



## **Lob- & Beschwerdebericht**

### **des Wilhelmsburger Krankenhauses Groß-Sand zur Hamburger Erklärung für das Jahr 2010**

**Friederike Schulz**  
Beschwerdemanagerin  
Leitung Qualitäts-, Patientenmanagement & Marketing

Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand  
Groß-Sand 3  
21107 Hamburg

Tel.: 040 75 205 284  
Fax: 040 75 205 200  
Mail: [f.schulz@gross-sand.de](mailto:f.schulz@gross-sand.de)  
Web: [www.gross-sand.de](http://www.gross-sand.de)



## Einleitung

Sehr geehrte Leserin,  
sehr geehrter Leser,

zum vierten Mal in Folge veröffentlichen wir nun unseren jährlichen Bericht zum Lob & Beschwerdemanagement.

In diesen vier Jahren hat sich viel getan!

Von den ersten Schritten einer systematischen Bearbeitung bis zur festen Verankerung in unserer Unternehmenskultur haben wir den Lob & Beschwerdeprozess immer wieder überarbeitet und verbessert.

Dabei ist es von großer Bedeutung, die Rückmeldungen als Chance zu verstehen. Jede Rückmeldung gibt uns Aufschluss darüber, was wir gut machen und wo wir uns noch verbessern können. Durch positive wie negative Kritik können wir uns kontinuierlich verbessern.

Aus diesem Grund haben wir uns der Hamburger Erklärung verpflichtet und behandeln die Rückmeldungen vertrauensvoll, mit hoher Priorität und wenn gewünscht natürlich auch anonym.

Sollten Sie darüber nachdenken uns Ihre Meinung zu sagen, zögern Sie bitte nicht!

Ich freue mich, dass Sie sich für unser Beschwerdemanagement interessieren und stehe Ihnen bei Rückfragen sehr gerne zur Verfügung!

Mit freundlichen Grüßen

Friederike Schulz  
Leitung Qualitäts-, Patientenmanagement & Marketing



## Umsetzung der Hamburger Erklärung

Das Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand ist eines der ersten Krankenhäuser in Hamburg, das sich der Hamburger Erklärung verpflichtet hat.

Seit 2004 ist die Hamburger Erklärung und damit ein systematisches Lob- & Beschwerdemanagement im Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand fest etabliert und hat einen wichtigen Stellenwert in unserem Klinikalltag.

In einem strukturierten Verfahren setzen wir die Hamburger Erklärung in den unten ausgeführten Punkten um und stellen sicher, dass Beschwerden angemessen, zeitnah, objektiv und nachhaltig bearbeitet werden.

Beschwerden verstehen wir als Chance, unser Haus und unsere Dienstleistung nachhaltig zu verbessern, Kundenwünschen zu entsprechen und Fehlerquellen zu begegnen. Ein aktives Lob & Beschwerdemanagement stößt damit einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess an, ist gleichzeitig Instrument zur Mitarbeitermotivation und wichtiger Baustein unseres Qualitätsmanagements.

### **Unser Ziel ist es, die Anzahl der Beschwerden zu maximieren!**

**Denn**, wir möchten, dass sich 100% der unzufriedenen Patienten, Angehörigen und Besucher beschweren! So können wir uns unseren Schwächen und Fehlern stellen und Defizite akut, aber vor allem langfristig korrigieren.

Aber natürlich möchten wir grundsätzlich die **Anzahl der unzufriedenen Patienten, Angehörigen und Besucher minimieren!** Ein aktives Lob & Beschwerdemanagement leistet dazu einen wichtigen Beitrag.

## 1. Zugänglichkeit

Unser Lob & Beschwerdemanagement steht Patienten, Angehörigen, Besuchern und Kooperationspartnern zur Verfügung.

Eine Rückmeldung an das Lob & Beschwerdemanagement ist dabei nicht an eine bestimmte Form gebunden. Lob, Beschwerden und Anregungen können schriftlich, mündlich, telefonisch, per Mail oder Fax jederzeit abgegeben werden.

