

# ASKLEPIOS Klinik Wandsbek

## 1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

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

Alle sieben Punkte der Hamburger Erklärung werden unverändert beachtet und in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich beschrieben. Die 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](http://www.hkgev.de/hh-erklaerung.html).

Das Beschwerdemanagement ist – als wichtiger Baustein zur Verbesserung der Qualität - eng mit dem Qualitätsmanagement des Hauses verankert.

Im Rahmen einer Gesamtzertifizierung KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) konnte das Beschwerdemanagement der Asklepios Klinik Wandsbek erfolgreich zertifiziert 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, um eine umfassende Patientenzufriedenheit zu erreichen.

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.

## 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 Auswertung erfolgt quartalsweise.

Insgesamt gingen 1.941 Meinungskarten für das Jahr 2016 ein, eine deutliche Steigerung gegenüber dem Vorjahr. Die Rücklaufquote betrug durchschnittlich 9,32 %.

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

Die Zahl der Beschwerden in 2016 ging im Vergleich zum Vorjahr zurück. Dieses liegt unter anderem auch an der engen Zusammenarbeit zwischen dem Beschwerdemanagement und den Stationen sowie Funktionsabteilungen.

### Kontakt

Kirsten Turner  
Beschwerdebeauftragte  
Asklepios Klinik  
Wandsbek  
Alphonsstraße 14  
22043 Hamburg  
Tel: 040 / 18 18 83 – 4426  
[k.turner@asklepios.com](mailto:k.turner@asklepios.com)  
[lobund-  
kritik.wandsbek@asklepios  
.com](mailto:lobund-kritik.wandsbek@asklepios.com)

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

Durch die hohe Präsenz der Beschwerdebeauftragten auf den Stationen und dem persönlichen Kontakt zu den Patienten, können viele ‚kleine‘ Anliegen vor Ort gelöst werden, bevor sie zu einer Beschwerde eskalieren.

### **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 284 abgeleiteten Maßnahmen, die auf den Einzelfall abgestimmt waren, wurden 2016 folgende übergreifende Verbesserungsmaßnahmen durchgeführt:

- Durchführung eines zweiwöchentlichen Jour fixe mit dem Qualitätsmanagement sowie ein wöchentlicher Jour fixe mit der Pflegedienstleitung und den Stationsleitungen
- Regelmäßige Präsenz der Beschwerdemanagerin auf den Stationen zur Förderung der Sensibilisierung für Beschwerden und deeskalierende Unterstützung
- Einrichtung eines Qualitätszirkels „Sauberkeit“ und daraus resultierende spontane Begehungen zur Überprüfung der Sauberkeit
- Weiterleitung aller die Sauberkeit und Hygiene betreffenden Meinungskartenrückläufer und Beschwerden an den Leiter der Reinigungsfirma AFSH
- Einführung des HYSYST® Reinigungssystems
- Weiterleitung aller Patientenmeinungskartenrückläufer mit positiven oder negativen Kommentaren an die jeweiligen Abteilungen/Stationen für mehr Transparenz

### **Bauliche Veränderungen und Modernisierungsmaßnahmen**

- Inbetriebnahme des neuen OP-Trakts mit neun Hightech-OP-Sälen inklusive modernstem Hybrid-OP. Zwei 4K-Bildgebungs-OPs wurden fertiggestellt.
- Umzug der Geburtshilfe auf eine neue Station. Inbetriebnahme hochmodern ausgestatteter Kreißsäle.
- Umzug der Neonatologie in neue, direkt an die Geburtshilfe angrenzende Räumlichkeiten.
- Installation eines 64 Zeilen CT der neuesten Generation, einer neuen Bucky-Röntgenanlage und einer Durchleuchtungseinheit mit einer DSA als Angio-Alternative im neuen Radiologiebereich.

### **Arzneimitteltherapie- und Patientensicherheit**

- Einführung der Software „Meona“ auf allen Stationen, zur Sicherstellung patientensicherer Medikamentenverabreichung.
- Überarbeitung der Verfahrensanweisung „Freiheitsentziehende Maßnahmen“ für mehr Klarheit beim Einsatz u. a. von Bettgittern und Fixierungsgurten und somit mehr Patientensicherheit.

**ASKLEPIOS Klinik  
Wandsbek**

#### **4. Ziele für das nächste Jahr**

- Wir möchten den Rücklauf unserer Meinungskarten (kontinuierliche Patientenbefragung) weiterhin steigern. Außerdem streben wir die Auszeichnung mit dem Asklepios Qualitätssiegel Beschwerdemanagement (AQB) an.
- Die Mitarbeiter/Innen der Asklepios Klinik Wandsbek werden weiterhin in angespannten Situationen im Arbeitsalltag von der Beschwerdemanagerin deeskalierend unterstützt.
- Es werden auch in 2017 weiterhin umfangreiche Baumaßnahmen zur Sanierung der alten Stationen und Gebäudetrakte durchgeführt.
- Der neue, serviceorientierte und patienten- und angehörigengerechte Eingangsbereich soll, nach einiger Verzögerung, im ersten Quartal 2017 fertiggestellt und eröffnet werden.
- Eine AG „Kommunikations-Empfehlung“ beschäftigt sich mit der Frage, wie die Kommunikation in der AK Wandsbek verbessert werden kann.

#### **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 2016 der Asklepios Klinik Wandsbek finden Sie auf unserer Website unter: [www.asklepios.com/wandsbek](http://www.asklepios.com/wandsbek)



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

**ASKLEPIOS Kliniken  
Hamburg GmbH**

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**

**ASKLEPIOS Kliniken  
Hamburg GmbH**

**Beschwerdegründe nach Kategorie**

