



Jahresbericht Beschwerdemanagement 2015

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. Patientenrückmeldungen

- 2.1 Anzahl der Rückläufe stationärer Meinungsbögen und monatliche Verteilung im Vergleich
- 2.2 Anzahl der Rückläufe ambulanter Meinungsbögen und monatliche Verteilung im Vergleich
- 2.3 Lob, kritische Rückmeldungen und Anregungen
- 2.4 Anzahl der Beschwerden im Jahresverlauf im Vergleich
- 2.5 Verteilung der Beschwerden
- 2.6 Anzahl der Beschwerden Beschwerdeweg im Vergleich
- 2.7 Anonyme Beschwerden
- 2.8 Verteilung der Beschwerdeverfahren
- 2.9 Kategorisierung der Beschwerden

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
 - 3.5.4 Kooperationspartner
- 3.6 Administration und Verwaltung
- 3.7 Komfort und Service
 - 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 stationär/ambulant**



Israelitisches Krankenhaus in Hamburg

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird seit dem Jahr 2004 im Israelitisches Krankenhaus in Hamburg (in Folge IKH genannt) umgesetzt.

1.1 Zugänglichkeit

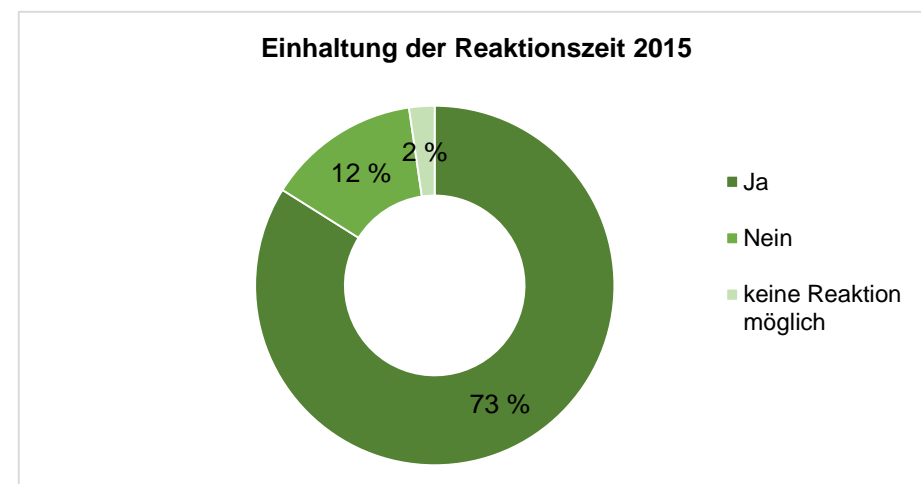
Bei der stationären Aufnahme in das IKH wird jedem Patienten eine Informationsmappe ausgehändigt, in der sich auch die Meinungsbögen befinden. Ambulante Patienten finden in den jeweiligen Warteräumen/ Funktionsabteilungen oder bei den Briefkästen neben den Hauptfahrstühlen entsprechende Formulare vor.

Zusätzlich hängen auf jeder Station Informationen aus, die auf die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale als krankenhaus-unabhängige Institution hinweisen.

Somit haben auch Angehörige und Besucher die Möglichkeit, schriftlich ihre Meinung zu äußern. Zur Wahrung der Anonymität bei der Abgabe der Bögen befinden sich Briefkästen in der Empfangshalle und auf jeder Ebene in der Nähe der Fahrstühle sowie in den Funktionsbereichen. Sie werden werktags täglich geleert.

1.2 Zügige Bearbeitung

Eine Verfahrensanweisung gewährleistet einen standardisierten Umgang mit den Beschwerden und deren zügige Bearbeitung. Sie ist im Intranet hinterlegt und somit jedem Mitarbeiter zugänglich. Die Reaktionszeit wurde im IKH mit maximal 48 Stunden festgelegt.



In den überwiegenden Fällen ist eine zeitnahe Reaktion auf die Beschwerde erfolgt. Bei einer anonymen Beschwerde über einen Konsiliararzt konnte kein Kontakt zu dem Beschwerdeführer hergestellt werden. Sie wurde zur Kenntnisnahme an den behandelnden Arzt weitergeleitet.

1.3 Unabhängigkeit

Das IKH arbeitet seit vielen Jahren mit den Patientenfürsprechern der Verbraucherzentrale in Hamburg als Vertreter einer krankenhaus-unabhängigen Institution zusammen.

1.4 Transparenz

Ein ergebnisorientierter Bericht wird einmal jährlich erstellt. Dieser enthält die erhobenen und ausgewerteten Daten des Beschwerdemanagements und ist in seiner vollständigen Fassung sowohl im Intranet als auch im Internet unter www.ikh-h.de „Beschwerdemanagement Lob und Kritik“ abgebildet. Halbjährlich erfolgt eine Auswertung der einzelnen Fachabteilungen. Diese Auswertung wird sowohl dem Direktorium als auch den verantwortlichen Mitarbeitern der Bereiche vorgelegt. In den Teamsitzungen der jeweiligen Fachabteilung werden diese Auswertungen inhaltlich besprochen.

1.5 Verantwortung

Die Zuständigkeiten sowie die Vertretungsregelung sind in der Verfahrensanweisung beschrieben.

Verantwortlich ist Herr Marcus Jahn, Kaufmännischer Direktor und Beauftragte für das Beschwerdemanagement ist Frau Birgit Steffens, Fachkrankenschwester und Mediatorin.

1.6 Unternehmenskultur

Der Leitspruch des Gründers Salomon Heine **„Menschenliebe ist die Krone aller Tugenden“** ist bei der Umsetzung der Hamburger Erklärung von entscheidender Bedeutung. Das Beschwerdemanagement wird vom gesamten Direktorium aktiv unterstützt und begleitet.

1.7 Zertifizierung

Das Israelitische Krankenhaus in Hamburg hat sich als eine der ersten Kliniken bundesweit im Bereich Beschwerdemanagement einer externen Prüfung unterzogen. Das Zertifikat „Kundenorientierung im Gesundheits- und Sozialwesen“ wird für 4 Jahre verliehen und ist ein zusätzlicher Qualitätsnachweis für die Einhaltung der - in der Hamburger Erklärung geforderten - Verpflichtung zur Zertifizierung des Beschwerdemanagements. Eine Re-Zertifizierung wurde durch das Hamburger Institut für Beschwerdemanagement im Jahr 2013 mit sehr gutem Ergebnis durchgeführt.

