

Techniker Krankenkasse
Krankenhauspatientenbefragung 2013

Israelitisches Krankenhaus
IK-Nr. 260200284
Innere Medizin

Inhaltsverzeichnis

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

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 Organisation und Unterbringung im Krankenhaus

Beispiel: QD1 Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus

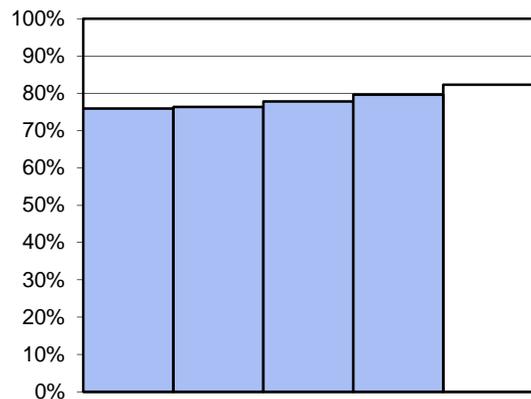
	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Universitätskliniken 2013	Bundesland 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten)	82,3%	81,5%	77,8%	80,3%	78,5%	74,5%
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	1.029	5.233	2.438	3.395	1.457	6.330

In der Grafik (siehe unten ⇒ "**Vergleich der Krankhausergebnisse**") 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 Krankhausergebnisse aufgeführt. Die Spannweite gibt den minimalen und maximalen Wert aller Krankhausergebnisse an und ist ein Maß für die Streuung der Verteilung. Die Grafiken sind so angeordnet, dass die Krankhäuser 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.

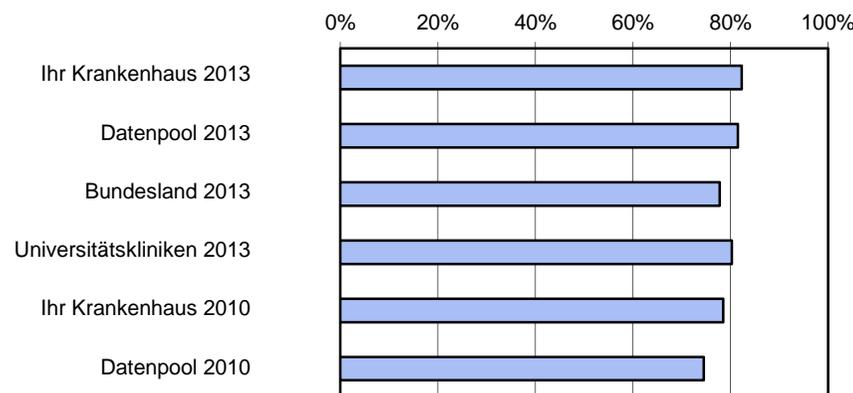
Vergleich der Krankhausergebnisse 2013

Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankhausergebnisse: 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.

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.

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.

A. Ergebnisüberblick

Israelitisches Krankenhaus

Innere Medizin

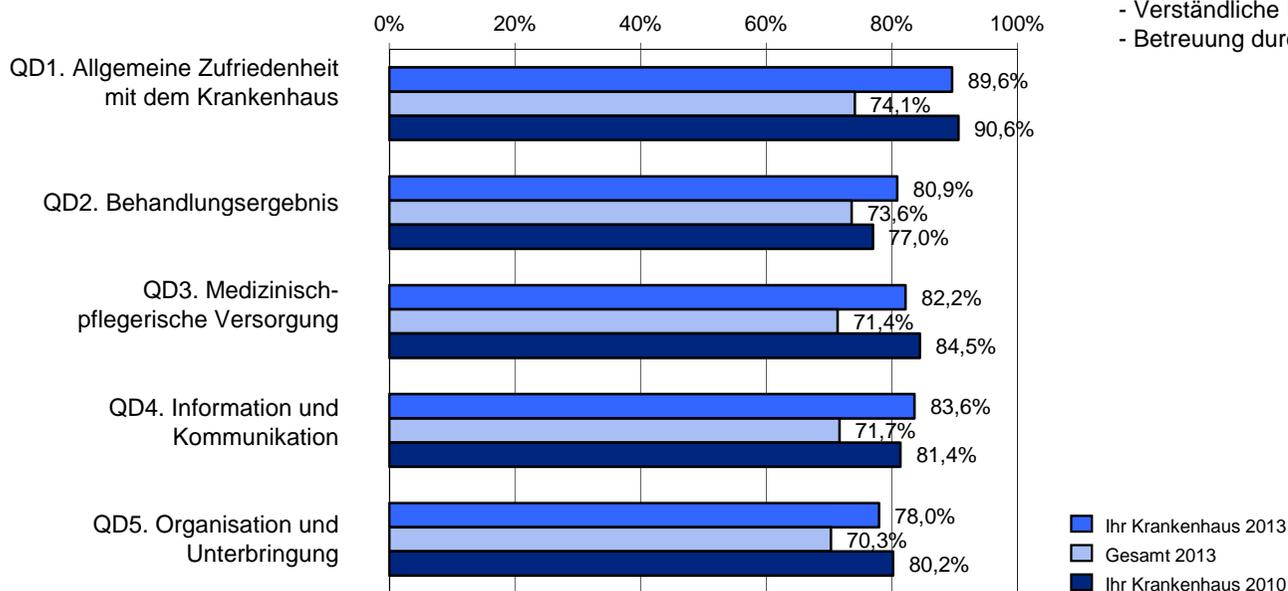
Für diese Fachabteilung wurden 102 Datensätze ausgewertet.

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:

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

B. Qualitätsdimensionen

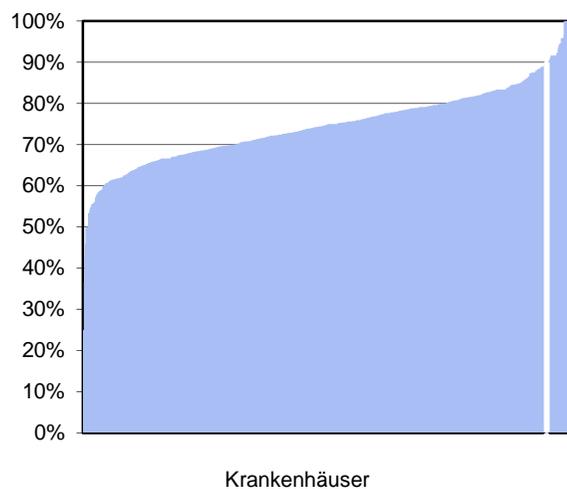
QD1 - Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus

Benchmark

	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitätskliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten) Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	89,6% 304	74,1% 80.712	74,3% 2.910	77,6% 5.132	90,6% 211	75,8% 68.663

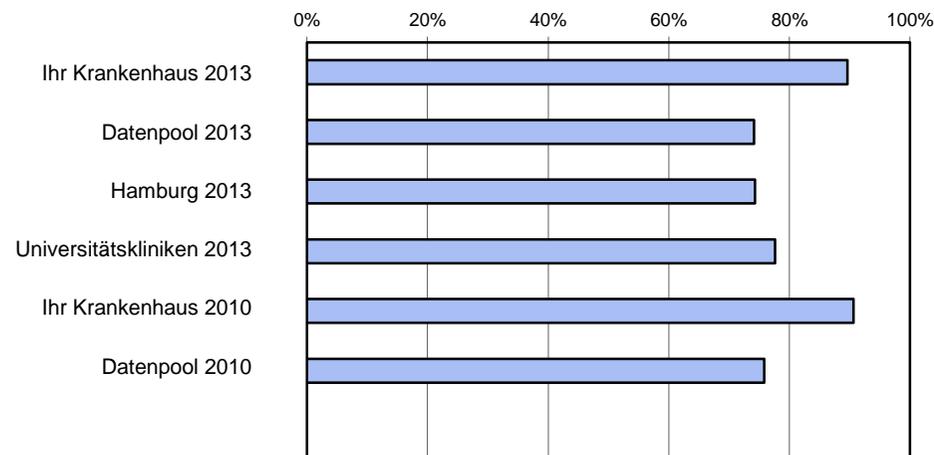
Vergleich der Krankenhausergebnisse 2013

Diagramm 2: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 25,0% - 100,0%



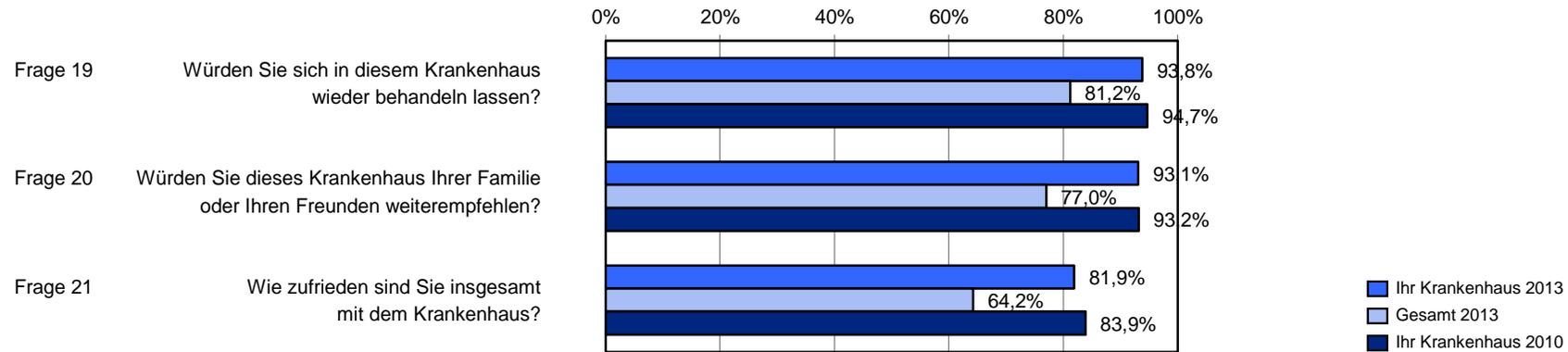
Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 3: Erreichte Punkte in %



Zusammensetzung der Qualitätsdimension 'Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus'

Diagramm 4: Erreichte Punkte in %



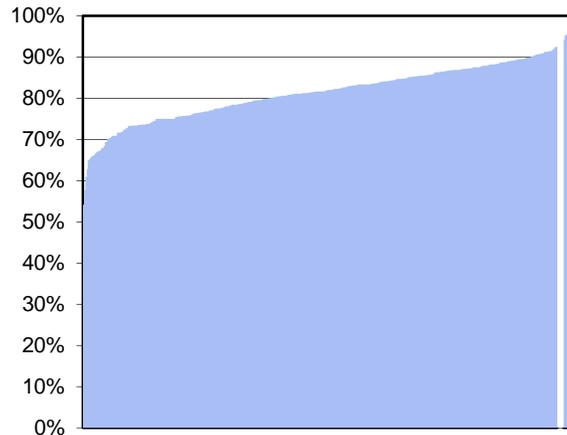
19. Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?

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	84	10	6	1	0	1	101 / 102	1.137 / 1.212	
	%	82,4%	9,8%	5,9%	1,0%	0,0%	1,0%	99,0%	93,8%	
Datenpool 2013	N	14.529	7.407	2.897	1.319	766	443	26.918 / 27.361	262.350 / 323.016	76,8 - 86,7%
	%	53,1%	27,1%	10,6%	4,8%	2,8%	1,6%	98,4%	81,2%	
Hamburg 2013	N	547	222	120	49	33	17	971 / 988	9.429 / 11.652	
	%	55,4%	22,5%	12,1%	5,0%	3,3%	1,7%	98,3%	80,9%	
Universitätskliniken 2013	N	1.100	398	122	63	27	31	1.710 / 1.741	17.703 / 20.520	
	%	63,2%	22,9%	7,0%	3,6%	1,6%	1,8%	98,2%	86,3%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	62	5	2	2	0	1	71 / 72	807 / 852	
	%	86,1%	6,9%	2,8%	2,8%	0,0%	1,4%	98,6%	94,7%	
Datenpool 2010	N	12.913	6.031	2.407	1.033	504	262	22.888 / 23.150	226.776 / 274.656	
	%	55,8%	26,1%	10,4%	4,5%	2,2%	1,1%	98,9%	82,6%	

Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?

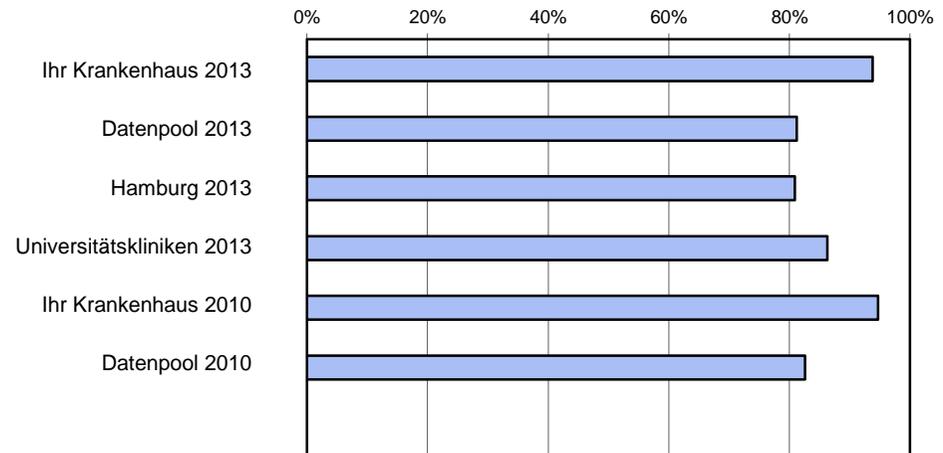
Diagramm 5: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 54,2% - 96,8%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 6: Erreichte Punkte in %

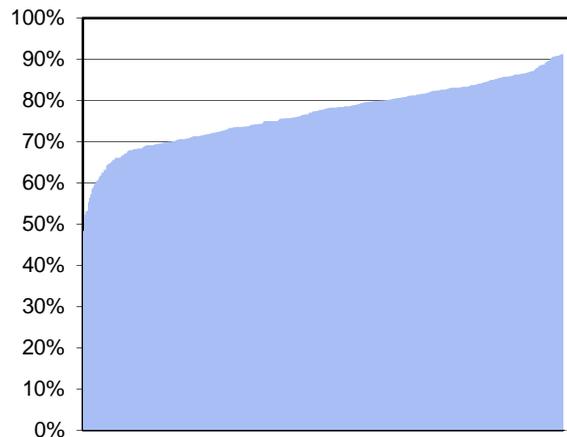


20. Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?

