



Lob- & Beschwerdebericht

des Wilhelmsburger Krankenhauses Groß-Sand zur Hamburger Erklärung für das Jahr 2015

Malika Damian
Leitung Qualitätsmanagement

Ruzbeh Hakimi
Mitarbeiter Qualitätsmanagement

Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand
Groß-Sand 3
21107 Hamburg

Tel.: 040 75 205 232
Fax: 040 75 205 200
Mail: m.damian@gross-sand.de
Web: www.gross-sand.de



Lob- und Beschwerdemanagement im Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Das Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand war eines der ersten Krankenhäuser in Hamburg, das sich der Hamburger Erklärung verpflichtet hat. Denn - „Jede Beschwerde ist ein Schatz“ - das ist die tägliche Erfahrung in Hamburgs Krankenhäusern. Die freiwillige Selbstverpflichtung der Hamburger Erklärung für ein patientenorientiertes und strukturell verankertes Lob- und Beschwerdemanagement fördert einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess der Qualität in den Kliniken und ist - flächendeckend angewendet - ein Beitrag zu mehr Transparenz. Seit 2004 ist die Hamburger Erklärung und damit ein systematisches Lob- und Beschwerdemanagement im Wilhelmsburger Krankenhaus fest etabliert und hat einen wichtigen Stellenwert in unserem Klinikalltag. In einem strukturierten Verfahren setzen wir alle sieben Punkte der Hamburger Erklärung um und stellen sicher, dass Beschwerden angemessen, zeitnah, objektiv und nachhaltig bearbeitet werden. Eine ausführliche Beschreibung der Umsetzung aller Punkte der Hamburger Erklärung finden Sie in unseren Beschwerdeberichten der letzten Jahre auf unserer Homepage www.gross-sand.de unter der Sparte Lob- und Kritik.

Wir verstehen Beschwerden als Chance, unser Haus und unsere Dienstleistungen nachhaltig zu verbessern, Kundenwünschen zu entsprechen und Fehlerquellen zu begegnen. Ein aktives Lob- und Beschwerdemanagement stößt damit einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess an, ist gleichzeitig Instrument zur Mitarbeitermotivation und wichtiger Baustein unseres Qualitätsmanagements. Im Rahmen der Zertifizierung wurde unser Krankenhaus 2011 mit dem Zertifikat „Kundenorientiertes Beschwerdemanagement“ ausgezeichnet. Eine Re-Zertifizierung erfolgte im April 2015 durch das Hamburger Institut für Beschwerdemanagement.



2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Anzahl der Rückmeldungen in 2015: 649

