

Pressemitteilung

Kundenorientierung und Transparenz

Hamburger Krankenhäuser unterzeichnen Hamburger Erklärung zum Beschwerdemanagement

25.08.2015 Alle Hamburger Krankenhäuser haben in diesen Tagen erneut die Hamburger Erklärung für ein patientenorientiertes Beschwerdemanagement unterzeichnet sowie den Bericht über die Tätigkeit des Beschwerdemanagements im vergangenen Jahr veröffentlicht.

Mit der Hamburger Erklärung, einer freiwilligen Selbstverpflichtung, haben die Hamburger Krankenhäuser in enger Zusammenarbeit seit zehn Jahren Standards für ein Beschwerdemanagement gesetzt. Ging es in den Anfangsjahren im Beschwerdemanagement noch eher darum, Beschwerden professionell zu bearbeiten und zu beantworten, nutzen die Hamburger Krankenhäuser heute die Anstöße der Patientinnen und Patienten als Input, um bislang unerkanntes Verbesserungspotential ausfindig zu machen, die eigenen Prozesse zu hinterfragen und diese aus der Sicht der Patienten zu optimieren. Dadurch hat sich das Beschwerdemanagement weiterentwickelt und hat sich mit den Bereichen Qualitätsmanagement, Risikomanagement und Projekten für die Patientensicherheit verknüpft. Die freiwillige Initiative der Hamburger Krankenhäuser wird bundesweit als Erfolg betrachtet.

Der Gemeinsame Beschwerdebericht 2014 der Hamburger Krankenhäuser ist auf der Internetseite der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft <http://www.hkgev.de/hh-erklaerung.html> eingestellt. Ebenso finden Sie dort die Hamburger Erklärung sowie die Kontaktdaten der Beschwerdebeauftragten aller Hamburger Krankenhäuser.

Für Rückfragen: Ulrike Jaenicke, Telefon 040 / 25 17 36-29, presse@hkgev.de

Die Hamburgische Krankenhausgesellschaft (HKG) ist der Dachverband der Krankenhausträger in Hamburg. Sie vertritt die Interessen von 35 öffentlichen, freigemeinnützigen und privaten Krankenhäusern in Hamburg und Umgebung. Jährlich versorgen Hamburgs Kliniken allein stationär mehr als 475.000 Patientinnen und Patienten, davon ein Drittel aus den angrenzenden Bundesländern. Mit mehr als 30.000 Beschäftigten sind die Hamburger Krankenhäuser - zusammengenommen – einer der größten Arbeitgeber der Stadt.