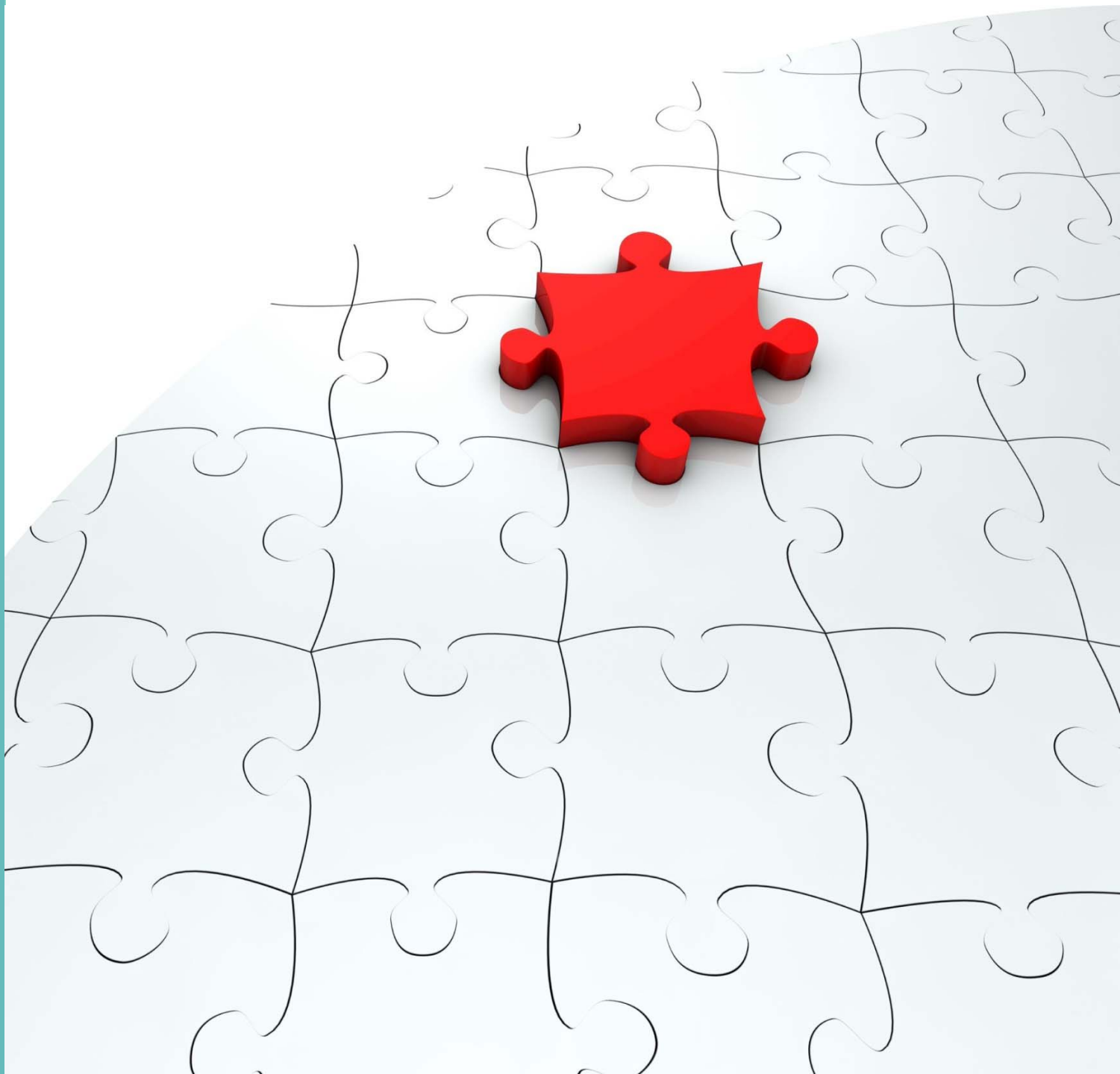
HKG Hamburgische Krankenhausgesellschaft

Bericht gemäß Hamburger Erklärung 2018

Asklepios Klinik Altona



HKG Hamburgische Krankenhausgesellschaft

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.

