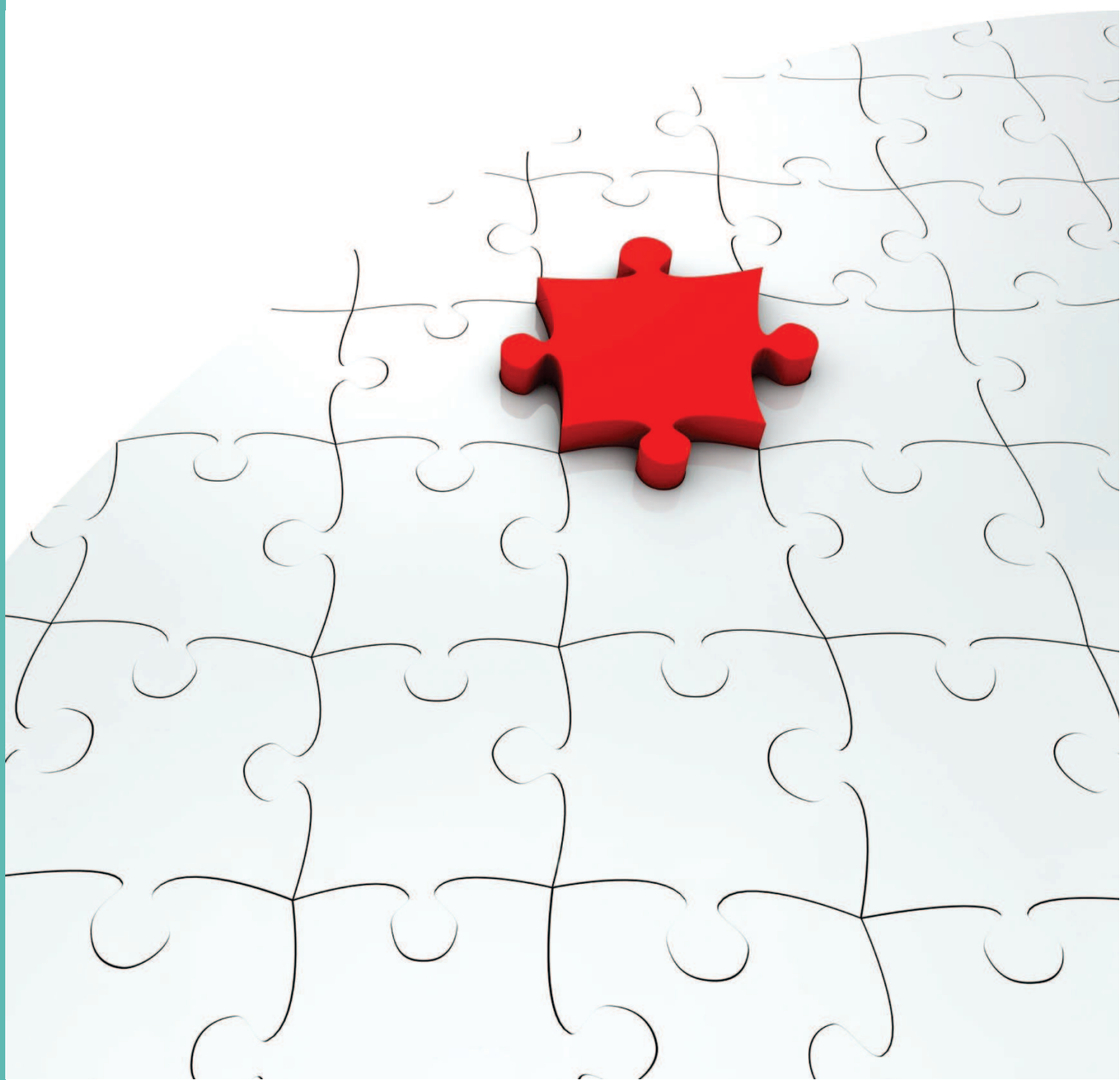

BERICHTE DER HAMBURGER KRANKENHÄUSER
gemäß Hamburger Erklärung 2016



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Patientenorientiertes Beschwerdemanagement im Krankenhaus? Was erst seit wenigen Jahren zu einem gesetzlich verankerten Anspruch geworden ist, ist für Hamburger Krankenhäuser bereits seit 2004 eine eigene Erfolgsgeschichte.

