



Informationen zum Umgang mit Beschwerden

Das Albertinen Krankenhaus/Albertinen Haus hat im Jahr 2004 die sogenannte „Hamburger Erklärung“, eine freiwillige Selbstverpflichtung der Hamburger Krankenhäuser zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden, erstmalig unterzeichnet. Seitdem wird das Beschwerdemanagement in unserer Einrichtung ständig weiterentwickelt.

Die Mitgliederversammlung der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft (HKG) ist im Juni 2020 zu der Einschätzung gekommen: Der Anschubimpuls, zu einer Hamburg-weiten beschwerdefreundlichen Kultur in allen Krankenhäusern zu kommen, ist inzwischen erfolgreich umgesetzt worden. Daher wurde zu diesem Zeitpunkt die jährliche Unterzeichnung der Hamburger Erklärung eingestellt.

Die sieben Kriterien der Hamburger Erklärung bleiben nach wie vor Grundlage unseres Umgangs mit Beschwerden. Im Albertinen Krankenhaus/Albertinen Haus setzen wir sie wie folgt um:

1. Zugänglichkeit

Wir weisen in geeigneter Form auf die Beschwerdemöglichkeiten hin und stellen sicher, dass Patientinnen und Patienten sich jederzeit beschweren können.

Über folgende Wege weisen wir auf die Beschwerdemöglichkeiten hin:

- Die Kontaktdaten aller im Beschwerdemanagement arbeitenden Mitarbeiter*innen sind im Internet veröffentlicht.
- Die aushängenden Stationsinformationen enthalten ebenfalls die Kontaktdaten zum Beschwerdemanagement.
- Im Aufnahme-flyer des Albertinen Krankenhauses wird auf die Ansprechpartner für den Beschwerdefall hingewiesen.
- An zentralen Stellen des Hauses sind Kästen mit/für Meinungskarten aufgestellt. In den Stationen liegen Meinungskarten aus. Im Albertinen Krankenhaus weist ein großes Plakat in der Eingangshalle auf die Beschwerdemöglichkeiten und Ansprechpartner hin.
- Die Mitarbeitenden der Zentrale wissen um alle bestehenden Möglichkeiten, eine Beschwerde vorzubringen und vermitteln Telefonate bzw. den/die Gesprächspartner/in vor Ort an die Beschwerdebeauftragte.
- Die Beschwerdebeauftragte ist über ein mobiles Telefon erreichbar. Eine Mailbox ist eingerichtet.
- Die Mitarbeitenden der Zentrale sind immer über Zeiten der Abwesenheit und eine Vertretungsregelung informiert.

Beschwerdeführende, die eine mündliche Beschwerde vorbringen wollen, werden in der Regel durch die Beschwerdebeauftragte persönlich an der Zentrale abgeholt oder in der Station besucht. Für Gespräche stehen barrierefreie Räume zur Verfügung.

2. Zügige Bearbeitung

Wir reagieren auf eine Beschwerde zeitnah. Bei längerer Bearbeitungszeit geben wir eine Zwischennachricht. Dabei hängt die Zeit bis zur abschließenden Bearbeitung von der Art der Beschwerde ab.

Direkt nach Eingang einer Beschwerde leiten wir die Recherchen ein.

Bei schriftlichen Beschwerden erfolgt eine erste Rückmeldung bzw. Eingangsbestätigung in der Regel am Tag des Eingangs, spätestens innerhalb von drei Werktagen.

Bei persönlich oder telefonisch vorgebrachten Beschwerden vereinbaren wir mit dem/der Beschwerdeführenden eine Frist, innerhalb derer ein nächster Kontakt erfolgen wird. Sollte sich die Bearbeitung einer Beschwerde verzögern, geht eine Zwischennachricht zu.

Sind nach einer Weitergabe von Recherche-Ergebnissen an den/die Beschwerdeführende/n weitere Schritte oder Rückmeldungen gewünscht, werden verbindliche Absprachen zur weiteren und letztlich abschließenden Bearbeitung getroffen.

3. Unabhängigkeit

Wir schaffen Voraussetzungen dafür, dass die Personen, die Beschwerden entgegennehmen, unabhängig arbeiten können.