		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	82	14	4	2	0	0	102 / 102	1.140 / 1.224	
	%	80,4%	13,7%	3,9%	2,0%	0,0%	0,0%	100,0%		93,1%
Datenpool 2013	N	12.729	7.519	3.784	1.634	1.167	528	26.833 / 27.361	248.025 / 321.996	
	%	46,5%	27,5%	13,8%	6,0%	4,3%	1,9%	98,1%		77,0% 71,7 - 82,9%
Hamburg 2013	N	489	221	149	58	52	19	969 / 988	8.925 / 11.628	
	%	49,5%	22,4%	15,1%	5,9%	5,3%	1,9%	98,1%		76,8%
Universitätskliniken 2013	N	940	427	204	92	46	32	1.709 / 1.741	16.623 / 20.508	
	%	54,0%	24,5%	11,7%	5,3%	2,6%	1,8%	98,2%		81,1%
Ihr Krankenhaus 2010	N	56	9	5	0	0	2	70 / 72	783 / 840	
	%	77,8%	12,5%	6,9%	0,0%	0,0%	2,8%	97,2%		93,2%
Datenpool 2010	N	11.432	6.249	3.267	1.172	781	249	22.901 / 23.150	216.543 / 274.812	
	%	49,4%	27,0%	14,1%	5,1%	3,4%	1,1%	98,9%		78,8%

Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?

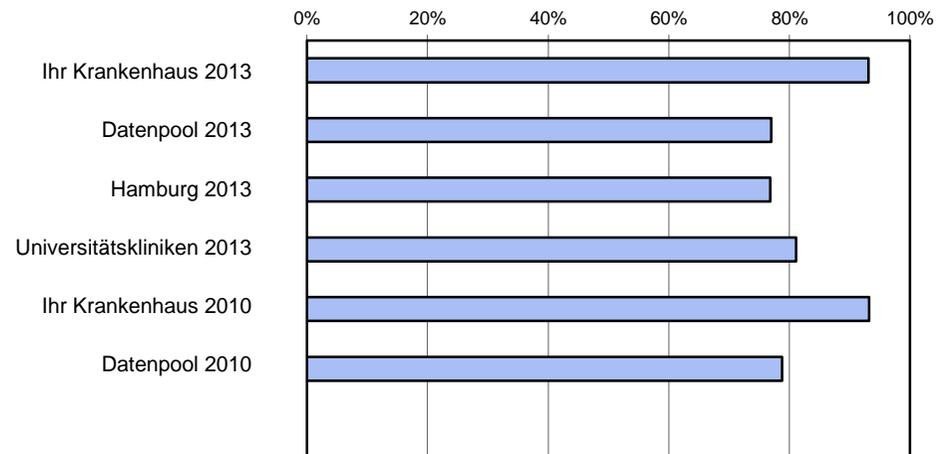
Diagramm 7: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 48,3% - 96,8%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 8: Erreichte Punkte in %



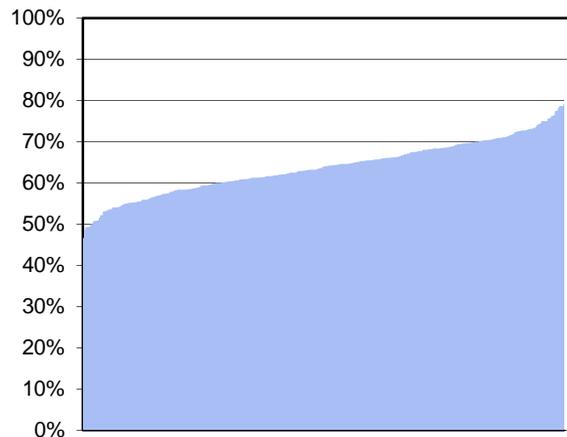
21. Wenn Sie einmal alle Aspekte Ihres Krankenhausaufenthaltes berücksichtigen (z.B. Betreuung, Information, Unterbringung, Ablauforganisation): Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?

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	50	31	18	2	0	1	101 / 102	993 / 1.212	
	%	49,0%	30,4%	17,6%	2,0%	0,0%	1,0%	99,0%	81,9%	
Datenpool 2013	N	5.968	7.474	10.174	2.550	795	400	26.961 / 27.361	207.576 / 323.532	59,4 - 68,8%
	%	21,8%	27,3%	37,2%	9,3%	2,9%	1,5%	98,5%	64,2%	
Hamburg 2013	N	246	261	338	92	33	18	970 / 988	7.605 / 11.640	
	%	24,9%	26,4%	34,2%	9,3%	3,3%	1,8%	98,2%	65,3%	
Universitätskliniken 2013	N	391	511	618	149	44	28	1.713 / 1.741	13.446 / 20.556	
	%	22,5%	29,4%	35,5%	8,6%	2,5%	1,6%	98,4%	65,4%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	37	23	8	2	0	2	70 / 72	705 / 840	
	%	51,4%	31,9%	11,1%	2,8%	0,0%	2,8%	97,2%	83,9%	
Datenpool 2010	N	5.572	6.305	8.642	1.790	565	276	22.874 / 23.150	180.831 / 274.488	
	%	24,1%	27,2%	37,3%	7,7%	2,4%	1,2%	98,8%	65,9%	

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?

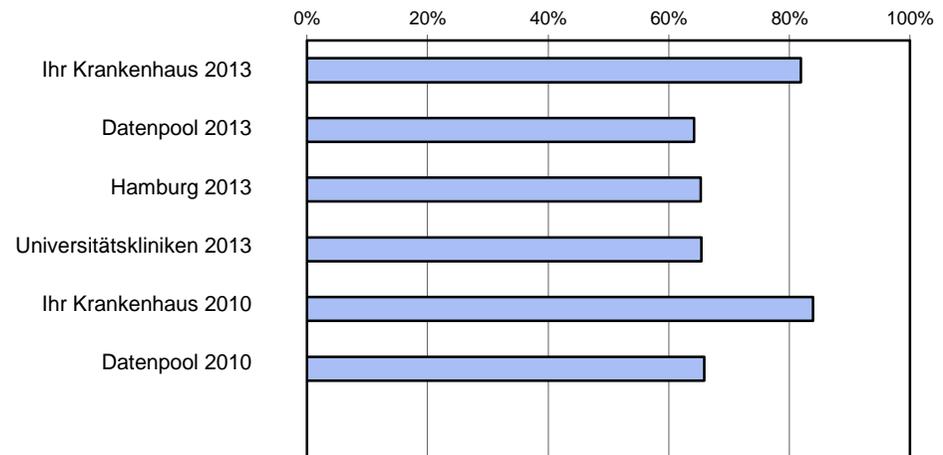
Diagramm 9: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 46,7% - 88,7%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 10: Erreichte Punkte in %



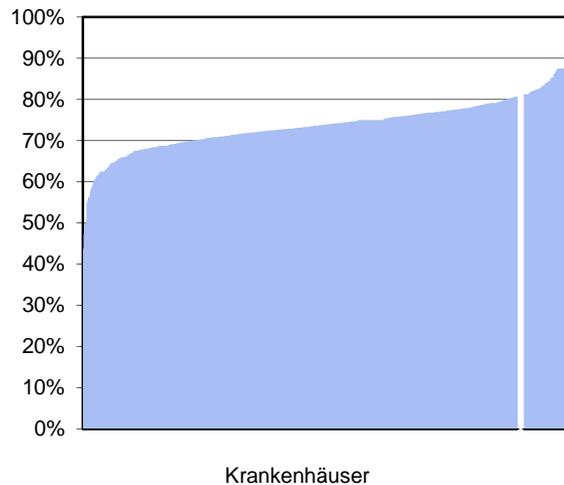
QD2 - Behandlungsergebnis

Benchmark

	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitätskliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten) Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	80,9% 200	73,6% 52.735	74,7% 1.914	72,7% 3.332	77,0% 139	74,6% 44.416

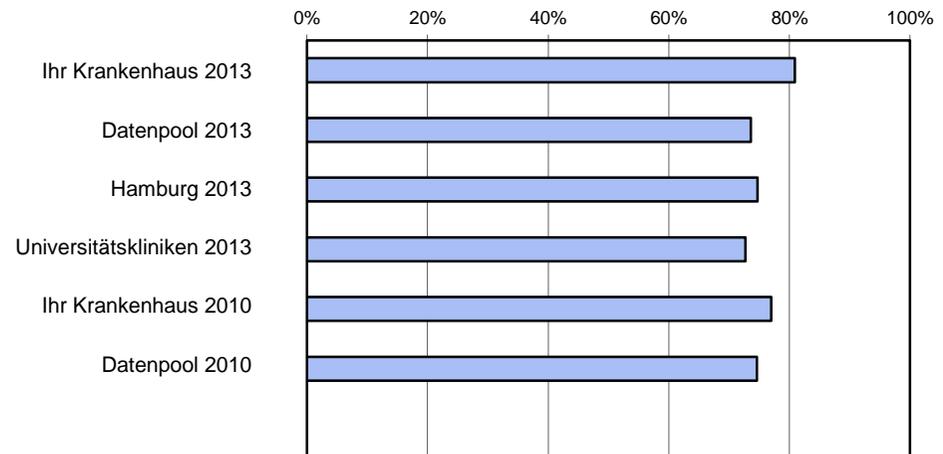
Vergleich der Krankenhausergebnisse 2013

Diagramm 11: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 43,8% - 100,0%



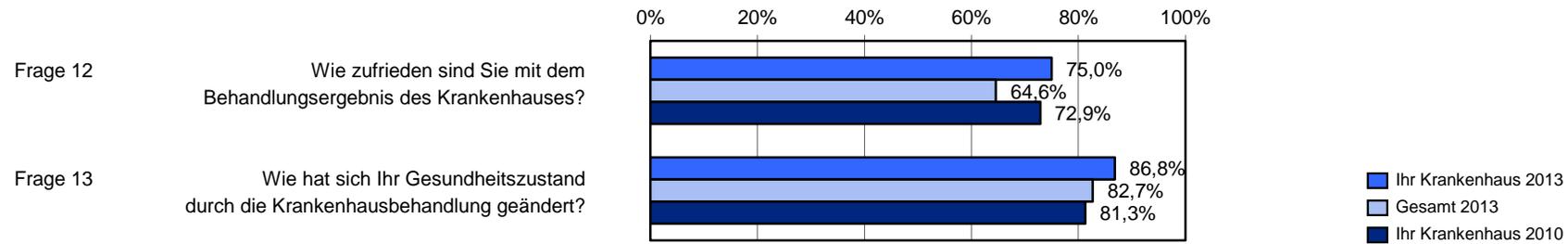
Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 12: Erreichte Punkte in %



Zusammensetzung der Qualitätsdimension 'Behandlungsergebnis'

Diagramm 13: erreichte Punkte in %

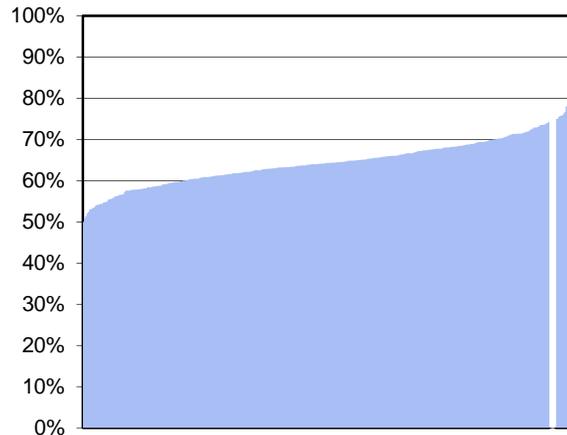


12. Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis des Krankenhauses?

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	46	20	25	6	3	2	100 / 102	900 / 1.200	
	%	45,1%	19,6%	24,5%	5,9%	2,9%	2,0%	98,0%	75,0%	
Datenpool 2013	N	7.288	5.725	9.994	2.250	1.284	820	26.541 / 27.361	205.695 / 318.492	60,8 - 68,1%
	%	26,6%	20,9%	36,5%	8,2%	4,7%	3,0%	97,0%	64,6%	
Hamburg 2013	N	275	213	351	72	53	24	964 / 988	7.539 / 11.568	
	%	27,8%	21,6%	35,5%	7,3%	5,4%	2,4%	97,6%	65,2%	
Universitätskliniken 2013	N	471	389	617	144	64	56	1.685 / 1.741	13.287 / 20.220	
	%	27,1%	22,3%	35,4%	8,3%	3,7%	3,2%	96,8%	65,7%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	29	15	21	4	2	1	71 / 72	621 / 852	
	%	40,3%	20,8%	29,2%	5,6%	2,8%	1,4%	98,6%	72,9%	
Datenpool 2010	N	6.369	4.763	8.638	1.733	850	797	22.353 / 23.150	176.322 / 268.236	
	%	27,5%	20,6%	37,3%	7,5%	3,7%	3,4%	96,6%	65,7%	

Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis des Krankenhauses?

