
BERICHTE DER HAMBURGER KRANKENHÄUSER
gemäß Hamburger Erklärung 2015



Krankenhaus Jerusalem

1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

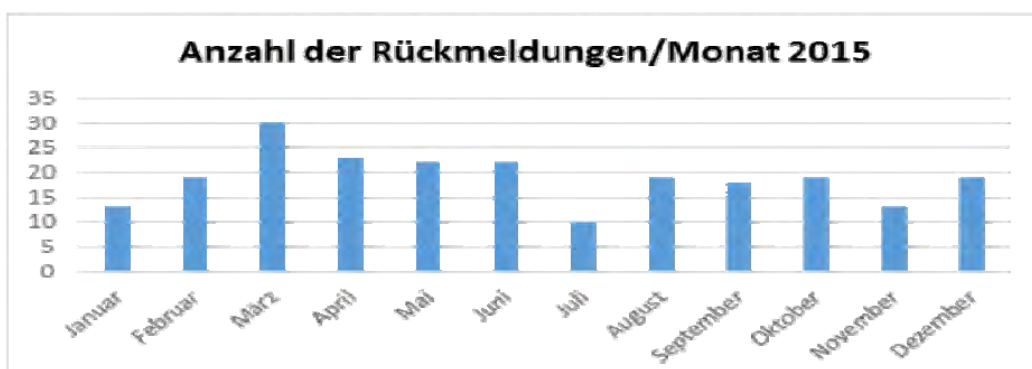
- Die Hamburger Erklärung wurde erstmals in 2008 von der Krankenhaus Jerusalem GmbH unterzeichnet.
- Alle 7 Punkte der Hamburger Erklärung werden umgesetzt und wurden in den Berichten der vergangenen Jahre ausführlich beschrieben. Die Berichte der vergangenen Jahre finden Sie auf der hauseigenen Homepage www.jerusalem-hamburg.de und auf der Seite der HKG : <http://www.hkgev.de/hh-erklaerung.html>.
- Veränderungen bei der Umsetzung der Hamburger Erklärung gegenüber 2014 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 regelmäßig stattfindenden Direktoriumssitzung, ggf. ebenso in den Gesellschafterversammlungen. Es steht ein Budget zur Verbesserung, Verschönerung und für kleine Annehmlichkeiten zur freien Verfügung.

Kontakt

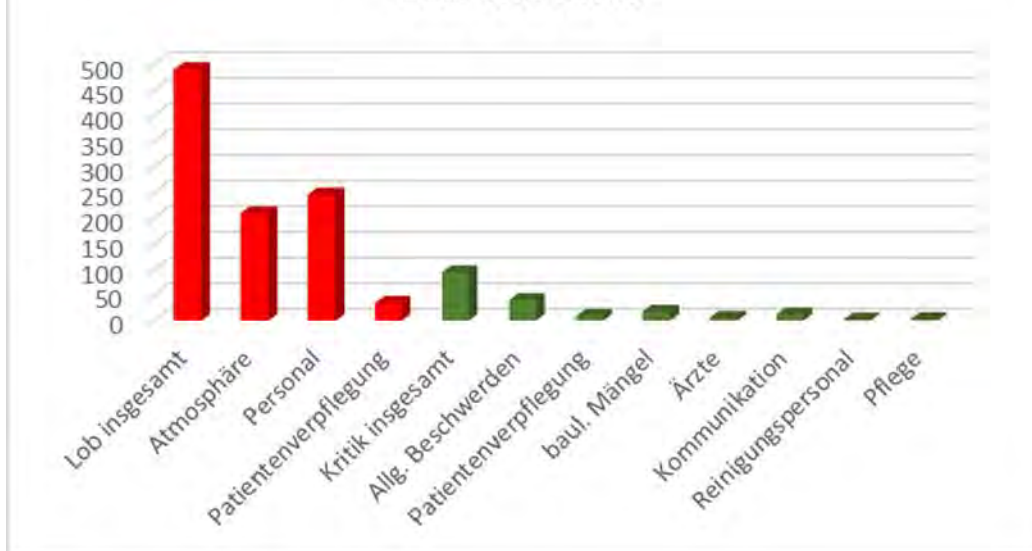
Anja Hermes
Beschwerdebeauftragte
Krankenhaus Jerusalem
Moorkamp 2 - 8
20357 Hamburg
Tel: 040 / 441 90 - 0
pdl@jerusalem-hamburg.de

2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

- Von 1974 Patientinnen/Patienten haben 227 unseren Lob- und Kritikbogen ausgefüllt. Telefonische Rückmeldungen gab es nicht.
- Die Rücklaufquote hat sich um weitere 1,5% gegenüber den Vorjahren verbessert und liegt in 2015 bei 11,5% der stationären Patienten. Die Kritik ist in 2015 zwischen 27% und 67% in fast allen Bereichen gesunken. Es gab bezüglich der Kommunikation 2 Beschwerden mehr als im Vorjahr und insgesamt 4 Beschwerden über das Pflegepersonal. Die positive Beurteilung ist in Summe um 19% gestiegen, gleichzeitig ist die Anzahl der kritischen Äußerungen um 38% gesunken. Dieses positive Gesamtergebnis ist sicherlich der ausschließlich natürlichen Fluktuation, dem nahezu gleichbleibenden Personalschlüssel bei geringerer Patientenzahl, der Kommunikationsschulung des Personals, dem Wechsel des Caterers in 2013, der Einstellung von Servicekräften und nicht zuletzt dem Einzug der radiologischen Praxis in 2014 geschuldet. In 2015 sind ein Sanitätshaus und ein Perückenstudio im Gebäude der Schäferkampsallee eingezogen, wodurch das Angebot für die Patientinnen optimiert und die Wege verkürzt wurden.



Lob und Kritik



**Krankenhaus
Jerusalem**

3. Umgang mit Beschwerden

Der Beschwerdebericht wird im Intranet allen Mitarbeitern zur Einsicht zur Verfügung gestellt. Unterjährig werden einzelne positive Rückmeldungen in die Bereiche gegeben, Kritik wird umgehend besprochen.

- Alle Ziele aus 2014 konnten nicht realisiert werden. Der Umbau wird fortgeführt. Für das Santé laufen Verhandlungen mit potenziellen Pächtern.
- Die 5 weiteren Einzelzimmer mit Nasszelle werden im März 2016 in Betrieb genommen.
- In diesen Zimmern wird eine neue patientenfreundliche Rufanlage eingebaut, in den anderen Räumlichkeiten geschieht dies im Zuge des Umbaus.
- Gleiches gilt für die Modernisierung der Radio- und Fernsehtechnik.
- Das Rückmeldeverfahren des BM wurde um die schriftliche Rückmeldung auf positives Feedback der PatientInnen erweitert.

4. Ziele für das nächste Jahr

- Digitalisierung der Patientenakte und Zusammenführung von Daten zur Vereinfachung der Datenerhebung.
- Mitarbeiterfeedbackgespräche zur individuelleren Ermittlung von Fortbildungs- und anderen Schulungsbedarfen und Zufriedenheitserfassung im Hinblick auf Veränderungsbedürfnisse.
- Optimierung der OP-Planung zur Verbesserung der Zimmerplanung und Erfüllung von Patientenwünschen nach Einzelzimmern.

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

