

# **Techniker Krankenkasse**

## **Ergebnisse der Patientenbefragung für das Jahr 2010**

**Schüchtermann-Klinik**

**IK-Nr.: 260340136**



## Inhaltsübersicht

	Seite		Seite
<b>Allgemeine Erläuterungen zu diesem Bericht</b>			
Leseanleitung	3	Fr6.8 Meine Fragen wurden vom Pflegepersonal für mich verständlich beantwortet.	29
Ermittlung von adjustierten Werten	5	Fr6.9 Das Pflegepersonal nahm sich für meine Anliegen angemessen Zeit.	30
Erklärung des Punktesystems	6	Fr6.12 Über die Operation wurde ich sehr gut informiert.	31
Beschreibung des Verfahrens zur Berechnung von Stärken und Verbesserungspotenzialen	7	Fr6.13 Über die Narkose wurde ich sehr gut informiert.	32
		Fr6.14 Einzunehmende Medikamente wurden mir verständlich erklärt.	33
		Fr8 Haben Sie im Krankenhaus eine Vorbereitung auf die Zeit nach der Entlassung erhalten?	34
		Fr9 Waren Sie mit diesen (Entlassungs-)Vorbereitungen zufrieden?	35
<b>A Ergebnisüberblick</b>	<b>8</b>		
Die Zufriedenheit der TK-Versicherten in der Gesamtschau	8		
Stärken und Verbesserungspotenziale	9	<b>QD5 Organisation und Unterbringung</b>	<b>36</b>
		Fr6.1 Die Aufnahme im Krankenhaus war sehr gut organisiert.	38
		Fr6.2 Der Informationsaustausch zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal war reibungslos.	39
		Fr6.11 Vor den medizinischen Untersuchungen, z. B. Röntgen, gab es so gut wie keine Wartezeiten.	40
<b>B Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen (QD)</b>		Fr7.1 Zufriedenheit mit der Sauberkeit (z. B. Zimmer, Bad/WC)	41
<b>QD1 Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus</b>	<b>10</b>	Fr7.2 Zufriedenheit mit dem Essen	42
Fr18 Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?	12	Fr7.3 Zufriedenheit mit dem Unterhaltungsangebot (z. B. TV, Radio)	43
Fr19 Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?	13	Fr11 Beurteilung der Gesamtdauer des Krankenhausaufenthaltes	44
Fr20 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?	14		
<b>QD2 Behandlungsergebnis</b>	<b>15</b>	<b>C Übersicht über die Ergebnisse nach Qualitätsdimensionen und diesen zugeordneten Einzelfragen</b>	<b>45</b>
Fr12 Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis des Krankenhauses?	17		
Fr13 Wie hat sich Ihr Gesundheitszustand durch die Krankenhausbehandlung geändert?	18	<b>D Weitere Einzelfragen und Ergebniskombinationen</b>	<b>48</b>
		Fr4&6.1 Art der Einweisung und Einschätzung der Organisation der Aufnahme im Krankenhaus	48
<b>QD3 Medizinisch-pflegerische Versorgung</b>	<b>19</b>	Fr10&11 Aufenthaltsdauer und Einschätzung der Angemessenheit	49
Fr6.3 Die Ärzte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	21	Fr2&20 Krankenhaushäufigkeit und Zufriedenheit mit dem Krankenhaus	50
Fr6.6 Die medizinische Leistung der Ärzte hat mich voll und ganz überzeugt.	22	Fr15&20 Private Zusatzleistungen und Zufriedenheit mit dem Krankenhaus	51
Fr6.7 Die Pflegekräfte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	23	Fr14&20 Unerwartet Beschwerden im Zusammenhang mit der Behandlung nach Entlassung und Zufriedenheit mit dem Krankenhaus	52
Fr6.10 Die Betreuung und Versorgung durch die Pflegekräfte hat mich voll und ganz überzeugt.	24	Fr16 Beschwerde aufgrund von Unzufriedenheit mit dem Krankenhaus	53
		Fr16&17 Beschwerde aufgrund von Unzufriedenheit mit dem Krankenhaus & Zufriedenheit mit der Bearbeitung der Beschwerde	53
<b>QD4 Information und Kommunikation</b>	<b>25</b>		
Fr6.4 Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet.	27	<b>E Charakterisierung der Stichprobe</b>	<b>54</b>
Fr6.5 Die Ärzte nahmen sich für meine Anliegen angemessen Zeit.	28	<b>F Freitextangaben der Befragten</b>	<b>56</b>
		<b>G Muster-Fragebogen</b>	<b>58</b>

## **Erläuterung I (Aufbau der Auswertungen, Stichprobe, Berichtsteile A und B)**

### **Aufbau der Auswertungen**

Der Auswertungsbericht setzt sich zusammen aus der Übersicht, dem Ergebnisüberblick, der Auswertung der definierten Qualitätsdimensionen mit den dazugehörigen Einzelfragen, der Übersicht der Einzelfragen und der Auswertung aller Einzelfragen (z.T. in Kombinationen), die keiner Qualitätsdimension zugeordnet wurden.

#### ***Vorjahresdaten***

Für Vergleiche zu den Ergebnissen des Jahres 2010 sind in der Auswertung auch die Ergebnisse für das Jahr 2008 dargestellt, sofern für das Krankenhaus Daten aus 2008 vorliegen. Diese befinden sich jeweils unter bzw. hinter den Ergebnissen des Jahres 2010. Diese Darstellung ermöglicht den Vergleich der Ergebnisse im Zeitverlauf.

#### ***Grafische Darstellung der Ergebnisse***

Alle Krankenhäuser, für die mindestens 60 Datensätze (Fragebögen) in der betrachteten Grundgesamtheit vorliegen, werden grafisch dargestellt.

#### ***Fehlende Antworten und Mehrfachnennungen***

Es kann vorkommen, dass Prozentangaben in der Summe kleiner oder größer sind als 100%. Für den Fall, dass die Summe kleiner als 100% ist, sind fehlende Angaben verantwortlich, d. h. für die Differenz zu 100% wurden keine oder ungültige Angaben gemacht. Prozentsummen über 100% lassen sich auf Mehrfachnennungen zurückführen.

### **Charakterisierung der Stichprobe (Auswertung im Berichtsteil E)**

Bei der Charakterisierung der Stichprobe werden die allgemeinen Angaben, z. B. Alter und Geschlecht ausgewertet. Dargestellt wird der absolute Ergebniswert und der Prozentsatz.

### **Berichtsteil A: Ergebnisüberblick**

Der Ergebnisüberblick besteht aus der Zusammenfassung der Qualitätsdimensionen und der Aufzählung der Stärken und Verbesserungspotenziale des Krankenhauses.

### **Berichtsteil B: Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen**

Die Versorgung von Patienten im Krankenhaus hat sehr viele Qualitätsaspekte. Einige von ihnen werden in der Auswertung zu Qualitätsdimensionen zusammengefasst, um so die Zufriedenheit der Patienten mit ihrem Aufenthalt unter Berücksichtigung mehrerer Teilaspekte strukturierter und übersichtlicher darstellen zu können.

Folgende Qualitätsdimensionen werden ausgewertet:

- QD1. Allgemeine Zufriedenheit der Patienten mit dem Krankenhaus
- QD2. Zufriedenheit der Patienten mit dem Behandlungsergebnis im Krankenhaus
- QD3. Zufriedenheit der Patienten mit der medizinisch-pflegerischen Versorgung im Krankenhaus
- QD4. Zufriedenheit der Patienten mit der Information und Kommunikation im Krankenhaus
- QD5. Zufriedenheit der Patienten mit der Organisation und Unterbringung im Krankenhaus

**Erläuterung II (weiter zum Berichtsteil B)**

Beispieltabelle: QD1 – Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus

Für jede Qualitätsdimension und für die einzelnen Fragen des Fragebogens werden die IST-Ergebnisse (beobachtet) für Ihr Krankenhaus im Jahr 2010 und ggf. für das Jahr 2008 dargestellt und mit anderen Vergleichswerten in den direkten Vergleich gestellt. Unter den Vergleichswerten finden Sie in der Regel auch einen **Erwartungswert**. Die Methodik zur Ermittlung dieses Erwartungswertes ist auf der nächsten Seite (Erläuterung III) beschrieben.

Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus	Ihr Krankenhaus 2010 (beobachtet)	Ihr Krankenhaus 2010 (adjustiert)	Vergleichswerte gesamt 2010	KH im Bundesland NRW 2010	Universitätskliniken 2010	Maximalversorger 2010	Ihr Krankenhaus 2008 (beobachtet)	Vergleichswerte gesamt 2008
Gesamtergebnisse (erreichter Punkte in %)	77,4%	75,9%	76,4%	77,6%	74,9%	74,2%	75,5%	74,8%
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	325						298	

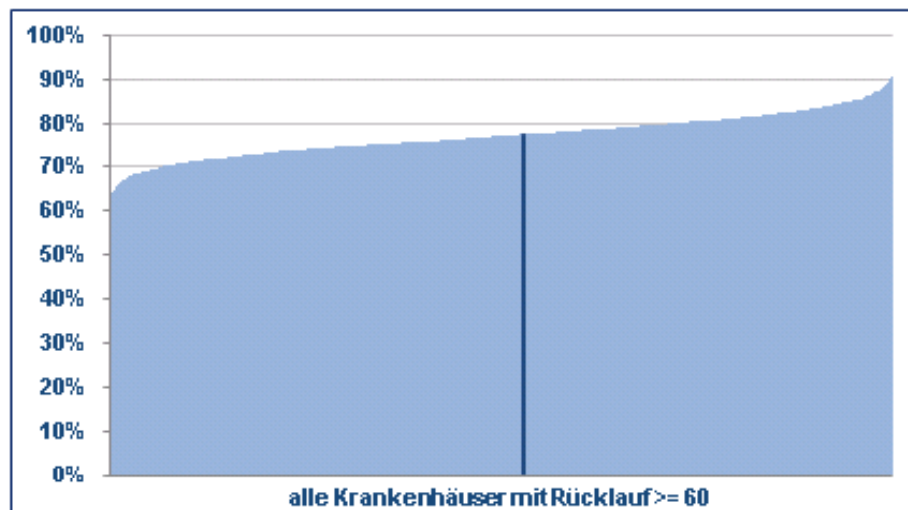
In der Grafik (siehe unten ⇒ **Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010**) wird für jedes teilnehmende Krankenhaus eine Säule abgebildet. Das ausgewertete Krankenhaus wird in der jeweiligen Grafik als dunkelblaue Säule dargestellt. Die Höhe der Säule entspricht dem erreichten Prozentsatz (Ergebnis). Als zusätzliche Information ist über den Grafiken die Spannweite der Krankenhausergebnisse aufgeführt. Die Spannweite gibt den minimalen und maximalen Wert der Krankenhausergebnisse an und ist ein Maß für die Streuung der Verteilung. In einer weiteren Grafik (siehe unten ⇒ **Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche**) erfolgt ein Vergleich aller Grundgesamtheiten, denen ein Krankenhaus zugeordnet werden kann. Bei den direkten Vergleichen werden die Vergleichswerte in der Grafik als blaue schmale Striche ausgewiesen.

**Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010**

**(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)**

Diagramm 2: Erreichte Punkte in % ⇒ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

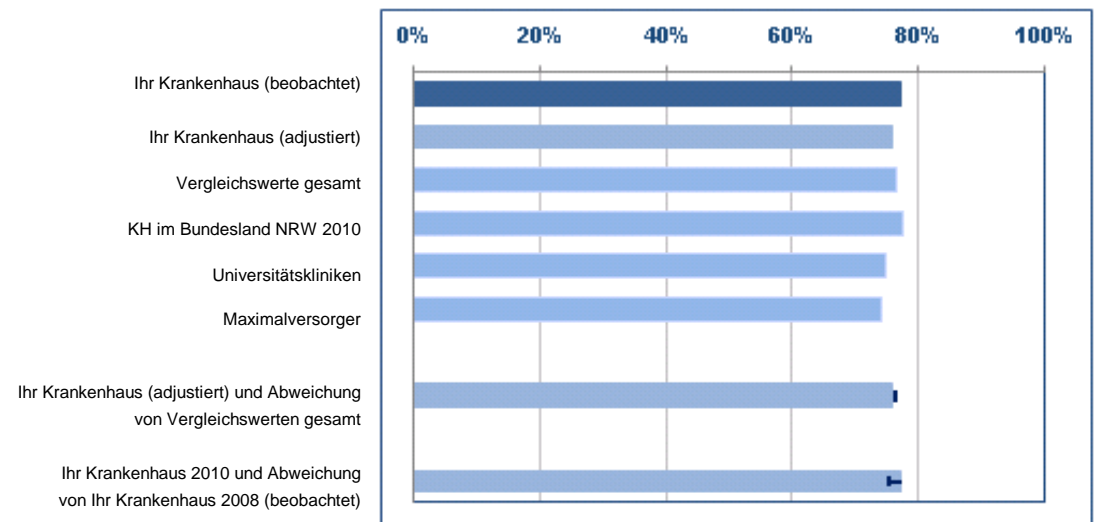
Minimum/Maximum der Krankenhausergebnisse: 64 % bis 99 %



**Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche**

**(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)**

Diagramm 3: Erreichte Punkte in %



## **Erläuterung III (Berichtsteile B, C und D, Methodik zur Ermittlung der adjustierten Werte)**

### **Weiter zu Berichtsteil B: Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen**

Welche Einzelfragen in die jeweilige Qualitätsdimension einfließen, stellt eine zusätzliche Grafik dar. Im Einzelnen wird auf jede Frage, die zu der Qualitätsdimension gehört, eingegangen. Es werden jeweils der absolute Ergebniswert, der Prozentsatz sowie erreichte und erreichbare Punkte tabellarisch aufgelistet und als Grafik dargestellt.

### **Berichtsteil C: Übersicht über die Ergebnisse nach Qualitätsdimensionen und diesen zugeordneten Einzelfragen**

In diesem Berichtsteil werden die einzelnen Qualitätsdimensionen und die Ergebnisse der zugehörigen Einzelfragen im Überblick dargestellt.

### **Berichtsteil D: Weitere Einzelfragen und Ergebniskombinationen**

In diesem Berichtsteil werden die Ergebnisse zu allen Einzelfragen aufgeführt, die keiner Qualitätsdimension zugeordnet sind. Zum Teil werden auch Ergebnisse für einzelne Fragen kombiniert. Wie bei der Aufstellung der Einzelfragen der Qualitätsdimensionen werden der absolute Ergebniswert, der Prozentsatz sowie erreichte und erreichbare Punkte dargestellt.

### **Methodik zur Ermittlung der adjustierten Werte**

Von einer Vielzahl von Krankenhäusern wurde in den vorherigen Berichtsperioden angemerkt, dass sie ein spezifisches Patientenkontinuum behandeln und insofern die Vergleichsangebote in den Berichten nicht ausreichend differenziert ausfallen. Aus diesem Grund wird für die Patientenbefragung 2010 mit dem **adjustierten Wert (Ihr Krankenhaus 2010 (adjustiert))** ein weiterer Vergleichswert zusätzlich eingeführt, der diese Patientenspezifika soweit wie möglich berücksichtigt.

Bei der Berechnung der adjustierten Werte wird davon ausgegangen, dass die Patienteneinschätzung auch von Patientencharakteristika beeinflusst werden, die außerhalb der Steuerungsmöglichkeiten des Krankenhauses liegen. Zu diesen Charakteristika können die Alters- und Geschlechtsstruktur und der sozioökonomische Status der versorgten Patienten sowie ihre Morbidität und Anspruchshaltung an die stationäre Versorgung zählen.

So dürften jüngere Patienten, die in den letzten zwölf Monaten vor der Befragung nicht in stationärer Behandlung waren, dem stationären Aufenthalt mit anderen Erwartungen begegnen und anders beurteilen als ältere, multimorbide Patienten mit einem oder mehreren stationären Aufenthalten in der Vorperiode. Eltern betrachten die stationäre Versorgung ihres Kindes sehr wahrscheinlich aus einer besonderen Perspektive und werden härtere Qualitätsanforderungen stellen als im Falle der Behandlung eines Erwachsenen. Patienten, die Zusatzleistungen wie Chefarztbehandlung und Zweibettzimmer bezahlen, werden eine überdurchschnittliche Organisation, Unterbringung und medizinisch-pflegerische Versorgung erwarten und bei Nicht-Erfüllung der Erwartungen stärker urteilen als Patienten, die sich diese Leistungen nicht zusätzlich einkaufen.

Der bei den meisten Fragen für das Jahr 2010 zusätzlich ausgewiesene **adjustierte Wert (Ihr Krankenhaus 2010 (adjustiert))** drückt aus, welcher Ergebniswert für Ihr Krankenhaus zu erwarten wäre, wenn das Patientenkontinuum Ihres Hauses in Bezug auf folgende Patientencharakteristika strukturgleich mit dem der Gesamtstichprobe wäre:

Altersgruppen (0 - 19, 20 - 39, 40 - 59, 60 - 69, 70+), Geschlecht, Anzahl der KH-Aufenthalte, Dauer des KH-Aufenthaltes, Art der Einweisung (Notfall, Nicht-Notfall), KH-Aufenthalt eines Erwachsenen oder eines Kindes, private Zusatzleistungen (ja/nein), KH-Aufenthalt mit oder ohne Operation

Dies bedeutet beispielsweise, dass die Zufriedenheitswerte der 40- bis 59-Jährigen aus dem Gesamtpool der befragten TK-Versicherten als Zufriedenheitswert für die 40- bis 59-Jährigen Ihres Krankenhauses angesetzt werden etc.

### Erläuterung IV (Punktesystem zur Bewertung der Antworten)

Um eine Bewertung mehrstufiger oder zusammengesetzter Fragestellungen zu ermöglichen, wird in dieser Auswertung folgendermaßen vorgegangen:

Pro Frage wird je nach Antwort eine Punktzahl vergeben, bei positiver Äußerung mehr Punkte als bei negativer Einschätzung.

Die erreichbare Maximalpunktzahl pro Frage beträgt zwölf Punkte, fehlende oder ungültige Antworten werden in der Bewertung nicht berücksichtigt.

Das folgende Schema erläutert anhand von vier Musterfragen und drei Musterpatienten die Berechnung der Ergebnisse, die als Verhältnis von erreichten zu erreichbaren Punkten definiert sind.

#### Musterfragen und Bewertungsindex:

	Anwortmöglichkeiten	Punkte
Musterfrage 1	schlecht	0
Musterfrage 1	weniger gut	3
Musterfrage 1	gut	6
Musterfrage 1	sehr gut	9
Musterfrage 1	ausgezeichnet	12
Musterfrage 2	nein	0
Musterfrage 2	manchmal	6
Musterfrage 2	immer	12
Musterfrage 3	nein	0
Musterfrage 3	ja	12
Musterfrage 4	schlecht	0
Musterfrage 4	weniger gut	3
Musterfrage 4	gut	6
Musterfrage 4	sehr gut	9
Musterfrage 4	ausgezeichnet	12

#### Beispiel an drei Patienten und vier Musterfragen:

	Antwort	kum. Punkte	kum. Maximalpunkte	%
<b>Patient A</b>				
Musterfrage 1	weniger gut	3	12	
Musterfrage 2	manchmal	6	12	
Musterfrage 3	ja	12	12	
Musterfrage 4	keine Antwort	0	0	
		21	36	58 %
<b>Patient B</b>				
Musterfrage 1	ausgezeichnet	12	12	
Musterfrage 2	immer	12	12	
Musterfrage 3	nein	0	12	
Musterfrage 4	sehr gut	9	12	
		33	48	69 %
<b>Patient C</b>				
Musterfrage 1	keine Antwort	0	0	
Musterfrage 2	keine Antwort	0	0	
Musterfrage 3	keine Antwort	0	0	
Musterfrage 4	ausgezeichnet	12	12	
		12	12	100 %
<b>Summe aller Patienten</b>		66	96	69 %

kum. = kumuliert

Mit dieser Rechenmethode gehen z. B. Patient B und Patient C aufgrund der unterschiedlichen Anzahl beantworteter Fragen in unterschiedlicher Gewichtung in das Gesamtergebnis ein.

## Erläuterung V (Beschreibung der Berechnung von Stärken und Verbesserungspotenzialen)

Für jedes Krankenhaus werden bis zu fünf Aspekte der Patientenversorgung als **Stärke** dargestellt, wenn in diesem Aspekt die Rückmeldungen der Versicherten auf eine besonders gute Versorgungsqualität schließen lassen.

Die Stärken eines Krankenhauses berechnen sich aus drei Parametern:

1. seinem erzielten Ergebnis (Prozent erreichte Punktzahl bei den einzelnen Fragen in Bezug auf die maximal erreichbare Punktzahl pro Frage; je höher die Zufriedenheit der Patienten, desto größer die Auswirkung dieses Parameters auf die Stärke in diesem Aspekt),
2. seinem Abstand von der Gesamtrate (je weiter das Ergebnis des Krankenhauses über der Gesamtrate des Datenpools liegt, desto größer die Auswirkung dieses Parameters auf die Stärke in diesem Aspekt und umgekehrt),
3. seinem Rang in Bezug auf die anderen Krankenhäuser: wenn es mit seinem Ergebnis zu den besten Krankenhäusern zählt, erhält es einen hohen Rangplatz und umgekehrt. (je höher der Rangplatz, desto größer die Auswirkung dieses Parameters auf die Stärke in diesem Aspekt).

Aus dem erzielten Ergebnis, dem Abstand von der Gesamtrate und dem Rang des Krankenhauses wird für jede Frage ein Stärkeindex berechnet. Die fünf Fragen mit den höchsten Stärkeindizes werden als die fünf größten Stärken des Krankenhauses in der Auswertung dargestellt. Voraussetzung ist, dass das Ergebnis des Krankenhauses bei der entsprechenden Frage unter den besten 25% der Gesamtgruppe liegt. Die gleiche Beschreibung gilt entsprechend für Abteilungen in den Abteilungsauswertungen.

Für jedes Krankenhaus werden bis zu fünf Aspekte der Patientenversorgung als **Verbesserungspotenzial** dargestellt, wenn in diesem Aspekt die Rückmeldungen der Versicherten auf eine besonders niedrige Versorgungsqualität schließen lassen.

