



Bericht des
Bundeswehrkrankenhauses Hamburg
gemäß Hamburger Erklärung 2013



Impressum

Herausgegeben durch:

Lars Steffen
Oberstabsfeldwebel
Beschwerdebeauftragter Bundeswehrkrankenhaus Hamburg
Tel: 040/ 6947-11112
Lars1Steffen@Bundeswehr.org



1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Bereits seit dem Jahr 2005 hat das Bundeswehrkrankenhaus Hamburg die „Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden“ unterzeichnet und eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet, die hausintern in ihrer Zuständigkeit im November 2013 gewechselt hat.

Das Bundeswehrkrankenhaus Hamburg versteht die Rückmeldungen seiner Patienten oder deren Angehörigen als Chance zur stetigen Verbesserung der Patientenversorgungsqualität und hat sich verpflichtet, die 7 Prinzipien der Hamburger Erklärung einzuhalten.

Eine ausführliche Information über die Umsetzung der einzelnen Punkte finden Sie auch in den Jahresberichten der vergangenen Jahre, die auf die Homepage des Bundeswehrkrankenhauses Hamburg eingestellt sind, sowie unter dem Link der Hamburger Krankenhausgesellschaft <http://www.hkgev.de/hh-erklaerung.html>.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Die Patienten und deren Angehörige nutzten auch im Jahr 2013 alle angebotenen Rückmeldemöglichkeiten für Lob und Kritik, sowie Anregungen zur kontinuierlichen Verbesserung von Leistungen und Prozessen. Die meisten Rückmeldungen erfolgten durch unsere standardisierten Formulare, die jedem Patienten bei der Aufnahme in das Krankenhaus mit einer dazugehörigen Information ausgehändigt werden. Rückmeldungen per Fax, Brief, Telefon oder Email, sowie auch die persönliche Vorsprache beim Beschwerdemanagement wurden ebenfalls genutzt.

Die Gesamtzahl der eingegangenen Patientenrückmeldebögen betrug 1273 ausgefüllte Bögen. Von diesen wurden 674 Rückmeldebögen ohne Namensnennung abgegeben.

Zusätzlich nutzten:

- 3 Patienten eine telefonische Rückmeldung
- 27 Patienten eine Rückmeldung per Brief, Fax oder Email
- 13 Patienten eine persönlichen Rückmeldung
- 74 Patienten das Angebot einer schriftlichen Rückantwort durch den Beschwerdebeauftragten

Die Rücklaufquote ist mit 10,65 % im Vergleich zum Vorjahr 2012 mit 14,31 % zurückgegangen.

Kategorisierung der Rückmeldungen

Die Patientenrückmeldungen wurden vordefinierten Bereichen zugeordnet, die jeweils in Stärken und verbesserungspotentiale unterteilt worden 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 Wege eine größtmögliche Information an alle Mitarbeiter zu gewährleisten.

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Anzahl und Kategorisierung der eingegangenen Freitexte im Jahr 2013:

Themenkomplex	Anzahl der Äußerungen	...davon Stärken	...davon Verbesserungspotential
1. Verpflegung	157	16	141
2. Organisation	218	21	197
3. Personal	149	117	32
4. Infrastruktur	135	3	132
5. Krankenhaus allgemein	130	125	5
6. Sauberkeit	29	4	25
7. Cafeteria	22	0	22
8. Nicht auswertbare Äußerungen	16	-	-
Äußerungen gesamt	856	286	554

Verpflegung

Im Jahr 2013 konnte trotz Umstellung des Zubereitungs-, und Regenerationsverfahrens des Patientenessens gemäß der rechtlichen Vorgaben und die Einführung von Kaffee- und Snackautomaten in den Aufenthaltsräumen für Patienten auf den Stationen im neuen Bettenhaus die Anzahl der negativen Rückmeldungen (Verbesserungspotentiale) nicht gesenkt werden.

Vereinzelt eingegangene Rückmeldungen bezogen sich auf:

- Das Orga-Bestellverfahren. In einigen Fällen erhielten Patienten nicht das von ihnen bestellte Essen.
- Den Wunsch nach Bereitstellung von mehr Heißgetränken in der Menge zu den Mahlzeiten, sowie frei zwischen den Mahlzeiten am Tage.
- Abfrageversäumnisse bei der Essenbestellung aufgrund von Terminüberschneidung oder Abwesenheit von Patienten.

Organisation

Auch im Bereich der Organisation stagnierten im Jahr 2013 die Rückmeldungen zu den Verbesserungspotentialen. Die Schwerpunkte lagen, auch nach dem Umzug in das neue Bettenhaus im August 2013 weiter im Wunsch nach mehr Informationen, Verkürzung von Wartezeiten und Vereinheitlichung von Prozessen, besonders bei der Patientenaufnahme auf den Stationen und der Stationsorganisation.