Zur Übermittlung in schriftlicher Form steht Patienten, Angehörigen und Besuchern ein Rückmeldebogen des Lob & Beschwerdemanagements zur Verfügung. Diesen Rückmeldebogen bekommen alle stationären Patienten bei ihrer Aufnahme ausgehändigt. Außerdem liegen auf allen Stationen und an den zentralen Stellen des Krankenhauses Bögen aus. Die in den Zimmern auslie-



genden Patienteninformationsmappen enthalten ebenfalls Rückmeldebögen. Auf den Stationen hängen darüber hinaus Info-Poster, die auf das Lob & Beschwerdemanagement aufmerksam machen und alle notwendigen Kontaktinformationen enthalten.

Die ausgefüllten Rückmeldebögen können direkt auf der Station abgegeben werden. In den Eingangsbereichen der Klinik stehen Briefkästen bereit, die werktäglich geleert werden. Selbstverständlich können die Bögen auch per Fax oder Post versandt werden.

Alle Mitarbeiter nehmen Lob & Beschwerden natürlich auch vor Ort jederzeit entgegen, versuchen Problemsituationen direkt zu klären und leiten Rückmeldungen an das Lob & Beschwerdemanagement weiter.

Auf unserer Homepage stellen wir auf einer eigenen Seite alle wichtigen Informationen über das Lob & Beschwerdemanagement zur Verfügung. Neben Zielen und Ansprechpartnern steht hier selbstverständlich auch der Lob & Beschwerdebogen zum Download bereit. Wer sich weitergehend informieren möchte, findet die Beschwerdeberichte der letzten Jahre ebenfalls auf dieser Seite.

## **2. Zügige Bearbeitung**

Die zügige Bearbeitung einer Beschwerde ist zur Klärung der Situation außerordentlich wichtig. Grundsätzlich versuchen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort auf Station oder in den Abteilungen, das Anliegen des Beschwerdeführers schnellstmöglich zu bearbeiten und eine erste Lösung zu erzielen.

Anliegen die direkt an das Beschwerdemanagement gerichtet werden, werden ebenfalls umgehend bearbeitet. Wir versuchen innerhalb der ersten zwei Werktage nach Eingang der Rückmeldung eine erste Antwort zu geben. Eine abschließende Weiterbearbeitung kann ggf. etwas mehr Zeit in Anspruch nehmen, da, bedingt durch den Wechseldienst, nicht immer alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Rückfragen zur Verfügung stehen. Sollten Verzögerungen in der Bearbeitung eintreten, bekommt der Beschwerdeführer eine Nachricht über den Stand seines Anliegens.

## **3. Unabhängigkeit**

Unser Lob & Beschwerdemanagement ist dem kaufmännischen Direktor unterstellt und berichtet in regelmäßigen Abständen an das Direktorium. Unsere Mitarbeiter haben dadurch größtmögliche Unabhängigkeit und können im Rahmen der Bearbeitung von Beschwerden unabhängig arbeiten! Den Mitarbeitern des Lob & Beschwerdemanagements stehen kontinuierlich Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen zur Verfügung.



#### 4. Transparenz

Transparenz ist für uns gerade im Lob & Beschwerdemanagement ein zentrales Anliegen – extern wie intern.

Extern ist es uns sehr wichtig, die Beschwerdeführer über den Verlauf und die Ergebnisse ihrer Rückmeldungen zu informieren.

Durch die jährliche Veröffentlichung eines Beschwerdeberichts schaffen wir über einzelne Beschwerden hinaus Transparenz hinsichtlich unserer Arbeit im Lob & Beschwerdemanagement. 2005 haben wir erstmals einen Beschwerdebericht veröffentlicht.

