

---

Bericht gemäß Hamburger Erklärung 2018

**Krankenhaus Jerusalem**



# 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 Umgang mit Beschwerden einzuhalten.

### 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.

# 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](http://www.jerusalem-hamburg.de) und auf der Seite der HKG <http://www.hkgev.de/hh-erklaerung.html>.
- Es gab ab Februar 2018 personelle Umstrukturierungen im Beschwerdemanagement, um in einem größeren Zeitkontingent den persönlichen Kontakt mit den Patienten ermöglichen zu können.
- Veränderungen gab es bei der Umsetzung der Hamburger Erklärung gegenüber 2017 bzgl. der Abgabe von Lob und Kritik seitens der Patienten u./o. Angehörigen.  
Die Beschwerdebeauftragte des Hauses spricht die Patienten (sporadisch) vor deren Entlassung persönlich an und gibt so die Möglichkeit, im direkten Kontakt schon ein Feedback zum Aufenthalt zu geben. Es wird in diesem Rahmen an die (mögliche) Nutzung des Lob- und Kritikbogens erinnert, welcher auch sichtbar vermehrt genutzt und abgegeben wird.
- Das Beschwerdemanagement wird als wichtiger Baustein zur Verbesserung und Erhaltung der Qualität in allen Bereichen des Hauses angesehen. Es hat seinen Platz in den wöchentlich stattfindenden Direktoriumssitzungen und monatlich stattfindenden Verwaltungsrunden; ebenso in den Gesellschafter- Runden.
- Es steht ein Budget zur Verbesserung, Verschönerung und für kleinere Annehmlichkeiten zur freien Verfügung.

## 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

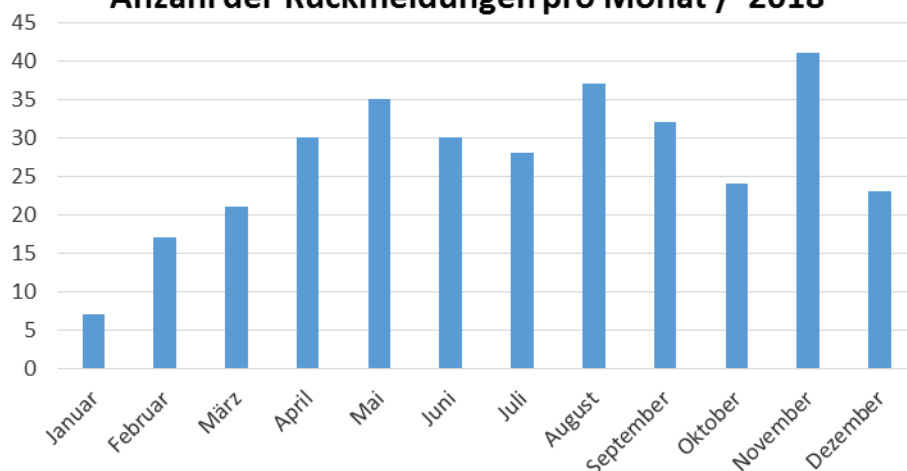
- Von insgesamt 2326 stationären Patienten im Jahr 2018 haben 325 Patienten unseren Lob- und Kritikbogen ausgefüllt und abgegeben. Das entspricht einer Rücklaufquote von 14 %. Telefonische Rückmeldungen gab es 2 x, Rückmeldungen per Email 9 x. Außerdem wurde im persönlichen Kontakt 16 x Lob und Kritik geäußert, welches dann nicht zusätzlich verschriftlicht wurde.
- Die Rücklaufquote ist im Vergleich zum Vorjahr um 7,2 % gestiegen. Dies lässt sich womöglich auf die direkte Ansprache der Patienten durch die Beschwerdebeauftragte zurückführen. Dadurch werden die Patienten sensibilisiert, gerne den Lob- und Kritikbogen für Rückmeldungen jeglichen Inhalts zu nutzen.
- Das geäußerte und geschriebene Lob (gesamt 881 x) bezieht sich weitestgehend auf die hohe Kompetenz, die beständige Freundlichkeit und die empathische Betreuung durch das gesamte Personal (davon 467 x Lob gezielt für das Pflegepersonal!).
- Die Kritik und Verbesserungsvorschläge beziehen sich weitestgehend auf bauliche Gegebenheiten (Sanitärbereiche) und die technische Ausstattung (TV, WLAN, Klingelanlage).
- Vereinzelt werden Anregungen zur Speisenversorgung

### Kontakt

Micaela Baumgarten  
Beschwerdebeauftragte  
Krankenhaus Jerusalem  
Moorkamp 2 - 6  
20357 Hamburg  
Tel: 040 / 441 90 – 253  
[baumgarten@jerusalem-hamburg.de](mailto:baumgarten@jerusalem-hamburg.de)