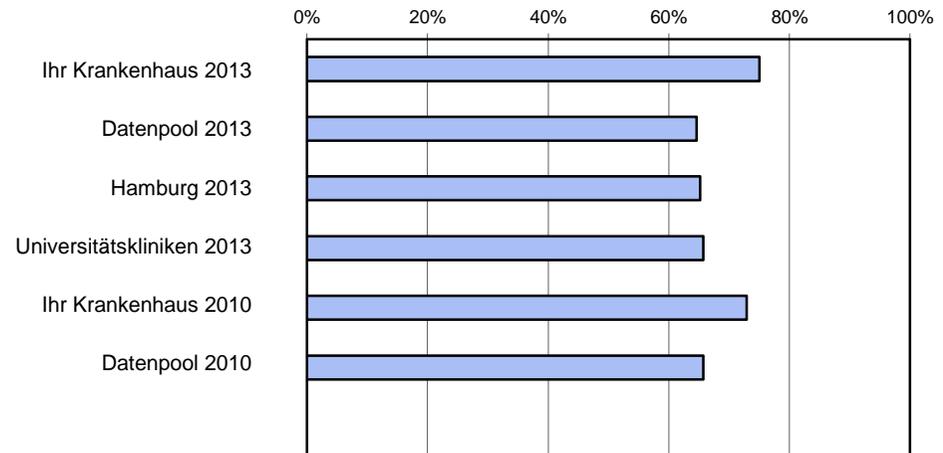
Diagramm 14: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 50,0% - 80,6%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 15: Erreichte Punkte in %

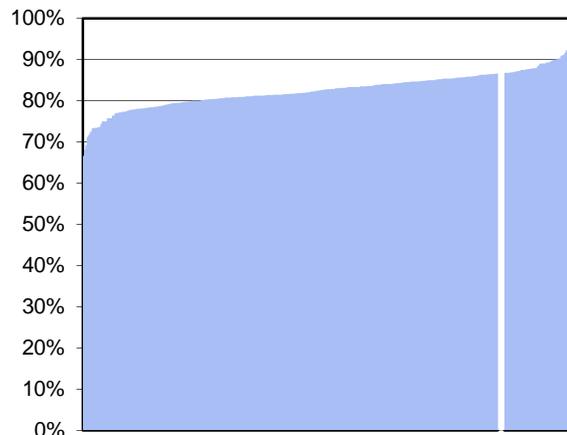


**13. Wenn Sie sich an Ihren Gesundheitszustand zu Beginn des Krankenhausaufenthaltes erinnern:
 Wie hat sich dieser durch die Krankenhausbehandlung geändert?**

		stark gebessert	etwas gebessert	nicht verändert	etwas verschlechtert	stark verschlechtert	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	66	18	14	1	1	2	100 / 102	1.041 / 1.200	
	%	64,7%	17,6%	13,7%	1,0%	1,0%	2,0%	98,0%	86,8%	
Datenpool 2013	N	13.938	7.410	4.100	418	328	1.167	26.194 / 27.361	259.800 / 314.328	80,3 - 85,4%
	%	50,9%	27,1%	15,0%	1,5%	1,2%	4,3%	95,7%	82,7%	
Hamburg 2013	N	537	266	117	23	7	38	950 / 988	9.609 / 11.400	
	%	54,4%	26,9%	11,8%	2,3%	0,7%	3,8%	96,2%	84,3%	
Universitätskliniken 2013	N	804	462	305	54	22	94	1.647 / 1.741	15.798 / 19.764	
	%	46,2%	26,5%	17,5%	3,1%	1,3%	5,4%	94,6%	79,9%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	38	12	15	3	0	4	68 / 72	663 / 816	
	%	52,8%	16,7%	20,8%	4,2%	0,0%	5,6%	94,4%	81,3%	
Datenpool 2010	N	12.169	6.042	3.302	318	232	1.087	22.063 / 23.150	221.172 / 264.756	
	%	52,6%	26,1%	14,3%	1,4%	1,0%	4,7%	95,3%	83,5%	

Wie hat sich Ihr Gesundheitszustand durch die Krankenhausbehandlung geändert?

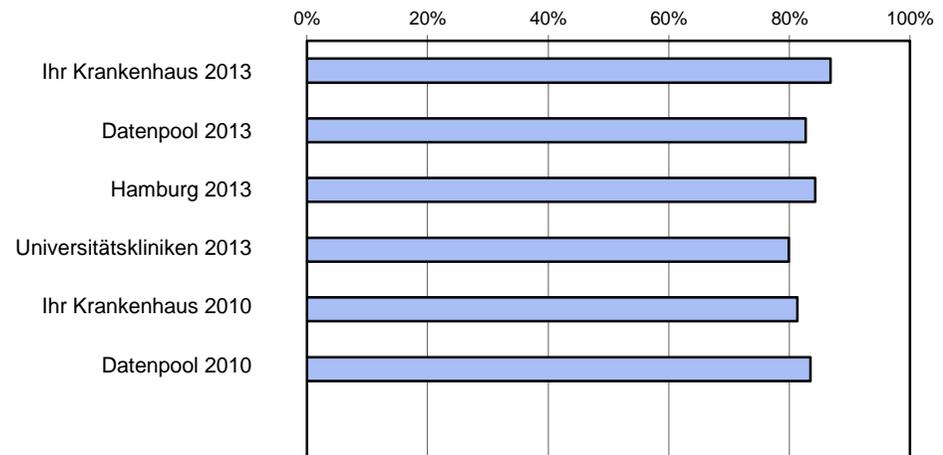
Diagramm 16: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 66,7% - 95,0%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 17: Erreichte Punkte in %



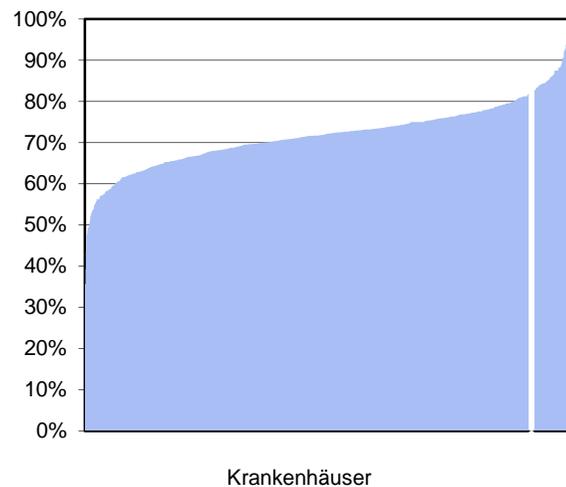
QD3 - Medizinisch-pflegerische Versorgung

Benchmark

	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitätskliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten) Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	82,2% 404	71,4% 103.396	72,3% 3.765	73,0% 6.738	84,5% 281	72,1% 87.201

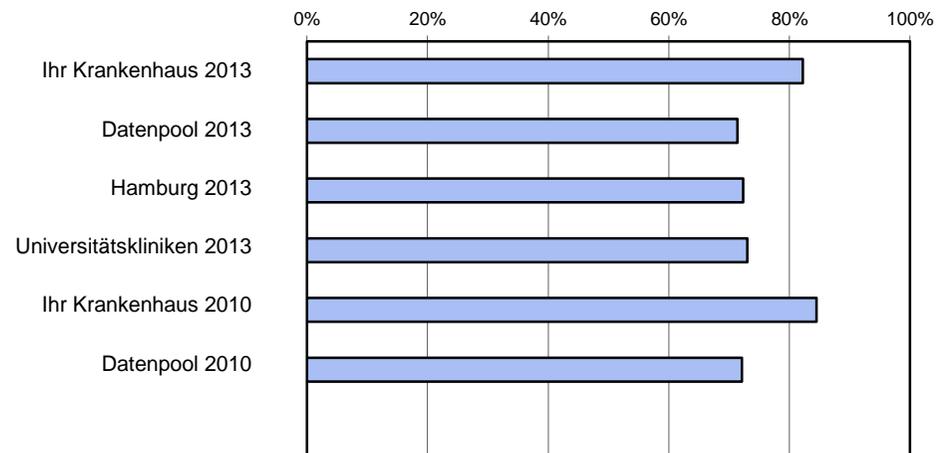
Vergleich der Krankenhausergebnisse 2013

Diagramm 18: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 35,7% - 100,0%



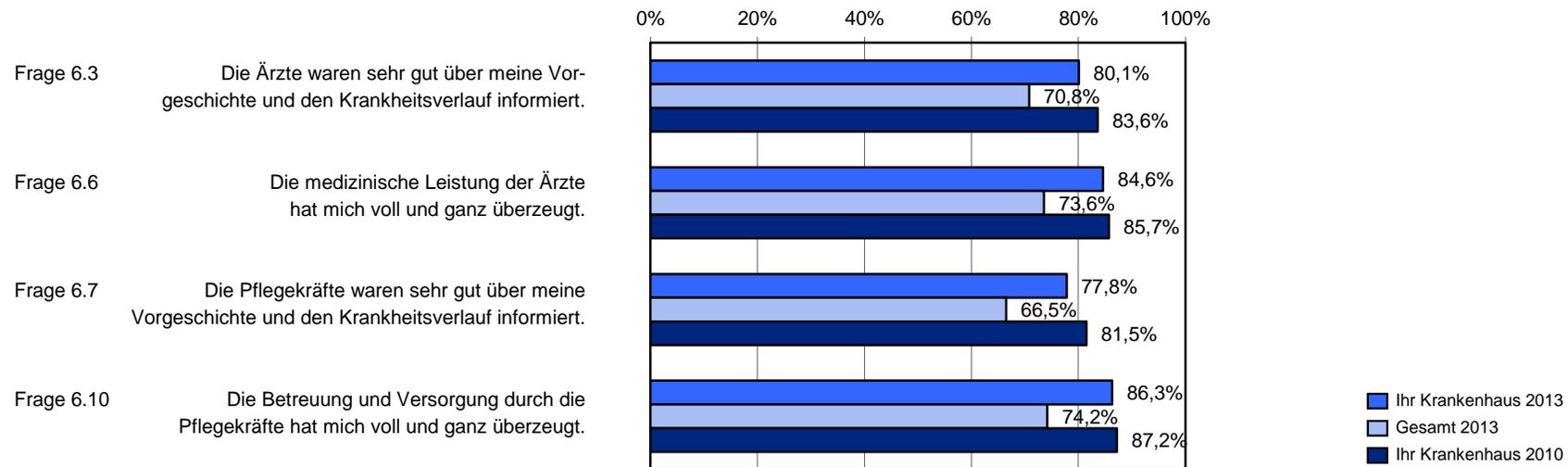
Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 19: Erreichte Punkte in %



Zusammensetzung der Qualitätsdimension 'Medizinisch-pflegerische Versorgung'

Diagramm 20: Erreichte Punkte in %

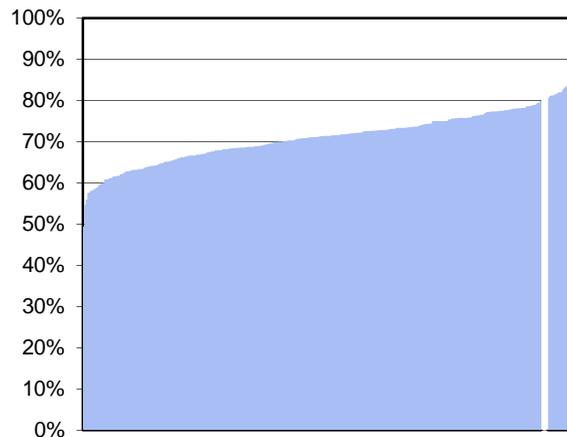


6.3 Die Ärzte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.

		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	48	33	16	4	1	0	0	102 / 102	981 / 1.224	
	%	47,1%	32,4%	15,7%	3,9%	1,0%	0,0%	0,0%	100,0%	80,1%	
Datenpool 2013	N	7.632	10.153	3.956	2.093	1.232	1.821	474	25.066 / 27.361	212.976 / 300.792	
	%	27,9%	37,1%	14,5%	7,6%	4,5%	6,7%	1,7%	91,6%	70,8%	67,1 - 75,4%
Hamburg 2013	N	321	341	151	64	43	52	16	920 / 988	8.019 / 11.040	
	%	32,5%	34,5%	15,3%	6,5%	4,4%	5,3%	1,6%	93,1%	72,6%	
Universitätskliniken 2013	N	644	603	240	121	66	56	11	1.674 / 1.741	14.958 / 20.088	
	%	37,0%	34,6%	13,8%	7,0%	3,8%	3,2%	0,6%	96,2%	74,5%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	36	28	2	2	2	1	1	70 / 72	702 / 840	
	%	50,0%	38,9%	2,8%	2,8%	2,8%	1,4%	1,4%	97,2%	83,6%	
Datenpool 2010	N	6.503	8.760	3.299	1.652	871	1.538	527	21.085 / 23.150	181.626 / 253.020	
	%	28,1%	37,8%	14,3%	7,1%	3,8%	6,6%	2,3%	91,1%	71,8%	

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

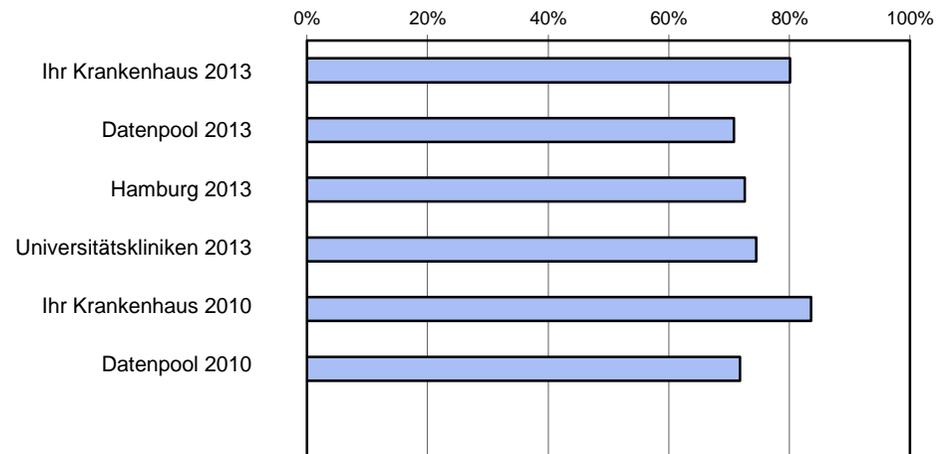
Diagramm 21: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 49,4% - 86,2%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 22: Erreichte Punkte in %

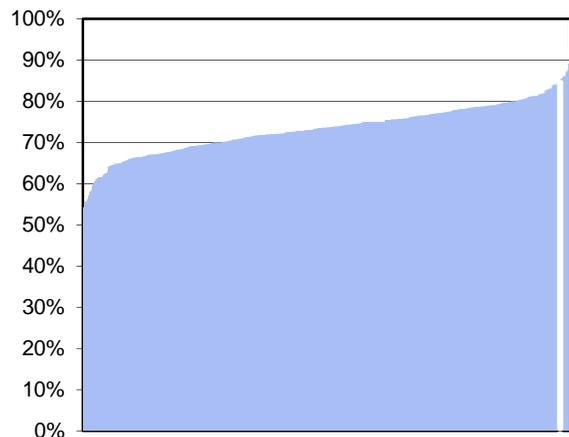


6.6 Die medizinische Leistung der Ärzte hat mich voll und ganz überzeugt.

		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	56	36	5	3	2	0	0	102 / 102	1.035 / 1.224	
	%	54,9%	35,3%	4,9%	2,9%	2,0%	0,0%	0,0%	100,0%	84,6%	
Datenpool 2013	N	9.815	9.820	3.912	1.840	1.249	440	285	26.636 / 27.361	235.152 / 319.632	
	%	35,9%	35,9%	14,3%	6,7%	4,6%	1,6%	1,0%	97,4%	73,6%	69,5 - 77,5%
Hamburg 2013	N	381	342	136	61	43	10	15	963 / 988	8.649 / 11.556	
	%	38,6%	34,6%	13,8%	6,2%	4,4%	1,0%	1,5%	97,5%	74,8%	
Universitätskliniken 2013	N	732	591	224	99	66	18	11	1.712 / 1.741	15.744 / 20.544	
	%	42,0%	33,9%	12,9%	5,7%	3,8%	1,0%	0,6%	98,3%	76,6%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	44	17	6	1	2	2	0	70 / 72	720 / 840	
	%	61,1%	23,6%	8,3%	1,4%	2,8%	2,8%	0,0%	97,2%	85,7%	
Datenpool 2010	N	8.587	8.502	3.250	1.308	877	374	252	22.524 / 23.150	202.986 / 270.288	
	%	37,1%	36,7%	14,0%	5,7%	3,8%	1,6%	1,1%	97,3%	75,1%	

