



Jahresbericht Beschwerdemanagement 2008

Israelitisches Krankenhaus in Hamburg

**nach den Kriterien der
Hamburger Erklärung**



Inhaltsangabe

- 1. Umsetzung der Hamburger Erklärung**
 - 1.1. Zugänglichkeit**
 - 1.2. Zügige Bearbeitung**
 - 1.3. Unabhängigkeit**
 - 1.4. Transparenz**
 - 1.5. Verantwortung**
 - 1.6. Unternehmenskultur**
 - 1.7. Zertifizierung**

- 2. Anzahl der Patientenrückmeldungen**
 - 2.1. Anzahl der Rückläufe**
 - 2.2. Monatliche Verteilung**
 - 2.3. Anzahl der Rückmeldungen nach Eingangsart**
 - 2.4. Anonyme Rückmeldungen**

- 3. Kategorisierung der Rückmeldungen**
 - 3.1. Lob und Dank**
 - 3.2. Ärztliche Leistungen**
 - 3.3. Pflegeleistungen**
 - 3.4. Sonstige therapeutische Leistungen**

 - 3.5. Verhalten und Kommunikation in den Bereichen**
 - 3.5.1. Medizin**
 - 3.5.2. Pflege**
 - 3.5.3. Sonstige therapeutische Leistungen**

 - 3.6. Administration und Verwaltung**

 - 3.7. Komfort und Verwaltung**
 - 3.7.1. Sauberkeit und Hygiene**
 - 3.7.2. Verpflegung**

 - 3.7.3. Bauliche Ausstattung**



- 3.8. Organisation**
- 3.8.1. Wartezeiten und Termineinhaltung**
- 3.8.2. Aufnahme und Entlassung**

- 3.9. Sonstiges**
- 3.9.1. Parkplatzsituation**
- 3.9.2. Umgang mit Patienteneigentum**
- 3.9.3. Telefonkosten**
- 3.9.4. Lärmbelästigung**

- 4. Korrekturmassnahmen**
- 4.1. Klärende Antwort**
- 4.2. Entschuldigung**
- 4.3. Dank**
- 4.4. Prozessoptimierung**
- 4.5. Personalentwicklung**
- 4.6. Ausstattung verbessert**

- 5. Schwerpunkte/ Besonderheiten/ Verbesserungsmaßnahmen**

- 6. Fazit und Ziele für das nächste Jahr**

Anlagen:
Hamburger Erklärung
Meinungsbogen



1 Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird seit dem Jahr 2004 im Israelitischen Krankenhaus in Hamburg (in Folge IK-H benannt) umgesetzt.

1.1 Zugänglichkeit

Bei der Aufnahme im IK-H wird jedem Patienten ein Meinungsbogen ausgehändigt. Der Patient hat die Möglichkeit, in einem leicht verständlichen Ankreuzverfahren (Meinungsbogen) anonymisiert eine Beurteilung abzugeben und sie wünschenswerter Weise durch Freitext zu ergänzen.



Ihre Meinung ist für uns sehr wichtig!

Um unsere Leistung für Sie noch besser zu gestalten, bitten wir Sie, uns die nachfolgenden Fragen zu beantworten.

Station: _____

- ☺ = sehr gut
 😊 = gut
 😐 = zufriedenstellend
 ☹ = läßt zu wünschen übrig
 ☹☹ = mangelhaft

Pflegerische Betreuung: ☺ ☹ ☹ ☹ ☹☹
 Ärztliche Betreuung: ☺ ☹ ☹ ☹ ☹☹
 Aufnahme / Ambulanz: ☺ ☹ ☹ ☹ ☹☹
 Freundlichkeit des Personals: ☺ ☹ ☹ ☹ ☹☹
 Unterbringung: ☺ ☹ ☹ ☹ ☹☹
 Verpflegung: ☺ ☹ ☹ ☹ ☹☹
 Sauberkeit: ☺ ☹ ☹ ☹ ☹☹

Ihre persönlichen Bemerkungen und Anregungen:

Im Aufnahmegespräch erhält der Patient weitere Informationen über das Beschwerdemanagement im Haus. Er wird auf die aushängenden Informationstafeln und die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale als krankenhausunabhängiges Institution hingewiesen. Diese Tafeln befinden sich zusammen mit den Meinungsbögen zentral in jedem Stationsbereich und sind für alle Personen gut zugänglich. Sowohl mündlich vorgetragene Anliegen als auch ausgefüllte Formulare können jederzeit von den Pflegekräften oder anderem Klinikpersonal entgegengenommen und entsprechend weitergeleitet werden.



