



Bericht des
Bundeswehrkrankenhauses Hamburg
gemäß Hamburger Erklärung 2017



Impressum

Kontakt

Marion Schmidt-Grossmann

Fachärztin Innere Medizin
Fachärztin Allgemeinmedizin
Diplomverwaltungswirtin

Beschwerdebeauftragte
Bundeswehrkrankenhaus
Lesserstraße 180
22049 Hamburg
Tel: 040/ 69 47-19 003
marionschmidtgrossmann
@bundeswehr.org



1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Im Bundeswehrkrankenhaus Hamburg wird die „Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden“ bereits im 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 Sicherung und stetigen Verbesserung der Patientenversorgungsqualität.

Es hat sich hierzu 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 neu gestalteten Homepage des Bundeswehrkrankenhauses Hamburg sind diese eingestellt, ergänzend können die Jahresberichte unter dem Link der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft <http://www.hkgev.de/hh-erklaerung.html> eingesehen werden.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Patienten und deren Angehörige, Besucher und Gäste nutzten auch im Jahr 2017 alle angebotenen Rückmeldemöglichkeiten für Lob und Kritik, sowie für Anregungen zur kontinuierlichen Verbesserung von Leistungsangebot und Prozessoptimierung.

Der weitaus größte Anteil der Rückmeldungen erfolgte durch unsere standardisierten Rückmeldebögen, die jedem Patienten bei seiner Aufnahme zusammen mit den Aufnahmeunterlagen ausgehändigt werden. Selbstverständlich wird der Evaluationsbogen zusätzlich jederzeit auf Verlangen von den Mitarbeitern ausgegeben. Erfahrungsgemäß werden besonders gravierende Rückmeldungen meistens per Email, Telefon, oder Brief vorgetragen. Äußerst selten gelangt eine Meldung über Fax oder persönliche Vorsprache dem Beschwerdemanagement zur Kenntnis.

Im Jahr 2015

gingen insgesamt 534 Rückmeldebögen, davon 196 ohne eine Namensnennung, in die Auswertung ein.

- 13 Patienten die Möglichkeit einer telefonischen Rückmeldung.
- 25 Patienten die Möglichkeit einer Rückmeldung per Brief, Fax oder Email.
- 7 Patienten die Möglichkeit einer persönlichen Rückmeldung.
- 38 Patienten 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 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 2017:

Themenkomplex	Anzahl der Äußerungen	davon Stärken	davon Verbesserungspotential
1. Verpflegung	108	9	99
2. Organisation	98	4	91
3. Personal	126	112	14
4. Infrastruktur	63	6	57
5. Krankenhaus allgemein	79	68	11
6. Sauberkeit	22	6	16
7. Cafeteria	38	0	38
8. Nicht auswertbare Äußerungen	0	0	0
Äußerungen gesamt	534	199	326

Verpflegung

Im Jahr 2016 konnte leider 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 98 Rückmeldungen, wie auch im Jahr 2016, im Bereich der Verbesserungspotentiale. Kritisiert wurden Terminvergaben, zu lange Wartezeiten trotz abgesprochener Termine und Transparenz von Ablaufprozessen, besonders bei der Patientenaufnahme auf den Stationen und in den Fachambulanzen, sowie bei der Entlassung. Besonders häufig angesprochen wurde::

- **Wartezeiten**
- **Unübersichtliche Wege im Prozess der Patientenaufnahme durch das gesamte Krankenhaus.**
- **Gefühlte fehlende Absprachen zwischen Station und Ambulanzen**



Krankenhaus und Personal

Mit insgesamt 79 Rückmeldungen zum Krankenhaus allgemein und 126 zu unseren Mitarbeitern, von denen nur 11 bzw. 14 im Bereich der Verbesserungspotentiale lagen, spiegelten uns unsere Patienten und Gäste trotz mittelfristig nicht veränderlicher Belastung durch Baumaßnahmen wie Lärm, erschwerte Orientierung Engpässen bei Parkmöglichkeiten eine hohe Zufriedenheit wieder.

Wir wissen um den Stellenwert auch der kritischen Kommentare 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 das Ansprechen vereinzelter Kritik am Verhalten von Mitarbeitern durch Vorgesetzte.

