
Bericht gemäß Hamburger Erklärung 2018

Schön Klinik Hamburg Eilbek



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

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.

Schön Klinik Hamburg Eilbek



1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Schön Klinik Hamburg Eilbek ist Unterzeichner der Hamburger Erklärung seit dem Jahr 2004.

Alle 7 Punkte der Hamburger Erklärung werden umgesetzt und in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich beschrieben. Diese Berichte finden Sie auf der Seite der HKG www.hkgev.de/hh-erklaerung.html.

Wir setzen uns für ein patientenorientiertes Beschwerdemanagement ein und verpflichten uns zu einer strukturierten Beschwerdeannahme und -bearbeitung, die die Kundenbeziehung stärkt und Aufschluss über Stärken und Schwächen unserer Klinik aus Kundensicht gibt.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

Die Patienten der Schön Klinik Hamburg Eilbek haben die Möglichkeit zur telefonischen, schriftlichen und persönlichen Kontaktaufnahme um Beschwerden, Lob oder Anregungen zu äußern. Weiterhin kann über die Homepage und das Online-Formular „Lob und Tadel“ Kontakt mit dem Beschwerdemanagement aufgenommen werden.

Im Jahr 2018 sind 82 personalisierte Beschwerden eingegangen. Dies stellt einen Rückgang von 19 % (99 in 2017) gegenüber dem Vorjahr da. Jede Beschwerde wurde vom Beschwerdemanagement dokumentiert und einer unternehmensweit definierten Kategorie zugeordnet. Schwerpunkt innerhalb der Beschwerdeäußerung stellt mit 29 % die medizinische Behandlung dar. Im Detail handelt es sich um die Qualität, Quantität oder die Organisation der Behandlung. An zweiter Stelle befinden sich mit 20% Beschwerden, die keiner Kategorie zugeordnet werden konnten. 15 % der Beschwerden beziehen sich auf die Administration und Organisation, die Wartezeiten, Terminverschiebungen und die Kommunikation einschließt. Mit 13 % aller Beschwerden folgt das Verhalten des Personals. In 2017 bezogen sich die meisten Beschwerden auf die Administration und Organisation (30 %), anschließend die medizinische Behandlung mit 26 %, gefolgt von dem Verhalten des Personals mit 16 %.

Kontakt

Andrea Kaul
Qualitätsmanagement
Schön Klinik Hamburg
Eilbek
Dehnhaiide 120
22081 Hamburg
Tel: 040 / 2092 – 3910
akaul@schoen-klinik.de



Darüber hinaus berät das Beschwerdemanagement Patientinnen und Patienten, Angehörige sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Es übernimmt eine vermittelnde Funktion und greift deeskalierend ein.

Neben den eingegangenen Beschwerden erhält die Schön Klinik Hamburg Eilbek ein wertvolles Feedback durch eine regelhafte anonyme Patientenzufriedenheitsbefragung mittels eines standardisierten Fragebogens. Im Jahr 2018 sind dadurch 8446 schriftliche Rückmeldungen zum Klinikaufenthalt eingegangen. Das entspricht einer Rücklaufquote von 45,6 %. Neben dem angewandten standardisierten Ankreuzverfahren, haben alle Patienten die Möglichkeit, durch eine Freitextangabe Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge anzubringen. Diese Hinweise werden dankbar angenommen und es werden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet. Besonders gute Bewertungen wurden in den Bereichen *Freundlichkeit der Mitarbeiter* und *medizinische Behandlung* erreicht. Potenzial sehen unsere Patienten zumeist im Bereich der baulichen Gegebenheiten, der Zimmerausstattung und der Verpflegung. Diese Themen werden innerhalb spezifischer Qualitätszirkel analysiert, es werden Handlungsbedarfe -soweit sie baulich und organisatorisch realisierbar sind- abgeleitet und gemeinsam mit der Geschäftsführung zeitnah umgesetzt.

3. Umgang mit Beschwerden

Das Beschwerdemanagement ist ein fester Bestandteil des Qualitätsmanagements. Jede Beschwerde wird von den Beschwerdebeauftragten individuell beantwortet. Sofern keine kurzfristige Klärung erfolgen kann, erhält der Beschwerdeführer zunächst eine Eingangsbestätigung und im Anschluss eine ausführliche persönliche Antwort. Der internen Analyse folgt die Generierung von Maßnahmen, welche die Umsetzung von konkreten Verbesserungsvorschlägen, die Optimierung oder Etablierung von Prozessen und Abläufen oder die Veränderung von baulichen und technischen Gegebenheiten umfasst. Beispielhaft handelte es sich im Jahr 2018 um folgende Verbesserungsmaßnahmen:

- Adipositasgerechte Ausstattung von 2 Sanitärzellen von Patientenzimmern
- Die Therapieräume für die Geriatrie wurden auf die Stationen verlegt
- Erweiterung der diagnostischen Geräteausstattung in der Radiologie und Endoskopie (neues MRT, neuer Hochleistungs-Röntgenarbeitsplatz (digital), neues hochmodernes

Endosonographiegerät)

- Anbringung von Piktogrammen in 3 öffentlichen Bereichen
- Technische Umrüstung von Patientenzimmern einer Station (z.B. Handtuchstange, Garderobenstange, Spiegel an Schranktürinnenseite)
- Etablierung ethischer Fallkonferenzen
- Schulung des Pflegepersonals zur Dekubitusprophylaxe und korrekten Dokumentation
- Benennung eines Dekubitusbeauftragten pro Station incl. Spezieller Schulung

**Schön Klinik
Hamburg Eilbek**

4. Ziele für das nächste Jahr

Für das Jahr 2019 verfolgen wir u.a. folgende Ziele:

- Weiterführung der Schulung des Pflegepersonals zur Dekubitusprophylaxe und korrekten Dokumentation
- Weitere Verbesserung der Barrierefreiheit und Orientierung durch Einsatz von Piktogrammen
- Erarbeitung von Vorschlägen zur Verbesserung organisatorischer Themen aus den Patientenzufriedenheitsbögen
- Beschilderung und Ausweitung der Raucherbereiche, Aufstellung weiterer Raucherpavillions.

Den vollständigen Bericht finden Sie auf unserer Homepage unter www.schoen-klinik.de/hamburg-eilbek/erfahrung .