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

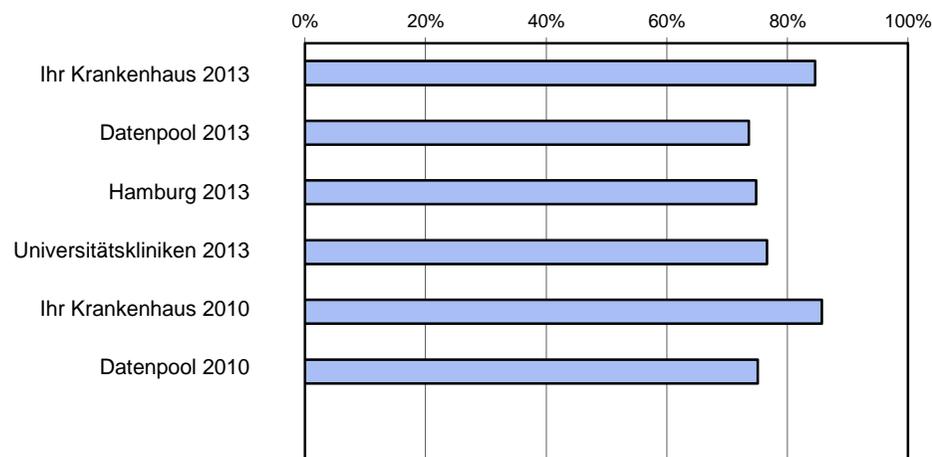
Diagramm 23: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhauseergebnisse: 54,3% - 92,4%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 24: Erreichte Punkte in %

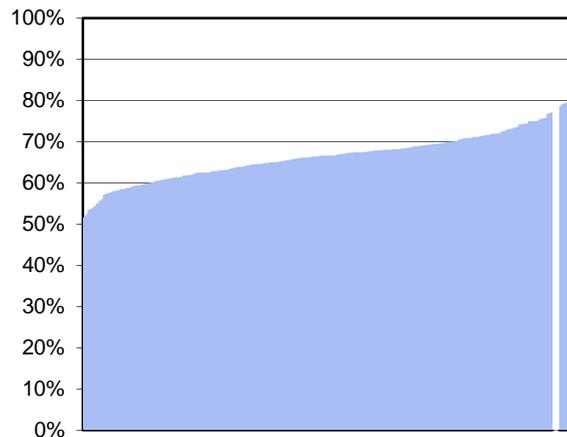


6.7 Die Pflegekräfte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.

		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	41	38	9	9	1	4	0	98 / 102	915 / 1.176	
	%	40,2%	37,3%	8,8%	8,8%	1,0%	3,9%	0,0%	96,1%	77,8%	
Datenpool 2013	N	5.717	9.933	5.329	2.504	1.258	2.256	364	24.741 / 27.361	197.487 / 296.892	
	%	20,9%	36,3%	19,5%	9,2%	4,6%	8,2%	1,3%	90,4%	66,5%	62,5 - 69,9%
Hamburg 2013	N	248	336	186	85	52	67	14	907 / 988	7.371 / 10.884	
	%	25,1%	34,0%	18,8%	8,6%	5,3%	6,8%	1,4%	91,8%	67,7%	
Universitätskliniken 2013	N	402	634	341	178	77	99	10	1.632 / 1.741	13.110 / 19.584	
	%	23,1%	36,4%	19,6%	10,2%	4,4%	5,7%	0,6%	93,7%	66,9%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	32	28	5	3	1	3	0	69 / 72	675 / 828	
	%	44,4%	38,9%	6,9%	4,2%	1,4%	4,2%	0,0%	95,8%	81,5%	
Datenpool 2010	N	4.877	8.492	4.438	2.011	928	1.968	436	20.746 / 23.150	167.613 / 248.952	
	%	21,1%	36,7%	19,2%	8,7%	4,0%	8,5%	1,9%	89,6%	67,3%	

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

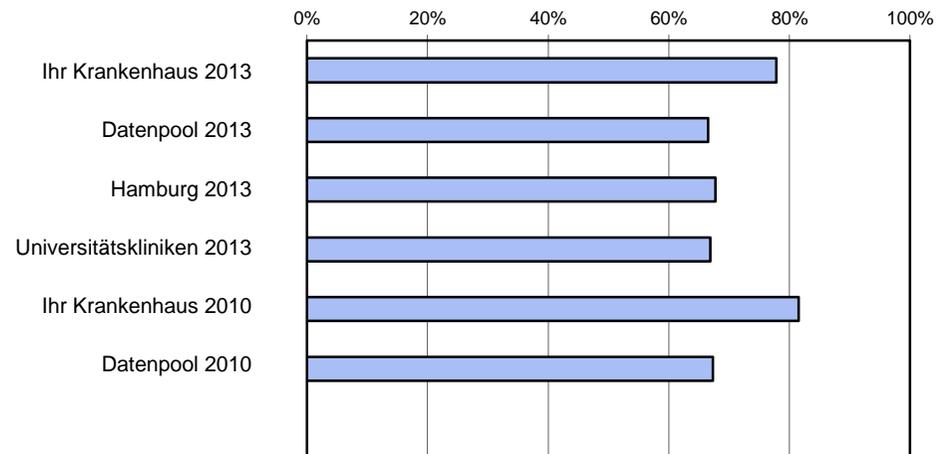
Diagramm 25: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 51,7% - 81,1%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 26: Erreichte Punkte in %

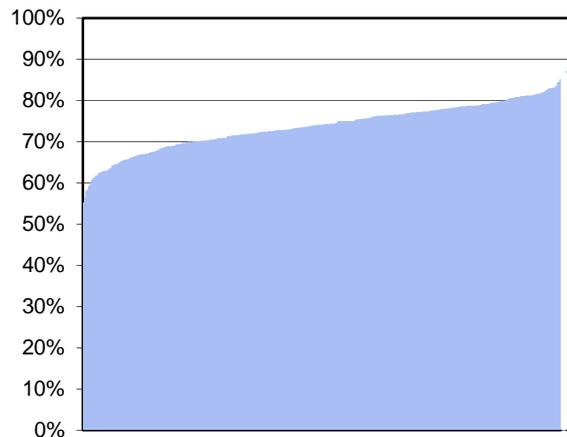


6.10 Die Betreuung und Versorgung durch die Pflegekräfte hat mich voll und ganz überzeugt.

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	61	30	8	2	1	0	0	102 / 102	1.056 / 1.224	
	%	59,8%	29,4%	7,8%	2,0%	1,0%	0,0%	0,0%	100,0%	86,3%	
Datenpool 2013	N	9.089	11.270	4.133	1.611	850	86	322	26.953 / 27.361	240.129 / 323.436	
	%	33,2%	41,2%	15,1%	5,9%	3,1%	0,3%	1,2%	98,5%	74,2%	70,3 - 78,0%
Hamburg 2013	N	326	399	157	60	33	2	11	975 / 988	8.625 / 11.700	
	%	33,0%	40,4%	15,9%	6,1%	3,3%	0,2%	1,1%	98,7%	73,7%	
Universitätskliniken 2013	N	582	701	273	102	62	6	15	1.720 / 1.741	15.237 / 20.640	
	%	33,4%	40,3%	15,7%	5,9%	3,6%	0,3%	0,9%	98,8%	73,8%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	42	26	2	1	1	0	0	72 / 72	753 / 864	
	%	58,3%	36,1%	2,8%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	100,0%	87,2%	
Datenpool 2010	N	7.881	8.975	3.749	1.375	866	100	204	22.846 / 23.150	201.966 / 274.152	
	%	34,0%	38,8%	16,2%	5,9%	3,7%	0,4%	0,9%	98,7%	73,7%	

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

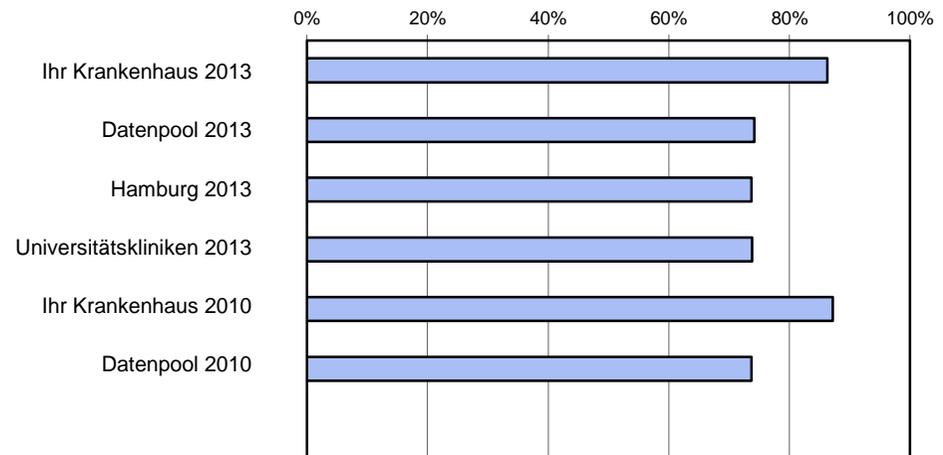
Diagramm 27: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 55,3% - 87,8%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 28: Erreichte Punkte in %



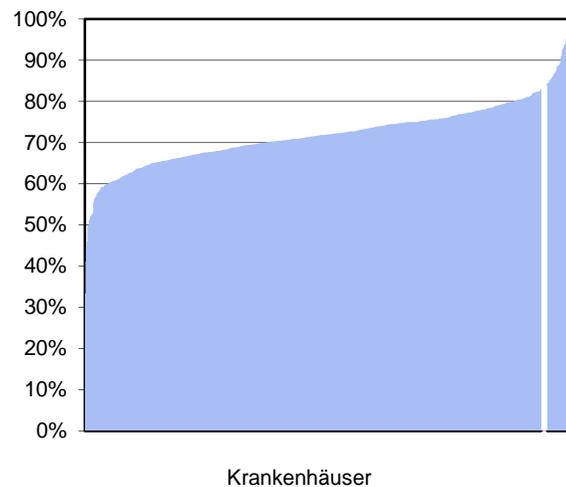
QD4 - Information und Kommunikation

Benchmark

	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitätskliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten) Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	83,6% 709	71,7% 166.431	72,8% 6.180	72,5% 11.100	82,1% 504	71,9% 144.326

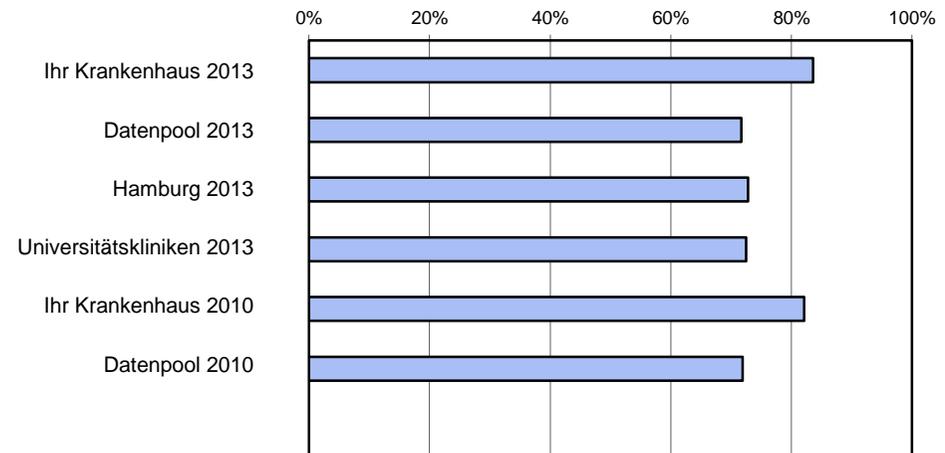
Vergleich der Krankenhausergebnisse 2013

