

AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG

1. Qualitätspolitik des Meinungsmanagements

Die DKH Qualitätspolitik und das AGAPLESION Kultur Leitbild sind die Grundlage für den Umgang mit Rückmeldungen von Patient:innen, Angehörigen und Besuchern, Mitarbeiter:innen sowie Kund:innen, Lieferant:innen, Nachbar:innen und weitere Interessierte Personen im AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG gemeinnützige GmbH (DKH). Im DKH erfolgt das Meinungsmanagement analog der seit 2004 mit der Hamburger Behörde für Verbraucherschutz festgelegten Vorgehensweise. Dazu gehörte bis 2017 eine Verpflichtungserklärung, die jährlich durch die Geschäftsführung erneuert wurde. Auch ohne diese jährliche Verpflichtungserklärung führen wir den Umgang und die Betreuung mit allen Rückmeldungen in diesem Sinne weiter.

Verantwortlichkeiten, sowie ein grundlegender Ablauf zur Bearbeitung und Auswertung im Meinungsmanagement sind in einer Richtlinie durch den Vorstand AGAPLESION beschrieben. Dies verdeutlicht die hohe Priorität, die die Konzernführung dem Meinungsmanagement einräumt. In unseren Werten Vertrauen, Verantwortung, Ambition, Respekt und Miteinander spiegelt sich dies wider. In den DKH Verfahrensanweisungen sind der Umgang konkretisiert worden, diese stehen den Mitarbeiter:innen im Qualitätsmanagement-Handbuch (roXtra) zur Verfügung.

Das AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG ist seit 2015 nach der DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert. Den jeweils aktuellen Bericht zum Meinungsmanagement finden Sie auf der hauseigenen Homepage (<http://www.d-k-h.de/>) im Bereich Qualitätsmanagement/Berichte.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Im Jahr 2025 haben wir von 962 Personen eine Rückmeldung, d.h. Lob, Beschwerde und/oder Anregung erhalten. Hierbei kamen nahezu 90% der Rückmeldungen von unseren Patient:innen. Die weiteren 10% der Rückmeldungen verteilten sich auf Angehörige, Besucher:innen, oder Mitarbeiter:innen. Die meisten Rückmeldungen erhalten wir über den Papier-Meinungsbogen (61 %). Zusätzliche Rückmeldewege sind das [Online-Formular](#) (20 %) oder diverse Online-Portale (11%), per E-Mail (5 %), sowie per Brief, telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch (zusammen 3%). Gegenüber dem Vorjahr ist die Anzahl der eingegangenen Rückmeldungen um 48% gestiegen. Dieser große Anstieg ist hauptsächlich den digitalen Rückmeldungen zuzuschreiben, auch die papiergebundenen Sternebewertungskarten haben zu der Erhöhung geführt. Die Rückmeldungen auf den digitalen Wegen (Formular und Portal) konnten trotz des großen Anstiegs an papiergebundenen Sternebewertungskarten um jeweils 4 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr wachsen. Dies unterstreicht die Herausforderungen für die Wahrung einer positiven öffentlichen Wahrnehmung, die durch die steigende Digitalkompetenz in der Bevölkerung entstehen.

Die positiven Rückmeldungen (Lobe) machen ca. 70% der Rückmeldungen aus. Dies stellt einen leichten Anstieg gegenüber dem Vorjahreswert dar. Inhaltlich liegen die Rückmeldungen vorwiegend im den Bereich Behandlung/Therapie/Betreuung.

Für uns sind Anregungen freundlich formulierte Beschwerden, daher werden diese seit 2018 zu einer Kategorie zusammengefasst. Beschwerden und Anregungen machen im Jahr 2025 ca. 30% der Rückmeldungen aus und beziehen sich vorwiegend auf Beratung/Aufklärung/Infoweitergabe, sowie auf Unterstützungsprozesse wie Ausstattung/Infrastruktur oder Verpflegung.

Ca. 76% der Rückmeldenden gab an, unser Haus weiterempfehlen zu wollen. 16% enthielten sich, während nur ca. 8% aktiv angaben, es nicht tun zu würden. Die Sternebewertungen (von 5) streuen sich zwischen 3,66 Sternen durchschnittlich für die Verpflegung, bis zu 4,65 Sternen durchschnittlich für die Behandlung/Betreuung. Diese Werte haben sich im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls leicht verbessert.