Die Verbesserungspotenziale eines Krankenhauses berechnen sich aus drei Parametern:

1. seinem erzielten Ergebnis (Prozent erreichte Punktzahl bei den einzelnen Fragen in Bezug auf die maximal erreichbare Punktzahl pro Frage; je geringer die Zufriedenheit der Patienten, desto größer die Auswirkung dieses Parameters auf das Verbesserungspotenzial in diesem Aspekt)
2. seinem Abstand von der Gesamtrate (je weiter das Ergebnis des Krankenhauses unter der Gesamtrate des Datenpools liegt, desto größer die Auswirkung dieses Parameters auf das Verbesserungspotenzial in diesem Aspekt und umgekehrt)
3. seinem Rang in Bezug auf die anderen Krankenhäuser: Wenn es mit seinem Ergebnis zu den schlechtesten Krankenhäusern zählt, erhält es einen niedrigen Rangplatz und umgekehrt. (Je niedriger der Rangplatz, desto größer die Auswirkung dieses Parameters auf das Verbesserungspotenzial in diesem Aspekt).

Aus dem erzielten Ergebnis, dem Abstand von der Gesamtrate und dem Rang des Krankenhauses wird für jede Frage ein Verbesserungspotenzialindex berechnet. Die fünf Fragen mit den höchsten Verbesserungspotenzialindizes werden als die fünf größten Verbesserungspotenziale des Krankenhauses in der Auswertung dargestellt. Voraussetzung ist, dass das Ergebnis des Krankenhauses bei der entsprechenden Frage unter den schlechtesten 25% der Gesamtgruppe liegt. Die gleiche Beschreibung gilt entsprechend für Abteilungen in den Abteilungsauswertungen.

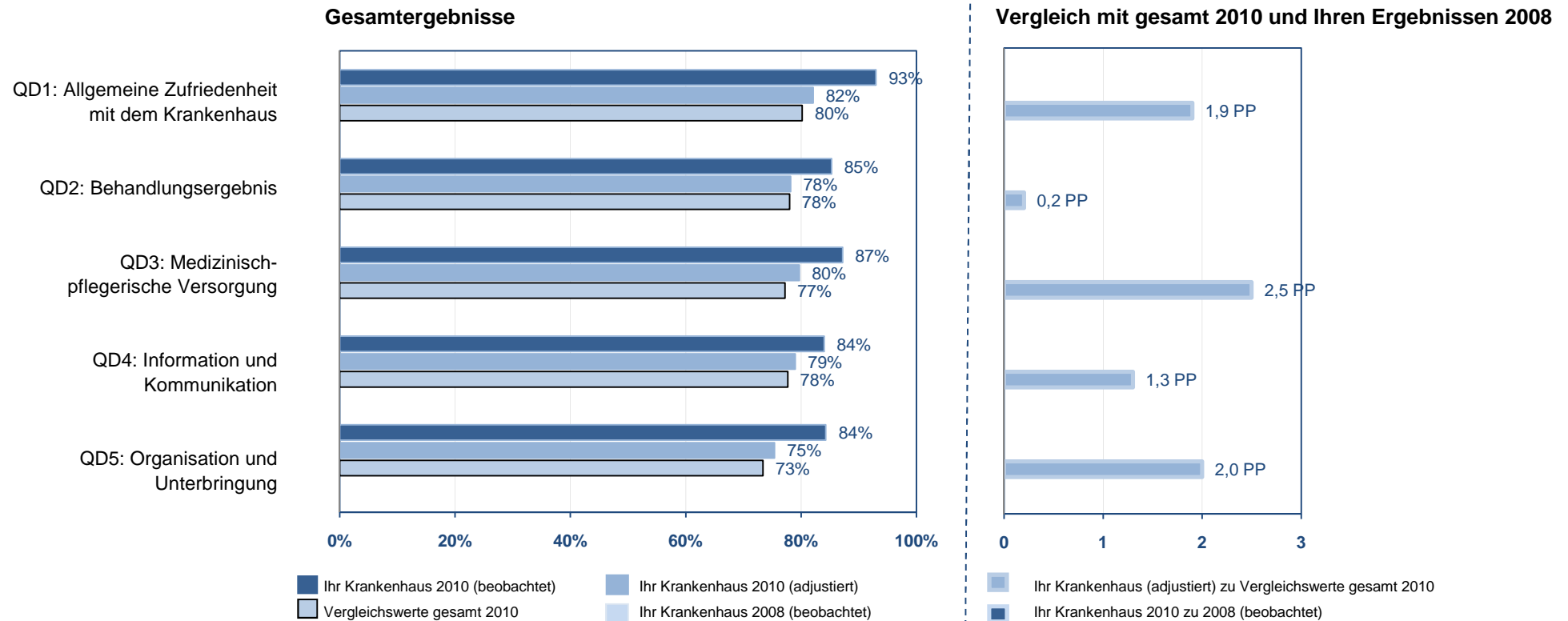
## A – Ergebnisüberblick

### Die Zufriedenheit der TK-Versicherten in der Gesamtschau

In der Grafik ist dargestellt, wie zufrieden die TK-Versicherten mit Ihrem Krankenhaus im Vergleich zu allen Krankenhäusern im Jahr 2010 waren. Zudem sind die Zufriedenheitswerte aus der Befragungsrunde 2008 ausgewiesen, die auch mit den aktuellen Ergebnissen Ihres Hauses verglichen werden.

#### Darstellung der Gesamtergebnisse der fünf Qualitätsdimensionen

Diagramm 1: Erreichte Punkte in %; Abweichung in Prozentpunkten (PP)



## A – Ergebnisüberblick

### Stärken und Verbesserungspotenziale

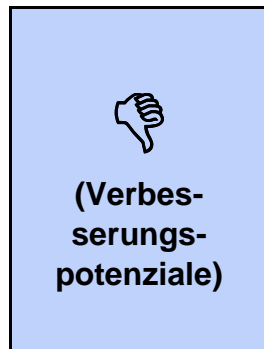
Die TK-Versicherten haben sich zu folgenden Aspekten ihrer Krankenhausbehandlung:

- **besonders zufrieden** geäußert:



1. Organisation der Aufnahme  
(Organisation und Unterbringung)
2. Information über die Operation  
(Information und Kommunikation)
3. Medizinische Leistung der Ärzte  
(Medizinisch-pflegerische Versorgung)
4. Wartezeiten vor den medizinischen Untersuchungen  
(Organisation und Unterbringung)
5. Informationsaustausch zwischen Ärzten und Pflegekräften  
(Organisation und Unterbringung)

- **besonders wenig zufrieden** geäußert:



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD1: Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus

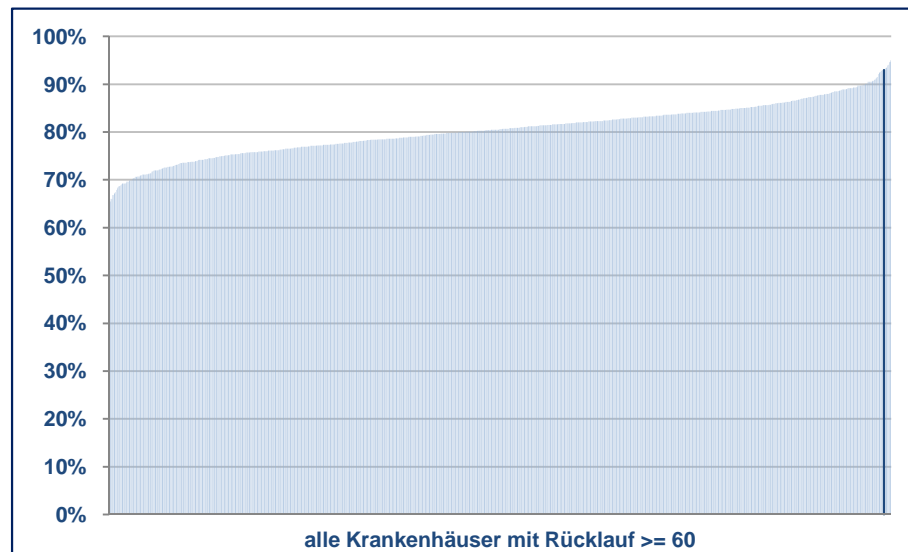
Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus	Ihr Krankenhaus 2010 (beobachtet)	Ihr Krankenhaus 2010 (adjustiert)	Vergleichswerte gesamt 2010	KH in NI 2010	Universitätskliniken 2010	Maximalversorger 2010	Ihr Krankenhaus 2008 (beobachtet)	Vergleichswerte gesamt 2008
Gesamtergebnisse (erreichte Punkte in %)	93,0 %	82,1 %	80,2 %	79,4 %	80,4 %	78,7 %		79,1 %
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	123							

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

##### (Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 2: Erreichte Punkte in % ⇒ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

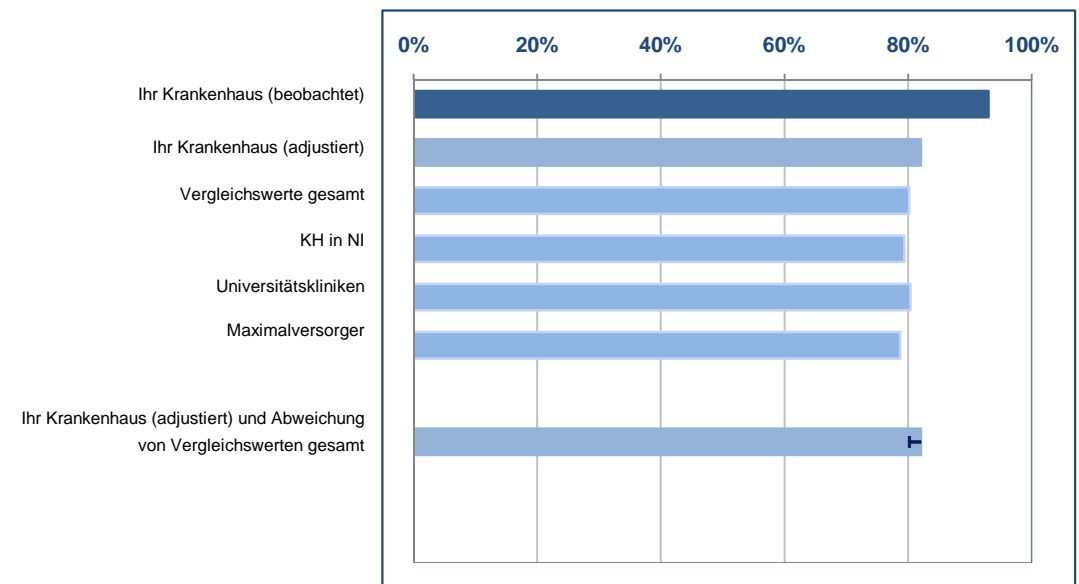
Minimum/Maximum der Krankenhauseergebnisse: 64,9 % bis 95,0 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