Diagramm 29: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 33,3% - 100,0%



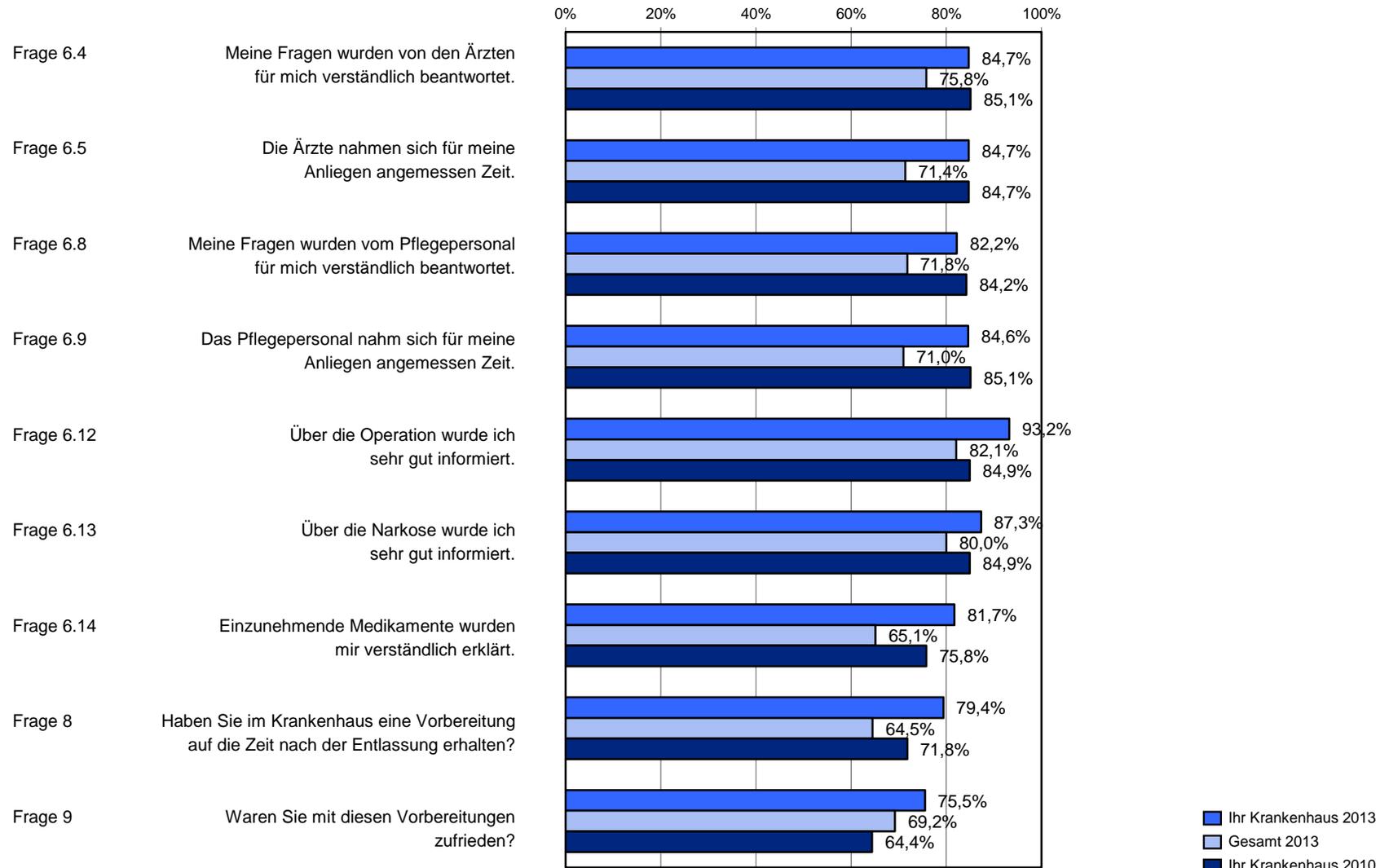
Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 30: Erreichte Punkte in %



Zusammensetzung der Qualitätsdimension 'Information und Kommunikation'

Diagramm 31: Erreichte Punkte in %

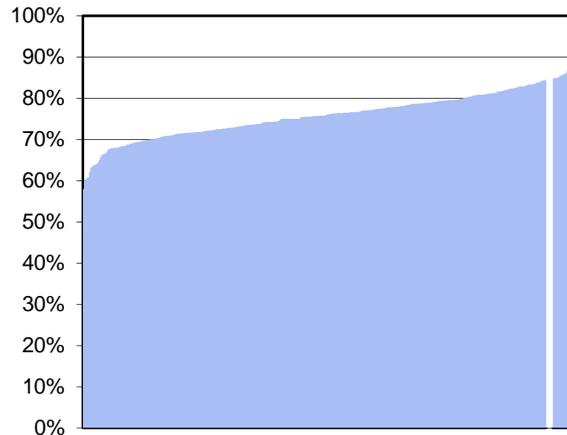


6.4 Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet.

		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	49	43	8	1	0	0	1	101 / 102	1.026 / 1.212	
	%	48,0%	42,2%	7,8%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	99,0%	84,7%	
Datenpool 2013	N	9.875	11.341	3.418	1.483	864	176	204	26.981 / 27.361	245.526 / 323.772	
	%	36,1%	41,4%	12,5%	5,4%	3,2%	0,6%	0,7%	98,6%	75,8%	72,0 - 79,5%
Hamburg 2013	N	372	394	130	49	27	6	10	972 / 988	8.937 / 11.664	
	%	37,7%	39,9%	13,2%	5,0%	2,7%	0,6%	1,0%	98,4%	76,6%	
Universitätskliniken 2013	N	664	721	210	88	36	12	10	1.719 / 1.741	15.981 / 20.628	
	%	38,1%	41,4%	12,1%	5,1%	2,1%	0,7%	0,6%	98,7%	77,5%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	40	27	2	0	3	0	0	72 / 72	735 / 864	
	%	55,6%	37,5%	2,8%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	100,0%	85,1%	
Datenpool 2010	N	8.648	9.779	2.753	1.067	583	113	207	22.830 / 23.150	211.506 / 273.960	
	%	37,4%	42,2%	11,9%	4,6%	2,5%	0,5%	0,9%	98,6%	77,2%	

Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet.

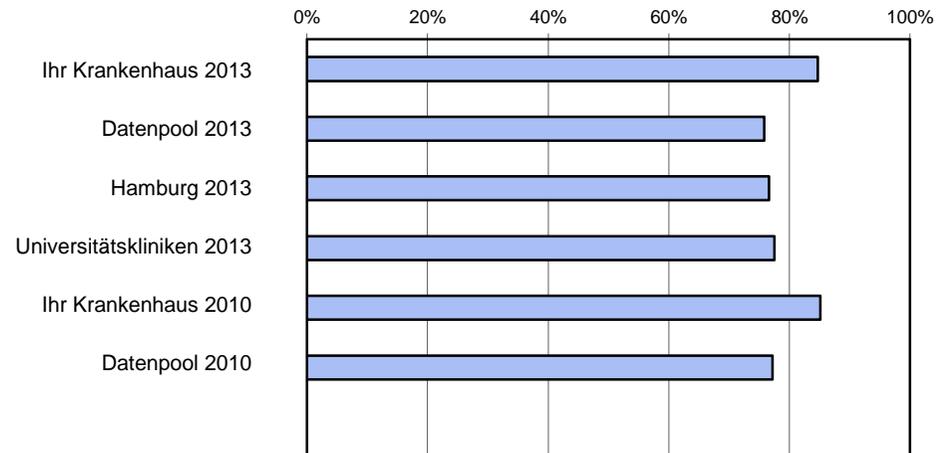
Diagramm 32: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 58,0% - 88,1%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 33: Erreichte Punkte in %

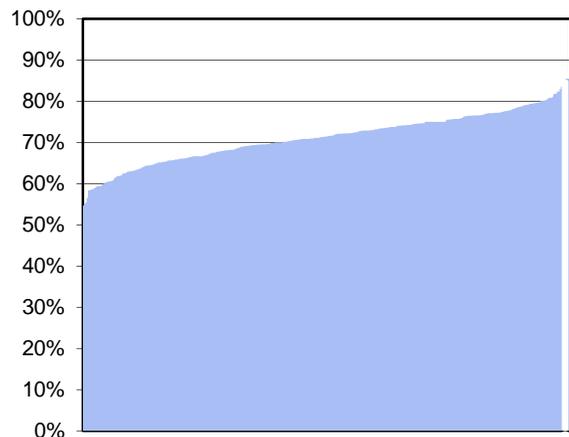


6.5 Die Ärzte nahmen sich für meine Anliegen angemessen Zeit.

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	55	32	12	2	0	0	1	101 / 102	1.026 / 1.212	
	%	53,9%	31,4%	11,8%	2,0%	0,0%	0,0%	1,0%	99,0%	84,7%	
Datenpool 2013	N	8.757	10.397	4.346	2.084	1.367	187	223	26.951 / 27.361	230.985 / 323.412	
	%	32,0%	38,0%	15,9%	7,6%	5,0%	0,7%	0,8%	98,5%	71,4%	66,9 - 75,5%
Hamburg 2013	N	348	353	153	69	47	9	9	970 / 988	8.478 / 11.640	
	%	35,2%	35,7%	15,5%	7,0%	4,8%	0,9%	0,9%	98,2%	72,8%	
Universitätskliniken 2013	N	570	669	276	110	95	14	7	1.720 / 1.741	14.847 / 20.640	
	%	32,7%	38,4%	15,9%	6,3%	5,5%	0,8%	0,4%	98,8%	71,9%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	39	26	4	2	1	0	0	72 / 72	732 / 864	
	%	54,2%	36,1%	5,6%	2,8%	1,4%	0,0%	0,0%	100,0%	84,7%	
Datenpool 2010	N	7.555	9.010	3.635	1.569	975	143	263	22.744 / 23.150	198.267 / 272.928	
	%	32,6%	38,9%	15,7%	6,8%	4,2%	0,6%	1,1%	98,2%	72,6%	

Die Ärzte nahmen sich für meine Anliegen angemessen Zeit.

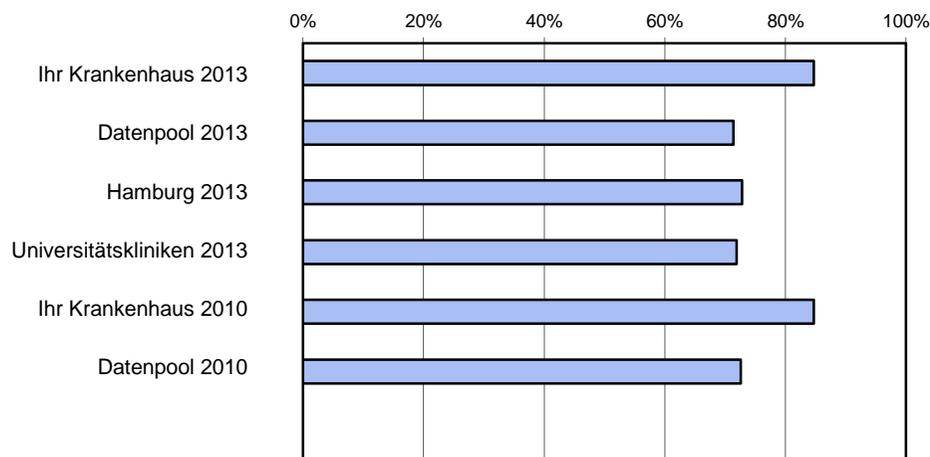
Diagramm 34: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhauseergebnisse: 54,7% - 87,2%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 35: Erreichte Punkte in %

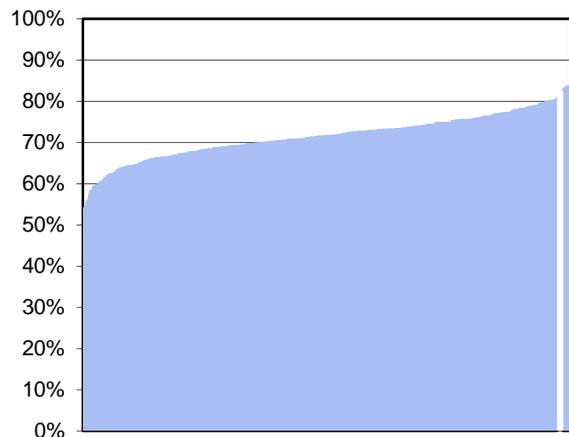


6.8 Meine Fragen wurden vom Pflegepersonal für mich verständlich beantwortet.

		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	50	37	9	3	2	1	0	101 / 102	996 / 1.212	
	%	49,0%	36,3%	8,8%	2,9%	2,0%	1,0%	0,0%	99,0%	82,2%	
Datenpool 2013	N	7.361	12.021	4.604	1.709	908	509	249	26.603 / 27.361	229.272 / 319.236	68,5 - 75,0%
	%	26,9%	43,9%	16,8%	6,2%	3,3%	1,9%	0,9%	97,2%	71,8%	
Hamburg 2013	N	289	415	157	64	37	17	9	962 / 988	8.337 / 11.544	
	%	29,3%	42,0%	15,9%	6,5%	3,7%	1,7%	0,9%	97,4%	72,2%	
Universitätskliniken 2013	N	511	731	292	112	55	28	12	1.701 / 1.741	14.799 / 20.412	
	%	29,4%	42,0%	16,8%	6,4%	3,2%	1,6%	0,7%	97,7%	72,5%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	36	29	3	2	1	0	1	71 / 72	717 / 852	
	%	50,0%	40,3%	4,2%	2,8%	1,4%	0,0%	1,4%	98,6%	84,2%	
Datenpool 2010	N	6.478	10.129	3.917	1.295	670	374	287	22.489 / 23.150	196.284 / 269.868	
	%	28,0%	43,8%	16,9%	5,6%	2,9%	1,6%	1,2%	97,1%	72,7%	

Meine Fragen wurden vom Pflegepersonal für mich verständlich beantwortet.

