



## Lob- & Beschwerdebericht

### des Wilhelmsburger Krankenhauses Groß-Sand zur Hamburger Erklärung für das Jahr 2016

**Malika Damian**

Leitung Qualitätsmanagement | Beschwerdebeauftragte

**Davina Schlesiger, Birte Rann**

Mitarbeiterinnen Qualitätsmanagement

Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand

Groß-Sand 3

21107 Hamburg

Tel.: 040 75 205 232

Fax: 040 75 205 98232

E-Mail: [m.damian@gross-sand.de](mailto:m.damian@gross-sand.de)

Web: [www.gross-sand.de](http://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.

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. Mit 196 von 217 möglichen Punkten haben wir die Note "sehr gut" erhalten.



## 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Anzahl der Rückmeldungen in 2016: 468

Behandelte Patienten in 2016: 23.083

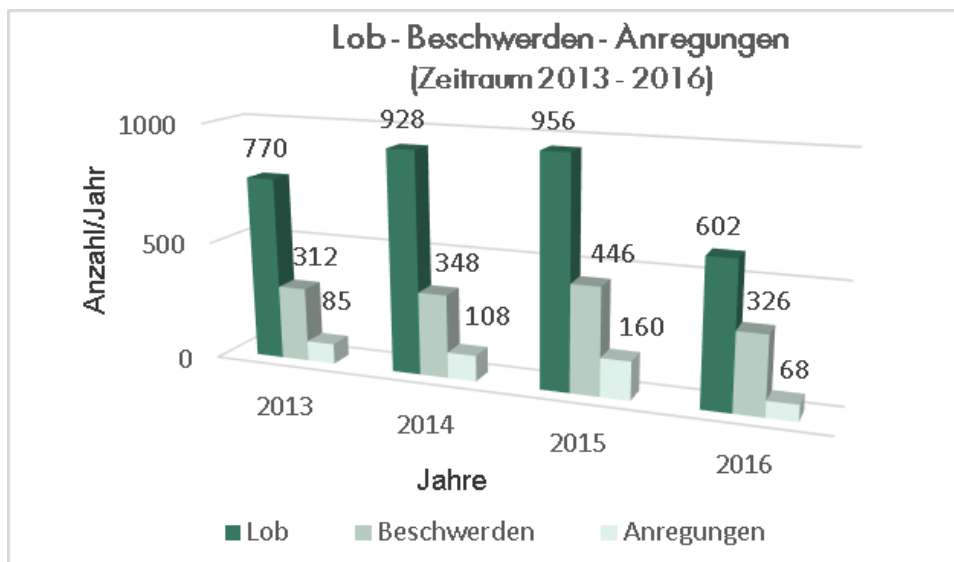
davon stationär und teilstationär: 6.745

davon ambulant oder vorstationär: 16.338

Die Rückmeldequote beträgt somit 2,03%.

Die 468 Rückmeldungen unserer Patienten, Angehörigen und Besucher umfassen zum Teil mehrere Aspekte, in Summe insgesamt 996. Im Vergleich zum Vorjahr sind die genannten Aspekte insgesamt um 36,2% gesunken, wobei anteilmäßig der Rückgang an positiven Meldungen und Beschwerden ähnlich ist (siehe Grafik).

Auch im Jahr 2016 überwogen die positiven Aspekte in den Rückmeldungen.





## Art und Eingangsform der Rückmeldungen 2016

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 2016 der Großteil der Rückmeldungen über unseren Lob- und Beschwerdebogen eingegangen.

Weiterhin richten wir unser Augenmerk vermehrt auch auf Online-Bewertungsportale (z.B. Klinikbewertungen).

Meldeweg	2016
Beschwerdebogen	349
Telefon	16
Gespräche	36
Email	28
Klinikbewertungen	6
Briefe	12
Homepage	21
<b>Gesamt</b>	<b>468</b>

## 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	Anwohner	k.A.
Anregung	7	2	54	1	2
Beschwerde	93	8	198	1	18
Lob	37	1	559	-	3

