

---

Bericht gemäß Hamburger Erklärung 2018

**Asklepios Klinikum Harburg**



# Hamburger Erklärung

## von Hamburger Krankenhäusern zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden (Stand 1. Januar 2017)

**D**as Wohl unserer Patientinnen und Patienten steht im Mittelpunkt unserer Bemühungen. Deshalb möchten wir, dass Sie mit unseren Leistungen zufrieden sind. Sollte das einmal nicht der Fall sein, möchten wir Sie ermuntern, uns Ihre Sorgen und Nöte, Ihre Beobachtungen, Anregungen und Beschwerden mitzuteilen. Wir betrachten dies als Chance, Schwachstellen herauszufinden, die Vorschläge unserer Patientinnen und Patienten aufzugreifen und die Qualität unserer Leistungen zu verbessern. Aus diesem Grund verpflichten wir uns gegenüber unseren Patientinnen und Patienten in unserem Krankenhaus die sieben Punkte der Hamburger Erklärung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden einzuhalten.

### 1. Zugänglichkeit

Wir weisen in geeigneter Form (Aufnahmepapiere, Internetauftritt, Flyer etc.) auf die Beschwerdemöglichkeiten hin und stellen sicher, dass Patientinnen und Patienten sich jederzeit beschweren können. Hierfür werden die Kontaktdaten des Beschwerdemanagements in geeigneter Form bekannt gegeben und eine Annahmestelle für schriftliche Beschwerden vorgehalten. Für persönliche Beschwerden wird über die Erreichbarkeit der Beschwerdestelle informiert.

### 2. Zügige Bearbeitung

Wir reagieren auf eine Beschwerde zeitnah, d.h. eine erste Rückmeldung über den Eingang der Beschwerde sowie über weitere Bearbeitungsschritte ergeht an den/die Beschwerdeführer/in. Bei längerer Bearbeitungszeit geben wir eine Zwischennachricht. Dabei hängt die Zeit bis zur abschließenden Bearbeitung von der Art der Beschwerde ab.

### 3. Unabhängigkeit

Wir schaffen Voraussetzungen dafür, dass die Personen, die Beschwerden entgegennehmen, unabhängig arbeiten können, indem wir

- eine unbeeinflusste Beschwerdebearbeitung sicherstellen
- für die im Beschwerdemanagement arbeitenden Mitarbeiter/-innen klare Richtlinien für die unabhängige Beschwerdebearbeitung aufstellen und diese nach innen und außen transparent machen.
- mit von außen kommenden Personen (Patientenfürsprecher, Patientenvertrauenspersonen, Ombudsleute etc.) in der Beschwerdeentgegennahme und -bearbeitung zusammenarbeiten.

### 4. Transparenz

Wir stellen Transparenz her über

- die Funktion der mit der Beschwerdeentgegennahme und Bearbeitung beauftragten Personen
- die Art der Beschwerdebearbeitung (Beschwerdewege, Stadium der Beschwerdebearbeitung) gegenüber dem/der Beschwerdeführer/in
- das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung
- die Erkenntnisse, die aus der Beschwerde gewonnen werden konnten.

Wir veröffentlichen einen jährlichen Bericht über die Tätigkeiten der Beschwerdestelle, in dem ergebnisorientiert der Umgang mit Beschwerden dargestellt wird.

### 5. Verantwortung

Die Aufgaben und Befugnisse von Personen, die mit der Beschwerdeentgegennahme und Beschwerdebearbeitung beauftragt sind, sind klar definiert, schriftlich fixiert und in einer Vereinbarung geregelt.

### 6. Unternehmenskultur

Wir streben an, eine Beschwerden wertschätzende Unternehmenskultur in unserem Haus laufend weiterzuentwickeln; dies kann durch Schulungen oder andere geeignete Maßnahmen geschehen.

### 7. Zertifizierung

Wir verpflichten uns zu einer kontinuierlichen Zertifizierung unseres Beschwerdemanagements. Dies kann im Rahmen einer Gesamt-zertifizierung erfolgen. Hierüber wird im Qualitätsbericht nach § 137 SGB V und im Hamburger Krankenhausspiegel ([www.hamburger-krankenhausspiegel.de](http://www.hamburger-krankenhausspiegel.de)) informiert.