2. Patientenrückmeldungen

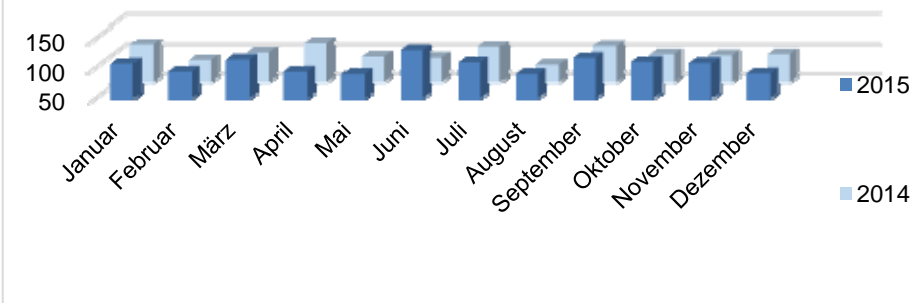
2.1 Anzahl der Rückläufe stationärer Meinungsbögen und monatliche Verteilung im Vergleich

Trotz des Rückgangs der abgegebenen Meinungsbögen um 3,6 % unterscheidet sich die Anzahl der Rückläufe im Jahr 2015 nur unwesentlich vom Vorjahr.



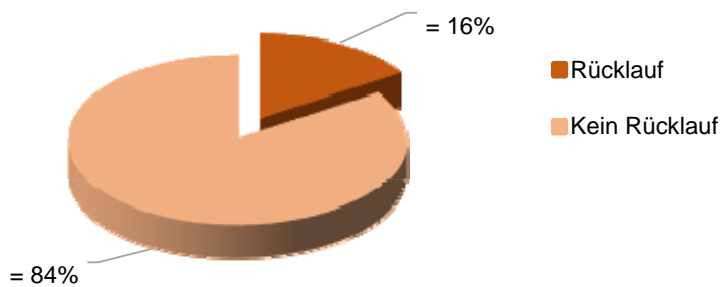


Monatlicher Rücklauf stationärer Meinungsbögen im Verhältnis 2014/2015



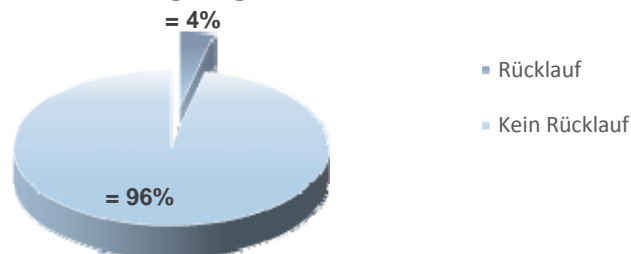
Der Rücklauf stationärer Meinungsbögen liegt mit 16 % leicht unter dem Wert des Vorjahres (19,6 %), ebenso die Rückführung von 4 % ambulanter Bögen (5 %). Ein Erklärungsansatz für den Rückgang ist die Verringerung der Patientenverweildauer von 0,3 % im Verhältnis zum Vorjahr. Der Meinungsbogen wurde in 13 Fällen zur Abgabe einer Beschwerde genutzt.

Anzahl der Rückläufe von 7974 verteilten stationären Meinungsbögen 2015

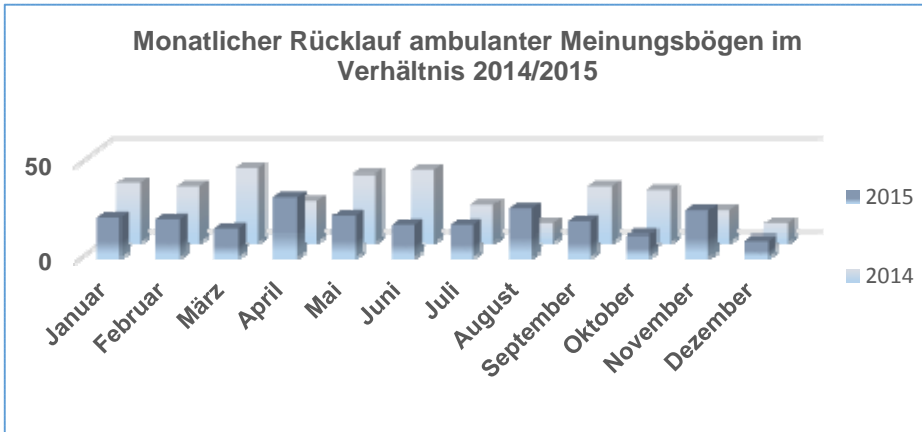


2.2 Anzahl der Rückläufe ambulanter Meinungsbögen und monatliche Verteilung im Vergleich

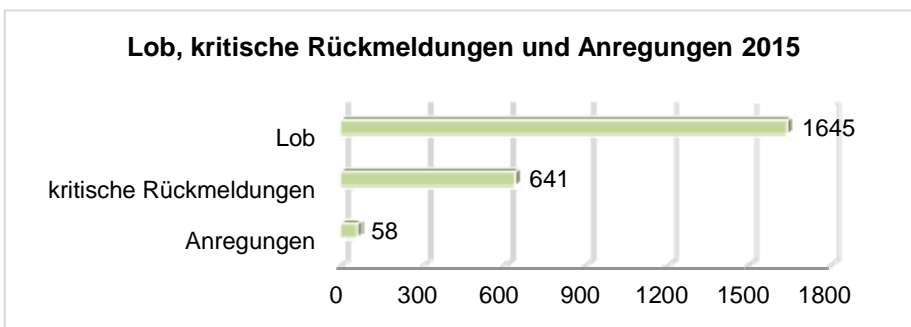
Anzahl der Rückläufe von 6541 ambulanten Meinungsbögen 2015



Bei den abgegebenen ambulanten Meinungsbögen ist ein Rückgang sowohl in der Anzahl als auch in den Freitexten zu verzeichnen.