##### (Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 3: Erreichte Punkte in %



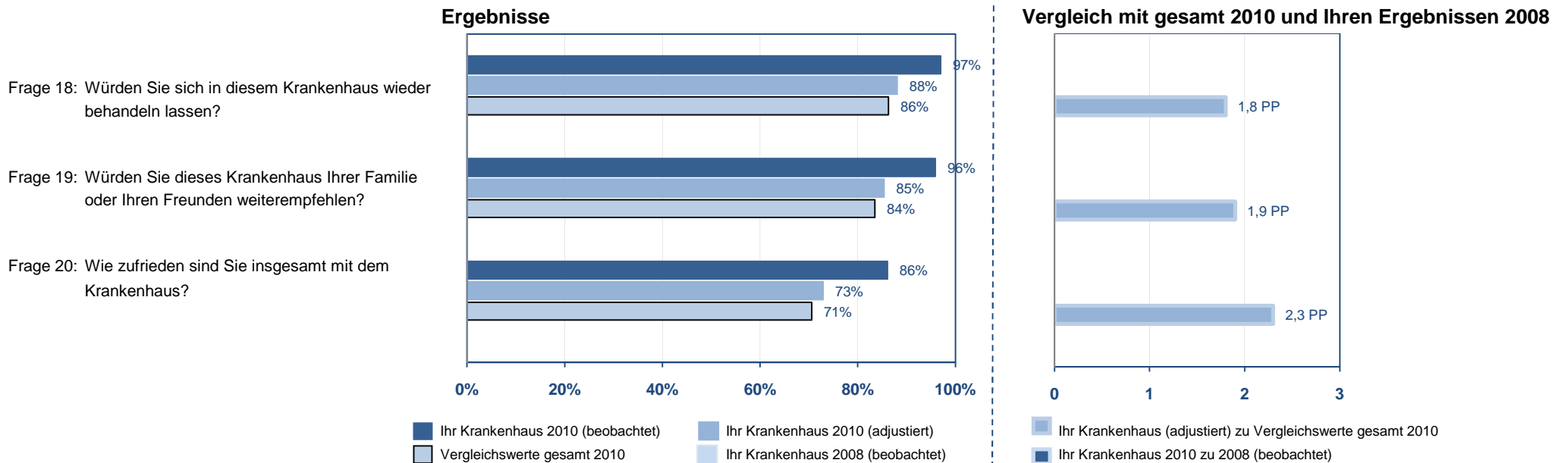
## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD1: Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus – Zusammensetzung der QD

In der Grafik sind die Ergebnisse für die Fragen dargestellt, die in die Qualitätsdimension „Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus“ einfließen.

#### Zusammensetzung der QD „Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus“

Diagramm 4: Erreichte Punkte in %; Abweichung in Prozentpunkten (PP)



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD1: Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus

Frage 18: Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?

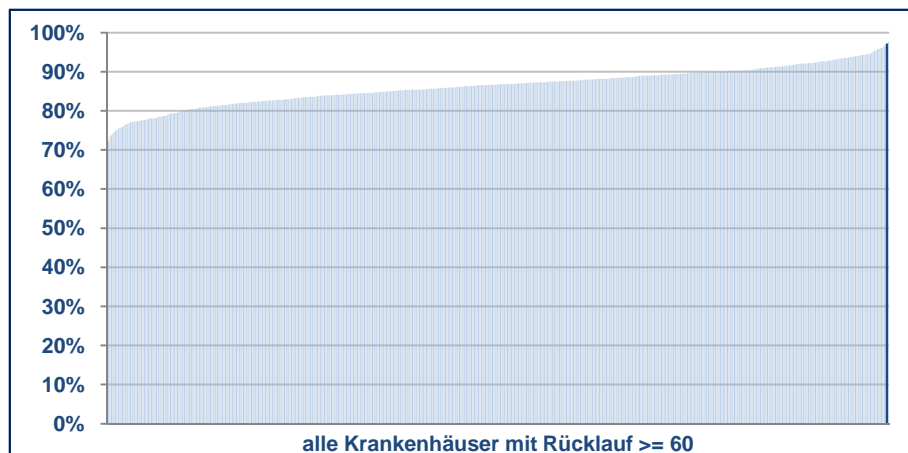
Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?	Gesamtergebnis	Anteil der Rückantworten im Detail						Berücksichtigte Einzelantworten		Punktzahl		
		bestimmt	wahrscheinlich ja	eventuell	wahrscheinlich nicht	bestimmt nicht	keine Angabe	absolut	relativ	erreicht	maximal erreichbar	
Jahreswerte 2010	Ihr Krankenhaus (beobachtet)	97,0 %	89,4 %	8,9 %	1,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	123/123	100 %	1.431	1.476
	Ihr Krankenhaus (adjustiert)	88,1 %										
	Vergleichswerte gesamt	86,3 %	63,5 %	22,9 %	8,1 %	2,9 %	1,6 %	1,0 %				
	KH in NI	85,9 %	62,4 %	23,5 %	8,1 %	3,2 %	1,6 %	1,2 %				
	Universitätskliniken	87,8 %	66,7 %	21,4 %	7,0 %	2,6 %	1,2 %	1,1 %				
	Maximalversorger	85,8 %	61,8 %	24,0 %	8,5 %	3,1 %	1,5 %	1,1 %				
Jahreswerte 2008	Ihr Krankenhaus (beobachtet)											
	Vergleichswerte gesamt	85,5 %										

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 5: Erreichte Punkte in % ⇒ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

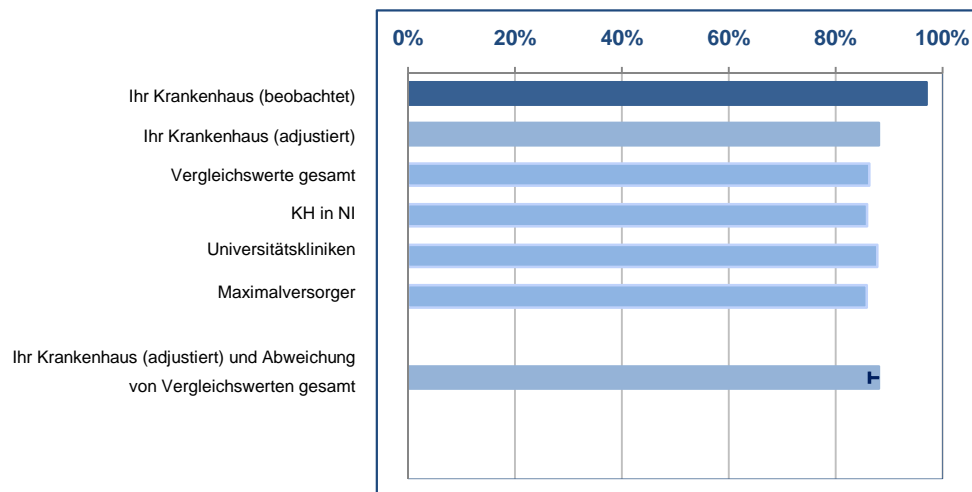
Minimum/Maximum der Krankenhauseergebnisse: 70,6 % bis 97,7 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 6: Erreichte Punkte in %



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD1: Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus

Frage 19: Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?

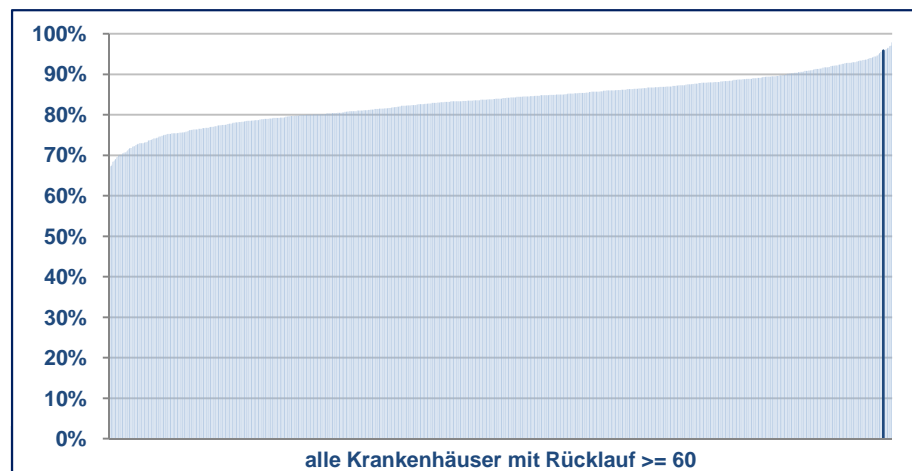
Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?	Gesamtergebnis	Anteil der Rückantworten im Detail						Berücksichtigte Einzelantworten		Punktzahl		
		bestimmt	wahrscheinlich ja	eventuell	wahrscheinlich nicht	bestimmt nicht	keine Angabe	absolut	relativ	erreicht	maximal erreichbar	
Jahreswerte 2010	Ihr Krankenhaus (beobachtet)	95,9 %	85,4 %	13,0 %	1,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	123/123	100 %	1.416	1.476
	Ihr Krankenhaus (adjustiert)	85,4 %										
	Vergleichswerte gesamt	83,5 %	58,2 %	24,2 %	10,9 %	3,4 %	2,3 %	1,0 %				
	KH in NI	82,8 %	56,5 %	25,3 %	10,8 %	3,9 %	2,3 %	1,1 %				
	Universitätskliniken	84,5 %	60,0 %	23,4 %	10,6 %	3,0 %	1,9 %	1,0 %				
	Maximalversorger	82,4 %	55,5 %	25,4 %	12,1 %	3,6 %	2,3 %	1,1 %				
Jahreswerte 2008	Ihr Krankenhaus (beobachtet)											
	Vergleichswerte gesamt	82,3 %										

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 7: Erreichte Punkte in % ⇒ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

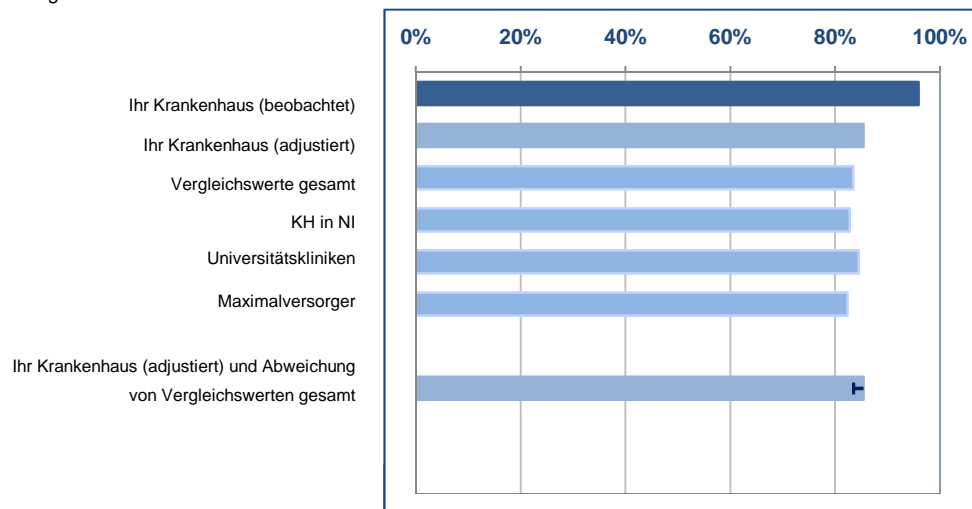
Minimum/Maximum der Krankenhausergebnisse: 66,9 % bis 97,9 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 8: Erreichte Punkte in %



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD1: Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus

Frage 20: Wenn Sie einmal alle Aspekte Ihres Krankenhausaufenthaltes berücksichtigen – Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?