Intern wurden schon immer Auswertungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter offen gelegt: Welche Beschwerden sind eingegangen, wie wurde darauf reagiert und welche Konsequenzen wurden aus einer Rückmeldung gezogen? Es ist uns wichtig unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter so in den Lob & Beschwerdeprozess einzubeziehen. Zusätzlich wird der jährliche Beschwerdebericht natürlich auch intern kommuniziert und der aktuelle Stand der „Lob & Beschwerden“ halbjährlich in einer internen Veranstaltung vorgestellt.

#### 5. Verantwortung

Die Mitarbeiter des Beschwerdemanagements sind klar benannt. Eine Vertretung ist jederzeit sichergestellt. Neben den Mitarbeitern im Beschwerdemanagement, sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Krankenhauses für Rückmeldungen verantwortlich und helfen den Patienten, Besuchern und Angehörigen vor Ort bei ihren Anliegen.

#### 6. Unternehmenskultur

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

Darüber hinaus ist das Beschwerdemanagement als Bestandteil der Unternehmenskultur fest im Klinikalltag verankert.



## 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 mitgewirkt und ist für die Entwicklung des Zertifikates gemeinsam mit den Pilotkrankenhäusern aus ganz Deutschland auf dem 19. Münchner Qualitätsforum mit einem Preis ausgezeichnet worden. Die Zertifizierung des Lob & Beschwerdemanagements im Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand ist für April 2011 geplant.

## **Rückmeldungen im Lob & Beschwerdemanagement 2010**

Anzahl der Rückmeldungen in 2010	138
Behandelte Patienten in 2010	19.206
davon stationär und teilstationär	7.529
davon ambulant	11.677

Das entspricht einer Rückmeldequote von 0,7%.

Auch im sechsten Jahr der Hamburger Erklärung ist die Anzahl der Rückmeldungen damit weiterhin stabil.

Die 138 Rückmeldungen unserer Patienten, Angehörigen und Besucher umfassen z.T. mehrere Aspekte, in Summe insgesamt 244.

Insgesamt gaben 16 Beschwerdeführer keinen Namen an, ordneten aber über den Lob & Beschwerdebogen ein, ob sie Patient, Angehörige oder Besucher sind, so dass nur 2 Beschwerden gar nicht eingeordnet werden konnten. Darin sehen wir einen großen Vertrauensbeweis seitens der Patienten, Besucher und Angehörigen. Es bestärkt uns in unserer Annahme, dass wir Patienten, Angehörigen und Besuchern glaubhaft darstellen konnten, dass Unabhängigkeit, Verantwortung und Transparenz nicht nur Begriffe aus der Hamburger Erklärung sind, sondern in unserem Haus gelebt werden.

Wir möchten an dieser Stelle auch darauf hinweisen, dass sich aus der absoluten Anzahl der Rückmeldungen keine Rückschlüsse auf die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit unserer Patienten, Angehörigen und Besucher ziehen lassen. Rückmeldung müssen letztlich immer differenziert nach der Art der Inhalte betrachtet werden.



## Art und Eingangsform der Rückmeldung 2010

Darstellung der Rückmeldungen nach der Eingangsform

Eingang der Rückmeldung	
Beschwerdebogen	108
Brief	6
Gespräch	10
E-Mail	4
Telefonisch	10
<b>Summe der Rückmeldungen</b>	<b>138</b>

Unser Patienten/ Angehörigen/ Besucher nutzen überwiegend den Lob & Beschwerdebogen, den wir 2010 an unserer Corporate Design angepasst und inhaltlich noch einmal überarbeitet haben.

## Rückmeldungen mit verschiedenen Aspekten

Oft erreichen uns innerhalb einer Rückmeldung mehrere Aspekte. Wir werden im Folgenden z.T. die einzelnen Rückmeldungen, z.T. auch die darin enthaltenen Aspekte genauer betrachten und kategorisieren.

In den 138 Rückmeldungen wurden 244 Aspekte angesprochen.

