

Albertinen-Krankenhaus

Albertinen-Haus Medizinisch Geriatriische Klinik

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wurde 2004 in unserem Haus zum ersten Mal unterzeichnet. Detaillierte Informationen zur Umsetzung der sieben Punkte der Hamburger Erklärung sind im Downloadbereich auf der Informationsseite „Ihre Meinung ist uns wichtig“ zu finden (<https://www.albertinen.de/gesundheitsmedizin/albertinen-krankenhaus/patienten-besucher/ihr-aufenthalt-bei-uns/ihre-meinung-ist-uns-wichtig/>), die Berichte aller beteiligten Hamburger Krankenhäuser seit 2008 auf folgender Webseite der HKG: <https://www.hkgev.de/hh-erklaerung.html>.

Unsere Ziele im Beschwerdemanagement sind:

- Patienten und Angehörige anzuregen und zu ermutigen, Unzufriedenheit bereits während des Patientenaufenthalts zu äußern und nicht erst nachträglich,
- eingehende Beschwerden systematisch und kontinuierlich zu erfassen, zu bearbeiten und auszuwerten,
- die aus Beschwerden gewonnenen Informationen und Erkenntnisse zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungen unserer Krankenhausbetriebe verantwortungsvoll zu nutzen,
- die beim Beschwerdeführer entstandene Unzufriedenheit in mündlicher oder schriftlicher Kommunikation abzubauen.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Im Folgenden werden die verschiedenen Kategorien von Mitteilungen, die dem Beschwerdemanagement (BM) des Albertinen-Krankenhauses im Jahr 2018 zuzugingen, aufgeführt:

Anzahl der *Beschwerdemeldungen* nach Eingangsmedium

Schriftlich	90
Mündlich	174
Meinungskarte	400
Beschwerdemeldungen 2018 gesamt	664

Absender der Beschwerde-Meldungen

Patienten	415
Angehörige	176
Sonstige (Mitarbeiter u. a.)	70
Ohne Angabe	3
Gesamt	664

Anzahl *aller Meldungen (inkl. Lob, Anregungen etc.)* an das BM

Schriftlich/mündlich	769
Meinungskarten	1.037
Gesamtzahl aller Meldungen 2018	1.806

Albertinen-Krankenhaus

albertinen⁺

in besten Händen

Albertinen-Haus

Zentrum für Geriatrie und Gerontologie

albertinen⁺

in besten Händen

Kontakt

Ulrike Fuchs
Beschwerdebeauftragte
Albertinen-Krankenhaus
Süntelstraße 11 a
22457 Hamburg
Tel: 040 5588-6756
ulrike.fuchs@albertinen.de

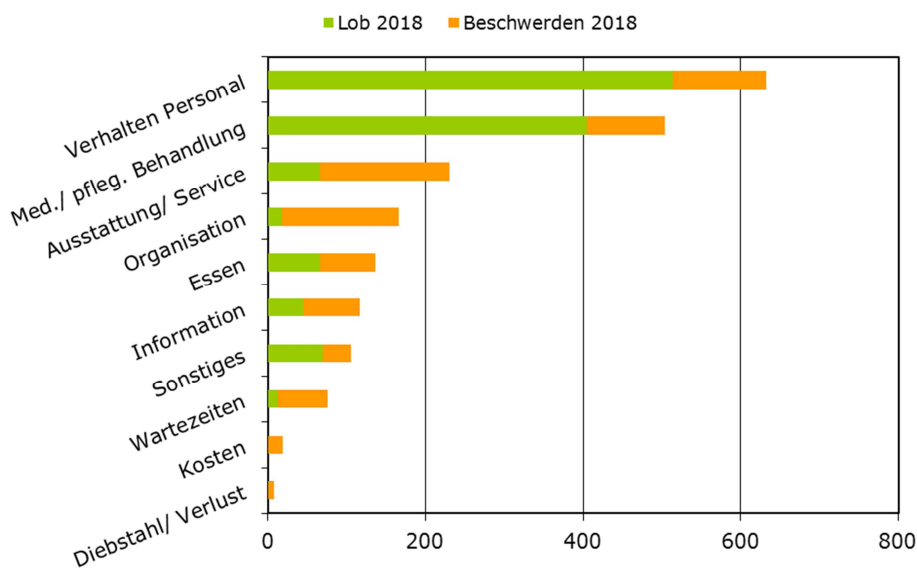
Brigitte Rupasinghe
Beschwerdebeauftragte
Albertinen-Haus
Sellhopsweg 18-22
22459 Hamburg
Tel: 040 5581-13 01
brigitte.rupasinghe@albertinen.de



Anzahl der Gesamtmeldungen nach Inhalten

Meldungen mit <i>ausschließlich</i> Lob-Inhalten	532
Meldungen mit <i>ausschließlich</i> Beschwerde-Inhalten	514
Meldungen mit sowohl Beschwerde- als auch Lob-Inhalten	150
Sonstige Meldungen (Anregungen etc.)	610
Gesamtzahl	1.806

Das folgende Diagramm gibt einen Überblick über die Relation zwischen Lob- und Beschwerdeinhalten der insgesamt enthaltenen Einzelmeldungen zu den verschiedenen Hauptthemen:



**Albertinen-Krankenhaus
Albertinen-Haus**

Belegungsdaten und Beschwerdequote 2018

Insgesamt wurden im Albertinen-Krankenhaus/Albertinen-Haus im Jahr 2018 etwa 74.400 Patienten behandelt (ca. 30.700 stationär und ca. 43.700 ambulant). Somit erreichten das Beschwerdemanagement etwa 2,4 Meldungen pro 100 Patienten.

