

**Bericht des Wilhelmsburger Krankenhauses Groß-Sand  
zur Hamburger Erklärung  
für das Jahr 2009**



**Erstellt von Markus Linniek  
Qualitäts- und Beschwerdemanager**

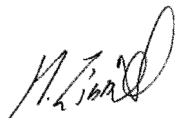
Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand  
Groß-Sand 3 , 21107 Hamburg  
Telefon 040 75205 284  
Fax 040 75205 200  
Mail [m.linniek@gross-sand.de](mailto:m.linniek@gross-sand.de)  
Web [www.gross-sand.de](http://www.gross-sand.de)

## Einleitung

Als Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand freuen wir uns, Ihnen heute den Beschwerdebericht für das Verfahrensjahr 2009 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

## **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.

### **1. 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 weisen auf die Möglichkeiten der Rückmeldungen und die Sprechzeiten mit Kontaktinformationen hin. Die in den Zimmern ausliegenden Patienteninformationsmappen enthalten 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. Im Internet gibt es auf der Homepage des Krankenhauses einen eigenen Bereich für das Beschwerdemanagement. Dort stellt das Haus die Ansprechpartner und die Ziele vor, die mit dem Beschwerdemanagement verfolgt werden. Gleichzeitig wird hier auch der jährliche Beschwerdebericht des Hauses zum Herunterladen bereit gestellt.

### **2. Zügige Bearbeitung**

Wo immer es möglich ist, versuchen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort die Anliegen der Patienten, Besucher und Angehörigen schnellst-möglich 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 benötigen, da bedingt durch den Wechseldienst, nicht immer alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Sollten Verzögerungen in der Bearbeitung der Anliegen eintreten, bekommen die genannten Personengruppen eine Nachricht über den Stand ihres Anliegens.

### **3. Unabhängigkeit**

Als Stabsstelle des Krankenhausdirektoriums sichern die Mitarbeiter unseres Qualitäts- und Beschwerdemanagements ihnen eine größt-mögliche Unabhängigkeit und Unparteilichkeit in der Bearbeitung ihrer Anliegen zu. Die Mitarbeiter des Beschwerdemanagements unterstützen sie in ihren Anliegen und vermitteln 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 den Mitarbeitern des Qualitäts- und Beschwerdemanagements die kontinuierliche Weiterqualifizierung in diesem Bereich.

#### 4. 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. Seit dem Jahr 2008 werden diese Berichte nun auch jährlich der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

#### 5. Verantwortung

Neben den Mitarbeitern im Beschwerdemanagement, deren 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.

#### 6. 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.

#### 7. Zertifizierung

Als eines von drei Pilotkrankenhäusern in Hamburg, hat das Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand gemeinsam mit dem Hamburger Institut für Beschwerdemanagement an der Erarbeitung eines Zertifizierungsverfahrens für das Beschwerdemanagement im Jahr 2009 mitgewirkt. Seit dem Herbst des Jahres 2009 ist es nun möglich, dass sich Einrichtungen im Gesundheitswesen nach diesem Verfahren überprüfen lassen. Aufgrund interner Projekte konnte die angestrebte Zertifizierung des Hauses nicht wie geplant im Jahr 2009 erfolgen und soll nun im Jahr 2010 erfolgen. Für die Entwicklung dieses Zertifikats zur Überprüfung des Beschwerdemanagements ist das Krankenhaus gemeinsam mit den anderen Pilotkrankenhäusern aus ganz Deutschland auf dem 19. Münchner Qualitätsforum mit einem Preis ausgezeichnet worden.

#### 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 2009	168
Behandelte Patienten in 2009	19240
davon Stationär und Teilstationär	6128
davon Ambulant	13112


Dies entspricht einer Rückmeldequote von 0,80 %.

Auch im fünften Jahr der Hamburger Erklärung ist die Anzahl der Rückmeldungen weiterhin stabil. Der Zuwachs von 0,1% aus dem Vorjahr konnte nicht wieder erreicht werden, was an der ansteigenden Patientenzahl im Vergleich zum Vorjahr 2008 lag. Wir möchten aber darauf hinweisen, dass man aber aus der absoluten Zahl der Rückmeldungen keine Rückschlüsse auf die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit der oben genannten Personengruppen ziehen kann. Hierfür müssen diese Rückmeldung immer differenziert nach der Art der Inhalte betrachtet werden.

Einen großen Vertrauensbeweis seitens der Patienten, Besucher und Angehörigen sehen wir in der Tatsache, dass nur 8 Rückmeldungen anonym erfolgten. Dies 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 Haus gelebt werden.

Wie die Abbildung auf der dieser Seite zeigt, ist die Verteilung der Rückmeldungen in den einzelnen Zeiträumen schwankend. Dieses Verhalten war schon in den Vorjahren zu beobachten. Dabei folgen diese Schwankungen keiner Systematik wie zum Beispiel einem Zusammenhang zwischen den Rückmeldungen und den Ferien.

### Darstellung der Rückmeldungen nach deren Eingang und der Eingangswege

	Schriftlich	Mündlich	Telefon	Fax	E-Mail
<b>JANUAR</b>	11	2	0	0	0
<b>Februar</b>	6	0	1	0	1
<b>März</b>	18	0	2	0	0
<b>April</b>	18	1	2	0	0
<b>Mai</b>	12	1	1	0	0
<b>Juni</b>	17	1	0	0	0
<b>Juli</b>	8	2	0	0	0
<b>August</b>	22	1	0	0	1
<b>September</b>	11	0	0	0	0
<b>Oktober</b>	14	0	0	0	1
<b>November</b>	5	0	0	0	0
<b>Dezember</b>	8	0	0	0	1

## Kategorisierung der Rückmeldungen

Im unserem Krankenhaus 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.