Die Hamburger Erklärung für ein patientenorientiertes Beschwerdemanagement ist aufgrund der Freiwilligkeit und der individuellen Gestaltungsmöglichkeiten der Krankenhäuser über so viele Jahre zum Erfolgsmodell geworden. Sie formuliert Ziele, lässt die Ausgestaltung jedoch in der Verantwortung des einzelnen Krankenhauses. So kann der Beschwerdeprozess individuell in die Organisation und die Prozesse eingepasst werden. Heute sind die Krankenhäuser von einer beschwerdefreundlichen Kultur durchdrungen, in der im besten Falle jeder Mitarbeiter mit Patientenkontakt sensibel für die Entgegennahme von Beschwerden ist. Dadurch hat sich das Beschwerdemanagement weiterentwickelt und hat sich mit den Bereichen Qualitätsmanagement, Risikomanagement und Projekten für die Patientensicherheit verknüpft. Die Hamburger Krankenhäuser sind beschwerdefreundliche Krankenhäuser; jede Beschwerde ist willkommen.

Die Hamburger Erklärung als freiwillige Initiative der Hamburger Krankenhäuser konnte einen Prozess in Gang setzen, der die Patientenorientierung im Krankenhaus auf die denkbar beste Weise unterstützt: Die Selbstverpflichtung zu einem patientenorientierten Beschwerdemanagement begleitet einen Entwicklungsprozess, der im besten Sinne des Qualitätswettbewerbs die Krankenhäuser nach weiterer Verbesserung streben lässt. Der konstruktive und regelmäßige Austausch untereinander befördert das "Vom-Besten-Lernen".

Ein wichtiger Teil der Hamburger Erklärung ist das hier vorliegende Dokument, das jährlich die Berichte der Hamburger Krankenhäuser bündelt und über Arbeitsschwerpunkte und Weiterentwicklungsschritte des Beschwerdemanagements berichtet. Es ist eine stete Quelle fachlicher Anregungen und von Innovation.

Im besten Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses strebt das Beschwerdemanagement einer Weiterentwicklung und dem fortgesetzten Lernen von den Besten entgegen — dieser Bericht möchte einen wertvollen Beitrag dazu leisten.



Dr. Claudia Brase
Geschäftsführerin Hamburgische Krankenhausgesellschaft

Kontakt

Dr. Claudia Brase
Hamburgische
Krankenhausgesellschaft
Burchardstr. 19
20095 Hamburg
Tel: 040/ 25173611
hkgev@hkgev.de

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

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.

Anmerkungen der Hamburger Krankenhäuser zur Umsetzung der Hamburger Erklärung für einen patientenorientierten Umgang mit Beschwerden

Die jährliche Unterzeichnung der Hamburger Erklärung durch die Hamburger Krankenhäuser hat inzwischen eine mehr als zwölfjährige Tradition.

In dieser Zeit ist in den Krankenhäusern ein Prozess entstanden, der mit dem Anspruch seinen Anfang nahm, in jedem Krankenhaus möge es ein in der Organisation abgebildetes Beschwerdemanagement geben, das mit Erreichbarkeit, Büro und Briefkasten ausgestattet, Adressat von Beschwerden aller Art sein sollte.

In den vergangenen Jahren haben sich die Krankenhäuser so intensiv im Qualitätswettbewerb mit ihrer Kundenorientierung auseinandergesetzt, dass heute – in Fortentwicklung des Punktes 6 der Hamburger Erklärung "Unternehmenskultur" - praktisch jede/-r Mitarbeiter/-in mit Patientenkontakt sensibel für Beschwerden ist, nachfragt, diese annimmt und in der Organisation weiterleitet. Viele Beispiele finden sich in den Berichten der einzelnen Krankenhäuser, aus denen hervorgeht, dass umfangreiche Schulungen zur Kundenorientierung für das Personal durchgeführt werden. Krankenhäuser haben den Wert von Patientenrückmeldungen für ihre eigene Verbesserung längst erkannt und nutzen diese Erkenntnisse heute übergreifend. Dies kann man auch daran erkennen, dass das Beschwerdemanagement Hand in Hand mit dem Qualitätsmanagement und dem Risikomanagement arbeitet und über zahlreiche organisatorisch fest verankerte Rückkopplungen in die unterschiedlichen Verantwortungsbereiche, sei es der klinische Bereich, das Catering, Reinigung oder Hausservice, berichtet wird.

Die Punkte 1, 2 und 4 "Zugänglichkeit, zügige Bearbeitung" und "Transparenz" haben mit der Digitalisierung der Kommunikation, die auch am Patientenbett nicht haltmacht, sowie der Nutzung sozialer Medien eine völlig neue Qualität erhalten. Viele Krankenhäuser nutzen modernste multimediale Kommunikationstechnik in den Krankenzimmern auch für die Beschwerdeentgegennahme. Zusätzlich berichten viele über ihre Beschwerdebearbeitung und Kommunikation in Portalen und sozialen Medien im Internet, die dort in weiten Teilen öffentlich stattfindet. Mehr Transparenz geht nicht.

