, wie Mails, Telefonate, persönliche Kontakte.
Diese verteilen sich zu 1/3 auf Lob und 2/3 auf Kritik.

Gezielt versuchen wir auch in Kontakt zu kommen mit den Beschwerdeführern aus dem **Social Web**, damit uns hier wichtige Informationen nicht verloren gehen. Wir freuen uns, wenn Beschwerdeführer uns dann doch direkt kontaktieren und wir nachträglich zur Klärung/ Verbesserung beitragen können.

Ein zusätzliches Instrument zur Erfassung der Patientenzufriedenheit ist die kontinuierliche Patientenbefragung. Unsere **Patientenfragebögen** liegen im ganzen Haus aus. Hier können konkret Leistungen in einer Skala von 1-6 bewertet werden.

In 2019 führte unsere Beschwerdebeauftragte Patienten aufsuchend über **200 Interviews** angelehnt an den Befragungsbogen. Aus dem Gespräch heraus erhielten wir Informationen (14 %) zu anderen Bereichen, die lobend oder kritisierend waren. Ggf. konnte auch gleich Abhilfe geschaffen werden durch die Bearbeitung im Beschwerdemanagement.

Die Rückläufe dieser Fragebögen von 2018 zu 2019 konnten um 70 % gesteigert werden. Das hat sicherlich auch etwas mit der persönlichen Befragung auf den Stationen zu tun. So konnte der Bekanntheitsgrad der Bögen gesteigert und darüber hinaus Informationen „gesammelt“ werden, welche nicht durch die Fragebögen abgebildet wurden,

All diese Instrumente tragen zu einem umfassenden Bild dessen bei, was unsere Patienten brauchen und wo sich für uns noch Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen.

Ergebnisse der Auswertungen schwerpunktmäßig:

„gelbe Meinungsbögen“

Kritische Rückmeldungen (657) beziehen sich zu 44 % auf die pflegerische und medizinische Betreuung. Oft benannte Themen hierzu sind mangelnde Kommunikation/ Erreichbarkeit im Zusammenhang mit Patienten und Angehörigen und mehr Zuwendung.

Kritisch wird sich auch weiter über die Organisation/ Wartezeit (15 %) im Ablauf mit der Patientenbehandlung geäußert und in der zentralen Notaufnahme (ZNA).

Lobende Rückmeldungen (339) kamen zu 91 % und bezogen sich auf eine freundliche und kompetente Behandlung/ Versorgung durch Ärzte und Pflegenden.

Patientenfragebögen

Bei der Auswertung der Patientenfragebögen zeigt sich in 2019 eine hohe Zufriedenheit bei der ärztlichen Behandlung/Versorgung. Eine (Note 1-2) wird von mehr als 85 % gegeben.

In der pflegerischen Betreuung sind es fast 90 %.

Nicht so gut schneidet die Bewertung bzgl. der Wartezeit/

Organisation in der Zentralen Notaufnahme ab. Hier vergeben nur 37 % die Note 1-2.

Insgesamt würden sich 95 % Patienten wieder bei uns behandeln lassen (Auswertung Patientenfragebögen 2019 aus 1355 Bögen)

Umgang mit Beschwerden

Im Rahmen des Beschwerdemanagements konnten viele Maßnahmen sofort umgesetzt werden, wie z.B.

