Techniker Krankenkasse
Krankenhauspatientenbefragung 2013

Israelitisches Krankenhaus
IK-Nr. 260200284
Allgemeine Chirurgie

Techniker Krankenkasse
Gesund in die Zukunft.

Inhaltsverzeichnis

		Seite
Allgemeine Erläuterungen zur Auswertung		
Leseanleitung		3
Erklärung des Punktesystems		5
Allgemeine Beschreibung der Berechnung von Stärken/Verbesserungsmöglichkeiten		6
A.	**Ergebnisüberblick**	7
B.	**Qualitätsdimensionen (QD) mit den dazugehörigen Einzelfragen**	8
QD1	***Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus***	8
19.	Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?	10
20.	Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?	11
21.	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?	12
QD2	***Behandlungsergebnis***	13
12.	Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis des Krankenhauses?	15
13.	Wie hat sich Ihr Gesundheitszustand durch die Krankenhausbehandlung geändert?	16
QD3	***Medizinisch-pflegerische Versorgung***	17
6.3	Die Ärzte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	19
6.6	Die medizinische Leistung der Ärzte hat mich voll und ganz überzeugt.	20
6.7	Die Pflegekräfte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	21
6.10	Die Betreuung und Versorgung durch die Pflegekräfte hat mich voll und ganz überzeugt.	22
QD4	***Information und Kommunikation***	23
6.4	Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet.	25
6.5	Die Ärzte nahmen sich für meine Anliegen angemessen Zeit.	26
6.8	Meine Fragen wurden vom Pflegepersonal für mich verständlich beantwortet.	27
6.9	Das Pflegepersonal nahm sich für meine Anliegen angemessen Zeit.	28
6.12	Über die Operation wurde ich sehr gut informiert.	29
6.13	Über die Narkose wurde ich sehr gut informiert.	30
6.14	Einzunehmende Medikamente wurden mir verständlich erklärt.	31
8.	Haben Sie im Krankenhaus eine Vorbereitung auf die Zeit nach der Entlassung erhalten?	32
9.	Waren Sie mit diesen Vorbereitungen zufrieden?	33
QD5	***Organisation und Unterbringung***	34
6.1	Die Aufnahme im Krankenhaus war sehr gut organisiert.	36
6.2	Der Informationsaustausch zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal war reibungslos.	37
6.11	Vor den medizinischen Untersuchungen, z.B. Röntgen, gab es so gut wie keine Wartezeiten.	38
7	Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten?	
7.1	Zufriedenheit mit der Sauberkeit (Zimmer, Bad/WC)	39
7.2	Zufriedenheit mit dem Essen	40
7.3	Zufriedenheit mit dem Unterhaltungsangebot (TV, Radio)	41
11.	Wie beurteilen Sie die Gesamtdauer Ihres Krankenhausaufenthaltes?	42
C.	**Übersicht über die Einzelfragen der Qualitätsdimensionen**	43
D.	**Korrelationen und Einzelfragen ohne Zuordnung zu einer QD**	45
1.	Handelt es sich um Ihren Krankenhausaufenthalt oder um den Ihres Kindes?	45
2.	Wie oft sind Sie in den letzten zwölf Monaten im Krankenhaus gewesen?	45
4.	Wie wurden Sie in das Krankenhaus eingewiesen?	46
5.	In welcher Fachabteilung wurden Sie überwiegend behandelt?	47
10.	Wie lange waren Sie im Krankenhaus?	48
11./10.	Wie beurteilen Sie die Gesamtdauer Ihres Krankenhausaufenthaltes?	48
14.	Traten nach Ihrem Krankenhausaufenthalt unerwartet starke körperliche Beschwerden im Zusammenhang mit der Behandlung auf?	51
15./13.	Wie beurteilen Sie Ihren heutigen Gesundheitszustand?	52
16.	Haben Sie private Zusatzleistungen in Anspruch genommen?	54
17.	Wenn Sie einen Grund zur Unzufriedenheit mit dem Krankenhaus hatten, haben Sie sich dann beschwert?	54
18.	Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde?	55
19./12.	Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?	55
21./1.	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?	58
E.	**Charakterisierung der Stichprobe**	60
	Muster Fragebogen	

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Leseanleitung

1. Aufbau der Auswertung

Der Auswertungsbericht setzt sich zusammen aus dem Ergebnisüberblick, der Auswertung der definierten Qualitätsdimensionen mit den dazugehörigen Einzelfragen, der Übersicht der Einzelfragen, Korrelationen und Auswertung aller Einzelfragen, die keiner Qualitätsdimension zugeordnet wurden und der Charakterisierung der Stichprobe.

Vorjahresdaten

Parallel zu den Ergebnissen des Jahres 2013 sind in der Auswertung auch die Ergebnisse für das Jahr 2010 dargestellt, sofern für Ihr Krankenhaus Daten aus 2010 vorliegen oder Ihr Krankenhaus die Mindestdatensatzanzahl (Fragebögen) von 30 erreicht hat. Diese befinden sich jeweils unter bzw. hinter den Ergebnissen des Jahres 2013. Das ermöglicht den Vergleich der Ergebnisse im Zeitverlauf. Die Ergebnisse 2010 wurden von dem BQS-Institut aus dem Bericht des seinerzeit von der TK beauftragten Institutes unverändert übernommen.

Datenpool

Der Datenpool enthält alle Datensätze aller beteiligten Krankenhäuser der Befragungsrunde.

Grafische Darstellung der Ergebnisse

Alle Krankenhäuser, für die mindestens 30 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.

2. Ergebnisüberblick

Der Ergebnisüberblick besteht aus der Darstellung der Rücklaufquote, der Zusammenfassung der Qualitätsdimensionen sowie ggf. einer Aufzählung der Stärken und/oder der Verbesserungsmöglichkeiten Ihres Krankenhauses.

3. 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 Organisaton und Unterbringung im Krankenhaus

Beispiel: QD1 Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus

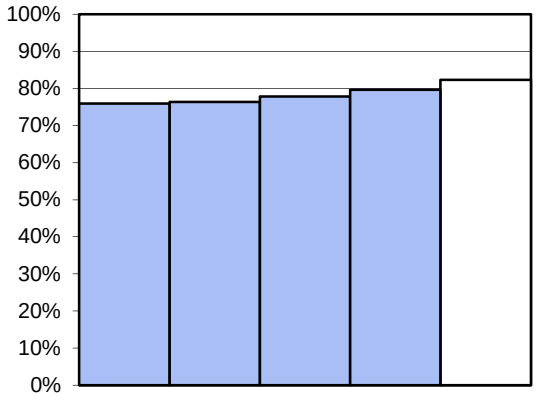
	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Universiäts-kliniken 2013	Bundes-land 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten)	82,3%	81,5%	77,8%	80,3%	78,5%	74,5%
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	1.029	5.233	2.438	3.395	1.457	6.330

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

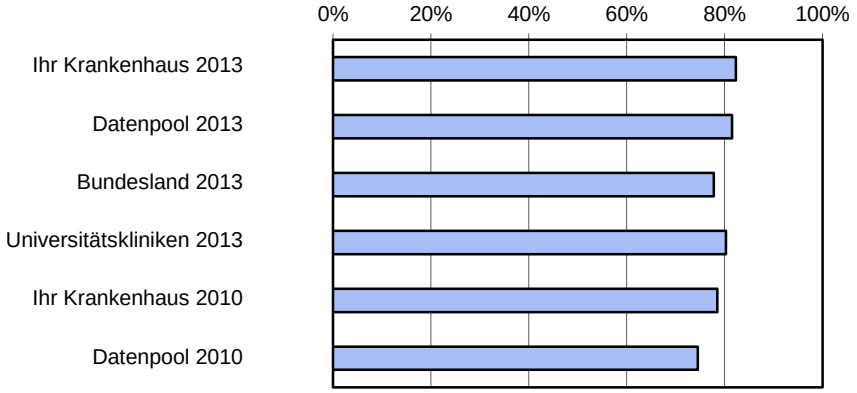
In der Grafik (siehe unten ⇨ ***"Vergleich der Krankenhausergebnisse"***) wird für jedes teilnehmende Krankenhaus eine Säule abgebildet. Ihr Krankenhaus wird in der jeweiligen Grafik als weiße Säule dargestellt. Die Höhe der Säule entspricht dem erreichten Prozentsatz (Ergebnis). Als zusätzliche Information ist über den Grafiken die Spannweite aller Krankenhausergebnisse aufgeführt. Die Spannweite gibt den minimalen und maximalen Wert aller Krankenhausergebnisse an und ist ein Maß für die Streuung der Verteilung.
Die Grafiken sind so angeordnet, dass die Krankenhäuser mit den niedrigen Ergebnissen immer links stehen.

In einer weiteren Grafik (siehe unten ⇨ ***"Darstellung der Ergebnisse der verschiedenen Grundgesamtheiten"***) erfolgt ein Vergleich aller Grundgesamtheiten, denen Ihr Krankenhaus zugeordnet werden kann.

Vergleich der Krankenhausergebnisse 2013
Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 75,0% - 82,3%



Darstellung der Ergebnisse der verschiedenen Grundgesamtheiten
Erreichte Punkte in %



Welche Fragen die Qualitätsdimension beinhaltet, 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.

4. Übersicht der Einzelfragen und Qualitätsdimensionen

Auflistung der einzelnen Qualitätsdimensionen mit den dazugehörigen Einzelfragen und dem jeweiligen Prozentsatz.

5. Korrelationen und Einzelfragen ohne Zuordnung zu einer QD

In diesem Auswertungsabschnitt werden alle Fragen aufgeführt, die keiner Qualitätsdimension zugeordnet werden konnten. Bei vier Einzelfragen wurden die Ergebnisse jeweils mit den Ergebnissen einer zweiten Frage korreliert, um die Aussage detaillierter betrachten zu können. Wie bei der Aufstellung der Einzelfragen der Qualitätsdimensionen wird der absolute Ergebniswert, der Prozentsatz sowie erreichte und erreichbare Punkte dargestellt.

6. Charakterisierung der Stichprobe

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

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Erklärung des Punktesystems 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 12 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	unzufrieden	0
Musterfrage 1	weniger zufrieden	3
Musterfrage 1	zufrieden	6
Musterfrage 1	sehr zufrieden	9
Musterfrage 1	vollkommen zufrieden	12
Musterfrage 2	schlecht	0
Musterfrage 2	eher schlecht	3
Musterfrage 2	eher gut	6
Musterfrage 2	gut	8
Musterfrage 2	sehr gut	12
Musterfrage 3	nein	0
Musterfrage 3	ja	12
Musterfrage 4	stimme nicht zu	0
Musterfrage 4	stimme eher nicht zu	3
Musterfrage 4	stimme eher zu	6
Musterfrage 4	stimme zu	9
Musterfrage 4	stimme voll u. ganz zu	12

Beispiel an drei Patienten und vier Musterfragen:

	Antwort	kum. Punkte	kum. Maximalpunkte	%
Pat A				
Musterfrage 1	weniger zufrieden	3	12	
Musterfrage 2	eher gut	6	12	
Musterfrage 3	ja	12	12	
Musterfrage 4	keine Antwort	0	0	
		21	36	58%
Pat B				
Musterfrage 1	vollkommen zufrieden	12	12	
Musterfrage 2	sehr gut	12	12	
Musterfrage 3	nein	0	12	
Musterfrage 4	stimme zu	9	12	
		33	48	69%
Pat C				
Musterfrage 1	keine Antwort	0	0	
Musterfrage 2	keine Antwort	0	0	
Musterfrage 3	keine Antwort	0	0	
Musterfrage 4	stimme voll u. ganz zu	12	12	
		12	12	100%
kum. = kumuliert				
Summe aller Patienten		66	96	69%

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

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Allgemeine Beschreibung der Berechnung von Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten

Stärken

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 Stärkeindices 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.

Verbesserungsmöglichkeiten

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

Die Verbesserungsmöglichkeiten 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 die Verbesserungsmöglichkeit 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 die Verbesserungsmöglichkeit in diesem Aspekt und umgekehrt)
3. seinem Rang in Bezug auf die anderen Krankenhäuser: wenn es mit seinem Ergebnis zu den weniger guten Krankenhäusern zählt, erhält es einen niedrigen Rangplatz und umgekehrt (je niedriger der Rangplatz desto größer die Auswirkung dieses Parameters auf die Verbesserungsmöglichkeit in diesem Aspekt).

Aus dem erzielten Ergebnis, dem Abstand von der Gesamtrate und dem Rang des Krankenhauses wird für jede Frage ein Index der Verbesserungsmöglichkeit berechnet. Die fünf Fragen mit den höchsten Verbesserungsmöglichkeitindices werden als die fünf größten Verbesserungsmöglichkeiten 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.

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

A. Ergebnisüberblick

Israelitisches Krankenhaus

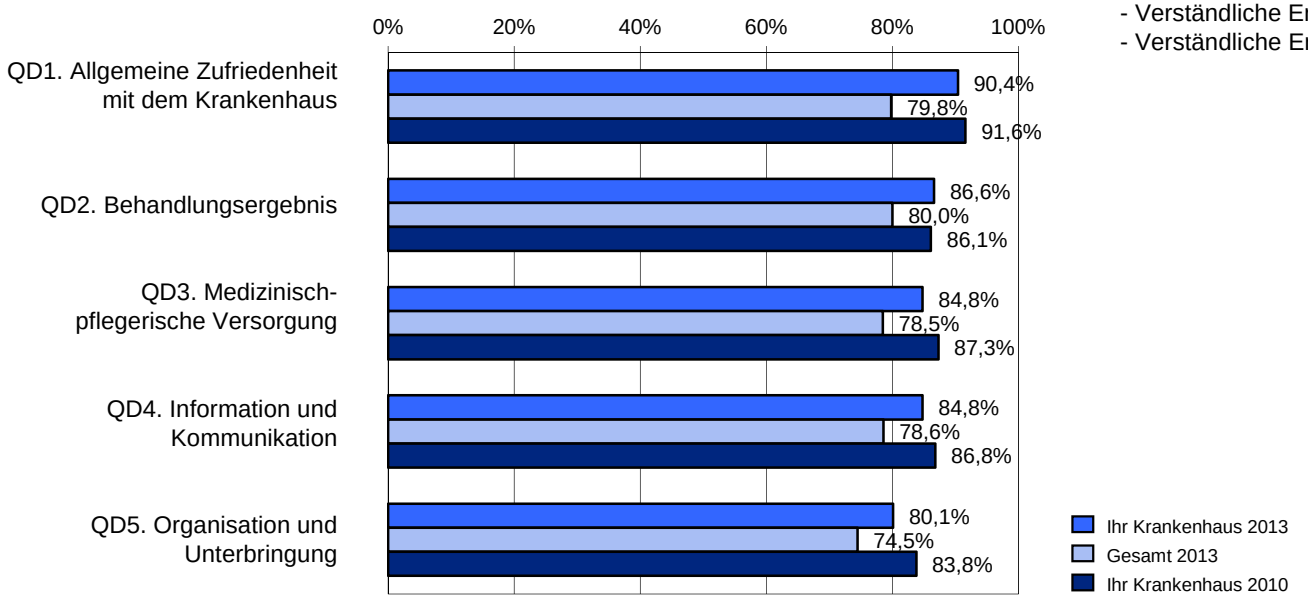
Allgemeine Chirurgie

Für diese Fachabteilung wurden 131 Datensätze ausgewertet.

Die Zufriedenheit der Versicherten

Die folgende Grafik stellt dar, wie zufrieden die Patienten mit dem Krankenhaus waren im Vergleich zum Gesamtergebnis aller Krankenhäuser.

Darstellung der Ergebnisse der Qualitätsdimensionen
Diagramm 1: Erreichte Punkte in % ⇨ Ein hoher Prozentsatz bedeutet hohe Zufriedenheit.



Stärken

Die Versicherten waren mit folgenden Aspekten der Krankenhausbehandlung besonders zufrieden:

- Zeit, die sich die Pflegekräfte für die Patienten nehmen
- Information über die Narkose
- Betreuung durch die Pflegekräfte
- Verständliche Erklärungen durch Pflegekräfte
- Verständliche Erklärung über einzunehmende Medikamente

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

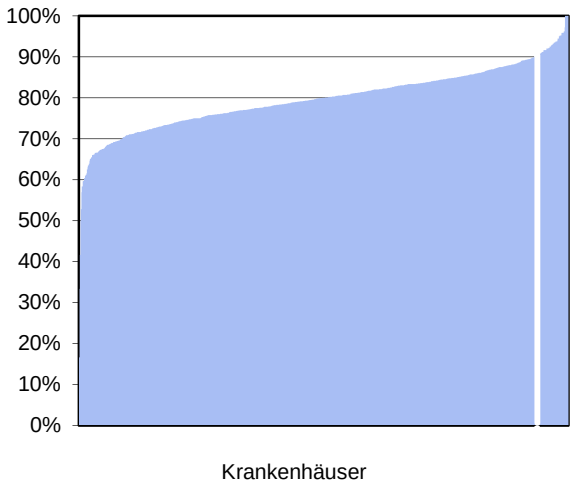
B. Qualitätsdimensionen

QD1 - Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus

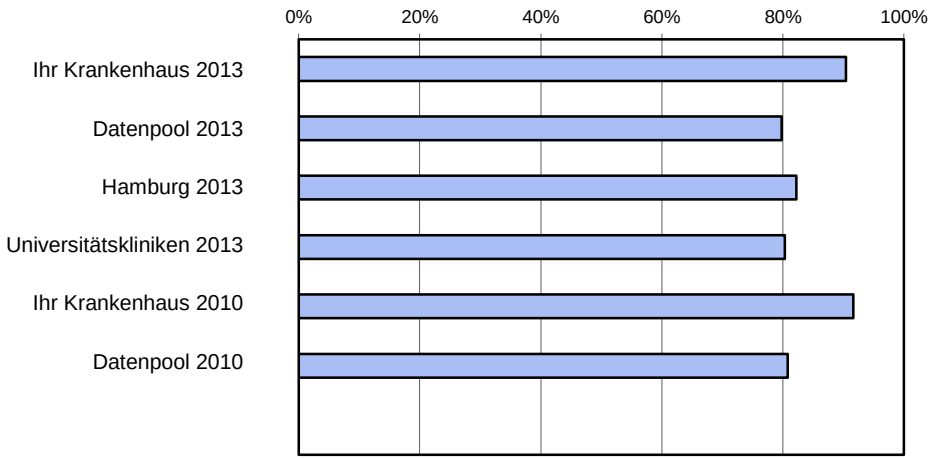
Benchmark

	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitäts-kliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten)	90,4%	79,8%	82,2%	80,3%	91,6%	80,8%
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	391	131.860	5.918	11.028	364	130.188

Vergleich der Krankenhausergebnisse 2013
Diagramm 2: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 16,7% - 100,0%



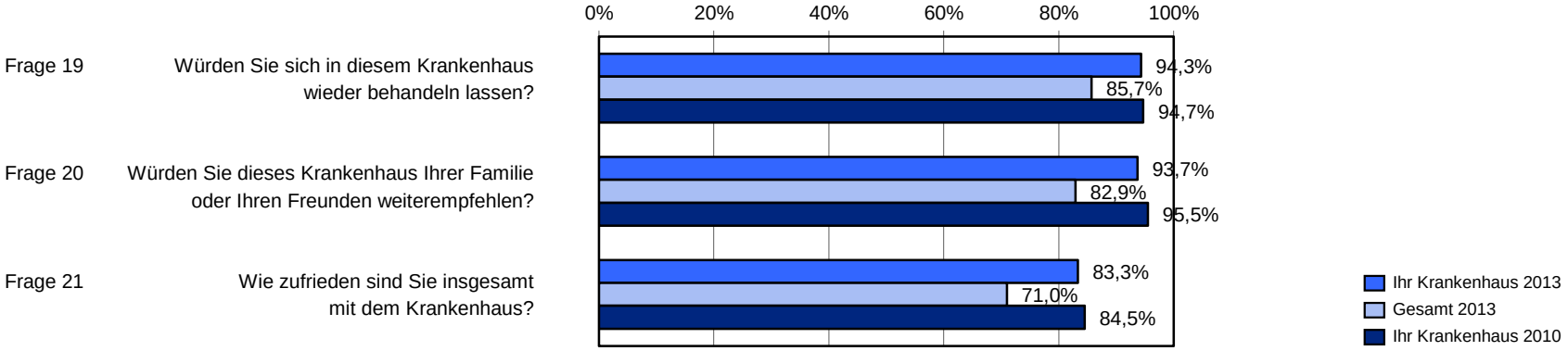
Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 3: Erreichte Punkte in %



© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Zusammensetzung der Qualitätsdimension 'Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus'

Diagramm 4: Erreichte Punkte in %



© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

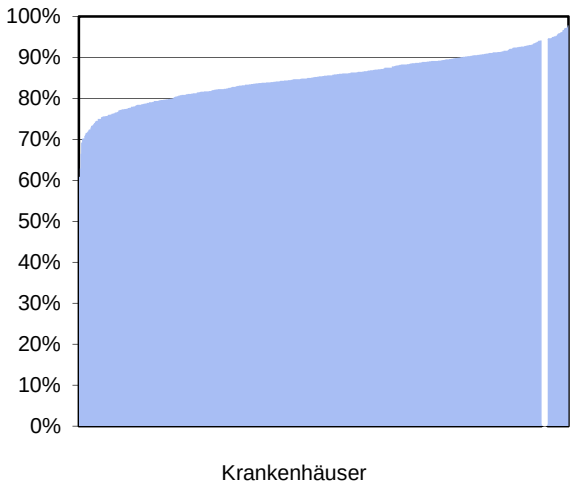
19. Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?

Ergänzende Informationen zu dieser Frage finden Sie in Abschnitt D.

		bestimmt	wahr-scheinlich ja	eventuell	wahr-scheinlich nicht	bestimmt nicht	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	110	15	4	1	1	0	131 / 131	1.482 / 1.572	
	%	84,0%	11,5%	3,1%	0,8%	0,8%	0,0%	100,0%	94,3%	
Datenpool 2013	N	27.410	10.885	3.614	1.366	762	577	44.037 / 44.614	452.667 / 528.444	
	%	61,4%	24,4%	8,1%	3,1%	1,7%	1,3%	98,7%	85,7%	81,6 - 89,5%
Hamburg 2013	N	1.377	364	137	57	41	24	1.976 / 2.000	20.793 / 23.712	
	%	68,9%	18,2%	6,9%	2,9%	2,1%	1,2%	98,8%	87,7%	
Universitätskliniken 2013	N	2.422	841	269	102	48	55	3.682 / 3.737	38.553 / 44.184	
	%	64,8%	22,5%	7,2%	2,7%	1,3%	1,5%	98,5%	87,3%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	103	14	3	2	0	0	122 / 122	1.386 / 1.464	
	%	84,4%	11,5%	2,5%	1,6%	0,0%	0,0%	100,0%	94,7%	
Datenpool 2010	N	27.900	10.333	3.463	1.143	620	362	43.459 / 43.821	452.004 / 521.508	
	%	63,7%	23,6%	7,9%	2,6%	1,4%	0,8%	99,2%	86,7%	

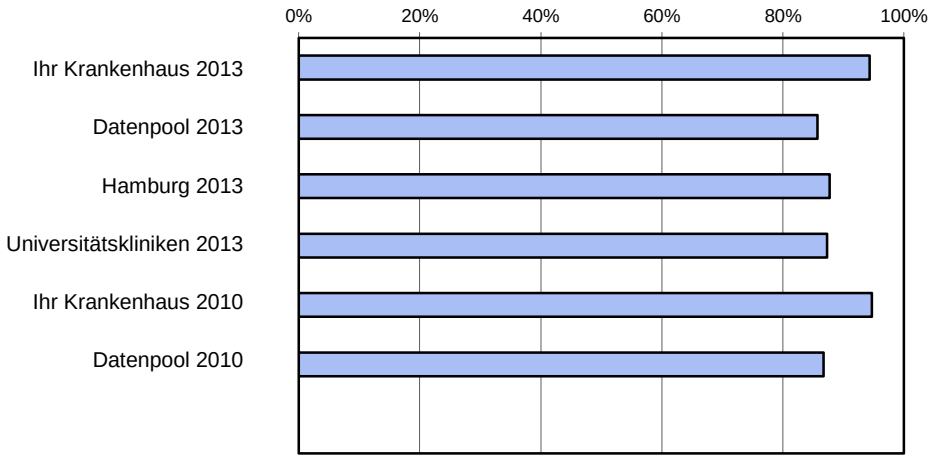
Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?

