

---

**BERICHTE DER HAMBURGER KRANKENHÄUSER**  
gemäß Hamburger Erklärung 2017



## **Liebe Leserinnen, liebe Leser,**

mit dem vorliegenden Bericht über die Umsetzung des patientenorientierten Beschwerdemanagements stellen wir Ihnen nun schon zum neunten Mal die Ergebnisse der Hamburger Krankenhäuser vor.

Die Umsetzung der Hamburger Erklärung ist ein stetiger Prozess, der die Krankenhäuser durch den Austausch und das Lernen von den Besten nach weiterer Verbesserung streben lässt. Die Hamburger Erklärung als freiwillige Selbstverpflichtung formuliert Ziele, überlässt den Krankenhäuser aber die individuelle Ausgestaltung, die inzwischen weit über die Anforderungen der Hamburger Erklärung hinaus geht.

Die Digitalisierung der Kommunikation und die stetig präsenter werdende Nutzung sozialer Medien stellt an die Krankenhäuser neue Anforderungen. Die Zugänglichkeit der Beschwerdestellen wird dadurch weiter verbessert. Die Kommunikation zwischen Krankenhaus und Beschwerdeführern erfährt somit den gleichen Wandel wie sich die Kommunikationsgewohnheiten in anderen Lebensbereichen ebenfalls verändern. Schnelle Reaktionszeiten befördern eine beschwerdefreundliche Kultur, in der die Beschwerdewege auf vielfältige Weise offen und lebendig gehalten werden. Im Wandel dieser Zeit wurde daher zum 1.1.2017 die Hamburger Erklärung an die Gegebenheiten des modernen Kommunikationsverhaltens angepasst.

Das patientenorientierte Beschwerdemanagement ist ein zielführendes und zukunftsgerichtetes Werkzeug für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Die positive Grundhaltung der Hamburger Krankenhäuser gegenüber Beschwerden bildet dabei die Basis für die erfolgreiche Umsetzung neuer Handlungsstrategien und spiegelt sich auch in dem vorliegenden Dokument wider.

Als wesentliche Treiber in diesem Prozess danken wir allen Beschwerdebeauftragten der Hamburger Krankenhäuser für ihren täglichen Einsatz für die Anliegen der Patientinnen und Patienten.



Dr. Claudia Brase  
Geschäftsführerin Hamburgische Krankenhausgesellschaft

### **Kontakt**

Dr. Claudia Brase  
Hamburgische  
Krankenhausgesellschaft  
Burchardstr. 19  
20095 Hamburg  
Tel: 040/ 25173611  
[hkgev@hkgev.de](mailto:hkgev@hkgev.de)

# Hamburger Erklärung

## von Hamburger Krankenhäusern zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden (Stand 1. Januar 2017)

**D**as 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](http://www.hamburger-krankenhausspiegel.de)) informiert.

## **Anmerkungen der Hamburger Krankenhäuser zur Umsetzung der Hamburger Erklärung für einen patientenorientierten Umgang mit Beschwerden**

Die jährliche Unterzeichnung der Hamburger Erklärung durch die Hamburger Krankenhäuser hat inzwischen eine mehr als zwölfjährige Tradition.

In dieser Zeit ist in den Krankenhäusern ein Prozess entstanden, der mit dem Anspruch seinen Anfang nahm, in jedem Krankenhaus möge es ein in der Organisation abgebildetes Beschwerdemanagement geben, das mit Erreichbarkeit, Büro und Briefkasten ausgestattet, Adressat von Beschwerden aller Art sein sollte.

In den vergangenen Jahren haben sich die Krankenhäuser so intensiv im Qualitätswettbewerb mit ihrer Kundenorientierung auseinandergesetzt, dass heute – in Fortentwicklung des Punktes 6 der Hamburger Erklärung "Unternehmenskultur" - praktisch jede/-r Mitarbeiter/-in mit Patientenkontakt sensibel für Beschwerden ist, nachfragt, diese annimmt und in der Organisation weiterleitet. Viele Beispiele finden sich in den Berichten der einzelnen Krankenhäuser, aus denen hervorgeht, dass umfangreiche Schulungen zur Kundenorientierung für das Personal durchgeführt werden. Krankenhäuser haben den Wert von Patientenrückmeldungen für ihre eigene Verbesserung längst erkannt und nutzen diese Erkenntnisse heute übergreifend. Dies kann man auch daran erkennen, dass das Beschwerdemanagement Hand in Hand mit dem Qualitätsmanagement und dem Risikomanagement arbeitet und über zahlreiche organisatorisch fest verankerte Rückkopplungen in die unterschiedlichen Verantwortungsbereiche, sei es der klinische Bereich, das Catering, Reinigung oder Hausservice, berichtet wird.

