

Kundenorientiertes Beschwerdemanagement Asklepios

Frühjahrstagung des Netzwerkes Beschwerdemanagement

Sönke Seeler
Konzernbereich Qualität
Essen, 25.-26. Februar 2014



Nach Mehrheitsübernahme MediClin AG

Asklepios Kliniken in Deutschland



Asklepios...

► mehr als 150 Standorte

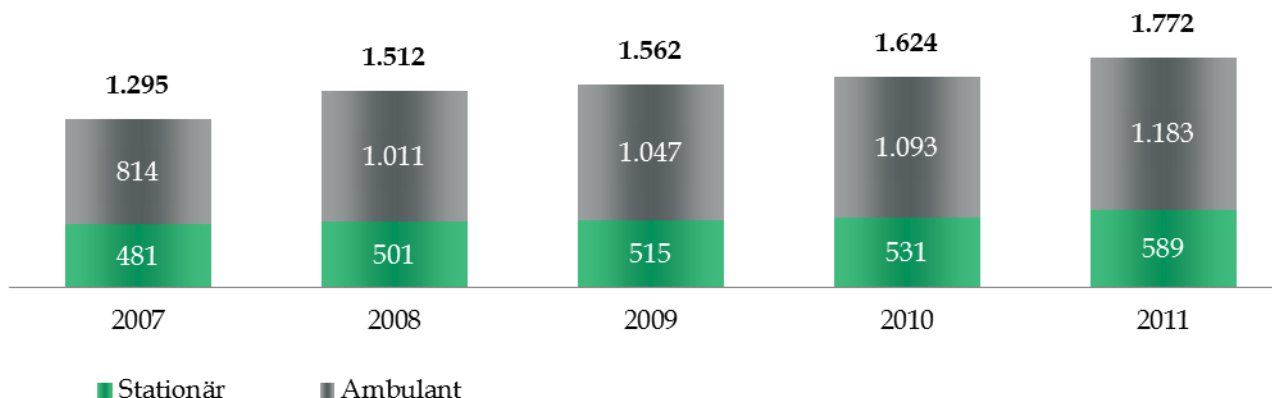
► Rund 60 Akut-Kliniken (Somatik)

► Mehr als 40 Reha-Einrichtungen

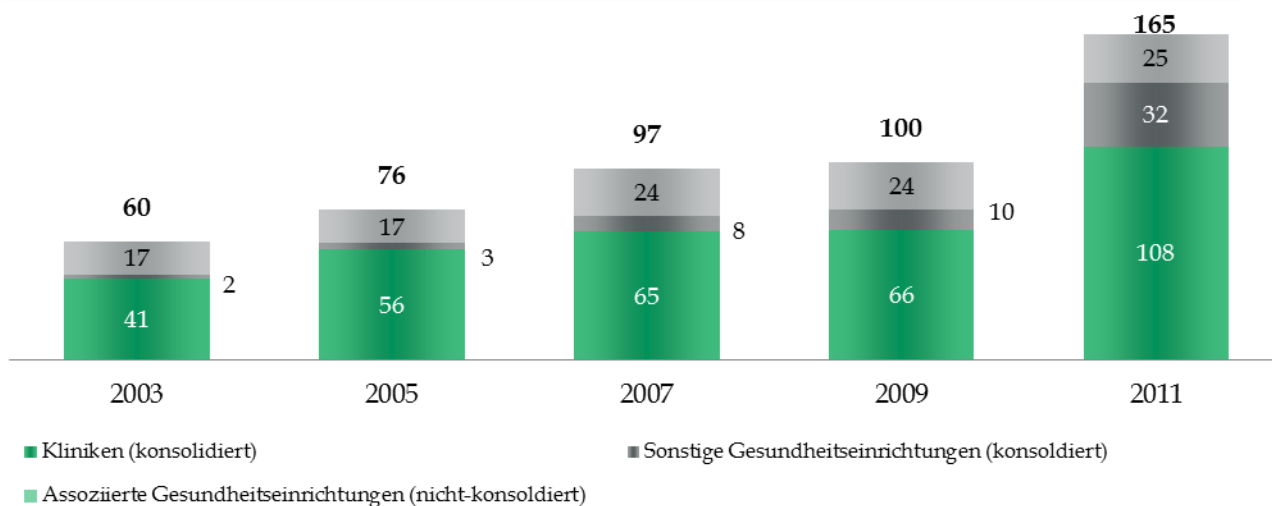
► Rund ein Dutzend Psychiatrien

Das Asklepios – Wachstum

Patienten [in Tausend]



Einrichtungen



heute

- 3 Mrd. € Umsatz
- 2 Mio. Patienten pro Jahr (2012)
- Hamburg größtes Klinik-Cluster in Europa
- Mehr als 150 Standorte
- 45.000 Mitarbeiter

Integrierter Gesundheitskonzern: Das Ganze ist mehr als die Summe der Teile

- ▶ Akut- und Postakutkliniken aller Versorgungsstufen
- ▶ medizinische Versorgungszentren + Arzthäuser
- ▶ Pflegeeinrichtungen
- ▶ bundesweite Flächenabdeckung
- ▶ große regionale Cluster
- ▶ ergänzende zentrale Konzernbereiche





Leistungsspektrum der Konzernbereiche

▶ Architektur und Bau

▶ Finanzierung,
Investor Relations

▶ Unternehmens-
kommunikation & Marketing

▶ Personal & Soziales

▶ Informationstechnologie

▶ Medizin & Wissenschaft

▶ Qualität

▶ Service (Catering, Reinigung,
Facility Management)