Diagramm 5: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 60,8% - 97,8%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 6: Erreichte Punkte in %



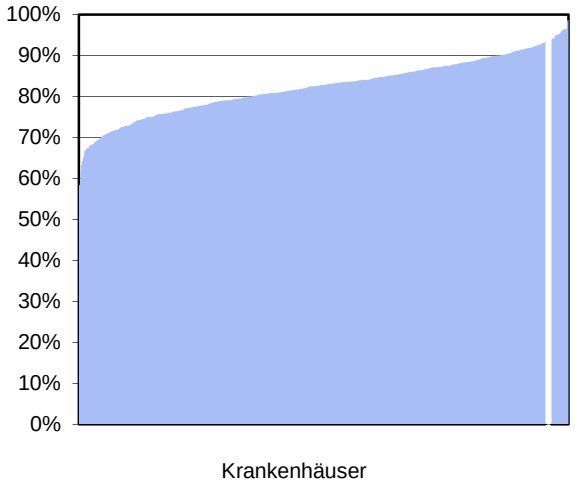
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

20. Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?

		bestimmt	wahr-scheinlich ja	eventuell	wahr-scheinlich nicht	bestimmt nicht	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	105	19	5	0	1	1	130 / 131	1.461 / 1.560	
	%	80,2%	14,5%	3,8%	0,0%	0,8%	0,8%	99,2%	93,7%	
Datenpool 2013	N	25.159	11.160	4.794	1.644	1.090	767	43.847 / 44.614	436.044 / 526.164	
	%	56,4%	25,0%	10,7%	3,7%	2,4%	1,7%	98,3%	82,9%	77,8 - 87,5%
Hamburg 2013	N	1.287	385	174	72	52	30	1.970 / 2.000	20.169 / 23.640	
	%	64,4%	19,3%	8,7%	3,6%	2,6%	1,5%	98,5%	85,3%	
Universitätskliniken 2013	N	2.198	890	383	130	68	68	3.669 / 3.737	37.074 / 44.028	
	%	58,8%	23,8%	10,2%	3,5%	1,8%	1,8%	98,2%	84,2%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	105	12	3	0	1	1	121 / 122	1.386 / 1.452	
	%	86,1%	9,8%	2,5%	0,0%	0,8%	0,8%	99,2%	95,5%	
Datenpool 2010	N	25.672	10.851	4.663	1.326	892	417	43.404 / 43.821	437.679 / 520.848	
	%	58,6%	24,8%	10,6%	3,0%	2,0%	1,0%	99,0%	84,0%	

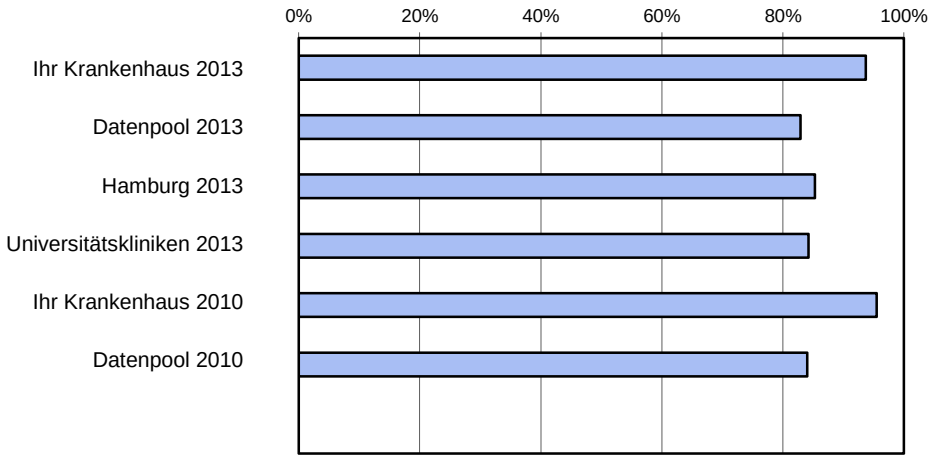
Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?

Diagramm 7: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 58,3% - 98,7%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 8: Erreichte Punkte in %



© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

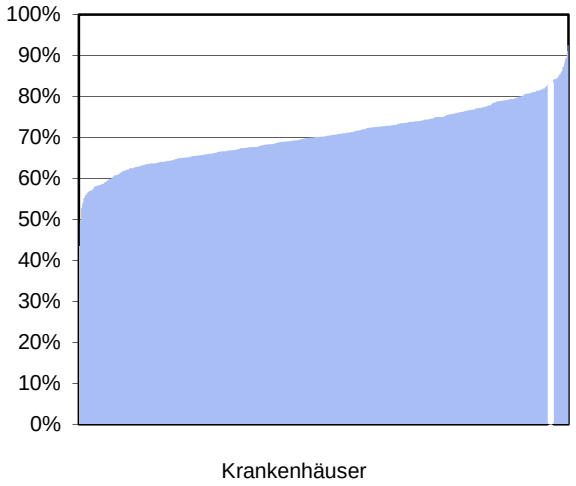
21. Wenn Sie einmal alle Aspekte Ihres Krankenhausaufenthaltes berücksichtigen (z.B. Betreuung, Information, Unterbringung, Ablauforganisation): Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?

Ergänzende Informationen zu dieser Frage finden Sie in Abschnitt D.

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	66	44	17	3	0	1	130 / 131	1.299 / 1.560	
	%	50,4%	33,6%	13,0%	2,3%	0,0%	0,8%	99,2%	83,3%	
Datenpool 2013	N	13.338	14.100	13.370	2.469	699	638	43.976 / 44.614	374.583 / 527.712	
	%	29,9%	31,6%	30,0%	5,5%	1,6%	1,4%	98,6%	71,0%	65,7 - 75,3%
Hamburg 2013	N	705	604	538	92	33	28	1.972 / 2.000	17.400 / 23.664	
	%	35,3%	30,2%	26,9%	4,6%	1,7%	1,4%	98,6%	73,5%	
Universitätskliniken 2013	N	989	1.212	1.201	211	64	60	3.677 / 3.737	30.615 / 44.124	
	%	26,5%	32,4%	32,1%	5,6%	1,7%	1,6%	98,4%	69,4%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	68	33	18	2	0	1	121 / 122	1.227 / 1.452	
	%	55,7%	27,0%	14,8%	1,6%	0,0%	0,8%	99,2%	84,5%	
Datenpool 2010	N	13.856	13.407	13.330	2.130	602	496	43.325 / 43.821	373.305 / 519.900	
	%	31,6%	30,6%	30,4%	4,9%	1,4%	1,1%	98,9%	71,8%	

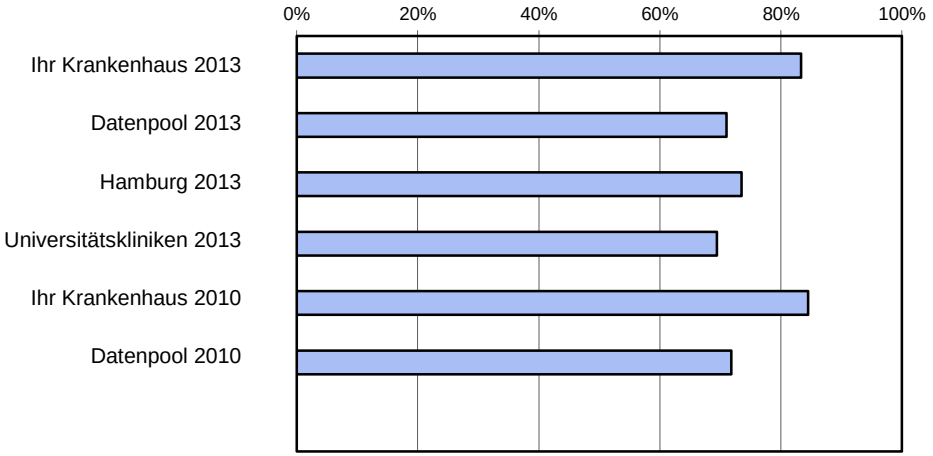
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?

Diagramm 9: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 43,5% - 92,5%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 10: Erreichte Punkte in %



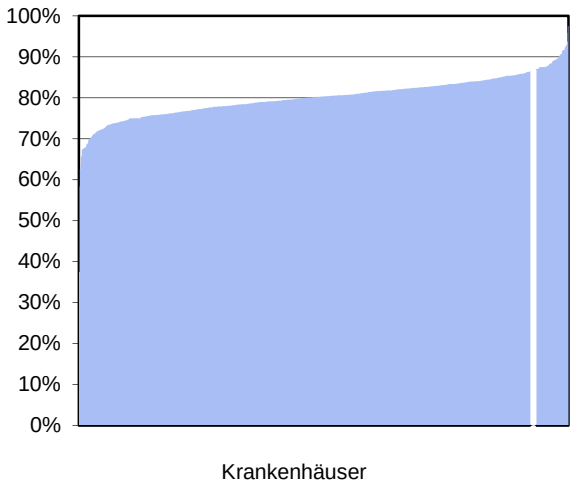
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

QD2 - Behandlungsergebnis

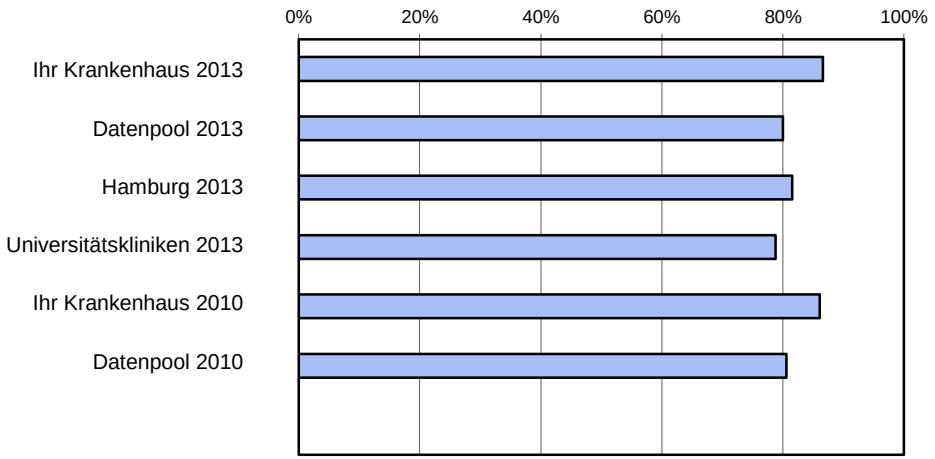
Benchmark

	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitäts-kliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten)	86,6%	80,0%	81,5%	78,8%	86,1%	80,6%
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	251	85.068	3.831	7.110	235	83.000

Vergleich der Krankenhausergebnisse 2013
Diagramm 11: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 37,5% - 97,5%



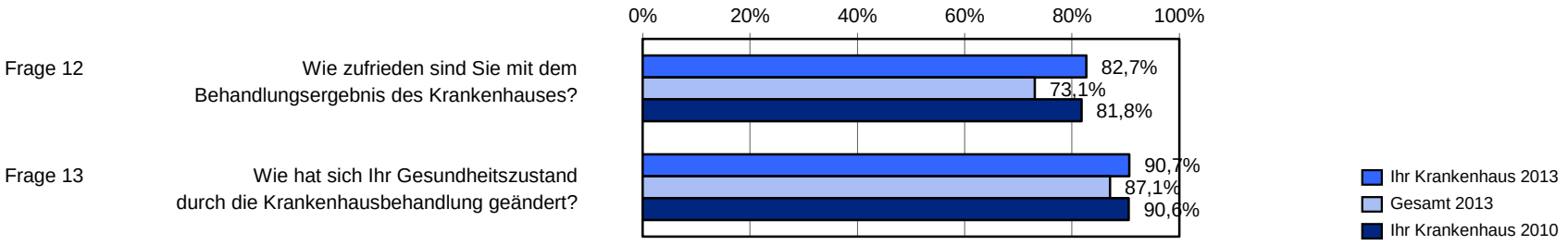
Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 12: Erreichte Punkte in %



© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Zusammensetzung der Qualitätsdimension 'Behandlungsergebnis'

Diagramm 13: erreichte Punkte in %

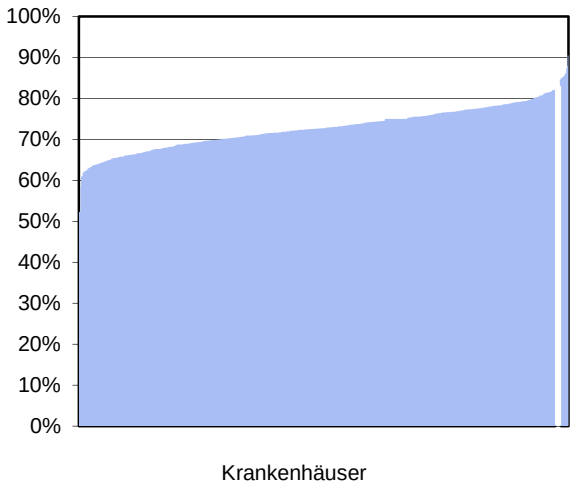


© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

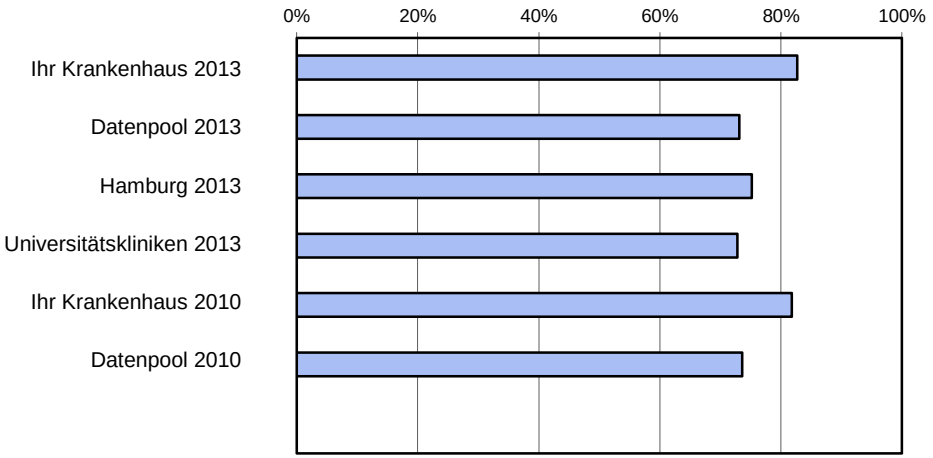
12. Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis des Krankenhauses?

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	72	29	26	3	0	1	130 / 131	1.290 / 1.560	
	%	55,0%	22,1%	19,8%	2,3%	0,0%	0,8%	99,2%	82,7%	
Datenpool 2013	N	16.798	10.913	12.137	2.136	1.230	1.400	43.214 / 44.614	379.023 / 518.568	
	%	37,7%	24,5%	27,2%	4,8%	2,8%	3,1%	96,9%	73,1%	69,4 - 76,6%
Hamburg 2013	N	830	482	503	98	39	48	1.952 / 2.000	17.610 / 23.424	
	%	41,5%	24,1%	25,2%	4,9%	2,0%	2,4%	97,6%	75,2%	
Universitätskliniken 2013	N	1.384	917	1.025	195	98	118	3.619 / 3.737	31.596 / 43.428	
	%	37,0%	24,5%	27,4%	5,2%	2,6%	3,2%	96,8%	72,8%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	72	21	20	5	3	1	121 / 122	1.188 / 1.452	
	%	59,0%	17,2%	16,4%	4,1%	2,5%	0,8%	99,2%	81,8%	
Datenpool 2010	N	16.752	10.445	12.107	1.932	1.063	1.522	42.299 / 43.821	373.467 / 507.588	
	%	38,2%	23,8%	27,6%	4,4%	2,4%	3,5%	96,5%	73,6%	

Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis des Krankenhauses?
Diagramm 14: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 52,3% - 90,5%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 15: Erreichte Punkte in %



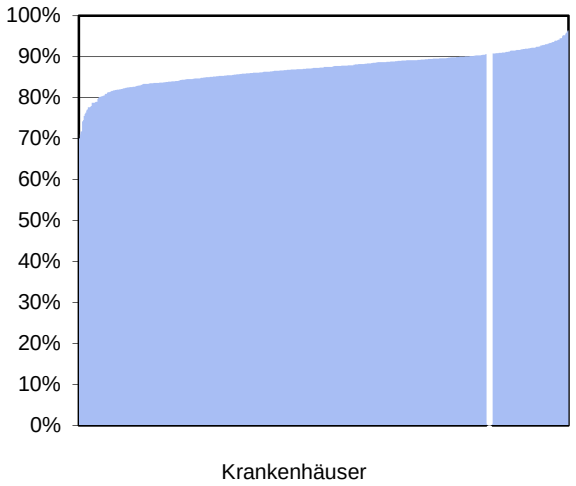
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

13. Wenn Sie sich an Ihren Gesundheitszustand zu Beginn des Krankenhausaufenthaltes erinnern: Wie hat sich dieser durch die Krankenhausbehandlung geändert?

		stark gebessert	etwas gebessert	nicht verändert	etwas ver-schlechtert	stark ver-schlechtert	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	89	21	10	0	1	10	121 / 131	1.317 / 1.452	
	%	67,9%	16,0%	7,6%	0,0%	0,8%	7,6%	92,4%	90,7%	
Datenpool 2013	N	27.826	8.861	3.508	997	662	2.760	41.854 / 44.614	437.700 / 502.248	
	%	62,4%	19,9%	7,9%	2,2%	1,5%	6,2%	93,8%	87,1%	84,8 - 89,6%
Hamburg 2013	N	1.293	384	123	49	30	121	1.879 / 2.000	19.857 / 22.548	
	%	64,7%	19,2%	6,2%	2,5%	1,5%	6,1%	94,0%	88,1%	
Universitätskliniken 2013	N	2.215	744	342	108	82	246	3.491 / 3.737	35.652 / 41.892	
	%	59,3%	19,9%	9,2%	2,9%	2,2%	6,6%	93,4%	85,1%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	84	21	6	2	1	8	114 / 122	1.239 / 1.368	
	%	68,9%	17,2%	4,9%	1,6%	0,8%	6,6%	93,4%	90,6%	
Datenpool 2010	N	27.870	8.023	3.297	930	581	3.120	40.701 / 43.821	429.219 / 488.412	
	%	63,6%	18,3%	7,5%	2,1%	1,3%	7,1%	92,9%	87,9%	

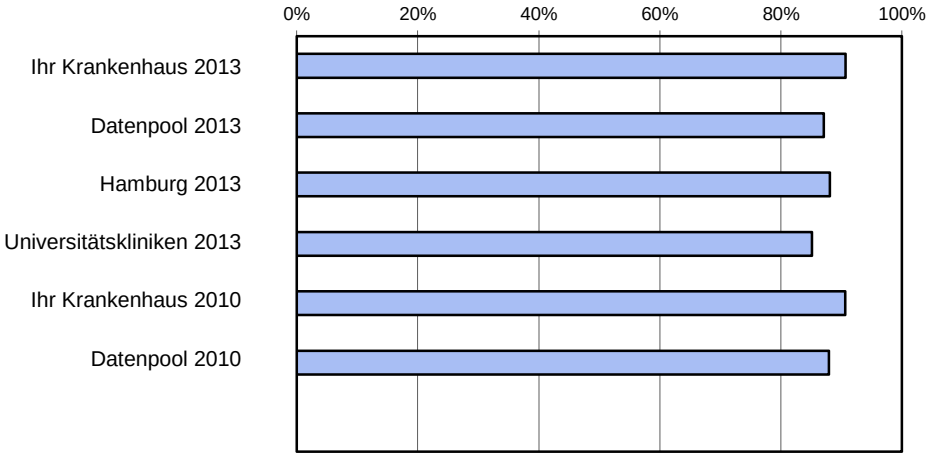
Wie hat sich Ihr Gesundheitszustand durch die Krankenhausbehandlung geändert?

Diagramm 16: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 70,1% - 96,4%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 17: Erreichte Punkte in %



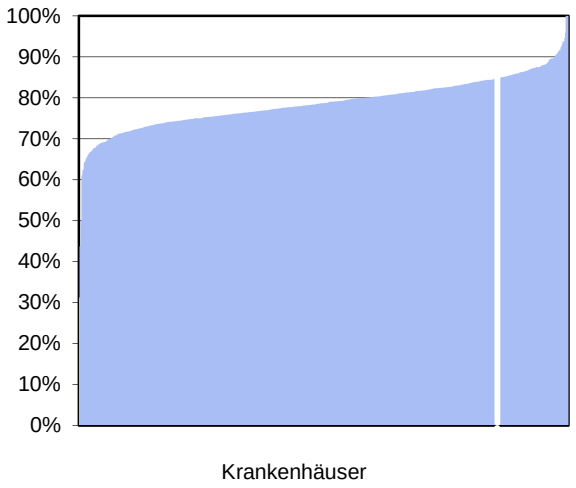
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

QD3 - Medizinisch-pflegerische Versorgung

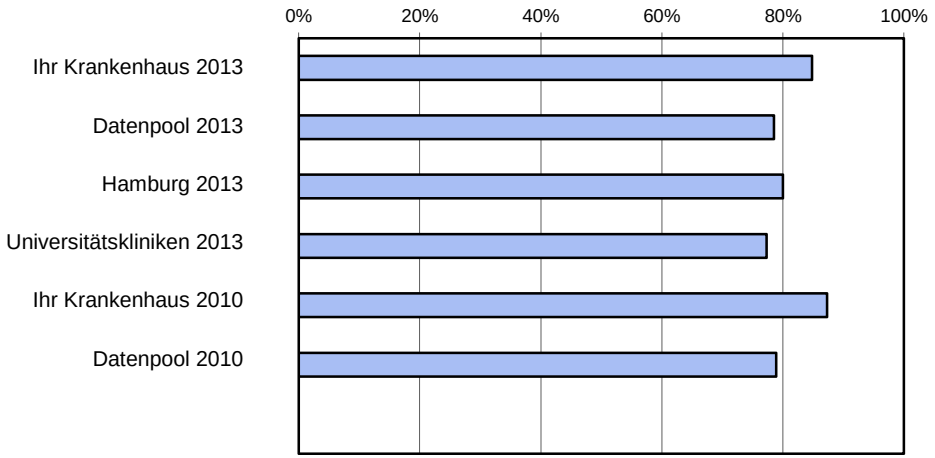
Benchmark

	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitäts-kliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten)	84,8%	78,5%	80,0%	77,3%	87,3%	78,9%
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	517	171.565	7.719	14.457	473	167.953

Vergleich der Krankenhausergebnisse 2013
Diagramm 18: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 31,3% - 100,0%