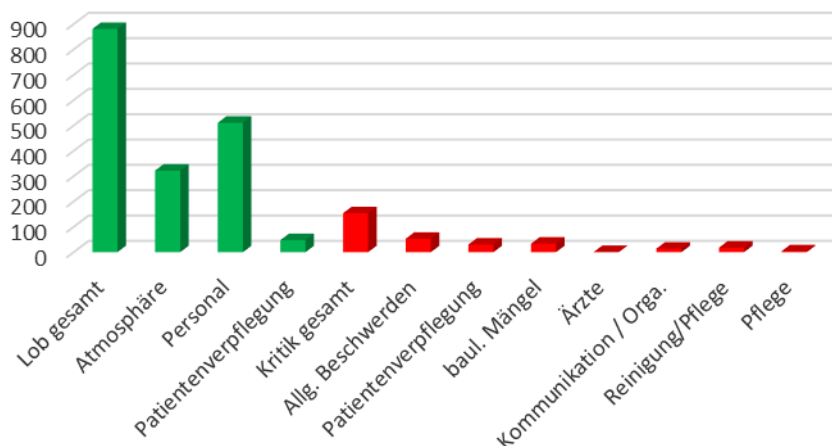
geäußert; insgesamt wird die Speisenversorgung von den Patienten gelobt und als schmackhaft bezeichnet. Vor allem das Speisenangebot mittels des mobilen Buffetwagens wird sehr positiv angenommen.

**Anzahl der Rückmeldungen pro Monat / 2018**



**Krankenhaus Jerusalem**

**Lob und Kritik 2018**



### 3. Umgang mit Beschwerden

Der Beschwerdebericht ist auf der Homepage für die Mitarbeiter einsehbar. Am Ende des Jahres wird eine Gesamtübersicht (Inhalt und Anzahl der geäußerten Rückmeldungen) an alle Mitarbeiter, Leitungen und Gesellschafter des Hauses verteilt, um Transparenz zu gewährleisten. Unterjährig werden einzelne positive Rückmeldungen in die Bereiche gegeben; Kritik wird umgehend besprochen, weitergeleitet und bearbeitet. Abgeleitete Maßnahmen in 2018

Zum 1. Juli 2018 findet der Wechsel zur neuen Reinigungsfirma statt. Danach gibt es sichtbar weniger Beschwerden seitens der Patienten. Im August 2018 eröffnet das fertiggestellte Restaurant MK6 am Krankenhaus Jerusalem. Im Oktober 2018 beginnt der Umbau der Bettenstationen S1 und S2.

Im Erdgeschoss beginnt der Ausbau der Patienten- Lounge. Die gesamte Beschilderung des Krankenhauses wird auf allen Ebenen, in allen Bereichen erneuert und den Bezeichnungen der Arbeitsbereiche angepasst.

Die Digitalisierung im Krankenhaus wird weiter voran gebracht (z.B. Nutzung von AMC Clinixx Web, Clinixx Starter, Einsicht in Vorabaufnahmen usw.). Die jährlichen Pflichtschulungen für alle Mitarbeiter werden in Blockform geplant, um eine Teilnahme organisatorisch und personell besser ermöglichen zu können. Seit November 2018 wird die Reinigung und Aufbereitung von Entlassungsbetten am Nachmittag bzw. Abend durch das Personal der Reinigungsfirma vorgenommen. Dies stellt eine deutliche Entlastung für das Pflegepersonal der Stationen dar. Es werden verschiedene Räumlichkeiten angepasst und verändert, um z.B. Arbeitswege zu verkürzen (Zwischenlager Container, OP- Lager usw.).

#### **4. Ziele für das nächste Jahr**

Weiterhin konsequente Planung der OP- Programme und gleichmäßige Verteilung auf die Arbeitstage, um dem erhöhten Patientenaufkommen (- Zulauf) im gewohnten Maße gerecht zu werden.  
Teil- Fertigstellung der umgebauten Stationen S1 und S2 unter Einbezug und Berücksichtigung der geäußerten Patientenrückmeldungen betreffend Sanitärbereiche, Inventar und technische Ausstattung.  
Fertigstellung des Lounge- Bereichs im Erdgeschoss für die Patienten, welche von der Bettenstation schon entlassen sind und noch auf das ärztliche Abschlussgespräch warten.  
Start des Projekts „Digitalisierte Patientenakte“, dem verschiedene Vorbereitungen (Einrichtung entsprechender EDV- Module, Ist- Soll- Abgleich, Informationen an die Mitarbeiter usw.) vorausgehen sollen.

#### **Krankenhaus Jerusalem**

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