Die Punkte 1, 2 und 4 "Zugänglichkeit, zügige Bearbeitung" und "Transparenz" haben mit der Digitalisierung der Kommunikation, die auch am Patientenbett nicht haltmacht, sowie der Nutzung sozialer Medien eine völlig neue Qualität erhalten. Viele Krankenhäuser nutzen modernste multimediale Kommunikationstechnik in den Krankenzimmern auch für die Beschwerdeentgegennahme. Zusätzlich berichten viele über ihre Beschwerdebearbeitung und Kommunikation in Portalen und sozialen Medien im Internet, die dort in weiten Teilen öffentlich stattfindet. Mehr Transparenz geht nicht.

Allein an der Entwicklung, die die Umsetzung der Hamburger Erklärung in den vergangenen zwölf Jahren genommen hat, ist zu erkennen, dass es sich hier um einen kontinuierlichen Prozess handeln muss, der aktuelle Entwicklungen und Gepflogenheiten einbezieht und zu immer weiterer Verbesserung strebt. Daher wird auch die Hamburger Erklärung immer wieder auf den Prüfstand zu stellen sein, ob sie den heutigen Erwartungen noch standhält. Bisher hat sie als Leitschnur mit allen Möglichkeiten zur krankenhausespezifischen Ausgestaltung stets gute Dienste geleistet – und dies als freiwillige Selbstverpflichtung Hamburger Krankenhäuser zehn Jahre vor den ersten gesetzlichen Anforderungen im Patientenrechtegesetz 2013 und im Hamburgischen Krankenhausgesetz 2015.

## 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](http://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 2016 sind nicht erfolgt.
- Das Beschwerdemanagement wird als wichtiger Baustein zur Verbesserung der Qualität in allen Bereichen des Hauses angesehen. Es hat seinen Platz in den wöchentlich stattfindenden Direktoriumssitzungen, ggf. ebenso in den Gesellschafterversammlungen. Es steht ein Budget zur Verbesserung, Verschönerung und für kleine Annehmlichkeiten zur freien Verfügung.

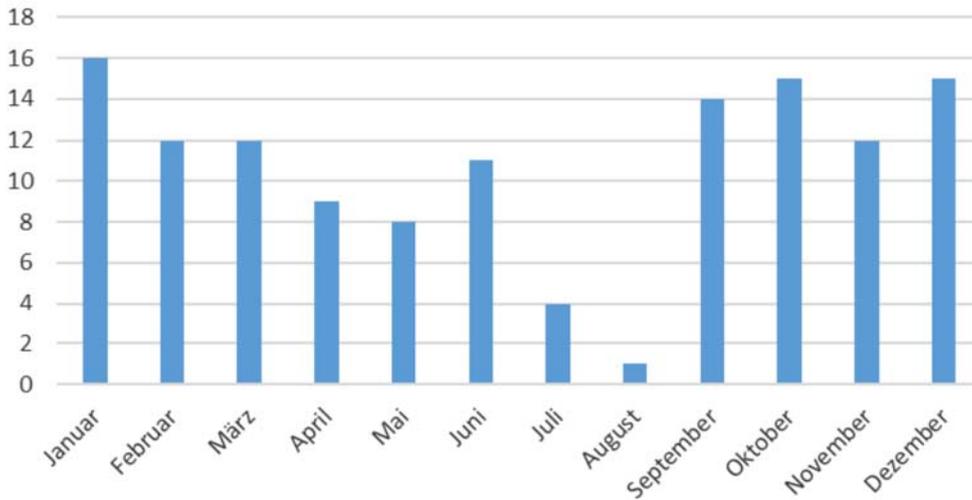
## 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

- Von 2030 Patientinnen/Patienten haben 139 unseren Lob- und Kritikbogen ausgefüllt; dies entspricht einer Rücklaufquote von 6,8 %. Telefonische Rückmeldungen gab es nicht.
- Die Rücklaufquote ist gegenüber dem Vorjahr um 3,9% gesunken.
- Die in 2017 geäußerten Kritikpunkte beziehen sich auf die Zimmerausstattungen, insbesondere fehlende Sanitärzonen.
- Weiterhin wird die veraltete technische Ausstattung bzgl. der Fernsehbedienung und der WLAN- Nutzung bemängelt.
- Die verbleibenden Kritikpunkte beziehen sich auf unzureichende Arbeiten des Reinigungspersonals.
- Es gab lediglich eine kritische Rückmeldung über eine Pflegekraft und 2 über die Ärzte.
- Die positive Beurteilung ist in 2017 gleichbleibend hoch ausgefallen. Die Fluktuation im Personalbestand ist weiterhin sehr gering, was eine erfahrene, zugewandte und kompetente Arbeit und Patientenversorgung möglich macht.
- Die Speisenversorgung wird sehr gut angenommen und bewertet.
- Des Weiteren wird die gleichbleibende Freundlichkeit und Kompetenz des Personals sehr lobend erwähnt; Patienten fühlen sich sehr gut aufgehoben und versorgt.

