
Bericht gemäß Hamburger Erklärung 2018

Altonaer Kinderkrankenhaus



Hamburger Erklärung

von Hamburger Krankenhäusern zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden (Stand 1. Januar 2017)

Das Wohl unserer Patientinnen und Patienten steht im Mittelpunkt unserer Bemühungen. Deshalb möchten wir, dass Sie mit unseren Leistungen zufrieden sind. Sollte das einmal nicht der Fall sein, möchten wir Sie ermuntern, uns Ihre Sorgen und Nöte, Ihre Beobachtungen, Anregungen und Beschwerden mitzuteilen. Wir betrachten dies als Chance, Schwachstellen herauszufinden, die Vorschläge unserer Patientinnen und Patienten aufzugreifen und die Qualität unserer Leistungen zu verbessern. Aus diesem Grund verpflichten wir uns gegenüber unseren Patientinnen und Patienten in unserem Krankenhaus die sieben Punkte der Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden einzuhalten.

1. Zugänglichkeit

Wir weisen in geeigneter Form (Aufnahmepapiere, Internetauftritt, Flyer etc.) auf die Beschwerdemöglichkeiten hin und stellen sicher, dass Patientinnen und Patienten sich jederzeit beschweren können. Hierfür werden die Kontaktdaten des Beschwerdemanagements in geeigneter Form bekannt gegeben und eine Annahmestelle für schriftliche Beschwerden vorgehalten. Für persönliche Beschwerden wird über die Erreichbarkeit der Beschwerdestelle informiert.

2. Zügige Bearbeitung

Wir reagieren auf eine Beschwerde zeitnah, d.h. eine erste Rückmeldung über den Eingang der Beschwerde sowie über weitere Bearbeitungsschritte ergeht an den/die Beschwerdeführer/in. Bei längerer Bearbeitungszeit geben wir eine Zwischennachricht. Dabei hängt die Zeit bis zur abschließenden Bearbeitung von der Art der Beschwerde ab.

3. Unabhängigkeit

Wir schaffen Voraussetzungen dafür, dass die Personen, die Beschwerden entgegennehmen, unabhängig arbeiten können, indem wir

- eine unbeeinflusste Beschwerdebearbeitung sicherstellen
- für die im Beschwerdemanagement arbeitenden Mitarbeiter/-innen klare Richtlinien für die unabhängige Beschwerdebearbeitung aufstellen und diese nach innen und außen transparent machen.
- mit von außen kommenden Personen (Patientenfürsprecher, Patientenvertrauenspersonen, Ombudsleute etc.) in der Beschwerdeentgegennahme und -bearbeitung zusammenarbeiten.

4. Transparenz

Wir stellen Transparenz her über

- die Funktion der mit der Beschwerdeentgegennahme und Bearbeitung beauftragten Personen
- die Art der Beschwerdebearbeitung (Beschwerdewege, Stadium der Beschwerdebearbeitung) gegenüber dem/der Beschwerdeführer/in
- das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung
- die Erkenntnisse, die aus der Beschwerde gewonnen werden konnten.

Wir veröffentlichen einen jährlichen Bericht über die Tätigkeiten der Beschwerdestelle, in dem ergebnisorientiert der Umgang mit Beschwerden dargestellt wird.

5. Verantwortung

Die Aufgaben und Befugnisse von Personen, die mit der Beschwerdeentgegennahme und Beschwerdebearbeitung beauftragt sind, sind klar definiert, schriftlich fixiert und in einer Vereinbarung geregelt.

6. Unternehmenskultur

Wir streben an, eine Beschwerden wertschätzende Unternehmenskultur in unserem Haus laufend weiterzuentwickeln; dies kann durch Schulungen oder andere geeignete Maßnahmen geschehen.

7. Zertifizierung

Wir verpflichten uns zu einer kontinuierlichen Zertifizierung unseres Beschwerdemanagements. Dies kann im Rahmen einer Gesamt-zertifizierung erfolgen. Hierüber wird im Qualitätsbericht nach § 137 SGB V und im Hamburger Krankenhausspiegel (www.hamburger-krankenhausspiegel.de) informiert.

Altonaer Kinderkrankenhaus



1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Das nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifizierte Altonaer Kinderkrankenhaus (AKK) fördert seit 2003 ein effektives Lob- und Beschwerdemanagement und sieht darin einen wichtigen Baustein für die Qualität der Versorgung von Kindern und Jugendlichen sowie ihrer Angehörigen. Geleitet wird das Lob- und Beschwerdemanagement durch einen speziell bestellten Beschwerdebeauftragten und ist als Stabsstelle der Geschäftsführung zugeordnet. Das Lob- und Beschwerdemanagement ist in seinem Wirken unabhängig und übernimmt überwiegend beratende Funktionen. Durch die organisatorische Einbindung in das Qualitätsmanagement ist eine Vertretung jederzeit sichergestellt.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Im Jahr 2018 gingen insgesamt 1.284 (1066 in 2017) Rückmeldungen über Freitextflyer, Anrufe, E-Mails, Kontaktformulare und persönliches Vorsprechen bei ca. 12.100 stationären, 3.400 teilstationären sowie rund 40.000 ambulant behandelten Patienten ein, woraus sich 2.760 Lobe und Beschwerden bzw. Anregungen ableiten ließen. Im Vergleich zum Jahr 2017 konnte der Rücklauf wiederum gesteigert werden. Ähnlich wie in den Vorjahren wurden vor allem die Meldebögen zur freien Formulierung von Lob und Kritik genutzt.

