



AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird seit 2007 im AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG beachtet. Aufgrund der Vielfältigkeit der Rückmeldungen, die weit über reine Beschwerden hinausgehen, hat unser Konzern AGAPLESION gemeinnützige Aktiengesellschaft die Bezeichnung Beschwerdemanagement erweitert in Meinungsmanagement.

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 Verfahrensanweisung 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.hkgev.de).

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

In 2019 haben uns 747 Personen eine Rückmeldung, d.h. Lob, Beschwerde und/oder Anregung gegeben. Hierbei kamen 82,3% der Rückmeldungen von unseren Patienten. Die weiteren 17,7% der Rückmeldungen verteilten sich auf Angehörige, Besucher, Kooperationspartner, Mitarbeiter und Institutionen. Die Rückmeldungen erhalten wir über den Meinungsbogen (76,6%), das Online-Formular (7,2%), per Brief (5,4%) sowie E-Mail, telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch (zusammen 10,8%). Gegenüber dem Vorjahr ist die Anzahl der eingegangenen Rückmeldungen leicht angestiegen bei unveränderten Angeboten zur Meinungsabgabe (z.B. Briefkästen, Online-Formular).

Bei den 1663 Rückmeldeinhalten überwiegt auch in diesem Jahr das Lob mit 60,1%. Inhaltlich liegen die Rückmeldungen vorwiegend in den Bereichen Behandlung und Therapie, Professionalität der Mitarbeiter sowie Verpflegung. Zunehmende Bedeutung gewinnen außerdem Rückmeldungen in den Bereichen Aufnahme / Belegung, Ausstattung und Service sowie Reinigung / Hygiene.

Für uns sind Anregungen freundlich formulierte Beschwerden, daher werden diese seit 2018 zu einer Kategorie zusammengefasst. Beschwerden und Anregungen machen 39,9% der Rückmeldungen aus und beziehen sich auf die Weiterentwicklung von Serviceangeboten, Ausstattung oder Prozessen.

Deutlich erkennbar bei den Rückmeldungen ist, dass die Patienten aktuelle gesundheitspolitische Themen und deren Auswirkungen auf die Gesundheitsversorgung wahrnehmen und in ihren Meinungsäußerungen zum Ausdruck bringen. Auch die Erwartungen an Verpflegung, Unterbringung und Service steigen und werden deutlich geäußert. Dabei ist die Bandbreite der Rückmeldungen weit gestreut – von uneingeschränkter Zufriedenheit bis zu deutlich formulierter Kritik.

Das AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG ist in verschiedenen Bewertungsportalen vertreten. Auch hierüber erfahren wir in enger Zusammenarbeit mit der Unternehmenskommunikation, wie unsere „Kunden“ uns erleben. Teilweise erhalten wir durch schnelle Reaktion unsererseits die Möglichkeit, direkt zu agieren 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 bevorzugte Kommunikationskanal. Dies erkennen wir z.B. daran, dass sie bereits während eines stationären Aufenthalts Bewertungsportale nutzen. Diese Rückmeldungen fließen derzeit nicht in unsere Statistik ein.

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 mit allen Beteiligten. 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. Jeder, der seine Kontaktdaten mitteilt, erhält eine Antwort. Das kann ein Anruf oder ein persönliches Gespräch sein, eine Email oder auch ein Besuch 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 2019 wurden verschiedene Projekte aus den Rückmeldungen des Meinungsmanagements abgeleitet. So wurde z.B. die frühzeitige und korrekte Erfassung von Lebensmittelallergien sowie insbesondere deren Weiterleitung an die Speisenversorgung in einem interdisziplinären Projekt verbessert. Außerdem wurde ein mehrmonatiges Projekt angestoßen, mit dem Ziel die Zufriedenheit von Patienten und Mitarbeitern einer Station zu verbessern. Aufgrund anderer Rückmeldungen fanden z.B. 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

- Weitergehende Integration der Sozialen Medien in die Prozesse des Meinungsmanagements
- Die Anzahl der Rückmeldungen über unsere Internetseite zu erhöhen
- Verbesserte Aufbereitung der Ergebnisse des Meinungsmanagements zur Förderung der internen Auseinandersetzung mit den relevanten Themen
- Prüfung und Aktualisierung des Ablaufs im Meinungsmanagement (Regelungen)
- Verbesserung der Leistungen im Bereich Verpflegung von Patienten und Mitarbeitern

Da es sich bei den meisten Zielen um komplexe Themen handelt, werden einige der Ziele aus 2019 auch in 2020 weiterverfolgt.