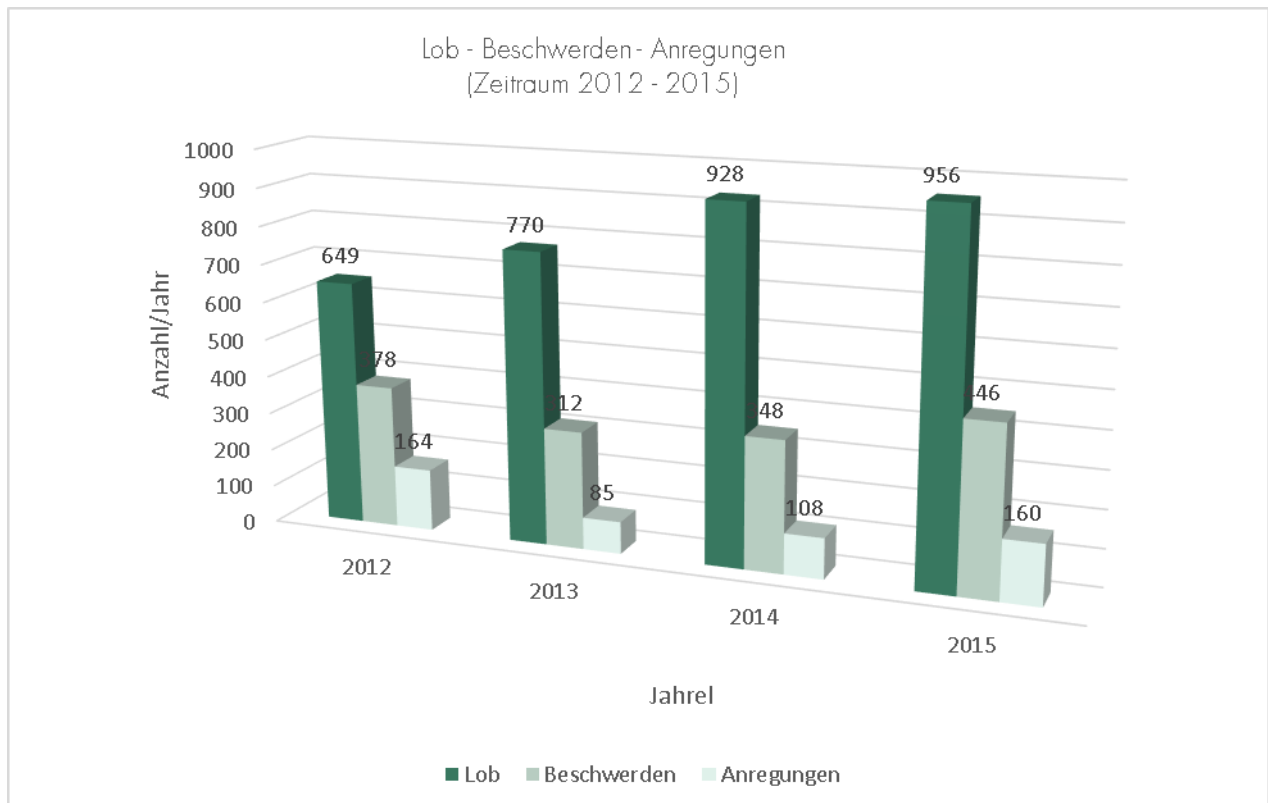
Behandelte Patienten in 2015: 23.083

davon stationär und teilstationär: 6.745

davon ambulant oder vorstationär: 16.338

Die Rückmeldequote beträgt somit 2,81%.

Die 649 Rückmeldungen unserer Patienten, Angehörigen und Besucher umfassen zum Teil mehrere Aspekte, in Summe insgesamt 1.567. Im Vergleich zum Vorjahr sind die genannten Aspekte insgesamt um 13,22% angestiegen, wobei anteilmäßig ein geringer Rückgang an positiven Meldungen und ein leichter Anstieg von Beschwerden bzw. Anregungen zu verzeichnen sind (siehe Grafik).





Art und Eingangsform der Rückmeldungen 2015

Unser Lob- und Beschwerdemanagement ist für unsere Patienten sowie deren Angehörige und Besucher über den Lob- und Beschwerdebogen, die Homepage und per E-Mail zu erreichen. Zudem sind wir telefonisch oder natürlich auch vor Ort im persönlichen Gespräch ansprechbar. Immer wieder vermitteln auch Mitarbeiter Gespräche zu Patienten und Angehörigen. Hier zeigt sich die hohe Sensibilität unserer Mitarbeiter gegenüber Beschwerden.

Wie bereits in den vergangenen Jahren, ist auch 2015 der Großteil der Rückmeldungen über unseren Lob- und Beschwerdebogen eingegangen.

Meldeweg	2015
Beschwerdebogen	514
Telefon	39
Gespräche	31
Email	27
Klinikbewertungen	16
Briefe	13
Homepage	6
Fax	3
Gesamt	649

Beschwerdeführer

Unsere Rückmeldungen bekommen wir überwiegend von unseren Patienten. Aber auch Angehörige und Besucher kontaktieren uns immer wieder mit ihren Anliegen. Ebenso konnten wir Rückmeldungen von öffentlichen Stellen verzeichnen. Dementsprechend nutzen auch weiterhin kooperierende Berufsgruppen unser Feedback-Angebot.

	Angehörige	Besucher	Patient	Feuerwehr/ Rettungsdienst	Krankenkasse	Gesund- heitsamt	k.A.
Anregung	10	1	127				4
Beschwerde	143	6	250	1	1	2	8
Lob	56	2	810				12



