



## AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG

### 1. Qualitätspolitik des Meinungsmanagements

Die Qualitätspolitik, die Vision und Mission des AGAPLESION Konzerns bilden die Grundlage für den Umgang mit Rückmeldungen von Patient:innen, Angehörigen und Besuchern, Mitarbeiter:innen sowie Kund:innen, Lieferant:innen, Nachbar:innen und weitere Interessiert Personen im AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG (DKH). Bereits im Jahr 2004 erfolgte der Zusammenschluss aller Hamburger Krankenhäuser, zunächst gemeinsam mit der Hamburger Behörde für Verbraucherschutz, um dem Beschwerdemanagement die entsprechende Wertigkeit zu geben und einheitliche Strukturen zu schaffen. Ziel war es, die Qualität im Umgang mit Patient:innen und Angehörigen zu verbessern. Diese Verpflichtungserklärung wurde bis zum Jahr 2017 jährlich mit der Unterschrift der Geschäftsführungen auf der „Hamburger Erklärung“ erneuert. 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 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 im DKH in Verfahrensanweisungen konkretisiert und stehen den Mitarbeiter:innen im Qualitätsmanagement-Handbuch zur Verfügung.

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

### 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

In 2021 haben wir von 445 Personen eine Rückmeldung, d.h. Lob, Beschwerde und/oder Anregung erhalten. Hierbei kamen 87% der Rückmeldungen von unseren Patient:innen. Die weiteren 13% der Rückmeldungen verteilten sich auf Angehörige, Besucher:innen, oder Mitarbeiter:innen. Die meisten Rückmeldungen erhalten wir über den Meinungsbogen (70%), das [Online-Formular](#) (10%), per E-Mail (10%) sowie per Brief, telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch (zusammen 10%). Gegenüber dem Vorjahr ist die Anzahl der eingegangenen Rückmeldungen konstant geblieben.

Seit Beginn der Corona-Pandemie ist allerdings festzustellen, dass die Anzahl an Rückmeldungen pro Jahr um fast 50% zurückgegangen ist. Dies führen wir auf die Ausnahmesituation rund um Covid-19 zurück. In diesem Zeitraum kam es zunächst zu einem großen Verständnis und Mitgefühl in der Öffentlichkeit bezüglich der Leistungen der Krankenhausmitarbeiter:innen. Im weiteren Verlauf folgten immer wieder zu Besuchsverbote, die ebenfalls aus unserer Sicht Einfluss auf die Anzahl der Rückmeldungen genommen haben.

In diesem Jahr sind die positiven Rückmeldungen um 3% gegenüber dem Vorjahreswert gestiegen. Bei ca. 68% der 773 Rückmeldeinhalten handelt es sich um Lob. Inhaltlich liegen die Rückmeldungen vorwiegend in den Bereichen Behandlung und Therapie sowie Professionalität der Mitarbeiter:innen.

Für uns sind Anregungen freundlich formulierte Beschwerden, daher werden diese seit 2018 zu einer Kategorie zusammengefasst. Beschwerden und Anregungen machen in 2021 ca. 33% der Rückmeldungen aus und beziehen sich vorwiegend auf Behandlung, Therapie, Verpflegung und Beratung/Aufklärung.

Deutlich erkennbar ist, dass die Patient:innen neben Covid-19 auch aktuelle gesundheitspolitische Themen und deren Auswirkungen auf die Gesundheitsversorgung wahrnehmen. Die Erwartungen an Beratung und Aufklärung sind deutlich höher und werden unmissverständlich geäußert. Dabei ist die Bandbreite der Rückmeldungen weit gestreut – von uneingeschränkter Zufriedenheit bis zu deutlich formulierter Kritik.

Das AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG ist auf Facebook, Instagram und LinkedIn vertreten. Auch auf weiteren Bewertungsportalen können Interessierte sich über uns informieren und Rückmeldungen geben. Hierüber erfahren wir zusätzlich wie unsere „Kunden“ uns erleben. Durch schnelle Reaktion unsererseits haben wir so die Möglichkeit, direkt zu reagieren und über das Meinungsmanagement 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.



### 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 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 2021 wurden verschiedene Projekte aus den Rückmeldungen des Meinungsmanagements abgeleitet, mit dem Ziel die Zufriedenheit von Patient:innen und Mitarbeiter:innen zu verbessern. So wurden z.B. die Öffnungszeiten der Cafeteria immer wieder angepasst.

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

### 4. Ziele für das Jahr 2022

- Aufrechterhaltung des sehr gut abgestimmten Prozesses im Umgang mit Rückmeldungen unserer Kund:innen, auch unter erschwerten Pandemiebedingungen.
- Bereits in 2021 startete ein Konzernweites Projekt „Die ideale Patientenreise“. In diesem Projekt geht es darum, dass Mitarbeiter:innen aus verschiedenen Abteilungen/Bereichen zusammentragen, wie sie sich als Patient:in gut versorgt und betreut fühlen würden. Großen Einfluss haben dabei die Rückmeldungen aus dem Meinungsmanagement. Beginnend im Jahr 2022 sollen weitere Projekte im Rahmen dieses Organisationsentwicklungsprozesses gestartet werden.
- Ausweitung des Digitalisierungsprozesses, um die Beteiligung an Hamburgerweiter Portal-Entwicklung. Dabei geht es um den elektronischen und datensicheren Austausch von Ergebnissen und Informationen rund um die Behandlung von Patient:innen.
- Im Fokus stehen aber auch unsere Mitarbeiter:innen, die durch die andauernde Pandemie-Situation kontinuierlich einer hohen Stressbelastung ausgesetzt sind. Ziel ist es sie physisch und psychisch zu stabilisieren und die sogenannte Resilienz zu stärken. Dazu wurde in 2020 eine umfangreiche Befragung durchgeführt, deren Ergebnisse seitdem durch Einzel-Projekte im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements stufenweise bearbeitet werden.

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