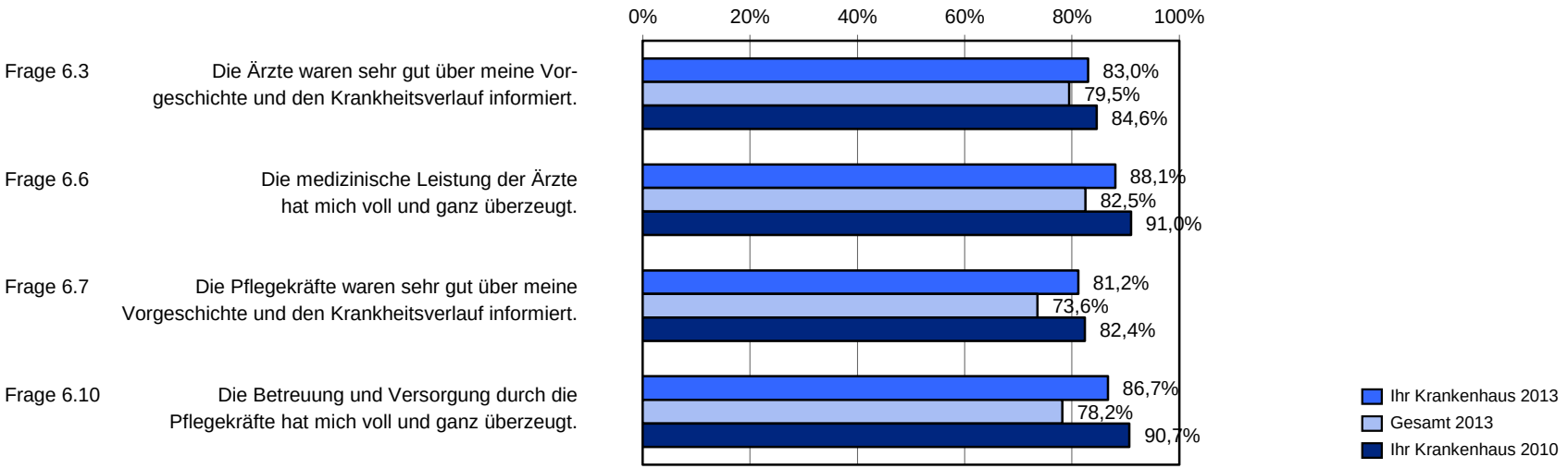
Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 19: Erreichte Punkte in %



© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Zusammensetzung der Qualitätsdimension 'Medizinisch-pflegerische Versorgung'

Diagramm 20: Erreichte Punkte in %



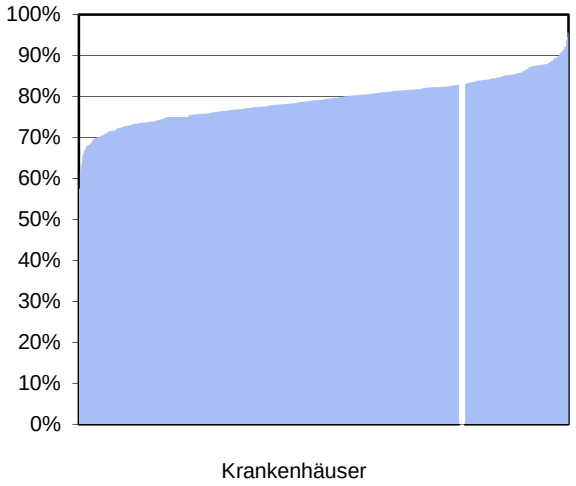
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

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

		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	62	53	6	6	1	1	2	128 / 131	1.275 / 1.536	
	%	47,3%	40,5%	4,6%	4,6%	0,8%	0,8%	1,5%	97,7%	83,0%	
Datenpool 2013	N	18.186	16.693	4.672	1.666	888	1.877	632	42.105 / 44.614	401.499 / 505.260	
	%	40,8%	37,4%	10,5%	3,7%	2,0%	4,2%	1,4%	94,4%	79,5%	75,8 - 82,4%
Hamburg 2013	N	922	686	196	64	29	70	33	1.897 / 2.000	18.606 / 22.764	
	%	46,1%	34,3%	9,8%	3,2%	1,5%	3,5%	1,7%	94,9%	81,7%	
Universitätskliniken 2013	N	1.541	1.376	435	148	80	122	35	3.580 / 3.737	33.930 / 42.960	
	%	41,2%	36,8%	11,6%	4,0%	2,1%	3,3%	0,9%	95,8%	79,0%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	64	36	9	4	1	7	1	114 / 122	1.158 / 1.368	
	%	52,5%	29,5%	7,4%	3,3%	0,8%	5,7%	0,8%	93,4%	84,6%	
Datenpool 2010	N	17.938	16.397	4.424	1.607	747	1.971	737	41.113 / 43.821	394.194 / 493.356	
	%	40,9%	37,4%	10,1%	3,7%	1,7%	4,5%	1,7%	93,8%	79,9%	

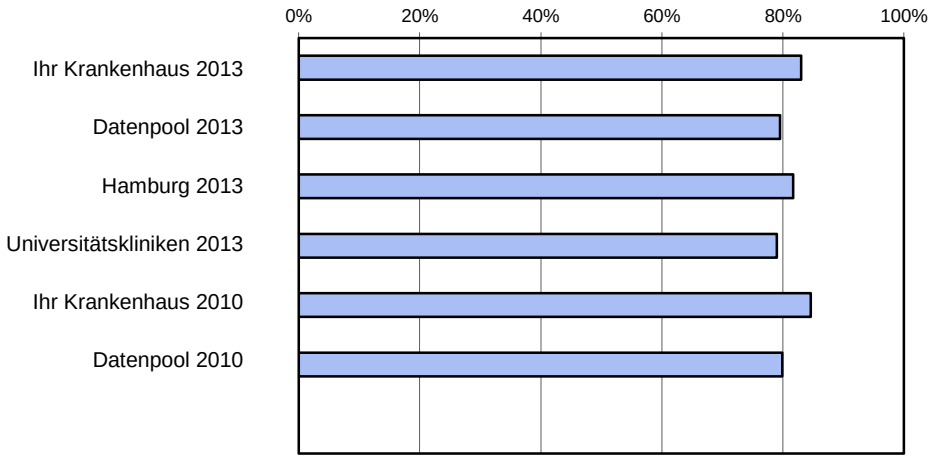
Die Ärzte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.

Diagramm 21: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 57,5% - 95,6%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 22: Erreichte Punkte in %

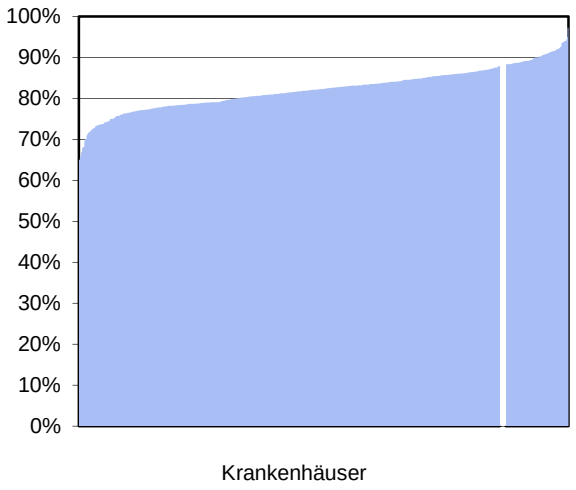


© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

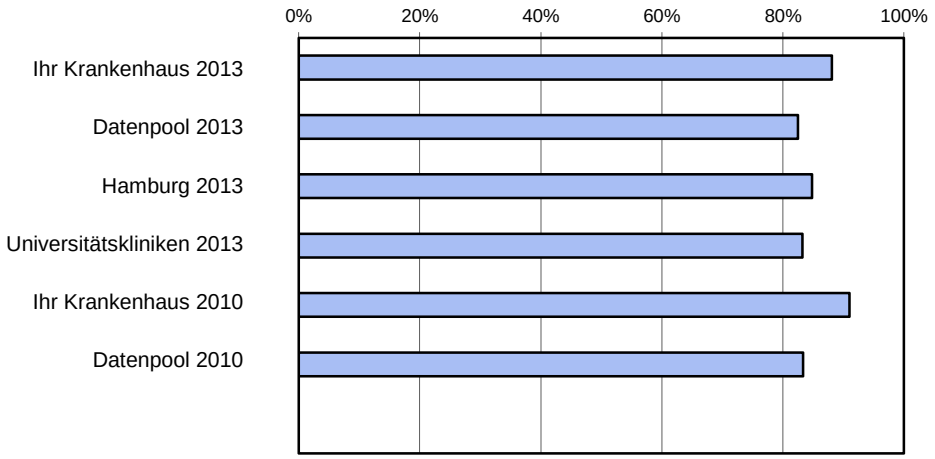
6.6 Die medizinische Leistung der Ärzte hat mich voll und ganz überzeugt.

		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	82	37	9	1	1	1	0	130 / 131	1.374 / 1.560	
	%	62,6%	28,2%	6,9%	0,8%	0,8%	0,8%	0,0%	99,2%	88,1%	
Datenpool 2013	N	23.237	13.965	3.965	1.455	1.091	528	373	43.713 / 44.614	432.684 / 524.556	
	%	52,1%	31,3%	8,9%	3,3%	2,4%	1,2%	0,8%	98,0%	82,5%	78,9 - 85,7%
Hamburg 2013	N	1.155	560	151	67	32	13	22	1.965 / 2.000	20.007 / 23.580	
	%	57,8%	28,0%	7,6%	3,4%	1,6%	0,7%	1,1%	98,3%	84,8%	
Universitätskliniken 2013	N	2.004	1.122	364	101	76	43	27	3.667 / 3.737	36.633 / 44.004	
	%	53,6%	30,0%	9,7%	2,7%	2,0%	1,2%	0,7%	98,1%	83,2%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	88	24	5	3	0	2	0	120 / 122	1.311 / 1.440	
	%	72,1%	19,7%	4,1%	2,5%	0,0%	1,6%	0,0%	98,4%	91,0%	
Datenpool 2010	N	23.093	14.038	3.573	1.251	915	546	405	42.870 / 43.821	428.649 / 514.440	
	%	52,7%	32,0%	8,2%	2,9%	2,1%	1,2%	0,9%	97,8%	83,3%	

Die medizinische Leistung der Ärzte hat mich voll und ganz überzeugt.
Diagramm 23: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 65,0% - 97,3%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 24: Erreichte Punkte in %



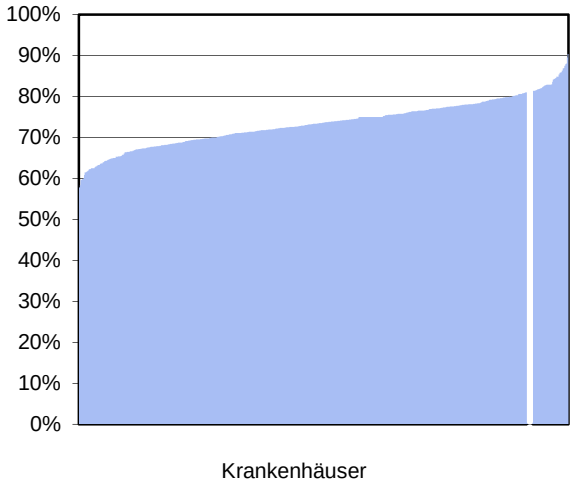
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

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

		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	57	54	13	3	2	2	0	129 / 131	1.257 / 1.548	
	%	43,5%	41,2%	9,9%	2,3%	1,5%	1,5%	0,0%	98,5%	81,2%	
Datenpool 2013	N	13.144	17.665	7.120	2.524	1.126	2.534	501	41.579 / 44.614	367.005 / 498.948	
	%	29,5%	39,6%	16,0%	5,7%	2,5%	5,7%	1,1%	93,2%	73,6%	69,6 - 77,5%
Hamburg 2013	N	647	770	293	116	50	96	28	1.876 / 2.000	16.800 / 22.512	
	%	32,4%	38,5%	14,7%	5,8%	2,5%	4,8%	1,4%	93,8%	74,6%	
Universitätskliniken 2013	N	974	1.490	675	272	107	191	28	3.518 / 3.737	29.964 / 42.216	
	%	26,1%	39,9%	18,1%	7,3%	2,9%	5,1%	0,7%	94,1%	71,0%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	61	41	7	8	1	4	0	118 / 122	1.167 / 1.416	
	%	50,0%	33,6%	5,7%	6,6%	0,8%	3,3%	0,0%	96,7%	82,4%	
Datenpool 2010	N	12.916	17.556	6.773	2.321	986	2.653	616	40.552 / 43.821	360.597 / 486.624	
	%	29,5%	40,1%	15,5%	5,3%	2,3%	6,1%	1,4%	92,5%	74,1%	

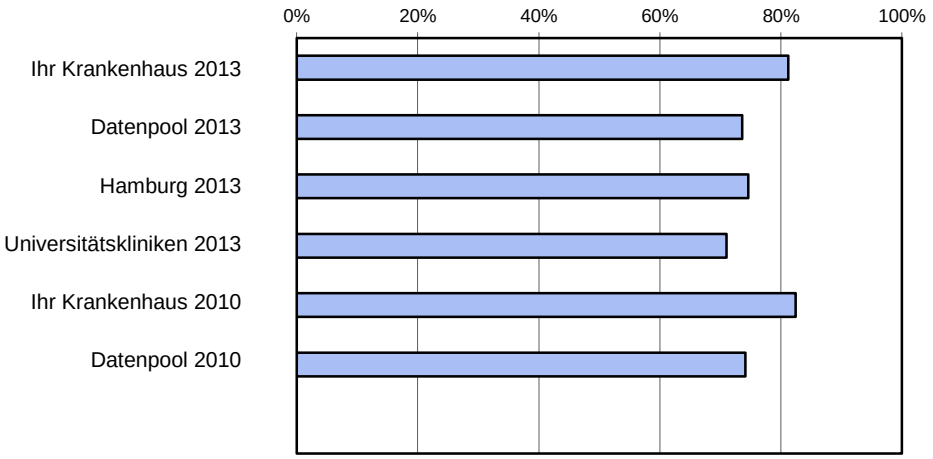
Die Pflegekräfte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.

Diagramm 25: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 57,8% - 90,4%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 26: Erreichte Punkte in %



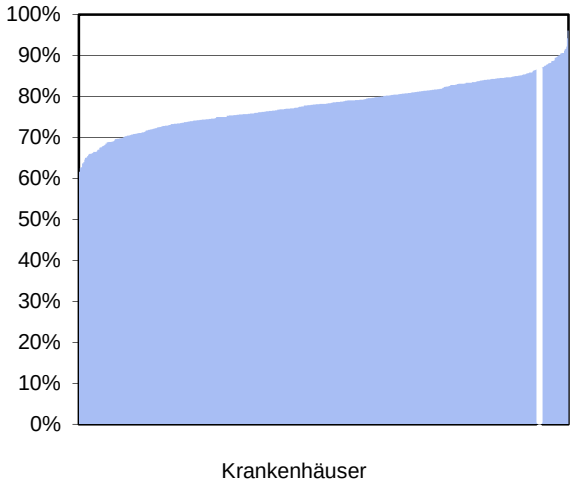
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

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

Stärke		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	75	46	5	3	1	0	1	130 / 131	1.353 / 1.560	
	%	57,3%	35,1%	3,8%	2,3%	0,8%	0,0%	0,8%	99,2%	86,7%	
Datenpool 2013	N	18.505	17.178	5.310	2.036	1.139	66	380	44.168 / 44.614	414.630 / 530.016	
	%	41,5%	38,5%	11,9%	4,6%	2,6%	0,1%	0,9%	99,0%	78,2%	74,3 - 82,4%
Hamburg 2013	N	870	722	243	85	61	2	17	1.981 / 2.000	18.651 / 23.772	
	%	43,5%	36,1%	12,2%	4,3%	3,1%	0,1%	0,9%	99,1%	78,5%	
Universitätskliniken 2013	N	1.404	1.439	530	194	125	8	37	3.692 / 3.737	33.561 / 44.304	
	%	37,6%	38,5%	14,2%	5,2%	3,3%	0,2%	1,0%	98,8%	75,8%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	85	28	7	1	0	0	1	121 / 122	1.317 / 1.452	
	%	69,7%	23,0%	5,7%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	99,2%	90,7%	
Datenpool 2010	N	18.500	16.081	5.565	2.053	1.219	103	300	43.418 / 43.821	406.278 / 521.016	
	%	42,2%	36,7%	12,7%	4,7%	2,8%	0,2%	0,7%	99,1%	78,0%	

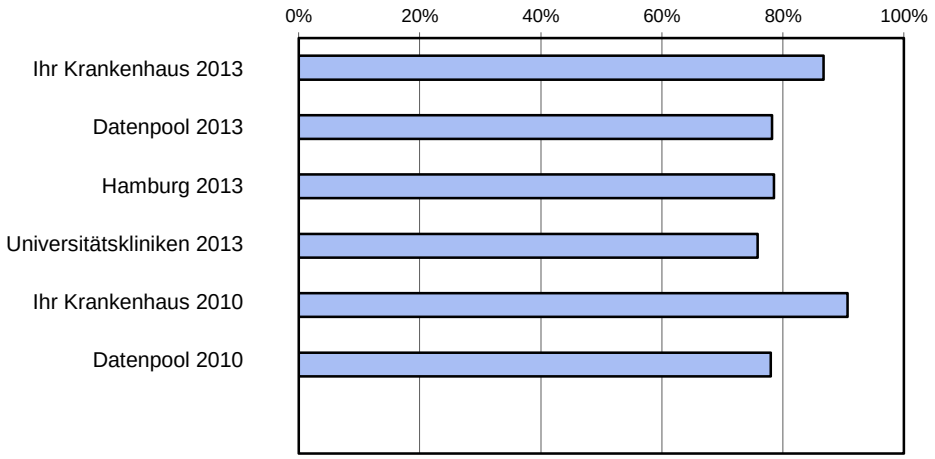
Die Betreuung und Versorgung durch die Pflegekräfte hat mich voll und ganz überzeugt.

Diagramm 27: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 61,7% - 96,1%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 28: Erreichte Punkte in %



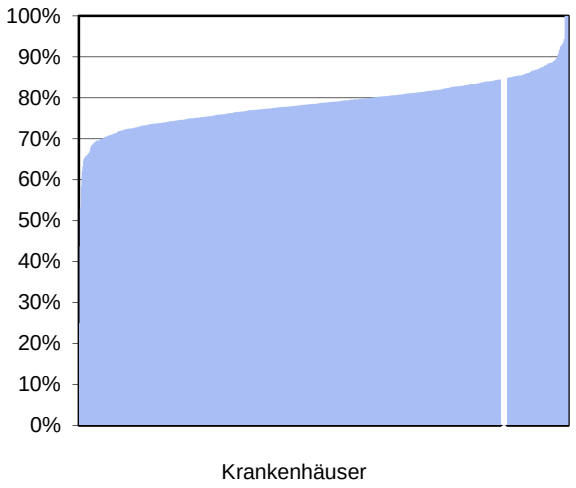
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

QD4 - Information und Kommunikation

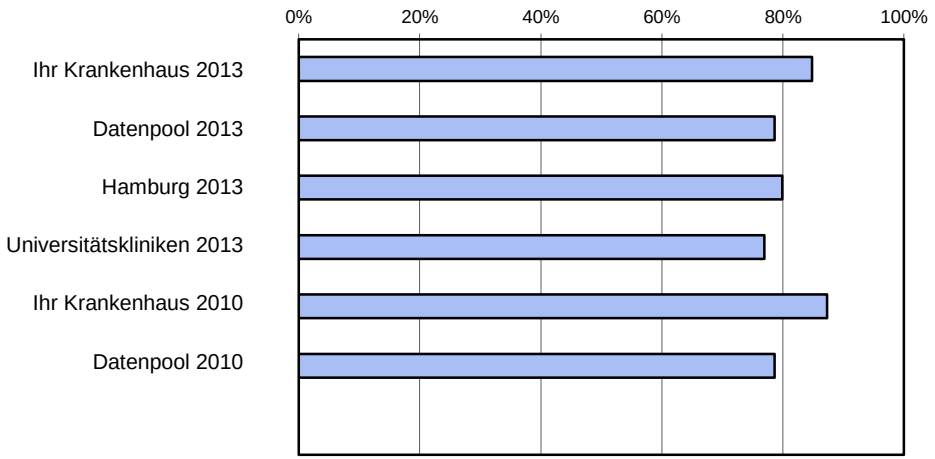
Benchmark

	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitäts-kliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten)	84,8%	78,6%	79,9%	76,9%	87,3%	78,6%
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	1.027	346.180	15.865	29.349	946	345.852

Vergleich der Krankenhausergebnisse 2013
Diagramm 29: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 25,0% - 100,0%



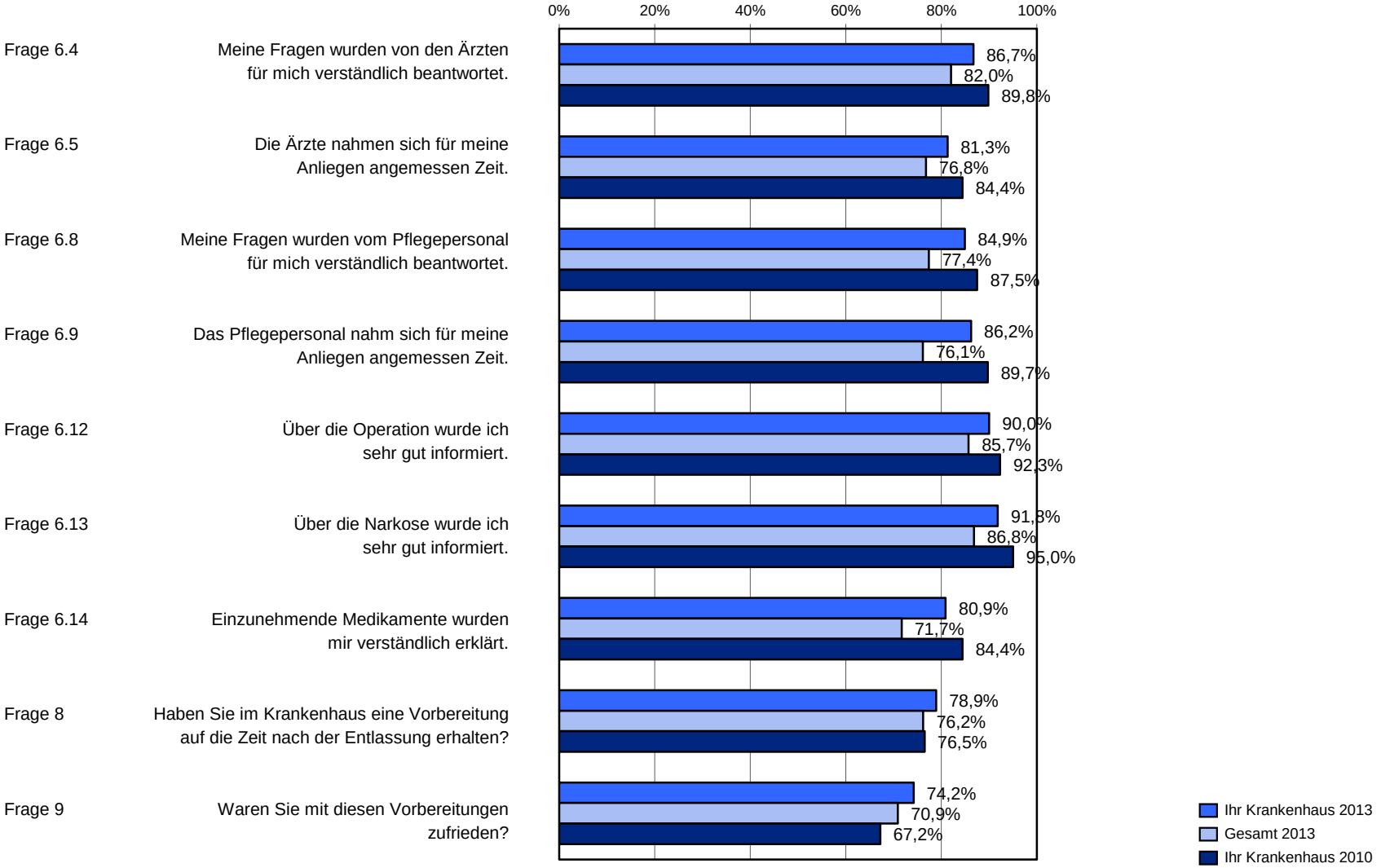
Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 30: Erreichte Punkte in %



© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Zusammensetzung der Qualitätsdimension 'Information und Kommunikation'

Diagramm 31: Erreichte Punkte in %

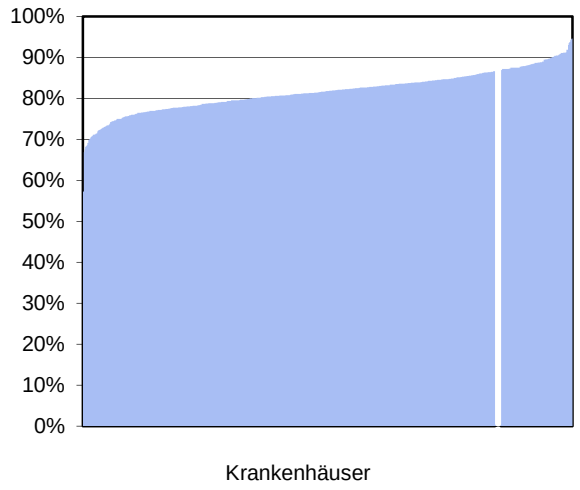


© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

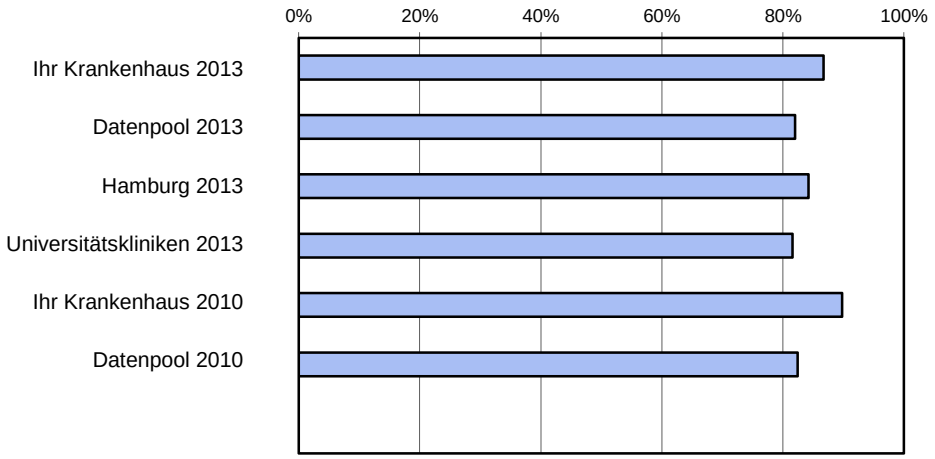
6.4 Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet.