Insgesamt sind 64 % der Rückmeldungen mit Kontaktdaten eingegangen. Bei den 824 personifizierten Eingängen erfolgte in fast 80 % aller Fälle eine telefonische Kontaktaufnahme oder eine Antwort per E-Mail (je nach Verfügbarkeit der Kontaktangaben). Darüber hinaus konnte in einigen Fällen ein persönliches Gespräch vor Ort mit den Beschwerdeführern realisiert werden. Bei den übrigen Rückmeldungen handelte es sich um Verbesserungsvorschläge oder Lobe, welche keine Antwort erforderten.

Des Weiteren erfolgt eine Auswertung der Patientenzufriedenheit mittels Ankreuzfragebögen, welche die Möglichkeit bieten, anhand des Schulnotensystems vordefinierte Fragen zu verschiedenen Bereichen/Themen zu bewerten. Der Rücklauf aus dieser Befragung belief sich in 2018 auf 2.483 Fragebögen und konnte im Vergleich zum Vorjahr (2017: 1.326 Fragebögen) um fast 90 % gesteigert werden. Die Gesamtzufriedenheit wurde in den abgegebenen Bögen mit 1,7 (Schulnotensystem) bewertet.

Wir freuen uns über lobende Worte, da sie uns in unserem Handeln bestätigen und die Ergebnisse einer erfolgreichen Maßnahmenumsetzung aufzeigen. Von 2.760 Rückmeldungen waren 60 % als Lob und 40 % als Kritik oder Anregungen verfasst.

Kontakt

Luisa Wendorf-Reimann
Beschwerdebeauftragte

Altonaer
Kinderkrankenhaus
Bleickenallee 38
22763 Hamburg

Tel: 040/88 90 8-777
feedback@
kinderkrankenhaus.net

Heike Jipp
Qualitätsmanagement-
beauftragte

Altonaer
Kinderkrankenhaus
Bleickenallee 38
22763 Hamburg

Tel: 040 / 88 90 8 - 116
heike.jipp@kinderkranken-
haus.net

Die nachfolgende Grafik gibt einen Überblick über die Verteilung der positiven Rückmeldungen:

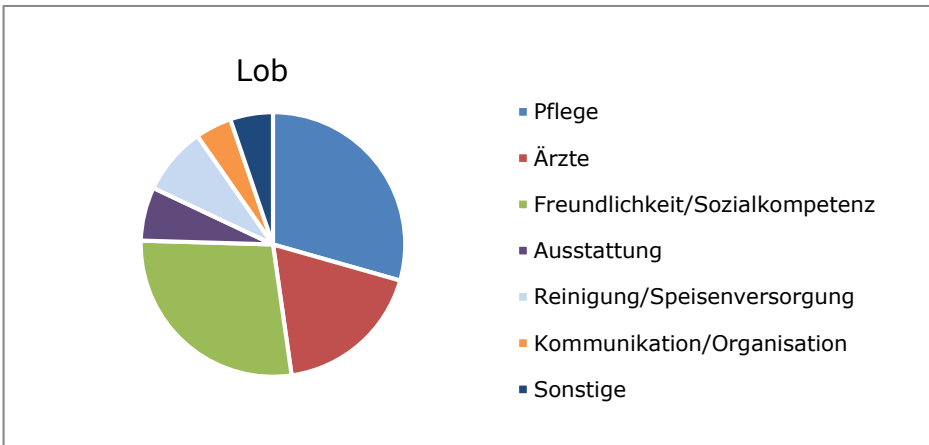


Abbildung 1: Kreisdiagramm positive Rückmeldungen

Die positiven Rückmeldungen bezogen sich wie in den Vorjahren am häufigsten auf das pflegerische und ärztliche Personal sowie die Freundlichkeit und Sozialkompetenz unseres Teams insgesamt. In diesem Zusammenhang wurden unsere Mitarbeiter/-innen häufig als kompetent und freundlich zugewandt wahrgenommen.

