

Krankenhaus Jerusalem

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

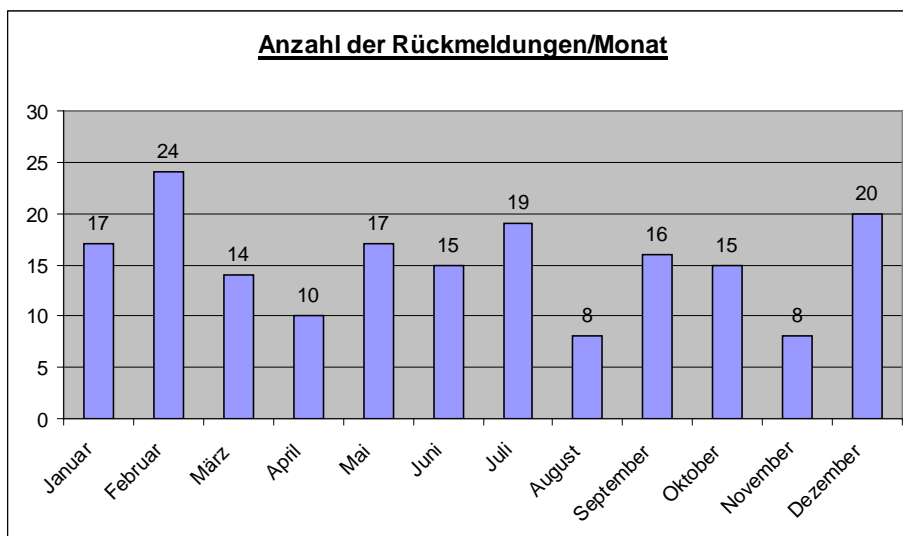
- Die Hamburger Erklärung gibt es seit 2008 im Krankenhaus Jerusalem.
- alle 7 Punkte der Hamburger Erklärung werden umgesetzt und wurden in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich beschrieben.
Die Berichte der vergangenen Jahre finden Sie auf der hauseigenen Homepage und / oder auf der Seite der HKG <http://www.hkgev.de/hh-erklaerung.html>.
- Veränderungen bei der Umsetzung der Hamburger Erklärung gegenüber 2011 sind nicht erfolgt.
- Das Beschwerdemanagement wird als wichtiger Baustein zur Verbesserung der Qualität in allen Bereichen des Hauses angesehen. Es hat seinen Platz in der wöchentlich stattfindenden Direktoriumssitzung, ggf. ebenso in den Gesellschafterversammlungen. Es steht ein Budget zur Verbesserung, Verschönerung oder für kleine Annehmlichkeiten zur freien Verfügung.

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

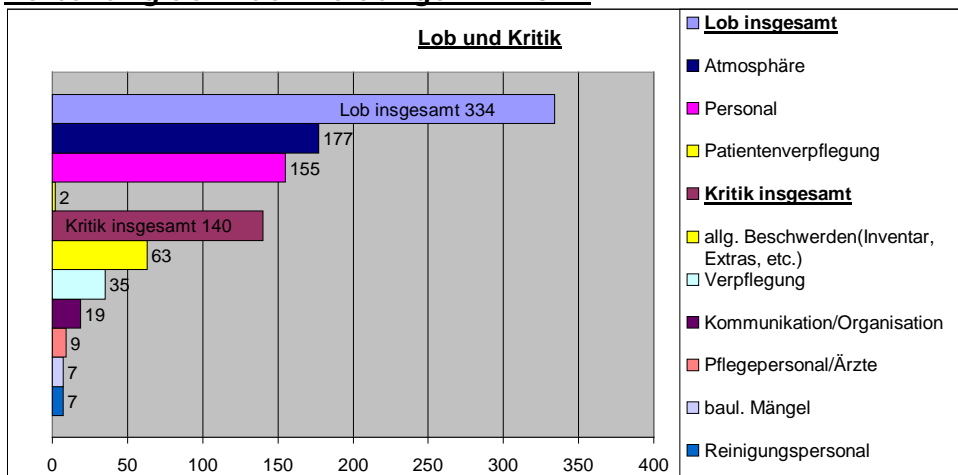
Von 2.520 stationären Patienten haben 183 Patienten eine Rückmeldung abgegeben. Das Gesamtergebnis entspricht mit einer Rückmeldequote von ca. 7 % einem Rückgang von 1 % zum Vorjahr. Im Vergleich zum Vorjahr gab es eine Steigerung der positiven Bewertung des Personals. Kritischer wurde Allgemeines, wie zum Beispiel das Inventar, und die Verpflegung betrachtet. Der Rückgang der Beschwerden über bauliche Mängel, spiegelt uns den Erfolg unserer regelmäßig stattfindenden Hausbegehungen wieder. Ebenso wurde der Punkt Kommunikation / Organisation im Vergleich zum Vorjahr seltener kritisiert, dies ist sicherlich der Einführung neuer Checklisten und der verbesserten Kommunikation der einzelnen Bereiche geschuldet.

Kontakt

Anja Hermes
Beschwerdebeauftragte
Krankenhaus Jerusalem
Moorkamp 2 - 6
20357 Hamburg
Tel: 040 / 441 90 - 0
pdl@kh-jerusalem.de



Verteilung der Rückmeldungen in 2012



3. Umgang mit Beschwerden

Aus den Beschwerden resultierend finden nach wie vor regelmäßige Hausbegehungen statt, die eine schnelle Behebung von vor allem baulichen Mängeln nach sich zieht. Des Weiteren haben wir Checklisten eingeführt, die einige organisatorische Punkte erleichtern und Wege reduzieren. Es wird vehement eine Verbesserung der Speisenversorgung geplant. Die Bildung einer Arbeitsgruppe zur Optimierung und Reduzierung der Patientendokumente unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorgaben ist eine weitere Verbesserungsmaßnahme.

4. Ziele für das nächste Jahr

- Es wird ein Inhouse-Deeskalations- und Kommunikationstraining für alle Mitarbeiter angeboten.
- Verbesserung / Änderung der Speisenversorgung.
- Kauf neuer Patientenbetten.
- Änderung / Reduzierung der vom Patienten auszufüllenden Dokumente.
- Umbau unter möglichst geringer Beeinträchtigung des Krankenhausaufenthalts für unsere Patienten.

Den vollständigen Bericht finden Sie auf unserer Homepage unter www.jerusalem-hamburg.de.

Krankenhaus
Jerusalem