Für das Krankenhaus

Die Hamburger Erklärung gilt jeweils für ein Kalenderjahr, zunächst bis zum

Asklepios Klinik Altona

- **Umsetzung der Hamburger Erklärung**

Die Hamburger Erklärung wird in der Asklepios Klinik Altona 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/altona/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 verzahnt und wurde deshalb auch in der aktualisierten Qualitätspolitik der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH verankert.

Im Jahr 2017 wurde die Kontaktstelle für Patientenanliegen/ Beschwerdemanagement der Asklepios Klinik Altona erneut mit dem Asklepios Qualitätssiegel Beschwerdemanagement ausgezeichnet.

Besonderheiten in der Asklepios Klinik Altona:

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 Qualitäts-management, Pflegedienst, Infrastrukturellem Dienst, Hygiene, Technik und Vertretern des Reinigungsdienstleisters, unangemeldet Bereiche der Klinik begangen.

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**

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 Patientenanliegen eingerichtet.

ASKLEPIOS
Klinik Altona

Kontakt

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

Kathy Döhler
Qualitätsmanagerin
Asklepios Klinik Altona
Paul-Ehrlich-Straße 1
22763 Hamburg
Tel: 040 / 18 18 81 – 2035
k.doehler@asklepios.com

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. Insgesamt gingen im Jahr 2018 8.363 Meinungskarten ein, über 2000 Karten mehr als in 2017. Dabei betrug die Rücklaufquote durchschnittlich 27%. Auch hier ist eine deutliche Steigerung gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen. Durch die erhöhte Rücklaufquote ist die individuell empfundene Behandlungsqualität und die persönliche Zufriedenheit der Patienten in unserer Klinik besser abzubilden. Um das persönliche Empfinden der Patienten in Bezug auf die Qualität noch besser einfangen zu können, wurde die Befragung mittels Meinungskarten durch eine mehrtägige persönliche Befragung der Patienten ergänzt. Zudem werden seit Mitte 2018 elektronische Feedbacksysteme in den ambulanten Bereichen und der Zentralen Notaufnahme eingesetzt, um auch hier zeitnah auf Patientenrückmeldungen eingehen zu können. • **Umgang mit Beschwerden** Beschwerde- und Lobschreiben werden kontinuierlich zur Verbesserung der Prozesse in der Klinik genutzt. Auch im Jahr 2018 haben wir erneut von zahlreichen Patienten eine Rückmeldung über die Meinungskarte erhalten. Das fortlaufende Feedback unserer Patienten haben wir genutzt, um Maßnahmen	**Asklepios Klinik Altona**

abzuleiten.
 	
Eine Auswahl von Veränderungen aus dem Jahr 2018 sei nachfolgend hier dargestellt:
 	
Verbesserungen zum Thema Speisenversorgung:
• Verbesserung des Bestellprozesses und der Kommunikation bezüglich der Auswahlmöglichkeiten
• Neues Konzept auf der Privita-Station
 	
Verbesserungen zum Thema Sauberkeit, Hygiene und Patientensicherheit:
• Neuauflage von Flyern bezüglich Hygiene und Isolierung konzipiert
• Umfassende Einzelmaßnahmen in Bezug auf die Reinigungsleistungen und –abläufe
• Diverse Maßnahmen zum Thema Reinigung
  o z.B. Einführung Kundengespräche
  o Erhöhung des Reinigungszyklus auf Station
  o Erhöhung des Reinigungszyklus in öffentlichen WCs
 	
