



Meinungs- und Beschwerdebericht 2021

Einleitung

Aufgrund der Hamburger Erklärungen 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 besonders verpflichtet.

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 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 des Meinungsmanagements, um den sich stetig wandelnden Ansprüchen der Nutzergruppen, den sich ändernden Rahmenbedingungen und den gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden.
- 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 Beschwerdekultur, die von allen Mitarbeiter:innen gelebt wird. Zugleich überprüfen wir die Wirksamkeit des Meinungsmanagements in internen und unabhängigen externen Audits fortlaufend. 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 Bethesda Krankenhaus sichergestellt ist.

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

Kontakt

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

2. Rückmeldungen an das Meinungsmanagement

- Im zurückliegenden Jahr 2021, das geprägt war durch die COVID-19 Pandemie, erhielt das Meinungsmanagement insgesamt 105 Rückmeldungen von Patient:innen, den Angehörigen und Besucher:innen. Damit ist die Anzahl der Rückmeldungen im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Der Rückgang der Rückmeldungen steht sicherlich mit der Pandemie und den damit getroffenen Schutzmaßnahmen der Klinik, wie zum Beispiel das mehrmonatige andauernde Besuchsverbot von Angehörigen, in Zusammenhang. Diesen Umstand bedauern wir sehr, und hoffen, dass durch die Aufhebung des Besuchsverbots nun auch wieder mehr Rückmeldungen an das Meinungsmanagement gegeben werden. Im Jahr 2021 waren die am häufigsten genutzten Rückmeldewege das Telefon, gefolgt von der Meldung per Mail. Auch dies ist sicherlich ein Umstand, der sich auf die Pandemie zurückführen lässt. Persönliche Kontakte im Meinungsmanagement fanden allerdings auch statt, waren aber die Ausnahme. Erneut erfolgten fast alle Rückmeldungen bzw. Beschwerden sowie Lob an das Meinungsmanagement unmittelbar im Aufenthalt der Patienten oder in einem sehr engen zeitlichen Zusammenhang. Aufgrund dessen konnte das Krankenhaus zeitnah auf die Rückmeldungen reagieren und Lösungen anbieten.

Bei den Nutzergruppen des Meinungsmanagement lagen wie auch in den Vorjahren die Patient:innen und die Angehörigen an erster Stelle, wobei die Angehörigen in diesem Jahr leicht überwogen. Dies hängt sicherlich mit der Pandemie und den daraus resultierenden Besuchsverbot zusammen, das dazu geführt hat, dass es viele telefonische Auskunftersuchen von Angehörigen gab, die aufgrund der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen nicht immer vollumfänglich beantwortet werden konnten und dann zu Beschwerden führten. In der Regel konnten diese Rückmeldungen dann aber individuell zur Zufriedenheit aller Beteiligten gelöst werden.

Die weiteren Nutzergruppen wie zum Beispiel, Pflegedienste, Betreuer, die Ärztekammer oder andere Institutionen hatten eine nachgeordnete Rolle in der Nutzung des Meinungsmanagements.

- In der Auswertung der Rückmeldungsgründe für das Jahr 2021 sind die Bereiche Kommunikation und Organisation, Wartezeit und Termin die führenden Rückmeldegründe, neben dem Lob, welches die Nutzer des Meinungsmanagement dem Krankenhaus gegeben haben. Alle anderen Bereiche, wie z.B. die Parkplatzsituation, die Speiseversorgung, die Beratung und Aufklärung oder aber die Art der Behandlung liegen weit hinter den ersten 3 genannten Rückmeldegründen und teilweise sogar noch weit hinter den Vorjahreswerten. Diesen Trend konnten man schon im ersten Pandemiejahr 2020 sehen und dieser hat sich auch im Jahr 2021 fortgesetzt.

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.

3. Umgang mit Beschwerden

- Aufgrund der Pandemiesituation erfolgte die Kommunikation nicht wie im Managementprozess der Klinik festgelegt vorrangig im persönlichen Gespräch, sondern größtenteils per Telefon oder Mailaustausch. Dies bedauern wir sehr, da gerade der persönliche Kontakt zu den Meinungsgebern aus unserer Sicht immer sehr wertvoll war.
- Für das Jahr 2022 planen wir - sobald dies möglich ist - wieder mehr persönliche Gespräche, da wir die Erfahrung gemacht haben, dass diese Art der Klärung zielführender ist.

4. Ziele für das nächste Jahr

- Seit dem Herbst 2020 gehört das Bethesda Krankenhaus Bergedorf mit zur AGAPLESION gAG. Im Rahmen dieses Prozesses wurden und werden auch die Prozesse des Meinungsmanagements überprüft und an die Konzernprozesse angepasst. Dabei wurde das Auswertungstool des Meinungsmanagements umgestellt, das gleichzeitig auch ein verändertes Rückmeldeformular für die Internetseite der Klinik enthält. Der Prozess wurde in 2021 begonnen und soll im Jahr 2022 abgeschlossen werden.
- Die im AGAPLESION Bethesda Krankenhaus Bergedorf stattfindenden Kommunikationsschulungen werden als fester Bestandteil der Kommunikationsstrategie des Krankenhauses weiter etabliert. So werden zum Beispiel ab diesem Jahr alle neuen Mitarbeiter:innen an sogenannten Einführungstagen in die etablierten Verfahren des Krankenhauses geschult. Dazu gehört auch eine Schulung im Meinungsmanagement der Klinik.
- Die Erkenntnisse aus dem Meinungsmanagement sollen weiterhin in die internen Fortbildungen des Krankenhauses integriert werden. So werden unter anderem die Rückmeldungen der Patient:innen in einem speziellen Trainingsraum, dem „Room of error“, zur Mitarbeiterschulung genutzt. In diesem Trainingsraum werden die Mitarbeiter:innen darin geschult, potenzielle Risiken und Gründe für Beschwerden im Vorfeld zu erkennen und zu vermeiden. Diese Art der Fortbildung findet bei den Teilnehmer:innen viel Zuspruch, da hier in einem neuen Format die Inhalte vermittelt werden.