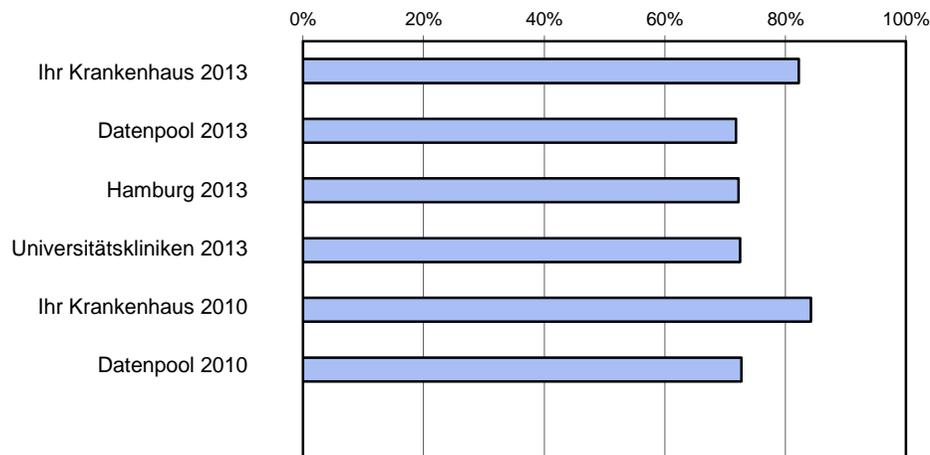
Diagramm 36: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 54,3% - 84,8%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 37: Erreichte Punkte in %

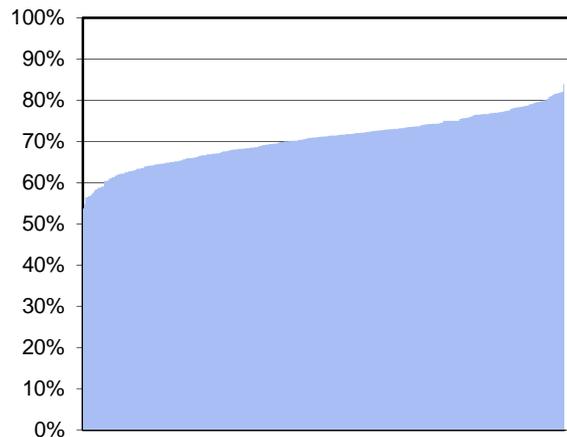


6.9 Das Pflegepersonal nahm sich für meine Anliegen angemessen Zeit.

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	57	33	8	2	2	0	0	102 / 102	1.035 / 1.224	
	%	55,9%	32,4%	7,8%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	100,0%	84,6%	
Datenpool 2013	N	7.931	11.077	4.707	1.993	1.170	290	193	26.878 / 27.361	229.086 / 322.536	
	%	29,0%	40,5%	17,2%	7,3%	4,3%	1,1%	0,7%	98,2%	71,0%	66,7 - 75,0%
Hamburg 2013	N	305	383	154	77	51	11	7	970 / 988	8.262 / 11.640	
	%	30,9%	38,8%	15,6%	7,8%	5,2%	1,1%	0,7%	98,2%	71,0%	
Universitätskliniken 2013	N	523	699	301	126	66	13	13	1.715 / 1.741	14.751 / 20.580	
	%	30,0%	40,1%	17,3%	7,2%	3,8%	0,7%	0,7%	98,5%	71,7%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	37	29	5	0	1	0	0	72 / 72	735 / 864	
	%	51,4%	40,3%	6,9%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	100,0%	85,1%	
Datenpool 2010	N	6.820	9.562	4.002	1.451	837	224	254	22.672 / 23.150	196.263 / 272.064	
	%	29,5%	41,3%	17,3%	6,3%	3,6%	1,0%	1,1%	97,9%	72,1%	

Das Pflegepersonal nahm sich für meine Anliegen angemessen Zeit.

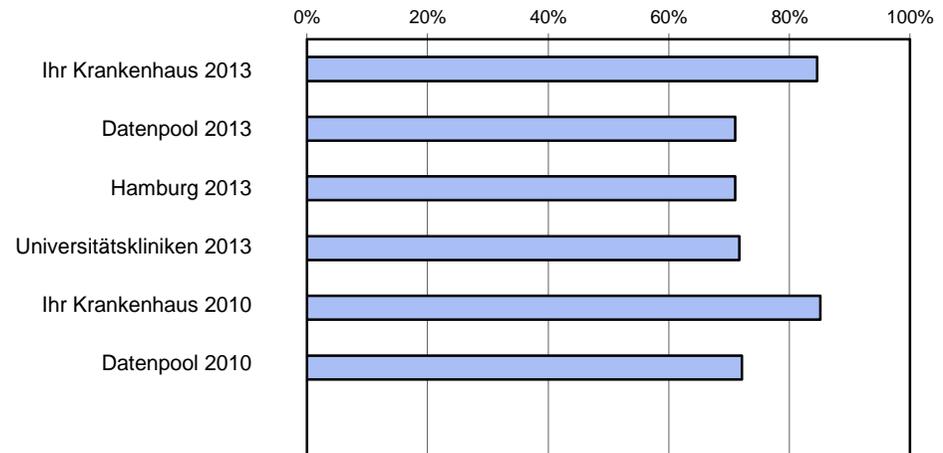
Diagramm 38: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhauseergebnisse: 53,8% - 86,0%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 39: Erreichte Punkte in %

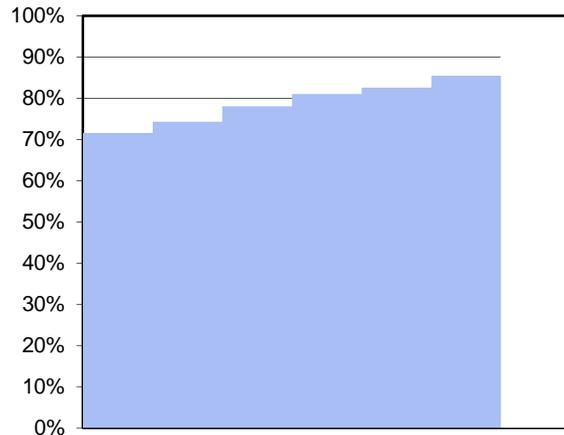


6.12 Über die Operation wurde ich sehr gut informiert.

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	37	10	0	1	0	0	44	10	48 / 102	537 / 576	
	%	36,3%	9,8%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	43,1%	9,8%	47,1%	93,2%	
Datenpool 2013	N	3.706	2.937	720	201	134	80	16.426	3.157	7.698 / 27.361	75.828 / 92.376	
	%	13,5%	10,7%	2,6%	0,7%	0,5%	0,3%	60,0%	11,5%	28,1%	82,1%	74,3 - 85,5%
Hamburg 2013	N	167	110	34	4	6	3	544	120	321 / 988	3.210 / 3.852	
	%	16,9%	11,1%	3,4%	0,4%	0,6%	0,3%	55,1%	12,1%	32,5%	83,3%	
Universitätskliniken 2013	N	286	246	60	21	13	1	952	162	626 / 1.741	6.069 / 7.512	
	%	16,4%	14,1%	3,4%	1,2%	0,7%	0,1%	54,7%	9,3%	36,0%	80,8%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	23	10	3	1	1	0	24	10	38 / 72	387 / 456	
	%	31,9%	13,9%	4,2%	1,4%	1,4%	0,0%	33,3%	13,9%	52,8%	84,9%	
Datenpool 2010	N	3.379	2.474	521	186	86	79	13.307	3.118	6.646 / 23.150	66.498 / 79.752	
	%	14,6%	10,7%	2,3%	0,8%	0,4%	0,3%	57,5%	13,5%	28,7%	83,4%	

Über die Operation wurde ich sehr gut informiert.

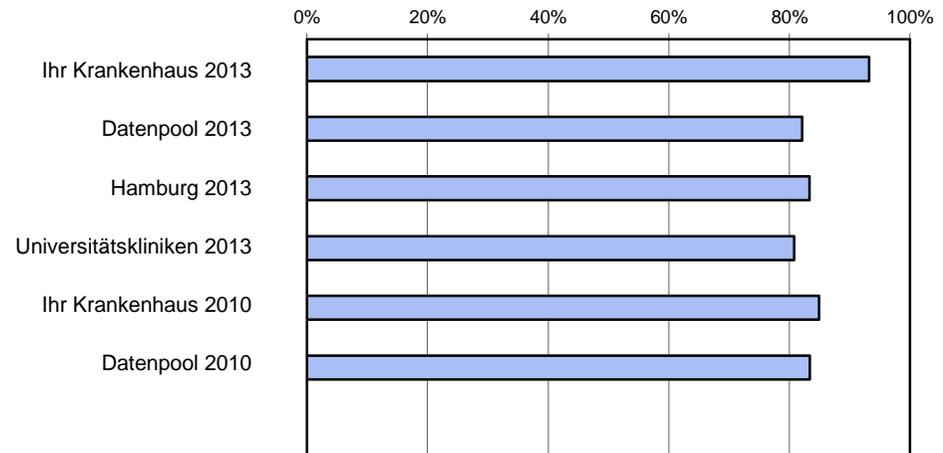
Diagramm 40: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 71,5% - 93,2%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 41: Erreichte Punkte in %

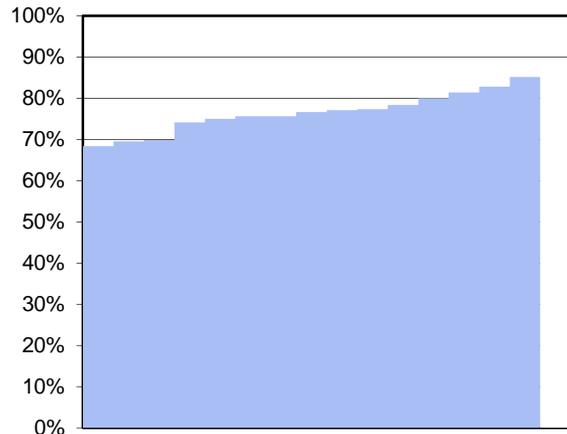


6.13 Über die Narkose wurde ich sehr gut informiert.

		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	36	20	4	1	0	0	36	5	61 / 102	639 / 732	
	%	35,3%	19,6%	3,9%	1,0%	0,0%	0,0%	35,3%	4,9%	59,8%	87,3%	
Datenpool 2013	N	4.045	3.672	903	344	210	123	14.889	3.175	9.174 / 27.361	88.038 / 110.088	
	%	14,8%	13,4%	3,3%	1,3%	0,8%	0,4%	54,4%	11,6%	33,5%	80,0%	74,6 - 80,7%
Hamburg 2013	N	195	127	38	13	10	6	491	108	383 / 988	3.750 / 4.596	
	%	19,7%	12,9%	3,8%	1,3%	1,0%	0,6%	49,7%	10,9%	38,8%	81,6%	
Universitätskliniken 2013	N	285	274	71	23	18	6	893	171	671 / 1.741	6.381 / 8.052	
	%	16,4%	15,7%	4,1%	1,3%	1,0%	0,3%	51,3%	9,8%	38,5%	79,2%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	31	16	4	0	2	0	12	7	53 / 72	540 / 636	
	%	43,1%	22,2%	5,6%	0,0%	2,8%	0,0%	16,7%	9,7%	73,6%	84,9%	
Datenpool 2010	N	3.682	3.016	747	280	144	116	12.176	2.989	7.869 / 23.150	76.650 / 94.428	
	%	15,9%	13,0%	3,2%	1,2%	0,6%	0,5%	52,6%	12,9%	34,0%	81,2%	

Über die Narkose wurde ich sehr gut informiert.

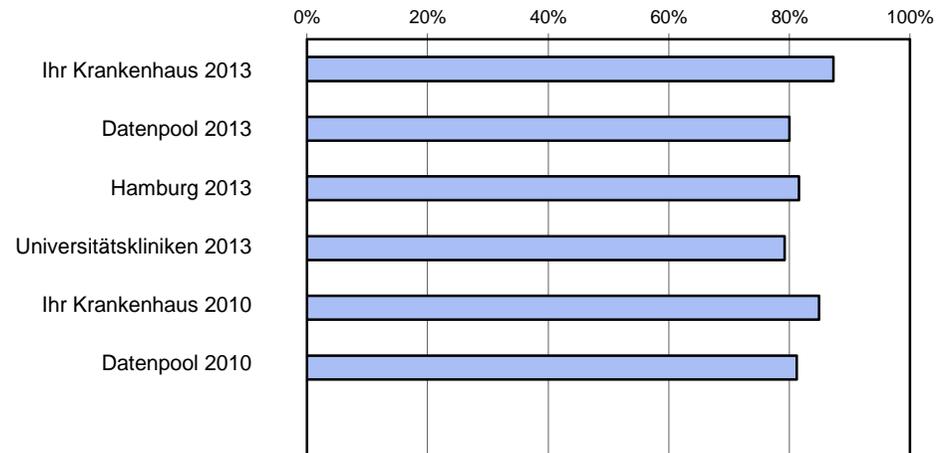
Diagramm 42: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 68,3% - 87,3%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 43: Erreichte Punkte in %

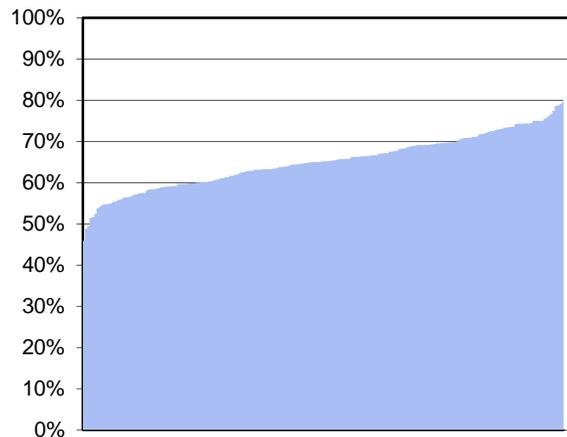


6.14 Einzunehmende Medikamente wurden mir verständlich erklärt.

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	42	26	10	2	2	0	17	3	82 / 102	804 / 984	
	%	41,2%	25,5%	9,8%	2,0%	2,0%	0,0%	16,7%	2,9%	80,4%	81,7%	
Datenpool 2013	N	5.224	7.648	3.329	2.143	1.877	267	5.578	1.295	20.221 / 27.361	157.923 / 242.652	
	%	19,1%	28,0%	12,2%	7,8%	6,9%	1,0%	20,4%	4,7%	73,9%	65,1%	60,2 - 69,7%
Hamburg 2013	N	228	288	120	68	52	5	185	42	756 / 988	6.252 / 9.072	
	%	23,1%	29,1%	12,1%	6,9%	5,3%	0,5%	18,7%	4,3%	76,5%	68,9%	
Universitätskliniken 2013	N	353	506	244	130	109	12	322	65	1.342 / 1.741	10.644 / 16.104	
	%	20,3%	29,1%	14,0%	7,5%	6,3%	0,7%	18,5%	3,7%	77,1%	66,1%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	26	17	10	4	2	0	7	6	59 / 72	537 / 708	
	%	36,1%	23,6%	13,9%	5,6%	2,8%	0,0%	9,7%	8,3%	81,9%	75,8%	
Datenpool 2010	N	4.763	6.823	2.945	1.811	1.463	279	3.970	1.096	17.805 / 23.150	141.666 / 213.660	
	%	20,6%	29,5%	12,7%	7,8%	6,3%	1,2%	17,1%	4,7%	76,9%	66,3%	

Einzunehmende Medikamente wurden mir verständlich erklärt.