		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	73	47	8	2	0	1	0	130 / 131	1.353 / 1.560	
	%	55,7%	35,9%	6,1%	1,5%	0,0%	0,8%	0,0%	99,2%	86,7%	
Datenpool 2013	N	21.319	16.767	3.945	1.393	762	159	269	44.186 / 44.614	434.580 / 530.232	
	%	47,8%	37,6%	8,8%	3,1%	1,7%	0,4%	0,6%	99,0%	82,0%	78,7 - 84,8%
Hamburg 2013	N	1.060	691	152	53	24	8	12	1.980 / 2.000	20.010 / 23.760	
	%	53,0%	34,6%	7,6%	2,7%	1,2%	0,4%	0,6%	99,0%	84,2%	
Universitätskliniken 2013	N	1.746	1.431	364	112	58	13	13	3.711 / 3.737	36.351 / 44.532	
	%	46,7%	38,3%	9,7%	3,0%	1,6%	0,3%	0,3%	99,3%	81,6%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	79	37	5	1	0	0	0	122 / 122	1.314 / 1.464	
	%	64,8%	30,3%	4,1%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	89,8%	
Datenpool 2010	N	20.963	16.815	3.681	1.240	675	166	281	43.374 / 43.821	428.697 / 520.488	
	%	47,8%	38,4%	8,4%	2,8%	1,5%	0,4%	0,6%	99,0%	82,4%	

Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet.
Diagramm 32: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 57,3% - 94,6%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 33: Erreichte Punkte in %

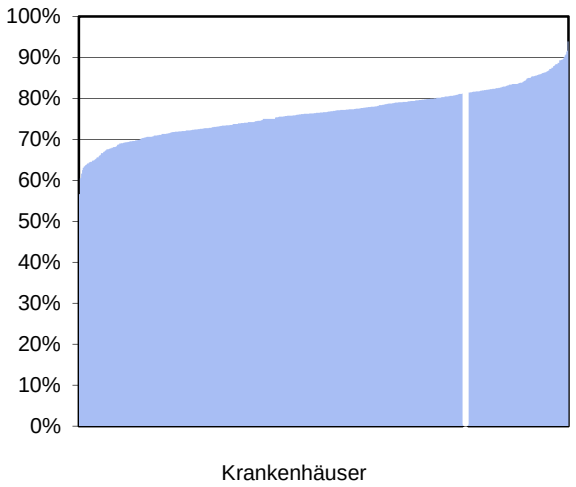


© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

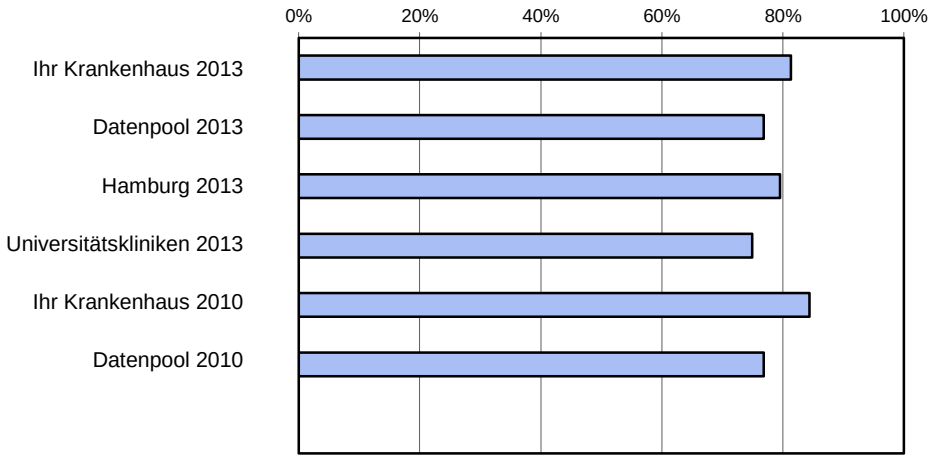
6.5 Die Ärzte nahmen sich für meine Anliegen angemessen Zeit.

		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	60	51	15	3	2	0	0	131 / 131	1.278 / 1.572	
	%	45,8%	38,9%	11,5%	2,3%	1,5%	0,0%	0,0%	100,0%	81,3%	
Datenpool 2013	N	17.973	16.305	5.976	2.413	1.355	249	343	44.022 / 44.614	405.516 / 528.264	
	%	40,3%	36,5%	13,4%	5,4%	3,0%	0,6%	0,8%	98,7%	76,8%	72,6 - 80,5%
Hamburg 2013	N	907	720	198	103	49	8	15	1.977 / 2.000	18.861 / 23.724	
	%	45,4%	36,0%	9,9%	5,2%	2,5%	0,4%	0,8%	98,9%	79,5%	
Universitätskliniken 2013	N	1.369	1.416	552	243	115	24	18	3.695 / 3.737	33.213 / 44.340	
	%	36,6%	37,9%	14,8%	6,5%	3,1%	0,6%	0,5%	98,9%	74,9%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	68	39	9	5	1	0	0	122 / 122	1.236 / 1.464	
	%	55,7%	32,0%	7,4%	4,1%	0,8%	0,0%	0,0%	100,0%	84,4%	
Datenpool 2010	N	17.402	16.299	5.909	2.295	1.275	227	414	43.180 / 43.821	397.854 / 518.160	
	%	39,7%	37,2%	13,5%	5,2%	2,9%	0,5%	0,9%	98,5%	76,8%	

Die Ärzte nahmen sich für meine Anliegen angemessen Zeit.
Diagramm 34: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 56,6% - 93,9%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 35: Erreichte Punkte in %

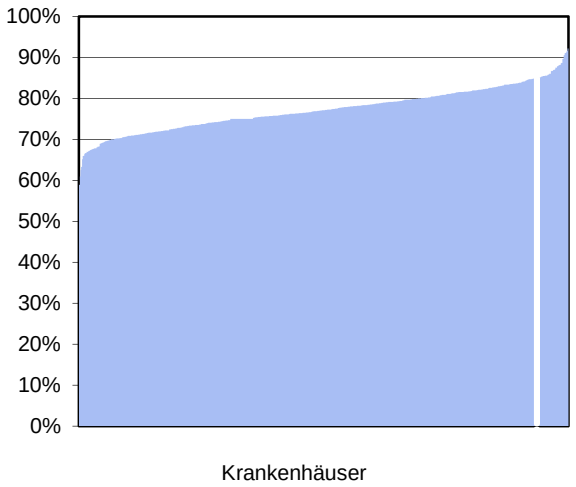


© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

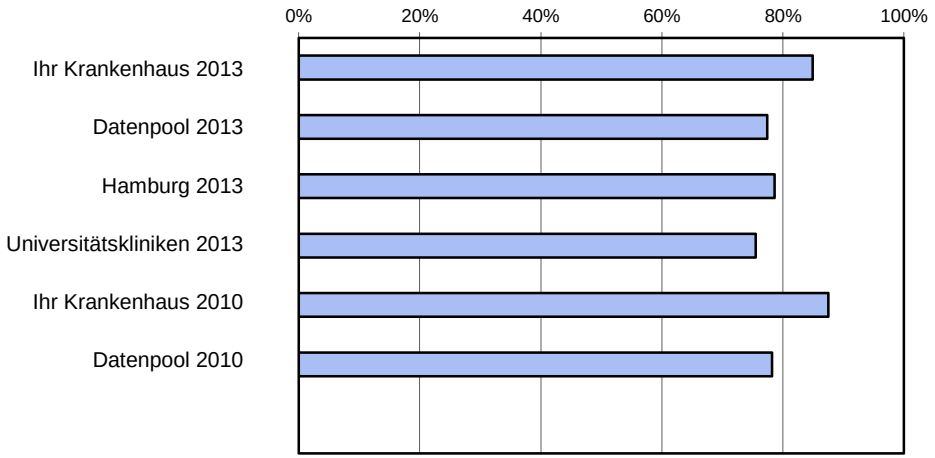
6.8 Meine Fragen wurden vom Pflegepersonal für mich verständlich beantwortet.

Stärke		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	66	53	6	3	1	1	1	129 / 131	1.314 / 1.548	
	%	50,4%	40,5%	4,6%	2,3%	0,8%	0,8%	0,8%	98,5%	84,9%	
Datenpool 2013	N	16.164	19.097	5.841	1.818	847	543	304	43.767 / 44.614	406.341 / 525.204	
	%	36,2%	42,8%	13,1%	4,1%	1,9%	1,2%	0,7%	98,1%	77,4%	73,7 - 80,9%
Hamburg 2013	N	793	806	239	74	41	27	20	1.953 / 2.000	18.426 / 23.436	
	%	39,7%	40,3%	12,0%	3,7%	2,1%	1,4%	1,0%	97,7%	78,6%	
Universitätskliniken 2013	N	1.233	1.630	542	188	80	40	24	3.673 / 3.737	33.282 / 44.076	
	%	33,0%	43,6%	14,5%	5,0%	2,1%	1,1%	0,6%	98,3%	75,5%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	72	38	8	2	0	1	1	120 / 122	1.260 / 1.440	
	%	59,0%	31,1%	6,6%	1,6%	0,0%	0,8%	0,8%	98,4%	87,5%	
Datenpool 2010	N	16.075	19.200	5.367	1.478	779	513	409	42.899 / 43.821	402.336 / 514.788	
	%	36,7%	43,8%	12,2%	3,4%	1,8%	1,2%	0,9%	97,9%	78,2%	

Meine Fragen wurden vom Pflegepersonal für mich verständlich beantwortet.
Diagramm 36: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 58,9% - 92,2%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 37: Erreichte Punkte in %

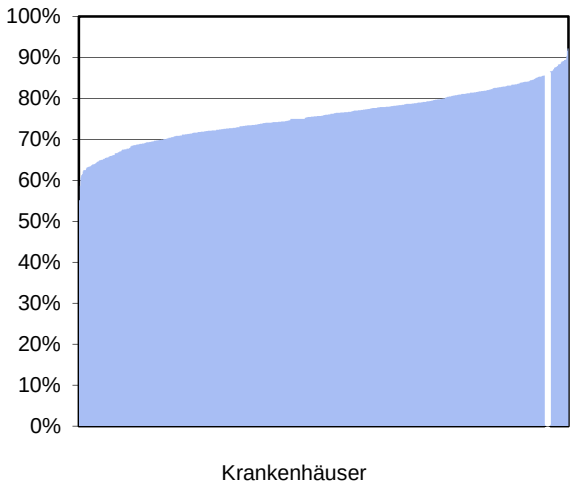


© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

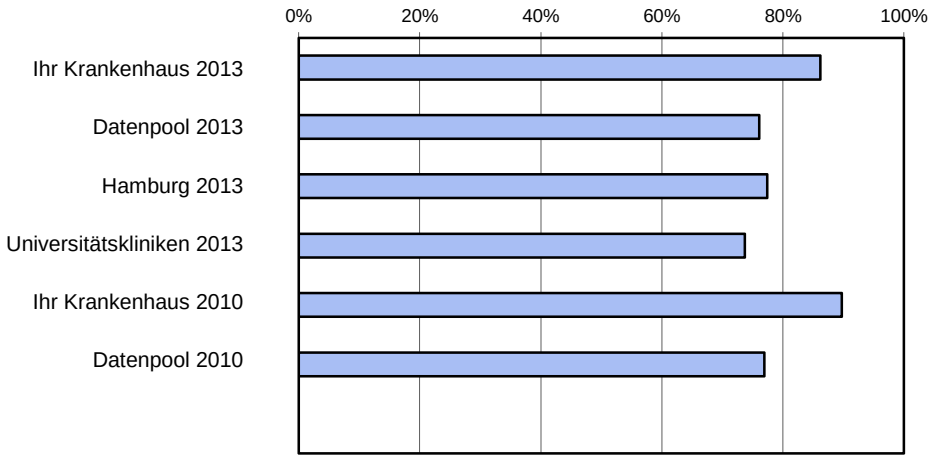
6.9 Das Pflegepersonal nahm sich für meine Anliegen angemessen Zeit.

Stärke		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	78	38	10	2	2	1	0	130 / 131	1.344 / 1.560	
	%	59,5%	29,0%	7,6%	1,5%	1,5%	0,8%	0,0%	99,2%	86,2%	
Datenpool 2013	N	16.824	17.284	6.292	2.288	1.367	288	271	44.055 / 44.614	402.060 / 528.660	
	%	37,7%	38,7%	14,1%	5,1%	3,1%	0,6%	0,6%	98,7%	76,1%	71,9 - 80,2%
Hamburg 2013	N	833	708	269	102	56	16	16	1.968 / 2.000	18.288 / 23.616	
	%	41,7%	35,4%	13,5%	5,1%	2,8%	0,8%	0,8%	98,4%	77,4%	
Universitätskliniken 2013	N	1.289	1.427	610	219	146	27	19	3.691 / 3.737	32.628 / 44.292	
	%	34,5%	38,2%	16,3%	5,9%	3,9%	0,7%	0,5%	98,8%	73,7%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	80	34	5	2	0	1	0	121 / 122	1.302 / 1.452	
	%	65,6%	27,9%	4,1%	1,6%	0,0%	0,8%	0,0%	99,2%	89,7%	
Datenpool 2010	N	16.647	17.482	5.945	1.985	1.136	260	366	43.195 / 43.821	398.727 / 518.340	
	%	38,0%	39,9%	13,6%	4,5%	2,6%	0,6%	0,8%	98,6%	76,9%	

Das Pflegepersonal nahm sich für meine Anliegen angemessen Zeit.
Diagramm 38: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 55,1% - 92,2%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 39: Erreichte Punkte in %

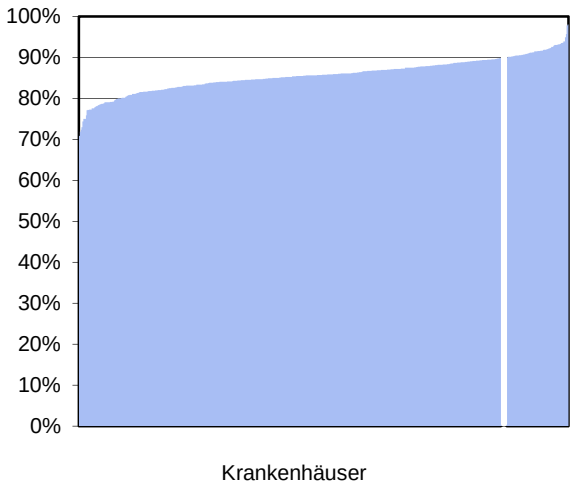


© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

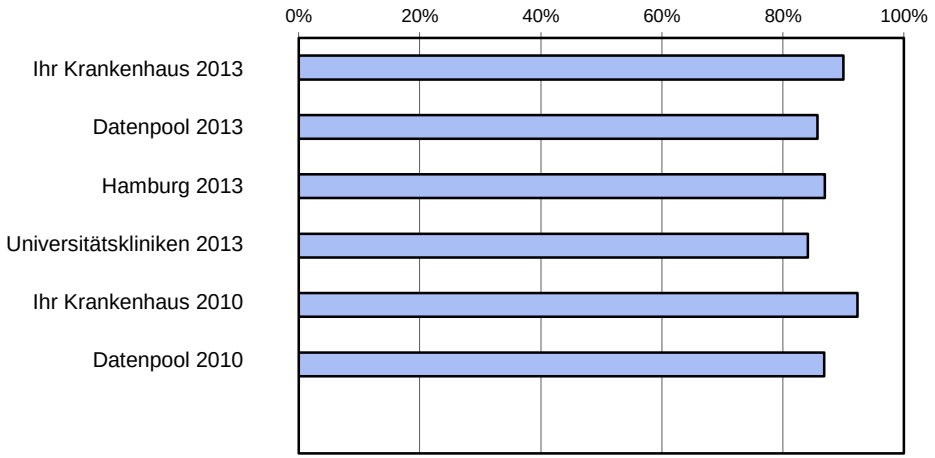
6.12 Über die Operation wurde ich sehr gut informiert.

		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	traf auf mich nicht zu	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	84	35	8	0	0	0	2	2	127 / 131	1.371 / 1.524	
	%	64,1%	26,7%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	1,5%	96,9%	90,0%	
Datenpool 2013	N	22.891	12.880	2.795	818	464	167	3.775	824	39.848 / 44.614	409.836 / 478.176	
	%	51,3%	28,9%	6,3%	1,8%	1,0%	0,4%	8,5%	1,8%	89,3%	85,7%	83,4 - 88,3%
Hamburg 2013	N	1.130	547	119	32	23	3	107	39	1.851 / 2.000	19.293 / 22.212	
	%	56,5%	27,4%	6,0%	1,6%	1,2%	0,2%	5,4%	2,0%	92,6%	86,9%	
Universitätskliniken 2013	N	1.834	1.160	288	91	39	15	248	62	3.412 / 3.737	34.449 / 40.944	
	%	49,1%	31,0%	7,7%	2,4%	1,0%	0,4%	6,6%	1,7%	91,3%	84,1%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	90	25	3	2	0	0	1	1	120 / 122	1.329 / 1.440	
	%	73,8%	20,5%	2,5%	1,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	98,4%	92,3%	
Datenpool 2010	N	23.606	12.592	2.353	738	370	147	3.123	892	39.659 / 43.821	412.932 / 475.908	
	%	53,9%	28,7%	5,4%	1,7%	0,8%	0,3%	7,1%	2,0%	90,5%	86,8%	

Über die Operation wurde ich sehr gut informiert.
Diagramm 40: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 70,8% - 98,1%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 41: Erreichte Punkte in %



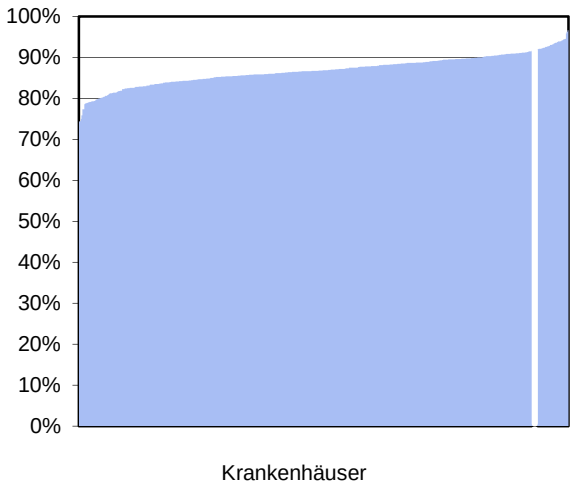
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

6.13 Über die Narkose wurde ich sehr gut informiert.

Stärke		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	traf auf mich nicht zu	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	89	32	3	1	0	0	2	4	125 / 131	1.377 / 1.500	
	%	67,9%	24,4%	2,3%	0,8%	0,0%	0,0%	1,5%	3,1%	95,4%	91,8%	
Datenpool 2013	N	23.216	12.664	2.440	599	335	175	3.948	1.237	39.254 / 44.614	409.005 / 471.048	
	%	52,0%	28,4%	5,5%	1,3%	0,8%	0,4%	8,8%	2,8%	88,0%	86,8%	84,7 - 89,5%
Hamburg 2013	N	1.141	527	106	29	16	4	126	51	1.819 / 2.000	19.158 / 21.828	
	%	57,1%	26,4%	5,3%	1,5%	0,8%	0,2%	6,3%	2,6%	91,0%	87,8%	
Universitätskliniken 2013	N	1.915	1.103	235	49	31	22	277	105	3.333 / 3.737	34.464 / 39.996	
	%	51,2%	29,5%	6,3%	1,3%	0,8%	0,6%	7,4%	2,8%	89,2%	86,2%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	101	18	0	2	0	0	1	0	121 / 122	1.380 / 1.452	
	%	82,8%	14,8%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	99,2%	95,0%	
Datenpool 2010	N	24.122	12.306	2.079	567	314	160	3.330	943	39.388 / 43.821	414.393 / 472.656	
	%	55,0%	28,1%	4,7%	1,3%	0,7%	0,4%	7,6%	2,2%	89,9%	87,7%	

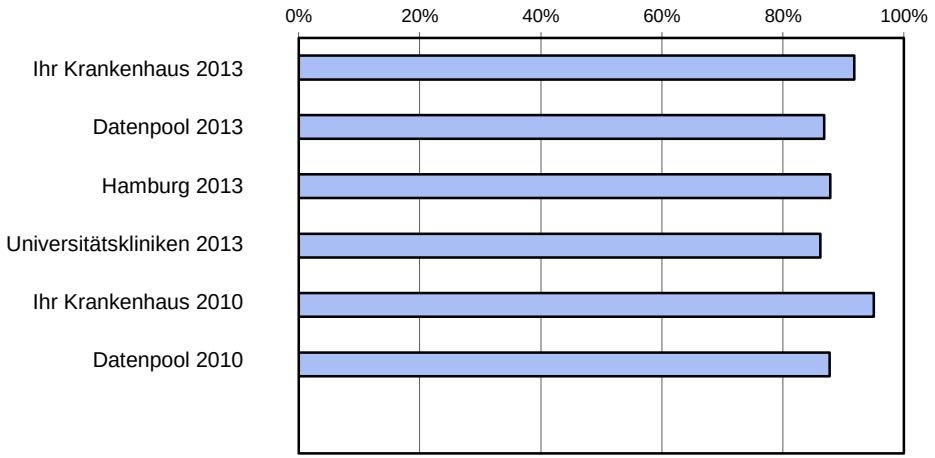
Über die Narkose wurde ich sehr gut informiert.