▶ Recht & Compliance

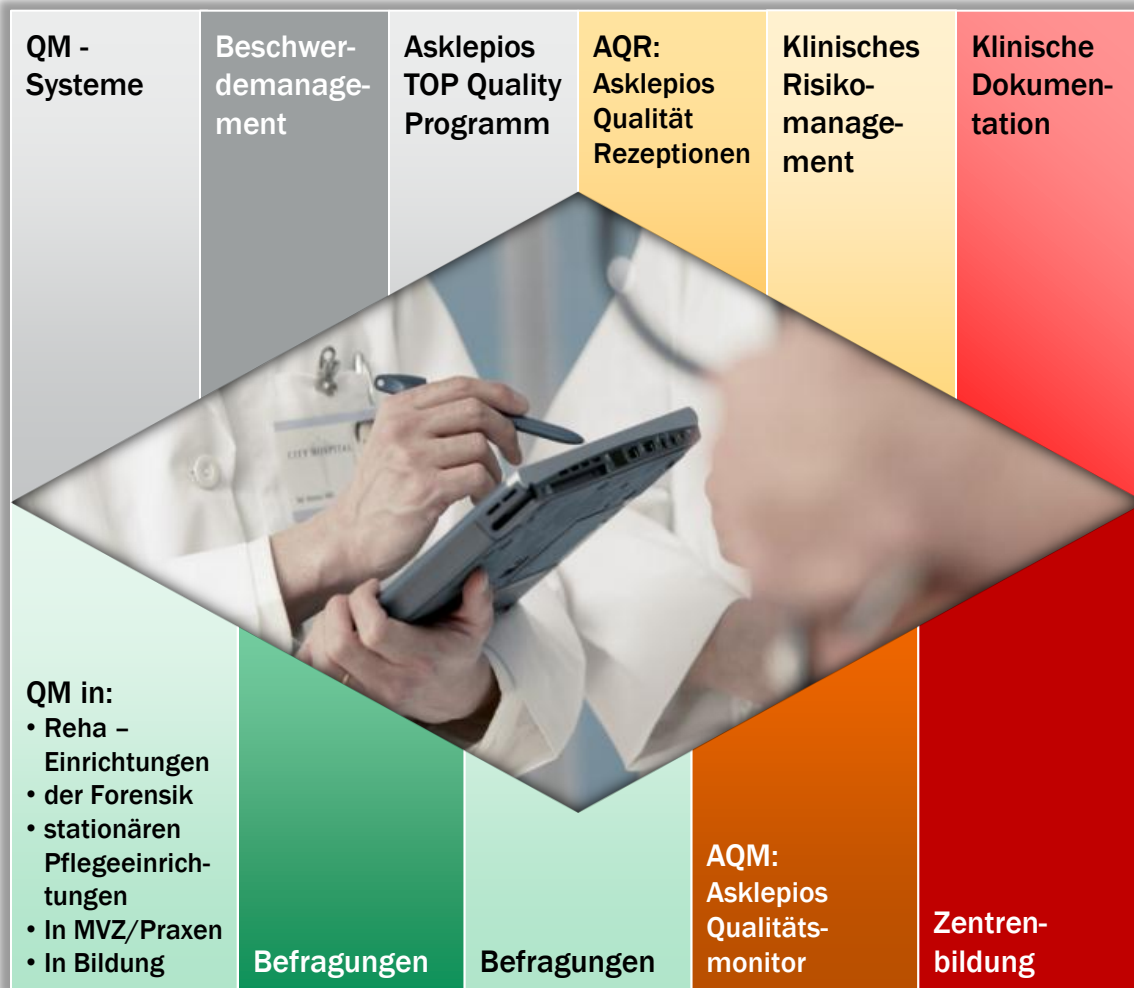
▶ Einkauf

▶ Pflegemanagement

▶ Versicherungen

▶ Finanzen, Rechnungs-
wesen, Steuern

▶ Interne Revision



Asklepios

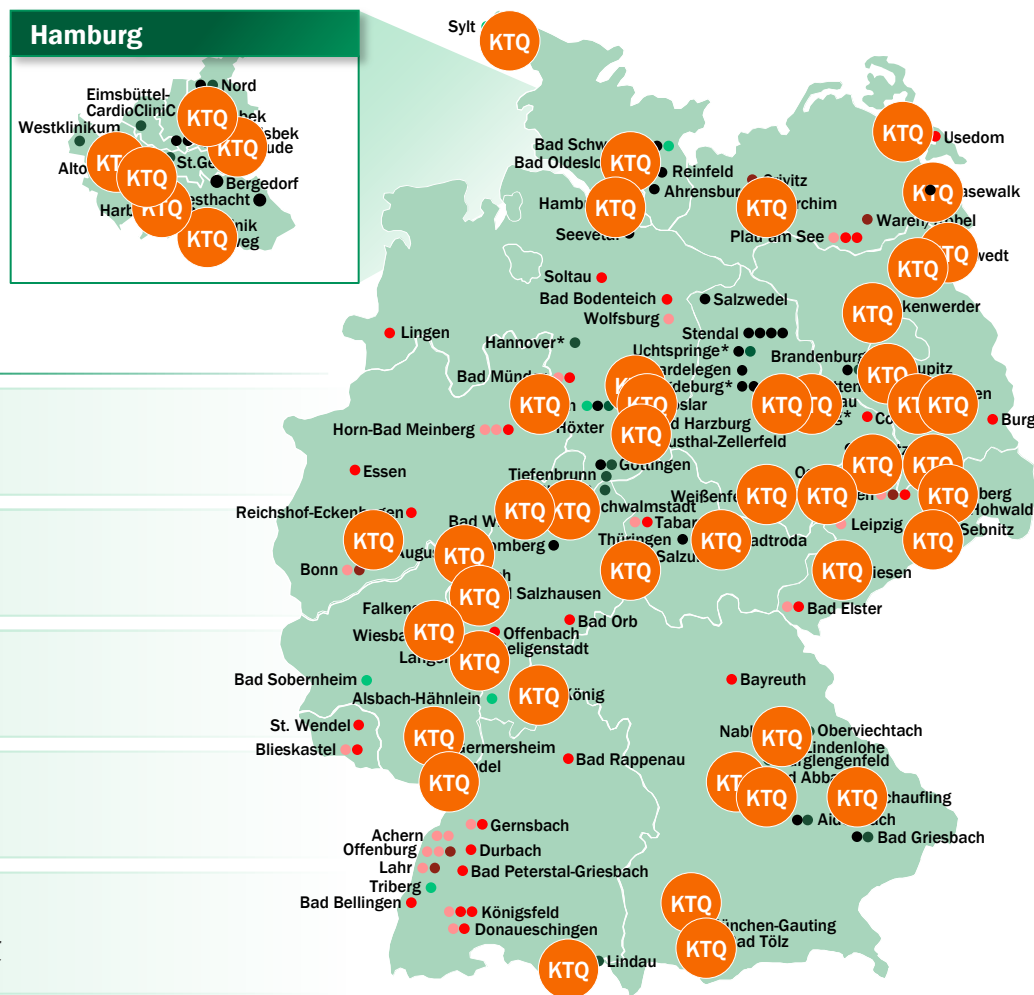
verfügt über ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem.



Konzernbereich Qualität
zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008

Asklepios ist **mit 73**
zertifizierten Einrichtungen
Marktführer bei der
Zertifizierung nach **KTQ**

- 48 ▶ Akutkliniken
- 19 ▶ Rehakliniken
- 3 ▶ MVZ
- 2 ▶ Pflegeeinrichtung
- 1 ▶ ambulanter Pflegedienst



Konzernweite

- ✓ Maßnahmen,
- ✓ Instrumente und
- ✓ Angebote

des Konzernbereichs Qualität...
...für alle Asklepios-Einrichtungen.