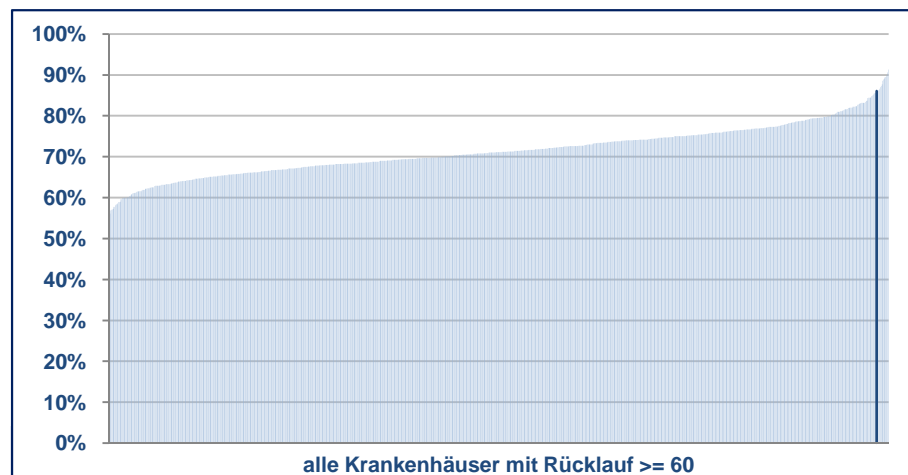
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?	Gesamtergebnis	Anteil der Rückantworten im Detail						Berücksichtigte Einzelantworten		Punktzahl		
		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	absolut	relativ	erreicht	maximal erreichbar	
Jahreswerte 2010	Ihr Krankenhaus (beobachtet)	86,1 %	58,5 %	26,8 %	13,0 %	0,8 %	0,0 %	0,8 %	122/123	99 %	1.260	1.464
	Ihr Krankenhaus (adjustiert)	72,9 %										
	Vergleichswerte gesamt	70,6 %	30,0 %	29,9 %	31,9 %	5,3 %	1,6 %	1,2 %				
	KH in NI	69,6 %	28,7 %	29,1 %	33,6 %	5,7 %	1,7 %	1,3 %				
	Universitätskliniken	68,7 %	26,7 %	30,1 %	34,4 %	5,8 %	1,8 %	1,3 %				
	Maximalversorger	67,9 %	25,6 %	29,5 %	35,6 %	6,2 %	1,8 %	1,3 %				
Jahreswerte 2008	Ihr Krankenhaus (beobachtet)											
	Vergleichswerte gesamt	69,6 %										

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 9: Erreichte Punkte in % ⇒ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

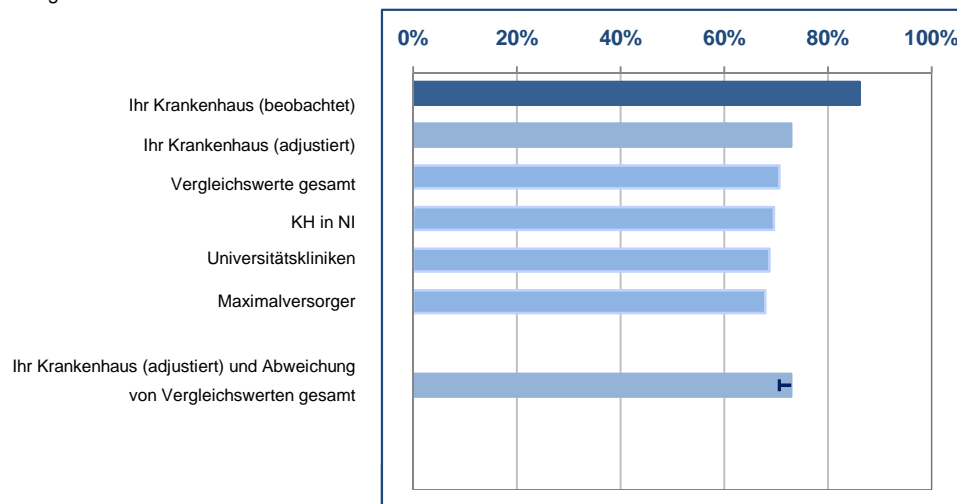
Minimum/Maximum der Krankenhausergebnisse: 55,1 % bis 91,3 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 10: Erreichte Punkte in %



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD2: Behandlungsergebnis

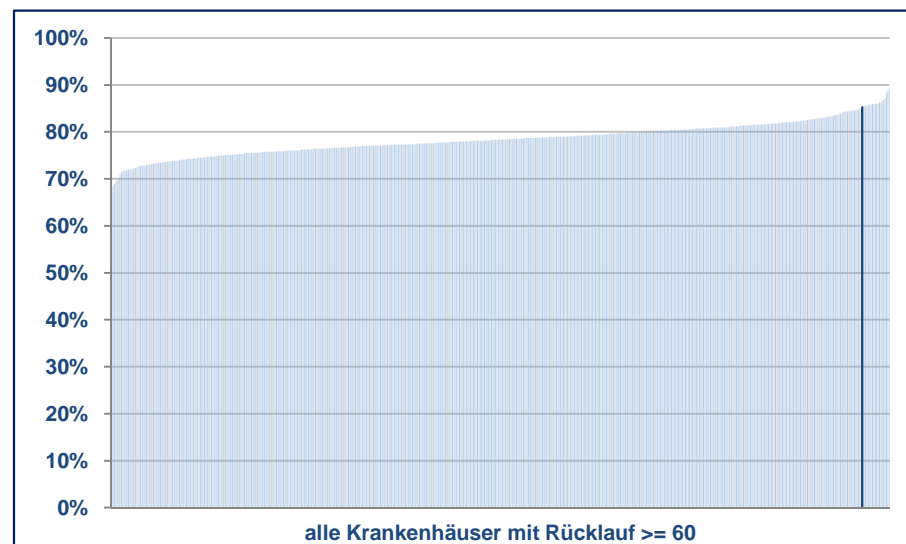
Behandlungsergebnis	Ihr Krankenhaus 2010 (beobachtet)	Ihr Krankenhaus 2010 (adjustiert)	Vergleichswerte gesamt 2010	KH in NI 2010	Universitätskliniken 2010	Maximalversorger 2010	Ihr Krankenhaus 2008 (beobachtet)	Vergleichswerte gesamt 2008
Gesamtergebnisse (erreichte Punkte in %)	85,3 %	78,2 %	78,0 %	77,7 %	76,4 %	76,5 %		77,8 %
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	118							

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

##### (Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 11: Erreichte Punkte in % ⇒ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

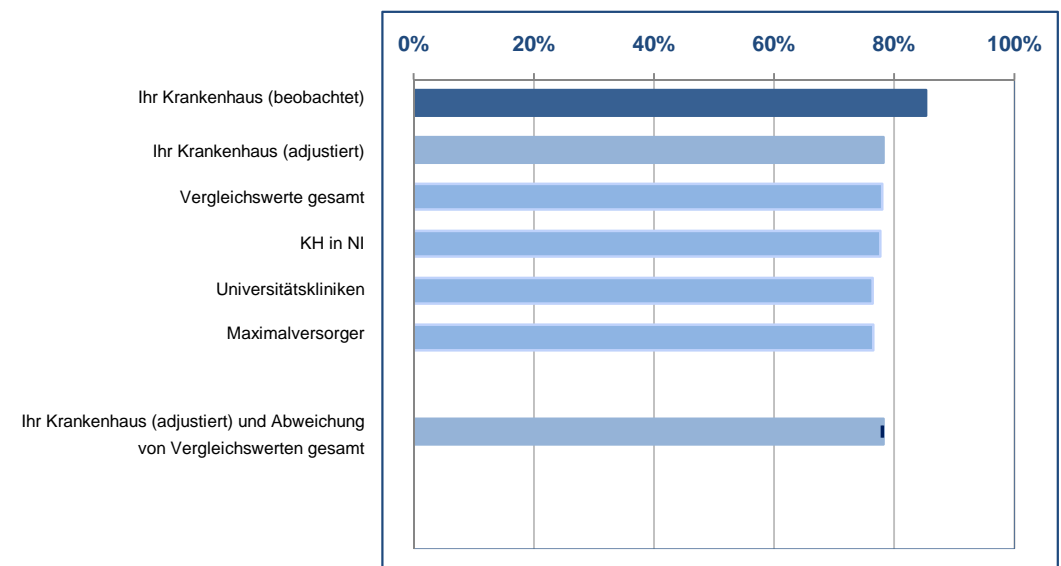
Minimum/Maximum der Krankenhausergebnisse: 64,7 % bis 89,4 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

##### (Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 12: Erreichte Punkte in %



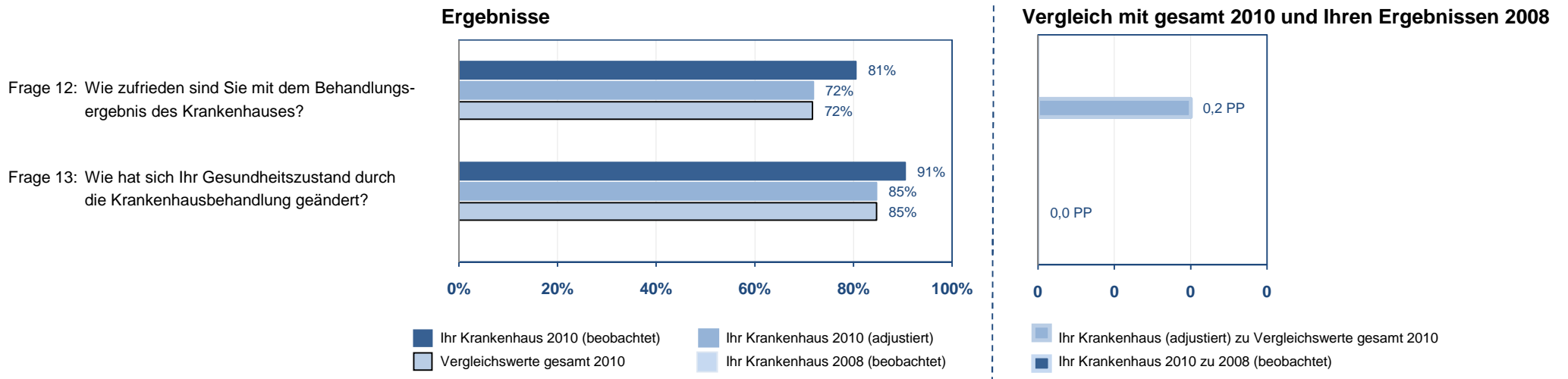
## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD2: Behandlungszufriedenheit – Zusammensetzung der QD

In der Grafik sind die Ergebnisse für die Fragen dargestellt, die in die Qualitätsdimension „Behandlungszufriedenheit“ einfließen.

#### Zusammensetzung der QD „Behandlungszufriedenheit“

Diagramm 13: Erreichte Punkte in %; Abweichung in Prozentpunkten (PP)



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD2: Behandlungsergebnis

Frage 12: Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis des Krankenhauses?