1.2 Zügige Bearbeitung

Zur Wahrung der Anonymität bei der Abgabe der Meinungsbögen befindet sich in der Empfangshalle des Krankenhauses ein Briefkasten neben den Fahrstühlen. Dieser wird täglich geleert, um eine zeitnahe Bearbeitung zu gewährleisten. Telefonisch ist das Beschwerdemanagement über das Sekretariat der Pflegedirektion zu erreichen. Außerhalb der Geschäftszeiten ist unter dieser Nummer ein Anrufbeantworter eingeschaltet. Mündlich vorgetragene Beschwerden werden sofort aufgenommen und, sofern möglich, vor Ort bearbeitet oder entsprechend weitergeleitet.

1.3 Unabhängigkeit

Das IK-H verfügt über eine zentrale Stelle für das Beschwerdemanagement. Dort werden die Beschwerden erfasst, kategorisiert, Maßnahmen abgeleitet und unter Einbeziehung der jeweiligen Bereiche aufgearbeitet. Es wird hier auf die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale als krankenhausunabhängiges Institution hingewiesen.

1.4 Transparenz

Es wird jährlich ein ergebnisorientierter Bericht erstellt, der die erhobenen und ausgewerteten Daten des Beschwerdemanagements enthält. Diese Ergebnisse werden im Intranet veröffentlicht und sind somit allen Mitarbeitern zugänglich. Eine Veröffentlichung auf der hauseigenen Internetseite unter der Rubrik „Qualitätsmanagement“ ist geplant.

1.5 Verantwortung

Verantwortlicher für das Beschwerdemanagement ist der Pflegedirektor, Herr Marcus Jahn. Die Beauftragte für das Beschwerdemanagement ist Frau Birgit Steffens. Die Entwicklung einer Handlungsanweisung ist für das Jahr 2009 geplant. Somit sind allen Mitarbeitern die Befugnisse und Pflichten der Beschwerdebeauftragten schriftlich zugänglich. Ein standardisiertes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden wird eingesetzt.

1.6 Unternehmenskultur

Das Wohl der Patientinnen und Patienten steht für das Israelitische Krankenhaus im Mittelpunkt. Der Leitspruch des Gründers Salomon Heine „Menschenliebe ist die Krone aller Tugenden“ ist bei der Umsetzung von entscheidender Bedeutung. Das IK-H hat erkannt, dass ein patientenorientierter Umgang mit Kritik, Beschwerden, aber auch Lob nur mit einem gut strukturierten Beschwerdemanagement möglich ist. Wie bereits erwähnt, wurde eine zentrale Stelle für das Beschwerdemanagement eingerichtet. Es findet jährlich eine Auswertung statt. Die erhobenen Daten wurden den Mitarbeitern erstmalig für das Jahr 2007 in Form eines Berichts vorgestellt. Der



Patientenfragebogen (Meinungsbogen) befindet sich derzeit in Überarbeitung. Die Einführung des neu gestalteten Bogens ist für Juli 2009 geplant.

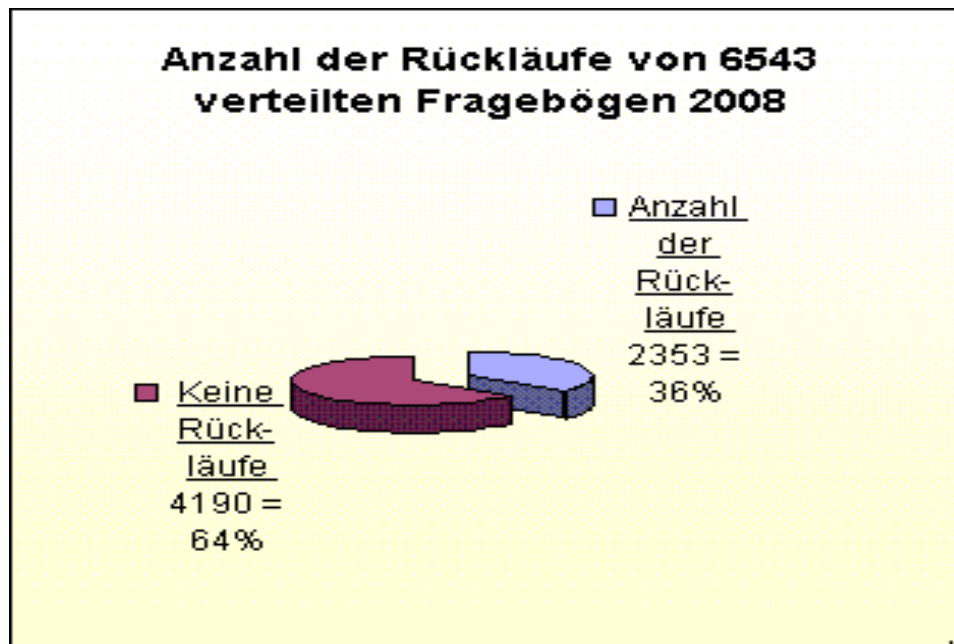
1.7 Zertifizierung

Die Zertifizierung wurde im Januar 2009 nach KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) mit Erfolg abgeschlossen. Das Beschwerdemanagement als wesentlicher Teil der Qualitätssicherung wurde von den Visitatoren als „gut strukturiert“ bewertet.

