

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird im Asklepios Klinikum Harburg seit 2004 mit der Zielsetzung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements strukturiert umgesetzt.

Die Weiterentwicklung der Beschwerdekultur, also die Schaffung eines Umfeldes, in dem Beschwerden mit professionellem Selbstverständnis bearbeitet werden, wird von allen Führungsverantwortlichen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Asklepios Klinikums Harburg ausdrücklich gefördert.

Alle sieben Punkte der Hamburger Erklärung werden umgesetzt und wurden in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich beschrieben. Diese Berichte finden Sie auf der hauseigenen Internetseite und/oder auf der Website der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft e. V. (HKG) unter: www.hkgev.de/hh-erklaerung.html.

Im Rahmen der erfolgreichen Matrixzertifizierung nach DIN ISO 9001:2015 im Dezember 2016 wurde auch das Beschwerdemanagement begutachtet und in das Zertifikat eingeschlossen.

Das Beschwerdemanagement als Teil des klinikweiten Qualitätsmanagements ist weiterhin ein wichtiger Baustein zur Verbesserung der Qualität. Die Patientenrückmeldungen spielen eine wesentliche Rolle in allen Leitungsgremien, werden monatlich in einer Strategiegruppe der Klinikleitung ausgewertet und gezielte Maßnahmen ergriffen.

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.

Das Asklepios Klinikum Harburg 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.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Im Jahr 2014 wurde die umfassende kontinuierliche Patientenbefragung über Meinungskarten etabliert. Dabei wurde im Jahresmittel 2016 ein Rücklauf von etwa 21 % erreicht. Aus den im Jahr 2016 über 5.400 eingegangenen Meinungskarten wird monatlich eine Auswertung für das gesamte Klinikum über alle Fragen erstellt, außerdem erhalten die Verantwortlichen der Bereiche eine differenzierte Auswertung für ihre Station oder Fachabteilung.

Kontakt

Achim Klemm
Qualitätsmanagement
Asklepios Klinikum
Harburg
Eißendorfer Pferdeweg 52
21075 Hamburg
Tel: 040 / 18 18 86 - 2297
ac.klemm@asklepios.com

Zusätzlich erhalten die Dienstleister, z. B. für den Bereich Reinigung, eine Übersicht über die Patientenzufriedenheit in den verschiedenen Stationen. Mithilfe dieser Auswertungen konnten gezielte Verbesserungsmaßnahmen in der Reinigung, der Speisenversorgung, der fachlich hochwertigen medizinischen Behandlung sowie der Behandlungs- und Entlassungsorganisation erreicht werden.

Auf der Meinungskarte, die jeder Patient erhält, sind die Kontaktdaten des Beschwerdemanagements hinterlegt, sodass jedem Patienten die zusätzliche Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahme angeboten wird.

3. Umgang mit Beschwerden

Neben den Verbesserungsmaßnahmen, die auf den Einzelfall abgestimmt waren, wurden in 2016 folgende übergreifende Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet:

Verbesserungen zum Thema Speisenversorgung:

- Flächendeckender Einsatz von geschulten Servicekräften zur Aufnahme der Speisenwünsche und Versorgung der Patienten
- Erweiterung der Wahlmöglichkeiten für die Patienten, Ausgabe von frischem Brot
- Weiterer Ausbau der Diabetes- und Ernährungsberatung mit intensiven Schulungen für alle Mitarbeiter

Verbesserungen in der medizinischen Behandlung:

- Umgang mit Demenz: Schulungen für Service-, Transport- und Funktionsdienstpersonal, Weiterentwicklung der Behandlungskonzepte
- Etablierung Angehörigenberatung als Kooperationsprojekt mit der Angehörigenschule und der Universität Bielefeld mit dem kostenfreien Angebot von Pflegetrainings, Pflegekursen und Hausbesuchen an pflegende Angehörige
- Etablierung eines einheitlichen Schmerztherapiekonzeptes mit entsprechender Schulungsbegleitung über alle operativen Fachabteilungen und der Zentralen Notaufnahme

Verbesserungen zum Thema Sauberkeit, Hygiene und Patientensicherheit:

- Intensivierung der Hygieneschulungen für Transportmitarbeiter und Reinigungskräfte
- Weiterführung des Projekts zur individuellen Messung und Auswertung der erfolgten Händedesinfektionen pro Schicht/Tag/Woche (HyBase®)
- Einführung verbindlicher hoher Qualitätsstandards (HYSYST® Reinigungssystem) zur Aufbereitung der Zimmer und der Betten mit externer Ergebniskontrolle

Verbesserungen zum Thema Organisation:

- Verbesserungen in der Logistiksteuerung des Patiententransportdienstes
- Erfolgreiche Rezertifizierung der Rezeption als Nachweis deren Servicequalität
- Entwicklung eines Patientenlaufzettels zur Verbesserung der Orientierung im Klinikum

**ASKLEPIOS Klinikum
Harburg**

- Organisatorische Maßnahmen in der ZNA zur besseren bzw. schnelleren Versorgung kritisch erkrankter Patienten (Trennung der „Patientenströme“)

4. Ziele für das nächste Jahr

Im Jahr 2017 werden die Schwerpunkte allgemeiner und besonderer Zuwendung zu unseren Patienten weiter verfolgt:

- Umgang mit Demenz: Schulungen für Service-, Transport- und Funktionsdienstpersonal, Weiterentwicklung der Behandlungskonzepte
- Ergänzung und Aktualisierung der Pflegestandards zur Unterstützung der hochwertigen Versorgung in allen Fachabteilungen
- Einführung eines Betten- und Belegungsmanagements
- Verbesserungen in der Logistiksteuerung des Patiententransportdienstes
- Verbesserung des Terminmanagements mit dem Ziel, die Wartezeiten weiter zu verringern
- Verbesserung des Wegeleitsystems zur besseren Orientierung für Patienten und Angehörige
- Verbesserungen im Entlassungsmanagement zur reibungslosen Sicherstellung der weiteren Versorgung
- Ein zweiter Neubau-Abschnitt wird in Angriff genommen, um auch die verbliebenen Abteilungen spätestens ab 2018 in zeitgemäß ausgestatteter Umgebung unterbringen zu können

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.

Den Beschwerdebericht der Asklepios Klinik Harburg finden Sie auf unserer Website unter <https://www.asklepios.com/hamburg/harburg/qualitaet/lob/>



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 2.276 Beschwerdeführer die

Möglichkeit sich schriftlich, mündlich, telefonisch oder persönlich zu beschweren. Insgesamt wurden 3.528 Beschwerdegründe vorgetragen.

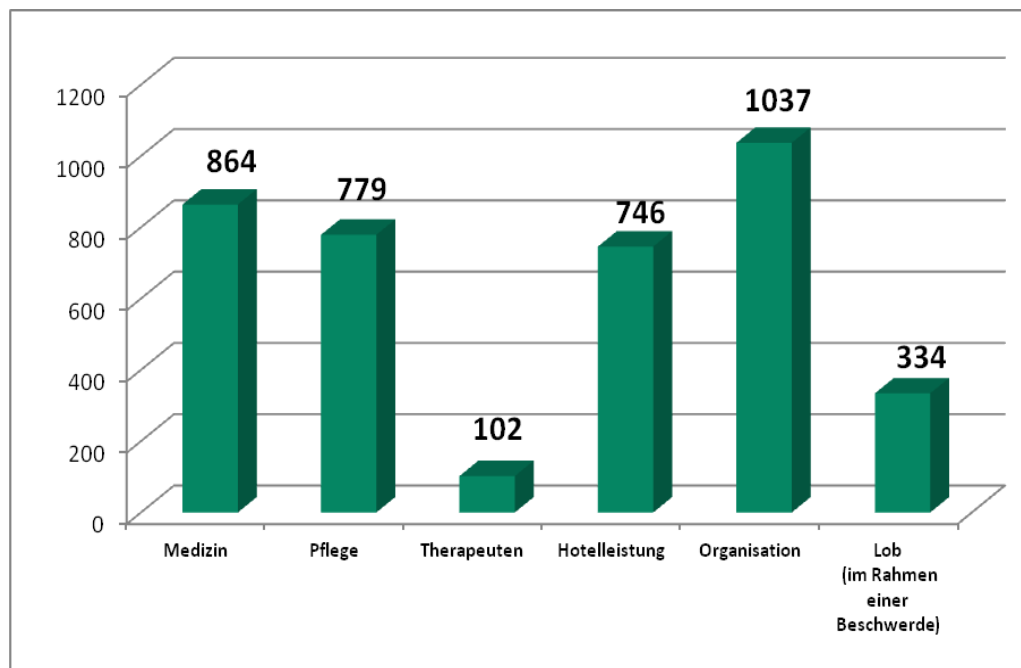
334 Beschwerdeführer äußerten *im Rahmen ihrer Beschwerde* ein Lob.

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

Gesamtsumme aller 7 Asklepios Kliniken der AKHH GmbH

in 2016

Beschwerdegründe nach Kategorie



**ASKLEPIOS Kliniken
Hamburg GmbH**