

Umsetzung der Hamburger Erklärung

Die Hamburger Erklärung wurde vom Krankenhaus Jerusalem erstmals in 2008 unterzeichnet. Das zu diesem Zeitpunkt in der Implementierung befindliche Beschwerdemanagement hat sich bis dato sehr gut etabliert. Der patientenorientierte Umgang mit Beschwerden liegt uns sehr am Herzen und befindet sich in einem laufenden Prozess der Optimierung.

1. Zugänglichkeit

Zu den Beschwerdebögen, die weiterhin mit der Patienteninformationsmappe bei Aufnahme jedem Patienten übergeben werden, kann dieses Formular auch über die Homepage direkt aufgerufen, ausgefüllt und per Mail versandt werden. Hier sind Informationen wie – Name des Beschwerdebeauftragten, Sprechzeiten, Telefonnummer und Möglichkeiten der Abgabe vermerkt. Eine Beschilderung im Haus weist ebenfalls auf das Beschwerdemanagement hin.

2. Zügige Bearbeitung

Wird eine Beschwerde während des Aufenthaltes an uns herangetragen, erfolgt möglichst eine sofortige Behebung. Schriftliche Beschwerden werden zurzeit ein Werktag nach Eingang im Beschwerdemanagement bearbeitet.

3. Unabhängigkeit

Das Beschwerdemanagement verfügt über klare, transparente Richtlinien. Es bestehen keine Reglementierungen bezüglich der Teilnahme an Schulungen und des Erwerbs themenbezogener Literatur.

4. Transparenz

Der Anteil unserer Patientinnen aus dem Mammazentrum Hamburg liegt bei ca. 70%. Unsere beiden Brustfachschwestern (Breast-Care-Nurses, BCN) betreuen einen Großteil dieser Patientinnen von der prä-operativen Sprechstunde bis zur Entlassung und darüber hinaus. Ein Flyer der BCN, mit allen relevanten Informationen und Kontaktdaten, wird der Patientenmappe beigelegt. Eine themenbezogene Informationsveranstaltung mit einem ärztlichen Referenten findet alle 8 Wochen statt.

Insgesamt fühlt sich jeder Mitarbeiter für die Entgegennahme von Lob und/oder Kritik zuständig. Die Beschwerdebeauftragte wird auf dem Lob-/Kritik-Bogen, unserer Internetseite und durch die Beschilderung in ihrer Funktion benannt. Der Beschwerdehergang, -weg wird auf einem Formblatt dokumentiert und der Beschwerdeführer über das/die Ergebnisse informiert. Die Geschäftsführung wird in vierwöchentlich stattfindenden Leitungssitzungen über die laufenden Beschwerdeprozesse in Kenntnis gesetzt. Die Mitarbeiter laufend über die Stations- bzw. Pflegedienstleitung. Mit der Implementierung des Intranets, in den nächsten Wochen, werden hier künftig alle Ergebnisse für die gesamte Belegschaft einsehbar.

Kontakt

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

5. Verantwortung

Hauptverantwortlich ist die Geschäftsführung. Für die Durchführung, Prozessoptimierung und Weiterleitung von Informationen ist das Qualitätsmanagement verantwortlich. Für die Entgegennahme von Beschwerden fühlt sich jeder Mitarbeiter verantwortlich.

6. Unternehmenskultur

Unserem Leitspruch „Wir helfen Ihnen von Herzen gern“ folgend, wird jeder Patient von allen in diesem Haus tätigen Berufsgruppen betreut. Ebenso am Herzen liegt uns die kontinuierliche Verbesserung, bzw. Aufrechterhaltung unserer Qualität in jedem Bereich.

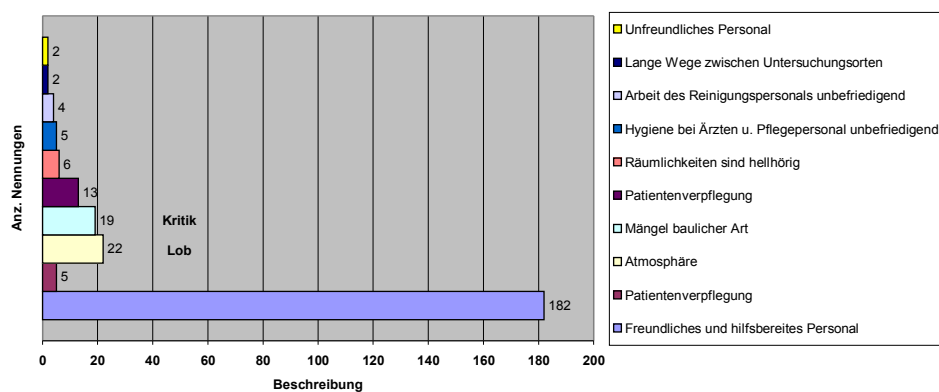
7. Zertifizierung

Das Krankenhaus Jerusalem ist im November 2009 nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert worden, ein Überwachungsaudit fand im Oktober 2010 statt. Die Techniker Krankenkasse übergab uns im Monat der Zertifizierung das Qualitätssiegel für hohe Patientenzufriedenheit. Besonders gut bewertet wurden die Information/Kommunikation und die medizinisch-pflegerische Versorgung.