2 Anzahl der Patientenrückmeldungen

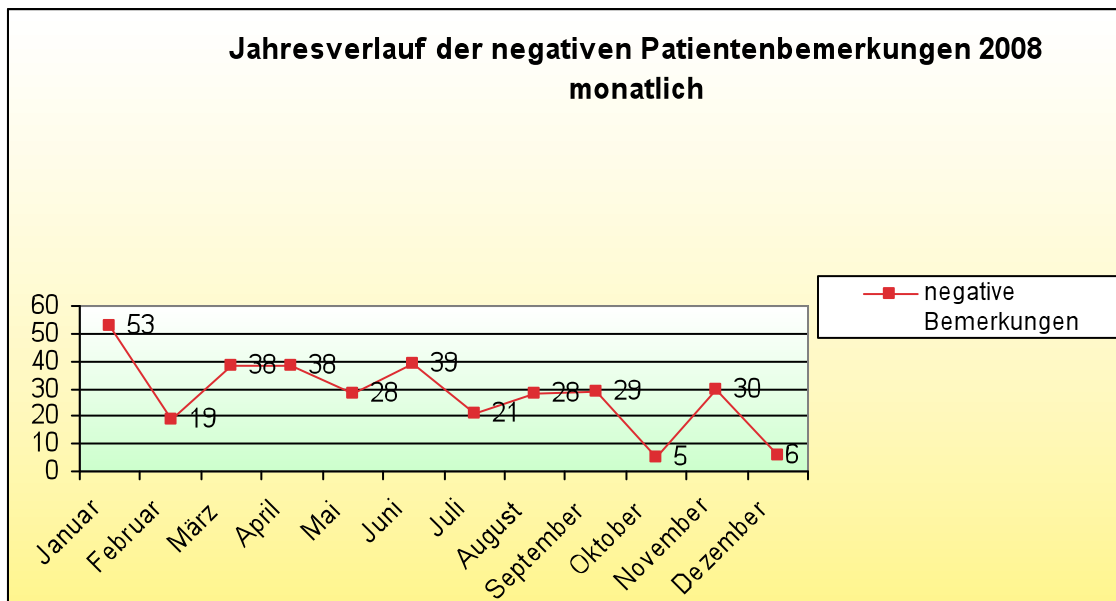
2.1 Anzahl der Rückläufe

Im Jahre 2008 hatte das IK-H laut Mitternachtsstatistik insgesamt 6543 externe Fälle zu verzeichnen. Die Anzahl der Fragebogenrückläufe betrug 2353. Das ergibt eine Rücklaufquote von 36%.



2.2 Monatliche Verteilung

Bei der Auswahl der bearbeiteten Fälle wurden ausschließlich die Negativrückmeldungen berücksichtigt.



In der ersten Jahreshälfte befand sich das IK-H noch in der Umbau- und Modernisierungsphase. Dies führte zu Stationszusammenlegungen und Personalverschiebungen. Es entstanden durch die Sperrung des Mitteltraktes viele Missverständnisse durch komplizierte Wegverläufe. Auch im Bereich des Transportwesens gab es durch hohe Fahrstuhlfrequentierung längere Wartezeiten. Trotz Bauschutzwänden in den sensiblen Bereichen des Krankenhauses kam es zu einer zusätzlichen Schmutzbelastung. Die Belästigung durch den Baulärm stellte ein weiteres Problem dar. Sie konnte mit kostenlos ausgeteilten Schutzkopfhörern eingedämmt werden.