Aspekte	
Lob	137
Beschwerde	91
Anregung	16
<b>Summe der Aspekte</b>	<b>244</b>

Bei gleichbleibender Anzahl der Rückmeldungen müssen wir feststellen, dass die Anzahl der einzelnen Aspekte in Summe deutlich zurückgegangen ist. Beschwerdeführer haben sich 2010 in ihrer Rückmeldung damit auf einzelne Punkte fokussiert. Wir werden diesen Trend beobachten und ggf. Konsequenzen im Rahmen der Beschwerdestimulation daraus ziehen.

## Kategorisierung der Rückmeldungen / Aspekte 2010

Im Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand werden alle Rückmeldungen / Aspekte von Patienten, Angehörigen und Besuchern statistisch erfasst und ausgewertet.



Es ist uns wichtig, durch detaillierte Auswertung der Aspekte Tendenzen und Trends frühzeitig erkennen und gezielt Abhilfe schaffen zu können. Um Tendenzen aufzudecken, kategorisieren wir unsere Rückmeldungen, bzw. die darin enthaltenen Aspekte in verschiedenen Rubriken, die wir im Folgenden näher erläutern möchten.

Grundsätzlich gibt es als Bewertungsmaßstab für die Rückmeldungen zunächst die Bereiche „Lob“, „Beschwerden“ und „Anregungen & Verbesserungsvorschlag“. Der Beschwerdeführer hat auf dem Lob & Beschwerdebogen die Möglichkeit, eine eigene Einschätzung vorzunehmen, ob es sich bei seiner Rückmeldung um ein Lob, eine Beschwerde oder einen Verbesserungsvorschlag handelt.

Wir sind überzeugt, dass gerade Verbesserungsvorschläge und Anregungen sehr ernst zu nehmen sind und uns wichtige Hinweise zur Veränderung und Verbesserung unserer Leistungen und Abläufe geben. Daher haben wir auf unserem Bogen ein Freitextfeld ergänzt: „So könnte eine Verbesserung aussehen“. Hier können Patienten, Angehörige und Besucher uns ihre Ideen mitteilen.

Unsere Rückmeldungen und die darin enthaltenen Aspekte werden über die Einschätzung des Beschwerdeführers hinaus einzeln erfasst, bewertet und kategorisiert.

Eine Kategorisierung der Rückmeldungen erfolgt in

- Beschwerdeführer (Patient, Angehöriger, Besucher, Sonstiger)
- strukturelle, personelle und prozessorientierte Rückmeldung
- organisatorische Kategorien & Einheiten
- Berufsgruppen

### Beschwerdeführer

	Lob	Beschwerde	Anregung	Summe
Angehörige	11	23	0	34
Anonym	2	1	0	3
Patienten	124	66	16	206
Sonstige	0	1	0	1
Summe der Aspekte				244

Unsere Rückmeldungen bekommen wir überwiegend von Patienten. Aber auch Angehörige kontaktieren uns immer wieder mit ihren Anliegen.



Da unser Haus über einen Schwerpunkt für Altersmedizin verfügt, beziehen wir gerade die Angehörigen mit besonderer Sorgfalt in den Beschwerdeprozess ein. Da unsere Patienten aufgrund ihres hohen Alters nicht immer in der Lage sind, ihre Anliegen selbstständig zu formulieren, ist es uns besonders wichtig auch die Angehörigen einzubinden und auf das Lob & Beschwerdemanagement aufmerksam zu machen.

### Strukturelle, personelle und prozessorientierte Rückmeldungen

Hier einige Beispiele zu strukturellen, personellen und prozessorientierten Rückmeldungen:

#### Strukturelle Rückmeldungen

Rückmeldungen zu baulichen Gegebenheiten, wie z.B.

