
Bericht gemäß Hamburger Erklärung 2018
Bundeswehrkrankenhaus Hamburg



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.

Bundeswehrkrankenhaus Hamburg

Umsetzung der Hamburger Erklärung

Im Bundeswehrkrankenhaus Hamburg wird die „Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden“ bereits seit dem Jahr 2005 unterzeichnet und umgesetzt. Eine zentrale Beschwerdestelle ist eingerichtet. Das Bundeswehrkrankenhaus Hamburg versteht die Rückmeldungen seiner Patienten, oder deren Angehörigen, sowie Besuchern und Gästen als Chance zu einer stetigen Verbesserung der Patientenversorgungsqualität. Es hat sich dazu verpflichtet, die 7 Punkte der Hamburger Erklärung einzuhalten. Informationen über die Umsetzung der einzelnen Punkte finden Sie in den Jahresberichten der vergangenen Jahre. Auf der Homepage des Bundeswehrkrankenhauses sind diese eingestellt. Ergänzend können die Jahresberichte unter dem Link der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft <http://www.hkgev.de/hh-erklaerung.html> eingesehen werden.

Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Patienten und deren Angehörige, Besucher und Gäste nutzten auch im Jahr 2018 alle angebotenen Rückmeldemöglichkeiten für Lob und Kritik, sowie für Anregungen zur kontinuierlichen Verbesserung von Leistungsangebot und Prozessoptimierung.

Die meisten Rückmeldungen erfolgten durch unsere standartisierten Rückmeldebögen, die jedem Patienten bei seiner Aufnahme in das Haus oder auf Verlangen ausgehändigt werden, wobei zu beachten ist, dass besonders gravierende Rückmeldungen zumeist per Email, Telefon und Briefzusendung erfolgen oder direkt durch persönliche Vorsprache beim Beschwerdemanagement vorgetragen werden.

Im Jahr 2018

wurden insgesamt 402 Rückmeldebögen, davon 173 ohne eine Namensnennung, in die Auswertung einbezogen.

- 2 Patienten nutzten die Möglichkeit einer telefonischen Rückmeldung.
- 8 Patienten nutzten die Möglichkeit einer Rückmeldung per Email.
- 2 Patienten nutzten die Möglichkeit einer persönlichen Rückmeldung.
- 27 Patienten nutzten das Angebot einer schriftlichen Rückantwort durch den Beschwerdebeauftragten.

Kategorisierung der Rückmeldungen

Die Patientenrückmeldungen werden vordefinierten Bereichen zugeordnet, die jeweils in Stärken und Verbesserungspotentiale unterteilt sind. Die Zuordnung in die einzelnen Kategorien erfolgt durch den Beschwerdebeauftragten.

Eindeutig positive Rückmeldungen werden Stärken zugeordnet. Alle anderen Hinweise, Wünsche nach Veränderungen und Beschwerden finden sich in den Verbesserungspotentialen wieder. Die Ergebnisse werden über den Beschwerdebeauftragten in das hausinterne Intranet eingestellt, um auf diesem Weg eine größtmögliche Information aller Mitarbeiter zu gewährleisten.

Hierbei wird auf eine Neutralität der Texte geachtet, um eine vermeintliche Schuldzuweisung zu vermeiden. Namen von Mitarbeitern werden nicht genannt, wohl aber Berufsgruppe, Dienstgrad und Station/Abteilung im Rückmeldeaufkommen.

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Anzahl und Kategorisierung der



Kontakt

**Oberstabsfeldwebel
Lars Steffen
Beschwerdebeauftragter**

**Bundeswehrkrankenhaus
Hamburg
Lesserstraße 180
22049 Hamburg
Tel: 040/ 69 47-19004
lars1steffen@bundeswehr.org**

eingegangenen Freitexte aus den Rückmeldebögen aus dem Jahr 2018.

Themenkomplex	Anzahl der Äußerungen	davon Stärken	davon Verbesserungspotential
1. Verpflegung	68	3	65
2. Organisation	37	3	34
3. Personal	56	47	9
4. Infrastruktur	29	0	29
5. Krankenhaus allgemein	29	28	1
6. Sauberkeit	12	0	12
7. Cafeteria	8	0	8
8. Nicht auswertbare Äußerungen	0	0	0
Äußerungen gesamt	210	81	129

**Bundeswehr-
krankenhaus
Hamburg**

Verpflegung

Im Jahr 2018 konnte die Anzahl der negativen Rückmeldungen in Bezug auf Verbesserungspotentiale nicht gesenkt werden. Eingegangene Rückmeldungen bezogen sich auf:

- Das Orga-Bestellverfahren. In den meisten Fällen erhielten Patienten nicht oder zumeist nicht das von ihnen bestellte Essen.
- Die geschmackliche Qualität sowie die Konsistenz von Speisen und Suppen, verbunden mit der Temperatur einzelner Komponenten des angebotenen Essens.
- Abfrageversäumnisse bei der Essenbestellung aufgrund von Terminüberschneidung oder Abwesenheit der Patienten.

