
Bericht gemäß Hamburger Erklärung 2018

Asklepios Westklinikum Hamburg



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

Asklepios Westklinikum Hamburg GmbH



➤ Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird in der Asklepios Westklinikum Hamburg GmbH seit 2005 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/westklinikum/qualitaet/lob/> der Seite der HKG 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 Bearbeitung der Beschwerden erfolgt strukturiert gemäß dem Konzept der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH. Prozessverantwortlich ist die QM-Beauftragte des Hauses.

Im Rahmen des DIN EN ISO – Matrixzertifizierung-Überwachungsaudits der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH wurde das Beschwerdemanagement umfänglich auditiert und keinerlei Abweichungen festgestellt. Das benannte Verbesserungspotential hinsichtlich der gemeinsamen Bearbeitung komplexer Beschwerden mit allen Beteiligten wird umgesetzt.

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

Das Asklepios Westklinikum führt ganzjährig eine Patientenbefragung durch, in deren Rahmen die Patienten kurz vor Entlassung um ihre Rückmeldung gebeten werden. Der Fragebogen ist für alle Abteilungen einheitlich. Die Auswertung erfolgt quartalsweise; der Zielwert für die Rücklaufquote beträgt 25%.

In 2018 erreichten noch nicht alle Abteilungen den Zielwert, eine deutliche Steigerung der Rücklaufquote konnte in der Kardiologie und der Chirurgie verzeichnet werden.

Die Auswertung erfolgt in Schulnoten; alle somatischen

Kontakt

Petra Spengler
Beschwerdebeauftragte
Asklepios Westklinikum
Hamburg GmbH
Suurheid 20
22559 Hamburg
Tel: 040 / 81 91 – 29 03
p.spengler@asklepios.com

Fachabteilungen haben eine Bewertung < 2 erhalten, bestes Ergebnis hatte die Abteilung für Wirbelsäulenchirurgie mit 1,78. In der Psychiatrie und Psychosomatik lagen die Ergebnisse mit 2,62 bzw. 2,2 etwas höher.

Über alle Abteilungen wurden die Betreuung durch die Pflege mit 1,6 und die ärztliche Betreuung mit jeweils 1,7 besonders positiv bewertet.

Die Gesamtbewertung gemäß Schulnoten für das Gesamthaus lag bei 2,01.

Verbesserungspotentiale wurden insbesondere bei Speiseversorgung, Reinigung und der Mitarbeiterfreundlichkeit–insbesondere in der ZNA–deutlich.

Patientenbefragung der Privata- Komfortstation April- Juni 2018:

Es wurden insgesamt 60 Patienten mit einem Fragebogen befragt; Rücklauf 97%. Das Ergebnis in Schulnoten ergab für alle befragten Punkte einen Wert von $\leq 2,0$. Den besten Wert mit jeweils 1,5 erzielten der Service und die Essensauswahl, für die Optik und den Geschmack des Essens wurde jeweils eine 2,0 vergeben.

Patientenbefragung zur Reinigung im Oktober 2018:

Es wurden insgesamt 117 Patienten auf fünf Stationen unterschiedlicher Fachbereich persönlich zu folgenden Punkten befragt, die Ergebnisse sind ebenfalls in Schulnoten dargestellt:

- Sauberkeit des Zimmers allgemein: 2,2
- Sauberkeit zum Zeitpunkt des Bezuges: 2,04
- Sauberkeit der Fußböden nach der Reinigung: 2,19
- Sauberkeit der Sanitärbereiche: 2,04

➤ **Umgang mit Beschwerden**

Verbesserungsmaßnahmen, die aus Beschwerden oder Anregungen abgeleitet wurden:

Verbesserungen in der pflegerischen und ärztlichen Betreuung:

- Alle unfallchirurgischen Röntgenbilder werden nach Wochenenden und Feiertagen von einem Unfallchirurgen unter Einsicht des Notfallberichtes gesehen (Abgleich Notfallbericht-Röntgenbild)
- Die Psychiatrie verfügt über einen Internisten, der die Patienten bei Bedarf betreut, EKGs befundet und auch Transfusionen durchführt.

Verbesserungen im Bereich Information/ Kommunikation:

- Patienteninformationsplakat zum Ablauf des Patientenaufrufs in der ZNA
- „Ihr Aufenthalt bei uns“: Vereinfachte Darstellung in Form eines Flyers für ältere Menschen in Anlehnung an das Asklepios-Zentrum für Altersmedizin „Ancoris“
- Erstellung von Team-Fototafeln, um die aktuelle Schichtbesetzung transparent zu machen.
- Durchführung eines „Schattencoachings“ mit einer externen Trainerin zur Verbesserung der Kommunikation mit Kunden in der ZNA

Verbesserungen im Bereich Reinigung:

- Evaluation der Entlasszeiten und Anpassung der Dienstzeiten der Reinigung

**Asklepios Westklinikum
Hamburg**

- Definition der Kommunikationskette, wenn Reinigungsleistungen am Nachmittag nicht erbracht werden können.

Verbesserungen im Bereich Speiseversorgung:

- Die Schnittstelle zur Bestellung von Speisen wurde optimiert
- Controlling darüber, ob der Patient die bestellten Speisen erhalten hat, wurde an die Servicekräfte übertragen.

Verbesserungen bzgl. der Wartezeit:

- Der Leiter des Krankentransportdienstes hat die Berechtigung erhalten, in die Disposition der Transporte durch die Software „Logbuch“ einzugreifen und Umverteilungen vorzunehmen. Dadurch ergab sich eine deutliche Verkürzung der Wartezeiten.

Sonstige Verbesserungen:

- Schulung der Mitarbeiter des Patiententransportes zur sicheren Patientenidentifikation und Umsetzung im Alltag
- Steigerung der Anzahl der Briefkästen in der Somatik – jede Station verfügt jetzt über einen Briefkasten
- Teilnahme des Qualitätsmanagements an den Controlling-Gesprächen der Chefärzte zur Ableitung Sofort-Maßnahmen aus dem Beschwerdemanagement
- Regelung zu Parkzeitüberschreitungen bei ambulanten Terminen: Wer länger als zwei Stunden für einen ambulanten Termin in der Klinik verweilt und deswegen ein Strafticket bekommt, bekommt die Kosten von der Klinik erstattet.
- Umfangreiche Schulungen zum gesetzlichen Entlassmanagement

- **Ziele für das nächste Jahr**

Einführung einer ZNA spezifischen Patientenbefragung in Kooperation mit der Fa. SayWay, um die spezifischen Wünsche von Patienten in der Notaufnahme besser erfassen zu können.

Es wird angestrebt, für die Patienten der Psychiatrie und Psychosomatik und die der Geriatrie jeweils einen auf die Patientengruppe abgestimmten Fragebogen zu erstellen.

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 des Asklepios Westklinikums Hamburg finden Sie auf unserer Website unter:

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

**Asklepios Westklinikum
Hamburg**



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.