2.3 Lob, kritische Rückmeldungen und Anregungen



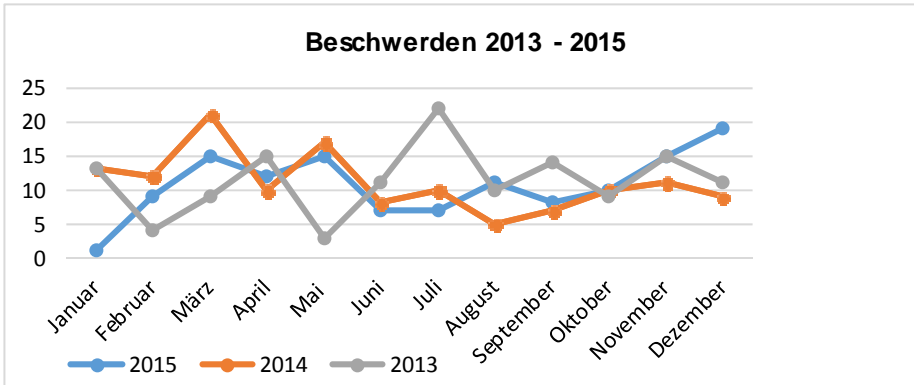
Die Anregungen sowie kritischen Rückmeldungen sind gleichbleibend, die positiven Rückmeldungen sind trotz geringerem Rücklauf des Meinungsbogens steigend. Diese überwiegend aussagekräftigen Anmerkungen werden fachbereichsbezogen ausgewertet und jährlich in die einzelnen Abteilungen weitergeleitet.

Zahlreiche E-Mails, in denen sich Patienten und Angehörige im vergangenen Jahr lobend und sehr dankbar über die Betreuung und Versorgung im IKH äußerten, sind aus den jeweiligen Fachabteilungen an das Beschwerdemanagement rückgemeldet worden. Weiterhin ist eine hohe Bereitschaft vorhanden, die Zufriedenheit auch schriftlich in Form individueller Freitexte auf den Meinungsbögen zu äußern.

2.4 Anzahl der Beschwerden im Jahresverlauf im Vergleich

Monatliche Verteilung

Januar	1	Juli	7
Februar	9	August	11
März	15	September	8
April	12	Oktober	10
Mai	15	November	15
Juni	7	Dezember	19



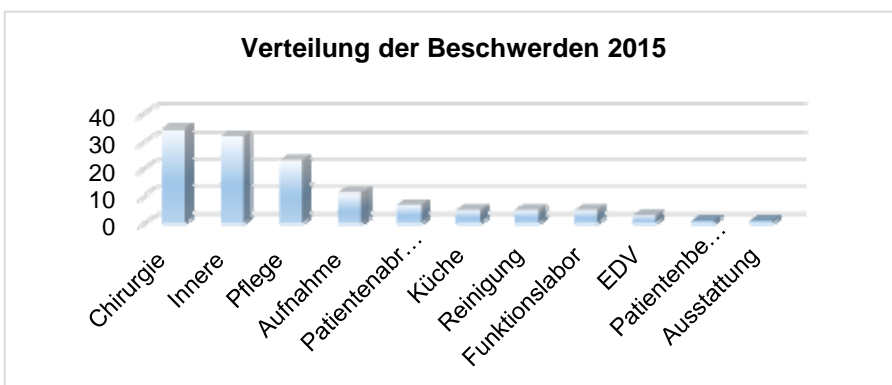
Der Rücklauf von 87 Beschwerdeverfahren mit insgesamt 129 Beschwerden ist im Verhältnis zum Vorjahr leicht gesunken.

Von den 87 Vorgängen wurden 36 Beschwerden mündlich oder telefonisch im direkten Kontakt entgegengenommen und in Form einer Beschwerdeanzeige schriftlich fixiert. Auf den Meinungsbögen sind 13 Beschwerden zurückgemeldet worden. 31 Beschwerdeführer haben per E-Mail Kontakt aufgenommen und 7 Beschwerden sind per Brief eingegangen.

Bei einer Beschwerde, die anonym abgegeben wurde, konnte keine Rückmeldung erfolgen.

Zudem werden Internetportale, z.B. "klinikbewertungen.de", immer häufiger von den Patienten genutzt, um sich mitzuteilen. Bei kritischen Rückmeldungen erhält der Nutzer in jedem Fall eine Antwort mit einem Gesprächsangebot. Im letzten Jahr kam es daraufhin zu einer Beschwerdebearbeitung, in dessen Verlauf die Negativbewertung von dem Beschwerdeführer aus dem Portal entfernt wurde.

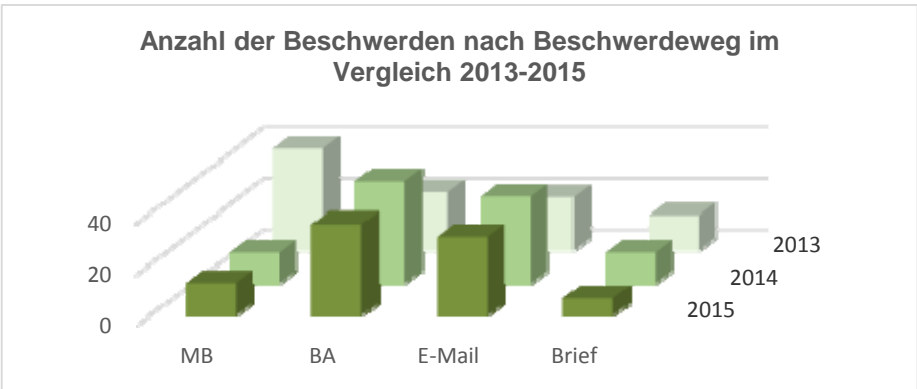
2.5 Verteilung der Beschwerden



Die Beschwerden liegen den Verantwortlichen der einzelnen Fachbereiche vor und können auf Nachfrage bei den Mitarbeitern des Beschwerdemanagements eingesehen werden.