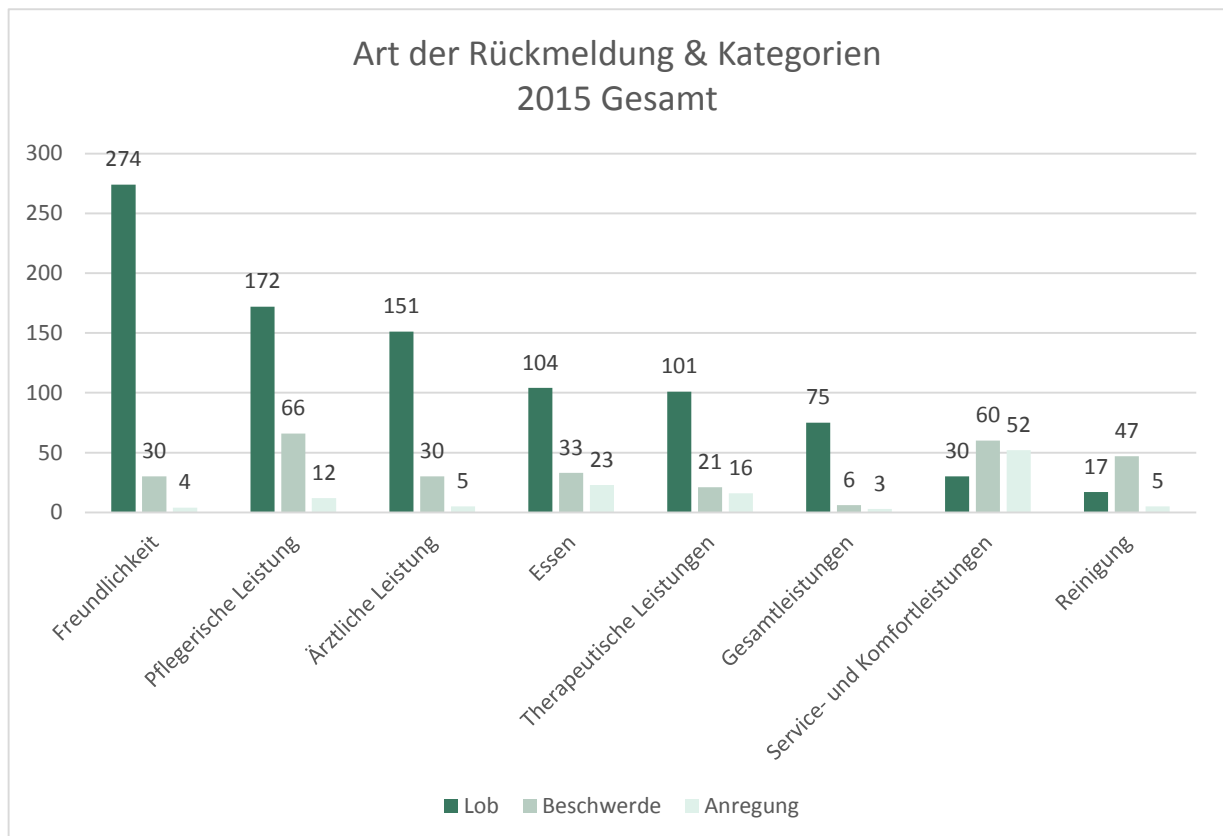
3. Inhalt der Rückmeldungen und Umgang mit Beschwerden

Die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter, die sich auf alle Berufsgruppen bezieht, bleibt weiterhin der meist genannte Inhalt unserer Rückmeldungen. Unterstrichen wird dieser Aspekt auch in diesem Jahr durch die anhaltend positive Bewertung der Behandlungsqualität der Ärzte, Therapeuten und des Pflegepersonals. Ein unverändert stabiler positiver Bewertungspunkt ist der Bereich der Verpflegung.

Die kritisierten Aspekte im Bereich der Service- und Komfortleistungen - auch in Hinblick auf die Ausstattung der Räumlichkeiten – begegnen wir durch beginnende und kontinuierliche Modernisierungsmaßnahmen insbesondere der Patientenzimmer.

Unsere Maßnahmen versuchen wir stets unter Einbeziehung verschiedener Akteure zu vollziehen, weshalb wir verstärkt unser Augenmerk auf Online-Bewertungsportale (z.B. Klinikbewertungen) gerichtet haben.

