



Meinungs- und Beschwerdebericht 2023

Einleitung

Aufgrund der Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden, Lob und Rückmeldungen und auf der Grundlage von gesetzlichen Bestimmungen veröffentlicht das Agaplesion Bethesda Krankenhaus Bergedorf jährlich einen Bericht über die Arbeit des Meinungsmanagements in unserem Krankenhaus.

Als Haus, das im Jahr 2004 die Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden, Lob und Rückmeldungen mit entwickelt hat, fühlen wir uns dieser Berichtserstattung verpflichtet und kommen dieser Verpflichtung mit diesem Bericht nach.

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung und gesetzlicher Bestimmungen

- Die Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden, Lob und Rückmeldungen und die gesetzlichen Bestimmungen aus den entsprechenden Richtlinien bilden im AGAPLESION Bethesda Krankenhaus Bergedorf die Grundlage der Arbeit im Meinungsmanagement. Diese werden vollumfänglich umgesetzt und haben sich zu einem soliden Fundament für die Vorgehensweise im Meinungsmanagement entwickelt. In internen und externen Audits und in einem regelmäßigen Austausch mit anderen Krankenhäusern erfolgt die ständige Überprüfung und wenn notwendig, die Weiterentwicklung der Arbeit im Meinungsmanagement, um den sich stetig wandelnden Ansprüchen der Nutzergruppen, den sich ändernden Rahmenbedingungen und den gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden. So wird als neues Element wieder ein Meinungsbogen in Papier für Rückmeldungen angeboten und ein Onlineformular in der Klinikhomepage integriert.
- Das Meinungsmanagement ist in unserem Krankenhaus ein wichtiger Baustein in unserem Qualitäts- und Risikomanagement. So möchten wir nicht nur den gesetzlichen Bestimmungen nachkommen, sondern die Rückmeldungen der Patient:innen, Angehörigen, Besucher:innen und sonstigen Nutzer:innen zur Verbesserung unserer Prozesse und Leistungen nutzen.

Als Baustein des Qualitäts- und Risikomanagements sollen durch das Meinungsmanagement systematisch Risiken in der Patientenversorgung erkannt und verringert werden. Dazu fördern wir eine offene und niedrighschwellige Beschwerdekultur, die von allen Mitarbeiter:innen gelebt wird. Zugleich überprüfen wir die Wirksamkeit des Meinungsmanagements in internen und unabhängigen externen Audits kontinuierlich. Die Audits erfolgen im Rahmen des Qualitäts- und Risikomanagement, in das wie vorhergehend beschrieben, das Meinungsmanagement eingebunden ist.

Die Audits sollen die Wirksamkeit der vereinbarten und umgesetzten Maßnahmen sowie die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sicherstellen. Bei Bedarf erfolgen Veränderungsprozesse oder Anpassungen, um Verbesserungen zu erzielen. Die Ergebnisse der internen und externen Audits belegten auch im abgelaufenen Berichtsjahr, dass die Umsetzung der Vorgaben im AGAPLESION Bethesda Krankenhaus sichergestellt ist.

Kontakt

Markus Linniek
Meinungsmanagementbeauftragter
AGAPLESION Bethesda
Krankenhaus Bergedorf
gemeinnützige GmbH
Glindersweg 80
21029 Hamburg
Tel: 040 / 725 54 – 10 11
linniek@bkb.info
oder
ihremeinung@bkb.info

Gleichzeitig nutzen wir die Erkenntnisse, die wir aus dem Meinungsmanagement erhalten, in internen Fortbildungen, um so langfristig die Gründe für Beschwerden und negative Rückmeldungen abzubauen.

2. Rückmeldungen an das Meinungsmanagement

- Im zurückliegenden Jahr 2023 erhielt das Meinungsmanagement insgesamt 185 Rückmeldungen von Patient:innen, den Angehörigen und Besucher:innen. Damit ist die Anzahl der Rückmeldungen im Vergleich zu den Vorjahren stetig angestiegen, so dass man die Verringerung der Rückmeldungen in den Vorjahren nun eindeutig der Pandemiesituation zuordnen kann. Dieser Trend freut uns als Klinik sehr, weil sich so ein eindeutigeres Bild für uns ergibt, in welchen Bereichen wir die Prozesse und Abläufe innerklinisch überprüfen und ggf. anpassen müssen.

