

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird in der Asklepios Klinik St. Georg seit 2004 mit der Zielsetzung eines patientenfreundlichen Beschwerdemanagements umgesetzt.

Alle sieben Punkte der Hamburger Erklärung werden berücksichtigt und wurden in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich beschrieben. Diese Berichte finden Sie auf der Website der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft unter: <http://www.hkgev.de/hh-erklaerung.html>

Das Beschwerdemanagement ist – als wichtiger Baustein zur Verbesserung der Qualität – eng mit dem Qualitätsmanagement des Hauses verzahnt und wurde deshalb auch in der aktualisierten Qualitätspolitik der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH verankert.

Das Beschwerdemanagement der Asklepios Klinik St. Georg wurde 2017 zum dritten Mal mit dem Asklepios Qualitätssiegel Beschwerdemanagement (AOB) ausgezeichnet. Dies ist ein Ansporn, um in dem kontinuierlichen Prozess zur Sicherstellung der Qualität nicht nachzulassen und jederzeit bestmöglich kundenorientiert zu agieren.

Die Asklepios Klinik St. Georg ist Mitglied bei Qualitätskliniken.de. Qualitätskliniken.de ist ein werbefreies Internetportal, das Patienten, ihren Angehörigen, einweisenden Ärzten und Krankenkassen ermöglicht, sich über die Qualität in Krankenhäusern zu informieren. Qualitätskliniken.de bietet eine Entscheidungshilfe bei der Wahl der passenden Klinik.

Bestandteil der **Unternehmenskultur der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH** ist es, im Sinne der Hamburger Erklärung eine nachhaltige Kundenzufriedenheit zu erreichen. Beschwerdemanagement wird dabei als Führungsaufgabe auf allen Ebenen verstanden. Es wurde eine Beschwerdekultur etabliert, in der Kunden zur Meinungsäußerung ermutigt und aufgefordert und Beschwerden mit einem professionellen Selbstverständnis bearbeitet werden. Die Asklepios Kliniken Hamburg GmbH verfügt zu diesem Zweck über die notwendigen Strukturen.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Jeder Patient erhält, wie auch in den Jahren zuvor, bei der stationären Aufnahme zusammen mit seinen Aufnahmepapieren eine Meinungskarte für die kontinuierliche interne Patientenbefragung. Die Meinungskarten der Asklepios Klinik St. Georg werden monatlich ausgewertet und monatlich an die Chefarzte, Stationsleitungen und das Direktorium gesandt.

Seit August 2017 werden alle Freitexte in der Meinungskarte vom Beschwerdemanagement aufgenommen und an die Chefarzte, Stationsleitungen und die Klinikleitung versendet.

Kontakt

Susanne Kühn
Kordinatorin für das
Beschwerdemanagement
Asklepios Klinik
St. Georg
Lohmühlenstraße 5
20099 Hamburg
Tel: 040 / 18 18 85 – 2335
s.kuehn@asklepios.com

Durch die Freitexte unserer Patienten können wir die Kundenvorschläge und – ideen an unsere Mitarbeiter weitergeben. Hierdurch haben die Abteilungsleitungen die Möglichkeit vor Ort Verbesserungen für unsere Patienten umzusetzen.

Eine differenzierte Ergebnisauswertung wird monatlich, in einem Gesprächstermin mit dem Geschäftsführenden Direktor und der Koordinatorin des Beschwerdemanagements, durchgeführt. Hieraus ergeben sich die abzuleitenden und umzusetzenden Maßnahmen. Zusätzlich werden die Berichte in das Qualitätshandbuch der Asklepios Klinik St. Georg eingestellt, so dass die Ergebnisse auch für alle Mitarbeiter der Klinik les- und auswertbar sind.

Insgesamt sind 2.933 Meinungskarten im Jahr 2017 im Beschwerdemanagement eingegangen. Die Rücklaufquote betrug somit durchschnittlich 10,24 %

Durch die angestrebte, erhöhte Rücklaufquote von durchschnittlich 25% ist die individuelle, empfundene Behandlungsqualität und die persönliche Zufriedenheit der Patienten in unserer Klinik besser abzubilden.

