

Bericht des Wilhelmsburger Krankenhauses Groß-Sand zur Hamburger Erklärung für das Jahr 2008



Erstellt von Markus Linniek
Qualitäts- und Beschwerdemanager

Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand
Groß-Sand 3 , 21107 Hamburg
Telefon 040 75205 284
Fax 040 75205 200
Mail m.linniek@gross-sand.de
Web www.gross-sand.de

Einleitung

Als Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand freuen wir uns, Ihnen heute den Beschwerdebericht für das Verfahrensjahr 2008 vorzustellen, in dem wir Ihnen darlegen möchten, wie unser Krankenhaus mit den Beschwerden und dem Lob von Patienten, Besuchern und Angehörigen umgeht.

Als Mitunterzeichner der Hamburger Erklärung ist es uns ein besonderes Anliegen die Beschwerden, aber auch das Lob welches an unser Krankenhaus gerichtet wird, als Chance zur Verbesserung bzw. als Anerkennung für unsere geleistete Arbeit zu begreifen. Zudem freut es uns, dass dieser Bericht zum ersten Mal gemeinsam von allen Hamburger Krankenhäusern die, die Hamburger Erklärung unterzeichnet haben, unter der Leitung der Hamburger Krankenhausgesellschaft erscheint. Bei Fragen zu unserem Bericht wenden Sie sich an die unten angegebene Telefonnummer.

Mit freundlichen Grüßen



Markus Linniek

Qualitäts- & Beschwerdemanager

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Seit dem im Jahr 2004 die Hamburger Erklärung aufgrund einer Initiative der Behörde für Soziales, Gesundheit und Verbraucherschutz zusammen mit der Hamburger Krankenhausgesellschaft geschaffen wurde, ist das Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand Mitunterzeichner der Hamburger Erklärung. Wir wollen damit zum Ausdruck bringen, dass wir Beschwerden der Patienten als Chance zur Verbesserung unserer Leistungen begreifen und mit diesen verantwortungsvoll umgehen. Daher haben wir als Krankenhaus ein Verfahren entwickelt, mit dem wir die Umsetzung der Hamburger Erklärung in unserem Haus sicherstellen.

a. Zugänglichkeit

Alle stationären Patienten unseres Krankenhauses erhalten mit dem Aufnahmepapieren einen Rückmeldebogen der Klinik ausgehändigt, auf dem sie Ihre Anliegen schriftlich darlegen können. Zudem sind diese Formulare an zentralen Stellen im Krankenhaus, wie zum Beispiel der Not- und Unfallaufnahme und an der administrativen Aufnahme ausgelegt. Poster, die auf den Stationen aushängen, weisen auf die Möglichkeiten der Rückmeldungen und die Sprechzeiten mit Kontaktinformationen hin. Die in den Zimmern ausliegenden Patienteninformationsmappen enthalten natürlich auch das Rückmeldeformular. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter helfen gerne bei Fragen in diesem Bereich weiter und nehmen Rückmeldungen auf und leiten diese weiter. Die Abgabe der Formulare kann entweder direkt auf der Station erfolgen, bzw. in die dafür bereitgestellten Briefkästen in den Eingangsbereichen der Klinik.

b. Zügige Bearbeitung

Wo immer es möglich ist, versuchen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort die Anliegen der Patienten, Besucher und Angehörigen schnellstmöglich zu bearbeiten. Dies gilt auch für ihre Anliegen im Bereich des Beschwerdemanagements. Bei Anliegen die an das Beschwerdemanagement unseres Krankenhauses gestellt werden, versuchen wir innerhalb der ersten zwei Werktage nach Eingang der Rückmeldung eine erste Antwort zu geben. Eine abschließende Weiterbearbeitung kann aber auch längere Zeit andauern, da bedingt durch den Schichtdienst, nicht immer alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Hierbei bekommen die genannten Personengruppen eine Nachricht über den Stand ihres Anliegens.

c. Unabhängigkeit

Als Stabsstelle des Krankenhausdirektoriums sichert unser Qualitäts- und Beschwerdemanager Ihnen eine größtmögliche Unabhängigkeit und Unparteilichkeit in der Bearbeitung Ihrer Anliegen zu. Unser Beschwerdemanager unterstützt Sie in Ihren Anliegen und vermittelt wo es nötig ist. In einer Aufgabenbeschreibung wurden die dafür notwendigen Regelungen seitens der Klinikleitung hierfür getroffen. Im Rahmen von Fort- und Weiterbildungen ermöglicht das Krankenhaus dem Qualitäts- und Beschwerdemanager die kontinuierliche Weiterqualifizierung in diesem Bereich.