Vereinzelt eingegangene Rückmeldungen bezogen sich auf:

- Die Terminvergabe in den Ambulanzen. Gilt der Termin für den Tag, oder ein Zeitfenster?
- Wartezeiten und lange Wege im Prozess der Patientenaufnahme.
- Keine Verfügbarkeit von Nutzungskarten für das Patiententerminal Cockpit 18 (Telefon, Radio, Fernsehen) am Patientenbett außerhalb der Regeldienstzeit.



Krankenhaus und Personal

Mit insgesamt 242 Rückmeldungen zum Krankenhaus allgemein und zu unseren Mitarbeitern spiegelten uns unsere Patienten trotz der infrastrukturellen Situation in Verbindung mit dem Umzug aller Stationen in das neue Bettenhaus eine hohe Patientenzufriedenheit wieder. Wir wissen um den Stellenwert dieser lobenden Worte und werden auch weiter nichts unversucht lassen, dem uns entgegengebrachten Vertrauen unserer Patienten gerecht zu werden. Dies definiert sich eindeutig in unserem Leitbild: „Ihr Vertrauen- Unser Anspruch“! Hierzu gehört neben dem positiven Feedback an die Mitarbeiter und Teams auch die vereinzelte Kritik über unangemessenes Verhalten an Vorgesetzte und die betroffene Mitarbeiter.

Infrastruktur

Bausubstanz, fehlende Nasszellen und Zimmergröße waren nach dem Umzug in das neue Bettenhaus keine Hauptkritikpunkte mehr. Die Anzahl der Verbesserungspotentiale ist mit 132 Rückmeldungen im Vergleich zum Vorjahr deutlich rückläufig.

Vereinzelte eingegangene Rückmeldungen bezogen sich auf:

- Das Fehlen einer Wickelmöglichkeit, sowie eines Stillzimmers.
- Eine durchgängige Beschilderung als Patientenleitsystem.

Reinigung

Mit 25 Rückmeldungen zu Verbesserungspotentialen im Bereich der Reinigungsleistung ist hier ein deutlicher Rückgang im Vergleich zum Vorjahr zu erkennen. Der Umzug in unser neues Bettenhaus mit neuester Infrastruktur und ein mittels Patientenabfrage bewährtes Kontrollsystem haben hier dazu beigetragen, Mängel frühzeitig zu erkennen und zeitnah abzustellen.

3. Beispiele aus Maßnahmen im Umgang mit Beschwerden

- In alle behindertengerechten Toiletten wurden Wickeltische implementiert, ebenso in das Besucher-WC der Cafeteria.
- Ein zentrales chirurgisches Aufnahmeelement mit Prämedikation wurde zur Verkürzung der Laufwege für Patienten im neuen Bettenhaus eingerichtet.
- Die Bettenaufbereitung findet auf den Stationen statt, um eine Wartezeit für aufzunehmende Patienten gering zu halten.
- Einführung eines Patiententransportdienstes zur Unterstützung der Patienten bei langen Wegen im Haus.
- Einführung der elektronischen Patientenakte Nexus, mit besonderem Blick auf die Vermeidung von Doppelbefragungen in der Dokumentation durch die unterschiedlichen Fachrichtungen.
- Etablierung eines Concierge, um Anliegen und Wünsche der Patienten noch zentraler aufzunehmen.
- Das Regenerationsverfahren des Patientenessens wurde von Erwärmung durch Induktion auf ein Wärmeluftverfahren umgestellt. Somit ist gewährleistet, dass die entsprechenden Komponenten des Essens erwärmt werden, bzw. kalt bleiben, gemäß den rechtlichen Vorgaben, die somit erfüllt werden.

4. Ziele für das nächste Jahr

Nach erfolgreicher Re-Zertifizierung im Jahr 2013 nach KTQ 5.0 und dem erfolgreichen Umzug in das neue Bettenhaus liegen die Schwerpunkte unserer Bemühungen im Jahr 2014 im Ausbau der Infrastruktur des gesamten Bundeswehrkrankenhauses Hamburg und der Implementierung der damit verbundenen organisatorischen Abläufe, die zum Wohle unserer Patienten so transparent und angenehm wie möglich zu gestalten sind, um einen angenehmen Aufenthalt in unserem Haus zu gewährleisten.

Der Beschwerdebericht 2013 kann auf der Homepage des Bundeswehrkrankenhauses Hamburg unter www.bundeswehrkrankenhaus-hamburg.de eingesehen werden.



Sanitätsdienst

Wir. Dienen. Deutschland.