

# SKH Stadtteilklinik Hamburg

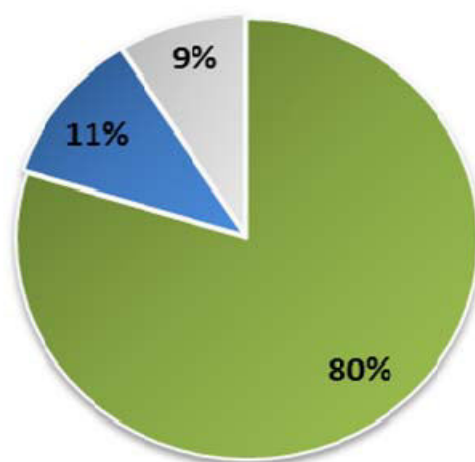


## 1. Umsetzung der Hamburger Erklärung

- Die Hamburger Erklärung wurde erstmals im Juni 2015 von der SKH Stadtteilklinik Hamburg 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 Klinik möchte durch das Beschwerdemanagement Ihre besondere Stärke - die persönliche Betreuung - in einem für Ihre Patienten vertrauten Umfeld beibehalten und stärken. Einhergehend ist die Patientenzufriedenheit ein wesentlicher Bestandteil unserer Unternehmensphilosophie.

## 2. Rückmeldungen an das Beschwerdemanagement

- Seit der Einführung des Beschwerdemanagements im Juni 2015 haben wir von 490 Patienten 150 Rückmeldungen über unseren Patientenzufriedenheitsbogen erhalten.
- Die Rücklaufquote liegt demnach bei 31 %, hiervon waren 80 % ausschließlich Lob, insbesondere für die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter.
- Nur 11 % bewerteten unsere Klinik mit einem akzeptabel bis schlecht.
- Unsere Patienten empfehlen die SKH Stadtteilklinik Hamburg zu 93 % gerne weiter und bewerten einzelne Leistungen folgendermaßen:

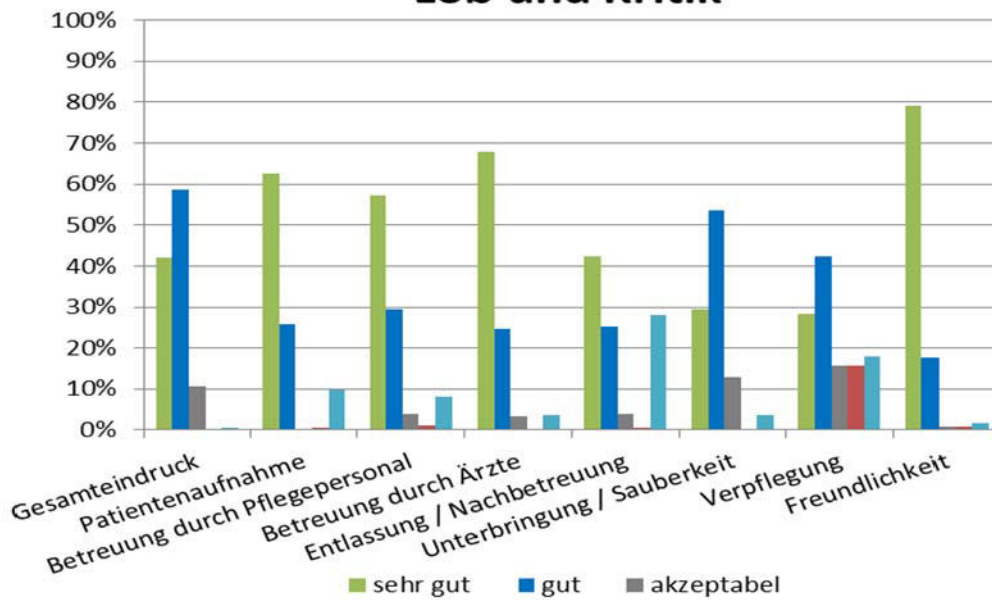


■ Lob (sehr gut - gut)   ■ Kritik (akzeptabel - schlecht)   ■ k.A.

### Kontakt

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

## Lob und Kritik



**SKH Stadtteilklinik  
Hamburg**

### 3. Umgang mit Beschwerden

Im Rahmen unseres Beschwerdemanagement werden eingehende Beschwerden regelmäßig intern besprochen und unsere Mitarbeiter über aktuelle Themen informiert.

Aus unserem Patientenzufriedenheitsbogen konnten folgende Punkte als besonders gut bewertet werden:

- Freundlichkeit
- Hilfsbereitschaft
- Einige Patienten schrieben sogar „alles“

Folgende Verbesserungsmaßnahmen, die aus Beschwerden oder Anregungen abgeleitet wurden:

- Verpflegung
- Modernisierung der Klinik
- Die meisten Patienten haben die Frage mit „nein“ beantwortet

### 4. Ziele für das nächste Jahr

- Kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse.
- Weiterer Ausbau sowie Optimierung des QM-Systems.
- Erhöhung der Patientenzufriedenheit.
- Verbesserung der Patientenversorgung.
- Überprüfung der vertraglichen Zusammenarbeit für die Verpflegung und die Reinigung.

Den vollständigen Bericht finden Sie auf unserer Homepage unter

[www.stadtteilklinik-hamburg.de](http://www.stadtteilklinik-hamburg.de)