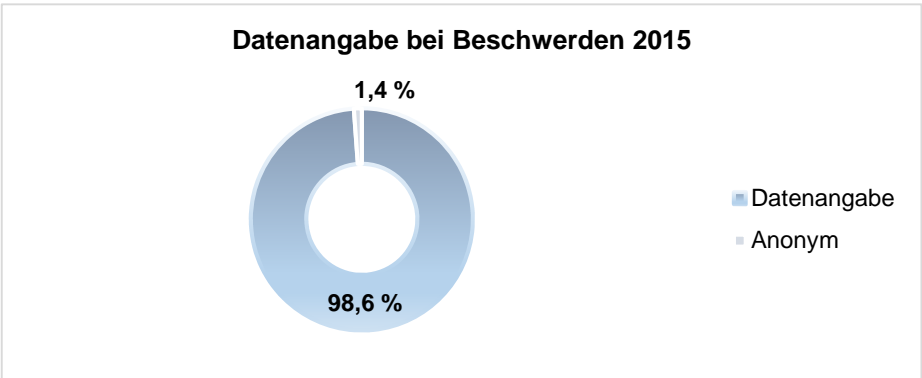
2.6 Anzahl der Beschwerden nach Beschwerdeweg im Vergleich



MB: Meinungsbogen BA: Beschwerdeanzeige

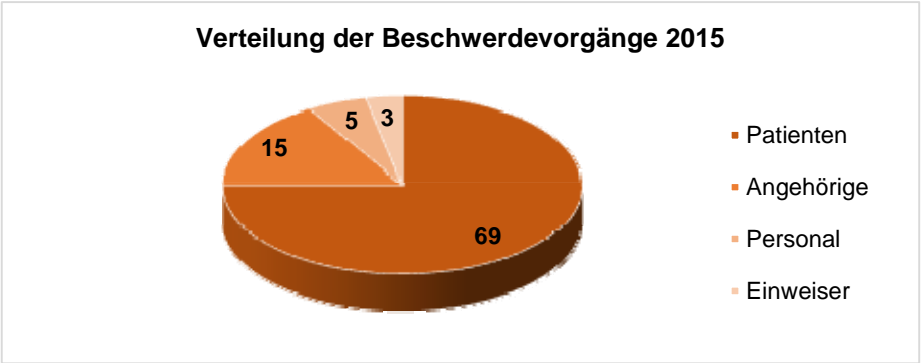
Die Beschwerdeführer nutzen zunehmend den digitalen Weg zur Abgabe einer Beschwerde oder geben ihre Rückmeldung im persönlichen Kontakt weiter.

2.7 Anonyme Beschwerden



Bis auf eine anonym abgegebene Beschwerde haben alle anderen Beschwerdeführer ihre Daten angegeben und somit eine konstruktive Bearbeitung ermöglicht.

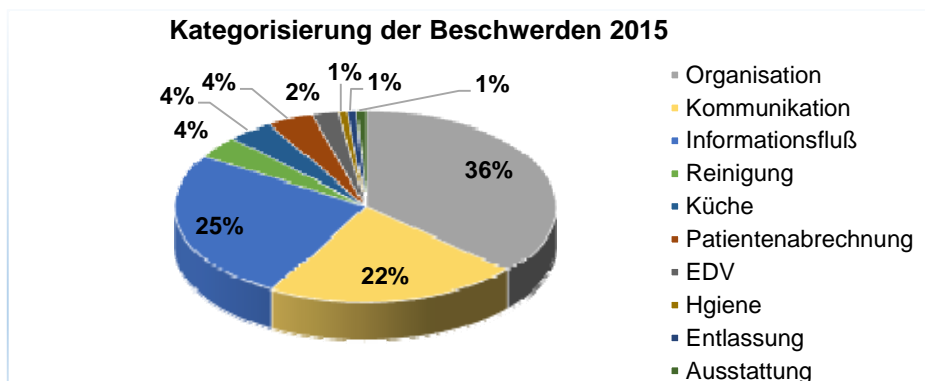
2.8 Verteilung der Beschwerdevorgänge





Angehörige bemängelten unter anderem längere Wartezeiten beim Aufnahmeverfahren, nicht zugesandte Berichte und Befunde sowie als unhöflich empfundenenes Auftreten einzelner Personen. Bei dem Einweiser handelt es um mehrere Arztbriefe, die nicht korrekt adressiert wurden. Von den Mitarbeitern wurden unter anderem Beschwerden zur Reinigung und zur fachlichen pflegerischen Betreuung einer Mitarbeiterin der Zeitarbeit weitergeleitet. Alle eingegangenen Beschwerden wurden unter Einbeziehung der fachlichen Leitung besprochen und bearbeitet.

2.9 Kategorisierung der Beschwerden



Der Schwerpunkt in der Kategorisierung liegt im Jahr 2015 erneut im Bereich Organisation, ist jedoch im Verhältnis zum Vorjahr um 15,5 % gesunken. Trotz erweiterter Personalressourcen war die schwierige telefonische Erreichbarkeit der Patientenaufnahme des Öfteren Anlass einer Kritikmeldung.

Die Beschwerden zur Reinigung konnten in allen Fällen zeitnah bearbeitet werden und die Rückmeldungen zur Patientenabrechnung wurden mit allen Beteiligten geklärt.

Des Weiteren liegen Beschwerden zu langen Wartezeiten auf eine präoperative, fachärztliche Begutachtung im chirurgischen Bereich vor, ausschließlich an den Einweiser und nicht an den Hausarzt adressierte Arztbriefe sowie ein nicht vorhandener Kühlschrank im Einbettzimmer.