Im Jahr 2023 waren die am häufigsten genutzten Rückmeldewege der Meinungsbogen in Papierform, das Onlineformular, gefolgt von der E-Mail und danach erst das persönliche Gespräch am Telefon oder direkt auf der Station. Hier zeichnet sich für uns als Klinik ein neuer Trend ab, der eine deutliche Verschiebung hin zu den schriftlichen Rückmeldungen zeigt.

Die Rückmeldungen, bzw. Beschwerden sowie das Lob an das Meinungsmanagement erfolgten fast alle unmittelbar im Aufenthalt der Patient:innen oder in einem sehr engen zeitlichen Zusammenhang. Aufgrund dessen konnte das Meinungsmanagement zeitnah auf die Rückmeldungen reagieren und Lösungen anbieten.

Bei den Nutzergruppen des Meinungsmanagement lagen wie in den Vorjahren die Patient:innen und die Angehörigen an erster Stelle, wobei die Rückmeldungen der Patient:innen mit 20% deutlich angestiegen sind und die Rückmeldungen der Angehörigen sich in gleichem Maße verringert haben. Nach wie vor stellen die Rückmeldungen der weiteren Nutzergruppen wie zum Beispiel, Pflegedienste, Betreuer:innen, die Ärztekammer oder andere Institutionen eine nachgeordnete Rolle in der Nutzung des Meinungsmanagements dar.

- In der Auswertung der Meinungsgründe für das Jahr 2023 sind die Bereiche Verpflegung, Ausstattung und der Themenbereich Professionalität der Mitarbeiter:innen die führenden Rückmeldegründe für Kritik. Bei den positiven Meinungen sind über 70% der Rückmelder:innen mit der Behandlung, Therapie und Betreuung zufrieden und loben diese. Alle anderen Bereiche, wie z.B. die Reinigung, die Beratung und Aufklärung und Informationsweitergabe oder aber der Komfort und Service liegen weit hinter den genannten Rückmeldegründen und teilweise sogar noch weit hinter den Vorjahreswerten.
- Aufgrund der Ergebnisse werden die in den letzten Jahren begonnenen Verbesserungsmaßnahmen konstant in den Berufsgruppen und Fachabteilungen weiter fortgeführt, um diese Ergebnisse zu halten oder sogar zu verbessern. Themengebiete, die einen deutlichen Anstieg der Rückmeldungen zu verzeichnen haben, werden analysiert, um dann Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Näheres dazu wird im Bereich Ziele für das nächste Jahr dargestellt.

3. Umgang mit Beschwerden

Im Rahmen des Meinungsmanagements versuchen wir stets eine schnelle, angemessene Kommunikation mit den Meinungsgeber:innen herzustellen und in einem gemeinsamen Prozess Lösungen für Beschwerden zu erarbeiten, soweit dies möglich ist. Anregungen, die uns Meinungsgeber:innen übermitteln, werden mit den Fachbereichen auf die Umsetzung hin überprüft und zur Verbesserung der Abläufe und Prozesse genutzt, wenn diese möglich und wirtschaftlich vertretbar sind.

Aufgrund der Rückmeldungen des vorausgegangenen Jahres zur Verpflegung sind wir mit unserem Caterer in einen Dialog eingetreten, um hier einen Verbesserungsprozess zu beginnen. Das Ziel ist es, hier im Laufe des Jahres eine Verbesserung der Verpflegung zu erreichen, die sich anhand der Rückmeldungen aus dem Meinungsmanagement belegen lässt.

Im Rahmen von Fortbildungen soll die Professionalität der Mitarbeiter:innen auch in herausfordernden Situationen gestärkt werden. Diese Fort- und Weiterbildungen erfolgen individuell an den Themen der Rückmeldungen ausgerichtet.

4. Ziele und Maßnahmen für das nächste Jahr

Ziel	Maßnahme
Verbesserung der Verpflegungssituation	Es wurde ein Dialogprozess mit allen Beteiligten der Speiseversorgung initiiert, der die Verpflegungssituation verbessern soll.
Professionalisierung der Mitarbeiter:innen	In Rahmen des Onboarding neuer Mitarbeiter:innen werden die Strukturen des Meinungsmanagements der Klinik vorgestellt, so dass alle Mitarbeiter:innen einen professionellen Umgang mit Rückmeldungen haben.
Die Prozesse der Aufnahme sind patientenorientiert- und freundlich gestaltet.	Aufgrund von Rückmeldungen kam es zu einer Neugestaltung der elektiven Aufnahme. Dabei wurde der Wartebereich der Patient:innen verbessert und die Prozesse patientenfreundlicher gestaltet. Die Anpassung der Prozesse und Abläufe werden im Jahr 2024 fortgesetzt.