Interne Website mit allen Instrumenten zum Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf dieser Website finden Sie Informationen zum **Asklepios Mindest-Standard Beschwerdemanagement**.


Ein professionelles Beschwerdemanagement in den Asklepios-Einrichtungen trägt zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Zufriedenheit, Versorgung und Sicherheit von Patienten bzw. Rehabilitanden und ihrer Angehörigen, Kunden sowie Kooperationspartner bei und ist ein Instrument zur Verbesserung der Kundenorientierung.

Darüber hinaus ist ein strukturiertes Beschwerdemanagement ein relevanter Bestandteil des KTQ-Zertifizierungsverfahrens und eine zu erfüllende Anforderung im Internetportal Qualitätskliniken.de.

Ziel ist die Sicherstellung des Standards Beschwerdemanagement in allen Asklepios Einrichtungen!

Dokumente

<input type="checkbox"/> Typ	Name	Geändert	<input type="checkbox"/> Geändert von
	Beschwerdemanagement Asklepios Kurzbeschreibung	24.01.2014 10:37	Seeler, Sönke
	BM-Asklepios Standard	24.01.2014 10:37	Seeler, Sönke

 [Dokument hinzufügen](#)

Ansprechpartner



[Seeler, Sönke](#)
QM-
Regionalverantwortlicher

Asklepios Einrichtungen mit AQB-Siegel

Altona
Am Kurpark Bad Schwartau
Barmbek
Burgseeklinik Bad Salzungen
Nord
Nordseeklinik Westerland
Pasewalk
Radeberg
Lindau
Weserberglandklinik Hörter

Weiterführende Informationen

Qualitätssiegel Beschwerdemanagement

Über den Standard hinaus besteht für alle Asklepios Einrichtungen die Möglichkeit, ein Qualitätssiegel Beschwerdemanagement mit einem Gültigkeitszeitraum von zwei Jahren zu erwerben, sofern die Anforderungen des Asklepios Standards Beschwerdemanagement zu 100% erfüllt sind.

Die Anforderungen dieses freiwilligen Qualitätssiegels werden vom Konzernbereich Qualität in Form eines Vor-Ort-Audits und durch den TÜV Süd im Rahmen des etablierten Hygiene Checks der LHI geprüft.

Mit der Etablierung eines strukturierten Beschwerdemanagements wird folgendes erreicht:

- **Kundenbindung:**
Beschwerdeführer werden durch ein systematisches Beschwerdemanagement wieder weitestgehend zufrieden gestellt
- **Kostenersparnis:**
Kundenbindung ist kostengünstiger als Akquise
- **Imagestärkung des Asklepios Konzerns:**
Kundenbedürfnisse werden ernst genommen
- **Qualitätsverbesserung:**

Asklepios Standard Beschwerdemanagement

Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.

Externes Schulungen

Grund-/Fortgeschrittenenkurse

Externes Qualitätssiegel

Freiwillige Qualitätssicherung



Musterdokumente

Konzept, Formulare,
Verfahrensanweisungen,
Berichtswesen

Umsetzungskonzept

Operationalisierung auf
Einrichtungsebene

Externes Audit

Vor Ort durch KB Q

Zentrales Controlling

Roll-Out/Performance via
Asklepios Qualitätsmonitor

Asklepios Standard Beschwerdemanagement

Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.



Konzernübergreifender Mindeststandard

ASKLEPIOS	Beschwerdemanagement Asklepios-Einrichtungen	Version 00	ED-QM-400
Konzernbereich DFG, Medizin- und Qualitätsmanagement	Standard	Stand: 12.04.2010	Seite: 1/3

Anforderungen an das Beschwerdemanagement (BM) hinsichtlich der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in den Asklepios-Einrichtungen.

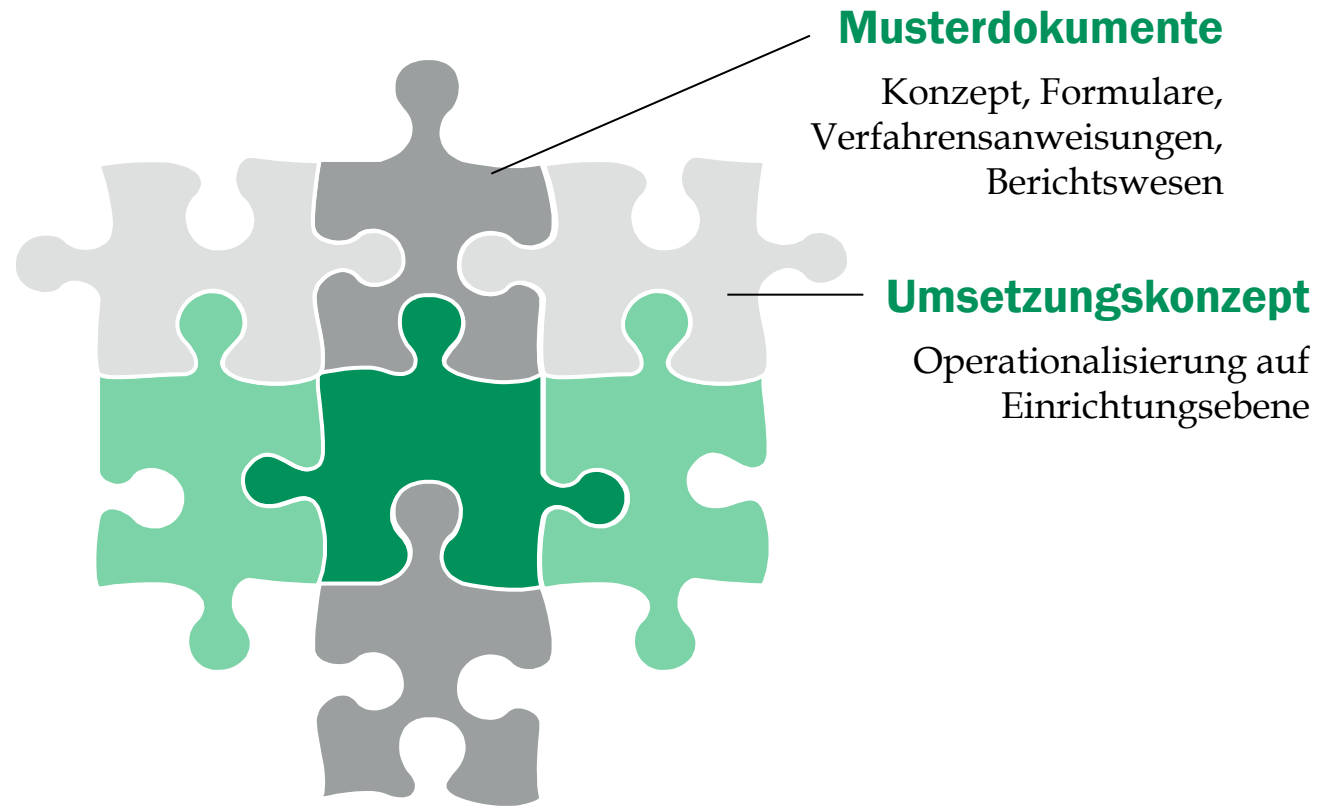
I. Strukturqualität	
1	Das BM ist Teil der QM-Jahreszielplanung.
2	Ziele sind zum BM formuliert.
3	Kennzahlen sind zum BM formuliert.
4	Ein Beschwerdemanager ist benannt.
5	Die Aufgaben des Beschwerdemanagers sind schriftlich in einer Tätigkeitsbeschreibung geregelt.
6	Der Beschwerdemanager verfügt über ausreichende Kenntnisse zum Beschwerdemanagement.
7	Ein schriftliches Beschwerdemanagement-Konzept liegt vor und ist den Mitarbeitern bekannt.
8	Mitarbeiter sind über die Grundsätze und das Verhalten im Umgang mit Beschwerden informiert (Annahme, Verhalten, Weiterleitung).
9	Konkrete Verantwortlichkeiten im BM sind geregelt.
10	Der Beschwerdeannahmebogen beinhaltet mindestens folgende Aspekte: <ul style="list-style-type: none"> Name des Beschwerdeführers, Kontaktdaten (freiwillige Angabe) Art des Problems und genaue Umstände des Beschwerdefalles Betroffener Bereich Sofortmaßnahmen Maßnahmen eingeleitet Rückmeldung an Beschwerdeführer