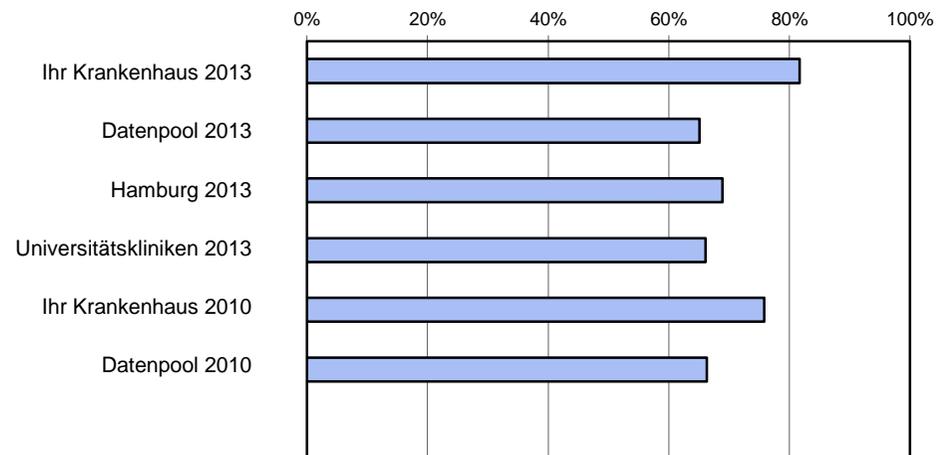
Diagramm 44: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausegebnisse: 45,8% - 82,3%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 45: Erreichte Punkte in %

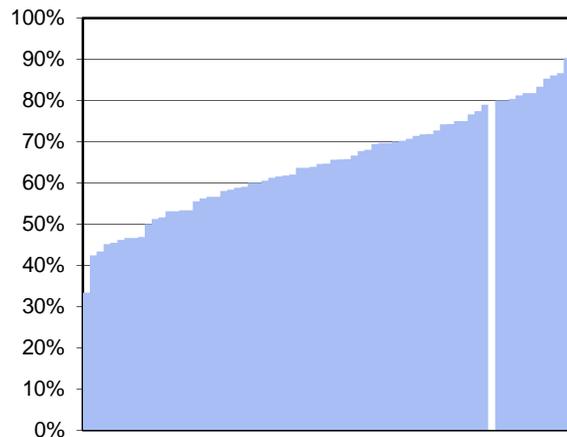


8. Haben Sie im Krankenhaus eine Vorbereitung auf die Zeit nach der Entlassung erhalten?

		ja	nein	nein, eine Vorbereitung war nicht notwendig	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	50	13	38	1	63 / 102	600 / 756	
	%	49,0%	12,7%	37,3%	1,0%	61,8%	79,4%	
Datenpool 2013	N	8.661	4.777	13.479	444	13.438 / 27.361	103.932 / 161.256	56,3 - 74,3%
	%	31,7%	17,5%	49,3%	1,6%	49,1%	64,5%	
Hamburg 2013	N	335	182	451	20	517 / 988	4.020 / 6.204	
	%	33,9%	18,4%	45,6%	2,0%	52,3%	64,8%	
Universitätskliniken 2013	N	663	298	750	30	961 / 1.741	7.956 / 11.532	
	%	38,1%	17,1%	43,1%	1,7%	55,2%	69,0%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	28	11	33	0	39 / 72	336 / 468	
	%	38,9%	15,3%	45,8%	0,0%	54,2%	71,8%	
Datenpool 2010	N	7.611	3.890	11.235	414	11.501 / 23.150	91.332 / 138.012	
	%	32,9%	16,8%	48,5%	1,8%	49,7%	66,2%	

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

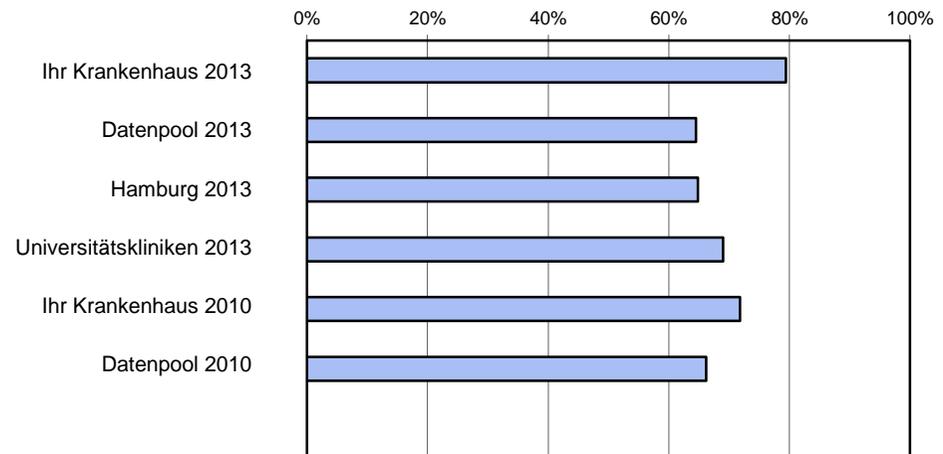
Diagramm 46: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 33,3% - 90,3%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 47: Erreichte Punkte in %

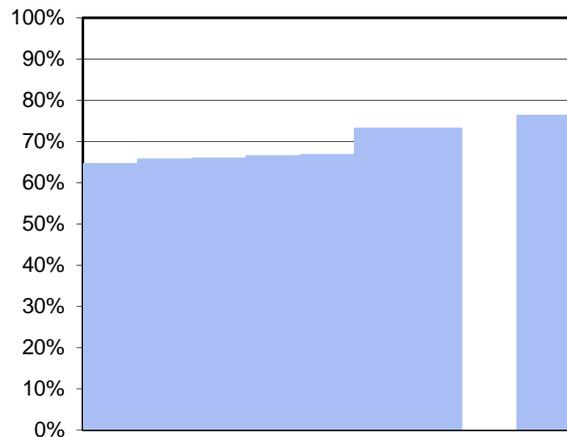


9. Waren Sie mit diesen Vorbereitungen zufrieden?

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	22	11	14	2	1	0	50 / 50	453 / 600	
	%	44,0%	22,0%	28,0%	4,0%	2,0%	0,0%	100,0%	75,5%	
Datenpool 2013	N	2.532	1.919	3.649	309	78	174	8.487 / 8.661	70.476 / 101.844	66,1 - 73,3%
	%	29,2%	22,2%	42,1%	3,6%	0,9%	2,0%	98,0%	69,2%	
Hamburg 2013	N	100	78	136	12	3	6	329 / 335	2.754 / 3.948	
	%	29,9%	23,3%	40,6%	3,6%	0,9%	1,8%	98,2%	69,8%	
Universitätskliniken 2013	N	164	149	294	33	5	18	645 / 663	5.172 / 7.740	
	%	24,7%	22,5%	44,3%	5,0%	0,8%	2,7%	97,3%	66,8%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	12	4	11	0	1	0	28 / 28	246 / 336	
	%	42,9%	14,3%	39,3%	0,0%	3,6%	0,0%	100,0%	73,2%	
Datenpool 2010	N	2.314	1.493	3.795	1.132	1.036	13.380	9.770 / 23.150	67.371 / 117.240	
	%	10,0%	6,4%	16,4%	4,9%	4,5%	57,8%	42,2%	57,5%	

Waren Sie mit diesen Vorbereitungen zufrieden?

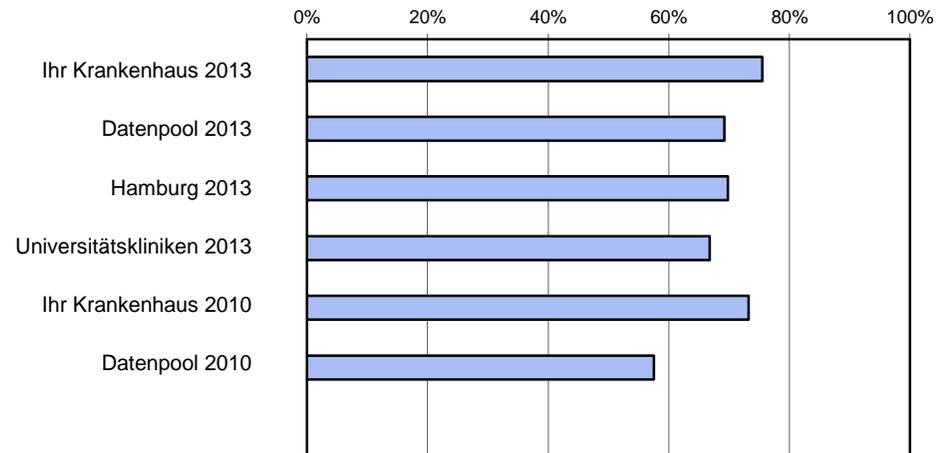
Diagramm 48: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhauseergebnisse: 64,8% - 76,5%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 49: Erreichte Punkte in %



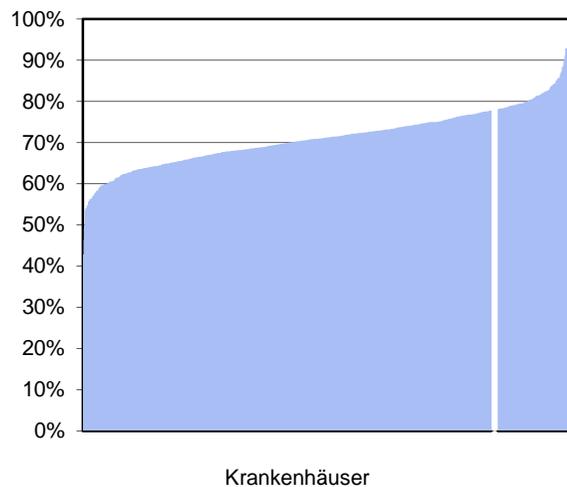
QD5 - Organisation und Unterbringung

Benchmark

	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitätskliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
erreichter Prozentsatz (berücksichtigte Antworten) Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	78,0% 694	70,3% 181.370	68,1% 6.540	67,6% 11.594	81,3% 487	70,1% 157.061

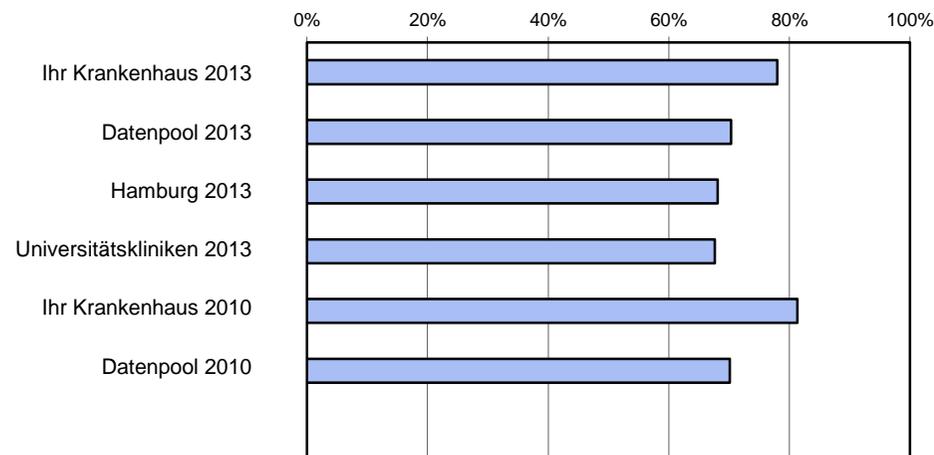
Vergleich der Krankenhausergebnisse 2013

Diagramm 50: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 42,9% - 100,0%



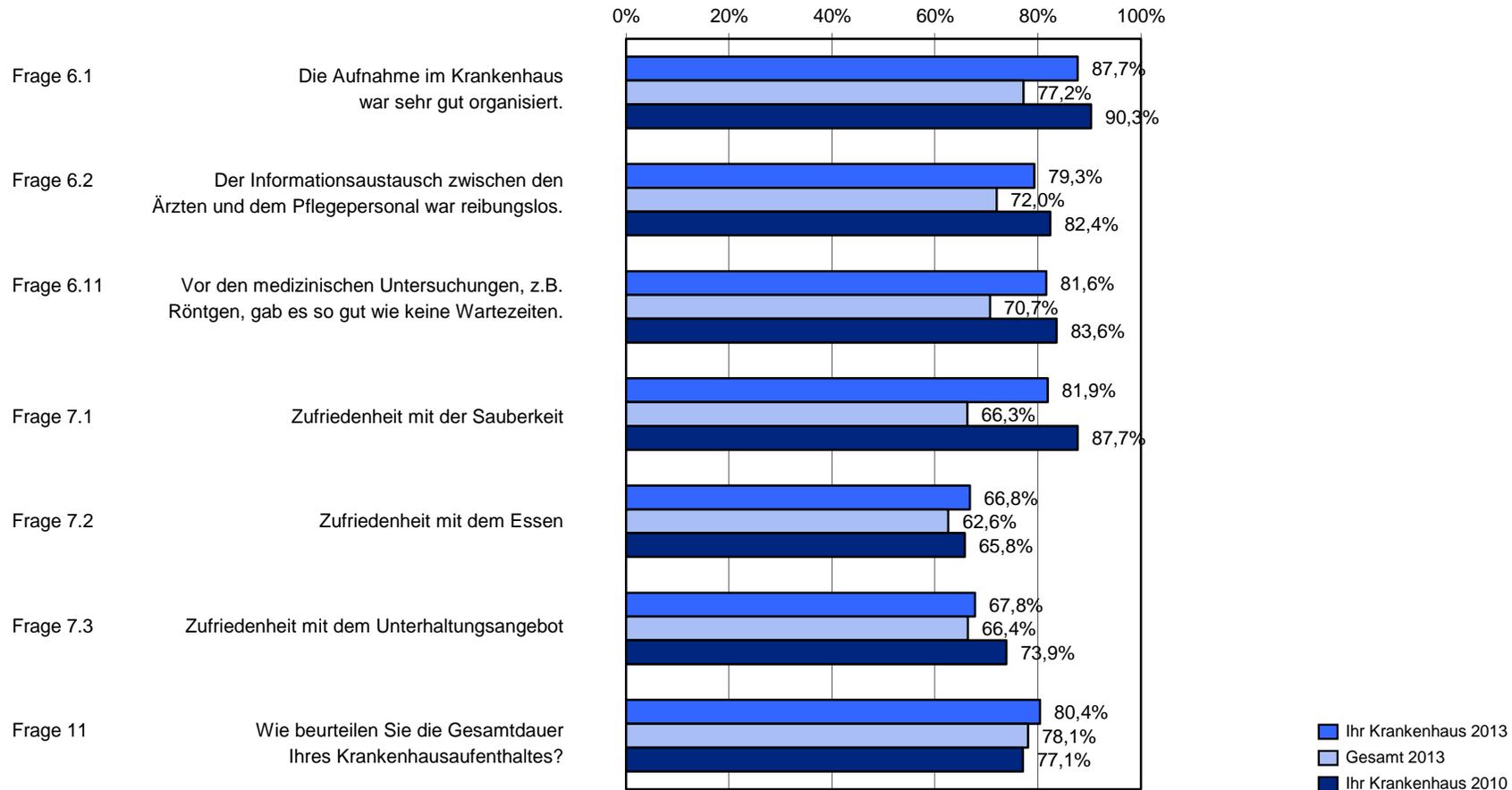
Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 51: Erreichte Punkte in %