Allein an der Entwicklung, die die Umsetzung der Hamburger Erklärung in den vergangenen zwölf Jahren genommen hat, ist zu erkennen, dass es sich hier um einen kontinuierlichen Prozess handeln muss, der aktuelle Entwicklungen und Gepflogenheiten einbezieht und zu immer weiterer Verbesserung strebt. Daher wird auch die Hamburger Erklärung immer wieder auf den Prüfstand zu stellen sein, ob sie den heutigen Erwartungen noch standhält. Bisher hat sie als Leitschnur mit allen Möglichkeiten zur krankenhausesindividuellen Ausgestaltung stets gute Dienste geleistet – und dies als freiwillige Selbstverpflichtung Hamburger Krankenhäuser zehn Jahre vor den ersten gesetzlichen Anforderungen im Patientenrechtegesetz 2013 und im Hamburgischen Krankenhausgesetz 2015.

ASKLEPIOS Klinik Altona

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird in der Asklepios Klinik Altona seit 2004 mit der Zielsetzung eines patientenfreundlichen Beschwerdemanagements umgesetzt. Das Wohl unserer Patienten steht im Mittelpunkt unserer Bemühungen. Deshalb möchten wir, dass Sie mit unseren Leistungen zufrieden sind.

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

Im Jahr 2016 wurde die Kontaktstelle für Patientenangelegenheiten/Beschwerdemanagement der Asklepios Klinik Altona erneut mit dem Asklepios Qualitätssiegel Beschwerdemanagement ausgezeichnet. Weiterhin konnte die erstmalige Zertifizierung des Beschwerdemanagements gemäß den Kriterien der DIN EN ISO 9001: 2015 im Rahmen der Gesamtzertifizierung der Asklepios Klinik Altona erreicht werden.

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.

Besonderheiten in der Asklepios Klinik Altona:

Die Asklepios Klinik Altona 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. Ihre Sicherheit ist für uns das höchste Ziel.

Wir sind stolz, dass wir die hohen Anforderungen von Qualitätskliniken.de zum Thema Patientensicherheit zu 100 % erfüllen.

Die Einhaltung wird durch das hohe Maß an Sicherheitsbewusstsein der Mitarbeiter und der festgelegten Arbeitsschritte gewährleistet. Zusätzlich werden alle Anforderungen in internen Audits durch das Qualitätsmanagement sowie durch externe Prüfer kontrolliert und bestätigt.

SOS- Audits

In der Asklepios Klinik Altona werden monatlich strukturierte Qualitätsüberprüfungen in Form von internen Audits, im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, durchgeführt. Bei diesen sogenannten SOS-Audits (Sicherheit, Ordnung, Sauberkeit) werden von einem interprofessionellen Team, bestehend aus Qualitätsmanagement, Pflegedienst, Infrastrukturellem Dienst, Hygiene, Technik und Vertretern des Reinigungsdienstleisters, unangemeldet Bereiche der Klinik begangen.

Kontakt

Stephan Paal
Kontaktstelle für
Patientenangelegenheiten/
Beschwerdemanagement
Asklepios Klinik Altona
Paul-Ehrlich-Straße 1
22763 Hamburg
Tel: 040 / 18 18 81-2014
lobundkritik.altona@asklepios.com

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Patientenbefragung und Meinungskarte

Wo Menschen zusammenwirken, kommt es zu Konflikten. Damit Anregungen oder Beschwerden von Ihnen oder Ihren Angehörigen nicht verloren gehen, haben wir in unserem Klinikum eine Kontaktstelle für Patienten Anliegen eingerichtet.

Wir freuen uns, wenn Sie mit uns zufrieden waren. Aber wir bitten Sie unbedingt auf uns zuzukommen, wenn Sie Kritik und/oder Anregungen für uns haben, wie wir besser werden können.

Eine Beschwerde oder ein Lob, auch von einweisenden Ärzten, Besuchern oder Angehörigen, stellt für uns eine wertvolle Anregung dar.

Kritik macht uns auf Probleme in der Organisation, im Behandlungsablauf oder in der Kommunikation aufmerksam und hilft uns, Arbeitsabläufe zu verbessern und Schwachstellen zu beheben. Dies trägt maßgeblich zu Ihrer Sicherheit und Zufriedenheit bei.