II. Prozessqualität	
1	In der Einrichtung erfolgt eine transparente und standardisierte Bearbeitung der BM-Elemente: <ul style="list-style-type: none"> Beschwerdestimulierung Beschwerdeannahme Beschwerdebearbeitung Beschwerdereaktion Beschwerdeauswertung Beschwerderapporting Beschwerdeinformationsnutzung / Prozessverbesserung
2	Einmal jährlich erfolgt eine interne Auditerung des BM.
3	Identifizierte Verbesserungspotentiale werden systematisch analysiert, Korrekturmaßnahmen abgeleitet und umgehend in den QM-Maßnahmenplan aufgenommen.
4	Ein Qualitätszirkel ist implementiert, um Präventionsmaßnahmen abzuleiten.
5	Abgeleitete Maßnahmen werden kontinuierlich umgesetzt und die Umsetzung überprüft, z.B. in Audits.
6	Ein regelmäßiger Kontakt des Beschwerdemanagers zu unabhängigen Kooperationspartnern (z.B. Pat.-Initiativen, Verbraucherzentrale, Patientenführsprecher) ist geregelt und etabliert.

ASKLEPIOS	Beschwerdemanagement Asklepios-Einrichtungen	Version 00	ED-QM-400
Konzernbereich DFG, Medizin- und Qualitätsmanagement	Standard	Stand: 12.04.2010	Seite: 2/3


III. Ergebnisqualität	
Beschwerdestimulierung	
1	Beschwerden werden als wertvolle Hinweise zur Verbesserung der Prozesse gesehen. Diese Haltung ist im Konzept formuliert.
2	Homepage, Aushänge und schriftliche Flyer enthalten alle für die Kunden relevanten Infos zum BM.
3	Die Kontaktmöglichkeiten des Beschwerdemanagers sind eindeutig kommuniziert.
4	Beschwerdeformulare und Post ist zugänglich und über das Internet versendbar.
5	Es gibt spezielle, gut erreichbare und auffindbare Briefkästen für Beschwerderückmeldungen.
Beschwerdeannahme	
6	Jeder Mitarbeiter ist für die Annahme von Beschwerden vor Ort und die Zufriedenheit der Patienten zuständig und verantwortlich.
7	Der Grundsatz ist im Beschwerdemanagement-Konzept formuliert.
8	Die Annahme von mündlichen und schriftlichen Beschwerden ist vollständig und eindeutig geregelt.
9	Beschwerden werden standardisiert dokumentiert (z.B. in einem Meldebogen/Software).
9	Der Prozess des Beschwerdeingangs über die Internetseite ist geregelt.
Beschwerdebearbeitung	
10	Beschwerden werden nach einem definierten Ablauf (zeitlich und inhaltlich) bearbeitet und weitergeleitet.
11	Es ist eine Eskalationskaskade definiert, die den Mitarbeitern bekannt ist.
Beschwerdereaktion	
12	Auf eingehende Beschwerden wird nach internen Leitlinien / Verhaltensregeln reagiert.
13	Dem Mitarbeiter sind Kompetenzen für „Sofortmaßnahmen“ eingeräumt (sofortige Wiederherstellungsangebote wie z.B. kleine Präsente aus der Asklepios-Kollektion).
14	Beschwerdeführer erhalten eine sofortige schriftliche Eingangsbestätigung.
15	In einem individuellen Antwortschreiben wird kompetent, kundenorientiert und kreativ auf die Beschwerde reagiert.
Beschwerdeauswertung/Controlling	
16	Die Beschwerden werden standardisierten Kategorien zugeordnet.
17	Die Beschwerden werden hinsichtlich des Handlungsbedarfes priorisiert <ul style="list-style-type: none"> Einstufung in definierte Schweregrade (1-3)
18	Das Beschwerdeaufkommen wird regelmäßig quantitativ und qualitativ analysiert, z.B. <ul style="list-style-type: none"> Bearbeitungs- und Reaktionszeiten Anzahl der eingegangenen Beschwerden und Folgebeschwerden / pro Schweregrad Anzahl der abgeleiteten Maßnahmen Anzahl der umgesetzten Maßnahmen
19	Das Beschwerdemanagement wird in den regelmäßigen Patientenbefragungen evaluiert.
20	Ein Auditjahresplan liegt vor.