Diagramm 42: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 74,3% - 96,7%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 43: Erreichte Punkte in %

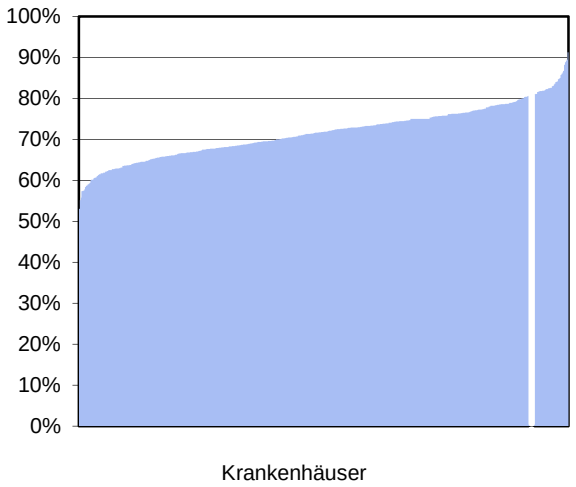


© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

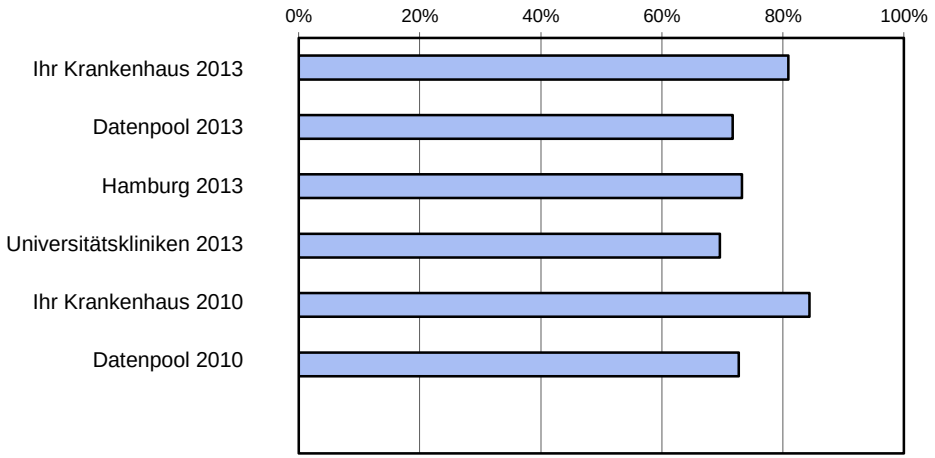
6.14 Einzunehmende Medikamente wurden mir verständlich erklärt.

Stärke		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	traf auf mich nicht zu	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	56	43	13	6	1	1	11	0	119 / 131	1.155 / 1.428	
	%	42,7%	32,8%	9,9%	4,6%	0,8%	0,8%	8,4%	0,0%	90,8%	80,9%	
Datenpool 2013	N	13.550	14.510	5.899	3.256	2.087	287	4.103	922	39.302 / 44.614	338.352 / 471.624	
	%	30,4%	32,5%	13,2%	7,3%	4,7%	0,6%	9,2%	2,1%	88,1%	71,7%	67,3 - 75,8%
Hamburg 2013	N	694	631	245	155	90	13	134	38	1.815 / 2.000	15.942 / 21.780	
	%	34,7%	31,6%	12,3%	7,8%	4,5%	0,7%	6,7%	1,9%	90,8%	73,2%	
Universitätskliniken 2013	N	1.031	1.220	559	286	203	28	339	71	3.299 / 3.737	27.564 / 39.588	
	%	27,6%	32,6%	15,0%	7,7%	5,4%	0,7%	9,1%	1,9%	88,3%	69,6%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	55	36	5	3	2	0	19	2	101 / 122	1.023 / 1.212	
	%	45,1%	29,5%	4,1%	2,5%	1,6%	0,0%	15,6%	1,6%	82,8%	84,4%	
Datenpool 2010	N	13.594	14.711	5.619	3.030	1.814	255	3.881	917	38.768 / 43.821	338.331 / 465.216	
	%	31,0%	33,6%	12,8%	6,9%	4,1%	0,6%	8,9%	2,1%	88,5%	72,7%	

Einzunehmende Medikamente wurden mir verständlich erklärt.
Diagramm 44: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 53,1% - 91,2%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 45: Erreichte Punkte in %



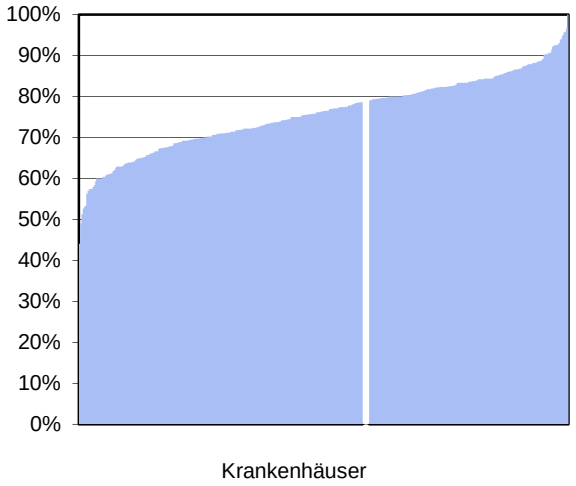
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

8. Haben Sie im Krankenhaus eine Vorbereitung auf die Zeit nach der Entlassung erhalten?

		ja	nein	nein, eine Vorbereitung war nicht notwendig	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	60	16	54	1	76 / 131	720 / 912	
	%	45,8%	12,2%	41,2%	0,8%	58,0%	78,9%	
Datenpool 2013	N	22.554	7.042	14.304	714	29.596 / 44.614	270.648 / 355.152	
	%	50,6%	15,8%	32,1%	1,6%	66,3%	76,2%	69,8 - 82,4%
Hamburg 2013	N	1.085	349	526	40	1.434 / 2.000	13.020 / 17.208	
	%	54,3%	17,5%	26,3%	2,0%	71,7%	75,7%	
Universitätskliniken 2013	N	1.940	694	1.035	68	2.634 / 3.737	23.280 / 31.608	
	%	51,9%	18,6%	27,7%	1,8%	70,5%	73,7%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	52	16	53	1	68 / 122	624 / 816	
	%	42,6%	13,1%	43,4%	0,8%	55,7%	76,5%	
Datenpool 2010	N	22.618	6.551	13.996	656	29.169 / 43.821	271.416 / 350.028	
	%	51,6%	14,9%	31,9%	1,5%	66,6%	77,5%	

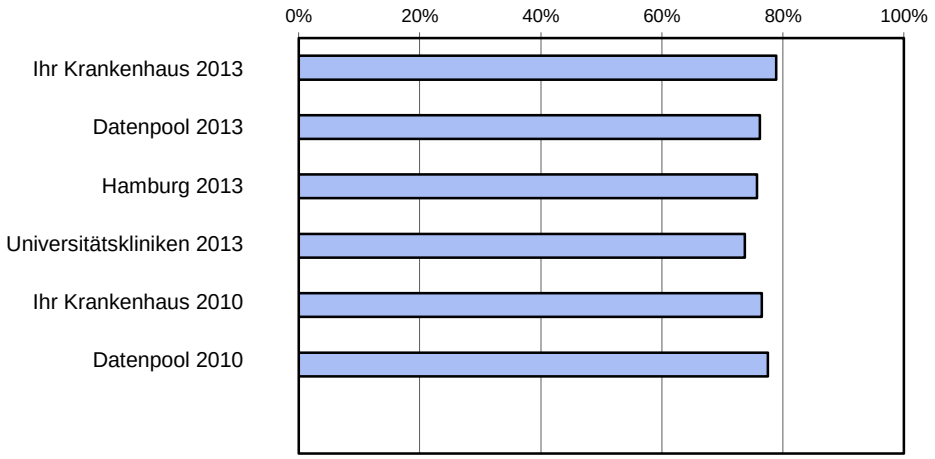
Haben Sie im Krankenhaus eine Vorbereitung auf die Zeit nach der Entlassung erhalten?

Diagramm 46: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 44,1% - 100,0%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 47: Erreichte Punkte in %

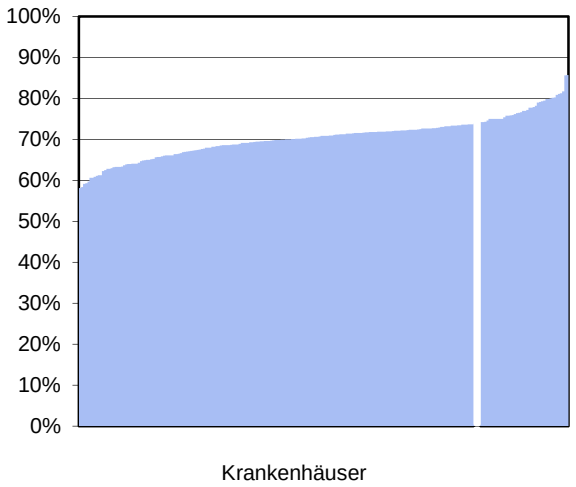


© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

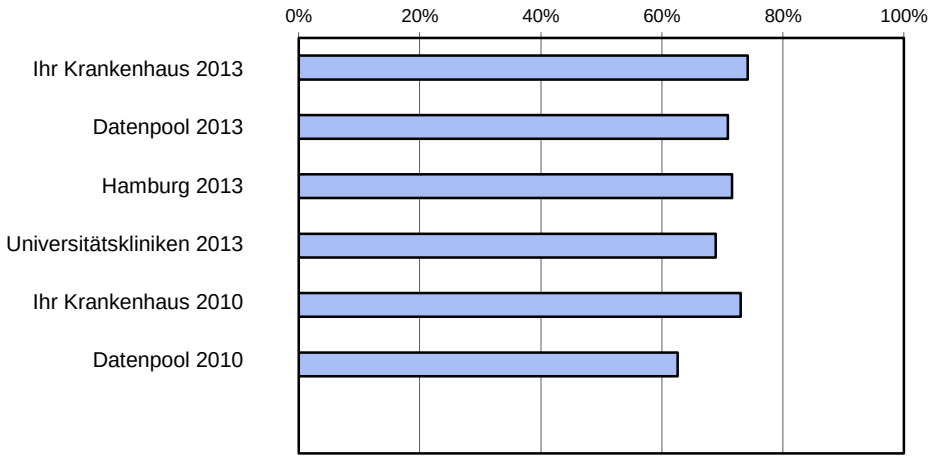
9. Waren Sie mit diesen Vorbereitungen zufrieden?

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	22	18	16	4	0	0	60 / 60	534 / 720	
	%	36,7%	30,0%	26,7%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%	74,2%	
Datenpool 2013	N	7.192	5.263	8.709	803	183	404	22.150 / 22.554	188.334 / 265.800	
	%	31,9%	23,3%	38,6%	3,6%	0,8%	1,8%	98,2%	70,9%	67,6 - 73,2%
Hamburg 2013	N	368	256	387	45	12	17	1.068 / 1.085	9.177 / 12.816	
	%	33,9%	23,6%	35,7%	4,1%	1,1%	1,6%	98,4%	71,6%	
Universitätskliniken 2013	N	559	445	798	74	25	39	1.901 / 1.940	15.723 / 22.812	
	%	28,8%	22,9%	41,1%	3,8%	1,3%	2,0%	98,0%	68,9%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	18	12	20	1	0	1	51 / 52	447 / 612	
	%	34,6%	23,1%	38,5%	1,9%	0,0%	1,9%	98,1%	73,0%	
Datenpool 2010	N	7.406	4.365	10.350	2.246	1.853	17.601	26.220 / 43.821	196.995 / 314.640	
	%	16,9%	10,0%	23,6%	5,1%	4,2%	40,2%	59,8%	62,6%	

Waren Sie mit diesen Vorbereitungen zufrieden?
Diagramm 48: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 58,1% - 85,7%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 49: Erreichte Punkte in %



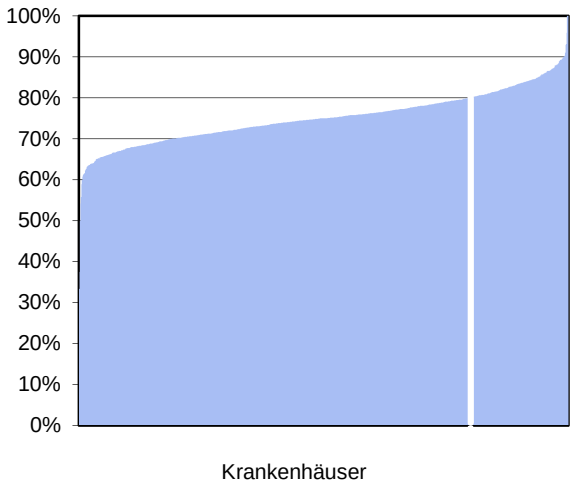
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

QD5 - Organisation und Unterbringung

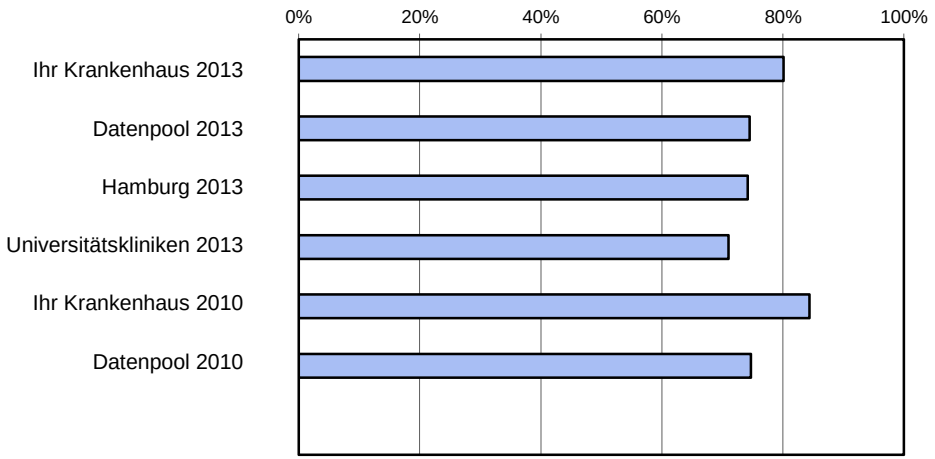
Benchmark

	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitäts-kliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten)	80,1%	74,5%	74,2%	71,0%	84,4%	74,7%
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	895	299.123	13.441	25.054	838	297.719

Vergleich der Krankenhausergebnisse 2013
Diagramm 50: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 33,3% - 100,0%



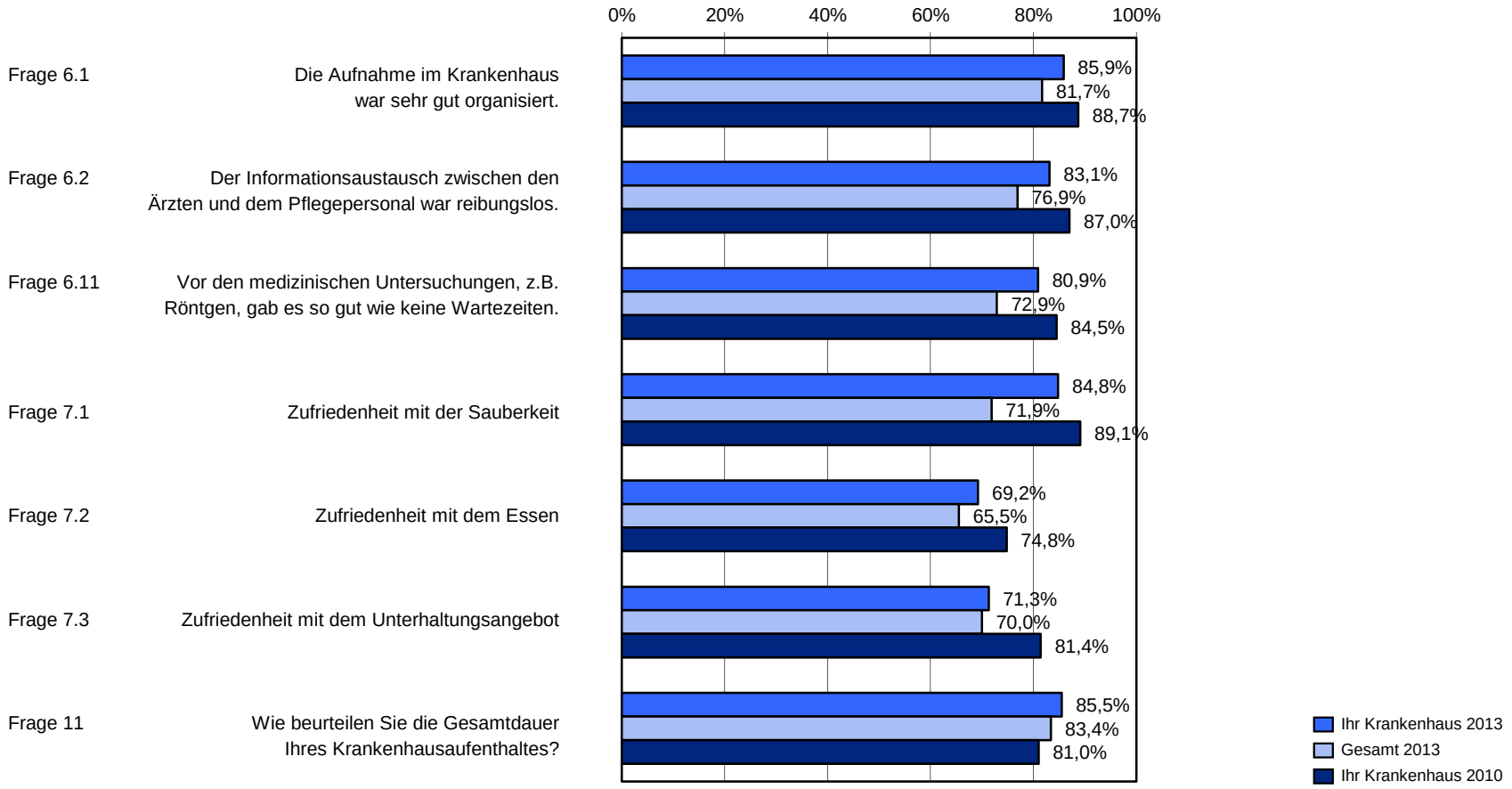
Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 51: Erreichte Punkte in %



© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Zusammensetzung der Qualitätsdimension 'Organisation und Unterbringung'

Diagramm 52: Erreichte Punkte in %

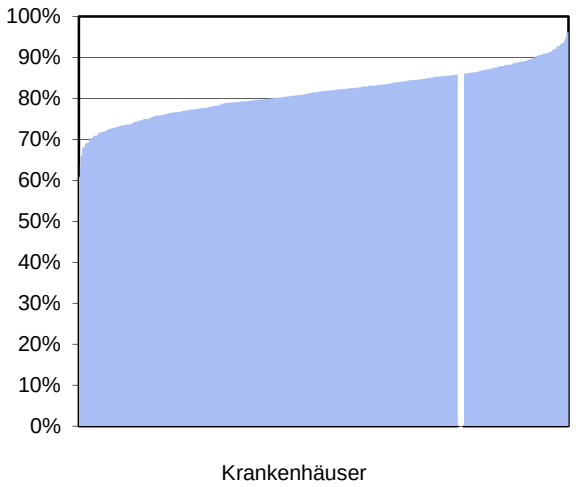


© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

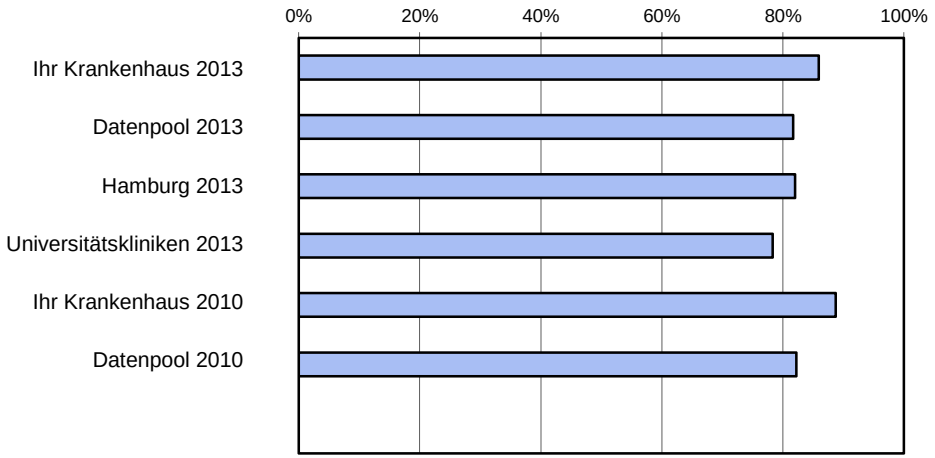
6.1 Die Aufnahme im Krankenhaus war sehr gut organisiert.

		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	70	50	9	2	0	0	0	131 / 131	1.350 / 1.572	
	%	53,4%	38,2%	6,9%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	85,9%	
Datenpool 2013	N	21.858	15.895	3.426	1.785	1.040	304	306	44.004 / 44.614	431.262 / 528.048	
	%	49,0%	35,6%	7,7%	4,0%	2,3%	0,7%	0,7%	98,6%	81,7%	77,6 - 85,5%
Hamburg 2013	N	1.045	636	160	70	63	10	16	1.974 / 2.000	19.434 / 23.688	
	%	52,3%	31,8%	8,0%	3,5%	3,2%	0,5%	0,8%	98,7%	82,0%	
Universitätskliniken 2013	N	1.613	1.394	339	202	127	37	25	3.675 / 3.737	34.542 / 44.100	
	%	43,2%	37,3%	9,1%	5,4%	3,4%	1,0%	0,7%	98,3%	78,3%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	84	28	5	3	2	0	0	122 / 122	1.299 / 1.464	
	%	68,9%	23,0%	4,1%	2,5%	1,6%	0,0%	0,0%	100,0%	88,7%	
Datenpool 2010	N	21.737	15.867	3.087	1.637	943	325	225	43.271 / 43.821	427.080 / 519.252	
	%	49,6%	36,2%	7,0%	3,7%	2,2%	0,7%	0,5%	98,7%	82,2%	

Die Aufnahme im Krankenhaus war sehr gut organisiert.
Diagramm 53: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 60,9% - 96,2%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 54: Erreichte Punkte in %



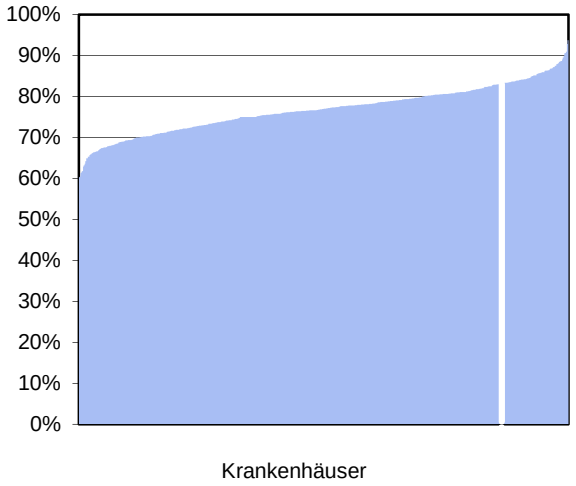
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

6.2 Der Informationsaustausch zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal war reibungslos.

		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	56	57	11	2	0	3	2	126 / 131	1.257 / 1.512	
	%	42,7%	43,5%	8,4%	1,5%	0,0%	2,3%	1,5%	96,2%	83,1%	
Datenpool 2013	N	15.363	18.408	5.095	2.135	930	2.302	381	41.931 / 44.614	387.003 / 503.172	
	%	34,4%	41,3%	11,4%	4,8%	2,1%	5,2%	0,9%	94,0%	76,9%	72,9 - 80,6%
Hamburg 2013	N	750	754	248	99	50	79	20	1.901 / 2.000	17.571 / 22.812	
	%	37,5%	37,7%	12,4%	5,0%	2,5%	4,0%	1,0%	95,1%	77,0%	
Universitätskliniken 2013	N	1.154	1.531	524	244	84	177	23	3.537 / 3.737	31.503 / 42.444	
	%	30,9%	41,0%	14,0%	6,5%	2,2%	4,7%	0,6%	94,6%	74,2%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	68	40	6	3	0	4	1	117 / 122	1.221 / 1.404	
	%	55,7%	32,8%	4,9%	2,5%	0,0%	3,3%	0,8%	95,9%	87,0%	
Datenpool 2010	N	15.671	18.094	4.718	1.844	828	2.318	348	41.155 / 43.821	384.738 / 493.860	
	%	35,8%	41,3%	10,8%	4,2%	1,9%	5,3%	0,8%	93,9%	77,9%	

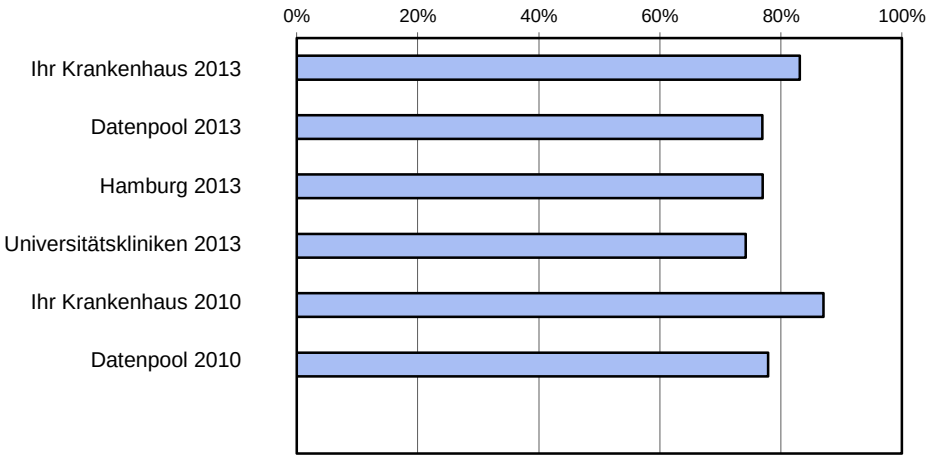
Der Informationsaustausch zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal war reibungslos.