Die Beschwerdequote liegt bei knapp einer Beschwerde pro 100 Patienten.

3. Umgang mit Beschwerden

Beim Beschwerdeaufkommen in den oben dargestellten Themenkomplexen gab es im Vergleich zum Vorjahr jeweils nur minimale Abweichungen im Bereich $\pm 1-8\%$.

Lediglich die Beschwerden über Wartezeiten haben gegenüber 2017 um 13% zugenommen. Schwerpunkt waren hier die Wartezeiten bei der administrativen Patientenaufnahme. Als Reaktion hierauf konnte bereits im laufenden Jahr eine Aufstockung des Personals sowie eine Anpassung/Verlängerung der Öffnungszeiten umgesetzt werden.

2/3 der Lobmeldungen zum Themenbereich Wartezeiten entfallen auf die zweite Jahreshälfte, den Zeitraum nach Umsetzung dieser Maßnahmen.

Auch in der Mitarbeiterschaft ist eine höhere Zufriedenheit bezüglich der Erreichbarkeit der Bereiche Patientenaufnahme/ Empfang festzustellen.

Beispiele für Maßnahmen, die 2018 aus Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement abgeleitet wurden:

- Personalaufstockung und Ausweitung der Öffnungszeiten in der Patientenaufnahme (siehe oben).
- Umsetzung der Anregung für die Praxiseingangstür zur Onkologischen Praxis im Hause: „Hier wäre eine Automatiktür sensationell. So viele Rollstühle/ Rollstuhlfahrer/ Gehstützen-Gänger und zu wenig helfende Hände...“.
An der Praxiseingangstür wurde ein Türtaster zur automatischen Türöffnung angebracht.
- Umsetzung der Anregung zur Beschilderung im Vorraum des Damen-WC: „Ich fände es gut, wenn auf der Tür, die vom Waschraum des WC wieder zur Halle führt ‚Ausgang‘ o. ä. stünde, da es mehrere Türen gibt.“
Ein entsprechendes Schild wurde an der Türinnenseite des Vorraums befestigt.
- Umsetzung der Anregung „Man sollte zur Vermeidung der Verwechslung von Schrankinhalten eine entsprechende Kennzeichnung vornehmen.“
Die Kennzeichnung an Patienten-Bettplätzen (Lichtleiste, Schränke, Bäder) wurde erneut.
- Umsetzung der Anregung „Sitzpolster für Holzstühle auf dem Balkon“
Es wurden Sitzpolster für die Stühle auf dem Stationsbalkon angeschafft.
- Auf Anregung von Mitarbeitern wurden die Anwesenheitszeiten des im Hause beschäftigten Sicherheitspersonals ausgeweitet. Seit Mai 2018 befinden sich in den Zeiten von 20 Uhr bis 6 Uhr immer zwei Personen des Wachpersonals im Haus bzw. auf dem Gelände.

4. Umsetzung der Ziele aus dem letzten Jahr/ Ziele für 2019

Eines der Ziele für das Jahr 2018 war die Neugestaltung des Internetauftritts der Albertinen-Gruppe, dieser wurde am 2. Januar 2019 freigeschaltet. Am 1. Januar 2019 erfolgte der Zusammenschluss des Albertinen-Diakoniewerks Hamburg mit der Immanuel Diakonie in Berlin zur Immanuel Albertinen Diakonie. Die Überarbeitung des nun gemeinsamen Internetauftritts wird 2019 fortgesetzt.

Nachdem im Ev. Amalie Sieveking-Krankenhaus in HH Volksdorf 2018 neue Strukturen im Beschwerdemanagement aufgebaut wurden, planen wir für dieses Jahr einen noch intensiveren Austausch mit den Kolleginnen am Standort Volksdorf.

Ziel für 2019 ist auch eine Verbesserung der Vertretungsregelungen für Ansprechpartner im Beschwerdemanagement in beiden Häusern. Mit Umstrukturierungen im Qualitätsmanagement wird die Chance bestehen, die Vor-Ort-Präsenz im Vertretungsfall zu erhöhen.

In diesem Jahr ist die Durchführung einer allgemeinen Patientenbefragung sowie einer Mitarbeiterbefragung geplant. Die Abteilung Qualitätsmanagement wird diese Ergebnisse analysieren und im Anschluss daran auch mit den Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement abgleichen. Entsprechende Verbesserungsmaßnahmen zum Wohl von Patienten und Mitarbeitern sollen zeitnah daraus abgeleitet und umgesetzt werden.

**Albertinen-Krankenhaus
Albertinen-Haus**