Um unsere Leistungen zu optimieren, liegt unser Augenmerk dennoch auf den kritischen Anmerkungen:

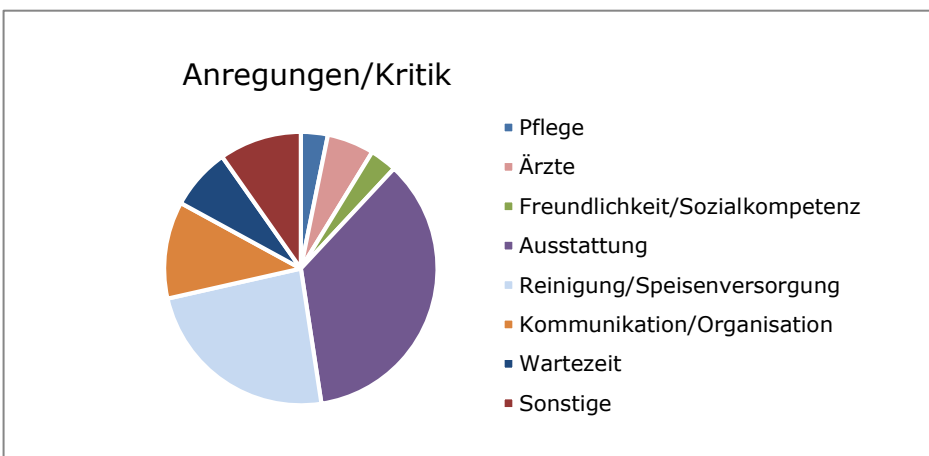


Abbildung 2: Kreisdiagramm Anregungen und Kritik

Schwerpunkte der Kritik bezogen sich auf die Ausstattung (36 %) sowie die Serviceleistungen in Bezug auf Speisenversorgung und Reinigung (24 %).

Obwohl sich der Anteil der negativen Rückmeldungen im Bereich Kommunikation/Organisation sowie hinsichtlich der Wartezeiten im Vergleich zum Vorjahr leicht reduziert hat, möchten wir auch hier weiteres Optimierungspotential nutzen.

**Altonaer
Kinderkrankenhaus**

3. Umgang mit Beschwerden

Insbesondere die Transparenz und der sensible Umgang mit unseren Patienten sind uns wichtig. Dank der vielen Verbesserungsvorschläge prüfen wir regelmäßig unsere Prozesse und schulen unser Personal.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist eine zeitnahe und persönliche Kontaktaufnahme mit den Beschwerdeführern. Entsprechend den angegebenen Kontaktdaten erhält der Beschwerdeführer entweder persönlich, telefonisch oder schriftlich eine Rückmeldung. Um eine schnelle Einleitung von Maßnahmen zu gewährleisten, werden eingegangene Beschwerden umgehend an die verantwortlichen Bereiche weitergeleitet.

Zum Zwecke einer auswertbaren Datenlage werden die Beschwerden protokolliert sowie statistisch erfasst.

Resultierend aus Anregungen und Beschwerden wurden im Jahr 2018 u. a. folgende Maßnahmen zur Optimierung vorgenommen:

- Erweiterung der Ausstattung um komfortablere Begleitbetten für Eltern
- Aktionswochen in der Cafeteria für ein abwechslungsreiches Speisenangebot zur Mittagszeit - zum Beispiel: Spargel aus der Heide, Healthfood-Woche und vieles mehr
- Start der Aktion "Station des Quartals" zur Förderung der berufsgruppenübergreifenden Zusammenarbeit (med. Team, Speisenversorgung, Reinigung) im Sinne der serviceorientierten Patientenversorgung
- Vorbereitung des Konzeptes zur digitalen Erfassung der Patientenrückmeldungen für einen erfolgreichen Start im Jahr 2019

4. Ziele für das nächste Jahr

Für das Jahr 2019 strebt das Altonaer Kinderkrankenhaus die fortlaufende Optimierung der Ausstattung, vor allem die räumliche Erweiterung und Modernisierung des I-Hauses (Bettenhaus) an. Die Zufriedenheitssteigerung hinsichtlich der Serviceleistungen ist weiterhin fester Punkt auf der Agenda sowie die Optimierung weiterer Prozessabläufe.

Folgende Maßnahmen sind hierfür u. a. angedacht:

- Fortlaufende Feedbackerhebung zur Reinigungsqualität in stark frequentierten Bereichen
- Eröffnung der interdisziplinären Not- und Aufnahmestation (INA) im Sinne der erweiterten Notfallversorgung mit optimierten Arbeits- und Aufnahmeprozessen
- Maßnahmen zur besseren Nachvollziehbarkeit der Abläufe

**Altonaer
Kinderkrankenhaus**

hinsichtlich der Behandlungsreihenfolge (Triagierung) für Patienten in der Zentralen Notaufnahme

- I-Haus-Erweiterung mit Gestaltung weiterer Einzelzimmer
- Optimierung der Patientenzimmerausstattung, u. a. durch Anschaffung zusätzlicher Stillstühle auf der Säuglingsstation
- Start der digitalen Erfassung der Patientenrückmeldungen zwecks Vereinfachung des Handlings für Patienten sowie des Auswertungsverfahrens

Weitere Informationen sowie Ansprechpartner finden Sie auf unserer Website <http://www.kinderkrankenhaus.net/>.