## Rückmeldungen für das Jahr 2009

Negative Rückmeldungen: (Beschwerden, Anregungen und Meinungen)	Patienten	126
	Angehörige	22
	Sonstige	4
Positive Rückmeldungen (Lob und Dank)	Patienten	419
	Angehörige	12

Die Zahlen der Positiven bzw. Negativen Rückmeldungen aus dem Jahr 2009 decken sich damit in etwa mit dem Zahlen aus dem Jahr 2008. Die Zahl der Negativen Rückmeldungen fiel in den Bereichen der Angehörigen und der Sonstigen Personen deutlich ab, wobei die Zahl der Negativen Rückmeldungen im Bereich der Patienten leicht anstieg.

Innerhalb der Positiven Rückmeldungen verringerte sich sowohl bei den Patienten als auch bei den Angehörigen die Zahl der Rückmeldungen leicht.

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.

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 personellen Bereich werden folgende Rückmeldungen erfasst:

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

### Darstellung der Bereiche der positiven bzw. negativen Rückmeldungen

	Strukturelle Rückmeldungen		Prozess Rückmeldungen		Personelle Rückmeldungen	
	Negativ	Positiv	Negativ	Positiv	Negativ	Positiv
<b>Therapie Abteilungen</b>	0	0	2	3	0	2
<b>Funktions-abteilungen</b>	2	0	8	4	1	5
<b>Verwaltungs-bereich</b>	3	0	37	28	2	1
<b>Ärztlicher Bereich</b>	3	1	19	91	7	87
<b>Pflegerischer Bereich</b>	23	4	30	108	10	98

### 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 2009 wurden seitens des Beschwerdemanagements:

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

In allen anderen 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.

## **Verbesserungsmaßnahmen**

### **Verbesserungsmaßnahmen in strukturellen Bereich**

Einen besonderen Schwerpunkt im Bereich der Strukturellen Rückmeldungen waren im Jahr 2009 die Bereiche der Serviceleistungen. Die Patienten und Besucher beschrieben oft die fehlende Internetanbindung für Patienten und die schlechte Raumsituation im Bereich des Haupteinganges des Krankenhauses.

Zudem fühlten sich die Patienten und Besucher durch den Raucherraum des Krankenhauses gestört. Für diese Rückmeldungen wurden noch im Jahre 2009 Maßnahmen seitens der Krankenhausleitung eingeleitet.

Ein Teil dieser Maßnahmen werden aber aufgrund der dafür notwendigen Investitionen erst im Jahr 2010 realisiert werden. So ist Die Schaffung einer Internetanbindung für Patienten und Besucher geplant, bzw. wurden schon erste Maßnahmen zur Realisierung unternommen. Es wird ein W-Lan Netz im Krankenhaus aufgebaut werden, mit dem Patienten gegen eine Gebühr mit Ihrem eigenen Laptop in das Internet einwählen können. Gleichzeitig soll durch die Anschaffung eines festen Terminals auch Patienten ohne Laptop die Möglichkeit der Einwahl gegen eine Gebühr angeboten werden.

Für die Verbesserung der Situation im Eingangsbereich und im Bereich der administrativen Patientenaufnahme und im Wartebereich der Notaufnahme sind umfassende Sanierungs- und Umbauarbeiten vorgesehen.

Seit Februar 2010 wurde innerhalb aller Gebäude des Krankenhauses das Rauchen nicht mehr gestattet. Nur noch in ausgewiesenen Bereichen im Außenbereich des Krankenhauses ist das Rauchen gestattet.

Gleichzeitig wurde damit begonnen das Wegeleitsystem des Hauses zu überarbeiten und zu verbessern.

### **Verbesserungsmaßnahmen im Bereich der Prozesse**

Nach wie vor erfolgen in allen Bereichen des Krankenhauses Maßnahmen um die Wartezeiten bei Untersuchungen, Therapien und der Behandlung zu verringern. Trotz all dieser Bemühungen werden sich aber Wartezeiten nicht immer vermeiden lassen.

## **Verbesserungsmaßnahmen im personellen Bereich**

In verschiedenen Bereichen des Krankenhauses fanden und finden kontinuierliche Schulungen und Fortbildungsmaßnahmen im Bereich der Kundenorientierung statt.

## **Ziele für das nächste Jahr**

Die für das Jahr 2009 angestrebte Zertifizierung des Beschwerdemanagements durch das Hamburger Institut für Beschwerdemanagement soll im Jahr 2010 realisiert werden.

Zudem wurde zum Jahreswechsel die Bearbeitung der Rückmeldungen auf ein softwaregestütztes Verfahren umgestellt. Daraus erhofft sich das Krankenhaus eine Verbesserung in der systematischen Bearbeitung der Rückmeldungen.

Durch einen Personalwechsel wird es im Jahr 2010 eine neue Beschwerdemanagerin im Haus geben. Diese Veränderung werden wir dann in die Formulare einpflegen und im Internet veröffentlichen.