- Erneut Beschilderung/ Aufforderung an Rauchende die Pavillons zu benutzen und nicht vor dem Haus zu rauchen, da Patienten und Besucher sich beschwerten, die durch den Rauch gehen müssen. Sitzmöglichkeit vor dem Haus entfernt.
- Bzgl. wiederholter Kritik an einem „unhöflichen Mitarbeiter“ stellte sich heraus, dass es sich um einen Zeitarbeiter handelte, der nicht wieder bestellt wurde.
- Friseur kam nicht mehr zu den Patienten, was für Verärgerung sorgte. Klärung der Ursache: Es war nicht bekannt, dass dieser seinen Dienst einstellte und dieses nicht ausreichend kommuniziert wurde.
- Zusätzliche Reinigung von Toiletten im Bereich des Service Centers. (hohes Patientenaufkommen)
- Vermittlung Kontakt zur Demenzbeauftragten Mitarbeiterin und so Verbesserung der Situation von Patienten.
- Demenzbeauftragte Mitarbeiterin richtet ein regelmäßiges Treffen ein für betroffene Angehörige, die hier Tipps und Unterstützung erhalten, zur Freude der Betroffenen.
- Verschiedene Reparaturen initiiert: Getränkeautomat, Fensteröffner, Radiosender
- Eröffnung Portalpraxis im Krankenhaus Reinbek durch die Kassenärztliche Vereinigung Hamburg im April 2019. Diese hat deutlich erweiterte Öffnungszeiten als vorher. Sie kann aufgesucht werden, wenn die niedergelassenen Ärzte geschlossen haben. Diese Maßnahme soll u.a. einer Entlastung der zentralen Notaufnahme und damit kürzeren Wartezeiten dienen.
- Gespräche geführt, um den Unterschied zwischen „Portalpraxis = KV Praxis“ in unserem Krankenhaus und der Zentralen Notaufnahme zu erklären, welche teilweise nicht verstanden wurden. Mitarbeiter der Pforte gebeten dies entsprechend zu kommunizieren.
- Patient hatte die Info, über eine nur 1/2 Std Wartezeit in der ZEA, musste nun aber viel länger warten. Ursache der Fehlinfo ermittelt und Maßnahme mit Infoschreiben.
- Einstellungen verschiedener Radiosender funktionieren nicht nach Umstellung von analog auf digital, was korrigiert wurde.
- Neugestaltung von Sitzecken, teilweise mit Kaffeeautomat für mehr Komfort von Patienten und Besuchern.

**Krankenhaus
Reinbek St. Adolf-Stift**

- Vermittelnde Gespräche geführt, um die Zufriedenheit von Patienten in ihrer momentan schwierigen gesundheitlichen Situation zu klären. Oft handelte es sich um nicht ausreichende Kommunikation zwischen Behandelnden und Patient/Angehörigen.
- Es wird eine neue Stelle für „Familiale Pflege“ eingerichtet. Unsere Mitarbeiterin wird zukünftig Angehörige beraten und anleiten, die zu pflegende Familienmitglieder zu Hause haben und Unterstützung benötigen, was sehr begrüßt wird.

Ziele Schwerpunkte für 2020

Strukturen, Prozesse, Organisation noch besser aufeinander abstimmen für einen optimierten Ablauf mit geringeren Wartezeiten.

- Neueröffnung der Station 14 geplant im Februar 2020
Da auf Station 14 nur Patienten mit geplanten Terminen aufgenommen werden, wird der Stationsablauf nicht durch Notfälle durcheinander gebracht und eine höchstmögliche Planungssicherheit und Ablauf gewährleistet.
Gleichzeitig soll dies eine Entlastung vor allem auf den chirurgischen Stationen schaffen.
- OP Koordinator soll zukünftig auch organisatorische Zuständigkeit für alle Funktionsbereiche (z.B. Kardiologie, Endoskopie..) übernehmen, um schneller auf alle Funktionsbereiche zugreifen zu können.
So sollen Fragestellungen bzgl. Personal, Säle, Geräte usw. direkt vor Ort besprochen werden. Lösungen für strukturelle Probleme und Prozesse liegen jetzt zentriert in einer Hand für eine reibungslosere Patientenversorgung.
- Das Entlassmanagement hat oft Anlass zur Kritik gegeben. Als ein Schritt zur Verbesserung soll hier u.a. das digitale Vernetzungsprojekt „SekMa“ (sektorenübergreifendes Entlassmanagement) dazu beitragen die Entlassung von Patienten zu optimieren.
Es geht darum, die Entlassung von Patienten sektorenübergreifend zu optimieren, also die Versorgung im Anschluss an eine Krankenhausbehandlung durch die niedergelassenen Ärzte, Pflegeeinrichtungen und ambulanten Pflegedienste bestmöglich sicherzustellen und die Beteiligten zu vernetzen. Hiervon sollen Patienten und pflegende Angehörige profitieren, welche Sicherheit über die nächsten Schritte und die weitere Behandlung erhalten.

Wir danken unseren Patienten und Angehörigen, dass sie beständig Lob und Kritik an uns weitergeben.

Wir hoffen auch weiter auf umfangreiche Unterstützung beim Ausfüllen der Patientenfragebögen. Die Bewertung unserer Leistungen auf den Patientenfragebögen dient der Beurteilung unseres Hauses und spiegelt unseren Leistungsstand, für weitere Verbesserungen.

Herzlichen Dank !

Ihr Lob und Beschwerdemanagement
Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift

**Krankenhaus
Reinbek St. Adolf-Stift**