

Evangelisches Krankenhaus Alsterdorf

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Das Evangelische Krankenhaus Alsterdorf gemeinnützige GmbH gehört zu den Erstunterzeichnern der Hamburger Erklärung zum Patienten-orientierten Umgang mit Beschwerden in Krankenhäusern.

Alle 7 Punkte der Hamburger Erklärung werden umgesetzt und wurden in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich beschrieben.

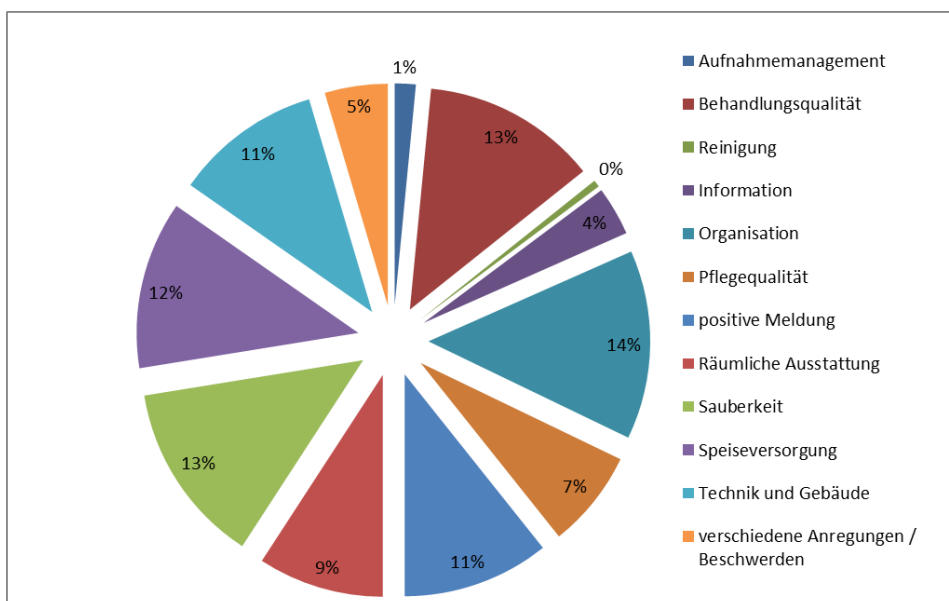
Diese Berichte finden Sie auf der hauseigenen Internetseite und/oder auf der Seite der HKG www.hkgev.de/hh-erklaerung.

Das Beschwerdemanagement wurde – als wichtiger Baustein der Qualitätsverbesserung- zum 01.03.2015 eng mit dem Qualitätsmanagement verzahnt und als Stabsstelle im Organigramm ausgewiesen. Im Juni 2015 wurde das Haus erfolgreich vom Hamburger Institut für Beschwerdemanagement Re-Zertifiziert.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Beschwerdeführer haben im Evangelischen Krankenhaus Alsterdorf die Möglichkeit, die Beschwerdebeauftragte direkt zu kontaktieren, eine Meinungskarte auszufüllen oder auch per E- Mail Lob, Tadel oder Anregungen zu senden. Eine Rückmeldung zu den Meinungskarten erfolgt, sofern Kontaktdaten angegeben sind. Erfreulich ist, dass die Meinungskarten vielfach genutzt wurden, um positive Rückmeldungen zu geben.

Die einzelnen Meldungen verteilten sich zu den benannten Themen wie folgt:



In Bezug auf die Gesamtfallzahl des Hauses liegt der prozentuale Anteil der Meldungen weiterhin bei unter 1%.

Kontakt

Maren Sellmann
Beschwerdebeauftragte
Ev. Krankenhaus Alsterdorf
Elisabeth-Flügge-Straße 1
22337 Hamburg
Tel: 040 / 50 77 – 57 03
beschwerden@eka.alsterdorf.de

3. Umgang mit Beschwerden

Anregungen, Lob und Beschwerdeschreiben werden zur kontinuierlichen Verbesserung des Evangelischen Krankenhauses Alsterdorf genutzt. Für die Entgegennahme und Weiterleitung einer Beschwerde ist in unserem Haus grundsätzlich jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter zuständig.

Resultierend aus den Beschwerden und Anregungen wurden im Jahr 2015 folgende Verbesserungsmaßnahmen vorgenommen.

- Aufstockung der Anzahl der Elektrobetten
- Bei der Wochenendreinigung wurde die Frequenz erhöht
- ab 2016 wird ein neuer Anbieter Mittagsspeiseversorgung übernehmen
- Die Wegeleitsysteme wurden in Zusammenarbeit mit der Stiftung Alsterdorf überarbeitet
- Ein Briefkasten mit Infolyer zum Beschwerdemanagement wurde im neuen Eingang angebracht
- Möglichkeit zur Abgabe einer anonymen Beschwerde über ein Kontaktformular auf der Homepage

4. Ziele für das Jahr 2016

- Umsetzung der Empfehlungen aus dem Zertifizierungsaudit des Institutes für Beschwerdemanagement
- Für das Jahr 2016 sind Schulungsangebote von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Umgang mit Beschwerden in den IBF-Katalog mit aufgenommen
- Bei den Einführungsveranstaltungen für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird sich regelhaft das Qualitätsmanagement/ Beschwerdemanagement vorstellen