Organisation

Die Schwerpunkte lagen mit 37 Rückmeldungen wie auch im Jahr 2017 im Bereich der Verbesserungspotentiale. Kritisiert wurden zu lange Wartezeiten trotz bestehenden Termins und die Transparenz von Ablaufprozessen, hier besonders bei der Patientenaufnahme und dem Aufnahmeprozess auf die Station. Auch die Organisation der Fachambulanzen in Verbindung mit Wartezeiten und vermeintlich überflüssigen Wegen wurden angesprochen. Besonders häufig angesprochen wurde:

- Wartezeiten
- Nicht nachvollziehbare Wege im Prozess der Patientenaufnahme durch das gesamte Krankenhaus
- Subjektiv wahrgenommene fehlende Koordination und Kommunikation zwischen Stationen und Fachambulanzen in der Untersuchungsroutine.

Krankenhaus und Personal

Mit insgesamt 29 Rückmeldungen zum Krankenhaus allgemein und 56 zu unseren Mitarbeitern, von denen nur 1 bzw. 9 im Bereich der Verbesserungspotentiale lagen, spiegelten uns unsere Patienten und Gäste trotz mittelfristig nicht veränderlicher Belastung durch Baumaßnahmen und Baulärm sowie erschwelter Orientierung eine hohe Zufriedenheit wieder.

Wir wissen um den Stellenwert auch der kritischen Rückmeldungen und werden auch weiterhin nichts unversucht lassen, dem uns entgegengebrachten Vertrauen gerecht zu werden.

Dies definiert sich eindeutig in unserem Leitbild:

„Der Menschlichkeit verpflichtet!“

Hierzu gehört neben dem positiven Feedback an die Mitarbeiter und Behandlungsteams auch das Ansprechen vereinzelter Kritik am

Verhalten von Mitarbeitern durch Vorgesetzte. Diese sehr positiven Rückmeldungen korrespondieren mit den Erkenntnissen aus den Patientenbefragungen der Krankenkassen, die dem BwKrhs Hamburg gute Ergebnisse bei der ärztlichen und pflegerischen Behandlung bescheinigen. Dennoch betrachten wir auch jede einzelne kritische Rückmeldung als Ansporn, auch diese Patienten zufrieden zu stellen.

Infrastruktur

Mit 29 Rückmeldungen zu Verbesserungspotentialen ist dieser Trend zu den Vorjahren tendenziell gleichbleibend.

- Eine durchgängige Beschilderung als Patientenleitsystem sowohl im Außengelände, als auch in den Gebäuden.
- Hinweise auf Sperrungen durch Baumaßnahmen im Gelände, sowie im Krankenhaus.
- Eine unzureichende Parkplatzsituation in Verbindung mit als verwirrend empfundenen Wegen zu den Fachambulanzen und in das Bettenhaus.

Reinigung/Hygiene

Mit 12 Rückmeldungen zu Verbesserungspotentialen entspricht die Anzahl dem Meldeaufkommen der Vorjahre.

Wir sehen darin eine Bestätigung für unseren eingeschlagenen Weg, dem Hygienemanagement den gebührenden Stellenwert zu geben. Auch im Bereich der Reinigung bestätigen die wenigen negativen Rückmeldungen die guten Reinigungsleistungen unserer Mitarbeiter. Somit sehen wir den hohen Hygienestandard im Bundeswehrkrankenhaus Hamburg bestätigt.

Cafeteria

Mit nur 8 Rückmeldungen im Bereich der Verbesserungspotentiale sehen wir die Cafeteria, insbesondere nach dem Wechsel des Betreibers und erfolgter Neustrukturierung des Angebotes für Patienten, Besucher und Gäste des Hauses, als eine erfolgreiche Möglichkeit, Patienten mit ihren Angehörigen, sowie Gästen und Besuchern der Fachambulanzen einen Raum außerhalb des Krankenhausalltags zu bieten. Ein umfangreiches Angebot an Speisen, Snacks und Getränken sorgt hier für Abwechslung.

Beispiele aus Maßnahmen im Umgang mit Beschwerden

- Im weitläufigen Altbau des Bundeswehrkrankenhauses und bei laufenden Baumaßnahmen wird das Patientenleitsystem kontinuierlich ausgebaut und bei Bedarf kurzfristig angepasst.
- Auf der Homepage des Bundeswehrkrankenhauses wird über Baumaßnahmen und Sperrungen, insbesondere der Zufahrtswege, aktuell und umfassend informiert.
- Die Arbeitsgemeinschaft Verpflegung analysiert und optimiert die Speisenversorgung in Zusammenarbeit mit dem Anbieter dort, wo Unzufriedenheiten und Probleme auftreten.
- Konsequente Schulungen des die Verpflegung aufnehmenden Personals sichern den Patienten zu, die Speisen zu erhalten, die gewünscht wurden.

Ziele für das nächste Jahr

Im Jahr 2019 liegt der Schwerpunkt auch weiterhin in der Optimierung und Anpassung des Wegeleitsystems und der Modernisierung der Infrastruktur, hier insbesondere der Implementierung von WLAN und Internet für die Patienten des Hauses. Auch bleibt die Speisenversorgung der Patienten ein Prozess, der fortlaufend analysiert und angepasst werden muss. Der Beschwerdebericht 2018 kann auf der Homepage des Bundeswehrkrankenhauses unter www.bundeswehrkrankenhaus-hamburg.de abgerufen werden.

**Bundeswehr-
krankenhaus
Hamburg**