d. Transparenz

Transparenz ist für unser Krankenhaus ein zentraler Punkt im Beschwerdemanagement. Wir wollen die Patienten, Besucher und Angehörige anregen, uns Rückmeldungen zu geben. Diese Transparenz spiegelt sich auch bei den Rückmeldungen wieder. Patienten, Besucher und Angehörige erhalten wo immer möglich Auskünfte über die Bearbeitung und das Resultat ihrer Rückmeldungen. Einen Beschwerdebericht hat das Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand erstmals im Jahr 2005 veröffentlicht. Intern wurden schon immer Auswertungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter veröffentlicht. Ab diesem Jahr sollen nun jährliche Berichte auch für externe Partner und die Öffentlichkeit zur Verfügung stehen.

e. Verantwortung

Neben dem Beschwerdemanager, dessen Befugnisse klar geregelt sind, sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Krankenhauses für die Rückmeldungen verantwortlich und helfen den Patienten, Besuchern und Angehörigen innerhalb der täglichen Arbeit bei ihren Anliegen.

f. Unternehmenskultur

Grundlage aller Bemühungen im Rahmen der Patientenversorgung ist das Leitbild des Krankenhauses, welches von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern selbstständig entwickelt wurde. Es stellt den Wertecodex dar, dem sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Krankenhauses verpflichtet fühlen. Wir verstehen das Leitbild als Wegweiser und Ziel für das Krankenhaus, aber auch als Impulsgeber für gemeinsam geplante Veränderungen.

g. Zertifizierung

Das Krankenhaus arbeitet momentan im Rahmen eines Projektes als Referenzkrankenhaus an der Entwicklung eines Zertifikates für das Beschwerdemanagement mit. Gemeinsam mit dem Hamburger Institut für Beschwerdemanagement soll hier ein eigenständiges Zertifikat für das Beschwerdemanagement entwickelt werden, das die Qualität der im Vorfeld genannten Punkte sicherstellt.

2. Anzahl und Art der Rückmeldungen

Im Wilhelmsburger Krankenhaus Groß Sand werden nicht nur die Rückmeldungen von Patienten erfasst, sondern auch von Besuchern und Angehörigen, da auch diese Gruppen ein berechtigtes Anliegen an das Krankenhaus haben können. Zudem verfügt unser Krankenhaus über einen geriatrischen Schwerpunkt, daher sind nicht alle Patienten in der Lage Ihre Anliegen selbstständig zu formulieren und aufzuschreiben.


Anzahl der Rückmeldungen in 2008 171

Behandelte Patienten in 2008 18910
davon Stationär und Teilstationär 7352
davon Ambulant 11558

Dies entspricht einer Rückmeldequote von 0,90 %.

Auch im vierten Jahr der Hamburger Erklärung konnte die Anzahl der Rückmeldungen seitens der Patienten, Besucher und Angehörigen stabil gehalten werden, bzw. ist ein leichter Zuwachs von 0,1% zu verzeichnen. Diese Entwicklung begrüßen wir sehr, da uns diese Rückmeldungen wichtige Hinweise zu unseren Leistungen und deren Qualität geben.

Vergleicht man dabei die Anzahl der Rückmeldungen anhand des Eingangs pro Monat, so lässt sich feststellen, dass die Anzahl der Rückmeldungen pro Monat fast konstant zwischen 10 bis 20 Rückmeldungen liegt.

	Schriftlich	Mündlich	Telefon	Fax	E-Mail
JANUAR	15	1	1		
Februar	17				
März	15	1			
April	14		1		
Mai	11	2	1		
Juni	9				1
Juli	16		1		1
August	17		2		
September	7	2			
Oktober	10				
November	13				1
Dezember	10		1	1	

Einen großen Vertrauensbeweis seitens der Patienten, Besucher und Angehörigen sehen wir darin, dass nur 7 Rückmeldungen anonym erfolgten. Es bestärkt uns in unserer Annahme, dass wir den oben genannten Gruppen glaubhaft darstellen konnten, dass Unabhängigkeit, Verantwortung und Transparenz nicht nur Begriffe aus der Hamburger Erklärung sind, sondern in unserem Krankenhaus gelebt werden.

Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand
Groß-Sand 3 , 21107 Hamburg
Telefon 040 75205 284
Fax 040 75205 200
Mail m.linniek@gross-sand.de
Web www.gross-sand.de

3. Kategorisierung der Rückmeldungen

Im Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand werden alle Rückmeldungen von Patienten, Angehörigen und Besuchern statistisch erfasst und ausgewertet. Oft erreichen uns dabei innerhalb einer Rückmeldung mehrere Aspekte in einem Rückmeldeformular. Diese werden dann einzeln in verschiedenen Kategorien erfasst und bewertet. Zusätzlich findet eine Unterteilung in die verschiedenen Bereiche und Berufsgruppen des Krankenhauses und in verschiedene Themenbereiche statt.

Als Bewertungsmaßstab für die Rückmeldungen gibt es in unserem Krankenhaus die Bereiche „Lob“ und „Beschwerden“. Im Bereich des Lobes werden alle positiven Rückmeldungen der genannten Gruppen zusammengefasst. Der Bereich der Beschwerden erfasst neben den eigentlichen Beschwerden auch noch die Meinungsäußerungen und Anregungen der genannten Gruppen, die keine eigentliche Beschwerde darstellen. Als Krankenhaus sind wir aber der Meinung das auch Meinungsäußerungen und Anregungen sehr ernst zu nehmen sind und uns wichtige Hinweise zur Veränderung geben, die wir zur Verbesserung unserer Leistungen und Abläufe benötigen, damit aus diesen Rückmeldungen nicht zu einem späteren Zeitpunkt Beschwerden entstehen.

Bereiche die getrennt ausgewertet werden sind unter anderem:

- die einzelnen Stationen, die gesondert nach den Berufsgruppen Ärzte und Pflege ausgewertet werden
- die verschiedenen Funktionseinheiten des Krankenhauses, wie z.B. die Notaufnahme und die Röntgenabteilung
- der Verwaltungsbereich, der von der administrativen Aufnahme bis zur Küche und der hauswirtschaftlichen Abteilung und Haustechnik alle Patientenfernen Tätigkeiten erfasst
- die einzelnen Therapeutischen Bereiche der Klinik

Als Kategorien, die seitens des Krankenhauses zur Auswertung der Rückmeldungen angelegt wurden, gibt es die personellen Rückmeldungen, den Strukturbereich und den Prozessbereich. Rückmeldungen die in keinen der genannten Bereiche passen werden separat erfasst.

Im personellen Bereich werden folgende Rückmeldungen erfasst:

- zur Freundlichkeit und dem Einfühlungsvermögen einzelner Personen oder Berufsgruppen innerhalb der Behandlung, bzw. der Auskunftsgabe, etc..

Untern dem strukturellen Bereich fallen folgende Rückmeldungen:

- Rückmeldungen zu baulichen Gegebenheiten wie z.B. die Zimmerausstattung, technische Geräte wie Telefon und Fernsehen, oder das Parkplatzangebot der Klinik oder die Ausschilderung im Haus und weitere Punkte

Im Prozessbereich werden unter anderem zu folgenden Bereichen Rückmeldungen erfasst:


- zu Wartezeiten bei der Aufnahme, bzw. bei Untersuchungen und innerhalb der Behandlung
- bei Untersuchungen oder Therapien
- zur Patientenaufklärung vor geplanten Maßnahmen innerhalb der Behandlung
- zur Interaktion einzelner Berufsgruppen untereinander
- und weiterer Prozesse

Im Bereich Andere sollen Rückmeldungen erfasst werden, die in keine der oben genannten Kategorien passen. Dieses ist aber bis zum heutigen Zeitpunkt noch nicht vorgekommen.