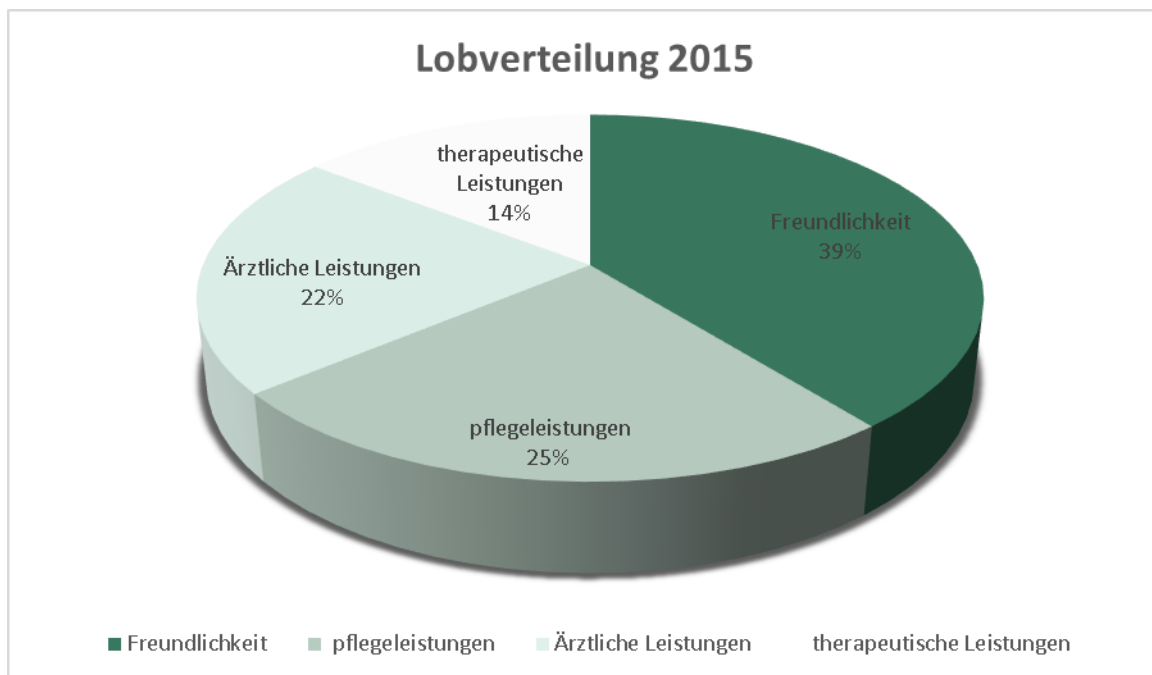
Folgende Grafik veranschaulicht die Rückmeldearten und ihre wichtigsten Kategorien:





Unterstrichen wurde unser Bemühen im April 2015 durch die erfolgreiche Re-Zertifizierung unseres Lob- und Beschwerdemanagements durch das Hamburger Institut für Beschwerdemanagement. Mit 196 von 217 möglichen Punkten hat unser Lob- und Beschwerdemanagement die Note "sehr gut" erhalten.

Folgende Grafik veranschaulicht die positiven Rückmeldungen in den am häufigsten genannten Kategorien:



4. Ziele für das nächste Jahr

Um unser Lob- und Beschwerdemanagement weiter zu optimieren, sind für 2016 folgende Maßnahmen geplant:

Umgestaltung des Lob- und Beschwerdeboogens

Um die Auswertung unseres Befragungsbogens noch effektiver zu gestalten, werden wir die Befragung inhaltlich ausweiten, um weitere Aspekte unserer Patienten verwerten zu können. Die Rückmeldeoptionen auf unserer neu gestalteten Website werden wir ebenfalls ausweiten.

Patientenbefragung

Bereits 2014 konnten wir im Rahmen einer externen Patientenbefragung neue Erkenntnisse in unsere Auswertung einfließen lassen. In diesem Jahr möchten wir eine persönliche Befragung der Patienten wiederholen, um die Zufriedenheit durch eine verbesserte Qualität zu erhöhen.

Einbindung von Angehörigen

Um der steigenden Anzahl von Rückmeldungen durch die Angehörigen Rechnung zu tragen, werden wir diese mit Hilfe von speziellen Ansprechpartnern noch enger und individueller in unsere Gespräche einbinden.

Hygiene/Reinigung

Durch Ausweitung von Schulungen und Audits und die weitere Förderung der Personalhygiene werden wir dieses sensible Thema auch im Rahmen der Verbesserung unserer Service- und Komfortleistungen weiter verstärkt fördern.

In der Bereitschaft, uns eine ausführliche Rückmeldung zu unserem Krankenhaus zu geben, sehen wir einen großen Vertrauensbeweis seitens der Patienten, Besucher und Angehörigen und eine Bestätigung unserer Arbeit. Das bestärkt uns in der Annahme, dass wir glaubhaft darstellen konnten, dass Unabhängigkeit, Verantwortung und Transparenz nicht nur Begriffe aus der Hamburger Erklärung sind, sondern in unserem Haus gelebt werden. Wir bedanken uns sehr für das Vertrauen!



Kontakt zum Beschwerdemanagement

Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand
Malika Damian
Leitung Qualitätsmanagement
Groß-Sand 3 | 21107 Hamburg

Tel.: 040 75 205 232 | Fax: 040 75 205 98232
E-Mail lob&kritik@gross-sand.de | Web: www.gross-sand.de