**ASKLEPIOS Klinik
St. Georg**

3. Umgang mit Beschwerden

Wie auch in den Jahren zuvor ist die räumliche Ausrichtung des Beschwerdemanagements durch die Lage im Erdgeschoss der Magistrale der Asklepios Klinik St. Georg patientennah. Hierdurch ist die leichte Erreichbarkeit für unsere Patienten, für die Angehörigen sowie für die Besucher gewährleistet. Hieraus ergibt sich – neben den Beschwerden - auch eine erhöhte Anzahl an Patienten- und Angehörigen-Anliegen. Es können somit die zuerst bei einer Irritation im Stationsalltag auftretenden Patienten- sowie Angehörigen-Anliegen bearbeitet werden, die sich ansonsten zu Beschwerden erwachsen. Grundsätzlich nimmt die Asklepios Klinik St. Georg alle Anliegen und Beschwerden sehr ernst, da hierdurch das Verbesserungspotential deutlicher definiert werden kann.

2017 wurden diverse Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt, die aus eingegangenen Beschwerden, Anliegen und Meinungskarten resultierten, so zum Beispiel:

- **Speisenversorgung:** Es finden regelmäßig einmal monatlich Gespräche mit dem für die Asklepios Klinik St. Georg zuständigen Regionalverantwortlichen der Firma DLG und dem Beschwerdemanagement statt. Hier werden alle Beschwerden sowie Auswertungen aus der kontinuierlichen Patientenbefragung, die im Beschwerdemanagement eingegangen sind und ausgewertet wurden, diskutiert. Hieraus werden Maßnahmen abgeleitet und im Rahmen der Möglichkeiten der Asklepios Klinik St. Georg umgesetzt. Diese Maßnahmen dienen der Qualitätsverbesserung in der Speisenversorgung. Die 2017 angefangenen Blitzaudits werden gemeinsam mit den Regionalverantwortlichen sowie dem Kundenservice der Dienstleistungsgesellschaft für die Speisenversorgung durchgeführt und dokumentiert.

Die Anliegen sowie Beschwerden unserer Patienten werden nach Eingang im Beschwerdemanagement direkt mit dem Kundenservice der DLG geklärt und es werden gemeinsam mit dem Qualitätsmanagement Maßnahmen abgeleitet, sofern es hier keine direkte Möglichkeit der Verbesserung gibt.

- **Reinigung/Hygiene:** Es finden regelmäßige Gespräche (1x monatlich) mit der Objektleitung der Reinigungsfirma AFSH und dem Beschwerdemanagement statt. Alle Auffälligkeiten, die sich aus den Rückmeldungen der Beschwerdeführer sowie der Auswertung aus der kontinuierlichen Patientenbefragung ergeben, werden geprüft. Hieraus resultieren Maßnahmen, die nachhaltigen Qualitätsveränderungen sowie Prozessoptimierungen dienen. Zusätzlich werden unsere Mitarbeiter zu den Gesprächen der Hygiene hinzugezogen, die nach entsprechenden Patientenbeschwerden direkt vor Ort stattfinden. Die Mitarbeiter der Hygiene sprechen zusätzlich Empfehlungen aus.

Die 2017 angefangenen Blitzaudits werden mit der Objektleitung der Reinigungsfirma und der Koordinatorin des Beschwerdemanagements durchgeführt und dokumentiert. Die Anliegen sowie Beschwerden unserer Patienten werden nach Eingang im Beschwerdemanagement direkt mit dem verantwortlichen Mitarbeiter der Reinigungsfirma geklärt und es werden gemeinsam mit dem Qualitätsmanagement Maßnahmen abgeleitet, sofern es hier keine direkte Möglichkeit der Verbesserung gibt.

Eine aus den Beschwerden umgesetzte Maßnahme ist unter anderem das Hygienesiegel HYSYST® Healthcare. Das gesamte Patientenzimmer und das vom Patienten genutzte Inventar werden nach höchstem hygienischen HYSYST® Healthcare Standard aufbereitet. Die Haut und Händekontaktstellen sind mit Kennzeichnungen versehen. Hierdurch erhalten unsere Patienten die Gewissheit, dass durch den Reinigungsdienst die höchste Qualität der Hygiene gewährleistet wird. In jedem Patientenzimmer sind die hierzugehörigen Informationsbroschüren ausgelegt.

- **Kommunikation/Serviceorientierung:** Um auf Kommunikations-, Reinigungs- und Hygienebeschwerden direkt reagieren zu können, wurden im Jahr 2017 sogenannte „Blitz-Audits“ durch das Beschwerdemanagement durchgeführt. Direkt vor Ort wird mit den entsprechenden Mitarbeitern der verschiedenen Berufsgruppen und Servicebetriebe auf das Problem, bzw. die Beschwerde eingegangen, um möglichst schnell gemeinsam eine nachhaltige Lösung mit den Mitarbeitern zu erarbeiten und diese umzusetzen. Die durchgeführten „Blitz-Audits“ werden von der Koordinatorin des Beschwerde-managements dokumentiert, um die Nachhaltigkeit der Prozessoptimierungen kontrollieren zu können.

