

## 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 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 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 unseren Werten Vertrauen, Verantwortung, Ambition, Respekt und Miteinander wider. Die Rahmenvorgaben des Konzerns sind in den DKH Verfahrensanweisungen konkretisiert und stehen den Mitarbeiter:innen im Qualitätsmanagement-Handbuch zur Verfügung.

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

### 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

In 2022 haben wir von 434 Personen eine Rückmeldung, d.h. Lob, Beschwerde und/oder Anregung erhalten. Hierbei kamen über 80% der Rückmeldungen von unseren Patient:innen. Die weiteren 20% der Rückmeldungen verteilten sich auf Angehörige, Besucher:innen, oder Mitarbeiter:innen. Die meisten Rückmeldungen erhalten wir über den Meinungsbogen (53 %). Weitere Rückmeldewege sind das [Online-Formular](#) (19 %), per E-Mail (8 %) sowie per Brief, telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch (zusammen 20%). Gegenüber dem Vorjahr ist die Anzahl der eingegangenen Rückmeldungen konstant geblieben, die Zahl der Rückmeldungen via Online-Formular hat sich fast verdoppelt. Die positiven Rückmeldungen sind mit ca. 62% der 881 Rückmeldeinhalte gegenüber dem Vorjahreswert konstant geblieben. 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 2022 ca. 38% der Rückmeldungen aus und beziehen sich vorwiegend auf Behandlung, Therapie, Verpflegung und Professionalität der Mitarbeiter:innen.

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. Auch auf weiteren Bewertungsportalen können Interessierte sich über uns informieren und Rückmeldungen geben. Hierüber erfahren wir zusätzlich wie unsere „Kund:innen“ uns erleben. Durch schnelle Reaktion unsererseits haben wir so die Möglichkeit direkt zu antworten und auf unser Meinungsmanagement hinzuweisen. Das gibt den Beteiligten die Möglichkeit das Thema datenschutzgerecht aufzuarbeiten. Insgesamt bemerken wir eine zunehmende Bereitschaft uns direkt über das Online-Formular auf unserer Website oder über soziale Medien und Internetportale eine Rückmeldung zu geben. 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 Mitar-



beiter: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 ein. Im regelmäßigen Austausch mit der Geschäftsführung werden die wesentlichen Themen besprochen und geplante oder bereits eingeleitete Maßnahmen abgestimmt.

In 2022 wurde die GBA-Richtlinie zum Schutz von vulnerablen Patient:innengruppen im DKH in Form eines Schutzkonzeptes umgesetzt. An der Bearbeitung und Einführung des Schutzkonzept war das Team Meinungsmanagement maßgeblich beteiligt. Ziel ist es, dass sowohl Patient:innen als auch Mitarbeiter:innen und Angehörige zum Thema (sexuelle) Gewalt und Aggression sensibilisiert werden, eine Anlaufstelle mit geringer Hemmschwelle im DKH vorfinden sowie ein systematischer Umgang mit Meldungen erfolgt. Über die Schnittstelle Qualitätsmanagement/Meinungsmanagement besteht eine enge Zusammenarbeit mit der neu eingerichteten Anlaufstelle „Team Grenzüberschreitung“, wodurch bereits Verdachtsfälle gemeinsam bearbeitet werden konnten.

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

#### 4. Ziele für das Jahr 2023

- Bereits in 2021 startete ein Konzernweites Projekt „Die ideale Patientenreise“. Zum Projektstart ging es darum, dass Mitarbeiter:innen aus verschiedenen Abteilungen/Bereichen zusammentrugen, wie sie sich als Patient:in gut versorgt und betreut fühlen würden. Über das Meinungsmanagement sind im weiteren Projektverlauf die Wünsche und Meinungen der Patient:innen eingeflossen. Beginnend im Jahr 2022 werden weitere Projekte im Rahmen dieses Organisationsentwicklungsprozesses gestartet. Das Meinungsmanagement hat sich für das Jahr 2023 vorgenommen noch stärker die Sichtweise der Patient:innen bei der Beurteilung einzunehmen.
- Ausweitung des Digitalisierungsprozesses, um die Beteiligung an Hamburgerweiter Portal-Entwicklung. Dabei geht es um den elektronischen und datensicheren Austausch von Ergebnisse und Informationen rund um die Behandlung von Patient:innen.
- Konzernweite Umstellung des digitalen Meinungsmanagements-Tool zur Meldung und Dokumentation von Loben, Anregungen und Beschwerden. Hierbei nimmt das DKH eine aktive Rolle in der Pilotierung des neuen Systems ein.

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