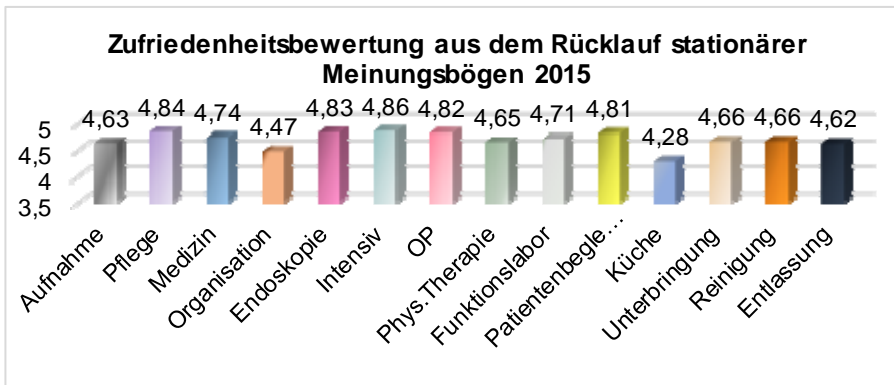
3. Kategorisierung der Rückmeldungen

3.1 Lob und Dank

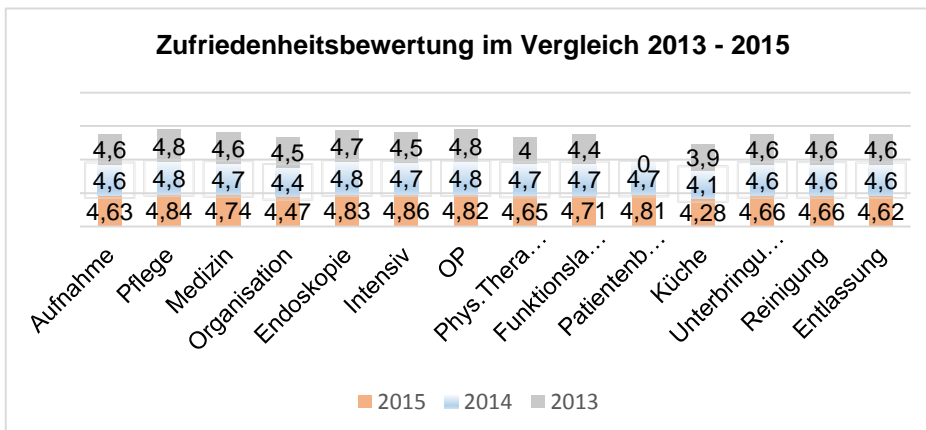
In das Ergebnis der Zufriedenheitsbewertung sind die Rückläufe der Meinungsbögen eingeflossen.

sehr gut	5 Punkte
gut	4 Punkte
befriedigend	3 Punkte
lässt zu wünschen übrig	2 Punkte
mangelhaft	1 Punkt

Stationär 2015

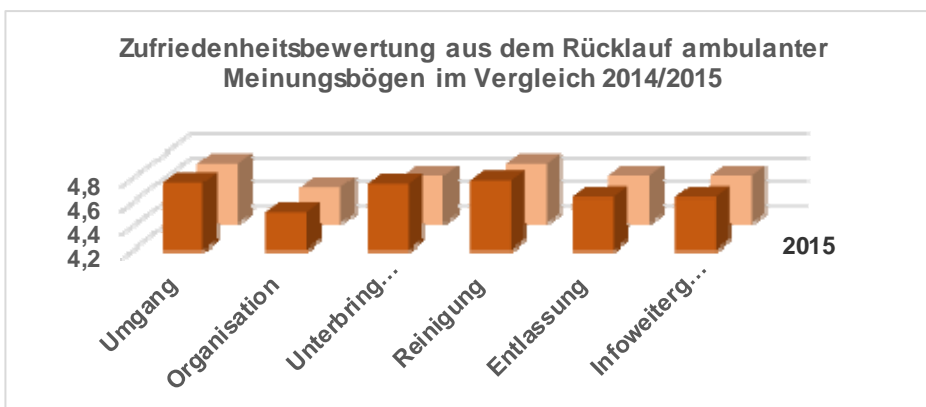


Vergleich 2013 bis 2015



In der Vergleichsbewertung der letzten drei Jahre zeigt sich eine Zunahme der Patientenzufriedenheit in den Bereichen Intensivstation, Patientenbegleitedienst und der Speiseversorgung/Küche. Alle anderen Fachbereiche wurden mit 4,6 bis 4,8 Punkten konstant hoch bewertet.

Ambulant Vergleich 2014/2015



Trotz des Rückgangs der abgegebenen Meinungsbögen spiegelt sich in der Punkteskala immer noch ein hohes Maß an Patientenzufriedenheit wider.

3.2 Ärztliche Leistungen

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	1010 😊
gut	180 😊
befriedigend	42 😐
lässt zu wünschen übrig	11 😞
mangelhaft	4 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	1247 Bögen

In den positiven Rückmeldungen wurde die als menschlich empfundene Medizin und der respektvolle Umgang mit dem Patienten hervorgehoben. Kritisch angemerkt wurden Aufklärungsgespräche und Visitenbesprechungen im Beisein der Mitpatienten in den Mehrbettzimmern.

3.3 Pflegeleistungen

Normalstation

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	1095 😊
gut	129 😊
befriedigend	17 😐
lässt zu wünschen übrig	7 😞
mangelhaft	2 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	1250 Bögen

Angemerkt wurden Korrektheit, Kompetenz, Organisation, Hilfsbereitschaft und menschliches Verhalten im Umgang mit den Patienten. In einigen Fällen wurde der Informationsfluss bemängelt und die die Arbeitsabläufe bei hohem Arbeitsanfall als hektisch beschrieben und als unangenehm empfunden.



Funktionseinheiten

OP

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	385 😊
gut	69 😊
befriedigend	5 😐
lässt zu wünschen übrig	1 😞
mangelhaft	0 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	460 Bögen

In den 98 % positiven Rückmeldungen (72 Meldungen) werden die umfassende, sehr gefühlvolle und auf den Patienten eingehende Betreuung benannt. Die erwärmten Decken werden gehäuft als wohltuend, entspannend und angenehm empfunden. Die vier kritischen Rückmeldungen bezogen sich auf einen leichten Schwindel nach der OP, Schmerzen bei der Einleitung im Arm und in einem Fall hat sich der Patient erschrocken, als er nach dem Aufwachen aus der Narkose von dem hinter ihm stehenden Arzt angesprochen wurde.

Intensivstation

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	144 😊
gut	19 😊
befriedigend	2 😐
lässt zu wünschen übrig	0 😞
mangelhaft	0 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	161 Bögen

Die Rückmeldungen bezogen sich auf eine fachlich und menschlich sehr fürsorgliche Betreuung. Kritische Rückmeldungen sind nicht erfolgt



Endoskopie

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	424 😊
gut	57 😊
befriedigend	6 😐
lässt zu wünschen übrig	4 😞
mangelhaft	0 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	489 Bögen

Bei den Freitexten zur Behandlung und Betreuung in der Endoskopie sind 92 % (78 Meldungen) mit positivem Inhalt zu verzeichnen. Hervorgehoben wurden insbesondere ein kompetenter und freundlicher sowie einfühlsamer Umgang. Die kritischen Äußerungen bezogen sich auf den Bereich Organisation, ohne nähere Angabe von Gründen.

3.4 Sonstige Therapeutische Leistungen

Funktionslabor

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	163 😊
gut	53 😊
befriedigend	4 😐
lässt zu wünschen übrig	1 😞
mangelhaft	0 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	221 Bögen

90 % der schriftlichen Rückmeldungen enthalten positive Äußerungen zur Behandlung im Funktionslabor (36 Meldungen). Hervorgehoben wurde die sehr einfühlsame und umfassende Erklärung und Informationsweitergabe sowie die ruhige und als geduldig empfundene Art und Weise der Durchführung der Untersuchungen.

