

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird in der Asklepios Klinik Wandsbek seit 2004 mit der Zielsetzung eines patientenfreundlichen Beschwerdemanagements unterschrieben.

Alle sieben Punkte der Hamburger Erklärung werden umgesetzt 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 verbunden und wurde deshalb auch in der aktualisierten Qualitätspolitik der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH verankert.

Das Beschwerdemanagement der Asklepios Klinik Wandsbek wurde 2017 zum ersten Mal mit dem Asklepios Qualitätssiegel Beschwerdemanagement (AOB) ausgezeichnet.

Seit 2017 ist die Asklepios Klinik Wandsbek Mitglied im Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG).

Die Asklepios Klinik Wandsbek ist Mitglied bei Qualitätskliniken.de, einem werbefreien 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, um eine umfassende Patientenzufriedenheit zu erreichen.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement der Asklepios Klinik Wandsbek ist niedrigschwellig organisiert. Beschwerdeführer haben die Möglichkeit über persönliche Kontaktaufnahme, Meinungskarten, Beschwerdeformulare und die Website Anliegen zu äußern sowie die üblichen Kommunikationswege E-Mail, Postweg und Telefon zu nutzen. Die interne Auswertung erfolgt quartalsweise.

Insgesamt gingen 2.897 Meinungskarten für das Jahr 2017 ein, fast eintausend Karten mehr als in 2016. Die Rücklaufquote betrug durchschnittlich 17,54%. Auch hier ist eine deutliche Steigerung gegenüber dem Vorjahr zu beobachten.

Kontakt

Kirsten Turner
Beschwerdebeauftragte
Asklepios Klinik
Wandsbek
Alphonsstraße 14
22043 Hamburg
Tel: 040 / 18 18 83 – 4426
k.turner@asklepios.com
meinung.wandsbek@asklepios.com

Lilian Zweyer
Qualitätsmanagerin
Asklepios Klinik
Wandsbek
Alphonsstraße 14
22043 Hamburg
Tel: 040 / 18 18 83 - 2232
l.zweyer@asklepios.com

Durch die erhöhte Rücklaufquote ist die individuell empfundene Behandlungsqualität und die persönliche Zufriedenheit der Patienten in der Asklepios Klinik Wandsbek besser abzubilden.

Trotz der Lärmbelastung durch die in 2017 weiterhin durchgeführten Sanierungs- und Umbaumaßnahmen zeigte sich eine hohe Zufriedenheit mit der ärztlichen und pflegerischen Versorgung.

Gelobt wurden vor allem die sehr gute Betreuung auf der Stroke Unit und die Betreuung im Kreißaal und der geburtshilflichen Station. Aber auch die empathische Sterbebegleitung sowie die Behandlung in der Allgemein- und Viszeralmedizin als auch der Gefäßchirurgie wurden lobend erwähnt. Ganz besonders zufrieden zeigten sich unsere Patienten der Geriatrischen Tagesklinik.

3. Umgang mit Beschwerden

Das Büro des Beschwerdemanagements befindet sich patientennah im Erdgeschoss des Bettenhauses und ist leicht und barrierefrei für Patienten, Angehörige und Besucher zu erreichen. Patienten- sowie Angehörigenanliegen werden sowohl im persönlichen Gespräch als auch telefonisch sowie nach schriftlichem Eingang zeitnah bearbeitet.

Neben 262 abgeleiteten Maßnahmen, die auf den Einzelfall abgestimmt waren, wurden 2017 folgende übergreifende Verbesserungsmaßnahmen durchgeführt:

- Erstellung von englischen Meinungskarten
- Teilnahme an der monatlichen Qualitätslenkungsgruppe sowie am wöchentlichem Jour fixe der Pflegedienstleitung und dem Qualitätsmanagement
- Änderung des Anmeldeprozederes für Patienten der Notaufnahme
- Zügiger Einlass von Angehörigen zu Patienten in die Notaufnahme
- Schulungen auf den Stationen zum Umgang mit Beschwerden
- Halbjährliche Treffen mit Pflegeeinrichtungen zur Verbesserung der Kommunikation
- Überarbeitung des Überleitbogens für die Pflegeeinrichtungen
- Einrichtung eines Aufnahmebereichs für elektive Patienten
- Gemeinsame Begehungen mit dem Objektleiter der Reinigungsfirma AFSH und dem Beschwerdemanagement, um Rückmeldungen der Beschwerdeführer zeitnah nachzugehen.

Bauliche Veränderungen und Modernisierungsmaßnahmen

- Eröffnung des neuen patienten- und besucherfreundlichen Eingangsbereichs
- Inbetriebnahme des neuen Bettenhochhauses
- Neuer Konferenzbereich
- Umzug der Stroke Unit auf eine neue Station
- Restrukturiertes Ambulantes Zentrum
- Restrukturierte Intensivstation Ost mit 14 Betten
- Inbetriebnahme eines neuen Nahwärmenetzes
- Neues Trinkwassernetz im Bettenhochhaus
- Neue Fassade für das Bettenhochhaus
- Inbetriebnahme eines neuen Blockheizkraftwerks

**ASKLEPIOS Klinik
Wandsbek**

Weitere Maßnahmen:

- Rezertifizierung Stroke Unit Regional
- Rezertifizierung Traumazentrum Regional
- Rezertifizierung „Kompetenzzentrum Hernienchirurgie“
- Zertifizierung Empfang

4. Ziele für das nächste Jahr

- Umzug der Urologie von St. Georg in die neue urologische Ambulanz der AK Wandsbek inklusive urologische Funktionsdiagnostik
- Steigerung der Meinungskartenrücklaufquote auf >20%
- Komplette Fertigstellung aller Stationen des Bettenhochhauses
- Teilnahme der Beschwerdemanagerin an Schulungen im Rahmen der Mitgliedschaft im BBfG zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements
- Adäquate Beschilderung zum neuen Büro des Beschwerdemanagements
- Platzierung von Infopostern zum Behandlungsablauf und Wartezeiten in den Behandlungsräumen der ZNA
- Weiterhin Schulungen auf den Stationen zum Umgang mit Beschwerden

Die Mitarbeiter der Asklepios Klinik Wandsbek werden weiterhin in angespannten Situationen im Arbeitsalltag von der Beschwerdemanagerin deeskalierend unterstützt.

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 Wandsbek kann auf der Website der Klinik unter <http://www.asklepios.com/wandsbek> eingesehen werden.



Patientenrückmeldungen aus allen 7 Asklepios Kliniken

der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH

Gesamtsumme

**ASKLEPIOS Klinik
Wandsbek**

**ASKLEPIOS Kliniken
Hamburg GmbH**

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.

**ASKLEPIOS Kliniken
Hamburg GmbH**

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

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

