

## 1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

- Die Hamburger Erklärung wird in unserem Haus seit 2015 beachtet.
- 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.

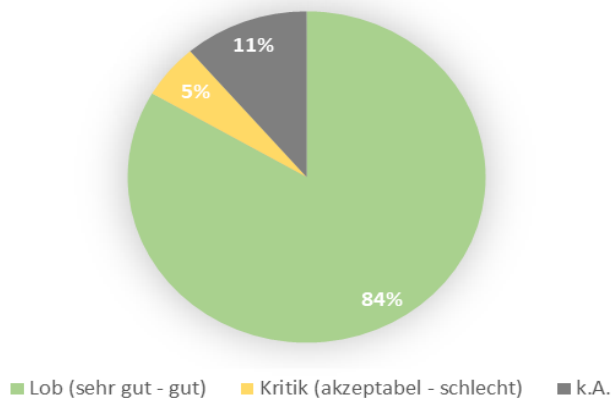
## 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

- Im Jahr 2018 haben wir in der SKH Stadtteilklinik Hamburg 815 Patienten behandelt, davon haben ca. 19% unseren Patientenzufriedenheitsbogen ausgefüllt. Im Jahr 2017 lag die Rücklaufquote noch bei 25%. Auch wenn das einen Rückgang der Quote um 6% bedeutet, passt dieses Ergebnis zu den nachfolgenden Werten:
- Die SKH Stadtteilklinik Hamburg konnte für das Jahr 2018 eine konstante Weiterempfehlungsquote von starken 89,6% verzeichnen.
- Im Jahr 2018 haben uns lediglich 5% der Patienten mit „akzeptabel“ bis „schlecht“ bewertet. Im Jahr 2017 waren es noch 11%. Hier arbeiten wir weiterhin an der Verbesserung dieser Quote.
- Betrachtet man den Anstieg der Weiterempfehlungsquote und den Rückgang an Kritik im Gegensatz zum Vorjahr, stellt dies eine mögliche Erklärung für die Abnahme der ausgefüllten Patientenfragebögen dar. Erfahrungsgemäß werden solche Bögen vornehmlich zur Äußerung von Kritik genutzt.

### Kontakt

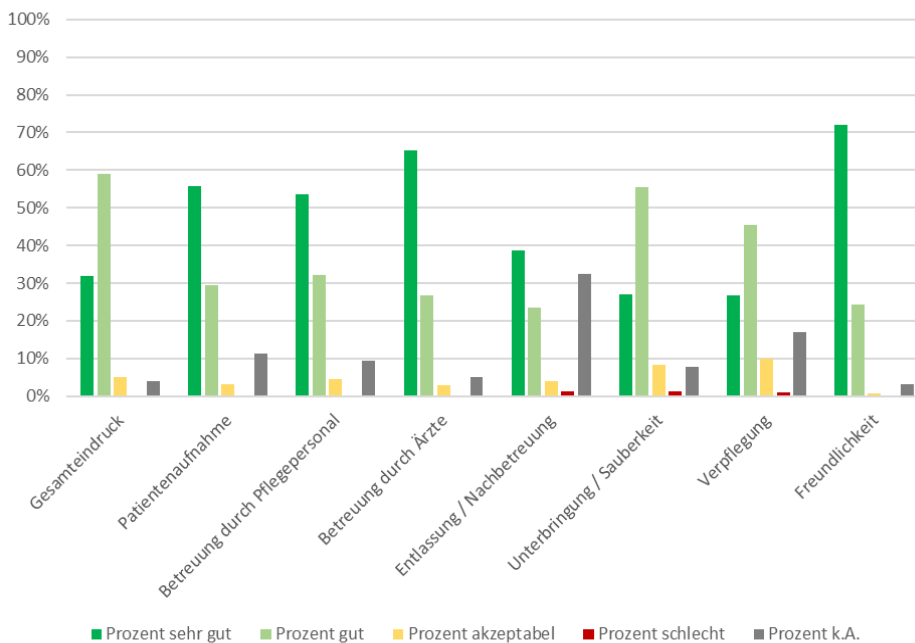
Saskia Leberecht  
SKH Stadtteilklinik Hamburg  
Oskar-Schlemmer-Str. 9-17  
22115 Hamburg  
Tel: 040 / 60 00 94 - 101  
E-Mail:  
[s.leberecht@stadtteilklinik.de](mailto:s.leberecht@stadtteilklinik.de)

2018



SKH Stadtteilklinik  
Hamburg

Lob und Kritik 2018



### 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 Beschwerdemanagements 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 der Krankenschwestern

Folgende Verbesserungsmaßnahmen, die aus Beschwerden oder Anregungen abgeleitet wurden:

- Verpflegung z. B. mehr Auswahl für Allergiker, frisches Obst
- Modernisierung der Klinik z. B. Duschen auf den Zimmern, pro Bett einen Fernseher

#### **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**