Version 00 2013



Instrumente und Angebote des KB Qualität

Musterdokumente inkl. einem Rahmenvertrag zur Intrafox Beschwerdemanagement Software




Beschwerdemanagement

Konzenbereich Qualität | Konzept

Konzept Beschwerdemanagement

Sönke Seeler, Reiner Heuzeroth



Umgang mit Beschwerden

Konzenbereich Qualität | Verfahrensanweisung

PLAN

Ziele:


- > Abbau von Beschwerdebarrieren
- > Reduzierung von Folgebeschwerden
- > Minimierung von Kundenverlusten durch Unzufriedenheit
- > Alle Mitarbeiter sind befähigt, eine Beschwerde adäquat zu bearbeiten
- > Systematische Durchführung des Beschwerdemanagements nach Soll-Vorgaben
- > Weiterleitung der Beschwerde (ggf. Kopie) durch den an den Beschwerdemanager ab Schwergrad (SG) (SG), schriftliche Eingangsbestätigung aller schriftlichen Beschwerde-Führer durch Beschwerdemanager innerhalb 2 AT, Stellungnahme durch Vorgesetzten des betroffenen Managers ab SG 2 der mündlichen Beschwerde, schriftlich innerhalb von 5 AT.
- > Formuliertes (vollständiges) Antwortschreiben bei allen Beschwerden an Beschwerde-Führer durch Beschwerdemanager
- > Regelmäßiges Controlling und Verbesserung des Beschwerdemanagements anhand definierter und evaluierter Kennzahlen

Verantwortung

- > Planung: Einrichtungsleitung, Beschwerdemanager
- > Durchführung: alle Mitarbeiter, Beschwerdemanager
- > Überprüfung: Beschwerdemanager, Einrichtungsleitung

Anwendungsbereich:

- > Gesamte Einrichtung



Beschwerdemanagement

Konzenbereich Qualität | Aufbau Antwortschreiben


Prinzip	Anforderung
Kompetent in der Sache	klare, verständliche Sprache
	keine Substantivierungen
	keine Passivkonstruktionen sowie Partizipalkonstruktionen
	kurze Sätze
	bürokratische Wendungen/Fachjargon vermeiden
	negativ besetzte Begriffe vermeiden
	aktiv schreiben
	Redundanzen und Abkürzungen vermeiden
	korrekt (Inhalt, Rechtschreibung, Grammatik)
	strukturiert (Inhalt, Form, Optik)
	prägnant, ein-deutige Aussagen

Konzenbereich Qualität | Beschwerdemanagement
Berichtswesen an Geschäftsführung

F:KBQ-64
Version 00
Stand: 23.10.13

Januar

Beschwerdekategorie	Schweregrade der Beschwerde		
	1	2	3
1. Medizin	0	0	0
11. Ärztliche Versorgung			
12. Verhalten / Kommunikation: Arzt			
13. Sonstiges			
2. Pflege	0	0	0
21. Pflegerische Versorgung			
22. Verhalten / Kommunikation			
23. Sonstiges			
3. Therapeuten	0	0	0
31. Therapeutische Versorgung			
32. Verhalten / Kommunikation			
33. Sonstiges			
4. Hotelleistungen	0	0	0
4.1. Bauliche Ausstattung			
4.2. Sauberkeit			
4.3. Essen			
4.4. Sonstiges			
5. Organisation	0	0	0
5.1. Aufnahme / Entlassung			
5.2. Wartezeiten			
5.3. Sonstiges			
6. Unzutreffend (nicht durch Klinik/Betrieb/Ksbar)			
7. Lob (im Rahmen einer Beschwerde)			
Gesamtanzahl im Januar	0	0	0



BESTELLFORMULAR

FÜR INTRAFIX[®] HEALTH CARE FÜR BESCHWERDEMANAGEMENT



Externes Audit

Vor Ort durch KB Q

Auditplan

Beschwerdeaudit-Auditplan						
Asklepios Einrichtung XY						
Datum: 19.08.2011						
Beginn	Ende	Bereich	Dauer (Min)	Teilnehmer	Ort des Audits	Themen
08:00 Uhr	08:10 Uhr	Vorgespräch	5	Beschwerdemanager Auditoren	Besprechungsraum	Organisatorisches, Absprachen zum Ablauf
		Teil 1 Struktur und Prozess des Beschwerdemanagements - Interview - Dokumentensichtung	70	Beschwerdemanager QB Auditoren	Büro Beschwerdemanager	Strukturanalyse BM Dokuanalyse (Einsatz Beamer)
		Teil 2 a. Einrichtung Allgemein - Vorab-Prüfung - Begehung b. BM dezentral - Interviews - Dokumentensichtung	60	Beschwerdemanager Auditoren Beschwerdemanager Auditoren Mitarbeiter des Bereichs Pflegerperson Arzt	Einrichtung Rezeption Ambulanz 1 beliebige Station	BM-Strukturen, Beschwerdestimulierung Durchdringung BM-Prozess Kennzahlen Beschwerdekultur
		Teil 3 Beschwerdebearbeitung anhand 3 abgeschlossener Beschwerden (inkl. Abschlussgespräch)	45	Beschwerdemanager Auditoren	Büro Beschwerdemanager	BM-Prozess Kennzahlen Nachvollziehbarkeit (Einsatz Beamer)
Auditende						

... auf Basis des Asklepios Standards Beschwerdemanagement

Dieses Dokument wurde elektronisch erstellt und ist auch ohne Unterschrift gültig.

Klinik/ Einrichtung:

Auditdatum:

Auditart (Erst-/ Überwachungs-/ Rezertifizierungsaudit):

Auditor:

zutreffendes anreuzen (x)

Nr.	Audit Beschwerdemanager, Teil 1	Erläuterungen	Erfüllt	Teilweise erfüllt	Nicht erfüllt	Verbesserungspotenzial	Empfehlung
1	Das BM ist Teil der QM-Jahreszielplanung der Einrichtung.						
2	Ziele sind zum BM-Prozess formuliert.	Beispiel: > Die Geschäftsführung (GF) ist regelmäßig über die Anzahl der Beschwerden in der Einrichtung und die daraus abgeleiteten Maßnahmen informiert. > BM wird von allen Führungskräften als Führungsaufgabe unterstützt und gefördert.					
3	Kennzahlen sind zum BM formuliert.	Kennzahlen steuern den internen Bearbeitungsprozess von Beschwerden. Beispiel: > Schriftliche Bestätigung des Beschwerdeeingangs jeder schriftlichen Beschwerde immer innerhalb 2 AT, ggf. umgehend.					
4	Ein Beschwerdemanager ist namentlich benannt.	Eine schriftliche Benennung kann z.B. im Konzept oder der Tätigkeitsbeschreibung des Beschwerdemanagers sichergestellt sein.					
5	Die Aufgaben des Beschwerdemanagers sind schriftlich in einer Tätigkeitsbeschreibung geregelt.						
6	Die Pflichten und Befugnisse von Personen, die mit der Beschwerdeentgegennahme und Beschwerdebearbeitung beauftragt sind, sind klar definiert, schriftlich fixiert und in einer Vereinbarung geregelt.						