In vier Fällen haben die Patienten die Wartezeit, ungeduldiges zurechtweisendes Verhalten und die fehlende Information über das Nahrungsverhalten am Vortag einer Untersuchung kritisch angemerkt. Diese Rückmeldungen erfolgten ohne Datenangabe und konnten somit nicht Dialog geklärt werden.



3.5 Verhalten/Kommunikation im Bereich

3.5.1 Medizin

Implementiert sind:

- Fachübergreifende Qualitätskommission
- Regelmäßig stattfindende Ärzte-Pflegezirkel
- Innerbetriebliche Fortbildungen
- Onkologische Konferenz 1x wöchentlich fachübergreifend unter Beteiligung der onkologischen Praxis von Fr. Prof. Hegewisch-Becker
- Fach- und berufsgruppenübergreifende Hygienekommission
- Tägliche Röntgenvisite (Kooperationspartner)
- Fachübergreifendes Ernährungsteam

3.5.2 Pflege

Implementiert sind:

- Jour Fixe Termine zwischen der Pflegedirektorin und den Abteilungs- und Funktionsleitungen
- Abteilungsleitungssitzung 1x wöchentlich
- Regelmäßig stattfindende Teambesprechungen
- Hygienezirkel Pflege
- Qualitätszirkel Pflege
- Wundgruppe
- Fach- und berufsübergreifender Hygienekommission
- 1x wöchentlich Mittagsübergabe Ärzte/Pflege (Innere Medizin)
- Regelmäßige Treffen zwischen Abteilungs- und Küchenleitung
- Innerbetriebliche Fortbildung
- Kinaesthetics Arbeitsgruppe
- Fachübergreifendes Ernährungsteam
- Palliatives Pflorgeteam

3.5.3 Sonstige therapeutische Leistungen

Entlassungsmanagement

Die Mitarbeiterinnen des Entlassungsmanagements beraten und unterstützen die Patienten und Angehörige montags bis freitags in der Zeit von 8.00 – 16.00 Uhr in der Klärung und Regelung sozialrechtlicher Angelegenheiten. Dies beinhaltet zu einem großen Anteil die Einleitung von Anschlussheilbehandlungen (AHB). Ein weiterer Schwerpunkt ist die Überleitung in die häusliche Pflege oder in stationäre Pflegeeinrichtungen. Diese beratenden und organisatorischen Tätigkeiten des Sozialdienstes tragen somit dazu bei, dass die Patienten im Anschluss an den Krankenhausaufenthalt wieder die Rückkehr in den Alltag und ins Berufsleben bewältigen können.

Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2015 ließen sich insgesamt 1455 Patienten vom Entlassungsmanagement beraten.



Organisation von Wundtherapie im häuslichen Bereich	58
Vermittlung bei der Verordnung parenteraler Ernährung im häuslichen Bereich	50
Einbindung des Palliativ Teams	98
Organisation von Pflegeanträgen	130
Hospizantrag	45
Überleitungen in Hospizeinrichtungen	27
Vorbereitung ambulanter Palliativbetreuung (SAPV)	49
Allgemeine Beratung/Vorsorge	303
Beratung zur Schwerbehinderung	103
Beratung zu Hilfsmitteln	115
Geriatrische Reha	58
AHB Reha	158
Ambulante Pflegedienste	192
Überleitungen in Senioreneinrichtungen	32
Patientenverfügung/Vollmacht	22
Gesetzliche Betreuung	15



Pflegeberatung für Patienten und Angehörige:

Durch die individuelle Beratung und Anleitung geben wir Patienten und Angehörigen die Möglichkeit, ihre Pflegesituation besser zu verstehen und sich aktiv am Genesungsprozess zu beteiligen.

Ein entsprechender Informationsaushang befindet sich an der Magnetwand in jeder Stationseinheit.

Palliative Care Team: - Definition der WHO (2002)

„Palliative Care ist ein Ansatz zur Verbesserung der Lebensqualität von Patienten und deren Familien, die mit Problemen konfrontiert sind, die mit einer lebensbedrohlichen Erkrankung einhergehen: durch Vorbeugen und Lindern von Leiden, durch frühzeitiges Erkennen, einwandfreie Einschätzung und Behandlung von Schmerzen sowie anderen belastenden Beschwerden körperlicher, psychosozialer und spiritueller Art.“

Das Team am Israelitischen Krankenhaus hat das Ziel, mit einem konsiliar-tätigen, multiprofessionellen Team und Musiktherapeutischen Angebot palliativmedizinische Betreuung anzubieten.

Psychologischer Dienst:

Der Psychologische Dienst des Israelitischen Krankenhauses unterstützt in interdisziplinärem Austausch das Palliative Care Team und ist konsiliarisch für die internistischen und chirurgischen Stationen des Hauses tätig. Ziel ist es, den Patienten am IKH im Umgang mit krankheitsbedingten Problemen beratend und begleitend zur Seite zu stehen und bei der Bewältigung von seelischen Belastungen in psychosozialen Anforderungssituationen bedarfsorientiert zu unterstützen. Der Psychologische Dienst bietet darüber hinaus personenzentrierte Hilfe für betroffene Angehörige.

Seelsorge:

Der Klinikseelsorger ist regelmäßig dienstags anwesend. Er besucht Patientinnen und Patienten während ihres Aufenthaltes im Krankenhaus und ist darüber hinaus telefonisch in der benachbarten Groß Borsteler Kirchengemeinde St. Peter zu erreichen.

Ernährungstherapie:






Das Ernährungsteam des IKH arbeitet nach den Leitlinien der DGE (Deutsche Gesellschaft für Ernährung) und DGEM (Deutsche Gesellschaft für Ernährungsmedizin) zu den Maßnahmen der Ernährungstherapie.

Stomatherapie:

Das IKH wird von einer Stomatherapeutin begleitet, welche die Patienten produktunabhängig berät und betreut. Sie übernimmt die Anleitung der Betroffenen zur Selbstversorgung und leitet die häusliche Weiterversorgung ein. Fachweitergebildete Stomaexperten in den einzelnen Arbeitsbereichen ergänzen das Team.