Diagramm 55: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 60,3% - 93,8%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 56: Erreichte Punkte in %

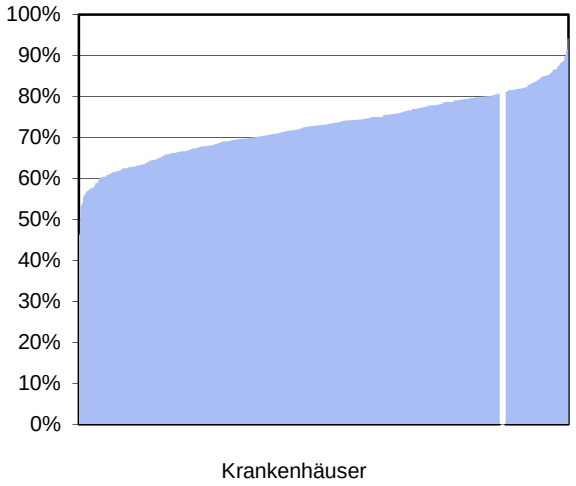


© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

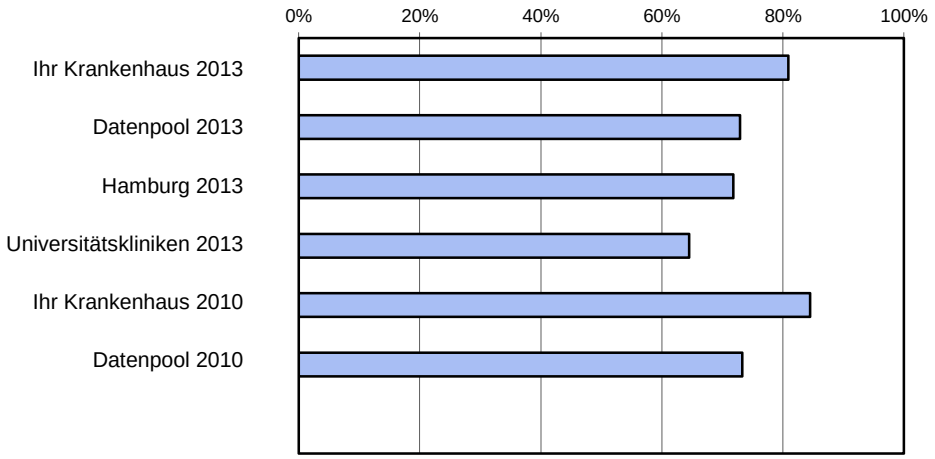
6.11 Vor den medizinischen Untersuchungen, z.B. Röntgen, gab es so gut wie keine Wartezeiten.

		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	61	45	15	5	2	2	1	128 / 131	1.242 / 1.536	
	%	46,6%	34,4%	11,5%	3,8%	1,5%	1,5%	0,8%	97,7%	80,9%	
Datenpool 2013	N	14.542	16.095	5.848	3.148	1.984	2.212	785	41.617 / 44.614	363.891 / 499.404	
	%	32,6%	36,1%	13,1%	7,1%	4,4%	5,0%	1,8%	93,3%	72,9%	67,8 - 78,6%
Hamburg 2013	N	658	658	270	167	98	107	42	1.851 / 2.000	15.939 / 22.212	
	%	32,9%	32,9%	13,5%	8,4%	4,9%	5,4%	2,1%	92,6%	71,8%	
Universitätskliniken 2013	N	918	1.271	584	426	322	150	66	3.521 / 3.737	27.237 / 42.252	
	%	24,6%	34,0%	15,6%	11,4%	8,6%	4,0%	1,8%	94,2%	64,5%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	65	40	10	2	2	2	1	119 / 122	1.206 / 1.428	
	%	53,3%	32,8%	8,2%	1,6%	1,6%	1,6%	0,8%	97,5%	84,5%	
Datenpool 2010	N	14.718	15.794	5.823	2.940	1.916	1.862	768	41.191 / 43.821	362.520 / 494.292	
	%	33,6%	36,0%	13,3%	6,7%	4,4%	4,2%	1,8%	94,0%	73,3%	

Vor den medizinischen Untersuchungen, z.B. Röntgen, gab es so gut wie keine Wartezeiten.
Diagramm 57: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 46,3% - 94,2%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 58: Erreichte Punkte in %



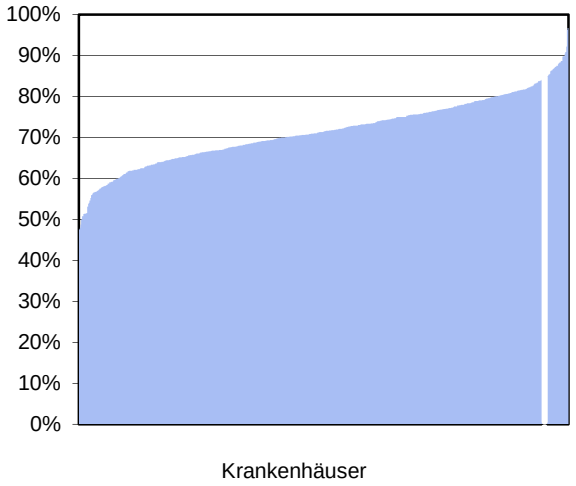
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

7. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten?
7.1 Zufriedenheit mit der Sauberkeit (Zimmer, Bad/WC)

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	77	32	16	5	0	1	130 / 131	1.323 / 1.560	
	%	58,8%	24,4%	12,2%	3,8%	0,0%	0,8%	99,2%	84,8%	
Datenpool 2013	N	15.774	12.642	11.727	2.945	1.193	333	44.281 / 44.614	382.263 / 531.372	
	%	35,4%	28,3%	26,3%	6,6%	2,7%	0,7%	99,3%	71,9%	66,4 - 77,0%
Hamburg 2013	N	747	544	486	136	67	20	1.980 / 2.000	17.184 / 23.760	
	%	37,4%	27,2%	24,3%	6,8%	3,4%	1,0%	99,0%	72,3%	
Universitätskliniken 2013	N	1.287	1.039	1.003	253	116	39	3.698 / 3.737	31.572 / 44.376	
	%	34,4%	27,8%	26,8%	6,8%	3,1%	1,0%	99,0%	71,1%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	83	25	14	0	0	0	122 / 122	1.305 / 1.464	
	%	68,0%	20,5%	11,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	89,1%	
Datenpool 2010	N	16.287	12.175	11.382	2.576	1.128	273	43.548 / 43.821	381.039 / 522.576	
	%	37,2%	27,8%	26,0%	5,9%	2,6%	0,6%	99,4%	72,9%	

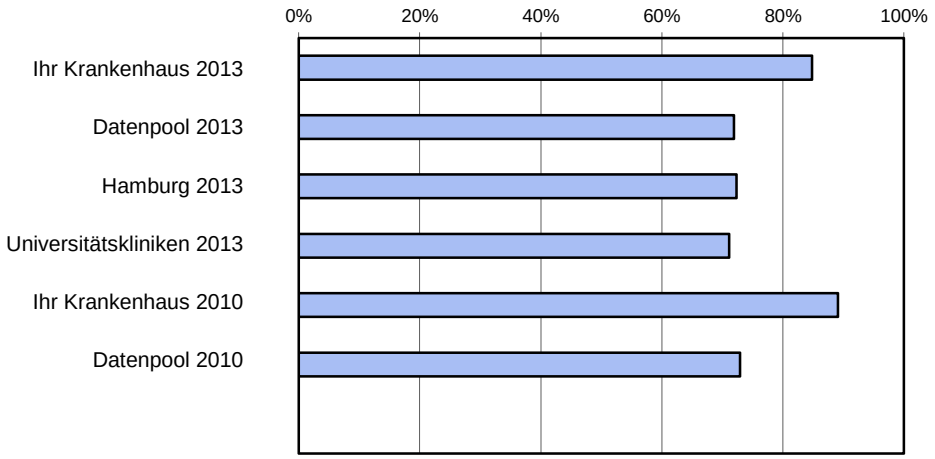
Zufriedenheit mit der Sauberkeit (Zimmer, Bad/WC)

Diagramm 59: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 47,6% - 96,8%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 60: Erreichte Punkte in %



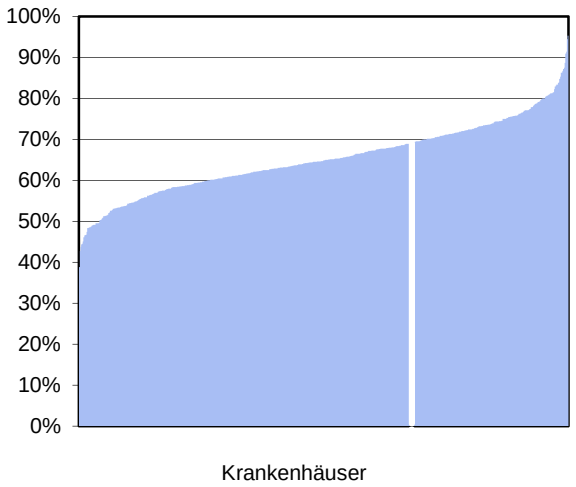
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

7.2 Zufriedenheit mit dem Essen

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	40	33	44	10	2	2	129 / 131	1.071 / 1.548	
	%	30,5%	25,2%	33,6%	7,6%	1,5%	1,5%	98,5%	69,2%	
Datenpool 2013	N	11.971	11.863	13.937	4.405	2.022	416	44.198 / 44.614	347.256 / 530.376	
	%	26,8%	26,6%	31,2%	9,9%	4,5%	0,9%	99,1%	65,5%	59,5 - 71,2%
Hamburg 2013	N	529	481	622	222	119	27	1.973 / 2.000	15.075 / 23.676	
	%	26,5%	24,1%	31,1%	11,1%	6,0%	1,4%	98,7%	63,7%	
Universitätskliniken 2013	N	831	920	1.230	475	241	40	3.697 / 3.737	27.057 / 44.364	
	%	22,2%	24,6%	32,9%	12,7%	6,4%	1,1%	98,9%	61,0%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	52	29	32	6	3	0	122 / 122	1.095 / 1.464	
	%	42,6%	23,8%	26,2%	4,9%	2,5%	0,0%	100,0%	74,8%	
Datenpool 2010	N	12.667	12.008	13.376	3.751	1.613	406	43.415 / 43.821	351.585 / 520.980	
	%	28,9%	27,4%	30,5%	8,6%	3,7%	0,9%	99,1%	67,5%	

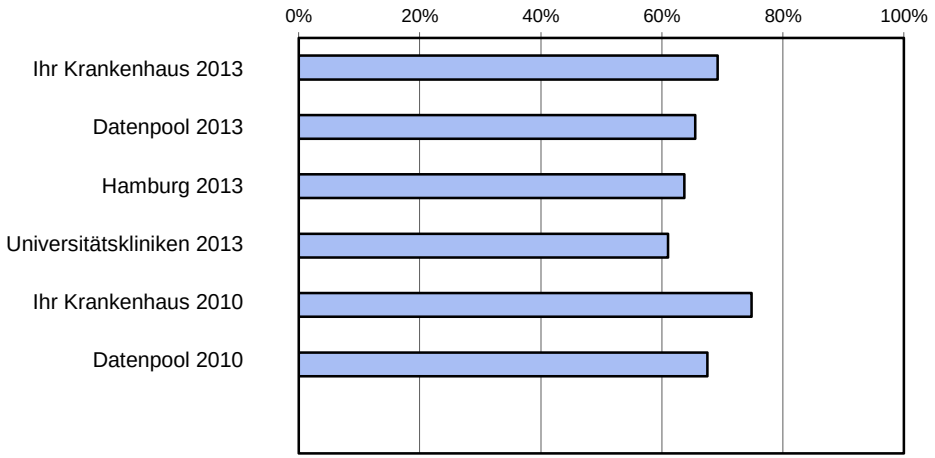
Zufriedenheit mit dem Essen

Diagramm 61: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 38,8% - 95,3%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 62: Erreichte Punkte in %



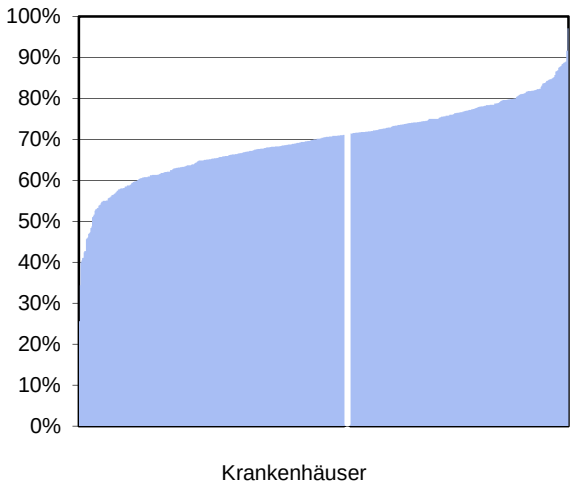
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

7.3 Zufriedenheit mit dem Unterhaltungsangebot (TV, Radio)

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	44	38	30	12	3	4	127 / 131	1.086 / 1.524	
	%	33,6%	29,0%	22,9%	9,2%	2,3%	3,1%	96,9%	71,3%	
Datenpool 2013	N	14.232	11.584	13.143	2.941	1.297	1.417	43.197 / 44.614	362.721 / 518.364	
	%	31,9%	26,0%	29,5%	6,6%	2,9%	3,2%	96,8%	70,0%	64,9 - 75,8%
Hamburg 2013	N	681	526	539	135	60	59	1.941 / 2.000	16.545 / 23.292	
	%	34,1%	26,3%	27,0%	6,8%	3,0%	3,0%	97,1%	71,0%	
Universitätskliniken 2013	N	1.129	887	1.118	302	159	142	3.595 / 3.737	29.145 / 43.140	
	%	30,2%	23,7%	29,9%	8,1%	4,3%	3,8%	96,2%	67,6%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	62	29	29	1	0	1	121 / 122	1.182 / 1.452	
	%	50,8%	23,8%	23,8%	0,8%	0,0%	0,8%	99,2%	81,4%	
Datenpool 2010	N	14.793	11.695	12.277	2.508	1.134	1.414	42.407 / 43.821	363.957 / 508.884	
	%	33,8%	26,7%	28,0%	5,7%	2,6%	3,2%	96,8%	71,5%	

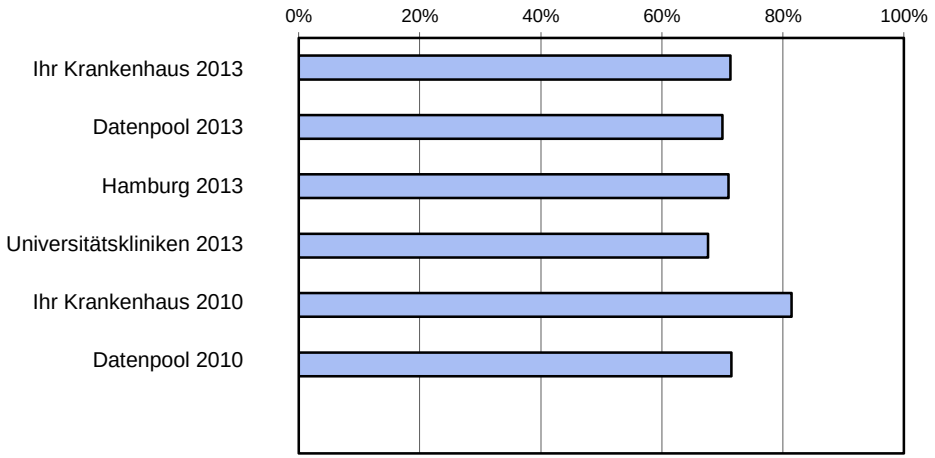
Zufriedenheit mit dem Unterhaltungsangebot (TV, Radio)

Diagramm 63: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 25,6% - 97,1%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 64: Erreichte Punkte in %



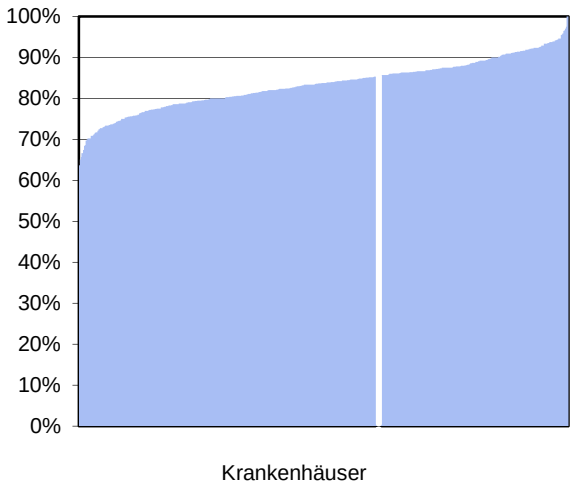
© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

11. Wie beurteilen Sie die Gesamtdauer Ihres Krankenhausaufenthaltes?

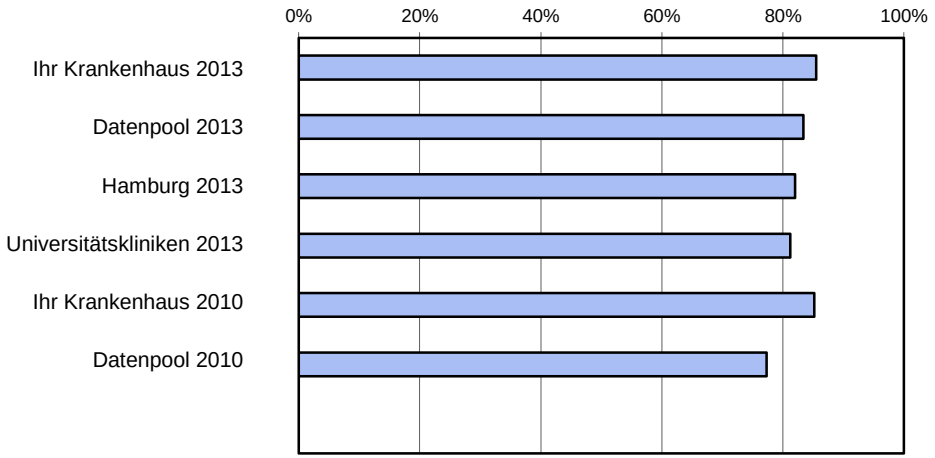
Ergänzende Informationen zu dieser Frage finden Sie in Abschnitt D.

		war angemessen/ genau richtig	hätte (etwas) kürzer sein können	hätte (etwas) länger sein können	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	106	6	12	6	1	124 / 131	1.272 / 1.488	
	%	80,9%	4,6%	9,2%	4,6%	0,8%	94,7%	85,5%	
Datenpool 2013	N	33.290	2.756	3.849	3.793	926	39.895 / 44.614	399.480 / 478.740	
	%	74,6%	6,2%	8,6%	8,5%	2,1%	89,4%	83,4%	79,5 - 87,5%
Hamburg 2013	N	1.494	114	213	139	40	1.821 / 2.000	17.928 / 21.852	
	%	74,7%	5,7%	10,7%	7,0%	2,0%	91,1%	82,0%	
Universitätskliniken 2013	N	2.704	237	390	340	66	3.331 / 3.737	32.448 / 39.972	
	%	72,4%	6,3%	10,4%	9,1%	1,8%	89,1%	81,2%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	98	3	14	6	1	115 / 122	1.176 / 1.380	
	%	80,3%	2,5%	11,5%	4,9%	0,8%	94,3%	85,2%	
Datenpool 2010	N	33.019	2.692	3.518	3.503	1.089	42.732 / 43.821	396.228 / 512.784	
	%	75,3%	6,1%	8,0%	8,0%	2,5%	97,5%	77,3%	

Wie beurteilen Sie die Gesamtdauer Ihres Krankenhausaufenthaltes?
Diagramm 65: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 63,6% - 100,0%



Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten
Diagramm 66: Erreichte Punkte in %



© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

C. Übersicht über die Einzelfragen der Qualitätsdimensionen

Qualitätsdimensionen mit entsprechenden Einzelfragen (Erreichte Punktzahl in %)	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitäts-kliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
QD1 Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus	90,4%	79,8%	82,2%	80,3%	91,6%	80,8%
19. Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?	94,3%	85,7%	87,7%	87,3%	94,7%	86,7%
20. Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?	93,7%	82,9%	85,3%	84,2%	95,5%	84,0%
21. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?	83,3%	71,0%	73,5%	69,4%	84,5%	71,8%
QD2 Behandlungsergebnis	86,6%	80,0%	81,5%	78,8%	86,1%	80,6%
12. Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis des Krankenhauses?	82,7%	73,1%	75,2%	72,8%	81,8%	73,6%
13. Wenn Sie sich an Ihren Gesundheitszustand zu Beginn des Krankenhausaufenthaltes erinnern: Wie hat sich dieser durch die Krankenhausbehandlung geändert?	90,7%	87,1%	88,1%	85,1%	90,6%	87,9%
QD3 Medizinisch-pflegerische Versorgung	84,8%	78,5%	80,0%	77,3%	87,3%	78,9%
6.3 Die Ärzte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	83,0%	79,5%	81,7%	79,0%	84,6%	79,9%
6.6 Die medizinische Leistung der Ärzte hat mich voll und ganz überzeugt.	88,1%	82,5%	84,8%	83,2%	91,0%	83,3%
6.7 Die Pflegekräfte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	81,2%	73,6%	74,6%	71,0%	82,4%	74,1%
6.10 Die Betreuung und Versorgung durch die Pflegekräfte hat mich voll und ganz überzeugt. +	86,7%	78,2%	78,5%	75,8%	90,7%	78,0%

