
Bericht gemäß Hamburger Erklärung 2018

Asklepios Klinik Barmbek



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 Klinik Barmbek



1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird in der Asklepios Klinik Barmbek 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/barmbek/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.

Das Beschwerdemanagement der Asklepios Klinik Barmbek wurde bereits dreimal mit dem Asklepios Qualitätssiegel Beschwerdemanagement (AOB) ausgezeichnet. In regelmäßigen Abständen erfolgen hierzu Überprüfungen durch den TÜV SÜD. Eine Re-Zertifizierung fand zuletzt im Januar 2018 statt.

Weiterhin konnte die erstmalige Zertifizierung des Beschwerdemanagements gemäß den Kriterien der DIN EN ISO 9001: 2015 im Rahmen der Gesamtzertifizierung der Asklepios Klinik Barmbek 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, um eine umfassende Patientenzufriedenheit zu erreichen.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Die Kontaktstelle für Patientenangelegenheiten [KfP] ist niederschwellig organisiert. Beschwerdeführer haben die Möglichkeit über KfP-Sprechstunden, Meinungskarten, Beschwerdeformulare und der Website Anliegen zu äußern sowie die üblichen Kommunikationswege Email, Postweg und Telefon zu nutzen.

Die Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement des gesamten Jahres 2018 zeigen eine sinkende Tendenz im Vergleich zum Vorjahr.

Die Asklepios Klinik Barmbek führt zudem ganzjährig eine Patientenbefragung mit Hilfe von Meinungskarten durch, diese werden jedem Patienten im Rahmen des stationären

Kontakt

Christine Tullius
Kontaktstelle für
Patientenangelegenheiten
Asklepios Klinik Barmbek
Rübenkamp 220
22291 Hamburg
Tel: 040 / 18 18 82 - 9021
lobundkritik.barmbek@
asklepios.com

Entlassungsmanagements zur Verfügung gestellt. Im Verlaufe des Jahres zeigte sich ein Meinungskartenrücklauf von 33% im Monat. Eine Rückmeldung erfolgt immer, sofern der Befragte seine Kontaktdaten auf der Karte vermerkt.

Durchschnittlich würden 93% der Befragten die Asklepios Klinik Barmbek weiterempfehlen. Besonders gut bewertet wurde dabei die medizinische und pflegerische Betreuung.

3. Umgang mit Beschwerden

Beschwerde-, aber auch Lobschreiben, werden zur Verbesserung der Klinik genutzt. Aus den Beschwerden werden systematisch Verbesserungspotentiale abgeleitet. Neben Verbesserungsmaßnahmen, die auf den Einzelfall abgestimmt sind, wurden 2018

folgende übergreifende Maßnahmen umgesetzt:

- Fortsetzung Erstellung von Meinungskarten in weiteren Fremdsprachen
- Fortsetzung eines interdisziplinären Qualitätszirkels zur Durchdringung von Patienten Anliegen
- Durchführung eines monatlichen Jour fixe mit der Geschäftsführung sowie ein wöchentlicher Jour fixe mit der Pflegedienstleitung und dem Qualitätsmanagement
- Befragung von ambulanten Patienten

Verbesserungen zur Ausstattung:

- Weiterentwicklung des Wegeleitsystems
- Modernisierung der Stationen im 3.OG zur Steigerung des Wohlbefindens (Fortsetzung der Modernisierung aller anderen Etagen geplant)
- Modernisierung des ambulanten OP-Zentrums im Sinne der Patienten Anliegen (Ruhezonen, Farbkonzepte, Deckenbilder)
- Anschaffung neuer Patientenbetten + Nachttische welche den Anforderungen der aktuellen Zeit angepasst sind

Verbesserungen zum Thema Speiseversorgung und Reinigung:

- Einstellung weiterer Servicekräfte zur Optimierung der Hotelleistungen am Patientenbett
- Etablierung einer sog. Hausdame zur individuellen Betreuung von Patienten
- Erweiterung der themenzentrierten Vor-Ort-Schulungen des Reinigungspersonals, z. B. zu den Themen Bettenaufbereitung und Infektionsreinigung
- diverse Maßnahmen zum Thema Reinigung
 - Etablierung von regelmäßigen Begehungen durch die Krankenhausleitung
 - Erhöhung des Reinigungszyklus auf Station
 - Erhöhung des Reinigungszyklus der Sanitäreanlagen
 - Erhöhung des Reinigungszyklus in der Eingangshalle
- Erweiterung der Menükarten entlang von Patientenrückmeldungen
- Etablierung eines Reinigungsroboters
- Etablierung eines Befragungstablets in der Eingangshalle (sog. Sayway)

**Asklepios Klinik
Barmbek**

Verbesserungen in der pflegerischen und medizinischen Behandlung:

- Um die Zufriedenheit der Schmerztherapie zu erhöhen wurden in jeder Fachabteilung weitere Pain Nurses ausgebildet, die die Umsetzung des Schmerztherapiekonzeptes sicherstellen
- Auf jeder Station wurden weitere Mitarbeiter zum Thema Kinästhetik (rückenschonendes Arbeiten) ausgebildet
- Etablierung von Schulungen zu den Themen Sterbebegleitung und Gespräche mit Angehörigen früh verstorbener Kinder
- Erweiterung des etablierten Ernährungsmanagements zum Thema Screening auf Mangelernährung
- Fortsetzung der Mitarbeiterschulungen zum Thema Patienten- und Angehörigen-Orientierung, Patientenidentifikation, Demenz, Diabetes
- Etablierung von psychosozialer Elternberatung
- Etablierung eines mobilen onkologischen Pfllegeteams zur spezialisierten Pflegeplanung

Weitere Maßnahmen:

- Etablierung von Schulungen der Mitarbeiter zum Thema „professionelle Kommunikation“
- Beteiligung am internationalen „Tag der Patientensicherheit“ inkl. Informationsveranstaltung für Patienten und Angehörige
- Rezertifizierung aller Krebszentren (u. a. Brust, Darm, Pankreas) um Diagnostik und Therapie für Patienten auf dem höchsten Niveau zu halten
- Rezertifizierung des Beschwerdemanagements
- Umgestaltung des Eingangsbereiches der zentralen Notaufnahme zur Optimierung des Wohlbefindens während der Wartezeit (WLAN, Medien, Speisen, etc.)
- Re-Zertifizierung als Onkologisches Zentrum (DKG)
- Ausbildung von weiteren Neonatalbegleitern zur Weiterentwicklung der Patienten- und Angehörigenbetreuung in der Neonatologie
- Erweiterung des Critical Incident Stress Managements (CISM)
- Etablierung von Elternberatung in der Neonatologie und Geburtshilfe

**Asklepios Klinik
Barmbek**

4. Ziele für das nächste Jahr

- Erweiterung der digitalen Patientenbefragung in ambulanten Behandlungseinheiten
- Etablierung von neuen Meinungskarten zur int. Patientenbefragung
- Etablierung von konzernweiten Auswertungen/Benchmarks zur Patientenzufriedenheit
- Angebot von div. Patientenveranstaltungen/Mitarbeiterveranstaltungen
- Erweiterung des Qualitätszirkels Patientenzufriedenheit

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 der Asklepios Klinik Barmbek finden Sie auf unserer Homepage unter <https://www.asklepios.com/hamburg/barmbek/qualitaet/lob/>

**Asklepios Klinik
Barmbek**



**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.