Zentrales Controlling

Roll-Out/Performance via
Asklepios Qualitätsmonitor

Asklepios Qualitätsmonitor




...im Krankenhaussektor deutschlandweit ein bisher einmaliges **transparentes, entwicklungsbasiertes und metrisches Qualitätskennzahlensystem** für die Asklepios Gruppe!

- Ampelsystem
- Multipel wählbare Aggregationsebenen
- Kennzahlenrelevanten Bereiche erweiterungs- und anpassungsfähig
- Geringer Erhebungsaufwand
- Internes Steuerungsinstrument
- Best Practice –Ansatz

Asklepios Qualitätsmonitor

Gesamtübersicht alle Kennzahlensysteme





ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Asklepios Qualitätsmonitor V.2.1
Release vom 16.05.2011

1. Einrichtungsart wählen

- Akutklinik
- Akutnahe Reha
- Rehaklinik
- Psychiatrie
- Sonstige Einrichtung

Nicht-freigegebene Daten anzeigen

2. Region wählen

- Region 5
- Region 6
- Region 7
- Region 8
- Region 9
- Region 10
- Region 11
- Region 12
- Ohne Region

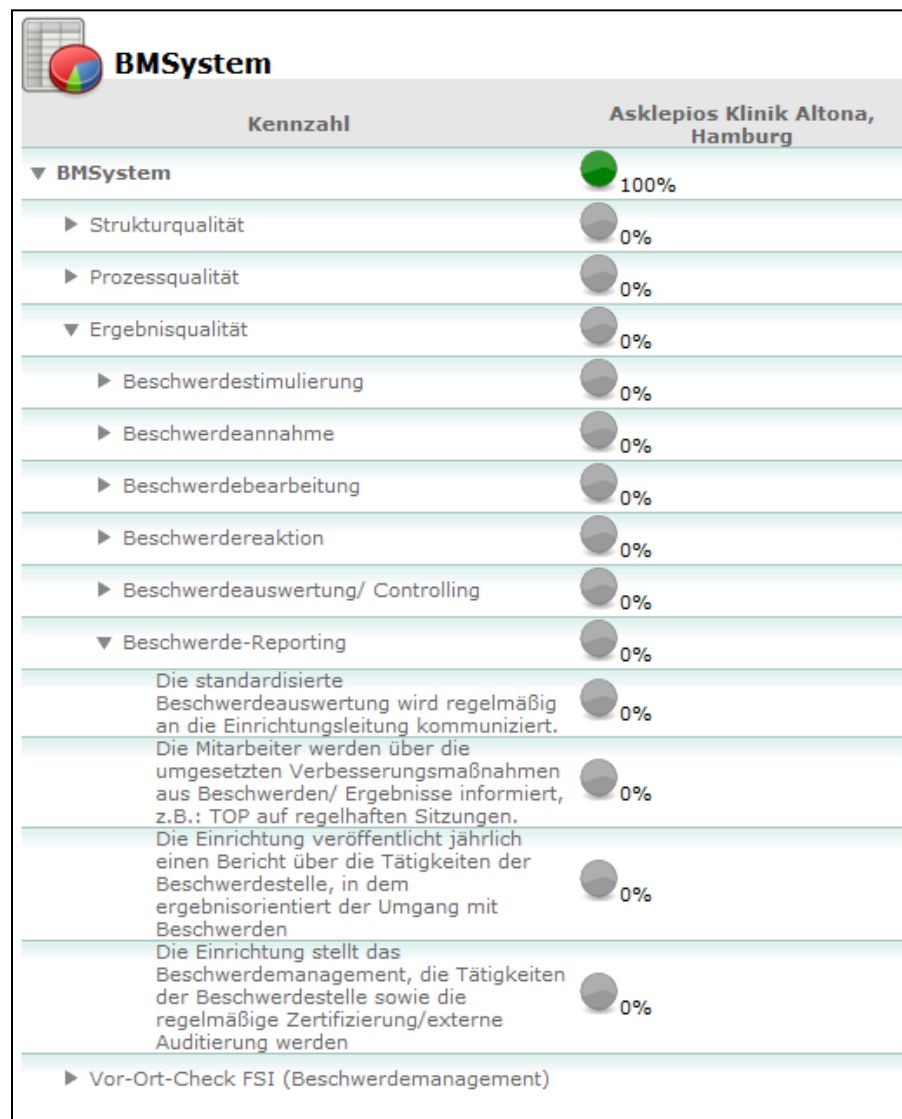
3. Filter anwenden

Einzelne Kennzahlensysteme

Einrichtung	Gesamt	AQR	EQS	KI.Risiko	LHI	Pat./Einw.	QMSystem
<input type="checkbox"/> Asklepios Klinik und Hotel St. Wolfgang, Bad Griesbach	95,8%	0%	0%	0%	90,1%	0%	100%
<input type="checkbox"/> Asklepios Fachkliniken München-Gauting (privat)	90,2%	100%	89,6%	0%	90,6%	0%	85,7%
<input type="checkbox"/> Asklepios Fachklinikum Brandenburg	89,8%	96%	100%	0%	79,1%	0%	84,5%
<input type="checkbox"/> Asklepios Fachklinikum Teupitz	89%	95%	100%	0%	79,2%	0%	82,3%
<input type="checkbox"/> Asklepios Burgsee-Kliniken Bad Salzungsen	87,5%	100%	0%	0%	85,6%	0%	82,7%
<input type="checkbox"/> Asklepios Klinik Schaufing	85,6%	100%	0%	0%	90,1%	0%	75%
<input type="checkbox"/> Asklepios Fachkliniken München-Gauting	84,4%	100%	90,9%	95,2%	90,6%	56%	85,7%
<input type="checkbox"/> Asklepios Fachklinikum Tiefenbrunn	83,8%	100%	0%	0%	73,5%	0%	83,5%
<input type="checkbox"/> Asklepios Klinik Birkenwerder	82,8%	100%	84,3%	95,2%	81,5%	62%	85,2%
<input type="checkbox"/> Asklepios-ASB Klinik Radeberg	82,4%	100%	90,7%	75,7%	91,1%	64%	81,9%
<input type="checkbox"/> Asklepios Orthopädische Klinik Lindenlohe	81,8%	95%	93,6%	76,2%	92,3%	62%	79,7%
<input type="checkbox"/> Sächsische Schweiz Klinik Sebnitz	81,6%	94%	79,2%	91,9%	89%	64%	82%
<input type="checkbox"/> Asklepios Orthopädische Klinik Hohwald	81,3%	99%	69%	94,8%	85,4%	72%	80,7%
<input type="checkbox"/> Asklepios Neurologische Klinik Falkenstein	81,2%	100%	0%	0%	80,9%	0%	72,1%