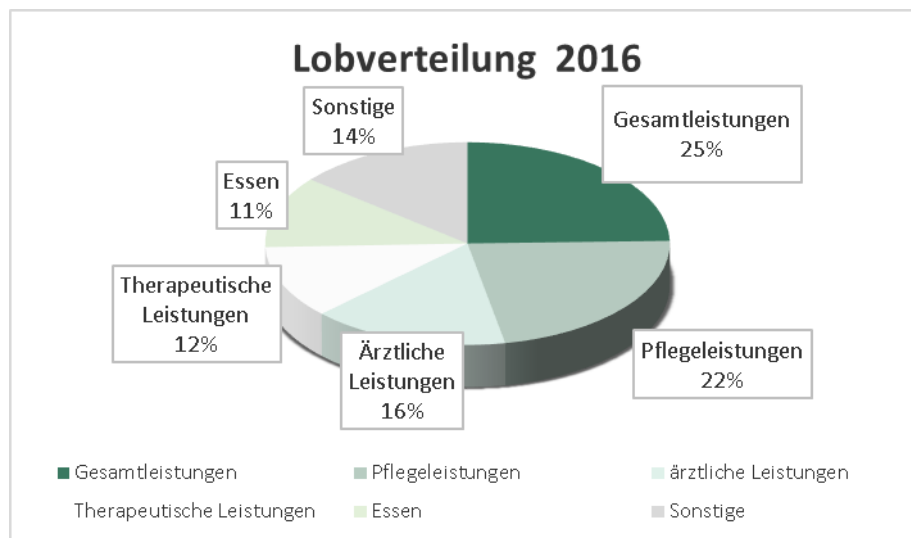


### 3. Inhalt der Rückmeldungen und Umgang mit Beschwerden

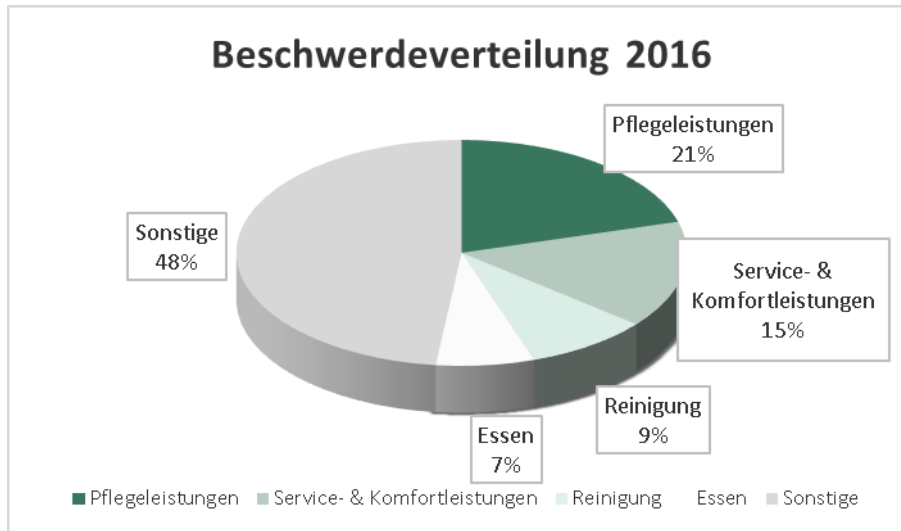
Die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter aller Berufsgruppen bleibt weiterhin der meist genannte Inhalt unserer Rückmeldungen. Unterstrichen wird dieser Aspekt auch in diesem Jahr durch die anhaltend positive Bewertung der Behandlungsqualität der Ärzte, Therapeuten und des Pflegepersonals. Ein unverändert stabiler positiver Bewertungspunkt ist die Verpflegung. Dennoch wurden Kundenwünsche in den Themenwochen unserer Cafeteria, wie Nudel- oder Salatwoche, umgesetzt.

Den kritisierten Aspekten im Bereich der Service- und Komfortleistungen begegnen wir durch kontinuierliche Modernisierungsmaßnahmen der Räumlichkeiten, insbesondere der Patientenzimmer. 2016 haben Sanierungen der Fußböden auf einigen Stationen und die Renovierung des Aufenthaltsraumes auf der chirurgischen Station stattgefunden. Auch möchten wir mehr Einzelzimmer zur Verfügung stellen.

Folgende Grafiken veranschaulichen die prozentualen Anteile der Rückmeldungen in den wichtigsten Kategorien:







#### 4. Ziele für das nächste Jahr

Um unser Lob- und Beschwerdemanagement weiter zu optimieren, sind für 2017 folgende Maßnahmen geplant:

##### **Erhöhung der Anzahl von Rückmeldungen**

Durch verschiedene werbende Aktionen ist das Ziel, die Anzahl an Rückmeldungen wieder auf die der Vorjahre zu erhöhen. Außerdem analysieren wir die Rückmeldungen der vergangenen Jahre, um zu erfahren, was den Einbruch der Zahlen begründen könnte.

##### **Persönliche Patientenbefragung**

In diesem Jahr führen wir die im letzten Jahr begonnene persönliche Befragung der Patienten kontinuierlich weiter, um gezielt und zeitnah auf Anregungen zu reagieren und langfristig die Zufriedenheit durch eine verbesserte Qualität zu erhöhen.

##### **Einbindung von Angehörigen**

Die Einbindung von Angehörigen unserer Patienten wird auch in diesem Jahr ein wichtiger Aspekt im Beschwerdemanagement sein. Es hat sich gezeigt, dass frühzeitige persönliche Gespräche die Einbeziehung und das Verständnis für den Behandlungsprozess stärken.

##### **Hygiene/Patientensicherheit**

Die Teilnahme an der „Aktion Saubere Hände“ zielt darauf ab, die Sensibilität für das Thema Personalhygiene zu erhöhen und somit die Patientensicherheit verstärkt zu 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!

Unsere Beschwerdeberichte der letzten Jahre finden Sie ebenfalls auf unserer Homepage unter [www.gross-sand.de](http://www.gross-sand.de) unter der Sparte Lob- und Kritik.

## **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](mailto:lob&kritik@gross-sand.de) | Web: [www.gross-sand.de](http://www.gross-sand.de)