

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Der patientenorientierte Umgang mit Beschwerden ist seit langem ein zentrales Anliegen der Krankenhausleitung des Marienkrankenhauses. So werden schon seit 2002 regelmäßig Mitarbeiterschulungen zum Thema "Umgang mit Kritik und Beschwerden" abgehalten und bereits seit 2003 besteht eine schriftliche Regelung zum Umgang mit Beschwerden.

Das Marienkrankenhaus ist Mitunterzeichner der "Hamburger Erklärung" seit deren Bestehen im Jahr 2004.

Das Beschwerdemanagement im Marienkrankenhaus basiert auf verschiedenen Säulen:

- Entgegennahme und Bearbeitung von schriftlichen und mündlichen Beschwerden im Sinne der Hamburger Erklärung. Die Vorgehensweise ist in der Verfahrensregelung zum "Umgang mit Beschwerden" schriftlich und für alle Mitarbeiter verbindlich niedergelegt.
- Patienten-Meinungskarten
Alle Patienten finden auf ihrem Nachttisch eine Patienten-Meinungskarte mit der Aufschrift "Bitte-Stören!" und haben so kontinuierlich die Möglichkeit, ihre Meinung, Anregungen, Ideen und Kritik (auf Wunsch anonym) zu äußern und in extra gekennzeichnete Briefkästen auf den Stationen und Funktionsbereichen zu werfen.
- Mitarbeiterqualifikation
Der Komplex "Patientenorientiertes Verhalten, Kommunikation, Umgang mit Kritik und Beschwerden" ist bereits seit 2002 ein gut besuchter Schwerpunkt unseres innerbetrieblichen Fortbildungsprogramms.
- Patientenbefragungen
Im Marienkrankenhaus werden seit vielen Jahren jährlich, in einigen Bereichen sogar fortlaufend, schriftliche Patientenbefragungen durchgeführt.
- Monitoring von Internetplattformen und Social Media-Einträgen
Internetplattformen (z. B. Foren, Blogs) werden kontinuierlich beobachtet, nach Möglichkeit wird Kontakt zu den Beschwerdeführern aufgenommen.
- Kooperation mit der Patienten-Initiative Hamburg e. V.
Um den Patienten auch zusätzlich zum internen Beschwerdemanagement einen externen Ansprechpartner anzubieten, haben wir seit Frühjahr 2006 einen Kooperationsvertrag mit der Patienten-Initiative Hamburg e. V. geschlossen.
- Aktive Information der Patienten über die verschiedenen Beschwerdemöglichkeiten
Die Information unserer Patienten über die Möglichkeit der Kritikäußerung ist uns sehr wichtig. Daher informieren wir hierüber sowohl auf der Homepage des Marienkrankenhauses wie auch über einen gesonderten TV-Kanal "Patienten-Service-Kanal" in den Patientenzimmern und Wartebereichen der Ambulanzen über die internen und externen Ansprechpartner und deren telefonische und elektronische Erreichbarkeit.

Kontakt

Nicole Auerbach
Karin Otto
Beschwerdebeauftragte
Kath. Marienkrankenhaus
Alfredstraße 9
22087 Hamburg
Tel: 040 / 25 46 – 12 66
[qm@
marienkrankenhaus.org](mailto:qm@marienkrankenhaus.org)

- Die internen Ansprechpartner und deren Erreichbarkeit sind den Mitarbeitern am Empfang und auf den Stationen bekannt. Bei Bedarf wird den Beschwerdeführern eine Visitenkarte mit den Kontaktdaten überreicht.
- Auch über die Homepage des Marienkrankenhauses ist es möglich (www.marienkrankenhaus.org/feedback) Kritik zu äußern.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

- Insgesamt sind im Jahr 2017 124 schriftliche und telefonische Beschwerden bei der zentralen Bearbeitungsstelle im Qualitätsmanagement eingegangen und bearbeitet worden.
- 1102 Rückmeldungen haben wir über die Patienten-Meinungskarten bekommen, auf denen sich die Patienten lobend aber auch kritisch geäußert bzw. uns Anregungen zur Verbesserung gegeben haben.
- Immer mehr Patienten nutzen auch die Möglichkeit zur anonymen Kritik auf Internetplattformen. Da wir anonymen Beschwerden nicht nachgehen können und wollen, bitten wir die Beschwerdeführer an dieser Stelle darum, direkt mit uns in Kontakt zu treten. Nur so ist möglich, die Beschwerde im persönlichen Gespräch aufzunehmen und Detailinformationen, die für die Bearbeitung wichtig sind, zu erfragen.

3. Umgang mit Beschwerden

Auch in diesem Jahr haben einige Beschwerden zur Veränderung in Struktur- oder Prozessabläufen geführt. An dieser Stelle eine Auswahl an Verbesserungsmaßnahmen, die sich aus den Hinweisen der Patienten in schriftlichen oder mündlichen Beschwerden ergeben haben:

- Überarbeitung des Speisenversorgungskonzepts
- Vermehrte Schulungen der Reinigungskräfte zu Spezialthemen (z.B. Verhalten bei infektiösen Patienten, Händehygiene)
- Erhöhung der Kontrollintervalle durch die Vorarbeiterinnen im Reinigungsdienst
- Ausführliche, auch fremdsprachige Informationen in den Notfallaufnahmen, warum (auch längere) Wartezeiten dort nicht vermeidbar sind. Transparente Darstellung des aktuellen Patientenaufkommens und der damit verbundenen Wartezeiten

4. Ziele für das nächste Jahr

Auch in 2018 setzen wir unsere bewährten Vorgehensweisen im Beschwerdemanagement unter der Prämisse des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses fort. Darüber hinaus sind wir auch weiterhin dankbar für alle Hinweis, die uns Auskunft geben, wie wir unsere Strukturen und Prozesse im Sinne unserer Patienten und deren Angehörigen weiter verbessern können.

Der Beschwerdebericht unseres Krankenhauses kann auch auf der Homepage unter <http://www.marienkrankenhaus.org/qualitaet> eingesehen werden.

**Katholisches
MARIENKRANKENHAUS**