In einer Verfahrensweisung sind die einzelnen Schritte der Beschwerdebearbeitung sowie die Aufgaben und Befugnisse aller bei einer Beschwerdebearbeitung involvierten Personen schriftlich fixiert und allen Mitarbeitenden im Intranet zugänglich. Darin enthalten sind Regelungen zu folgenden Teilbereichen:

- Beschwerdeanregung
- Beschwerdeannahme
- Beschwerdebearbeitung
- Beschwerdedokumentation, -rapport und Prozessoptimierung
- Beschwerdeansprechpartner mit Vertretungsregelung

Neben der Beschwerdebeauftragten sind im Albertinen Krankenhaus zwei Patientenfürsprecherinnen im ehrenamtlichen Einsatz.

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 Beschwerdeführenden,
- das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung,
- die Erkenntnisse, die aus der Beschwerde gewonnen werden konnten.

Transparenz der Funktion der beauftragten Personen und der Beschwerdewege ist nach innen durch das vorliegende Konzept (siehe Kriterium 3), nach außen durch die unter den Kriterien 1 und 2 aufgeführten Maßnahmen gewährleistet.

Alle mündlichen und schriftlichen Meldungen sowie die Inhalte aller abgegebenen Meinungskarten werden in einer umfangreichen Datenbank erfasst. Der aktuelle Stand in der Bearbeitung jeder einzelnen Beschwerde ist damit jederzeit nachvollziehbar.

Auswertungen der beim Beschwerdemanagement eingegangenen Meldungen werden jährlich im Intranet des Krankenhauses veröffentlicht und informieren darüber,

- wie viele Meldungen mit Lob- bzw. Beschwerdeäußerungen und wie viele Anregungen jährlich eingehen,
- durch welche Personengruppen und über welche Kanäle diese Meldungen abgegeben wurden,
- welche Arten von Beschwerden und Lobäußerungen mit welcher Häufung genannt werden,

- wie sich diese auf die einzelnen Bereiche verteilen und
- welche Änderungen/Verbesserungen eingeleitet wurden bzw. geplant sind.

Darüber hinaus werden Auffälligkeiten, z. B. Beschwerdebündelungen in einzelnen Bereichen oder zu bestimmten Themen, unterjährig ausgewertet und bearbeitet.

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.

Für die Entgegennahme einer Beschwerde ist in unserem Haus grundsätzlich jede/r Mitarbeitende zuständig. Die Aufgaben und Befugnisse der mit der Beschwerdebearbeitung befassten Personen sind hausintern geregelt (siehe Kriterium 3).

6. Unternehmenskultur

Wir streben an, eine Beschwerden wertschätzende Unternehmenskultur in unserem Haus laufend weiterzuentwickeln.

Unsere Ziele im Beschwerdemanagement sind:

- Patienten und Angehörige anzuregen und zu ermutigen, Unzufriedenheit bereits während des Patientenaufenthalts zu äußern und nicht erst nachträglich,
- eingehende Beschwerden systematisch und kontinuierlich zu erfassen, zu bearbeiten und auszuwerten,
- die aus Beschwerden gewonnenen Informationen und Erkenntnisse zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungen unserer Krankenhausbetriebe verantwortungsvoll zu nutzen,
- die beim Beschwerdeführenden entstandene Unzufriedenheit in mündlicher oder schriftlicher Kommunikation abzubauen.

Wir sehen eine Beschwerde als Möglichkeit an, mit dem Betroffenen in einen Dialog zu kommen und als Chance für Verbesserungen.

Die Mitarbeitenden des Albertinen Krankenhauses/Albertinen Hauses können in einer eigenen Akademie ([Albertinen-Akademie](#)) u. a. Fortbildungen zu den Themen Gesprächsführung, Konfliktmanagement, Umgang mit Kritik etc. besuchen.

7. Zertifizierung

Wir verpflichten uns zu einer kontinuierlichen Zertifizierung unseres Beschwerdemanagements.

Das Albertinen Krankenhaus hat sich als eines der ersten Krankenhäuser Deutschlands einer Überprüfung durch das Hamburger Institut für Beschwerdemanagement unterzogen und besitzt seit Ende 2009 ein „Zertifikat für kundenorientiertes Beschwerdemanagement im Gesundheitswesen“. Die Anforderungen dieses Zertifikats gehen weit über die in allgemeinen Zertifizierungsverfahren üblichen Kriterien hinaus.