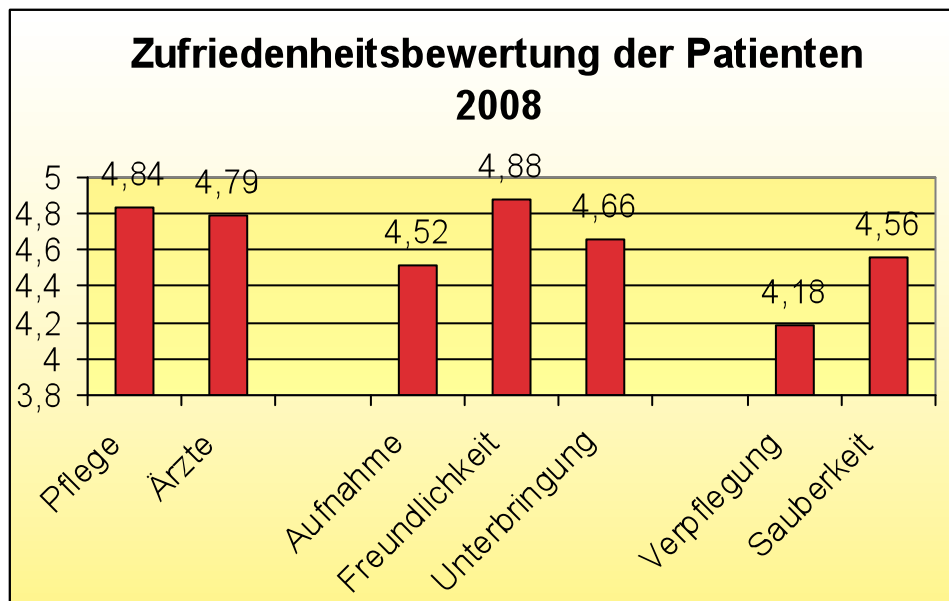
2.3 Anzahl der Rückmeldungen nach Eingangsart

Die Auswertungen des Beschwerdemanagements gründen sich zurzeit auf die Meinungsbögen und schriftlich vorliegende Anregungen und Lob. Eine Differenzierung wurde nicht vorgenommen. Die im Bedarfsfall anfallenden Gespräche oder Telefonate mit den Beschwerdeführern sowie der Schriftwechsel werden derzeit noch nicht statistisch erfasst.

2.4 Anonyme Rückmeldungen

Die Rückmeldungen auf den Meinungsbögen erfolgt in der Regel anonym. In der zweiten Jahreshälfte ist allerdings eine Zunahme von Namensangaben zu verzeichnen. Eine Stationszuordnung ist fast immer möglich, da diese bei Aushändigung auf dem Formular in der Aufnahme notiert wird.

3 Kategorisierung der Rückmeldungen



Sehr gut	= 5 Punkte
Gut	= 4 Punkte
Zufrieden stellend	= 3 Punkte
Lässt zu wünschen übrig	= 2 Punkte
Mangelhaft	= 1 Punkt

3.1 Lob und Dank

Die Zufriedenheitsbewertung der pflegerischen und medizinischen Betreuung sowie der Bewertung anderer Fachabteilungen fiel sehr positiv aus. Hervorgehoben wurde immer wieder die dem Patienten entgegengebrachte Freundlichkeit und Wertschätzung sowie die engagierte, individuelle Betreuung.

3.2 Ärztliche Leistungen

Verantwortungsbewusste, zielorientierte Behandlung und vertrauensvoller Umgang mit umfassender Informationsweitergabe waren die am häufigsten genannten Kriterien. Die Patienten waren durch das hohe Maß an medizinischer Fachkompetenz und durch die psychologische Sensibilität der Ärztinnen und Ärzte sehr beeindruckt.



3.3 Pflegeleistungen

Anmerkungen über die professionelle, fachlich und sozial kompetente Betreuung mit verantwortungsbewusstem und zielorientiertem Handeln des Pflegepersonals sind in den Rückläufen der Meinungsbögen häufig zu finden. Das Gefühl, in angenehmer und ruhiger Atmosphäre Sicherheit und Geborgenheit zu finden, wird ebenfalls benannt.

3.4 Sonstige therapeutische Leistungen

Positiv hervorgehoben wird die Betreuung durch die Mitarbeiter der physikalischen Therapie. Gewünscht wurde eine Zugänglichkeit der Räume auch am Wochenende, um das Ergometer zu nutzen. Dieses ist jedoch aus versicherungstechnischen Gründen nicht durchführbar.

3.5 Verhalten und Kommunikation in den Bereichen

3.5.1 Medizin

Implementiert sind:

- Fachübergreifende Qualitätskommission
- Regelmäßig stattfindende Ärzte-Pflegezirkel
- Innerbetriebliche Fortbildungen
- Onkologische Konferenz 1x wöchentlich fachübergreifend unter Beteiligung der onkologischen Praxis Frau Prof. Hegewisch-Becker
- Fach- und berufsgruppenübergreifender Hygienezirkel
- Tägliche Röntgenvisite
- Fachübergreifendes Ernährungsteam

3.5.2 Pflege

Implementiert sind:

- Regeltermine zwischen dem Pflegedirektor und den Abteilungsleitungen
- Abteilungsleitungssitzung 1x wöchentlich
- Regelmäßig stattfindende Teambesprechungen
- Hygienezirkel Pflege
- Fach- und berufsgruppenübergreifender Hygienezirkel
- Innerbetriebliche Fortbildung
- Kinaesthetics Arbeitsgruppe
- Fachübergreifendes Ernährungsteam
- regelhafter Qualitätszirkel Pflege
- regelmäßige Wund AG



3.5.3 Sonstige therapeutische Leistungen

Sozialdienst: Die Sozialarbeiterinnen informieren und beraten in persönlichen Angelegenheiten sowie in sozialen, beruflichen und persönlichen Fragen im Zusammenhang mit der Erkrankung. Ein Informationsaushang befindet sich an der Magnetwand in jeder Stationseinheit.

