

Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift GmbH

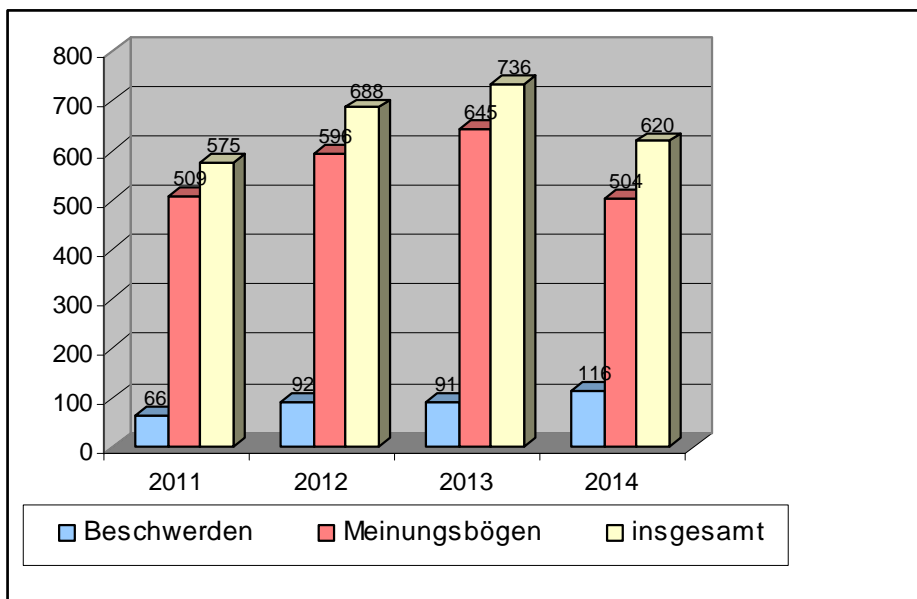
1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden wird von unserem Krankenhaus seit 2005 unterzeichnet.

Die Hamburger Erklärung wird systematisch umgesetzt und wurde in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich beschrieben. Diese Berichte finden Sie auf der hauseigenen Internetseite und/oder auf der Seite der HKG www.hkgev.de/hh-erklaerung.

Durch unsere neue Trägerschaft im Elisabeth Vinzenz Verbund (EVV) wurden unsere Leitlinien neu verfasst und darin das christliche Handeln bekräftigt. Zur Grundhaltung unseres Handelns gehören neben der „Achtung und Wertschätzung gegenüber jedem Menschen“ auch „transparente Kommunikationsstrukturen“. Ein offener Umgang mit Kritik und Beschwerden, wie in der Hamburger Erklärung festgelegt, entspricht auch in diesem Sinn unseren Leitlinien.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement



Beim Vergleich der Rückmeldungen fällt auf, dass die Rückläufe der Meinungsbögen, welche in den Jahren 2012 und 2013 steigend war, jetzt sinkend sind. Dafür ist die Anzahl der Beschwerden gestiegen. Hier haben sich mehr Patienten entschieden, direkt Kontakt zur Beschwerdestelle aufzunehmen, anstatt einen Bogen auszufüllen.

Darüber hinaus wurde bei der Auswertung sichtbar, dass die Kritik an der Verpflegung, die vorwiegend über die Meinungsbögen ausgedrückt wurde, erheblich zurückgegangen ist. Dies freut uns, da es zeigt, dass unsere Maßnahmen zur Verbesserung greifen. Die Anzahl der stationär behandelten Patienten ist um fast 4 % zum Vorjahr gestiegen, die der ambulanten Fälle um mehr als 15 %. Auch hieraus resultiert ein höherer Rücklauf. (116).

Kontakt

Esther Juhre
Beschwerdebeauftragte
Krankenhaus
Reinbek St. Adolf-Stift
GmbH
Hamburger Straße 41
21465 Reinbek
Tel: 040 / 72 80 - 3701
esther.juhre@krankenhaus-
reimbek.de

Allgemein gab es (bezogen auf Rückmeldungen aller Kategorien) 637 kritisierende Rückmeldungen und 2173 lobende Rückmeldungen. Dies entspricht ungefähr den Rückmeldungen von 2013 (678 kritisierende und 2226 lobende Rückmeldungen bezogen auf alle Bereiche).

3. Umgang mit Beschwerden

Unser neuer Tresen in der Eingangshalle ist fertig und sorgt beim Eintritt ins Krankenhaus für eine größere Patienten-/ Angehörigen-nähe.

Unser Projekt „Familiale Pflege“ hat sich etabliert. Wenn Patienten aus dem Krankenhaus entlassen werden, möchten Angehörige oft die Pflege selbst übernehmen. Hier entstehen viele Fragen, Probleme und Unsicherheiten was auf sie zukommt. Um hier die Angehörigen/ Patienten nicht alleine zu lassen, unterstützen wir im Rahmen des Projektes „Familiale Pflege“.

Ebenfalls etabliert hat sich die palliativ medizinische Versorgung unserer palliativ Patienten durch unser Palliative Care Team und trägt so zu einer verbesserten Lebensqualität sowie Stabilisierung der betroffenen Patienten bei.

Nach zwei Jahren Bauzeit wurde unser neues Steril-Labor der Apotheke zur Fertigung von Medizinprodukten nach höchsten Sicherheitsstandards für unsere Patienten fertig gestellt.

Die Qualität der Essensversorgung wurde maßgeblich verbessert. Weitere Optimierungen sind in der Planung.

Im kleineren Bereich konnten wir aufgrund von Patientenhinweisen Schäden beseitigen, z. B. eine beschädigte Toilette austauschen und kleinere Reparaturen durchführen (Licht defekt, Nachtschrank...)

4. Ziele für das nächste Jahr 2015

Patienten kritisierten häufig die Kaffeequalität. In 2015 wird in einem Pilotprojekt auf einigen Stationen getestet, Kaffee mittels Kaffeeautomaten auf Station zu kochen und bei Erfolg den ‚gelieferten‘ Kaffee abzulösen.

Unsere Patienten wünschen sich Internetanschlüsse. Hier ist für 2015 ein Ausbau der EDV für WLAN geplant.

Organisationsprojekte sollen im Bereich Notaufnahme, OP und Intensivstation helfen Prozesse weiter zu optimieren.

Wir danken unseren Patienten, Angehörigen und Besuchern für Ihre Rückmeldungen, für eine weitere bessere Patientenversorgung.

**Krankenhaus Reinbek
St. Adolf-Stift GmbH**