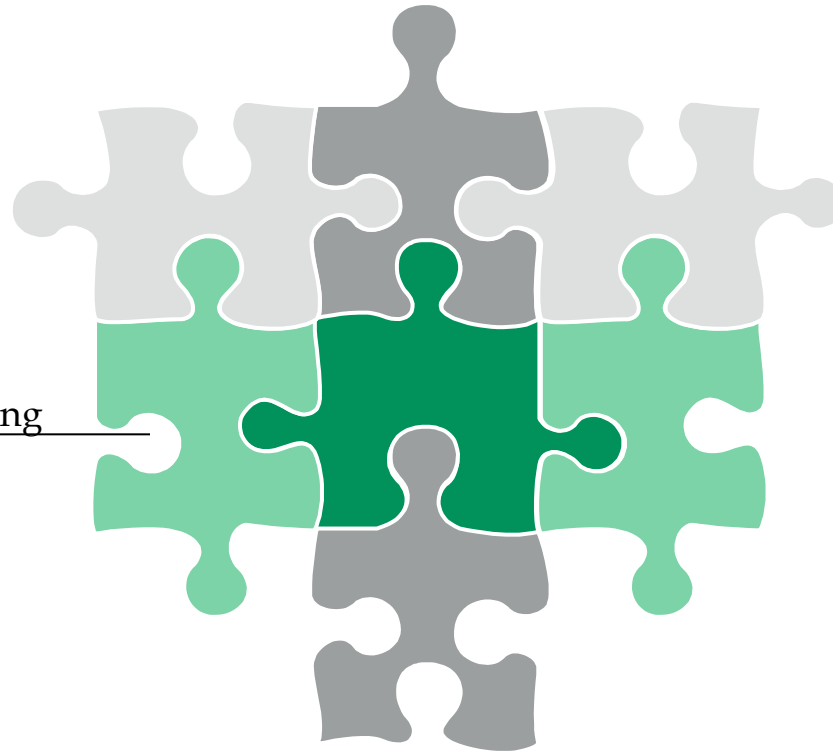
Ansicht mit Testdaten
(keine Echtwerte)

Asklepios Qualitätsmonitor



Externes Qualitätssiegel

Freiwillige Qualitätssicherung



14 Einrichtungen haben das Asklepios Qualitätssiegel Beschwerdemanagement



ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

AQB 
Asklepios Qualität Beschwerdemanagement

**Qualitätssiegel
Beschwerdemanagement**

Asklepios Katharina-Schroth Klinik
Musterstr. 3
65446 Bad Sobernheim

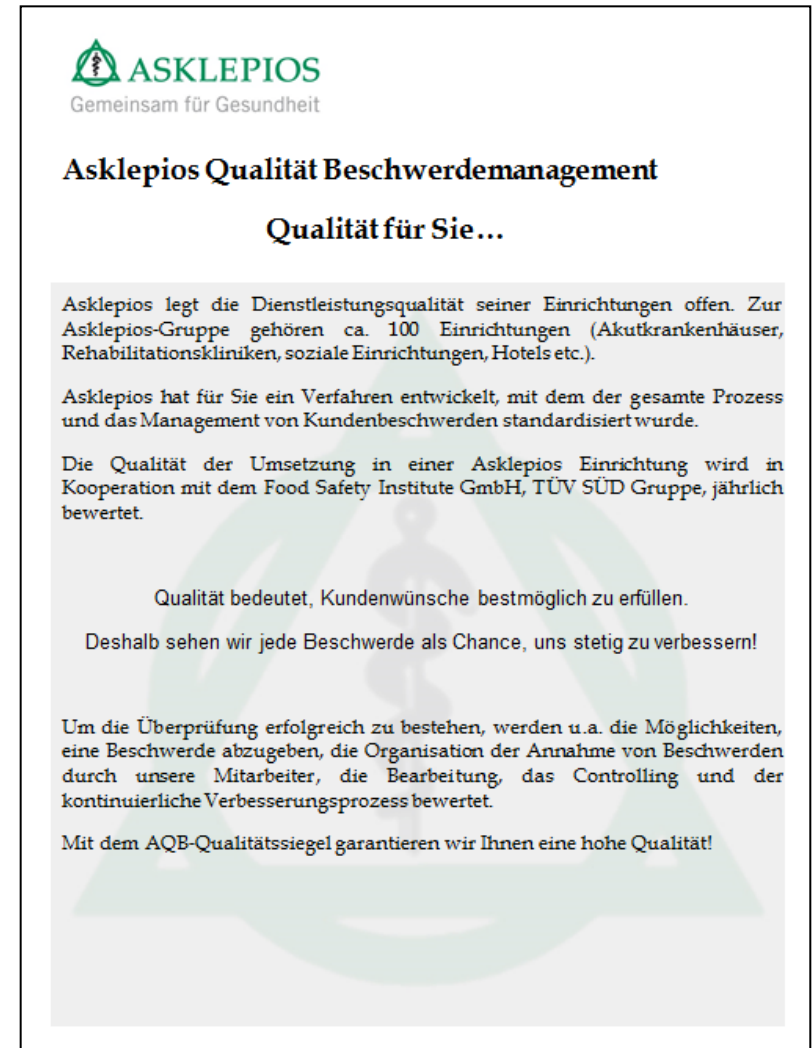
Qualitätssiegel Reg.-Nr. 23
Gültig bis: 11.03.2014


Dr. Roland Dankwardt
Konserngeschäftsführer
Medizinischer Direktor
der Asklepios Gruppe


Thorsten Steinhübel
Technischer Leiter
Food Safety Institute GmbH
TÜV SÜD Gruppe



Teile der Verfahren wurden durch die unabhängige Food Safety Institute GmbH - TÜV SÜD Gruppe überprüft



ASKLEPIOS
Gemeinsam für Gesundheit

Asklepios Qualität Beschwerdemanagement

Qualität für Sie...

Asklepios legt die Dienstleistungsqualität seiner Einrichtungen offen. Zur Asklepios-Gruppe gehören ca. 100 Einrichtungen (Akutkrankenhäuser, Rehabilitationskliniken, soziale Einrichtungen, Hotels etc.).

Asklepios hat für Sie ein Verfahren entwickelt, mit dem der gesamte Prozess und das Management von Kundenbeschwerden standardisiert wurde.

Die Qualität der Umsetzung in einer Asklepios Einrichtung wird in Kooperation mit dem Food Safety Institute GmbH, TÜV SÜD Gruppe, jährlich bewertet.

Qualität bedeutet, Kundenwünsche bestmöglich zu erfüllen.

