



Pressemitteilung

Hamburg, den 29.11.2017

„Patientenfreundliches Beschwerdemanagement, das seinesgleichen sucht“
Bundesweit spitze: Israelitisches Krankenhaus in Hamburg zum zweiten Mal durch unabhängiges Institut rezertifiziert

Mit seinem patientenorientierten Beschwerdemanagement ist das Israelitische Krankenhaus in Hamburg (IKH) bundesweit führend. Als erste Klinik in Deutschland wurde das IKH bereits zum zweiten Mal nach 2013 durch das Hamburger Institut für kundenorientiertes Beschwerdemanagement mit der Note „sehr gut“ rezertifiziert. Dabei erreichte das IKH 214 von 217 möglichen Punkten (98,6%) und konnte seine Spitzenposition weiter festigen.

In Anwesenheit des Kaufmännischen Direktors Marcus Jahn, verantwortlich für das Beschwerdemanagement, sowie Prof. Dr. Peter Layer, Ärztlicher Direktor des IKH, der Pflegedirektorin Julia Petersen und der Qualitätsbeauftragten Song-Mie Geißert überreichte Hannelore Josuks, Geschäftsführerin des Hamburger Instituts für Beschwerdemanagement, am 27.11.2017 das Zertifikat „Kundenorientiertes Beschwerdemanagement“ an Birgit Steffens, Beauftragte für das Beschwerdemanagement am IKH.

Im Rahmen der Zertifizierung prüfte die externe Auditorin die unterschiedlichsten Bereiche – vom Direktorium bis zum Patientenbegleitdienst. Hervorgehoben wurde in ihrer Beurteilung insbesondere die „höchste Bereitschaft“ aller befragten Mitarbeiter, die Beschwerden und Anliegen der Patienten ernst zu nehmen und „zu einer Lösung zu führen“. Es zeige sich ein systematisch aufgebautes und von allen Seiten gelebtes Beschwerdemanagement, das bundesweit seinesgleichen suche. „Wir freuen uns sehr über diesen Erfolg und fühlen uns in unserer täglichen Arbeit bestätigt, die Abläufe zum Wohle unserer Patienten immer weiter zu verbessern“, sagte Birgit Steffens. Sie halte das Verfahren der regelmäßigen externen Überprüfung der Standards im Abstand von vier Jahren für eine gute Möglichkeit, die hohe Versorgungsqualität auch nachhaltig zu sichern. Eine Kontrolle nach den weniger kritischen Kriterien der ISO-Zertifizierung reiche ihres Erachtens dafür nicht aus.

Das Beschwerdemanagement am IKH orientiert sich an den Kriterien der „Hamburger Erklärung zum Umgang mit Beschwerden“: Dazu gehören die Punkte Zugänglichkeit, zügige Bearbeitung, Unabhängigkeit (sichergestellt durch die Kooperation mit der Verbraucherzentrale Hamburg), Transparenz, Verantwortung, Unternehmenskultur und Zertifizierung. Sie bilden die Basis für die Arbeit im Beschwerdemanagement. Jährlich stattfindende interne Audits in enger Anbindung an das Qualitäts- und Risikomanagement komplettieren den hohen Qualitätsstandard.



Das IKH fasst die Ergebnisse der Rückmeldungen (Lob, Anregungen, Beschwerden) zusammen und veröffentlicht diese transparent in einem detaillierten Jahresbericht – in dieser Form übrigens ebenfalls als bislang einzige Klinik in Deutschland. Der Bericht kann als PDF über die Klinikwebsite www.ik-h.de eingesehen werden und liegt auch als Broschüre am Empfang aus.

Der Aspekt der Nachhaltigkeit spiegelt nicht zuletzt den Anspruch des Israelitischen Krankenhauses als einer Klinik, die Wert auf die Pflege bewährter Traditionen legt, um diese mit modernen Erkenntnissen zum Wohle der Patienten zu verknüpfen. „Unser Beschwerdemanagement ist für uns wie eine Schatzkiste“, sagt Birgit Stefens. „Jede Rückmeldung ist eine kleine Perle, die uns konkrete Anhaltspunkte für punktgenaue Verbesserungen gibt.“ Dazu gehören unter anderem die Verbesserung der Ausstattung, Prozessoptimierung (fachübergreifend) und der Ausbau des Wissensmanagements. Die Beschwerdemanagerin unterstrich die tragende Rolle des Klinikpersonals in allen Bereichen des Hauses: „Das ganze Team steht hinter dem Konzept. Ohne unsere engagierten Mitarbeiter wäre ein erfolgreiches Beschwerdemanagement nicht möglich.“

Kontaktdaten:

Barb Rühling

Assistentin des Direktoriums

Tel.: 040 51125-7007

Fax.: 040 51125-7002

E-Mail: b.ruehling@ik-h.de

Das Israelitische Krankenhaus in Hamburg ist ein interdisziplinär vernetztes Krankenhaus der Grund- und Regelversorgung von überregionaler Bedeutung. Den Schwerpunkt bildet die Behandlung von Erkrankungen der Verdauungsorgane, insbesondere auch von Tumorerkrankungen. Jährlich werden etwa 7.800 Patienten stationär sowie 6.500 Patienten ambulant behandelt.