

## 1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wird im Asklepios Westklinikum Hamburg seit 2005 mit der Zielsetzung eines kundenfreundlichen Beschwerdemanagements umgesetzt.

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

Das Beschwerdemanagement ist – als wichtiger Baustein zur Verbesserung der Qualität - eng mit dem Qualitätsmanagement des Hauses verzahnt und wurde deshalb auch in der aktualisierten Qualitätspolitik der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH verankert. Die Qualitätsmanagementbeauftragte und ihre Vertretung sind für die Erfassung und Bearbeitung der Beschwerden verantwortlich.

Die Bearbeitung der Beschwerden erfolgt strukturiert gemäß dem Konzept der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH. Prozessverantwortlich sind die beiden Mitarbeiterinnen des Qualitätsmanagements.

Im Rahmen des DIN EN ISO – Matrixzertifizierung- Überwachungsaudits der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH wurde das Beschwerdemanagement umfassend auditiert und keinerlei Abweichungen festgestellt. Das benannte Verbesserungspotential hinsichtlich der gemeinsamen Bearbeitung komplexer Beschwerden mit allen Beteiligten wird umgesetzt.

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.

Das Asklepios Westklinikum Hamburg ist außerdem 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

Das Asklepios Westklinikum führt ganzjährig eine Patientenbefragung durch, in deren Rahmen die Patienten kurz vor Entlassung um ihre Rückmeldung gebeten werden.

### Kontakt

Petra Spengler  
Beschwerdebeauftragte  
Asklepios Westklinikum  
Hamburg  
Suurheid 20  
22559 Hamburg  
Tel: 040 / 81 91–29 03  
[p.spengler@asklepios.com](mailto:p.spengler@asklepios.com)

Die Auswertung erfolgt quartalsweise; der Zielwert für die Rücklaufquote beträgt 25%. Die Auswertung erfolgt in Schulnoten; besonders positiv bewerten die Patienten weiterhin die Fachabteilungen Orthopädie und Unfallchirurgie (1,9), Urologie (1,98) und Wirbelsäulenchirurgie (1,96). Keine Abteilung wurde schlechter als 2,5 bewertet.

Über alle Abteilungen wurden das Behandlungsergebnis mit 1,6 und die ärztliche und pflegerische Betreuung mit jeweils 1,7 besonders positiv bewertet.

### **3. Umgang mit Beschwerden**

Verbesserungsmaßnahmen, die aus Beschwerden oder Anregungen abgeleitet wurden:

#### Verbesserungen in der pflegerischen und ärztlichen Betreuung:

- Personalaufstockung in der Hochschulambulanz
- Beschwerdeprozess für die Psychiatrie neu geregelt

#### Verbesserungen in der Ausstattung bzw. bauliche Veränderungen:

- Audit zum Zustand der Sanitäreinrichtungen mit monetärer Bewertung zur Investitionskostenplanung für 2018 (genaue Dokumentation pro Station pro Zimmer, Flur etc.)

#### Verbesserungen im Bereich Information/ Kommunikation:

- Patienteninformationsplakat zum Rechtsanspruch Entlassungsmanagement grafisch aufbereitet
- ZNA-Formular überarbeitet: Ärztlicher Laufzettel (Felder Essen: ja/nein und Trinken: ja/nein)
- Fortführung der "Knigge-Seminare"

#### Verbesserungen im Bereich Reinigung:

- Audit zur Reinigung: Identifizierung erhöhter Reinigungsbedarfe (Bad-Fugen etc.) mit Bewertung der Arbeitszeit und Umsetzung im laufenden Jahr
- Aufnahme Reinigung des mobilen Inventars in Reinigungsplan (Infusionsständer, Hilfsmittel etc.)

#### Verbesserungen im Bereich Speiseversorgung:

- Neuer Speiseplan für die gesetzlich versicherten Patienten
- Verbesserung des Speiseangebotes in der Cafeteria
- Audit Essensaufnahme (Wünsche der Patienten) und Ausgabe (hat der Patient seine bestellten Speisen erhalten?)

#### Verbesserungen bzgl. der Wartezeit:

- Einführung einer Software zur besseren Koordination der Patiententransporte

#### Sonstige Verbesserungen:

- 20 Minuten frei Parken eingeführt
- Verbesserung der Ausstattung der Privata-Komfortstation
- Einstellung einer Wahlleistungsmanagerin
- Kostenlose Nutzung des WLAN-Netzes für alle Patienten

**ASKLEPIOS  
Westklinikum  
Hamburg**

#### 4. Ziele für das nächste Jahr

Zur Verbesserung der Dokumentation im Beschwerdemanagement soll im Jahr 2018 eine Software zur Bearbeitung der Beschwerden eingeführt werden.

Die Qualitätszielplanung der Asklepios Kliniken Hamburg GmbH sieht für alle Kliniken die Zertifizierung des Beschwerdemanagements vor.

Den Beschwerdebericht 2017 des Asklepios Westklinikums Hamburg finden Sie auf unserer Website unter: <http://www.asklepios.com/hamburg/westklinikum>

#### Fazit

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



#### 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 1.960 Beschwerdeführer die Möglichkeit sich schriftlich, mündlich, telefonisch oder persönlich zu beschweren. Insgesamt wurden 2.922 Beschwerdegründe vorgetragen.

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

Im Verhältnis zum Patientenaufkommen beschwerten sich lediglich 0,34 % aller Patienten.