- Zimmerausstattung
- technische Geräte wie Telefon und Fernseher
- Parkplatzangebot der Klinik

#### Prozessorientierte Rückmeldungen

- Wartezeiten (z.B. bei der Aufnahme, bei Untersuchungen oder Therapien)
- Patientenaufklärung vor geplanten Maßnahmen innerhalb der Behandlung
- Interaktion einzelner Berufsgruppen untereinander
- weitere Prozesse

#### Personelle Rückmeldungen

- z.B. Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder Berufsgruppen

Rückmeldungen die in keinen der genannten Bereiche passen wurden separat erfasst.

Kategorien	Lob	Beschwerde	Anregung	Summe
Personal	70	18	0	88
Prozess	59	61	5	125
Struktur	8	12	11	31
Summe Aspekte				244

Diese Einordnung hilft uns besonders in Verbindung mit einer Auswertung der verschiedenen Stationen/ Bereiche, um systematische Schwachstellen aufdecken zu können.



### Organisatorische Kategorien & Einheiten

	Lob	Beschwerde	Anregung	Summe
Allgemeines Lob & Dank	9	0	0	9
Freundlichkeit	46	8	0	54
Ärztliche Behandlungsqualität	23	8	2	33
Pflegequalität	14	9	1	24
Therapie	6	4	0	10
Information & Kommunikation	5	12	1	18
Patientenaufnahme	1	3	0	4
Entlassmanagement	0	8	0	8
Organisation & Wartezeiten	0	6	0	6
Sauberkeit & Hygiene	6	13	1	20
Verpflegung	19	7	0	26
Räumliche Ausstattung	8	13	11	32
Summe der Aspekte				244

Die Freundlichkeit der Mitarbeiter wurde sehr häufig positiv zurückgespiegelt. Darüber freuen wir uns sehr! Aber auch die Behandlungsqualität im Ärztlichen und pflegerischen Bereich war oft Inhalt der Rückmeldungen.

### Kategorisierung in Berufsgruppen

Berufsgruppen	Lob	Beschwerde	Anregung	Summe
Ärztlicher Dienst	34	18	2	54
Pflege	38	20	1	59
Therapie	6	4	0	10
Service & Management	28	30	2	60
Allgemein	31	19	11	61
Summe der Aspekte				244



## Korrekturmaßnahmen und Antworten

Jeder Patient, Besucher und Angehörige bekommt auf seine Rückmeldung schnellstmöglich eine Antwort, sofern wir sie nicht anonym erhalten, bzw. die Identität nicht eindeutig geklärt werden kann.

### Antworten des Beschwerdemanagements an die Beschwerdeführer

Antworten des Beschwerdemanagements	
Brief	67
E-Mail	14
Telefonat	31
Gespräche	27
keine Rückmeldung möglich	18

Zumeist haben wir Dankeschreiben versandt, aber auch klärende Antworten und Entschuldigungen ausgesprochen.

Bei Anregungen, Meinungsäußerungen und Beschwerden haben wir dem Beschwerdeführer mitgeteilt, welche Maßnahmen ergriffen wurden, um eine Lösung des Problems zu erzielen, bzw. warum in diesem Bereich momentan keine Lösung erreicht werden konnte.

Intern wurden zur Klärung der Rückmeldungen oftmals auch Stellungnahmen einzelner Mitarbeiter oder der Bereiche eingeholt und Team- oder Mitarbeitergespräche geführt. Mehrere Rückmeldungen fanden Eingang in das Qualitätsmanagement des Krankenhauses und wurden dort zur Prozessoptimierung und zur Personalentwicklung genutzt.



## **Verbesserungsmaßnahmen**

Aus den Rückmeldungen unserer Patienten, Angehörigen und Besucher konnten wir z.T. ganz konkrete Verbesserungsmaßnahmen ableiten und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess anstoßen.

Die Patienten und Besucher bemängelten oft die fehlende Verfügbarkeit des Internets und die schlechte Raumsituation im Bereich des Haupteinganges. Schon 2009 haben wir diese Defizite erkannt und 2010 dann ändern können.

