



## **Lob- & Beschwerdebericht**

### **des Wilhelmsburger Krankenhauses Groß-Sand zur Hamburger Erklärung für das Jahr 2019**

**Malika Damian-Lichtenberg & Karin Rumke**  
Qualitätsmanagement | Beschwerdebeauftragte

**Robin Papenjohann**  
Mitarbeiter Qualitätsmanagement

Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand  
Groß-Sand 3  
21107 Hamburg

Tel.: 040 75 205 232  
Fax: 040 75 205 98232  
E-Mail: [luk@gross-sand.de](mailto:luk@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. 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.

Gleichzeitig dient es als Instrument zur Mitarbeitermotivation und stellt einen wichtigen Baustein in unserem Qualitätsmanagement dar. Im Rahmen der DIN EN ISO Zertifizierung unseres Zentrums für Geriatrie und Frührehabilitation wurden unsere diesbezüglichen Prozesse mit „sehr gut“ bewertet.

### 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

<b>Anzahl der Rückmeldungen in 2019</b>	<b>404</b>
Aspekte gesamt	778
Lob	408
Beschwerde	280
Anregung	55
Behandelte Patienten in 2018	24.980
Die Rückmeldequote beträgt somit 1,91%	

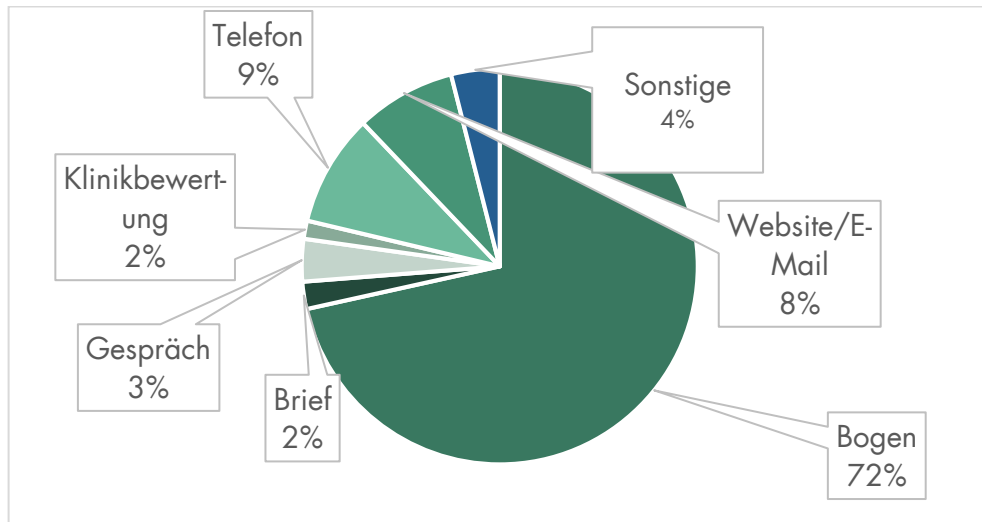
404 Patienten\*, Angehörige und weitere Beteiligte haben sich im Jahr 2019 online, telefonisch, schriftlich oder persönlich bei uns gemeldet.

Für die Kontaktaufnahme wurde am häufigsten unser Beschwerdebogen genutzt.

\*Aus Gründen der Vereinfachung wird nur die männliche Schreibweise gewählt. Dies soll dem besseren Lesefluss dienen und keine Diskriminierung darstellen.



Von den 404 Rückmeldungen enthielten 54,46% ein Lob. Insgesamt 778 verschiedene Lob- und Beschwerdeaspekte wurden von unseren Patienten, Angehörigen und Besuchern thematisiert.