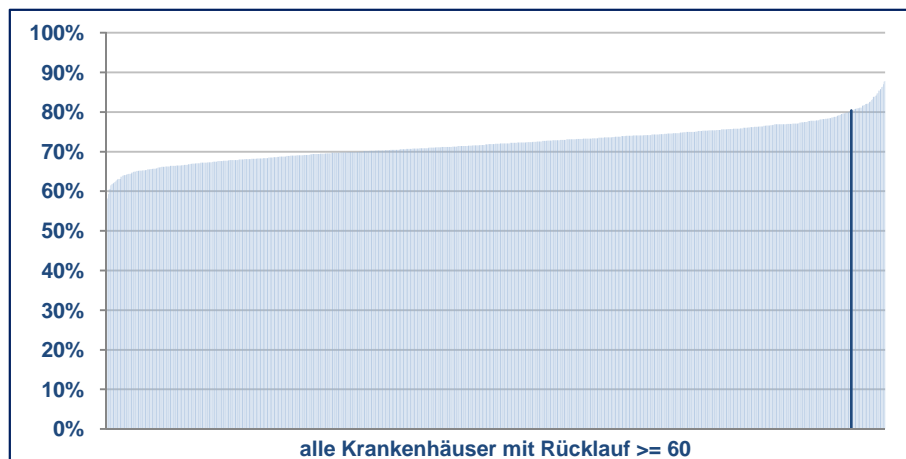
Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis des Krankenhauses?	Gesamtergebnis	Anteil der Rückantworten im Detail						Berücksichtigte Einzelantworten		Punktzahl		
		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	absolut	relativ	erreicht	maximal erreichbar	
Jahreswerte 2010	Ihr Krankenhaus (beobachtet)	80,5 %	46,3 %	28,5 %	17,1 %	4,1 %	0,0 %	4,1 %	118/123	96 %	1.140	1.416
	Ihr Krankenhaus (adjustiert)	71,9 %										
	Vergleichswerte gesamt	71,7 %	35,3 %	22,3 %	29,1 %	5,2 %	2,7 %	5,3 %				
	KH in NI	71,3 %	35,3 %	21,2 %	29,8 %	5,3 %	3,0 %	5,4 %				
	Universitätskliniken	70,6 %	33,3 %	22,5 %	30,1 %	5,5 %	3,0 %	5,7 %				
	Maximalversorger	70,1 %	32,7 %	22,2 %	30,9 %	5,8 %	3,0 %	5,4 %				
Jahreswerte 2008	Ihr Krankenhaus (beobachtet)											
	Vergleichswerte gesamt	72,2 %										

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 14: Erreichte Punkte in % ⇒ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

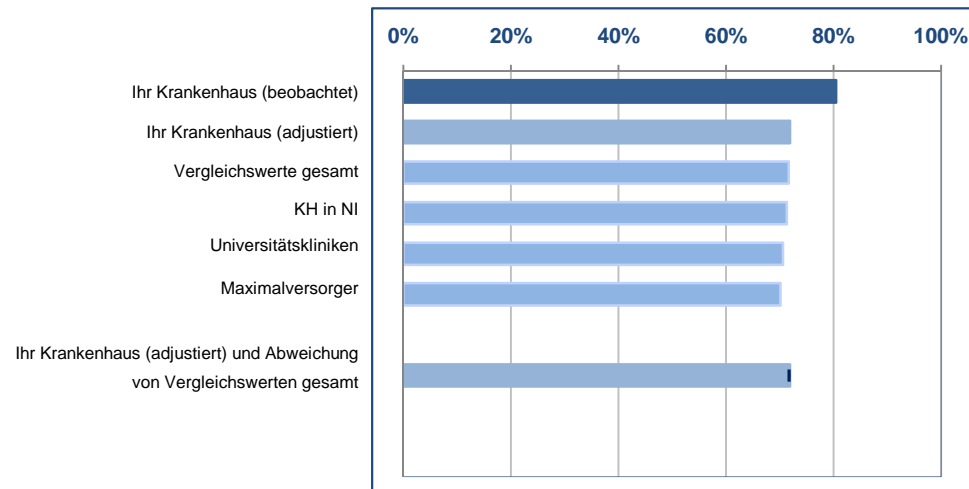
Minimum/Maximum der Krankenhausergebnisse: 57,5 % bis 87,8 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 15: Erreichte Punkte in %



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD2: Behandlungsergebnis

Frage 13: Wie hat sich Ihr Gesundheitszustand durch die Krankenhausbehandlung geändert?

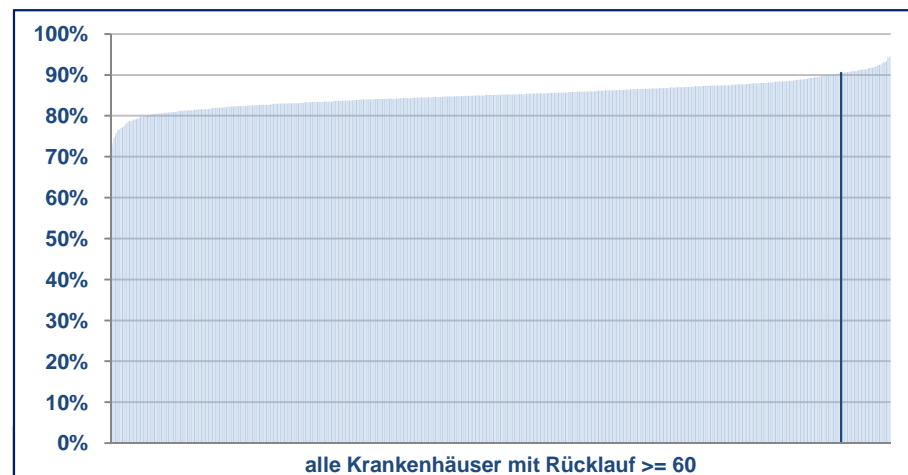
Wie hat sich Ihr Gesundheitszustand durch die Krankenhausbehandlung geändert?	Gesamtergebnis	Anteil der Rückantworten im Detail						Berücksichtigte Einzelantworten		Punktzahl		
		stark gebessert	etwas gebessert	nicht geändert	etwas verschlechtert	stark verschlechtert	keine Angabe	absolut	relativ	erreicht	maximal erreichbar	
Jahreswerte 2010	Ihr Krankenhaus (beobachtet)	90,5 %	64,2 %	17,1 %	7,3 %	0,8 %	0,0 %	10,6 %	110/123	89 %	1.194	1.320
	Ihr Krankenhaus (adjustiert)	84,7 %										
	Vergleichswerte gesamt	84,7 %	53,1 %	20,0 %	11,6 %	2,0 %	1,2 %	12,1 %				
	KH in NI	84,6 %	53,3 %	20,0 %	11,5 %	1,9 %	1,3 %	12,0 %				
	Universitätskliniken	82,7 %	50,5 %	20,4 %	13,7 %	2,6 %	1,4 %	11,4 %				
	Maximalversorger	83,4 %	51,6 %	20,4 %	13,0 %	2,3 %	1,3 %	11,3 %				
Jahreswerte 2008	Ihr Krankenhaus (beobachtet)											
	Vergleichswerte gesamt	83,9 %										

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 16: Erreichte Punkte in % ⇒ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

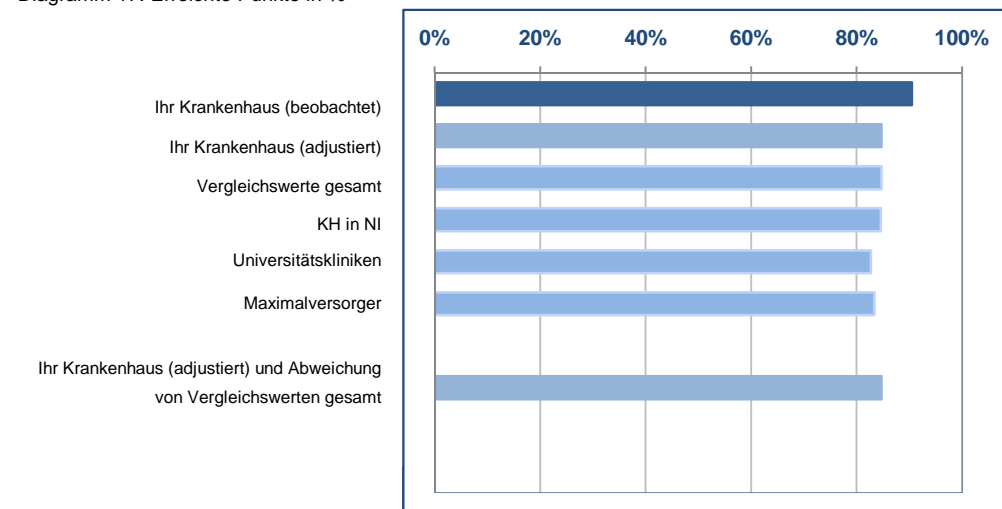
Minimum/Maximum der Krankenhausergebnisse: 64,8 % bis 94,7 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 17: Erreichte Punkte in %



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD3: Medizinisch-pflegerische Versorgung

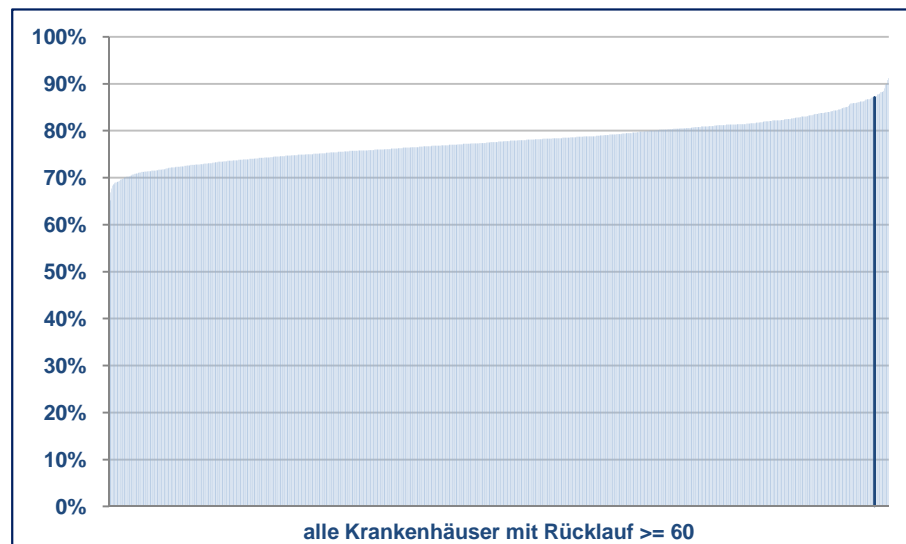
Medizinisch-pflegerische Versorgung	Ihr Krankenhaus 2010 (beobachtet)	Ihr Krankenhaus 2010 (adjustiert)	Vergleichswerte gesamt 2010	KH in NI 2010	Universitätskliniken 2010	Maximalversorger 2010	Ihr Krankenhaus 2008 (beobachtet)	Vergleichswerte gesamt 2008
Gesamtergebnisse (erreichte Punkte in %)	87,2 %	79,7 %	77,2 %	76,4 %	75,9 %	75,3 %		76,1 %
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	118							

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

##### (Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 18: Erreichte Punkte in % ⇒ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

