



AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird seit 2007 im AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG beachtet. Die Bereichsverantwortung für das Meinungsmanagement innerhalb des Konzerns trägt das Zentrale Qualitätsmanagement. Der Konzern AGAPLESION gemeinnützige Aktiengesellschaft hat 2008 das Verfahren zur Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden überarbeitet. Im Rahmen dieser Aktualisierung wurde die Bezeichnung Beschwerdemanagement erweitert in Meinungsmanagement. Der Grund hierfür liegt in der Vielfältigkeit der Rückmeldungen, die weit über reine Beschwerden hinausgehen.

Verantwortlichkeiten sowie ein grundlegender Ablauf zur Bearbeitung und Auswertung des Meinungsmanagements sind in einer Rahmenkonzeption durch den Vorstand AGAPLESION beschrieben und verdeutlichen die hohe Priorität, die die Konzernführung dem Meinungsmanagement einräumt. Dies spiegelt sich auch in unserem Leitbild und den Kernwerten wie z.B. Transparenz und Wertschätzung wider. Diese Rahmenvorgaben sind in einer Prozessbeschreibung und Arbeitsanweisung konkretisiert und stehen den Mitarbeitern im Qualitätsmanagement-Handbuch zur Verfügung.

Das AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG ist nach der DIN EN 9001:2015 zertifiziert. Die Berichte der vergangenen Jahre finden Sie (auf der hauseigenen Homepage <http://www.d-k-h.de/> und/oder auf der Seite der HKG www.hkgv.de)

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

In 2017 haben uns 690 Personen eine Rückmeldung, d.h. Lob, Beschwerde und/oder Anregung gegeben. Hierbei kamen 81 % der Rückmeldungen von unseren Patienten. Die weiteren 19 % der Rückmeldungen verteilten sich auf Angehörige, Besucher und Institutionen. Die Rückmeldungen erhalten wir über den Meinungsbogen (82%), das Online-Formular (8%), per Brief (5%) sowie E-Mail, telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch (zusammen 5%). Gegenüber dem Vorjahr sank die Anzahl der eingegangenen Rückmeldungen um 14 % bei unveränderten Angeboten zur Meinungsabgabe (z.B. Briefkästen, Online-Formular).

Bei den 1324 Rückmeldethemen überwiegt auch in diesem Jahr das Lob mit 61% deutlich. Inhaltlich liegen die Rückmeldungen überwiegend in den Bereichen Behandlung und Therapie, Professionalität der Mitarbeiter sowie Verpflegung und Speisensversorgung. Beschwerden machen rund 30% aus, 9% vermitteln Anregungen zur Weiterentwicklung von Serviceangeboten, Ausstattung oder Prozessen.

Deutlich erkennbar bei den Rückmeldungen ist, dass die Patienten die derzeitige gesundheitspolitische Situation sowie die Folgen auf die Gesundheitsversorgung wahrnehmen und in ihren Meinungsäußerungen zum Ausdruck bringen. Auch die Erwartungen an Verpflegung, Unterbringung und Service werden geäußert. Dabei ist die Bandbreite der Rückmeldungen zu vergleichbaren Erfahrungen auffallend weit – von uneingeschränkter Zufriedenheit bis zu deutlich formulierter Kritik.

Das AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG ist seit 2015 auf Facebook und weiteren Bewertungsportalen vertreten. Auch hierüber erfahren wir, wie unsere „Kunden“ uns erleben. Teilweise erhalten wir durch schnelle Reaktion unsererseits die Möglichkeit, direkt zu reagieren und mit Hilfe des Meinungsmanagements das Thema aufzuarbeiten. Insgesamt bemerken wir eine zunehmende Bereitschaft, uns direkt oder über soziale Medien und Internetportale eine Rückmeldung zu geben. Die sozialen Medien sind für besonders Internet-affine Personen erkennbar der präferierte Kommunikationskanal, und zwar auch während eines 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 Rückmeldenden die Anonymität. Sie ist Mittlerin zwischen den Beschwerdeführern und den internen Ansprechpartnern. Besonderen Wert legen wir hierbei auf die direkte Kommunikation



untereinander. Wichtig ist es uns, dass die Meinungen unserer Kunden auch den beteiligten Mitarbeitern 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. Zudem erhält jeder, der seine Kontaktdaten mitteilt, eine schriftliche Antwort, einen Anruf oder ein klärendes Gespräch. Sofern sich der Patient noch in stationärer Behandlung befindet, auch nach Möglichkeit direkt am Bett.

Über das Qualitätsmanagement werden die Ergebnisse des Meinungsmanagements in die Bewertung und das Berichtswesen des Klinikums sowie des Konzerns aufgenommen und fließen in die Managementbewertung mit ein. Im regelmäßigen Austausch mit der Geschäftsführung werden die wesentlichen Themen besprochen und geplante oder bereits eingeleitete Maßnahmen abgestimmt.

In 2017 wurden unter anderem die folgenden Verbesserungsmaßnahmen aus den Rückmeldungen abgeleitet und umgesetzt:

- Umbau der Haupteingangstür mit dem Ziel, die Temperatur in der dahinterliegenden Magistrale ganzjährig angenehm zu halten
- Optimierung des Wegeleitsystems
- Relaunch der Internetseite u.a. mit dem Ziel, die Darstellung auf kleinen Bildschirmen (z.B. Smartphones) zu verbessern
- Verdeutlichung des christlichen Profils unseres Hauses u.a. durch die Ergänzung der Ausstattung aller Patientenzimmer mit Wandkreuzen, die in symbolischer Darstellung unser Verständnis von Diakonie und Barmherzigkeit vermitteln

Aufgrund der Rückmeldungen fanden verschiedene Gespräche mit Mitarbeitenden statt und es wurden Schulungen durchgeführt. Des Weiteren wurden Rechnungen angepasst und in Einzelfällen haben wir uns bei den Rückmeldenden für die Unannehmlichkeiten entschuldigt.

4. Ziele für das nächste Jahr

In 2018 sind unsere Ziele:

- Weitergehende Integration der Sozialen Medien in die Prozesse des Meinungsmanagement
- Verbesserte Aufbereitung der Ergebnisse des Meinungsmanagements zur Förderung internen Auseinandersetzung mit den relevanten Themen
- Weiterentwicklung der Leistungen im Bereich Verpflegung
- Intensivierung der Endkontrollen im Bereich Zimmerreinigung