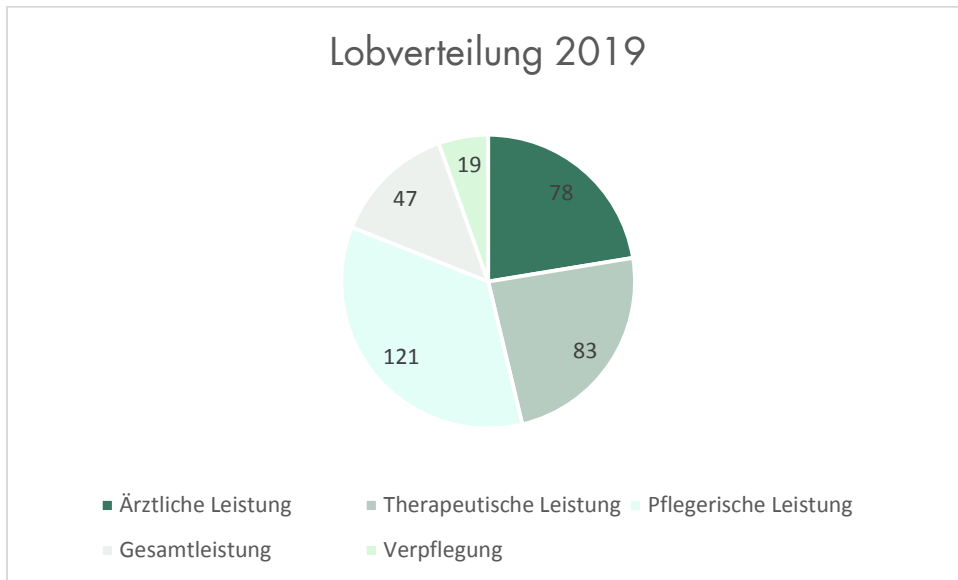
Die Anzahl der Rückmeldungen und der thematisierten Aspekte ist im Vergleich zu 2018 leicht gefallen. Jedoch hat sich das Beschwerdeverhalten insgesamt verändert. Die Gesprächskultur ist deutlich intensiver geworden, es finden häufig mehrere Gespräche, auch mit Angehörigen im Verlauf des Aufenthaltes statt.

Die Rückmeldungen über Onlineportale dagegen sind in den letzten Jahren relativ konstant.

### 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, des Pflegepersonals oder der Gesamtleistung des Hauses.

Ein unverändert stabiler positiver Bewertungspunkt ist auch die Verpflegung, wie die nachfolgende Graphik zeigt.



Trotz der überwiegend positiven Rückmeldungen zu den pflegerischen und ärztlichen Leistungen nehmen wir den Anteil an Beschwerden zum Anlass uns hier noch weiter zu verbessern.

Kritische Aspekte sind im Jahr 2019 vielfältig gestreut und betreffen alle möglichen Bereiche unseres Hauses. Einer der Hauptaspekte derzeit ist der Bereich der Service- und Komfortleistungen. Diesem Kritikpunkt begegnen wir durch kontinuierliche Modernisierungsmaßnahmen sowie einer Optimierung der Reinigungsprozesse.

Jede Beschwerde wird durch unsere Beschwerdebeauftragten bearbeitet und auf Wunsch schriftlich beantwortet.

Jede Rückmeldung wird an die beteiligten Abteilungen und Personen, sowie das Direktorium weitergeleitet, um Transparenz zu schaffen und Beschwerden möglichst zeitnah entgegen zu wirken.

Im Jahr 2019 wurden die Patientinnen und Patienten persönlich befragt. Durch eine „Meinungskarte“ konnte jeder Patient seinen Eindruck bezüglich der Behandlung, der Sauberkeit und der Verpflegung bewerten.

Die Renovierungsarbeiten in der Chirurgischen Sprechstunde schreiten kontinuierlich voran.



#### 4. Ziele für das nächste Jahr

Ziel für 2020 ist es, das Lob- und Beschwerdemanagement weiterhin zu optimieren. Hierzu sind folgende Maßnahmen geplant:

##### Verbesserung der Ausstattung

Die Modernisierungsmaßnahmen der Patientenzimmer und Stationen der letzten Jahre werden weitergeführt.

##### Patientenbefragung

Um den Bedürfnissen und Anregungen unserer Patienten noch besser gerecht zu werden, eine wird die persönliche Befragung der Patienten auch in 2020 fortgeführt.

##### Reinigung/Hygiene

Im Bereich der Reinigung werden interne Abläufen weiter optimiert. Es sind kontinuierliche Schulungen der Mitarbeiter zu verschiedenen Themen rund um Hygienemaßnahmen und Sauberkeit geplant.

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!**