



Bericht des
Bundeswehrkrankenhauses Hamburg
gemäß Hamburger Erklärung 2014



Impressum

Kontakt

Lars Steffen
Beschwerdebeauftragter
Bundeswehrkrankenhaus
Lesserstraße 180
22049 Hamburg
Tel: 040/ 69 47-11 11 2
Lars.Steffen@bundeswehr.org



1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Bereits im Jahr 2005 hat das Bundeswehrkrankenhaus Hamburg die „Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden“ unterzeichnet, und eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet. Das Bundeswehrkrankenhaus Hamburg versteht die Rückmeldungen seiner Patienten oder deren Angehörigen, sowie Besuchern und Gästen als Chance zu einer Sicherung und stetigen Verbesserung der Patientenversorgungsqualität und hat sich verpflichtet, die 7 Punkte der Hamburger Erklärung einzuhalten. Informationen über die Umsetzung der einzelnen Punkte finden Sie in den Jahresberichten der vergangenen Jahre, die auf die neu gestaltete Homepage des Bundeswehrkrankenhauses Hamburg eingestellt sind, sowie ergänzend unter dem Link der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft <http://www.hkgev.de/hh-erklaerung.html>.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Patienten und deren Angehörige, Besucher und Gäste nutzten auch im Jahr 2014 alle angebotenen Rückmeldemöglichkeiten für Lob und Kritik, sowie für Anregungen zur kontinuierlichen Verbesserung von Leistungen und Optimierung von Prozessen. Die meisten Rückmeldungen erfolgten durch unsere standardisierten Rückmeldebögen, die jedem Patienten bei seiner Aufnahme in das Haus, oder auf Verlangen ausgehändigt werden. Rückmeldungen per Email, Telefon, Brief oder Fax, sowie die Möglichkeit einer persönlichen Vorsprache beim Beschwerdemanagement wurden ebenfalls genutzt.

Im Jahr 2014 betrug die Gesamtzahl der eingegangenen Rückmeldebögen 704.

Von diesen wurden 295 ohne eine Namensnennung abgegeben.

Zusätzlich nutzten:

- 28 Patienten die Möglichkeit einer telefonischen Rückmeldung.
- 32 Patienten die Möglichkeit einer Rückmeldung per Brief, Fax oder Email.
- 14 Patienten die Möglichkeit einer persönlichen Rückmeldung.
- 50 Patienten das Angebot einer schriftlichen Rückantwort durch den Beschwerdebeauftragten.

Die Rücklaufquote ist mit 5,95 % im Vergleich zum Jahr 2013 mit 10,65% zurückgegangen.

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 Wege 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 eingegangenen Freitexte im Jahr 2014:

Themenkomplex	Anzahl der Äußerungen	...davon Stärken	...davon Verbesserungspotential
1. Verpflegung	95	10	85
2. Organisation	118	17	101
3. Personal	122	83	39
4. Infrastruktur	72	2	70
5. Krankenhaus allgemein	109	98	11
6. Sauberkeit	21	3	18
7. Cafeteria	13	2	11
8. Nicht auswertbare Äußerungen	8	-	-
Äußerungen gesamt	558	215	335

Verpflegung

Im Jahr 2014 konnte die Anzahl der negativen Rückmeldungen in Bezug auf Verbesserungspotentiale nicht gesenkt werden.

Eingegangene Rückmeldungen bezogen sich auf:

- Das Orga-Bestellverfahren. In einigen Fällen erhielten Patienten 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 Essensbestellung aufgrund von Terminüberschneidung oder Abwesenheit von Patienten.

Organisation

Die Schwerpunkte lagen mit 101 Rückmeldungen, wie auch im Jahr 2013, im Bereich der Verbesserungspotentiale. Weiterhin besteht der Wunsch nach mehr und eindeutigen Informationen, Verkürzung von Wartezeiten und Vereinheitlichung von Prozessen, besonders bei der Patientenaufnahme auf den Stationen und in den Fachambulanzen, sowie in der Stationsorganisation.

Eingegangene Rückmeldungen bezogen sich zumeist auf:

- Wartezeiten und zu lange Wege im Prozess der Patientenaufnahme durch das gesamte Krankenhaus.



Krankenhaus und Personal

Mit insgesamt 107 Rückmeldungen zum Krankenhaus allgemein und zu unseren Mitarbeitern, von denen nur 10 im Bereich der Verbesserungspotentiale lagen, spiegelten uns unsere Patienten und Gäste trotz der infrastrukturellen und dauerhaften Bausituation eine hohe Zufriedenheit wieder. Wir wissen um den Stellenwert dieser lobenden Worte und werden auch weiterhin nichts unversucht lassen, dem uns entgegengebrachten Vertrauen 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 von Mitarbeitern, worauf Vorgesetzte entsprechend reagieren.

Infrastruktur

Mit 27 Patientenrückmeldungen zu Verbesserungspotentialen ist diese Zahl zu den Vorjahren weiter deutlich rückläufig.

Vereinzelte eingegangene Rückmeldungen bezogen sich auf:

- Eine durchgängige Beschilderung als Patientenleitsystem.
- Eine unzureichende Trittschalldämmung auf den Stationen.

Reinigung

Mit 14 Rückmeldungen zu Verbesserungspotentialen ist ein weiterer Rückgang im Vergleich zum Vorjahr zu erkennen. Wohl aber zeigten sich Patienten besorgt über die anhaltende Entwicklung im Bereich der nosokomialen Infektionen und Schutzmöglichkeiten im Haus.

3. Beispiele aus Maßnahmen im Umgang mit Beschwerden

- Patientenleitsystem mit Geländeübersichten implementiert.
- Der angespannten Parkplatzsituation wurde mit dem Neubau eines zusätzlichen Parkplatzes begegnet.
- Im Bereich der Hygiene können wir erfolgreich auf das Einführen von Maßnahmen verweisen, bevor diese gesetzlicher Standart werden: Verleihung des Zertifikats „saubere Hände“ in Gold für das Einführen erfolgreicher Maßnahmen und Qualitätsstandarts zur Verbesserung der Händedesinfektion. Aufnahmescreening bei Risikopatienten auf MRSA. Ab dem 1.04.2015 werden alle aufzunehmenden Patienten auf MRSA gescreent, Risikopatienten auf MRGN.
- Die bauliche Barrierefreiheit wird im Neubau des Bundeswehrkrankenhauses konsequent umgesetzt. Flyer und Druckschriften werden der einfachen Sprache angepasst. Der Internetauftritt des Hauses wird zurzeit barrierefrei gestaltet.
- Flyer und Druckschriften der einzelnen Abteilungen und Ambulanzen liegen flächendeckend aus, und helfen bei der Orientierung im Haus.

4. Ziele für das nächste Jahr

Die Schwerpunkte unserer Bemühungen im Jahr 2015 liegen in der Implementierung organisatorischer Abläufe und Prozesse, die zum Wohle unserer Patienten so zu optimieren sind, dass trotz der dauerhaften Baumaßnahmen im Bereich des Bundeswehrkrankenhauses der Aufenthalt für Patienten und Gäste so angenehm und transparent wie möglich gestaltet wird.

Der Beschwerdebericht 2014 kann auf der Homepage des Bundeswehrkrankenhauses Hamburg unter www.bundeswehrkrankenhaus-hamburg.de eingesehen werden.



Sanitätsdienst

Wir. Dienen. Deutschland.