Patientenrückmeldungen

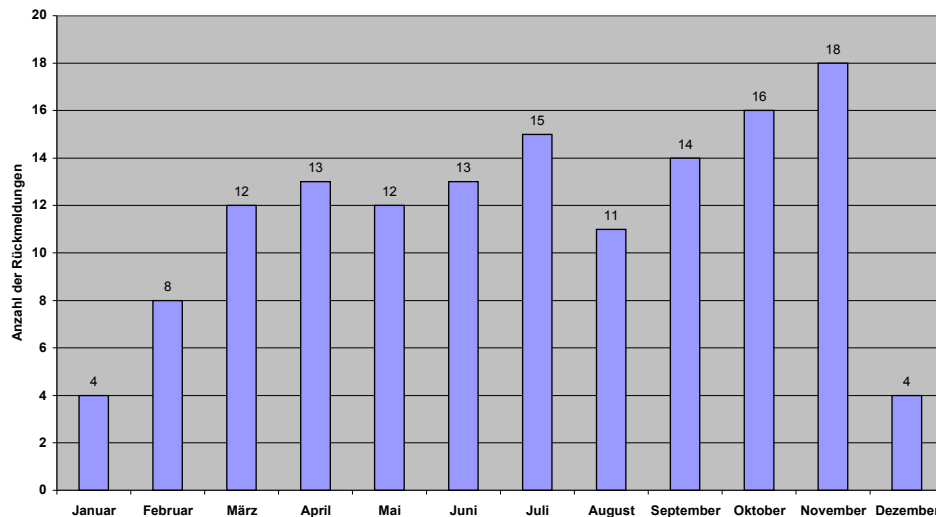
Von insgesamt 2586 Patienten in 2010 haben 140 Patienten den Lob- und Kritik-Bogen ausgefüllt, ein Patient hat ein persönliches Gespräch mit dem BM geführt, weitere Kanäle wurden nicht genutzt.

Beschwerdemanagement 2010



Es wurden 140 Lob- und Kritikbögen von 01/2010 bis 12/2010 entgegengenommen und ausgewertet. In diesem Zeitraum wurden 2586 Patienten stationär behandelt. Somit haben sich ca. 6% über diesen Weg geäußert.

Beschwerdemanagement 2010



Schwerpunkte der Verbesserungsmaßnahmen, Besonderheiten

Die Neu- und Umbaumaßnahmen konnten leider noch nicht abgeschlossen werden, dies liegt u.a. an den erschwerenden Auflagen durch den Denkmalschutz. An den Umsetzungsplänen der Patientenwünsche, wie z.B. ein eigenes Bad/WC in jedem Zimmer, neue Betten, etc. hat sich selbstverständlich nichts geändert. Die Restauration wird voraussichtlich Mitte 2011 eröffnet. Mit dem Abschluss der Baumaßnahmen werden die ersten drei meistgenannten und der vorletzte Kritikpunkt behoben. Zum Thema Hygiene wurden neben den regelmäßig stattfindenden Schulungen zusätzliche für das ärztliche und pflegerische Personal durchgeführt. Die Beschwerden über das externe Reinigungspersonal zogen personelle Konsequenzen nach sich.

Ziele für das nächste Jahr

In erster Linie wird im Zuge des Umbaus weiterhin der Servicegedanke die gesamten Pläne für das Jahr 2011 begleiten. Da die Baumaßnahmen im laufenden Betrieb stattfinden, besteht unsere größte Herausforderung und oberstes Ziel in der möglichst angenehmen Gestaltung des Patientenaufenthaltes. Für unsere mammachirurgischen Patienten ist eine, den speziellen Bedürfnissen von Körper, Geist und Seele unterstützende, Ganzheitsbetreuung geplant. Ab März 2011 wird eine ambulante Sprechstunde für Chinesische Medizin (TCM) angeboten. Die Implementierung eines Intranets hat/wird die Kommunikation weiter optimieren. Mit der Einführung eines Critical Incident Reporting System (CIRS) wird ab 2011 auch die Erfassung der unerwünschten beinahe Ereignisse, die Analyse und die daraus abzuleitenden Maßnahmen zur Verbesserung der Prozesse im Krankenhaus Jerusalem beitragen.

Der vollständige Beschwerdebericht 2010 des Krankenhauses Jerusalem kann auf der Homepage unter www.krankenhaus-jerusalem.de ab 01.06.2011 eingesehen werden.