

## 1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

- Die Hamburger Erklärung haben wir im Juni 2015 unterschrieben.
- 6 von 7 Punkten der Hamburger Erklärung (1. Zugänglichkeit, 2. Zügige Bearbeitung, 3. Unabhängigkeit, 4. Transparenz, 5. Verantwortung, 6. Unternehmenskultur) wurden seit Juni 2015 umgesetzt. Lediglich Punkt 7, die Zertifizierung, ist noch nicht realisiert worden.
- Die persönliche Betreuung der Patienten steht bei der SKH Stadtteilklinik Hamburg im Vordergrund. Um diese zu optimieren und die Patientenzufriedenheit weiterhin zu steigern, setzt die Klinik auf ein ganzheitliches Beschwerdemanagement. Für die Umsetzung ist ein Team an hochqualifizierten Mitarbeitern zuständig.

## 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

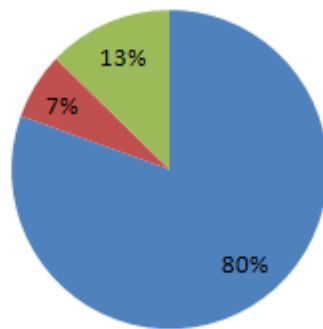
- Im Jahr 2016 haben wir in der SKH Stadtteilklinik Hamburg 876 Patienten behandelt, davon haben 25% unseren Patientenzufriedenheitsbogen ausgefüllt. Im Jahr 2015 haben wir eine Rückgabequote von 30% zu verzeichnen. Die Einführung des Fragebogens fand erst im Juni 2015 statt, daher basiert die Auswertung bezüglich des Jahres 2015 auf Daten des Zeitraumes Juni bis Dezember.
- Die SKH Stadtteilklinik Hamburg konnte für den Zeitraum Juni bis Dezember 2015 eine Weiterempfehlungsquote von starken 93% verzeichnen. Im Vergleich dazu belief sich die Quote von Juni bis Dezember 2016 auf 89% (das komplette Kalenderjahr 2016 betrug 88%). Diese leichte Senkung könnte durch die geringere Teilnahmeanzahl zu erklären sein, die sich in den Quartalen 3 und 4 in 2015 auf 150 Patienten und in 2016 auf 119 Patienten beliefen.
- Im Jahr 2015, von Juni bis Dezember, haben uns lediglich 11% der Patienten mit „akzeptabel“ bis „schlecht“ bewertet. Im Jahr 2016 waren es nur noch 7%.

### Kontakt

Saskia Leberecht  
SKH Stadtteilklinik  
Hamburg  
Oskar-Schlemmer-  
Str. 9-17  
22115 Hamburg  
Tel: 040 / 60 00 94 -  
101  
leberecht@  
stadtteilklinik.de

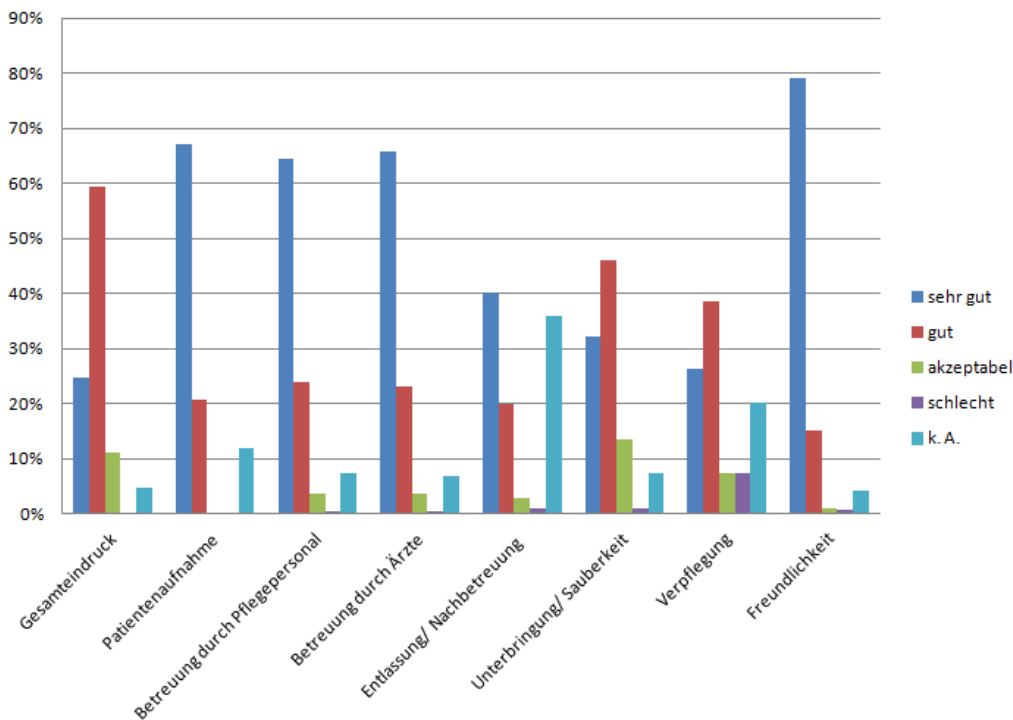
## 2016

■ Lob (sehr gut - gut) ■ Kritik (akzeptabel - schlecht) ■ k. A.



**SKH Stadtteilklinik  
Hamburg**

### Lob & Kritik 2016



### 3. Umgang mit Beschwerden

Der Patientenzufriedenheitsbogen wird direkt bei der Aufnahme des Patienten ausgehändigt. Für den Rücklauf der Bögen steht den Patienten ein separater Briefkasten zur Verfügung. Somit ist die Anonymität gewährleistet und eine Rückführung auf den jeweiligen Patienten (Ausfüller) ist nicht möglich. Das Team des Beschwerdemanagement ist im regelmäßigen Kontakt mit unseren Mitarbeitern in der Klinik. Sollten Beschwerden auftreten, werden diese sofort intern besprochen und eventuelle Verbesserungsvorschläge umgesetzt. Zusätzlich werden die Kritikpunkte analysiert und kontrolliert, so wird gewährleistet, dass jede Beschwerde zu einer Verbesserung beiträgt.

Aus unserem Patientenzufriedenheitsbogen wurden folgende Punkte als besonders gut bewertet:

- Die Rundumbetreuung
- Hilfsbereitschaft & Fürsorge
- Freundlichkeit

Folgende Verbesserungsmaßnahmen, die aus Beschwerden oder Anregungen abgeleitet wurden:

- Verpflegung z. B. ein breiteres Essensangebot, frisches Obst
- Modernisierung der Klinik z. B. W-LAN auf den Zimmern
- Die meisten Patienten haben die Frage nach Verbesserungsvorschlägen mit „nein“ beantwortet

#### **4. Ziele für das nächste Jahr**

- Kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse
- Weiterer Ausbau sowie Optimierung des QM-Systems
- Stetige Erhöhung der Patientenzufriedenheit
- Verbesserung der Patientenversorgung
- Überprüfung der vertraglichen Zusammenarbeit für die Verpflegung
- Vorbereitung und Durchführung von Renovierungsmaßnahmen

Den vollständigen Bericht finden Sie auf unserer Homepage unter [www.stadtteilklinik-hamburg.de](http://www.stadtteilklinik-hamburg.de).

**SKH Stadtteilklinik  
Hamburg**