## Asklepios Klinikum Harburg



- **Umsetzung der Hamburger Erklärung**

Die Hamburger Erklärung wird im Asklepios Klinikum Harburg seit 2004 mit der Zielsetzung eines patientenfreundlichen Beschwerdemanagements umgesetzt.

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 <https://www.asklepios.com/hamburg/harburg/qualitaet/lob/> und auf der Seite der HKG [www.hkgev.de/hh-erklaerung](http://www.hkgev.de/hh-erklaerung).

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

Die Weiterentwicklung der Beschwerdekultur, also die Schaffung eines Umfeldes, in dem Beschwerden mit professionellem Selbstverständnis bearbeitet werden, wird von allen Führungsverantwortlichen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Asklepios Klinikums Harburg ausdrücklich gefördert.

Im Rahmen der erfolgreichen Matrixzertifizierung nach DIN ISO 9001:2015 im Dezember 2016 wurde auch das Beschwerdemanagement begutachtet und in das Zertifikat eingeschlossen.

Die Patientenrückmeldungen spielen eine wesentliche Rolle in allen Leitungsgremien und werden monatlich in einer Strategiegruppe der Klinikleitung ausgewertet und gezielte Maßnahmen ergriffen.

Mit dem Bezug des zweiten Neubau-Abschnittes im Jahre 2018 ist ein weiterer wichtiger Schritt für eine zeitgemäße Unterbringung der Patienten erfolgt.

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, um eine umfassende Patientenzufriedenheit zu erreichen.

- **Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement**

Im Jahr 2014 wurde die umfassende kontinuierliche Patientenbefragung über Meinungskarten etabliert. Dabei wurde im Jahresmittel 2018 ein Rücklauf von 23% erreicht. Aus den im Jahr

### Kontakt

Achim Klemm  
Qualitätsmanagement  
Asklepios Klinik Harburg  
EiBendorfer Pferdeweg 52  
21075 Hamburg  
Tel: 040 / 18 18 86 - 0  
ac.klemm@asklepios.com

Julius Bylitza  
Qualitätsmanagement  
Asklepios Klinikum  
Harburg  
EiBendorfer Pferdeweg 52  
21075 Hamburg  
Tel: 040 / 18 18 86 – 3838  
j.bylitza@asklepios.com

2018 über 5.700 eingegangenen Meinungskarten wird monatlich eine Auswertung für das gesamte Klinikum über alle Fragen erstellt. Die Zahl der Mitteilungen ist somit zum Vorjahr um ca. 1.000 Rückmeldungen angestiegen. Die Verantwortlichen der Bereiche erhalten eine differenzierte Auswertung für ihre Station oder Fachabteilung. Zusätzlich erhalten die Dienstleister, z. B. für den Bereich Reinigung, eine Übersicht über die Patientenzufriedenheit in den verschiedenen Stationen. Mithilfe dieser Auswertungen konnten gezielte Verbesserungsmaßnahmen in der Reinigung, der Speisenversorgung, der fachlich hochwertigen medizinischen Behandlung sowie der Behandlungs- und Entlassungsorganisation erreicht werden.

Durchschnittlich würden 94% der Befragten das Asklepios Klinikum Harburg weiterempfehlen. Besonders gut bewertet wurde dabei die medizinische und pflegerische Betreuung.

Auf der Meinungskarte, die jeder Patient erhält, sind die Kontaktdaten des Beschwerdemanagements hinterlegt, sodass jedem Patienten die zusätzliche Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahme angeboten wird.

- **Umgang mit Beschwerden**

Neben den Verbesserungsmaßnahmen, die auf den Einzelfall abgestimmt waren, wurden in 2018 folgende übergreifende Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet:

Verbesserungen zum Thema Speisenversorgung:

- Einsatz von Serviceassistenten auf jeder somatischen Station.
- Fortlaufende Verbesserung des Bestellprozesses und der Kommunikation bezüglich der Auswahlmöglichkeiten.
- Einstellung einer Hausdame für die Belange unserer Patienten auf der Privata-Station.
- Zertifizierung des Verpflegungsangebotes durch die Deutsche Gesellschaft für Ernährung e.V. (DGE)

Verbesserungen in der medizinischen Behandlung:

- Umgang mit Demenz: Schulungen für Service-, Transport- und Funktionsdienstpersonal, Weiterentwicklung der Behandlungskonzepte.
- Ergänzung und Aktualisierung der Pflegestandards zur Unterstützung der hochwertigen Versorgung in allen Fachabteilungen.
- Entwicklung und Einführung von Krankheitsbild spezifischen Entlassungsflyer.