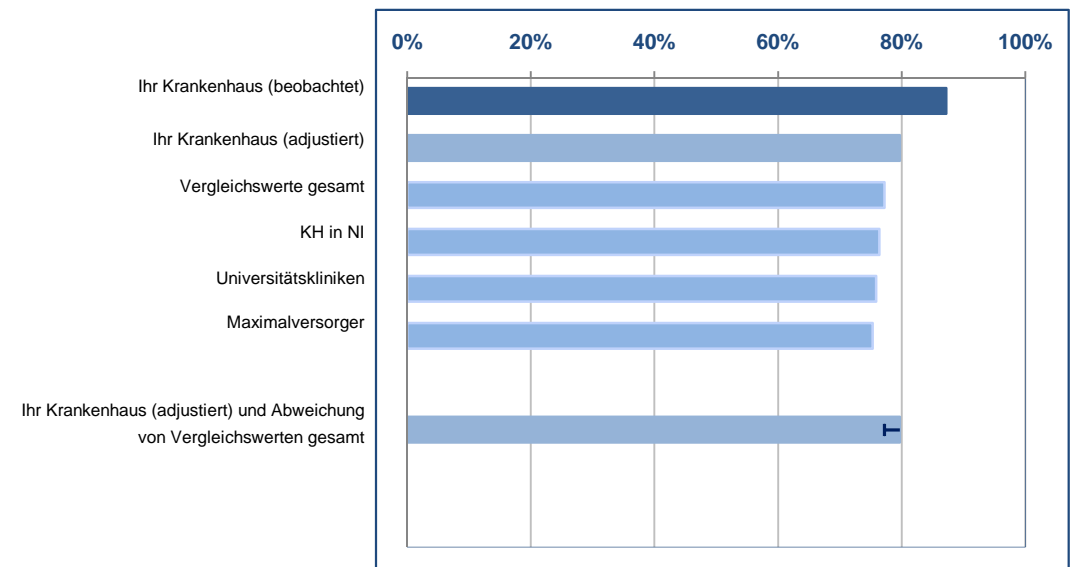
Minimum/Maximum der Krankenhauseergebnisse: 64,4 % bis 91,2 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

##### (Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 19: Erreichte Punkte in %



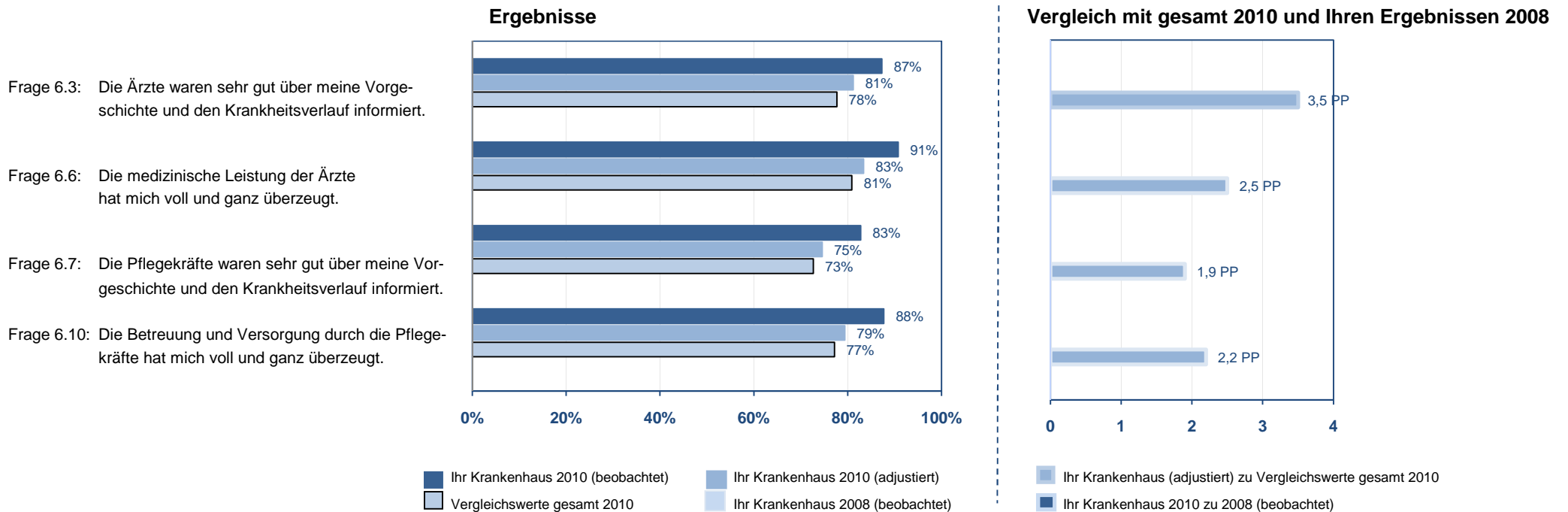
## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD3: Medizinisch-pflegerische Versorgung – Zusammensetzung der QD

In der Grafik sind die Ergebnisse für die Fragen dargestellt, die in die Qualitätsdimension „Medizinisch-pflegerische Versorgung“ einfließen.

#### Zusammensetzung der QD „Medizinisch-pflegerische Versorgung“

Diagramm 20: Erreichte Punkte in %; Abweichung in Prozentpunkten (PP)



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD3: Medizinisch-pflegerische Versorgung

Frage 6.3: Die Ärzte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.

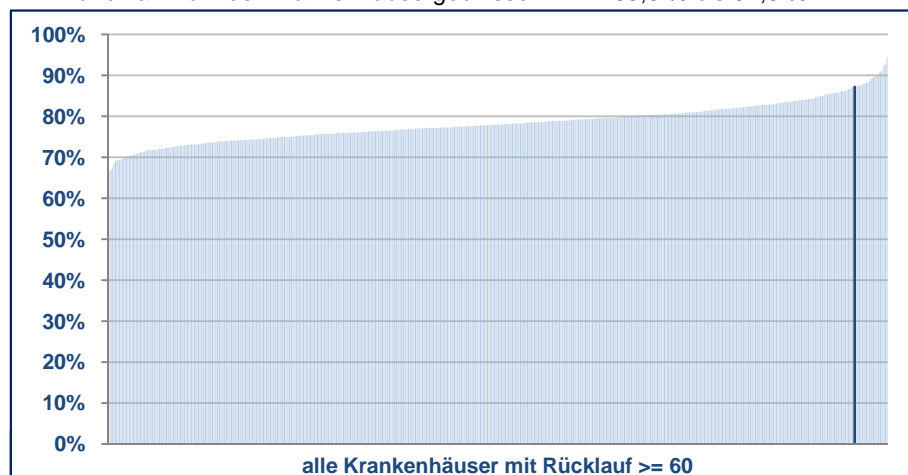
Die Ärzte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.		Gesamtergebnis	Anteil der Rückantworten im Detail							Berücksichtigte Einzelantworten		Punktzahl	
			stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	absolut	relativ	erreicht	maximal erreichbar
Jahreswerte 2010	Ihr Krankenhaus (beobachtet)	87,3 %	56,9 %	28,5 %	4,1 %	2,4 %	0,8 %	2,4 %	4,9 %	117/123	95 %	1.194	1.368
	Ihr Krankenhaus (adjustiert)	81,2 %											
	Vergleichswerte gesamt	77,7 %	36,8 %	36,6 %	11,3 %	4,4 %	2,2 %	4,7 %	4,0 %				
	KH in NI	76,7 %	34,4 %	37,3 %	12,0 %	4,7 %	2,3 %	5,0 %	4,2 %				
	Universitätskliniken	76,7 %	36,5 %	36,7 %	12,5 %	5,0 %	2,5 %	3,5 %	3,2 %				
	Maximalversorger	76,1 %	34,7 %	37,0 %	12,8 %	4,9 %	2,6 %	4,4 %	3,7 %				
Jahreswerte 2008	Ihr Krankenhaus (beobachtet)												
	Vergleichswerte gesamt	76,7 %											

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 21: Erreichte Punkte in % ⇔ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

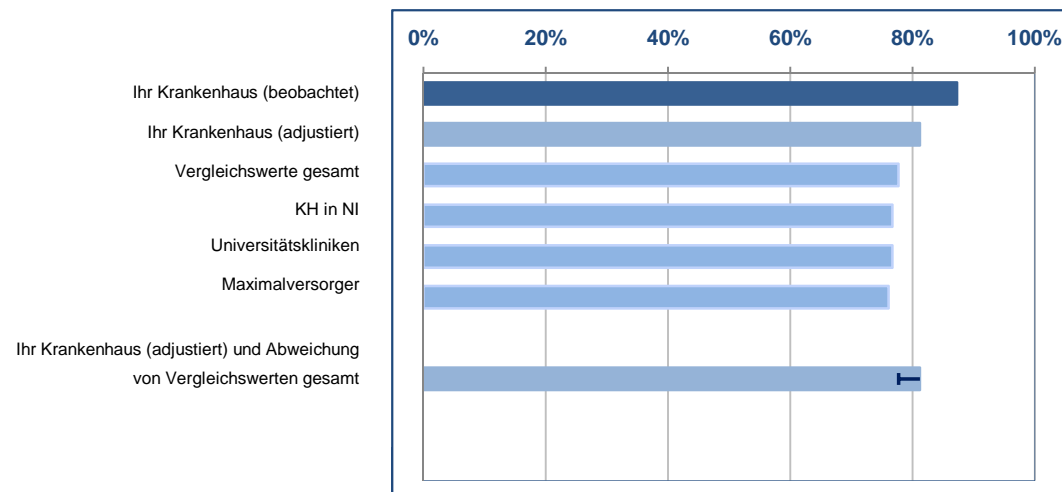
Minimum/Maximum der Krankenhäusergebnisse: 65,6 % bis 94,6 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 22: Erreichte Punkte in %



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD3: Medizinisch-pflegerische Versorgung

Frage 6.6: Die medizinische Leistung der Ärzte hat mich voll und ganz überzeugt.