3.5.4 Kooperationspartner

Physiotherapie

sehr gut	44	
gut	9	
befriedigend	4	
lässt zu wünschen übrig	0	
mangelhaft	0	



3.6 Administration/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.

3.7 Komfort und Service

Das IKH verfügt über eine modern ausgestattete Cafeteria mit Zugang zum hauseigenen Garten, die von der krankenhauseigenen Küche bewirtschaftet wird. Patienten und Besucher haben 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 und werden von den Patienten auch als Ansprechpartner für Fragen nicht medizinischer oder nicht pflegerischer Art gesehen. Ein Empfangs- und Geleitservice wird ebenfalls als sehr angenehm empfunden

Bei Aufnahme und Entlassung kann die Unterstützung der Mitarbeiter des Patientenbegleitdienstes beim Tragen des Gepäcks in Anspruch genommen werden.

3.7.1 Sauberkeit und Hygiene

Reinigung

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	909 😊
gut	276 😊
befriedigend	46 😐
lässt zu wünschen übrig	12 😞
mangelhaft	4 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	1247 Bögen

Eine Patientin schrieb: „Da ich aus der Reinigungsbranche komme und auf die Sauberkeit achte, sind mir ein paar Kleinigkeiten aufgefallen. Grundsätzlich bezeichne ich die Sauberkeit aber als gut bis sehr gut“.

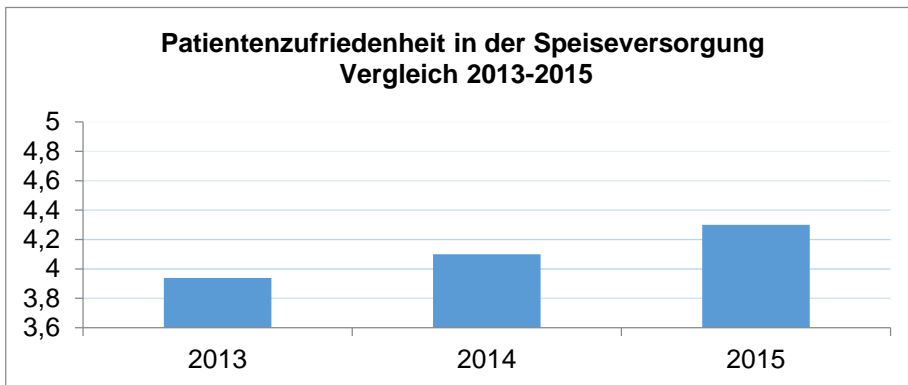


3.7.2 Verpflegung

Küche

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	531 😊
gut	400 😊
befriedigend	140 😐
lässt zu wünschen übrig	27 😞
mangelhaft	8 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	1106 Bögen

Die Ergebnisse in der Patientenzufriedenheit bezogen auf die Speiseversorgung resultieren aus der kontinuierlichen Patientenbefragung (Meinungsbögen). Das Punktesystem umfasst eine Bewertung von 1 (mangelhaft) bis 5 (sehr gut).



Die Patientenzufriedenheit ist innerhalb der ersten 2 Jahre nach Umorganisation und kontinuierlichem Verbesserungsprozess in der Speiseversorgung um 0,4 Punkte gestiegen.

In den schriftlich formulierten Rückmeldungen zeigte sich bereits innerhalb des ersten Jahres ein Rückgang kritischer Aussagen von 54 % (20 % der abgegebenen Meinungsbögen).

An positiven Rückmeldungen ist im gleichen Zeitraum ein Zuwachs von 13,6 % zu verzeichnen.



3.7.3 Bauliche Ausstattung

Unterbringung

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	895 😊
gut	290 😊
befriedigend	35 😐
lässt zu wünschen übrig	11 😞
mangelhaft	4 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	1235 Bögen

Hervorgehoben wurden die Parkanlage sowie die kontinuierlichen Bilderausstellungen im gesamten Krankenhaus. Die wenigen kritischen Rückmeldungen bezogen sich unter anderem auf die Zimmerausstattung und die Qualität der Matratzen.

In beiden Fällen wurde bereits Abhilfe geschaffen.

3.8 Organisation

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	761 😊
gut	337 😊
befriedigend	85 😐
lässt zu wünschen übrig	26 😞
mangelhaft	15 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	1247 Bögen

Die meisten Rückläufe beschrieben eine gute Ablauforganisation, rechtzeitige Information und präzise Koordination der Untersuchungen. Vermehrt kritische Rückmeldungen gab es in einem Bereich bezüglich der Wartezeiten auf eine fachärztliche Untersuchung. Sofern möglich wurde der direkte Kontakt zu den betreffenden Personen hergestellt und Abhilfe geschaffen.



3.8.1 Wartezeiten und Termineinhaltung

Insgesamt sind die Rückmeldungen bezüglich der Wartezeiten gleichbleibend niedrig. Zudem zeigt sich, dass das Empfinden für eine lange Wartezeit sehr unterschiedlich ist. Es variiert zwischen einer und mehreren Stunden. In einem Fall ist nachweislich die Aufnahme-prozedur der Stationsaufnahme in die Beurteilung mit einbezogen worden. Dazu gehören die pflegerische Aufnahme, Bezug des Zimmers sowie angesetzte Untersuchungen. Die Dauer dieser Handlungen ist jedoch von verschiedenen Faktoren abhängig und fällt deswegen sehr unterschiedlich aus. Zudem zeigt sich, dass die Ankunftszeit einiger Patienten in der Aufnahme häufiger vor dem eigentlich vereinbarten Termin liegt. Somit ist in einigen Fällen eine Wartezeit vorprogrammiert.

3.8.2 Aufnahme und Entlassung

Aufnahme

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	962 😊
gut	312 😊
befriedigend	47 😐
lässt zu wünschen übrig	10 😞
mangelhaft	5 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	1237 Bögen

72 % der abgegebenen Textbeiträge zur Aufnahme sind positive Rückmeldungen. Der Empfang wird als warmherzig, freundlich und zuvorkommend bezeichnet. Einige Patienten beschrieben trotz des hohen Andrangs eine ruhige und umsichtige Durchführung des Aufnahmeverfahrens. Die kritischen Rückmeldungen bezogen sich überwiegend auf die Wartezeiten im Aufnahmebereich.

Entlassung

Anzahl der abgegebenen Bögen:	1261 Bögen
Bewertung:	
sehr gut	759 😊
gut	210 😊
befriedigend	45 😐
lässt zu wünschen übrig	18 😞
mangelhaft	9 😞
Beurteilte Leistung insgesamt	1041 Bögen



Die überwiegende Anzahl der Patienten empfanden die Entlassung als zügig und unkompliziert, was in wenigen Fällen auch als Nachteil angesehen wurde. In einem Fall hat ein für den Abreisetag geplanter Untersuchungstermin durch Ablaufverzögerung die Rückreise erschwert.