Pflegeberatung für Patienten und Angehörige: Durch die individuelle Beratung und Anleitung möchten wir Patienten und Angehörigen die Möglichkeit geben, ihre Pflegesituation besser zu verstehen und sich aktiv am Genesungsprozess zu beteiligen. Ein Informationsaushang befindet sich an der Magnetwand in jeder Stationseinheit.

Gesprächstherapie: Es besteht die Möglichkeit konsiliarisch eine Gesprächstherapeutin anzufordern. Die Therapeutin sucht den Patienten zeitnah im Krankenhaus auf und hat die Möglichkeit, in vertraulicher Atmosphäre ein Gespräch zu führen.

Physiotherapie: Das hauseigene physiotherapeutische Team wird zusätzlich durch Mitarbeiter einer externen physiotherapeutischen Praxis unterstützt.

Ernährungstherapie: Das IK-H verfügt über ein Ernährungsteam, das nach den Leitlinien der DGE (Deutsche Gesellschaft für Ernährung) und DGEM (Deutsche Gesellschaft für Ernährungsmedizin) zu den Maßnahmen der Ernährungstherapie arbeitet.

Stomatherapie: Das Israelitische Krankenhaus wird von einer Stomatherapeutin betreut, welche die Patienten produktunabhängig berät und betreut. Sie übernimmt die Anleitung der Patienten zur Selbstversorgung und leitet die häusliche Weiterversorgung ein.

Das IK-H arbeitet sehr eng mit verschiedenen, den Räumlichkeiten des Hauses angegliederten medizinischen Fachdisziplinen zusammen. Dazu gehören eine endokrinologische, eine kardiologische, eine neurologische und eine radiologische Praxis.

Die Patienten äußern sich größtenteils mündlich über die oben aufgeführten therapeutischen Leistungen. Die Rückmeldungen sind in der Regel personenbezogen und fallen in den meisten Fällen positiv aus.

3.6 Administration und Verwaltung

Die Patienten werden bei Ihrer Ankunft von den Mitarbeitern des Empfangs in die zentrale Aufnahme weitergeleitet. Dort findet neben den Aufnahmeformalitäten auch die Erstversorgung durch medizinisches und pflegerisches Fachpersonal statt.

Die Beschilderungen und Wegweiser zu den Stations- und Funktionsbereichen sind gut sichtbar und verständlich angebracht.



Die Verwaltung des IK-H befindet sich im 1. Stock hinter den Fahrstühlen und ist auch für gehbehinderte Menschen gut erreichbar.

Immer wieder erhalten die Mitarbeiter der technischen Abteilung positive Rückmeldungen über freundliches Auftreten und zügige Bearbeitung. Anregungen werden entgegengenommen und finden in der Prozessoptimierung Berücksichtigung.

3.7 Komfort und Service

Das IK-H verfügt über eine modern ausgestattete Cafeteria mit Zugang zum hauseigenen Garten. Die Cafeteria wird privat bewirtschaftet und bietet den Patienten und Besuchern die Möglichkeit, sich außerhalb der stationären Einheiten in angenehmer Atmosphäre aufzuhalten. Sie können dort neben Zeitschriften, Hygieneartikeln und kleineren Geschenkartikeln täglich warme Speisen, Kaffee und Kuchen erwerben.

Die Arbeit am Patienten wird durch mehrere ehrenamtliche Helferinnen, die „Grünen Damen“, unterstützt. Die Stationsebenen werden an unterschiedlichen Tagen von einer der Damen betreut. Sie erledigen kleinere Besorgungen für die Patienten und werden von diesen auch als Ansprechpartner für Fragen nicht medizinischer oder pflegerischer Art gesehen. Ein Empfangs- und Geleitservice im Empfangsbereich bei der Aufnahme wird ebenfalls als sehr angenehm empfunden.

Von Montag bis Freitag führt eine Mitarbeiterin des Patientenservice einen Rundgang durch die Patientenzimmer durch, um Patienten Anliegen zu erfragen.

Bei der Aufnahme in das Israelitische Krankenhaus besteht die Möglichkeit, die Unterstützung der Mitarbeiter des Hol- und Bringedienstes beim Tragen des Gepäcks in Anspruch zu nehmen.