Wir möchten eine nachhaltige Patientenzufriedenheit erreichen und mit Rückmeldungen unserer Patienten, Besucher und Einweiser konstruktiv umgehen. So können wir eventuelle Schwachstellen aufdecken und uns für Sie kontinuierlich verbessern.

Um ein fortlaufend aktuelles Meinungsbild der Patienten zu erhalten, wurde bereits im Jahr 2005 eine Meinungskarte für die Patienten eingeführt und über die Jahre kontinuierlich weiterentwickelt. Jeder stationär aufgenommene Patient erhält während seines Aufenthaltes eine Meinungskarte. Sie kann in der gesamten Klinik in speziell dafür vorgesehenen Briefkästen eingeworfen werden, oder alternativ nach der Entlassung auf dem Postweg an die Klinik geschickt werden.

Abgefragte Themenkomplexe sind:

- Organisation der Aufnahme in die Asklepios Klinik Altona
- Information über den Behandlungsablauf
- Wegeleitsystem
- Wartezeiten
- medizinische Betreuung
- pflegerische Betreuung
- Zufriedenheit mit der Schmerztherapie
- Sauberkeit
- Vorbereitung der Entlassung
- Weiterempfehlung

Die Ergebnisse der Meinungskarten spiegeln eine hohe Patientenzufriedenheit wider, 93 % der Patienten äußerten einen sehr guten oder guten Gesamteindruck von der Asklepios Klinik Altona und würde die Klinik weiterempfehlen.

**ASKLEPIOS Klinik
Altona**

3. Umgang mit Beschwerden

Beschwerde-, aber auch Lobschreiben, werden zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der Klinik genutzt. Der Fokus liegt dabei auf dem Ansatz des präventiven Beschwerdemanagements.

Seitens des Beschwerdemanagements der Asklepios Klinik Altona wird jede einzelne Beschwerde aufgearbeitet und hinsichtlich der Verbesserungspotentiale systematisch analysiert. So können aus Beschwerden Optimierungspotentiale abgeleitet werden, um nachhaltige Veränderungen zu bewirken.

Neben kurzfristigen Maßnahmen, wie zum Beispiel der Veranlassung des erneuten Versandes eines Arztberichtes, erarbeiten wir auf diese Weise klinikübergreifende Lösungen zur Steigerung der Patientenzufriedenheit.

Neben eingegangenen Beschwerden finden auch Meldungen aus dem CIRS (Critical Incident Reporting System – ein Meldesystem für Beinahefehler), Rückmeldungen aus Befragungen oder aus den SOS-Audits im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses Eingang in unsere Maßnahmenplanung.

Auch im Jahr 2016 haben wir erneut von zahlreichen Patienten eine Rückmeldung über die Meinungskarte erhalten. Das fortlaufende Feedback unserer Patienten haben wir genutzt, um Maßnahmen abzuleiten.

Eine Auswahl von Veränderungen aus dem Jahr 2016 sei nachfolgend hier dargestellt:

- Einführung von Blitzaudits zur Serviceorientierung
- Anschaffung neuer elektrischer Patientenbetten
- Neuauflage von Flyern zum Thema Hygiene und Isolierung
- Etablierung einer Servicehotline Reinigung
- Aufstellung einer Paketstation der Deutschen Post
- Ausbau der Digitalen Meinungsplattformen
- Aktualisierte Hausbroschüre
- Neugestaltung Wartebereiche und Aufenthaltsräume
- Einführung HYSYST® Reinigungssystem

4. Ziele für das nächste Jahr

Für das Jahr 2017 sind Ziele formuliert worden, die einen wichtigen Beitrag zur weiteren Zufriedenheit unserer Kunden leisten werden.

Fazit

Die **Asklepios Kliniken Hamburg GmbH** versteht sich als lernende Organisation, die den Prozess des Beschwerdemanagements wiederum im Sinne der Unternehmensphilosophie **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.

**ASKLEPIOS Klinik
Altona**



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

**ASKLEPIOS Kliniken
Hamburg GmbH**

Gesamtsumme

Von **allen** im Berichtszeitraum behandelten Patienten der **Asklepios Kliniken Hamburg GmbH** (7 Kliniken) nutzten 2.276 Beschwerdeführer die Möglichkeit sich schriftlich, mündlich, telefonisch oder persönlich zu beschweren. Insgesamt wurden 3.528 Beschwerdegründe vorgetragen.

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

Im Verhältnis zum Patientenaufkommen beschwerten sich lediglich 0,38 % aller Patienten.

Gesamtsumme aller 7 Asklepios Kliniken der AKHH GmbH

in 2016

Beschwerdegründe nach Kategorie