3.9 Sonstiges

3.9.1 Parkplatzsituation

Das IKH verfügt über einen krankenhauseigenen, kostenpflichtigen Parkplatz. Die Nutzung der ersten Stunde ist kostenlos, für jede weitere wird eine Gebühr von 2 Euro pro Stunde erhoben. Die Tagesgebühr beträgt 10 Euro. Das Parkplatzangebot wurde bei dem Neubau des Hospizes am Israelitischen Krankenhaus durch eine Garage erweitert. Somit steht den Patienten, Angehörigen und Besuchern ausreichend Parkraum zur Verfügung.

Das IKH ist gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Die Buslinie 292 hält knapp 50 m vom Haupteingang entfernt.

3.9.2 Umgang mit Patienteneigentum

Zur korrekten Wertgegenständeverwaltung wird ein schriftlicher Nachweis über entgegengenommene Wertsachen geführt.

Zudem wird jeder Patient beim pflegerischen Aufnahmegespräch 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 in der Verwaltung (Patientenabrechnung) zur Verfügung. Liegendebliebene Kleidungsstücke werden für drei Monate auf der Station deponiert und danach verworfen. Wertgegenstände werden ins Fundbüro weitergeleitet. Bei Diebstählen wird eine polizeiliche Anzeige verfasst und eine Meldung an die Versicherung übermittelt. Die Nachverfolgung ist über den Kaufmännischen Direktor sichergestellt.

3.9.3 Telefonkosten

Das Telefonieren mit Mobiltelefonen ist im gesamten Krankenhausbereich außerhalb gekennzeichnetener Funktionseinheiten gestattet. Ein Münzfernsprecher steht im Erdgeschoss in der Nähe des Empfangsbereichs zur Verfügung.

3.9.4 Lärmbelästigung

Es wird des Öfteren die Anregung formuliert, zur Lärmdämmung die Stuhlbeine in den Zimmern und Aufenthaltsräumen mit Filz zu überziehen. Aus hygienischen Gründen ist dieses jedoch nicht möglich und wird deshalb nicht umgesetzt.



4. Korrekturmaßnahmen

4.1 Klärende Antwort

Das Ziel des IKH ist es, seit Einführung der Hamburger Erklärung im Jahr 2004 die Anforderungen der freiwilligen Selbstverpflichtung zu erfüllen. Seit 2005 ist das Beschwerdemanagement kontinuierlich weiterentwickelt worden. Die Rückmeldungen der Patienten werden halbjährlich statistisch aufbereitet und den Mitarbeitern transparent dargestellt. Zudem gehört das IKH zu den wenigen Krankenhäusern bundesweit, die sich im Bereich Beschwerdemanagement alle vier Jahre einer externen Prüfung unterziehen.

4.2 Entschuldigung

Wir sind bei kritischen Anmerkungen bestrebt, eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösung zu finden und Anregungen konstruktiv umzusetzen. Dennoch ist es aus unterschiedlichen Gründen nicht immer möglich. Dafür bitten wir um Verständnis.

4.3 Dank

Wir danken allen Patienten, Angehörigen, Besuchern und Kooperationspartnern für die Unterstützung durch ein offenes und aktiv gestaltetes Beschwerdemanagement sowie für das entgegengebrachte Vertrauen.

Unser ganz besonderer Dank gehört den Mitarbeitern des Hauses für ihr Engagement und die Unterstützung bei der Umsetzung eines kundenorientierten Beschwerdemanagements.

4.4 Prozessoptimierung

- Speiseversorgung:
- Patientenaufnahme
- Sozial- und Entlassungsmanagement
- Umstrukturierung in der Bereichsleitung der Reinigungsfirma DIK

4.5 Personalentwicklung

- Das IKH ist ein akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Hamburg. Kontinuierlich werden in allen Fachabteilungen Studenten in jeder Ausbildungsstufe unterrichtet
- Weiterbildungsordnung der Ärztekammer Ausbildung zum Facharzt Innere Medizin, Allgemeinmedizin, Gastroenterologie
- Den Mitarbeitern des IKH werden jährlich umfangreiche innerbetriebliche Fortbildungen angeboten. Diese umfassen die jährlichen Pflichtfortbildungen sowie die zuvor zusammengetragenen Wünsche und werden regelmäßig aktualisiert und erweitert (z.B. Konfliktmanagement, Ressourcen und Blickwinkelwechsel, Umgang mit schwierigen Patienten)



- Externe Ausbildung für Pflegende in Leitungsfunktion, Fachweiterbildungslehrgänge, Expertenausbildung (Wundexperten, Stomaexperten, Palliativ Care, Pflegeexperte für Menschen mit Demenz)

4.6 Ausstattung verbessert

- Ausstattung der Privatzimmer mit Radio
- Neuanschaffung von Kissen und Matratzen
- Installieren einer neuen Telefonanlage in den Patientenzimmern

5. Schwerpunkte/Verbesserungsmaßnahmen/Besonderheiten

Aus den Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement wurden für das Jahr 2015 zur Qualitätssteigerung folgende Verbesserungen abgeleitet:

- Fortführung der Optimierung der Speiserversorgung
- Aufstockung von Personalressourcen (Aufnahme)
- Vorbereitende Maßnahmen zur Samedi Online Terminbuchung (Schulungen)

6. Fazit und Ziele für das nächste Jahr

Zusammenfassend können wir erneut ein im Hause sehr gut implementiertes Beschwerdemanagement feststellen. Unsere Zielsetzung des vergangenen Jahres wurde in vollem Umfang erfüllt.

Ziele für 2016:

- Erweiterung des OP-Trakts
- Einführung von Patientenentertainmentssystemen
- Zusammenarbeit mit einem Medizinischen Callcenter
- Einführung Online Terminbuchung (Samedi)
- Ausbau der Personalressourcen im Patientenmanagement
- Ausbau der Personalressourcen im Beschwerdemanagement
- Weiterer Ausbau der digitalen Patientenakte/Rpdoc

Beauftragte für das Beschwerdemanagement:

Frau Birgit Steffens, Fachkrankenschwester und Mediatorin
Telefon (040) 51125-6110

Ansprechpartner und Verantwortlicher für das Beschwerdemanagement:

Herr Marcus Jahn, Kaufmännischer Direktor
Fax (040) 51125-6010

E-Mail: beschwerdemanagement@ik-h.de