Verbesserungen zum Thema Organisation:
• Etablierung eines CISM-Teams (Stressbewältigung) für Mitarbeiter
• Einführung eines Scansystems für Patientenarmbänder im Patiententransport
• Einführung eines Aufrufsystems für Wartebereiche
• Renovierung einzelner Stationen
• Qualifizierungsmaßnahmen in Form von Frontdesk Trainings für ausgewählte Bereiche
• Einführung von Patienteninformationen zu den Stationsabläufen für alle Stationen
• Verbesserungen in der Logistiksteuerung des Patiententransportdienstes
 	
Bauliche Veränderungen:
• Verlagerung und Umstrukturierung der administrativen Patientenaufnahme inkl. Timeacle Aufrufsystem
• Neugestaltung Wartebereiche und Aufenthaltsräume
• Eröffnung des Intensivzentrums
 	
• **Ziele für das nächste Jahr**
 	
• Fortsetzung der Erstellung von Meinungskarten in weiteren Fremdsprachen
• Fortsetzung eines interdisziplinären Qualitätszirkels zur Verbesserung der Patientenzufriedenheit und Durchdringung von Patientenanliegen
• Weiterentwicklung des Schulungsangebots „Umgang mit Beschwerden“ für alle Mitarbeiter der Klinik (Annahme, Verhalten, Weiterleitung)
• Erweiterung der themenzentrierten Schulungen des Reinigungspersonals, z. B. zu den Themen Bettenaufbereitung und Infektionsreinigung
 	
Fazit
 	
Die **Asklepios Kliniken Hamburg GmbH** versteht sich als lernende Organisation, die den Prozess des Beschwerdemanagements
	Asklepios Klinik Altona

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 Altona finden Sie auf unserer Website unter:
https://www.asklepios.com/hamburg/altona/qualitaet/lob/.

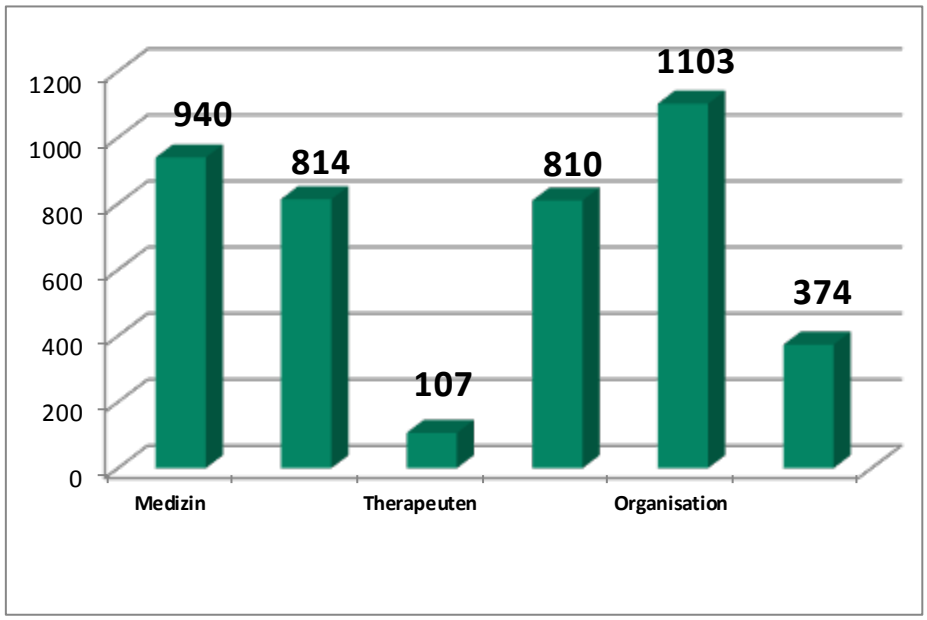
ASKLEPIOS Kliniken Hamburg GmbH

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.



HKG Hamburgische Krankenhausgesellschaft

Hamburgische Krankenhausgesellschaft e.V.

Burchardstraße 19 | 20095 Hamburg
Telefon 040/ 25 17 36–0 | Telefax 040/ 25 17 36-40
E-Mail hkgev@hkgev.de | Internet www.hkgev.de