

Das Rezept zum Erfolg

Viele Köche verderben den Brei? Für die Erfolgsgeschichte der Hamburger Erklärung trifft dies nicht zu. Das patientenorientierte Beschwerdemanagement, eine freiwillige Selbstverpflichtung der Hamburger Krankenhäuser, wurde vor zehn Jahren erstmals unterzeichnet. Seine Wurzeln reichen über die Verbraucherzentrale Hamburg bis nach Großbritannien.

Von der freiwilligen Selbstverpflichtung Hamburger Krankenhäuser zum bundesweit gesetzlich verankerten Auftrag: Das in der Hamburger Erklärung manifestierte patientenorientierte Beschwerdemanagement soll die Sicherheit von Patienten in deutschen Kliniken stärken. Im Mittelpunkt steht ein Patientenschutz, der seit dem vergangenen Jahr auch durch das Patientenrechtegesetz im Sozialgesetzbuch verankert ist. Alle Krankenhäuser in Deutschland sollen effektive Verfahren entwickeln, um mittels Beschwerden die Qualität ihrer Leistungen zu verbessern und die Sicherheit von Patienten zu stärken. Die Zutaten für das Erfolgsrezept stammen von vielen Köchen.

Verbraucherzentrale legt Grundstein

In der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses, die das Gesetz konkretisiert, finden sich Anforderungen wieder, die in der Hamburger Erklärung seit 2004 Jahr für Jahr freiwillig von allen Krankenhausträgern des Stadtstaates neu unterzeichnet werden. Allerdings beginnt deren Vorgeschichte nicht mit der Idee zur Selbstverpflichtung. Vielmehr hatte die Hamburger Gesundheitsbehörde das Beschwerdemanagement der Krankenhäuser aufgrund von Anregungen der Verbraucherzentrale ins Leben gerufen. Wir hatten um die Jahrtausendwende den Umgang mit Patientenbeschwerden in acht europäischen Ländern unter die Lupe genommen und präsentierten die Ergebnisse in einer Expertentagung der Öffentlichkeit.

In dem von der EU-Kommission unterstützten Projekt dokumentierten wir gemeinsam mit dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung Schleswig-Holstein unter dem Namen „PatientenNavigation“ unsere Berichte und veröffentlichten einige davon 2003 im Ratgeber „Das Gesundheitswesen am Patienten orientieren“. Die Hamburger Gesundheitsbehörde griff die Thesen auf und veranlasste die Krankenhausgesellschaft, gemeinsam mit ihren Mitgliedskliniken die „Hamburger Erklärung“ zu erstellen. Später

wurde das Beschwerdemanagement ins Hamburgische Krankenhausgesetz übernommen, bis es vor einem Jahr den bundesweiten Sprung ins Sozialgesetzbuch schaffte.

Impulse aus Großbritannien

Allerdings haben auch wir das heute als wegweisend gefeierte Beschwerdemanagement nicht erfunden. Es beruht hauptsächlich auf Anregungen aus Großbritannien. Bereits 1999 kritisierte die Association of Community Health Councils for England and Wales das damals weit entwickelte Beschwerdesystem des staatlichen Gesundheitswesens in fünf wesentlichen Punkten – die Kritik bildete die Grundlage für die heute an die Hamburger Krankenhäuser gestellten Anforderungen. Die „Hamburger Erklärung“ ist somit mehr ein europäisches denn ein hanseatisches Gericht.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/gesundheit-patientenschutz/das-rezept-erfolg>