Rückmeldungen für das Jahr 2008

Negative Rückmeldungen:	Patienten	108
(Beschwerden, Anregungen und Meinungen)	Angehörige	35
	Sonstige	7

Positive Rückmeldungen	Patienten	467
(Lob und Dank)	Angehörige	29
	Sonstige	0

	Strukturelle Rückmeldungen		Prozess Rückmeldungen		Personelle Rückmeldungen	
	Negative Rückmeldungen	Positive Rückmeldungen	Negative Rückmeldungen	Positive Rückmeldungen	Negative Rückmeldungen	Positive Rückmeldungen
Therapie Abteilungen	3	0	0	10	0	6
Funktions-abteilungen	0	2	10	14	3	14
Verwaltungs-bereich	2	6	28	21	2	3
Ärztlicher Bereich	4	5	19	91	6	87
Pflegerischer Bereich	16	12	52	112	13	107

4. Korrekturmaßnahmen

Jeder Patient, Besucher und Angehörige bekommt auf seine Rückmeldung die er an unser Krankenhaus richtet eine Antwort, sofern seine Rückmeldung nicht anonym war, bzw. die Identität nicht eindeutig geklärt werden konnte.

Dabei werden verschiedene Möglichkeiten der Beantwortung genutzt:

- schriftliche Antwortschreiben
- Telefonanrufe
- Besuche vor Ort auf den Stationen
- Einladungen zum persönlichen Gespräch, Besuche auf den Stationen
- Elektronische Mailantworten (E-Mail)

Im Jahr 2008 wurden seitens des Beschwerdemanagements:

- 119 Antwortschreiben versendet
- 26 Besuche in der Klinik durchgeführt und Gespräche auf Einladung durchgeführt
- 8 Telefonate zu eingegangenen Rückmeldungen geführt

In 16 Fällen war es dem Beschwerdemanagement leider nicht möglich auf die Rückmeldungen zu antworten.

Bei den Antworten, die an die genannten Personengruppen versendet wurden, waren Dankschreiben die häufigsten. Zudem wurden auch klärende Antworten und Entschuldigungen versendet. Bei Anregungen, Meinungsäußerungen und Beschwerden wurde den genannten Gruppen auch immer mitgeteilt, welche Maßnahmen das Krankenhaus ergriffen hatte, bzw. woran es lag, dass im diesem Bereich momentan keine Lösung erreicht wurde.

Intern wurden zur Klärung der Rückmeldungen immer Berichte der Bereiche eingeholt und Team- oder Mitarbeitergespräche geführt. Mehrere Rückmeldungen fanden Einzug in das Qualitätsmanagement des Krankenhauses und wurden dort zur Prozessoptimierung und zur Personalentwicklung genutzt.

5. Verbesserungsmaßnahmen

a. Im Bereich der Verwaltung

Zu Beginn des Jahres 2008 wurde im Bereich der Speisenversorgung, die Erfassung der Essenswünsche der Patienten umgestellt. Vorher wurden die Essenswünsche der Patienten durch das Pflegepersonal händisch erfasst. Durch die Umstellung wurde diese Tätigkeit nun per Computer von Mitarbeiterinnen der Küche übernommen. Dabei kam es zu Problemen mit der Software welche Fehllieferungen im Bereich der Speiseversorgung der Patienten zur Folge hatten. Dieses Problem führte zu einem erhöhten Beschwerdeaufkommen im Bereich der Küche, bzw. des Verwaltungsbereichs. Durch sofortiges Handeln seitens der Küche und des Softwareanbieters konnten die Probleme aber schnell beseitigt werden.

b. Im Bereich der Prozessoptimierung bei Untersuchungen

Im Laufe des Jahres 2008 wurden alle Untersuchungsbereiche und Funktionsbereiche in einem Gebäudetrakt zusammengefasst. Damit wurden Umzüge einzelner Stationen und Fachbereiche notwendig. Diese Maßnahmen dienten der Prozessoptimierung, um die Patienten schneller und umfassender Diagnostisch versorgen zu können.

Da diese Optimierungsmaßnahmen im laufenden Betrieb stattfanden, gab es auch hier am Anfang Abstimmungsschwierigkeiten und Anlaufprobleme. Diese konnten in der Zwischenzeit behoben werden.

c. Schulungsmaßnahmen

Im Bereich des Pflegedienstes fanden und finden kontinuierliche Schulungen und Fortbildungsmaßnahmen im Bereich der Kundenorientierung statt.

6. Ziele für das nächste Jahr

Wie unter Punkt 1 im Abschnitt g schon dargelegt wurde, ist das Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand ein Referenzkrankenhaus des Hamburger Instituts für Beschwerdemanagement. Gemeinsam mit dem Institut soll ein Zertifizierungsverfahren für das Beschwerdemanagement im Gesundheitswesen entwickelt werden. Diese Zertifizierung möchte das Krankenhaus im Jahr 2009 erreichen.