



ISRAELITISCHES KRANKENHAUS  
HAMBURG  
GEGRÜNDET 1839

## Pressemitteilung

### **„Vorbildliche Patientenkommunikation“: Israelitisches Krankenhaus gewinnt den renommierten Award Patientendialog**

Hamburg, den 19.11.2021

**Das Israelitische Krankenhaus in Hamburg wurde jetzt mit dem bundesweit ausgeschriebenen Award Patientendialog für sein vorbildliches, mehrfach zertifiziertes Beschwerdemanagement ausgezeichnet. Das Haus belegte den ersten Platz in der Kategorie „Häuser der Grund- und Regelversorgung“. Die hochkarätig besetzte Jury unter Leitung von Schirmherrin Prof. Dr. Claudia Schmidtke, Patientenbeauftragte der Bundesregierung, würdigte insbesondere die strukturierten, fortlaufend weiter verbesserten Prozesse sowie den gelebten Austausch mit Patienten, Angehörigen und Besuchern.**

„Zu einer lebendigen Beschwerdekultur gehören nicht nur Struktur- und Prozessverbesserungen. Elementar wichtig ist der Austausch zwischen Patienten, Angehörigen und Besuchern. Dies wird am Israelitischen Krankenhaus vorbildlich gelebt“, sagte Laudator Hajo Neu vom Beirat des Bundesverbandes Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e. V. (BPiK) bei der Preisverleihung im Rahmen des 44. Deutschen Krankentages in Düsseldorf. Das Israelitische Krankenhaus gehört zu den ersten Kliniken bundesweit, die sich speziell im Beschwerdemanagement einer externen Prüfung nach strengen Kriterien unterzogen haben. Das Qualitätssiegel „Kundenorientierung im Gesundheitswesen“ wurde unserem Haus im Dezember 2020 bereits zum vierten Mal mit sehr gutem Ergebnis verliehen.

„Die mit dem Award Patientendialog ausgezeichneten Kliniken und Krankenhäuser setzen Maßstäbe in der Patientenkommunikation“, sagte Detlef Schliffke, Vorsitzender des BPiK.

„Damit ist der Award auch ein starkes Plädoyer für eine wertorientierte Gesundheitsversorgung, die Patientinnen und Patienten in den Mittelpunkt stellt.“

„Wir freuen uns sehr über diese besondere Anerkennung unserer Arbeit“, sagt Marcus Jahn, Geschäftsführer des Israelitischen Krankenhauses. „Unser Lob- und Beschwerdemanagement ist Teil der Unternehmenskultur.“ Er ist zusammen mit Birgit Steffens, Beauftragte des Lob- und Beschwerdemanagements, verantwortlich für die Umsetzung am Israelitischen Krankenhaus. Er schätze die Unterstützung der Mitarbeitenden



ISRAELITISCHES KRANKENHAUS  
HAMBURG  
GEGRÜNDET 1839

## Pressemitteilung

im höchsten Maße, so Marcus Jahn. „Was mir besonders gut gefällt, ist die persönliche Interaktion mit Patienten, Angehörigen und Besuchern durch Frau Steffens und den Mitarbeitenden – sei es der Chefarzt, eine Pflegekraft oder ich als Geschäftsführer.“ Darin liege eine enorme Wertschätzung für die Patientinnen und Patienten.

„Für mich ist jede Beschwerde ein Schatz“, ergänzt Birgit Steffens. „Ich freue mich bei jedem Dialog, dass ein positiver Wandel angestoßen wird. Häufig erzielen wir im Team auf Basis unserer strukturierten Prozesse eine für unsere Patientinnen und Patienten spürbare Verbesserung der Situation.“

Marcus Jahn betont darüber hinaus die motivierende Wirkung eines strukturierten, gelebten Lob- und Beschwerdemanagements für Mitarbeitende. „Wir haben in unserer Klinik deutlich mehr Lob als Beschwerden. Frau Steffens und ich geben unserem Team, sei es ein Arzt, eine Pflegekraft oder eine Reinigungsmitarbeiterin, ein direktes Feedback und lassen sie auf diese Weise direkt am Lob teilhaben. Das ist ein Motivationsfaktor, den kann man nicht hoch genug schätzen.“

„Wir haben in diesem Jahr erneut vorbildliche Preisträger gesehen: Kliniken und Krankenhäuser, die einen Dialog auf Augenhöhe mit ihren Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen pflegen“, sagte Schirmherrin Prof. Dr. Claudia Schmidtke.

Der Patientendialog ist ein deutschlandweiter, ideeller Zusammenschluss verschiedener Verbände und Akteure der Gesundheitsbranche, maßgeblich getragen vom Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e. V. (BPiK) und dem Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG). Mit dem Preis werden seit 2018 Kliniken, Krankenhäuser und Gesundheitseinrichtungen ausgezeichnet, die die Situation und Rolle von Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen durch Information, Mitwirkung und Mitentscheidung stärken und verbessern. Ausrichter des Awards Patientendialog sind der Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e.V. (BPiK, [www.bpik.de](http://www.bpik.de)) und der Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V. (BBfG, [www.bbfg-ev.de](http://www.bbfg-ev.de)).

Über die Gewinner entscheidet eine mit hochrangigen Vertreterinnen und Vertretern aus Politik und Verbänden des Gesundheitswesens sowie Selbsthilfeorganisationen besetzte, unabhängige Jury. Ziel des Patientendialogs ist es, die Situation und Rolle der Patientinnen



ISRAELITISCHES KRANKENHAUS  
HAMBURG  
GEGRÜNDET 1839

## Pressemitteilung

und Patienten durch Information, Mitwirkung und Mitentscheidung zu stärken und zu verbessern.

*Bildunterschrift:*

*„Unser Lob- und Beschwerdemanagement ist Teil der Unternehmenskultur“, sagt Marcus Jahn, Geschäftsführer des Israelitischen Krankenhauses in Hamburg. Gemeinsam mit Birgit Steffens verantwortet er das Lob- und Beschwerdemanagement der Klinik.*

*Foto: Christina Clasen*

**Kontakt:**

Frauke Jacobs

Referentin Unternehmenskommunikation und Fundraising

Tel.: 040 51125-7005

Fax.: 040 51125-7002

E-Mail: [f.jacobs@ik-h.de](mailto:f.jacobs@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 9.000 Patienten stationär sowie 7.000 Patienten ambulant behandelt.