Auf den Privatstationen besteht für die Patienten die Möglichkeit, kostenfrei eine Tageszeitung ihrer Wahl zu erwerben. Sie wird durch eine Mitarbeiterin der Cafeteria in den Zimmern verteilt.

3.7.1 Sauberkeit und Hygiene

Die Reinigung wird durch die Firma DIK GmbH (Dienstleistungsgesellschaft des IK-H), der Tochtergesellschaft einer externen Reinigungsfirma durchgeführt. Geschäftsführer sind der Verwaltungsdirektor des Israelitischen Krankenhauses und der Geschäftsführer der Reinigungsfirma zu gleichen Teilen.

Das IK-H wird von einer externen Hygienefachkraft betreut. Sie ist an einem Wochentag vor Ort und steht in der restlichen Zeit telefonisch zur Verfügung. Die Hygienefachkraft organisiert Schulungen und Weiterbildungen zu diesem Thema (z. B. regelmäßige Schulungen der Händedesinfektion) und bietet diese fachübergreifend für alle Mitarbeiter im Haus an. Die Treffen der Hygienebeauftragten der einzelnen Fachbereiche und Berufsgruppen werden ebenfalls von der Hygienefachkraft koordiniert.



3.7.2 Verpflegung

Das IK-H verfügt über ein Ernährungsteam, das nach den Leitlinien der DGE (Deutsche Gesellschaft für Ernährung) und DGEM (Deutsche Gesellschaft für Ernährungsmedizin) arbeitet. Das Team setzt sich aus Diätassistentinnen, geschultem Pflegepersonal, Ärzten, einem Ernährungsmediziner und einer Oecotrophologin, die das Ernährungsteam beratend unterstützt, zusammen. Die Zielsetzung ist ein frühzeitiges Erkennen von Risikopatienten für Mangel- und Fehlernährung durch standardisiertes Vorgehen. Bei der Aufnahme findet generell ein Vorscreening statt, das im Bedarfsfall zu einem erweiterten Screening führt. Die Möglichkeit der Ernährungsberatung durch die Mitglieder des Ernährungsteams wird von den Patienten als überaus hilfreich und unterstützend angesehen.

Das Angebot der Menükarte ist vielfältig. Die Bestellung kann täglich verändert werden. Die aufgenommenen Daten werden auf elektronischem Weg in die Küche übermittelt. Die Patienten haben die Möglichkeit zwischen mehreren Hauptspeisen zu wählen. Für die Wahlleistungspatienten werden noch zwei zusätzliche Hauptmahlzeiten angeboten. In den Aufenthaltsräumen stehen neben Getränken auch frisches Obst und Gebäck zur Verfügung.

3.7.3 Bauliche Ausstattung

Nach Abschluss der Umbauphase befinden sich sämtliche Stationseinheiten und Funktionsbereiche in einem modernen Zustand. Hervorgehoben werden immer wieder die schön gestaltete Gartenanlage sowie die geschmackvolle und räumlich großzügige Ausstattung der Patientenzimmer. Die Patientenzimmer sind mit einem Fernseher, Telefon und teilweise mit Internetzugang ausgestattet. Jede Etage verfügt über 2-Bett-Isoliereinheiten. Jedem Patientenzimmer ist ein eigener WC- und Nassbereich zugeordnet. Jede Ebene verfügt über eine behindertengerechte Toilette.

3.8 Organisation

3.8.1 Wartezeiten und Termineinhaltung

Bezüglich der Wartezeiten und der Termineinhaltung gab es sehr unterschiedliche Rückmeldungen. Einerseits wurde ein gut erkennbares Qualitätsmanagement mit prozessorientiertem Vorgehen hervorgehoben. Andererseits aber wurden längere Wartezeiten und verschobene Termine mit mangelndem Informationsfluss benannt.

3.8.2 Aufnahme und Entlassung

Das IK-H verfügt über eine zentrale Aufnahme. Von dort aus gelangen die Patienten direkt auf die jeweiligen Stationen. Ein häufig formulierter Kritikpunkt ist die Wartezeit. Durch Rückfragen ließ sich jedoch auch feststellen, dass mit dem



AufnahmeprocEDURE nicht immer nur der Aufenthalt in der zentralen Aufnahme gemeint war. Viele Patienten haben die Zeit auf der Station (z.B. Warten auf die Zimmerzuweisung, die pflegerische Anamneserhebung, das Anästhesieaufklärungsgespräch) als Aufnahmewartezeit empfunden. Bei der Überarbeitung des Meinungsbogens wird eine differenziertere Aufteilung berücksichtigt.

Das IK-H verfügt derzeit nicht über ein standardisiertes Entlassmanagement. Die konzeptionelle Erarbeitung und Einführung ist für das Jahr 2009 geplant.