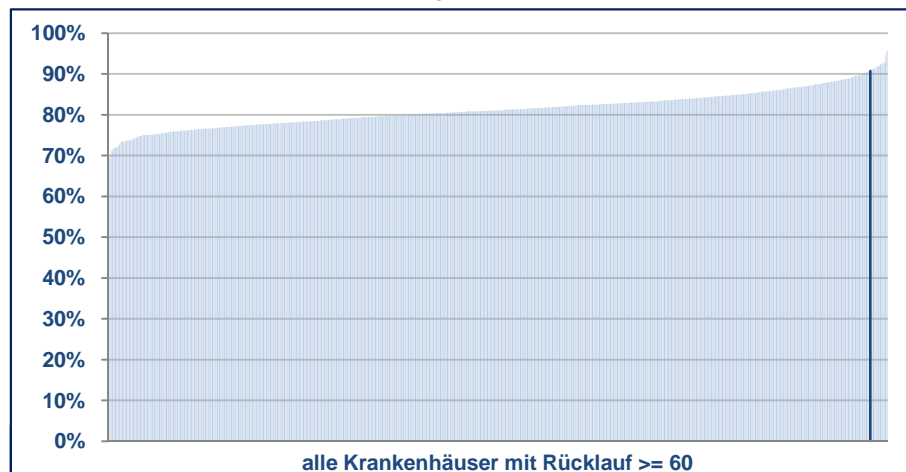
Die medizinische Leistung der Ärzte hat mich voll und ganz überzeugt.		Gesamtergebnis	Anteil der Rückantworten im Detail							Berücksichtigte Einzelantworten		Punktzahl	
			stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	absolut	relativ	erreicht	maximal erreichbar
Jahreswerte 2010	Ihr Krankenhaus (beobachtet)	90,8 %	64,2 %	28,5 %	1,6 %	0,0 %	0,8 %	0,0 %	4,9 %	117/123	95 %	1.275	1.404
	Ihr Krankenhaus (adjustiert)	83,4 %											
	Vergleichswerte gesamt	80,9 %	46,6 %	32,9 %	9,9 %	3,5 %	2,4 %	1,3 %	3,4 %				
	KH in NI	79,9 %	44,6 %	33,9 %	10,6 %	3,4 %	2,8 %	1,2 %	3,5 %				
	Universitätskliniken	80,7 %	46,8 %	32,6 %	10,7 %	3,6 %	2,3 %	1,2 %	2,9 %				
	Maximalversorger	79,7 %	44,1 %	33,9 %	11,0 %	3,9 %	2,5 %	1,4 %	3,2 %				
Jahreswerte 2008	Ihr Krankenhaus (beobachtet)												
	Vergleichswerte gesamt	79,8 %											

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 23: Erreichte Punkte in % ⇔ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

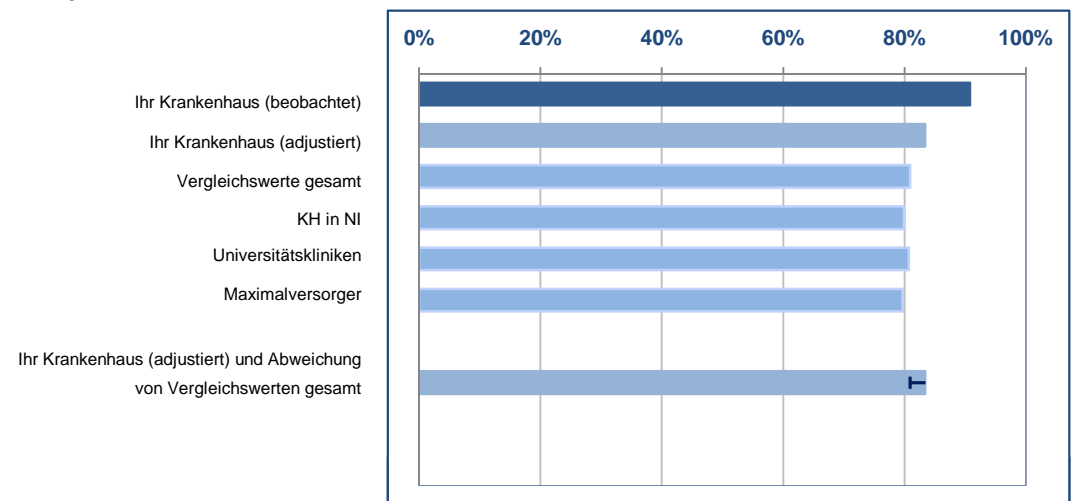
Minimum/Maximum der Krankenhäusergebnisse: 66,1 % bis 95,7 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 24: Erreichte Punkte in %



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD3: Medizinisch-pflegerische Versorgung

Frage 6.7: Die Pflegekräfte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.

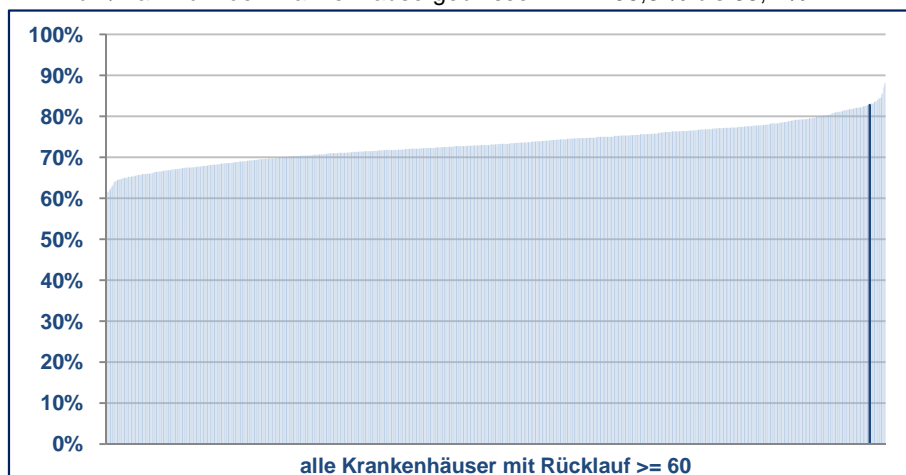
Die Pflegekräfte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.		Gesamtergebnis	Anteil der Rückantworten im Detail							Berücksichtigte Einzelantworten		Punktzahl	
			stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	absolut	relativ	erreicht	maximal erreichbar
Jahreswerte 2010	Ihr Krankenhaus (beobachtet)	82,8 %	46,3 %	33,3 %	11,4 %	1,6 %	0,8 %	1,6 %	4,9 %	117/123	95 %	1.143	1.380
	Ihr Krankenhaus (adjustiert)	74,6 %											
	Vergleichswerte gesamt	72,7 %	27,3 %	37,9 %	16,0 %	5,8 %	2,6 %	6,4 %	3,8 %				
	KH in NI	72,3 %	26,6 %	38,0 %	16,1 %	6,1 %	2,7 %	6,4 %	4,1 %				
	Universitätskliniken	70,6 %	25,1 %	37,7 %	18,2 %	6,8 %	3,1 %	5,8 %	3,2 %				
	Maximalversorger	70,5 %	24,3 %	37,9 %	18,1 %	6,7 %	3,1 %	6,3 %	3,6 %				
Jahreswerte 2008	Ihr Krankenhaus (beobachtet)												
	Vergleichswerte gesamt	71,9 %											

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 25: Erreichte Punkte in % ⇔ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

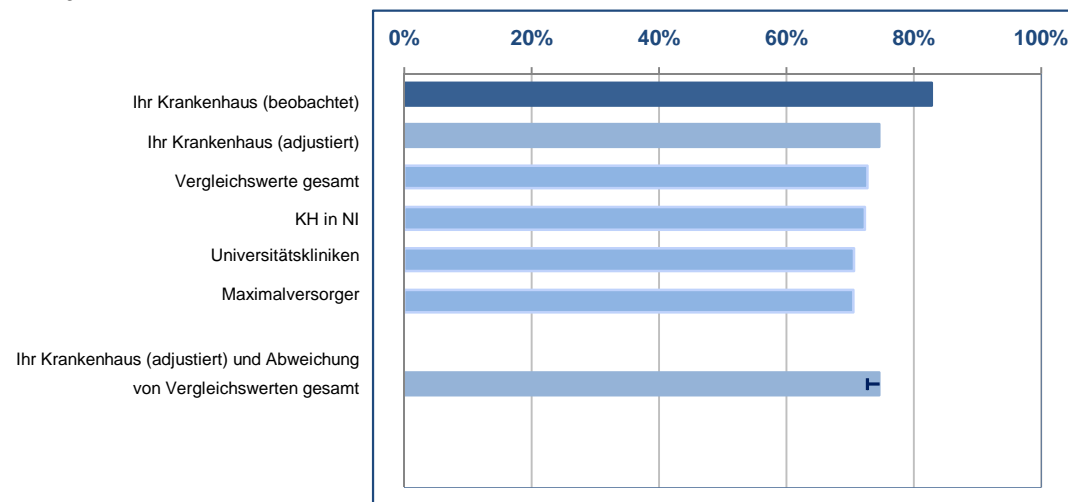
Minimum/Maximum der Krankenhauseergebnisse: 56,8 % bis 88,2 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 26: Erreichte Punkte in %



## B – Ergebnisse in den einzelnen Qualitätsdimensionen

### QD3: Medizinisch-pflegerische Versorgung

Frage 6.10: Die Betreuung und Versorgung durch die Pflegekräfte hat mich voll und ganz überzeugt.

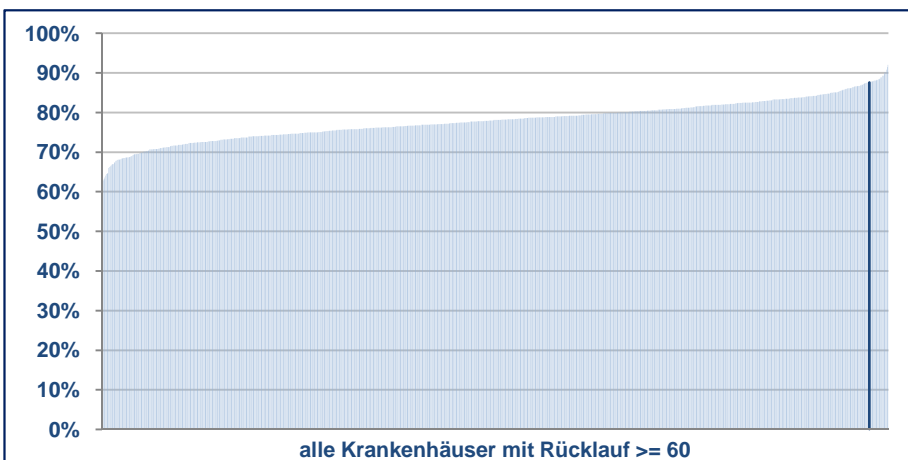
Die Betreuung und Versorgung durch die Pflegekräfte hat mich voll und ganz überzeugt.	Gesamtergebnis	Anteil der Rückantworten im Detail							Berücksichtigte Einzelantworten		Punktzahl		
		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	absolut	relativ	erreicht	maximal erreichbar	
Jahreswerte 2010	Ihr Krankenhaus (beobachtet)	87,7 %	56,9 %	28,5 %	8,9 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	5,7 %	116/123	94 %	1.221	1.392
	Ihr Krankenhaus (adjustiert)	79,4 %											
	Vergleichswerte gesamt	77,2 %	39,9 %	36,0 %	13,2 %	4,6 %	3,0 %	0,3 %	3,0 %				
	KH in NI	76,6 %	38,8 %	36,2 %	13,3 %	5,0 %	3,1 %	0,3 %	3,3 %				
	Universitätskliniken	75,4 %	36,6 %	37,3 %	14,7 %	5,1 %	3,3 %	0,3 %	2,6 %				
	Maximalversorger	74,8 %	35,5 %	37,3 %	14,9 %	5,4 %	3,6 %	0,3 %	3,0 %				
Jahreswerte 2008	Ihr Krankenhaus (beobachtet)												
	Vergleichswerte gesamt	75,8 %											

#### Vergleich der beobachteten Ergebnisse 2010

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte der anderen Krankenhäuser)

Diagramm 27: Erreichte Punkte in % ⇨ Der Wert Ihres Krankenhauses ist dunkel unterlegt.

Minimum/Maximum der Krankenhäusergebnisse: 62,5 % bis 92,0 %



#### Ergebnisse der Grundgesamtheiten und Vergleiche

(Ihr Krankenhaus und Vergleichswerte)

Diagramm 28: Erreichte Punkte in %