### **Eingangsbereich - Empfang**

Unser Haupteingang wurde grunderneuert und wird im April 2011 fertig gestellt. Durch umfangreiche Sanierungs- und Umbaumaßnahmen des Eingangs konnte damit eine erhebliche Verbesserung im Bereich der Patientenaufnahme und im Wartebereich der Notaufnahme erreicht werden.

### **Verfügbarkeit des Internets | Mehrsprachigkeit der Homepage**

Ein flächendeckendes W-LAN-Netz wurde eingerichtet, über das es im gesamten Krankenhaus möglich ist, sich ins Internet ein zu wählen.

Weiterhin haben wir im Eingangsbereich der Geriatrie und des Hauptgebäudes Internet-Terminals zur allgemeinen Nutzung zur Verfügung gestellt. Aufgrund verschiedener Rückmeldungen haben wir unsere Homepage 2010 türkischer und englischer Version zur Verfügung gestellt.

### **Raucherpavillon**

Auch die unklare Situation für Raucher und Nichtraucher führte immer wieder zu Beschwerden. Seit Februar 2010 ist das Rauchen in allen Gebäudeteilen des Krankenhauses untersagt. Lediglich an einer ausgewiesenen Stelle, einem extra eingerichteten Raucherpavillon im Außenbereich ist das Rauchen noch gestattet.

### **Räumlichkeiten in der Tagesklinik**

Rückmeldungen der Patienten führten 2010 ebenfalls dazu, dass wir verschiedene Veränderungen in den Räumlichkeiten der Tagesklinik vorgenommen haben. So ist die Intimsphäre der Patienten noch besser geschützt.

### **Reinigung und Hygiene**

Negative Rückmeldungen zur Reinigung und Hygiene konnten wir zumeist sofort beheben. Aber natürlich haben wir uns auch die Reinigungszyklen kritisch geprüft und konnten z.T. über personelle Veränderungen deutliche Verbesserungen erreichen. Für 2011 ist die Erarbeitung einer Checkliste geplant, mit der wir noch besser auf Rückmeldungen im Bereich Reinigung und Hygiene reagieren können.



### **Technische Ausstattung**

Über Rückmeldungen zur technischen Ausstattung sind wir immer dankbar. Auch hier konnten wir schnell reagieren und Reparaturen oder Ausbesserungen vornehmen. Über ein internes Meldesystem werden von Station Rückmeldungen der Patienten zur technischen Ausstattung direkt an die Technik weitergeleitet und können so zeitnah behoben werden.

### **Ziele für das nächste Jahr**

2011 wollen wir die Beschwerdestimulation noch weiter verbessern. Dazu haben wir verschiedene Maßnahmen und umfangreiche Schulungen geplant. (Schulungen zum Konfliktmanagement, Stressmanagement, Umgang mit Angehörigen, Umgang mit Unfreundlichkeit)

Für April 2011 haben wir die Zertifizierung unseres Lob & Beschwerdemanagements durch das Hamburger Institut für Beschwerdemanagement geplant.

### **Kontakt zum Beschwerdemanagement**

Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand  
Friederike Schulz  
Beschwerdemanagerin  
Leitung Qualitäts-, Patientenmanagement & Marketing  
Groß-Sand 3  
21107 Hamburg

Tel.: 040 75 205 284  
Fax: 040 75 205 200  
E-Mail [f.schulz@gross-sand.de](mailto:f.schulz@gross-sand.de)  
Web: [www.gross-sand.de](http://www.gross-sand.de)

Der vollständige Bericht ist auch auf der Homepage zu finden:  
[www.gross-sand.de](http://www.gross-sand.de) → Service-Center → Lob & Kritik  
oder  
[www.gross-sand.de/de/krankenhaus/beschwerdemanagement.html](http://www.gross-sand.de/de/krankenhaus/beschwerdemanagement.html)