3.9 Sonstiges

3.9.1 Parkplatzsituation

Das IK-H verfügt über einen krankenhauseigenen, kostenpflichtigen Parkplatz. Die Nutzung ist die erste Stunde kostenlos, für jede weitere wird eine Gebühr von 2 Euro pro Stunde erhoben. Die Tagesgebühr beträgt 10 Euro. Eine Bushaltestelle der Linie 292 befindet sich gegenüber des Haupteinganges.

3.9.2 Umgang mit Patienteneigentum

Während des pflegerischen Aufnahmegesprächs wird der Patient darauf hingewiesen beim Verlassen des Zimmers seine Wertsachen in den Safe zu schließen und den Schrankschlüssel gegebenenfalls während der Untersuchung beim Pflegepersonal abzugeben. Für höhere Geldbeträge steht ein Safe im Empfang zur Verfügung. Liegendegebliebene Kleidungsstücke werden in der Hauswirtschaft deponiert. Diebstähle werden polizeilich angezeigt und der Versicherung gemeldet. Die Nachverfolgung ist über die Pflegedirektion sichergestellt.

3.9.3 Telefonkosten

Es besteht die Möglichkeit sich am Empfang gegen Hinterlegung von 10 Euro Pfandgebühr ein Telefon und eine Telefonkarte auszuleihen. Die tägliche Telefongebühr beträgt 1,55 €/Euro. Zudem ist das Telefonieren mit Mobiltelefonen außerhalb der Funktionsbereiche gestattet.

3.9.4 Lärmbelästigung

Wie bereits erwähnt, befand sich das Israelitische Krankenhaus in der ersten Jahreshälfte noch in der Umbau- und Modernisierungsphase. Die Belästigung durch den Baulärm stellte durchaus ein Problem dar, konnte jedoch mit kostenlos ausgeteilten Schutzkopfhörern eingedämmt werden.



4 Korrekturmaßnahmen

4.1 Klärende Antwort

Das IK-H ist ein Haus der Grund- und Regelversorgung mit 180 Planbetten. Die räumlichen, aber auch die personellen Wege sind dadurch überschaubar und kurz. Die Mitarbeiter kennen sich untereinander. Deswegen werden häufig schon zu einem frühen Zeitpunkt Missverständnisse ausgeräumt, Beschwerden werden, sofern möglich, an Ort und Stelle gelöst oder gegebenenfalls zügig an die entsprechende Stelle weitergeleitet und das Ergebnis nachverfolgt. Viele Patienten suchen den direkten Kontakt und nutzen die Ihnen angebotenen Möglichkeiten. Es gehen Gespräche im Sekretariat der Pflegedirektion ein, die in der Regel zügig bearbeitet werden. Der Patient erhält auf jeden Fall eine Rückmeldung.

4.2 Entschuldigung

Das IK-H hat sich durch die Unterzeichnung der Hamburger Erklärung zu einem patientenorientierten und konstruktiven Umgang mit Beschwerden verpflichtet. Von daher sind nicht nur die verantwortlichen, sondern alle Mitarbeiter daran interessiert, den Aufenthalt der Patienten so angenehm und störungsfrei wie möglich zu gestalten. Durch etwaige Missverständnisse oder andere unerfreuliche Vorkommnisse kann es jedoch vorkommen, dass sich die Patienten, Angehörige und Besucher sowie Einweiser oder externe Dienstleister trotzdem in einer Beschwerdesituation befinden. Hierfür bitten wir um Entschuldigung. Wir werden uns selbstverständlich weiterhin für die Belange unserer Patienten einsetzen, um den Aufenthalt oder die Zusammenarbeit so angenehm und störungsfrei wie möglich zu gestalten.

4.3 Dank

Das Israelitische Krankenhaus bedankt sich bei allen Patienten, Angehörigen, Besuchern und anderen Dienstleistern für das entgegengebrachte Vertrauen. Wir möchten Sie ermutigen Ihre Anliegen auch weiterhin vorzutragen. Nur so ist es uns möglich unsere Leistungen für Sie zu optimieren.

4.4 Prozessoptimierung

Das IK-H verfügt über ein medizinisches Fachangebot mit gastroenterologischem Schwerpunkt. Daher ist, aufgrund von vorbereitenden Maßnahmen im Bereich der Diagnostik, die Benutzungsfrequenz der Toiletten sehr hoch. Trotz telefonischer Erreichbarkeit der Reinigungsfirma und Erhöhung der Reinigungsfrequenz kommt es immer wieder zu gehäuften Verschmutzungen. Bemängelt wurde ebenfalls die Qualität des Toilettenpapiers. Daraufhin erfolgte zu Beginn dieses Jahres eine Umstellung auf weiches, angenehmeres Toilettenpapier.