Diese grundsätzlich sehr positiven Rückmeldungen korrespondieren mit den Erkenntnissen aus den Patientenbefragungen der Krankenkassen, die dem BwKrhs Hamburg sehr 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 63 Patientenrückmeldungen zu Verbesserungspotentialen ist diese Zahl zu den Vorjahren in tendenziell gleichbleibend.

Vereinzelt eingegangene Rückmeldungen bezogen sich auf:

- Eine durchgängige Beschilderung als Patientenleitsystem sowohl im Außengelände als auch in den Gebäuden.
- Eine unzureichende Parkplatzsituation für Patienten und Besucher.
- Schwierigkeiten, beim Verlassen der Parkplätze die richtigen Eingänge ins Haus zu finden

Reinigung

Mit 22 Rückmeldungen zu Verbesserungspotentialen ist zwar ein Anstieg an Meldungen im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen, die absolute Zahl ist jedoch erfreulich niedrig.

Wir sehen darin eine Bestätigung für unseren eingeschlagenen Weg, dem Hygienemanagement den gebührenden Stellenwert zu geben.

Die Verleihung des Zertifikates in Gold von der Aktion Saubere Hände ist ebenfalls eine Bestätigung für das ausgeprägte Hygienemanagement im Bundeswehrkrankenhaus.

Auch im Bereich Reinigung bestätigen die wenigen negativen Rückmeldungen die sehr guten Reinigungsleistungen. Auch die Ergebnisse der Patientenbefragungen der Krankenkassen (AOK, TK etc.) mit über 90% Zustimmung, bestätigen den sehr hohen Reinigungsstandard in unserem Haus.

3. Beispiele aus Maßnahmen im Umgang mit Rückmeldungen

- Es wurde mit dem Bau eines neuen Patienten- und Besucherparkplatzes in der unmittelbaren Nähe des neuen Bettenhauses begonnen, der leider im Jahr 2017 noch nicht fertiggestellt werden konnte
- Besonders im weitläufigen Altbau und bei den laufenden Baumaßnahmen wird das Patientenleitsystem kontinuierlich ausgebaut und bei Bedarf kurzfristig angepasst.
- Im Bereich der Hygiene können wir, wie bereits an einer anderen Stelle kurz skizziert, erfolgreich auf die Einführung eines umfassenden Hygienemanagements, dass zur Verleihung des Zertifikats " in Gold der Aktion „Saubere Hände verweise. Das Einführen umfassender Maßnahmen und Qualitätsstandards zur Verbesserung der Händedesinfektion verweisen. Seit dem 01.04.2015 werden alle aufzunehmenden Patienten auf MRSA untersucht, und

zudem Risikopatienten auf MRGN. Es stehen ein Krankenhaushygieniker, drei Hygienebeauftragte sowie ausgebildete hygienebeauftragte Pflegekräfte und Ärzte in jeder klinischen Abteilung zur Überwachung und Koordinierung von Hygieneaktivitäten zur Verfügung.

- Die bauliche Barrierefreiheit wird im Neubau des Bundeswehrkrankenhauses konsequent umgesetzt.
- Mit der Inbetriebnahme eines operativen Aufnahmeelements konnte vor Elektiveingriffen die Wegezeiten und die Wartezeiten für Patienten nachweislich verkürzt werden. Die pflegerische und ärztliche Aufnahme eines Patienten sowie die Narkoseaufklärung erfolgen nun an einem zentralen Ort.

4. Ziele für das nächste Jahr

Im Jahr 2018 liegt unser Schwerpunkt auch weiterhin auf Verbesserung bzw. Fertigstellung des Wegeleitsystems und der Modernisierung der Infrastruktur.

Ein weiterer Schwerpunkt wird in der Prozessoptimierung im Patientenbeschwerdemanagements liegen, bei dem die bisherigen bewährten Strukturen analysiert und bei Bedarf angepasst werden

Der Beschwerdebericht 2017 kann auf der Homepage des Bundeswehrkrankenhauses Hamburg unter www.bundeswehrkrankenhaus-hamburg.de



Sanitätsdienst

Wir. Dienen. Deutschland.