Verbesserungen zum Thema Sauberkeit, Hygiene und Patientensicherheit:

- Intensivierung der Hygieneschulungen für Transportmitarbeiter und Reinigungskräfte.
- Weiterführung des Projekts zur individuellen Messung und Auswertung der erfolgten Händedesinfektionen pro Schicht/Tag/Woche (HyBase®)

Verbesserungen zum Thema Organisation:

- Inbetriebnahme des Prämedikationszentrums zur Verbesserung des prästationären Prozesses.
- Erfolgreiche Re-Zertifizierung der Rezeption als Nachweis deren Servicequalität.
- Einführung eines elektronischen Wartenummernsystems in der Narkosesprechstunde.

**Asklepios Klinikum  
Harburg**

- Einführung eines Betten- und Belegungsmanagements, zur Reduzierung der Wartezeiten in der Notaufnahme auf die Verlegung auf Station.
- Fortlaufende Verbesserungen im Entlassungsmanagement zur reibungslosen Sicherstellung der weiteren Versorgung.
- Entwicklung und Einführung eines Patienteninformationsflyers „Ihr Aufenthalt im Asklepios Klinikum Harburg“.

- **Ziele für das nächste Jahr**

Im Jahr 2019 werden die Schwerpunkte allgemeiner und besonderer Zuwendung zu unseren Patienten weiterverfolgt:

- Umgang mit Demenz: Schulungen für Service-, Transport- und Funktionsdienstpersonal, Weiterentwicklung der Behandlungskonzepte.
- Verbesserungen in der Logistiksteuerung des Patiententransportdienstes.
- Verbesserung des Terminmanagements mit dem Ziel, die Wartezeiten weiter zu verringern.
- Neugestaltung des Wegeleitsystems inkl. der Überarbeitung des „Patientenlaufzettels“ und des Lageplans zur besseren Orientierung für Patienten und Angehörige.
- Verbesserungen im Entlassungsmanagement zur reibungslosen Sicherstellung der weiteren Versorgung.
- Stations- und Fassadensanierung im/ am Hauptgebäude.
- Verbesserung des Patientenentertainmentangebotes.
- Weitreichende Umbauarbeiten in der Notaufnahme. Unter anderem entsteht ein neuer komfortabler Wartebereich für Angehörige.

**Asklepios Klinikum  
Harburg**

### Fazit

Die **Asklepios Kliniken Hamburg GmbH** versteht sich als lernende Organisation, die den Prozess des Beschwerdemanagements wiederum im Sinne der Unternehmensstrategie **Qualität – Innovation – Mitarbeiterorientierung - Soziale Verantwortung** aktiv unterstützt. Kontinuierlich unterstützen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dahingehend, Beschwerden als normalen Teil ihrer Arbeit zu erkennen und damit die Kundenzufriedenheit und -bindung zu steigern.

Rückmeldungen zum Behandlungsprozess und zur Versorgung in unseren Häusern nehmen wir daher sehr ernst und nutzen diese zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Dienstleistungen für unsere Patienten.

Den Beschwerdebericht 2018 der Asklepios Klinik Harburg finden Sie auf unserer Website unter:

<https://www.asklepios.com/hamburg/harburg/qualitaet/lob/>



## 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 2.507 Beschwerdeführer die Möglichkeit sich schriftlich, mündlich, telefonisch oder persönlich zu beschweren. Insgesamt wurden 3.774 Beschwerdegründe vorgetragen.

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

Im Verhältnis zum Patientenaufkommen beschwerten sich weniger als 0,5 % aller Patienten, die in den Asklepios Kliniken in Hamburg behandelt wurden.