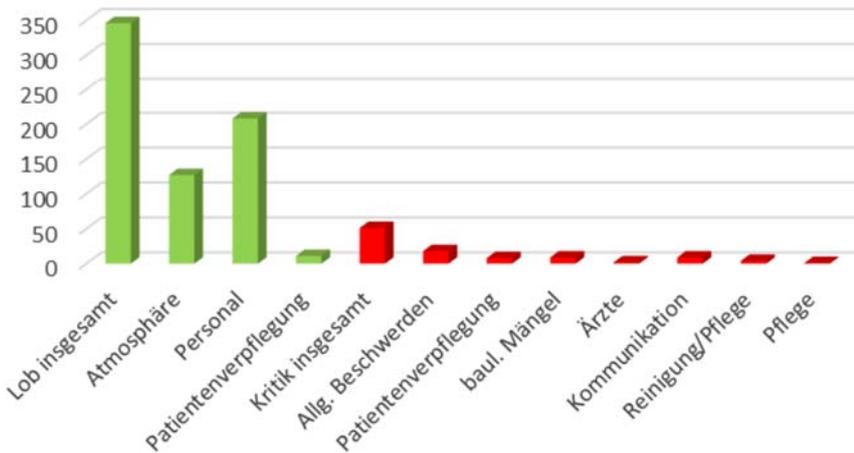
### Kontakt

Micaela Baumgarten  
Beschwerdebeauftragte  
Krankenhaus Jerusalem  
Moorkamp 2 - 6  
20357 Hamburg  
Tel: 040 / 441 90 - 0  
m.baumgarten@  
jerusalem-hamburg.de

### Anzahl der Rückmeldungen / Monat 2017



### Lob und Kritik



**KRANKENHAUS  
JERUSALEM  
HAMBURG**

### 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.

- Die Erweiterung der Bettenstation um 5 Zimmer in 2016 wird von den Patienten sehr positiv bewertet; der Bereich hat sich sehr gut etabliert.
- Das denkmalgeschützte Treppenhaus wurde saniert und ist in 2017 fertiggestellt worden.
- Das Restaurant / Café MK6 (ehemals Santé) befindet sich im Aufbau; eine Wiedereröffnung ist für das Frühjahr 2018 angestrebt.
- Die Digitalisierung wird stetig ausgeweitet und im Hause etabliert. Eine schrittweise Vernetzung und der Informationsfluss unter datenschutzrechtlichen Voraussetzungen zwischen Krankenhaus und Mammazentrum werden somit besser ermöglicht.
- Die regelmäßig tagende OP- Planungsgruppe ist bestrebt, eine geplante und adäquate OP- und Bettenverteilung ermöglichen und steuern zu können und damit das hohe Patienten- aufkommen im gewohnten Zeitfenster aufzufangen.

#### 4. Ziele für das nächste Jahr

- Konsequente Planung der OP- Programme und gleichmäßige Verteilung über die Arbeitstage, um dem hohen Patienten- Zulauf weiterhin im gewohnten Maße gerecht zu werden.
- Umbauten und Sanierungen der Bettenstationen; dabei Orientierung am modernisierten Trakt der Station A2 und Berücksichtigung der Patienten-Rückmeldungen bzgl. Inventar, Fernseher, WLAN und baulicher Ausstattung.
- Eröffnung des Restaurants MK 6 am Krankenhaus
- Nutzung und Erweiterung verschiedener EDV- Module zur weiteren Digitalisierung
- Errichtung eines Lounge- Bereichs für Patienten im Erdgeschoss
- Pflichtschulungen werden in Blockform geplant, d.h. eine komprimierte Teilnahme 1x jährlich ist für die Mitarbeiter organisatorisch einfacher zu ermöglichen und beeinflusst nicht die OP- Planung
- Wechsel der Reinigungsfirma zum 01.07.2018

Den vollständigen Bericht finden Sie auf unserer Homepage unter [www.jerusalem-hamburg.de](http://www.jerusalem-hamburg.de)

**KRANKENHAUS  
JERUSALEM  
HAMBURG**