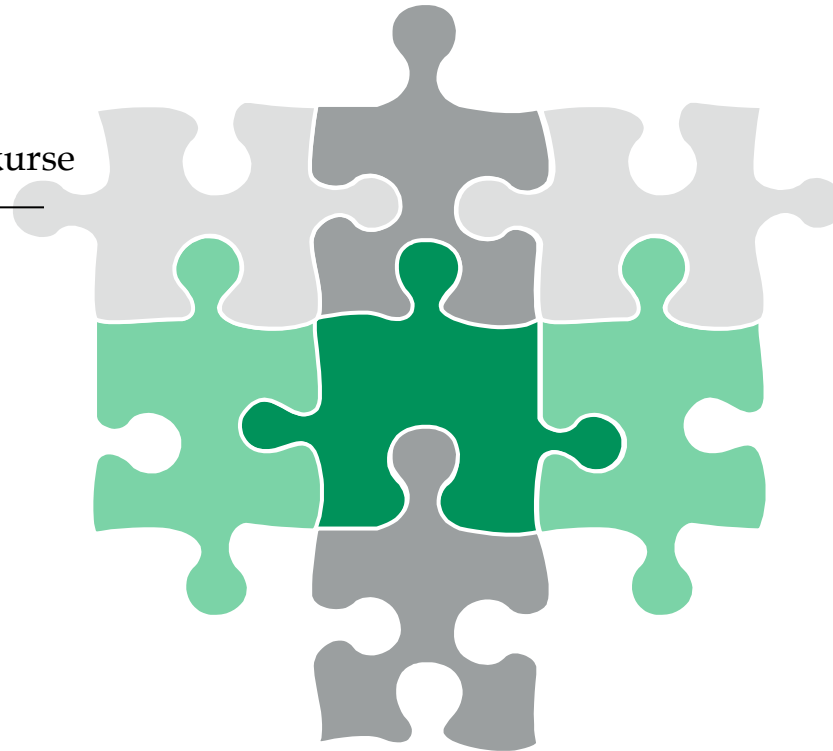
Deshalb sehen wir jede Beschwerde als Chance, uns stetig zu verbessern!

Um die Überprüfung erfolgreich zu bestehen, werden u.a. die Möglichkeiten, eine Beschwerde abzugeben, die Organisation der Annahme von Beschwerden durch unsere Mitarbeiter, die Bearbeitung, das Controlling und der kontinuierliche Verbesserungsprozess bewertet.

Mit dem AQB-Qualitätssiegel garantieren wir Ihnen eine hohe Qualität!

Externes Schulungen

Grund-/Fortgeschrittenenkurse

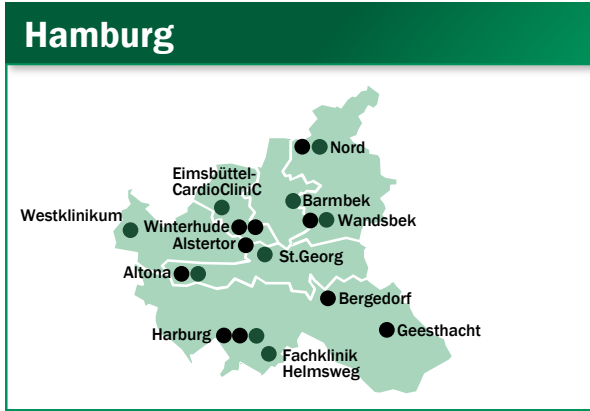


Seminarprogramm 2014



Konzernbereich Qualität

Curriculum Asklepios Qualitätsmanager
Seminarprogramm und Veranstaltungen 2014



- Asklepios: Akut-Krankenhaus
- Asklepios: Postakut-/Reha-Klinik
- Asklepios: sonstige Gesundheitseinrichtung
- MediClin: Akut-Krankenhaus
- MediClin: Postakut-/Reha-Klinik
- MediClin: sonstige Gesundheitseinrichtung
- * Einrichtung unter Management



von Hamburger Krankenhäusern zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden



1. Zugänglichkeit
2. Zügige Bearbeitung
3. Unabhängigkeit
4. Transparenz
5. Verantwortung
6. Unternehmenskultur
7. Zertifizierung

Hamburger Erklärung

von Hamburger Krankenhäusern zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden

Das 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, Flyer etc.) auf die Beschwerdemöglichkeiten hin und stellen sicher, dass Patientinnen und Patienten sich jederzeit telefonisch und/oder schriftlich beschweren können. Hierfür werden die Telefonnummer sowie die Platzierung eines Kundenkassens bekannt gegeben. Für persönliche Beschwerden wird über die Sprechzeiten der Beschwerdestelle informiert.
- 2. Zügige Bearbeitung**
Wir bemühen uns, auf eine Beschwerde zeitnah (möglichst an dem auf die Beschwerde folgenden Werktag) zu reagieren, 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, weitgehend unabhängig arbeiten können, indem
 - von außen kommende Personen (Patientenfürsprecher, Patientenerfahrungsagenten, Ombudsleute etc.) mit der Beschwerdeentgegennahme und -bearbeitung beauftragt oder
 - für die im Beschwerdemanagement arbeitenden Mitarbeiter/innen klare Richtlinien für die Beschwerdebearbeitung aufgestellt und diese nach innen und außen transparent gemacht werden.Wir ermöglichen den mit der Beschwerdeentgegennahme und -bearbeitung beauftragten Personen die Teilnahme an entsprechenden Schulungen.
- 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 (z.B. hat sich der Vorwurf bestätigt)
 - die Wirkung der Beschwerde (z.B. wurde der Fehler behoben; ist jemand zur Rechenschaft gezogen worden, sind qualitative Veränderungen vorgenommen worden oder ist dieses geplant).Wir veröffentlichen einen jährlichen Bericht über die Tätigkeiten der Beschwerdestelle, in dem ergebnisorientiert der Umgang mit Beschwerden dargestellt wird.
- 5. Verantwortung**
Die Pflichten 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, die Beschwerdekultur in unserem Haus laufend zu optimieren (z.B. Leitbild, Schulungen).
- 7. Zertifizierung**
Wir verpflichten uns zu einer kontinuierlichen Zertifizierung unseres Beschwerdemanagements. Hierüber wird im Qualitätsbericht nach § 137 SGB V und/oder im Hamburger Krankenhauspiegel (www.hamburger-krankhauspiegel.de) informiert.

Unangekündigte, externe Prüfung der Verbraucherzentrale Hamburg

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Sönke Seeler

Tel. 0611/510393-17

s.seeler@asklepios.com



Sylt



St. Georg (Hamburg)



Falkenstein



Ini Hannover



Bad Griesbach