Deutlich erkennbar sind die steigenden Erwartungen an Beratung und Aufklärung, sowie an die Kommunikation mit Angehörigen. Die Bandbreite der Rückmeldungen ist weit gestreut – von uneingeschränkter Zufriedenheit bis zu deutlich formulierter Kritik.

Das DKH ist auf Facebook, Instagram und LinkedIn vertreten. Darüber hinaus können sich Interessierte auf weiteren Bewertungsportalen über uns informieren und Rückmeldungen geben. Auf diesem Weg erhalten wir zusätzliche Einblicke darin, wie unsere „Kund:innen“ uns wahrnehmen. Durch eine



zeitnahe Reaktion unsererseits besteht die Möglichkeit, direkt zu antworten und auf unser strukturiertes Meinungsmanagement hinzuweisen. Dies eröffnet allen Beteiligten die Chance, Anliegen datenschutzgerecht aufzuarbeiten. Insgesamt beobachten wir eine zunehmende Bereitschaft, Rückmeldungen direkt über das Online-Formular unserer Website sowie über soziale Medien und Internetportale zu übermitteln. Teilweise erfolgt dies bereits während des stationären Aufenthalts.

3. Umgang mit Beschwerden

Im AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG ist die unabhängig arbeitende Stelle des Meinungsmanagements für die Bearbeitung der Rückmeldungen zuständig und wahrt auf Wunsch des/der Rückmeldenden die Anonymität. Sie ist Mittlerin zwischen den Beschwerdeführer:innen und den internen Ansprechpartner:innen. Besonderen Wert legen wir hierbei auf die direkte Kommunikation mit allen Beteiligten. Wichtig ist es uns, dass die Meinungen unserer Kund:innen auch den beteiligten Mitarbeiter:innen bekannt sind und in die Aktivitäten des Alltags einfließen. Nur so können wir uns immer wieder neu in unserer Haltung und Ausrichtung überprüfen und – falls notwendig – Korrekturen vornehmen. Jeder, der seine Kontaktdaten mitteilt, erhält eine Antwort. Das kann ein Brief oder Anruf sein, eine Email oder auch ein Besuch direkt am Bett.

Über das Qualitätsmanagement, an welches das Meinungsmanagement angegliedert ist, werden die Ergebnisse des Meinungsmanagements in die Bewertung und das Berichtswesen des Klinikums und des Konzerns aufgenommen. Unter anderem fließen sie in die Managementbewertung ein. Im regelmäßigen Austausch mit der Geschäftsführung werden die wesentlichen Themen besprochen und geplante oder bereits eingeleitete Maßnahmen abgestimmt.

Durch die Rückmeldungen aus dem Meinungsmanagement ließ sich eine Unzufriedenheit vieler Patient:innen mit dem interdisziplinären OP-Prozess von Einbestellung, über Einschleusung bis zur Zimmervergabe feststellen. Daher hat die Projektgruppe Customer Journey im Jahr 2025 eine breite Erhebung und Auswertung von in diesem Kontext relevanten (Wartezeit-)statistiken in die Wege geleitet. An der Konzeptionierung und Auswertung der Erhebung war das Meinungsmanagement beitragsreich beteiligt. Durch die Würdigung der Auswertungsergebnisse konnten Optimierungspotenziale identifiziert und dementsprechende Folgeprojekte initiiert werden.

Aufgrund der Rückmeldungen im Meinungsmanagement fanden unter anderem verschiedene Gespräche mit Mitarbeiter:innen statt, es wurden Schulungen durchgeführt, sowie Verfahrensregelungen und/oder Rechnungen angepasst.

4. Ziele für das Jahr 2026

- Das Meinungsmanagement ist federführend am Projekt „Stationäres Aufnahmezentrum“ zur Verbesserung der Leitung durch den interdisziplinären OP-Prozess beteiligt. Das Projekt soll im Jahr 2026 in die Praxis umgesetzt werden.
- Das Meinungsmanagement begleitet die digitale Termin- und Prozessorganisation im vorstationären Bereich und im Rahmen der Sprechstundenorganisation. Rückmeldungen werden zur Bewertung und Weiterentwicklung der patient:innenbezogenen Abläufe entlang der Patient:innenreise genutzt.
- Rückmeldungen im Meinungsmanagement zur Nutzung digitaler medizinischer Aufklärungsangebote werden genutzt, um die Verständlichkeit und Wahrnehmung aus Patient:innensicht systematisch in die Qualitätsentwicklung einfließen zu lassen.

Da es sich bei den meisten Zielen um komplexe Themen handelt, werden uns diese über einige Jahre begleiten.