
Bericht gemäß Hamburger Erklärung 2018

Asklepios Klinik St. Georg



Hamburger Erklärung

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

Das 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 Gesamtzertifizierung erfolgen. Hierüber wird im Qualitätsbericht nach § 137 SGB V und im Hamburger Krankenhausspiegel (www.hamburger-krankenhausspiegel.de) informiert.

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 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/sankt-georg/qualitaet/lob/> und auf der Seite der HKG www.hkgev.de/hh-erklaerung.

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.

Im Rahmen der erfolgreichen Matrixzertifizierung nach DIN ISO 9001:2015 im Dezember 2017 wurde auch das Beschwerdemanagement begutachtet und in das Zertifikat eingeschlossen.

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.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Um fortlaufend ein aktuelles Meinungsbild der Patienten zu erhalten, wurde bereits im Jahr 2011 eine über eine Software auswertbare Meinungskarte eingeführt und über die Jahre kontinuierlich weiterentwickelt. Jeder stationär aufgenommene Patient erhält im Laufe seines Aufenthaltes eine Meinungskarte. Die Ergebnisse werden monatlich ausgewertet und sind für alle Mitarbeiter im Qualitätshandbuch einzusehen.

Seit August 2017 werden alle Freitexte in der Meinungskarte vom Beschwerdemanagement aufgenommen und an die Chefärzte,

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

Stationsleitungen und die Klinikleitung versendet. 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 Klinikmanagement und der Koordinatorin des Beschwerdemanagements, durchgeführt. Hieraus ergeben sich die abzuleitenden und umzusetzenden Maßnahmen.

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

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.

2018 wurden in den einmal monatlich stattfindenden Qualitätszirkeln diverse Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt, die aus eingegangenen Beschwerden, Anliegen und Meinungskarten resultierten. An dem regelmäßig stattfindenden Qualitätszirkel nehmen alle Dienstleister sowie Klinikmanager und das Pflegemanagement teil. Hier wurden 2018 nachhaltige Maßnahmen abgeleitet und durch die entsprechenden Abteilungen und Dienstleister umgesetzt.

- **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.

2018 wurden von dem Dienstleister für Speisenversorgung interne Patientenbefragungen zum Speisenangebot und der Qualität durchgeführt und dokumentiert. Hieraus ergeben sich für den Dienstleister umzusetzende Maßnahmen, die auch im Qualitätszirkel mit der Klinikleitung, dem Qualitätsmanagement sowie dem Beschwerdemanagement abgestimmt werden. Die Anliegen sowie Beschwerden unserer Patienten werden nach Eingang im Beschwerdemanagement direkt mit dem Kundenservice der DLG geklärt und es werden

Asklepios Klinik
St. Georg

gemeinsam mit dem Qualitätsmanagement Maßnahmen abgeleitet, sofern es hier keine direkte Möglichkeit der Verbesserung gibt.

- Ausrollen der Einsatzorte von Serviceassistenten auf den Stationen der Klinik
- Verbesserung des Bestellprozesses und der Kommunikation bezüglich der Auswahlmöglichkeiten
- Erweiterung des Konzeptes für die Privata-Station und Komfort Plus-Zimmers

- **Reinigung/Hygiene:** Es finden regelmäßige Gespräche (1x monatlich) mit der Objektleitung der Reinigungsfirma AFSH und dem Beschwerdemanagement statt. Zusätzlich werden die im Beschwerdemanagement von Patienten, Angehörigen und Besuchern vorgebrachten Anliegen und Beschwerden im Qualitätszirkel thematisiert, um hieraus resultierte Maßnahmen, die nachhaltigen Qualitätsveränderungen sowie Prozessoptimierungen dienen, abzuleiten und umzusetzen. 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 im Jahr 2018 durchgeführten 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.

- **Kommunikation/Serviceorientierung/:** Um auf Kommunikations-, Reinigungs- und Hygienebeschwerden direkt reagieren zu können, werden 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 Beschwerdemanagements 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.
 - Umsetzung des Themas angehörigefreundliche Sprechstunde
 - Etablierung von Willkommensflyern für stationär aufgenommene Patienten stationsindividuellen Informationen für den Tagesablauf, Ansprechbarkeiten, Öffnungszeiten, Besuchszeiten etc.

**Asklepios Klinik
St. Georg**

4. Ziele für das nächste Jahr

Für das Jahr 2019 werden weiterhin die als wichtiges Steuerungselement stattfindenden monatlichen Qualitätszirkel mit den Dienstleistern sowie die Stationssprechstunden ausgerollt und nachhaltig vertieft. 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 Deeskalations-trainerin, bzw. Koordinatorin des Beschwerdemanagements unterstützt. Durch die 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.

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.

Der Beschwerdebericht 2018 der Asklepios Klinik St. Georg kann auf der Website der Klinik unter <https://www.asklepios.com/hamburg/sankt-georg/qualitaet/lob/> eingesehen werden.



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.