Ein im Bereich der Verpflegung immer wieder genannter Kritikpunkt war die Diskrepanz zwischen der elektronisch aufgenommenen Essensbestellung und dem tatsächlich gelieferten Essen. Die Fehlerquellen ließen sich auf technische Mängel (Übertragungsfehler im EDV- System) zurückführen, die in der Regel schnell behoben werden konnten. Ein weiterer Aspekt war die fehlerhafte und teilweise unvollständige Dateneingabe seitens der Anwender. Um die Fehlerquote zu reduzieren, werden regelmäßige Schulungen der Mitarbeiter angeboten.

4.5 Personalentwicklung

- Für die Pflegekräfte des IK-H wird jährlich ein internes Fortbildungsangebot erstellt. Dieses setzt sich aus den jährlichen Pflichtfortbildungen sowie den zuvor zusammengetragenen Wünschen zusammen.
- Es werden bei Bedarf externe Stationsleitungslehrgänge für die Mitarbeiter angeboten.
- Es finden regelmäßig Mitarbeitergespräche (Jahresmitarbeitergespräche) statt
- Einsetzen der Mitarbeiter entsprechend ihrer Ressourcen und Fähigkeiten (z.B. Qualitätsmanagement).
- Weiterbildung zur/zum Wundexperten/in
- Weiterbildung einer Mitarbeiterin zur „Pain Nurse“ in 2009
- Weiterbildung Fachkrankenschwester/Pfleger für Anästhesie- und Intensivmedizin für 2009 geplant
- Weiterbildung zur/zum Praxisanleiter/in

4.6 Ausstattung verbessert

Im vergangenen Jahr wurde der letzte Bauabschnitt der Modernisierungsphase abgeschlossen. Seitdem wurde jedem Patientenzimmer ein eigener WC-Bereich zugeordnet.

Bemängelt wurde das Fehlen von Kopfhörern zum Fernsehen in den Mehrbettzimmern. Daraufhin erfolgte eine Umstellung im gesamten Krankenhaus auf Fernsehbedienung mit Kopfhörern, welche für 3 Euro am Empfang erworben werden können.

Im Bereich des Badezimmers wurde mehrfach der Wunsch nach einer helleren Lichtquelle geäußert. Daraufhin wurden zusätzlich Lampen angebracht.

In einigen Zimmern des modernisierten Bestandsbaus fand sich eine zu geringe Abflussneigung in den Duschbereichen. Dies hatte einen nassen Fußboden und Rutschgefahr zur Folge. Durch eine Nachbesserung konnte Abhilfe geschaffen werden.



5 Schwerpunkte/Besonderheiten/Verbesserungsmaßnahmen

Das IK-H ist bestrebt, die Effektivität und Effizienz des Beschwerdemanagements weiterhin zu steigern. Seit Januar 2009 finden monatliche Regeltermine zwischen dem Pflegedirektor als Verantwortlichem und der Beauftragten des Beschwerdemanagements statt. Verbesserungspotenzial sehen wir in der statistischen Erfassung von Beschwerden, die nicht über den Meinungsbogen rückgemeldet werden. Mitarbeiter sollten zum Umgang mit Beschwerden informiert und geschult werden.

Des Weiteren ist eine Überprüfung der Effizienz des vorhandenen Beschwerdemanagementsystems unumgänglich. Dies umfasst beispielsweise die Überprüfung hinsichtlich der Rückmeldehäufigkeit sowie die Sicherstellung der Weiterleitung aller Beschwerden an das Beschwerdemanagement.

6 Fazit und Ziele für das nächste Jahr

Eine Handlungsanweisung wird zurzeit erstellt. Somit sind allen Mitarbeitern die Befugnisse und Pflichten der Beschwerdebeauftragten schriftlich zugänglich. Ein standardisiertes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden wird umgesetzt.

Die Neustrukturierung eines Patientenfragebogens (Meinungsbogen) und dessen Einführung ist für das zweite Halbjahr 2009 geplant.

Die monatlichen Regeltermine zwischen dem Verantwortlichen und der Beauftragten des Beschwerdemanagements finden bereits statt.

Eine Überprüfung und Überarbeitung der Datenbank (zur Auswertung der Daten) findet ebenfalls im Jahr 2009 statt.

Erstellung einer Übersicht der eingeleiteten Maßnahmen.

Veröffentlichung der Ansprechpartner, des Verfahrens und der Maßnahmen im Internet.



Beauftragte für das Beschwerdemanagement:
Frau Birgit Steffens

Verantwortlicher für das Beschwerdemanagement:
Herr Marcus Jahn, Pflegedirektor

E-Mail: beschwerdemanagement@ik-h.de
Telefon: 040/511256010

Hamburg den 20.3.2009