Da weiterhin die Notwendigkeit besteht, die Mitarbeiter bei angespannten Situationen im Arbeitsalltag zu unterstützen und ihnen Hilfestellung zu geben, werden Deeskalationseinzelgespräche und Einzelcoachings von der Koordinatorin des Beschwerdemanagements angeboten. Diese Gespräche und Coachings sollen die Mitarbeiter befähigen, durch eine klare und aufmerksame Gesprächsführung eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen, um Kommunikationsprobleme – auch in für den Patienten angespannten Situationen – zu verhindern.

**ASKLEPIOS Klinik
St. Georg**

- **Qualität:** Das Beschwerdemanagement ist aufgrund seiner Zuordnung direkt dem Qualitätsmanagement unterstellt und arbeitet eng mit diesem zusammen. Hierdurch werden alle qualitätsrelevanten Themen auch in der Qualitätszielplanung aufgenommen. Es finden wöchentliche Gesprächstermine mit dem Qualitätsmanagement statt, wodurch die Umsetzung der Themen und Inhalte gewährleistet ist.

4. Ziele für das nächste Jahr

Für das Jahr 2018 werden monatliche Gespräche mit den Verantwortlichen der Servicebereiche wie Speiserversorgung, Reinigung, Facilitymanagement und Wäsche als wichtiges Steuerungselement stattfinden. Ziel ist die umgehende Gegensteuerung und damit verbundene Reduzierung von Beschwerden.

Die Mitarbeiter der Asklepios Klinik St. Georg werden weiterhin in angespannten Situationen im Arbeitsalltag von der Deeskalationstrainerin, bzw. Koordinatorin des Beschwerdemanagements unterstützt. Durch Supervisionen, die in Einzelgesprächen oder im Team stattfinden, ist es möglich, direkt auf Eskalationen im Arbeitsalltag zu reagieren. Ziel ist es, unsere Mitarbeiter zu befähigen, Kommunikationsprobleme – auch in für den Patienten angespannten Situationen – zu verringern, bzw. zu verhindern.

Ab 2018 werden vierteljährliche Patienteninterviews zusammen mit den Servicebetrieben Reinigung und Speiserversorgung stattfinden. Diese werden über das Qualitätsmanagement ausgewertet und dann zur Verbesserung der Qualität gegensteuernde Maßnahmen ergriffen. Da diese Interviews regelmäßig stattfinden, kann nach einer umgesetzten Verbesserungsmaßnahme direkt der Erfolg gemessen werden.

Die Stationssprechstunden für Patienten und Angehörige werden 2018 auf weiteren Stationen ausgerollt. Es ist dann für unsere Patienten und deren Angehörige möglich, direkt vor Ort, die wichtigen Anliegen und Beschwerden vorzubringen und umgehend Lösungen zu finden. An der Sprechstunde nehmen alle auf der Station tätigen Berufsgruppen teil. In den ersten Monaten wird die Koordinatorin des Beschwerdemanagements die Sprechstunden begleiten.

Fazit

Die **Asklepios Kliniken Hamburg GmbH** versteht sich als lernende Organisation, die den Prozess des Beschwerdemanagements wiederum im Sinne der Unternehmensstrategie **Qualität – Innovation – Soziale Verantwortung** aktiv unterstützt. Ziel ist es, auch weiterhin das Verständnis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dahingehend aufzubauen, Beschwerden als normalen Teil ihrer Arbeit zu erkennen und damit die Kundenzufriedenheit und -bindung zu steigern.

Der Beschwerdebericht 2017 der Asklepios Klinik St. Georg kann auf der Website der Klinik unter <http://www.asklepios.com/sanktgeorg> eingesehen werden.

**ASKLEPIOS Klinik
St. Georg**



**Patientenrückmeldungen aus allen 7 Asklepios Kliniken
der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH**

Gesamtsumme

Von **allen** im Berichtszeitraum behandelten Patienten der **Asklepios Kliniken Hamburg GmbH** (7 Kliniken) nutzten 1.960 Beschwerdeführer die Möglichkeit sich schriftlich, mündlich, telefonisch oder persönlich zu beschweren. Insgesamt wurden 2.922 Beschwerdegründe vorgetragen.

327 Beschwerdeführer äußerten *im Rahmen ihrer Beschwerde* ein Lob.

Im Verhältnis zum Patientenaufkommen beschwerten sich lediglich 0,34 % aller Patienten.