+ Stärke des Krankenhauses

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Qualitätsdimensionen mit entsprechenden Einzelfragen (Erreichte Punktzahl in %)	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitäts-kliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
QD4 Information und Kommunikation	84,8%	78,6%	79,9%	76,9%	87,3%	78,6%
6.4 Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet.	86,7%	82,0%	84,2%	81,6%	89,8%	82,4%
6.5 Die Ärzte nahmen sich für meine Anliegen angemessen Zeit.	81,3%	76,8%	79,5%	74,9%	84,4%	76,8%
6.8 Meine Fragen wurden vom Pflegepersonal für mich verständlich beantwortet. +	84,9%	77,4%	78,6%	75,5%	87,5%	78,2%
6.9 Das Pflegepersonal nahm sich für meine Anliegen angemessen Zeit. +	86,2%	76,1%	77,4%	73,7%	89,7%	76,9%
6.12 Über die Operation wurde ich sehr gut informiert.	90,0%	85,7%	86,9%	84,1%	92,3%	86,8%
6.13 Über die Narkose wurde ich sehr gut informiert. +	91,8%	86,8%	87,8%	86,2%	95,0%	87,7%
6.14 Einzunehmende Medikamente wurden mir verständlich erklärt. +	80,9%	71,7%	73,2%	69,6%	84,4%	72,7%
8. Haben Sie im Krankenhaus eine Vorbereitung auf die Zeit nach der Entlassung erhalten?	78,9%	76,2%	75,7%	73,7%	76,5%	77,5%
9. Waren Sie mit den Vorbereitungen auf die Zeit nach der Entlassung zufrieden?	74,2%	70,9%	71,6%	68,9%	73,0%	62,6%
QD5 Organisation und Unterbringung	80,1%	74,5%	74,2%	71,0%	84,4%	74,7%
6.1 Die Aufnahme im Krankenhaus war sehr gut organisiert.	85,9%	81,7%	82,0%	78,3%	88,7%	82,2%
6.2 Der Informationsaustausch zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal war reibungslos.	83,1%	76,9%	77,0%	74,2%	87,0%	77,9%
6.11 Vor den medizinischen Untersuchungen, z.B. Röntgen, gab es so gut wie keine Wartezeiten.	80,9%	72,9%	71,8%	64,5%	84,5%	73,3%
7.1 Zufriedenheit mit der Sauberkeit (Zimmer, Bad/WC)	84,8%	71,9%	72,3%	71,1%	89,1%	72,9%
7.2 Zufriedenheit mit dem Essen	69,2%	65,5%	63,7%	61,0%	74,8%	67,5%
7.3 Zufriedenheit mit dem Unterhaltungsangebot (TV, Radio)	71,3%	70,0%	71,0%	67,6%	81,4%	71,5%
11. Wie beurteilen Sie die Gesamtdauer Ihres Krankenhausaufenthaltes?	85,5%	83,4%	82,0%	81,2%	85,2%	77,3%

+ Stärken des Krankenhauses

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

D. Korrelationen und Einzelfragen ohne Zuordnung zu einer Qualitätsdimension

1. Handelt es sich um Ihren Krankenhausaufenthalt oder um den Ihres Kindes?

		um meinen Krankenhaus-aufenthalt	um den Kranken-hausaufenthalt meines Kindes	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	123	0	8	123 / 131
	%	93,9%	0,0%	6,1%	93,9%
Datenpool 2013	N	40.685	1.118	2.811	41.803 / 44.614
	%	91,2%	2,5%	6,3%	93,7%
Hamburg 2013	N	1.761	91	148	1.852 / 2.000
	%	88,1%	4,6%	7,4%	92,6%
Universitätskliniken 2013	N	3.372	161	204	3.533 / 3.737
	%	90,2%	4,3%	5,5%	94,5%
Ihr Krankenhaus 2010	N	118	1	3	119 / 122
	%	96,7%	0,8%	2,5%	97,5%
Datenpool 2010	N	40.622	1.321	1.878	41.943 / 43.821
	%	92,7%	3,0%	4,3%	95,7%

2. Wie oft sind Sie in den letzten zwölf Monaten im Krankenhaus gewesen?

		einmal	zweimal und mehr	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	90	40	1	130 / 131
	%	68,7%	30,5%	0,8%	99,2%
Datenpool 2013	N	31.410	12.235	969	43.645 / 44.614
	%	70,4%	27,4%	2,2%	97,8%
Hamburg 2013	N	1.293	648	59	1.941 / 2.000
	%	64,7%	32,4%	3,0%	97,1%
Universitätskliniken 2013	N	2.314	1.339	84	3.653 / 3.737
	%	61,9%	35,8%	2,2%	97,8%
Ihr Krankenhaus 2010	N	86	33	3	119 / 122
	%	70,5%	27,0%	2,5%	97,5%
Datenpool 2010	N	31.450	10.903	1.468	42.353 / 43.821
	%	71,8%	24,9%	3,3%	96,7%

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

4. Wie wurden Sie in das Krankenhaus eingewiesen?

		als Notfall-patient/ hatte Unfall	durch Haus-/ Allgemeinarzt	Verlegung aus anderem Krankenhaus	durch Facharzt	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	2	67	1	53	8	123 / 131
	%	1,5%	51,1%	0,8%	40,5%	6,1%	93,9%
Datenpool 2013	N	13.467	14.092	752	14.700	1.603	43.011 / 44.614
	%	30,2%	31,6%	1,7%	32,9%	3,6%	96,4%
Hamburg 2013	N	509	597	49	773	72	1.928 / 2.000
	%	25,5%	29,9%	2,5%	38,7%	3,6%	96,4%
Universitätskliniken 2013	N	1.071	961	166	1.380	159	3.578 / 3.737
	%	28,7%	25,7%	4,4%	36,9%	4,3%	95,7%
Ihr Krankenhaus 2010	N	3	62	0	53	4	118 / 122
	%	2,5%	50,8%	0,0%	43,4%	3,3%	96,7%
Datenpool 2010	N	12.818	14.523	611	13.965	1.904	41.917 / 43.821
	%	29,3%	33,1%	1,4%	31,9%	4,3%	95,7%

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

5. In welcher Fachabteilung wurden Sie überwiegend behandelt?

		Chirurgie	Innere Medizin	Orthopädie	Kinder (Pädiatrie)	Frauen-heilkunde (Gynäkologie)	Nerven-heilkunde (Neurologie)	Herz-Kreislauf (Kardiologie)
Ihr Krankenhaus 2013	N	131	0	0	0	0	0	0
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Datenpool 2013	N	44.614	0	0	0	0	0	0
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Hamburg 2013	N	2.000	0	0	0	0	0	0
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Universitätskliniken 2013	N	3.737	0	0	0	0	0	0
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ihr Krankenhaus 2010	N	122	0	0	0	0	0	0
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Datenpool 2010	N	43.821	0	0	0	0	0	0
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

		HNO	Geburtshilfe	Urologie	Augen-heilkunde	Andere	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	0	0	0	0	0	0	131 / 131
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Datenpool 2013	N	0	0	0	0	0	0	44.614 / 44.614
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Hamburg 2013	N	0	0	0	0	0	0	2.000 / 2.000
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Universitätskliniken 2013	N	0	0	0	0	0	0	3.737 / 3.737
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	0	0	0	0	0	122 / 122
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Datenpool 2010	N	0	0	0	0	0	0	43.821 / 43.821
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

10. Wie lange waren Sie im Krankenhaus?

		weniger als 3 Tage	3 Tage bis 1 Woche	länger als 1 Woche bis maximal 2 Wochen	länger als 2 Wochen bis maximal 3 Wochen	länger als 3 Wochen	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	3	78	35	5	8	2	129 / 131
	%	2,3%	59,5%	26,7%	3,8%	6,1%	1,5%	98,5%
Datenpool 2013	N	525	28.719	10.471	2.495	1.915	489	44.125 / 44.614
	%	1,2%	64,4%	23,5%	5,6%	4,3%	1,1%	98,9%
Hamburg 2013	N	41	1.209	517	113	92	28	1.972 / 2.000
	%	2,1%	60,5%	25,9%	5,7%	4,6%	1,4%	98,6%
Universitätskliniken 2013	N	33	2.113	1.014	285	232	60	3.677 / 3.737
	%	0,9%	56,5%	27,1%	7,6%	6,2%	1,6%	98,4%
Ihr Krankenhaus 2010	N	2	83	25	5	4	3	119 / 122
	%	1,6%	68,0%	20,5%	4,1%	3,3%	2,5%	97,5%
Datenpool 2010	N	433	28.099	10.487	2.609	1.790	403	43.418 / 43.821
	%	1,0%	64,1%	23,9%	6,0%	4,1%	0,9%	99,1%

11. Wie beurteilen Sie die Gesamtdauer Ihres Krankenhausaufenthaltes?

		war angemessen/ genau richtig	hätte (etwas) kürzer sein können	hätte (etwas) länger sein können	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	106	6	12	6	1	124 / 131	1.272 / 1.488	
	%	80,9%	4,6%	9,2%	4,6%	0,8%	94,7%	85,5%	
Datenpool 2013	N	33.290	2.756	3.849	3.793	926	39.895 / 44.614	399.480 / 478.740	
	%	74,6%	6,2%	8,6%	8,5%	2,1%	89,4%	83,4%	79,5 - 87,5%
Hamburg 2013	N	1.494	114	213	139	40	1.821 / 2.000	17.928 / 21.852	
	%	74,7%	5,7%	10,7%	7,0%	2,0%	91,1%	82,0%	
Universitätskliniken 2013	N	2.704	237	390	340	66	3.331 / 3.737	32.448 / 39.972	
	%	72,4%	6,3%	10,4%	9,1%	1,8%	89,1%	81,2%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	98	3	14	6	1	115 / 122	1.176 / 1.380	
	%	80,3%	2,5%	11,5%	4,9%	0,8%	94,3%	85,2%	
Datenpool 2010	N	33.019	2.692	3.518	3.503	1.089	42.732 / 43.821	396.228 / 512.784	
	%	75,3%	6,1%	8,0%	8,0%	2,5%	97,5%	77,3%	

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Ergänzende Informationen (Korrelation der Frage 11 mit Frage 10):

11.1 Beurteilung der Gesamtdauer des Krankenhausaufenthaltes von weniger als 3 Tagen

		war angemessen/ genau richtig	hätte (etwas) kürzer sein können	hätte (etwas) länger sein können	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl
Ihr Krankenhaus 2013	N	3	0	0	0	0	3 / 3	36 / 36
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Datenpool 2013	N	391	18	67	33	16	476 / 525	4.692 / 5.712
	%	74,5%	3,4%	12,8%	6,3%	3,0%	90,7%	82,1%
Hamburg 2013	N	33	0	5	2	1	38 / 41	396 / 456
	%	80,5%	0,0%	12,2%	4,9%	2,4%	92,7%	86,8%
Universitätskliniken 2013	N	27	0	3	1	2	30 / 33	324 / 360
	%	81,8%	0,0%	9,1%	3,0%	6,1%	90,9%	90,0%
Ihr Krankenhaus 2010	N	2	0	0	0	0	2 / 2	24 / 24
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Datenpool 2010	N	316	19	53	31	14	419 / 433	3.792 / 5.028
	%	73,0%	4,4%	12,2%	7,2%	3,2%	96,8%	75,4%

11.2 Beurteilung der Gesamtdauer des Krankenhausaufenthaltes von 3 Tagen bis 1 Woche

		war angemessen/ genau richtig	hätte (etwas) kürzer sein können	hätte (etwas) länger sein können	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl
Ihr Krankenhaus 2013	N	62	4	7	4	1	73 / 78	744 / 876
	%	79,5%	5,1%	9,0%	5,1%	1,3%	93,6%	84,9%
Datenpool 2013	N	22.200	1.670	2.401	1.897	551	26.271 / 28.719	266.400 / 315.252
	%	77,3%	5,8%	8,4%	6,6%	1,9%	91,5%	84,5%
Hamburg 2013	N	934	74	114	69	18	1.122 / 1.209	11.208 / 13.464
	%	77,3%	6,1%	9,4%	5,7%	1,5%	92,8%	83,2%
Universitätskliniken 2013	N	1.597	136	209	137	34	1.942 / 2.113	19.164 / 23.304
	%	75,6%	6,4%	9,9%	6,5%	1,6%	91,9%	82,2%
Ihr Krankenhaus 2010	N	66	1	12	4	0	79 / 83	792 / 948
	%	79,5%	1,2%	14,5%	4,8%	0,0%	95,2%	83,5%
Datenpool 2010	N	21.960	1.619	2.199	1.697	624	27.475 / 28.099	263.520 / 329.700
	%	78,2%	5,8%	7,8%	6,0%	2,2%	97,8%	79,9%

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

11.3 Beurteilung der Gesamtdauer des Krankenhausaufenthaltes länger als 1 Woche bis maximal 2 Wochen

		war angemessen/ genau richtig	hätte (etwas) kürzer sein können	hätte (etwas) länger sein können	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl
Ihr Krankenhaus 2013	N	29	1	3	2	0	33 / 35	348 / 396
	%	82,9%	2,9%	8,6%	5,7%	0,0%	94,3%	87,9%
Datenpool 2013	N	7.698	614	961	993	205	9.273 / 10.471	92.376 / 111.276
	%	73,5%	5,9%	9,2%	9,5%	2,0%	88,6%	83,0%
Hamburg 2013	N	384	18	70	36	9	472 / 517	4.608 / 5.664
	%	74,3%	3,5%	13,5%	7,0%	1,7%	91,3%	81,4%
Universitätskliniken 2013	N	727	49	122	101	15	898 / 1.014	8.724 / 10.776
	%	71,7%	4,8%	12,0%	10,0%	1,5%	88,6%	81,0%
Ihr Krankenhaus 2010	N	21	1	2	1	0	24 / 25	252 / 288
	%	84,0%	4,0%	8,0%	4,0%	0,0%	96,0%	87,5%
Datenpool 2010	N	7.720	607	895	990	275	10.212 / 10.487	92.640 / 122.544
	%	73,6%	5,8%	8,5%	9,4%	2,6%	97,4%	75,6%

11.4 Beurteilung der Gesamtdauer des Krankenhausaufenthaltes länger als 2 Wochen bis maximal 3 Wochen

		war angemessen/ genau richtig	hätte (etwas) kürzer sein können	hätte (etwas) länger sein können	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl
Ihr Krankenhaus 2013	N	5	0	0	0	0	5 / 5	60 / 60
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Datenpool 2013	N	1.602	216	236	377	64	2.054 / 2.495	19.224 / 24.648
	%	64,2%	8,7%	9,5%	15,1%	2,6%	82,3%	78,0%
Hamburg 2013	N	66	11	11	19	6	88 / 113	792 / 1.056
	%	58,4%	9,7%	9,7%	16,8%	5,3%	77,9%	75,0%
Universitätskliniken 2013	N	181	24	35	37	8	240 / 285	2.172 / 2.880
	%	63,5%	8,4%	12,3%	13,0%	2,8%	84,2%	75,4%
Ihr Krankenhaus 2010	N	5	0	0	0	0	5 / 5	60 / 60
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Datenpool 2010	N	1.789	193	220	342	65	2.544 / 2.609	21.468 / 30.528
	%	68,6%	7,4%	8,4%	13,1%	2,5%	97,5%	70,3%

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

11.5 Beurteilung der Gesamtdauer des Krankenhausaufenthaltes länger als 3 Wochen

		war angemessen/ genau richtig	hätte (etwas) kürzer sein können	hätte (etwas) länger sein können	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl
Ihr Krankenhaus 2013	N	6	1	1	0	0	8 / 8	72 / 96
	%	75,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%	75,0%
Datenpool 2013	N	1.071	222	136	433	53	1.429 / 1.915	12.852 / 17.148
	%	55,9%	11,6%	7,1%	22,6%	2,8%	74,6%	74,9%
Hamburg 2013	N	57	11	9	12	3	77 / 92	684 / 924
	%	62,0%	12,0%	9,8%	13,0%	3,3%	83,7%	74,0%
Universitätskliniken 2013	N	128	28	16	56	4	172 / 232	1.536 / 2.064
	%	55,2%	12,1%	6,9%	24,1%	1,7%	74,1%	74,4%
Ihr Krankenhaus 2010	N	2	1	0	1	0	3 / 4	24 / 36
	%	50,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	75,0%	66,7%
Datenpool 2010	N	968	230	119	399	74	1.716 / 1.790	11.616 / 20.592
	%	54,1%	12,8%	6,6%	22,3%	4,1%	95,9%	56,4%

14. Traten nach Ihrem Krankenhausaufenthalt unerwartet starke körperliche Beschwerden im Zusammenhang mit der Behandlung auf?

		ja	nein	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	15	108	8	123 / 131	1.296 / 1.476	
	%	11,5%	82,4%	6,1%	93,9%	87,8%	
Datenpool 2013	N	5.883	37.284	1.447	43.167 / 44.614	447.408 / 518.004	
	%	13,2%	83,6%	3,2%	96,8%	86,4%	82,9 - 90,0%
Hamburg 2013	N	312	1.629	59	1.941 / 2.000	19.548 / 23.292	
	%	15,6%	81,5%	3,0%	97,1%	83,9%	
Universitätskliniken 2013	N	598	3.015	124	3.613 / 3.737	36.180 / 43.356	
	%	16,0%	80,7%	3,3%	96,7%	83,4%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	16	104	2	120 / 122	1.248 / 1.440	
	%	13,1%	85,2%	1,6%	98,4%	86,7%	
Datenpool 2010	N	5.264	36.921	1.636	42.185 / 43.821	443.052 / 506.220	
	%	12,0%	84,3%	3,7%	96,3%	87,5%	

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

15. Wie beurteilen Sie Ihren heutigen Gesundheitszustand? (Frage 15 wurde 2013 neu aufgenommen, deshalb entfallen die Vorjahreswerte.)

		sehr gut	gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	27	63	27	5	2	7	124 / 131
	%	20,6%	48,1%	20,6%	3,8%	1,5%	5,3%	94,7%
Datenpool 2013	N	7.279	19.555	11.640	3.212	1.082	1.846	42.768 / 44.614
	%	16,3%	43,8%	26,1%	7,2%	2,4%	4,1%	95,9%
Hamburg 2013	N	354	856	497	153	48	92	1.908 / 2.000
	%	17,7%	42,8%	24,9%	7,7%	2,4%	4,6%	95,4%
Universitätskliniken 2013	N	556	1.538	1.039	322	120	162	3.575 / 3.737
	%	14,9%	41,2%	27,8%	8,6%	3,2%	4,3%	95,7%
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	0	0	0	0	122	0 / 122
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Datenpool 2010	N	0	0	0	0	0	43.821	0 / 43.821
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

Ergänzende Informationen (Korrelation der Frage 15 mit Frage 13):

15.1 Beurteilung des heutigen Gesundheitszustandes nach Verbesserung des Gesundheitszustandes durch die Krankenhausbehandlung (Frage 15 wurde 2013 neu aufgenommen, deshalb entfallen die Vorjahreswerte.)

		sehr gut	gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	25	58	21	3	1	2	108 / 110
	%	22,7%	52,7%	19,1%	2,7%	0,9%	1,8%	98,2%
Datenpool 2013	N	6.785	17.457	9.714	1.681	411	639	36.048 / 36.687
	%	18,5%	47,6%	26,5%	4,6%	1,1%	1,7%	98,3%
Hamburg 2013	N	328	794	421	80	18	36	1.641 / 1.677
	%	19,6%	47,3%	25,1%	4,8%	1,1%	2,1%	97,9%
Universitätskliniken 2013	N	498	1.347	848	154	53	59	2.900 / 2.959
	%	16,8%	45,5%	28,7%	5,2%	1,8%	2,0%	98,0%
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	0	0	0	0	105	0 / 105
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Datenpool 2010	N	0	0	0	0	0	35.893	0 / 35.893
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

15.2 Beurteilung des heutigen Gesundheitszustandes bei unveränderten Gesundheitszustand durch die Krankenhausbehandlung

(Frage 15 wurde 2013 neu aufgenommen, deshalb entfallen die Vorjahreswerte.)

		sehr gut	gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	1	2	2	2	0	3	7 / 10
	%	10,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	30,0%	70,0%
Datenpool 2013	N	285	1.128	1.020	699	255	121	3.387 / 3.508
	%	8,1%	32,2%	29,1%	19,9%	7,3%	3,4%	96,6%
Hamburg 2013	N	13	27	36	32	8	7	116 / 123
	%	10,6%	22,0%	29,3%	26,0%	6,5%	5,7%	94,3%
Universitätskliniken 2013	N	33	100	101	71	24	13	329 / 342
	%	9,6%	29,2%	29,5%	20,8%	7,0%	3,8%	96,2%
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	0	0	0	0	6	0 / 6
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Datenpool 2010	N	0	0	0	0	0	3.297	0 / 3.297
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

15.3 Beurteilung des heutigen Gesundheitszustandes nach Verschlechterung des Gesundheitszustandes durch die Krankenhausbehandlung

(Frage 15 wurde 2013 neu aufgenommen, deshalb entfallen die Vorjahreswerte.)

		sehr gut	gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	0	0	0	0	1	0	1 / 1
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Datenpool 2013	N	25	188	378	665	353	50	1.609 / 1.659
	%	1,5%	11,3%	22,8%	40,1%	21,3%	3,0%	97,0%
Hamburg 2013	N	1	7	18	33	18	2	77 / 79
	%	1,3%	8,9%	22,8%	41,8%	22,8%	2,5%	97,5%
Universitätskliniken 2013	N	1	26	42	79	40	2	188 / 190
	%	0,5%	13,7%	22,1%	41,6%	21,1%	1,1%	98,9%
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	0	0	0	0	3	0 / 3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Datenpool 2010	N	0	0	0	0	0	1.511	0 / 1.511
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

16. Haben Sie private Zusatzleistungen (wie z.B. Chefarztbehandlung, Zweibettzimmer) in Anspruch genommen?

		ja	nein	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	28	103	0	131 / 131
	%	21,4%	78,6%	0,0%	100,0%
Datenpool 2013	N	7.429	36.404	781	43.833 / 44.614
	%	16,7%	81,6%	1,8%	98,2%
Hamburg 2013	N	272	1.691	37	1.963 / 2.000
	%	13,6%	84,6%	1,9%	98,2%
Universitätskliniken 2013	N	473	3.196	68	3.669 / 3.737
	%	12,7%	85,5%	1,8%	98,2%
Ihr Krankenhaus 2010	N	16	104	2	120 / 122
	%	13,1%	85,2%	1,6%	98,4%
Datenpool 2010	N	7.427	35.351	1.043	42.778 / 43.821
	%	16,9%	80,7%	2,4%	97,6%

17. Wenn Sie einen Grund zur Unzufriedenheit mit dem Krankenhaus hatten, haben Sie sich dann beschwert?

		Nein, ich hatte keinen Grund zur Beschwerde	Ja, ich hatte Grund zur Beschwerde, habe mich aber gegenüber dem Krankenhaus nicht geäußert	Ja, ich habe mich beschwert	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl
Ihr Krankenhaus 2013	N	107	9	13	2	129 / 131	1.284 / 1.548
	%	81,7%	6,9%	9,9%	1,5%	98,5%	82,9%
Datenpool 2013	N	33.739	4.694	4.444	1.737	42.877 / 44.614	404.868 / 514.524
	%	75,6%	10,5%	10,0%	3,9%	96,1%	78,7%
Hamburg 2013	N	1.467	191	260	82	1.918 / 2.000	17.604 / 23.016
	%	73,4%	9,6%	13,0%	4,1%	95,9%	76,5%
Universitätskliniken 2013	N	2.694	426	481	136	3.601 / 3.737	32.328 / 43.212
	%	72,1%	11,4%	12,9%	3,6%	96,4%	74,8%
Ihr Krankenhaus 2010	N	96	12	6	8	114 / 122	1.152 / 1.368
	%	78,7%	9,8%	4,9%	6,6%	93,4%	84,2%
Datenpool 2010	N	34.128	3.955	3.578	2.160	41.661 / 43.821	409.536 / 499.932
	%	77,9%	9,0%	8,2%	4,9%	95,1%	81,9%

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

18. Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde?

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	4	0	4	3	2	0	13 / 13	81 / 156	
	%	30,8%	0,0%	30,8%	23,1%	15,4%	0,0%	100,0%	51,9%	
Datenpool 2013	N	391	369	1.343	1.135	920	286	4.158 / 4.444	19.476 / 49.896	
	%	8,8%	8,3%	30,2%	25,5%	20,7%	6,4%	93,6%	39,0%	27,5 - 41,5%
Hamburg 2013	N	31	15	71	69	58	16	244 / 260	1.140 / 2.928	
	%	11,9%	5,8%	27,3%	26,5%	22,3%	6,2%	93,8%	38,9%	
Universitätskliniken 2013	N	36	43	154	137	86	25	456 / 481	2.154 / 5.472	
	%	7,5%	8,9%	32,0%	28,5%	17,9%	5,2%	94,8%	39,4%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	2	0	1	3	0	0	6 / 6	39 / 72	
	%	33,3%	0,0%	16,7%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%	54,2%	
Datenpool 2010	N	349	293	1.107	861	729	239	3.339 / 3.578	16.050 / 40.068	
	%	9,8%	8,2%	30,9%	24,1%	20,4%	6,7%	93,3%	40,1%	

19. Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?

		bestimmt	wahr-scheinlich ja	eventuell	wahr-scheinlich nicht	bestimmt nicht	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	110	15	4	1	1	0	131 / 131	1.482 / 1.572	
	%	84,0%	11,5%	3,1%	0,8%	0,8%	0,0%	100,0%	94,3%	
Datenpool 2013	N	27.410	10.885	3.614	1.366	762	577	44.037 / 44.614	452.667 / 528.444	
	%	61,4%	24,4%	8,1%	3,1%	1,7%	1,3%	98,7%	85,7%	81,6 - 89,5%
Hamburg 2013	N	1.377	364	137	57	41	24	1.976 / 2.000	20.793 / 23.712	
	%	68,9%	18,2%	6,9%	2,9%	2,1%	1,2%	98,8%	87,7%	
Universitätskliniken 2013	N	2.422	841	269	102	48	55	3.682 / 3.737	38.553 / 44.184	
	%	64,8%	22,5%	7,2%	2,7%	1,3%	1,5%	98,5%	87,3%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	103	14	3	2	0	0	122 / 122	1.386 / 1.464	
	%	84,4%	11,5%	2,5%	1,6%	0,0%	0,0%	100,0%	94,7%	
Datenpool 2010	N	27.900	10.333	3.463	1.143	620	362	43.459 / 43.821	452.004 / 521.508	
	%	63,7%	23,6%	7,9%	2,6%	1,4%	0,8%	99,2%	86,7%	

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Ergänzende Informationen (Korrelation der Frage 19 mit Frage 12):

19.1 Würden sich Patienten, die mit dem Behandlungsergebnis vollkommen zufrieden waren, wieder in diesem Krankenhaus behandeln lassen?

		bestimmt	wahr-scheinlich ja	eventuell	wahr-scheinlich nicht	bestimmt nicht	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	67	5	0	0	0	0	72 / 72	849 / 864	
	%	93,1%	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	98,3%	
Datenpool 2013	N	14.105	2.080	381	70	21	141	16.657 / 16.798	190.476 / 199.884	
	%	84,0%	12,4%	2,3%	0,4%	0,1%	0,8%	99,2%	95,3%	94,9 - 97,9%
Hamburg 2013	N	726	75	15	4	2	8	822 / 830	9.489 / 9.864	
	%	87,5%	9,0%	1,8%	0,5%	0,2%	1,0%	99,0%	96,2%	
Universitätskliniken 2013	N	1.189	145	33	6	1	10	1.374 / 1.384	15.789 / 16.488	
	%	85,9%	10,5%	2,4%	0,4%	0,1%	0,7%	99,3%	95,8%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	70	2	0	0	0	0	72 / 72	858 / 864	
	%	97,2%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	99,3%	
Datenpool 2010	N	14.307	1.928	357	68	19	73	16.679 / 16.752	191.382 / 200.148	
	%	85,4%	11,5%	2,1%	0,4%	0,1%	0,4%	99,6%	95,6%	

19.2 Würden sich Patienten, die mit dem Behandlungsergebnis sehr zufrieden waren, wieder in diesem Krankenhaus behandeln lassen?

		bestimmt	wahr-scheinlich ja	eventuell	wahr-scheinlich nicht	bestimmt nicht	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	26	3	0	0	0	0	29 / 29	339 / 348	
	%	89,7%	10,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	97,4%	
Datenpool 2013	N	7.285	2.942	456	95	21	114	10.799 / 10.913	116.919 / 129.588	
	%	66,8%	27,0%	4,2%	0,9%	0,2%	1,0%	99,0%	90,2%	88,6 - 94,6%
Hamburg 2013	N	357	94	20	6	2	3	479 / 482	5.268 / 5.748	
	%	74,1%	19,5%	4,1%	1,2%	0,4%	0,6%	99,4%	91,6%	
Universitätskliniken 2013	N	661	212	27	5	0	12	905 / 917	10.017 / 10.860	
	%	72,1%	23,1%	2,9%	0,5%	0,0%	1,3%	98,7%	92,2%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	19	2	0	0	0	0	21 / 21	246 / 252	
	%	90,5%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	97,6%	
Datenpool 2010	N	7.127	2.727	422	78	20	71	10.374 / 10.445	112.833 / 124.488	
	%	68,2%	26,1%	4,0%	0,7%	0,2%	0,7%	99,3%	90,6%	

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

19.3 Würden sich Patienten, die mit dem Behandlungsergebnis zufrieden waren, wieder in diesem Krankenhaus behandeln lassen?

		bestimmt	wahr-scheinlich ja	eventuell	wahr-scheinlich nicht	bestimmt nicht	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	14	7	4	1	0	0	26 / 26	258 / 312	
	%	53,8%	26,9%	15,4%	3,8%	0,0%	0,0%	100,0%	82,7%	
Datenpool 2013	N	4.848	4.681	1.770	485	165	188	11.949 / 12.137	112.380 / 143.388	
	%	39,9%	38,6%	14,6%	4,0%	1,4%	1,5%	98,5%	78,4%	73,3 - 83,7%
Hamburg 2013	N	235	152	69	25	15	7	496 / 503	4.677 / 5.952	
	%	46,7%	30,2%	13,7%	5,0%	3,0%	1,4%	98,6%	78,6%	
Universitätskliniken 2013	N	457	381	125	32	10	20	1.005 / 1.025	9.759 / 12.060	
	%	44,6%	37,2%	12,2%	3,1%	1,0%	2,0%	98,0%	80,9%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	12	8	0	0	0	0	20 / 20	216 / 240	
	%	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	90,0%	
Datenpool 2010	N	5.223	4.517	1.702	407	153	105	12.002 / 12.107	114.762 / 144.024	
	%	43,1%	37,3%	14,1%	3,4%	1,3%	0,9%	99,1%	79,7%	

19.4 Würden sich Patienten, die mit dem Behandlungsergebnis weniger zufrieden waren, wieder in diesem Krankenhaus behandeln lassen?

		bestimmt	wahr-scheinlich ja	eventuell	wahr-scheinlich nicht	bestimmt nicht	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	2	0	0	0	1	0	3 / 3	24 / 36	
	%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%	66,7%	
Datenpool 2013	N	310	647	616	365	161	37	2.099 / 2.136	14.334 / 25.188	
	%	14,5%	30,3%	28,8%	17,1%	7,5%	1,7%	98,3%	56,9%	- %
Hamburg 2013	N	23	28	22	15	8	2	96 / 98	705 / 1.152	
	%	23,5%	28,6%	22,4%	15,3%	8,2%	2,0%	98,0%	61,2%	
Universitätskliniken 2013	N	36	60	50	30	16	3	192 / 195	1.362 / 2.304	
	%	18,5%	30,8%	25,6%	15,4%	8,2%	1,5%	98,5%	59,1%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	1	1	2	1	0	0	5 / 5	36 / 60	
	%	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%	60,0%	
Datenpool 2010	N	300	588	584	303	126	31	1.901 / 1.932	13.305 / 22.812	
	%	15,5%	30,4%	30,2%	15,7%	6,5%	1,6%	98,4%	58,3%	

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

19.5 Würden sich Patienten, die mit dem Behandlungsergebnis unzufrieden waren, wieder in diesem Krankenhaus behandeln lassen?

		bestimmt	wahr-scheinlich ja	eventuell	wahr-scheinlich nicht	bestimmt nicht	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	0	0	0	0	0	0	0 / 0	0 / 0	
	%									
Datenpool 2013	N	90	174	269	296	371	30	1.200 / 1.230	5.148 / 14.400	
	%	7,3%	14,1%	21,9%	24,1%	30,2%	2,4%	97,6%	35,8%	- %
Hamburg 2013	N	5	8	8	4	14	0	39 / 39	192 / 468	
	%	12,8%	20,5%	20,5%	10,3%	35,9%	0,0%	100,0%	41,0%	
Universitätskliniken 2013	N	10	17	25	23	19	4	94 / 98	492 / 1.128	
	%	10,2%	17,3%	25,5%	23,5%	19,4%	4,1%	95,9%	43,6%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	1	1	1	0	0	3 / 3	18 / 36	
	%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%	50,0%	
Datenpool 2010	N	85	167	266	245	279	21	1.042 / 1.063	4.854 / 12.504	
	%	8,0%	15,7%	25,0%	23,0%	26,2%	2,0%	98,0%	38,8%	

21. Wenn Sie einmal alle Aspekte Ihres Krankenhausaufenthaltes berücksichtigen (z.B. Betreuung, Information, Unterbringung, Ablauforganisation): Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	66	44	17	3	0	1	130 / 131	1.299 / 1.560	
	%	50,4%	33,6%	13,0%	2,3%	0,0%	0,8%	99,2%	83,3%	
Datenpool 2013	N	13.338	14.100	13.370	2.469	699	638	43.976 / 44.614	374.583 / 527.712	
	%	29,9%	31,6%	30,0%	5,5%	1,6%	1,4%	98,6%	71,0%	65,7 - 75,3%
Hamburg 2013	N	705	604	538	92	33	28	1.972 / 2.000	17.400 / 23.664	
	%	35,3%	30,2%	26,9%	4,6%	1,7%	1,4%	98,6%	73,5%	
Universitätskliniken 2013	N	989	1.212	1.201	211	64	60	3.677 / 3.737	30.615 / 44.124	
	%	26,5%	32,4%	32,1%	5,6%	1,7%	1,6%	98,4%	69,4%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	68	33	18	2	0	1	121 / 122	1.227 / 1.452	
	%	55,7%	27,0%	14,8%	1,6%	0,0%	0,8%	99,2%	84,5%	
Datenpool 2010	N	13.856	13.407	13.330	2.130	602	496	43.325 / 43.821	373.305 / 519.900	
	%	31,6%	30,6%	30,4%	4,9%	1,4%	1,1%	98,9%	71,8%	

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Ergänzende Informationen (Korrelation der Frage 21 mit Frage 1):

21.1 Zufriedenheit mit dem Krankenhaus, wenn es sich um den eigenen Krankenhausaufenthalt handelt

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	60	42	17	3	0	1	122 / 123	1.209 / 1.464	
	%	48,8%	34,1%	13,8%	2,4%	0,0%	0,8%	99,2%	82,6%	
Datenpool 2013	N	12.186	13.059	12.117	2.218	618	487	40.198 / 40.685	343.119 / 482.376	
	%	30,0%	32,1%	29,8%	5,5%	1,5%	1,2%	98,8%	71,1%	65,8 - 75,6%
Hamburg 2013	N	604	545	485	81	29	17	1.744 / 1.761	15.306 / 20.928	
	%	34,3%	30,9%	27,5%	4,6%	1,6%	1,0%	99,0%	73,1%	
Universitätskliniken 2013	N	885	1.100	1.106	185	53	43	3.329 / 3.372	27.711 / 39.948	
	%	26,2%	32,6%	32,8%	5,5%	1,6%	1,3%	98,7%	69,4%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	66	31	18	2	0	1	117 / 118	1.185 / 1.404	
	%	55,9%	26,3%	15,3%	1,7%	0,0%	0,8%	99,2%	84,4%	
Datenpool 2010	N	12.964	12.524	12.274	1.950	540	370	40.252 / 40.622	347.778 / 483.024	
	%	31,9%	30,8%	30,2%	4,8%	1,3%	0,9%	99,1%	72,0%	

21.2 Zufriedenheit mit dem Krankenhaus, wenn es sich um den Krankenhausaufenthalt des Kindes handelt

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	0	0	0	0	0	0	0 / 0	0 / 0	
	%									
Datenpool 2013	N	336	346	347	59	16	14	1.104 / 1.118	9.405 / 13.248	
	%	30,1%	30,9%	31,0%	5,3%	1,4%	1,3%	98,7%	71,0%	79,2 - 84,6%
Hamburg 2013	N	41	30	16	2	1	1	90 / 91	864 / 1.080	
	%	45,1%	33,0%	17,6%	2,2%	1,1%	1,1%	98,9%	80,0%	
Universitätskliniken 2013	N	45	55	44	11	2	4	157 / 161	1.332 / 1.884	
	%	28,0%	34,2%	27,3%	6,8%	1,2%	2,5%	97,5%	70,7%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	1	0	0	0	0	0	1 / 1	12 / 12	
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
Datenpool 2010	N	357	445	410	69	19	21	1.300 / 1.321	10.956 / 15.600	
	%	27,0%	33,7%	31,0%	5,2%	1,4%	1,6%	98,4%	70,2%	

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

E. Charakterisierung der Stichprobe

	Ihr Krankenhaus 2013		Datenpool 2013	
Alter (Jahre)				
bis 16 Jahre	1 / 131	0,8%	1.108 / 44.614	2,5%
16-44 Jahre	21 / 131	16,0%	8.601 / 44.614	19,3%
45-64 Jahre	55 / 131	42,0%	17.193 / 44.614	38,5%
65-74 Jahre	35 / 131	26,7%	10.671 / 44.614	23,9%
75-84 Jahre	12 / 131	9,2%	4.513 / 44.614	10,1%
über 84 Jahre	0 / 131	0,0%	14 / 44.614	0,0%
keine Angabe	7 / 131	5,3%	2.514 / 44.614	5,6%
Geschlecht				
männlich	63 / 131	48,1%	22.395 / 44.614	50,2%
weiblich	66 / 131	50,4%	20.665 / 44.614	46,3%
keine Angabe	2 / 131	1,5%	1.554 / 44.614	3,5%
Art der Versicherung				
Freiwillig versichertes Mitglied	31 / 131	23,7%	8.558 / 44.614	19,2%
Pflichtversichertes Mitglied	82 / 131	62,6%	27.388 / 44.614	61,4%
Mitversichertes Familienmitglied	10 / 131	7,6%	6.412 / 44.614	14,4%
anders	0 / 131	0,0%	136 / 44.614	0,3%
keine Angabe	8 / 131	6,1%	2.120 / 44.614	4,8%
Berufstätigkeit				
Selbstständige/r	3 / 131	2,3%	1.509 / 44.614	3,4%
Angestellte/r / Arbeiter/in	60 / 131	45,8%	16.372 / 44.614	36,7%
Schüler/in, in Ausbildung	3 / 131	2,3%	1.938 / 44.614	4,3%
Student/in	1 / 131	0,8%	780 / 44.614	1,7%
Rentner/in	48 / 131	36,6%	17.136 / 44.614	38,4%
Arbeitslose/r	3 / 131	2,3%	1.358 / 44.614	3,0%
Anderes	6 / 131	4,6%	3.002 / 44.614	6,7%
keine Angabe	7 / 131	5,3%	2.519 / 44.614	5,6%

© BQS-Institut / Techniker Krankenkasse

Deutsche Post
ANTWORT

Techniker Krankenkasse
Stichwort: Patientenbefragung
Postfach 23 20 31
85329 München

IK-Nummer
KH-Tage

Ihr Krankenhausaufenthalt im *März 2013* **Im *Mai 2013***

Zunächst stellen wir Ihnen einige Fragen zu Ihrem letzten Krankenhausaufenthalt und zu Ihrer Gesundheit. Bitte kreuzen Sie bei den folgenden Fragen jeweils nur ein Kästchen an!

1. Handelt es sich um Ihren Krankenhausaufenthalt oder um den Ihres Kindes?

☐ um meinen Krankenhausaufenthalt

☐ um den Krankenhausaufenthalt meines Kindes

2. Wie oft sind Sie in den letzten zwölf Monaten im Krankenhaus gewesen?

☐ einmal

☐ zweimal und mehr

3. Nach unseren Unterlagen wurden Sie im o.g. Monat in folgendem Krankenhaus behandelt:

…….. Krankenhausname ……

☐ stimmt, kann ich so bestätigen.

☐ stimmt so nicht, ich war in folgendem Krankenhaus:

BA100A82
01060100281913 1

4. Wie wurden Sie in das Krankenhaus eingewiesen? (Bitte kreuzen Sie nur ein Kästchen an)

- ☐ als Notfallpatient / hatte Unfall
- ☐ Verlegung von einem anderen Krankenhaus
- ☐ durch Haus- / Allgemeinarzt
- ☐ durch Facharzt

5. In welcher Fachabteilung wurden Sie überwiegend behandelt?
(Bitte kreuzen Sie nur ein Kästchen an und beziehen sich bei Ihren weiteren Antworten im Fragebogen auf die gewählte Fachabteilung.)

- ☐ Chirurgie
- ☐ Frauenheilkunde (Gynäkologie)
- ☐ Geburtshilfe
- ☐ Innere Medizin
- ☐ Nervenheilkunde (Neurologie)
- ☐ Urologie
- ☐ Orthopädie
- ☐ Herz-Kreislauf (Kardiologie)
- ☐ Augenheilkunde
- ☐ Kinder (Pädiatrie)
- ☐ Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde
- ☐ andere

Nun möchten wir Sie bitten, Ihre Erfahrungen und Erlebnisse während des letzten Krankenhausaufenthaltes zu schildern. Bitte kreuzen Sie jeweils die Antwort an, die Ihren Erfahrungen am ehesten entspricht. Bitte beantworten Sie jede Frage.

6. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen bezüglich Ihrer Behandlung im Krankenhaus zu?

	stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen
1. Die Aufnahme im Krankenhaus war sehr gut organisiert.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Der Informationsaustausch zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal war reibungslos.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Die Ärzte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Die Ärzte nahmen sich für meine Anliegen angemessen Zeit.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Die medizinische Leistung der Ärzte hat mich voll und ganz überzeugt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Die Pflegekräfte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Meine Fragen wurden vom Pflegepersonal für mich verständlich beantwortet.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Das Pflegepersonal nahm sich für meine Anliegen angemessen Zeit.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BA100A82
02060100281913 1

Fortsetzung zu Frage 6

10. Die Betreuung und Versorgung durch die Pflegekräfte hat mich voll und ganz überzeugt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Vor den medizinischen Untersuchungen, z.B. Röntgen, gab es so gut wie keine Wartezeiten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sollten die folgenden drei Situationen nicht mit Ihrer übereinstimmen, kreuzen Sie bitte die letzte Kategorie "traf auf mich nicht zu" an:

	stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	kann ich nicht beurteilen	traf auf mich nicht zu
12. Über die Operation wurde ich sehr gut informiert.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Über die Narkose wurde ich sehr gut informiert.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Einzunehmende Medikamente wurden mir verständlich erklärt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten?

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzu-frieden
1	... der Sauberkeit (z.B. Zimmer, Bad / WC)	☐	☐	☐	☐	☐
2	... dem Essen	☐	☐	☐	☐	☐
3	... dem Unterhaltungsangebot (z.B. TV, Radio)	☐	☐	☐	☐	☐

8. Haben Sie im Krankenhaus eine Vorbereitung auf die Zeit nach der Entlassung erhalten?

☐ ja ☐ nein ☐ nein, eine Vorbereitung war nicht notwendig

9. Waren Sie mit diesen Vorbereitungen zufrieden?

☐ vollkommen zufrieden ☐ zufrieden ☐ unzufrieden

☐ sehr zufrieden ☐ weniger zufrieden

10. Wie lange waren Sie im Krankenhaus?

☐ weniger als 3 Tage ☐ länger als 2 Wochen bis maximal 3 Wochen

☐ 3 Tage bis 1 Woche ☐ länger als 3 Wochen

☐ länger als 1 Woche bis maximal 2 Wochen

BA100A82
03060100281913 1

11. Wie beurteilen Sie die Gesamtdauer Ihres Krankenhausaufenthaltes?

- ☐ war angemessen / genau richtig
- ☐ hätte (etwas) länger sein können
- ☐ hätte (etwas) kürzer sein können
- ☐ kann ich nicht beurteilen

12. Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis des Krankenhauses?

- ☐ vollkommen zufrieden
- ☐ zufrieden
- ☐ unzufrieden
- ☐ sehr zufrieden
- ☐ weniger zufrieden

13. Wenn Sie sich an Ihren Gesundheitszustand zu Beginn des Krankenhausaufenthaltes erinnern – wie hat sich dieser durch die Krankenhausbehandlung geändert?

- ☐ stark gebessert
- ☐ nicht verändert
- ☐ stark verschlechtert
- ☐ etwas gebessert
- ☐ etwas verschlechtert

14. Traten nach Ihrem Krankenhausaufenthalt unerwartet starke körperliche Beschwerden im Zusammenhang mit der Behandlung auf?

- ☐ ja
- ☐ nein

15. Wie beurteilen Sie Ihren heutigen Gesundheitszustand?

- ☐ sehr gut
- ☐ eher gut
- ☐ schlecht
- ☐ gut
- ☐ eher schlecht

16. Haben Sie private Zusatzleistungen (wie z.B. Chefarztbehandlung, Zweibettzimmer) in Anspruch genommen?

- ☐ ja
- ☐ nein

17. Wenn Sie Grund zur Unzufriedenheit mit dem Krankenhaus hatten, haben Sie sich dann beschwert?

- ☐ Nein, ich hatte keinen Grund zur Beschwerde (bitte weiter mit Frage 18).
- ☐ Ja, ich hatte Grund zur Beschwerde, habe mich aber gegenüber dem Krankenhaus nicht geäußert (bitte weiter mit Frage 18).
- ☐ Ja, ich habe mich beschwert.

18. Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde?

- ☐ vollkommen zufrieden
- ☐ zufrieden
- ☐ unzufrieden
- ☐ sehr zufrieden
- ☐ weniger zufrieden

BA100A82
04060100281913 1

Während sich die vorherigen Fragen auf einzelne Aspekte des Krankenhausaufenthaltes beziehen, möchten wir nun Ihre Gesamtzufriedenheit mit dem Krankenhaus und der TK erfragen:

19. Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?

- ☐ bestimmt
- ☐ eventuell
- ☐ bestimmt nicht
- ☐ wahrscheinlich ja
- ☐ wahrscheinlich nicht

20. Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?

- ☐ bestimmt
- ☐ eventuell
- ☐ bestimmt nicht
- ☐ wahrscheinlich ja
- ☐ wahrscheinlich nicht

21. Wenn Sie einmal alle Aspekte Ihres Krankenhausaufenthaltes berücksichtigen (z.B. Betreuung, Information, Unterbringung, Ablauforganisation) – wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?

- ☐ vollkommen zufrieden
- ☐ zufrieden
- ☐ unzufrieden
- ☐ sehr zufrieden
- ☐ weniger zufrieden

22. Wie zufrieden sind Sie mit der TK insgesamt?

- ☐ vollkommen zufrieden
- ☐ zufrieden
- ☐ unzufrieden
- ☐ sehr zufrieden
- ☐ weniger zufrieden

Zum Schluss stellen wir Ihnen noch einige Fragen zu Ihrer Person. Diese Fragen dienen ausschließlich statistischen Zwecken. Sollten Sie den Fragebogen für Ihr Kind ausgefüllt haben, so beziehen Sie die Angaben bitte auf Ihr Kind.

I. Nennen Sie Ihr Geburtsjahr (bzw. das Ihres Kindes)

☐☐☐☐

II. Welches Geschlecht haben Sie (bzw. Ihr Kind)?

- ☐ männlich
- ☐ weiblich

BA100A82
05060100281913 1

III. Wie sind Sie versichert (bzw. Ihr Kind)?

- ☐ freiwillig versichertes Mitglied
- ☐ mitversichertes Familienmitglied
- ☐ pflichtversichertes Mitglied
- ☐ anders

IV. Berufstätigkeit (Ihre bzw. Ihres Kindes)

- ☐ Selbstständige/r
- ☐ Student/in
- ☐ anderes
- ☐ Angestellte/r / Arbeiter/in
- ☐ Rentner/in
- ☐ Schüler/in, in Ausbildung
- ☐ Arbeitslose/r

Wir danken Ihnen sehr herzlich für das Ausfüllen des Fragebogens!

Mit freundlichem Gruß

Ihre Techniker Krankenkasse

BA100A82
06060100281913 1