Zusammensetzung der Qualitätsdimension 'Organisation und Unterbringung'

Diagramm 52: Erreichte Punkte in %

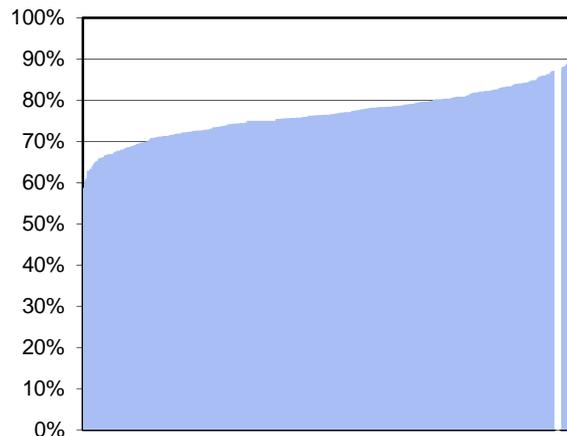


6.1 Die Aufnahme im Krankenhaus war sehr gut organisiert.

		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	23	3	3	3	0	0	102 / 102	1.074 / 1.224	
	%	68,6%	22,5%	2,9%	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	100,0%	87,7%	
Datenpool 2013	N	10.958	10.603	2.764	1.522	948	328	238	26.795 / 27.361	248.073 / 321.540	
	%	40,0%	38,8%	10,1%	5,6%	3,5%	1,2%	0,9%	97,9%	77,2%	72,8 - 80,4%
Hamburg 2013	N	377	370	104	71	40	15	11	962 / 988	8.691 / 11.544	
	%	38,2%	37,4%	10,5%	7,2%	4,0%	1,5%	1,1%	97,4%	75,3%	
Universitätskliniken 2013	N	670	628	213	117	76	18	19	1.704 / 1.741	15.321 / 20.448	
	%	38,5%	36,1%	12,2%	6,7%	4,4%	1,0%	1,1%	97,9%	74,9%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	53	13	4	1	1	0	0	72 / 72	780 / 864	
	%	73,6%	18,1%	5,6%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	100,0%	90,3%	
Datenpool 2010	N	9.931	9.072	2.003	1.105	605	263	171	22.716 / 23.150	216.153 / 272.592	
	%	42,9%	39,2%	8,7%	4,8%	2,6%	1,1%	0,7%	98,1%	79,3%	

Die Aufnahme im Krankenhaus war sehr gut organisiert.

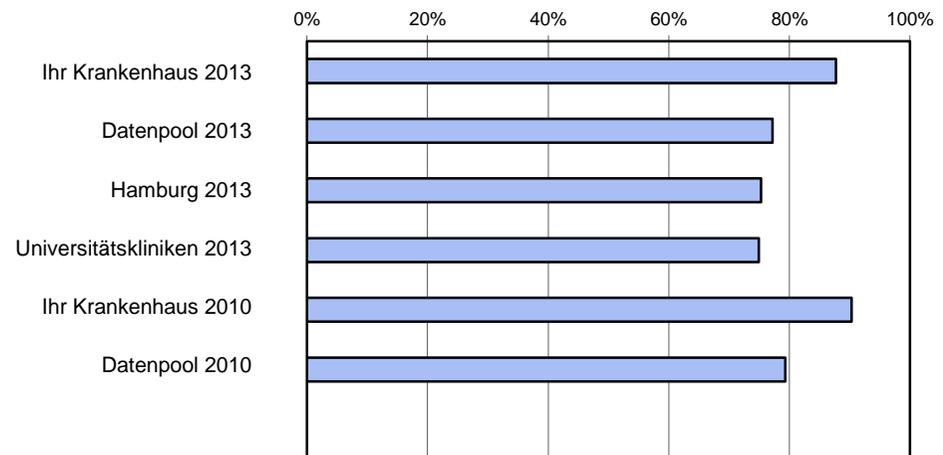
Diagramm 53: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 58,8% - 92,5%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 54: Erreichte Punkte in %

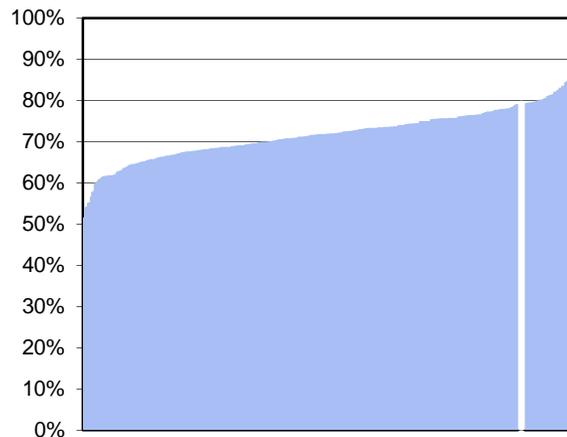


6.2 Der Informationsaustausch zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal war reibungslos.

		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	44	35	12	6	1	4	0	98 / 102	933 / 1.176	
	%	43,1%	34,3%	11,8%	5,9%	1,0%	3,9%	0,0%	96,1%	79,3%	
Datenpool 2013	N	7.380	11.366	3.783	1.864	981	1.731	256	25.374 / 27.361	219.144 / 304.488	
	%	27,0%	41,5%	13,8%	6,8%	3,6%	6,3%	0,9%	92,7%	72,0%	68,2 - 75,7%
Hamburg 2013	N	274	402	142	72	36	51	11	926 / 988	7.974 / 11.112	
	%	27,7%	40,7%	14,4%	7,3%	3,6%	5,2%	1,1%	93,7%	71,8%	
Universitätskliniken 2013	N	494	664	264	153	65	89	12	1.640 / 1.741	13.947 / 19.680	
	%	28,4%	38,1%	15,2%	8,8%	3,7%	5,1%	0,7%	94,2%	70,9%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	35	28	5	0	3	1	0	71 / 72	702 / 852	
	%	48,6%	38,9%	6,9%	0,0%	4,2%	1,4%	0,0%	98,6%	82,4%	
Datenpool 2010	N	6.575	9.694	3.108	1.402	719	1.408	244	21.498 / 23.150	189.000 / 257.976	
	%	28,4%	41,9%	13,4%	6,1%	3,1%	6,1%	1,1%	92,9%	73,3%	

Der Informationsaustausch zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal war reibungslos.

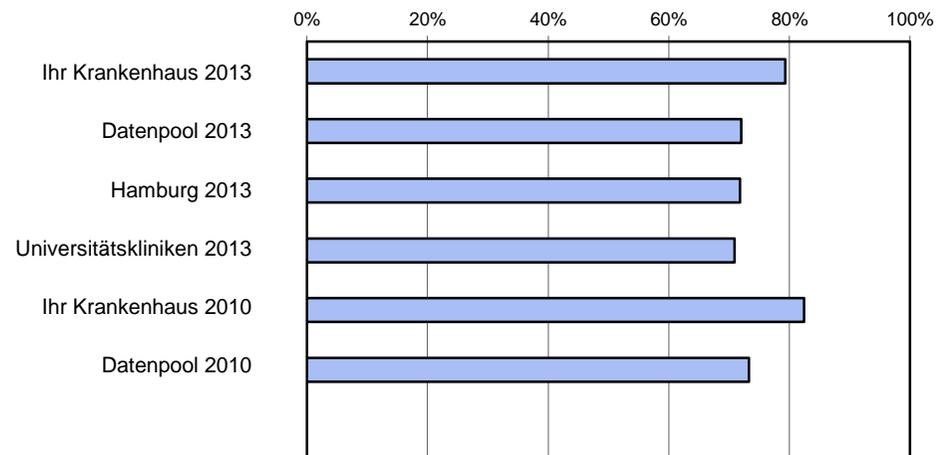
Diagramm 55: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 51,7% - 86,0%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 56: Erreichte Punkte in %

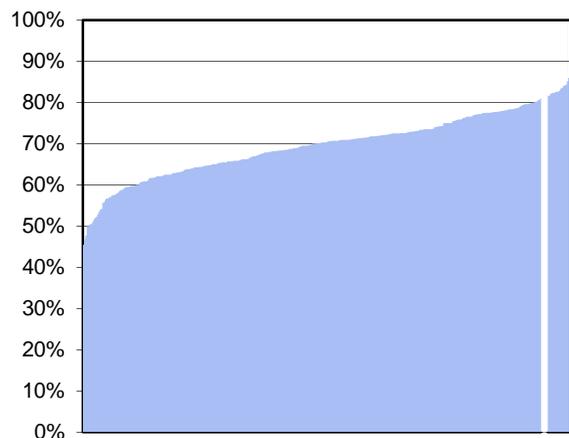


6.11 Vor den medizinischen Untersuchungen, z.B. Röntgen, gab es so gut wie keine Wartezeiten.

		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	51	37	6	6	2	0	0	102 / 102	999 / 1.224	
	%	50,0%	36,3%	5,9%	5,9%	2,0%	0,0%	0,0%	100,0%	81,6%	
Datenpool 2013	N	8.221	10.283	3.898	2.271	1.427	814	447	26.100 / 27.361	221.400 / 313.200	
	%	30,0%	37,6%	14,2%	8,3%	5,2%	3,0%	1,6%	95,4%	70,7%	64,6 - 75,0%
Hamburg 2013	N	269	342	150	104	69	38	16	934 / 988	7.518 / 11.208	
	%	27,2%	34,6%	15,2%	10,5%	7,0%	3,8%	1,6%	94,5%	67,1%	
Universitätskliniken 2013	N	363	576	331	203	189	60	19	1.662 / 1.741	12.135 / 19.944	
	%	20,9%	33,1%	19,0%	11,7%	10,9%	3,4%	1,1%	95,5%	60,8%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	37	24	6	2	1	1	1	70 / 72	702 / 840	
	%	51,4%	33,3%	8,3%	2,8%	1,4%	1,4%	1,4%	97,2%	83,6%	
Datenpool 2010	N	7.210	8.854	3.271	1.742	1.190	561	322	22.267 / 23.150	191.058 / 267.204	
	%	31,1%	38,2%	14,1%	7,5%	5,1%	2,4%	1,4%	96,2%	71,5%	

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

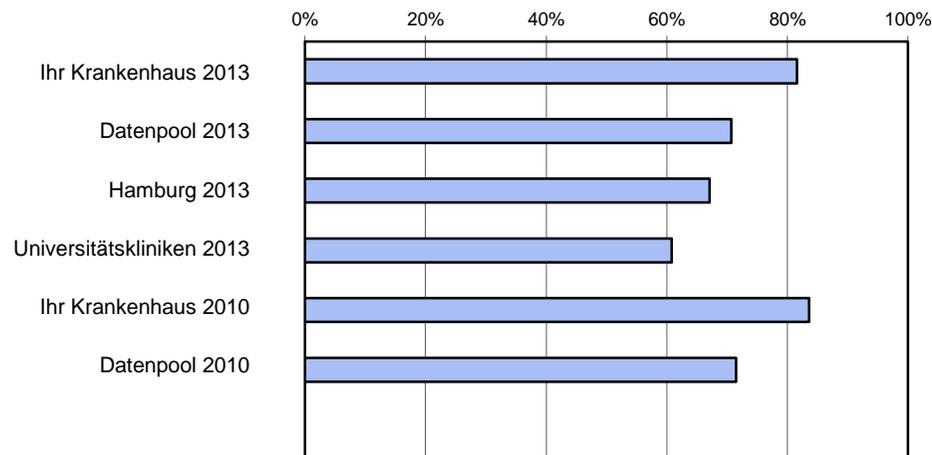
Diagramm 57: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 45,5% - 86,5%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 58: Erreichte Punkte in %

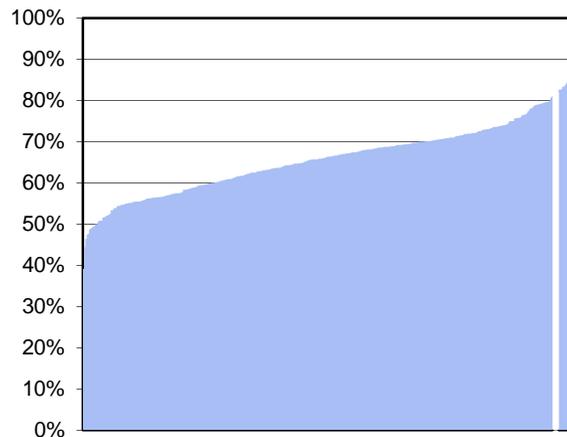


7. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten?
7.1 Zufriedenheit mit der Sauberkeit (Zimmer, Bad/WC)

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	53	28	18	2	1	0	102 / 102	1.002 / 1.224	
	%	52,0%	27,5%	17,6%	2,0%	1,0%	0,0%	100,0%	81,9%	
Datenpool 2013	N	7.571	7.230	8.818	2.352	1.165	225	27.136 / 27.361	215.886 / 325.632	
	%	27,7%	26,4%	32,2%	8,6%	4,3%	0,8%	99,2%	66,3%	59,6 - 70,8%
Hamburg 2013	N	272	233	326	103	47	7	981 / 988	7.626 / 11.772	
	%	27,5%	23,6%	33,0%	10,4%	4,8%	0,7%	99,3%	64,8%	
Universitätskliniken 2013	N	523	449	535	150	74	10	1.731 / 1.741	13.977 / 20.772	
	%	30,0%	25,8%	30,7%	8,6%	4,3%	0,6%	99,4%	67,3%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	47	15	8	0	1	1	71 / 72	747 / 852	
	%	65,3%	20,8%	11,1%	0,0%	1,4%	1,4%	98,6%	87,7%	
Datenpool 2010	N	6.828	6.120	7.186	1.901	919	196	22.954 / 23.150	185.835 / 275.448	
	%	29,5%	26,4%	31,0%	8,2%	4,0%	0,8%	99,2%	67,5%	

Zufriedenheit mit der Sauberkeit (Zimmer, Bad/WC)

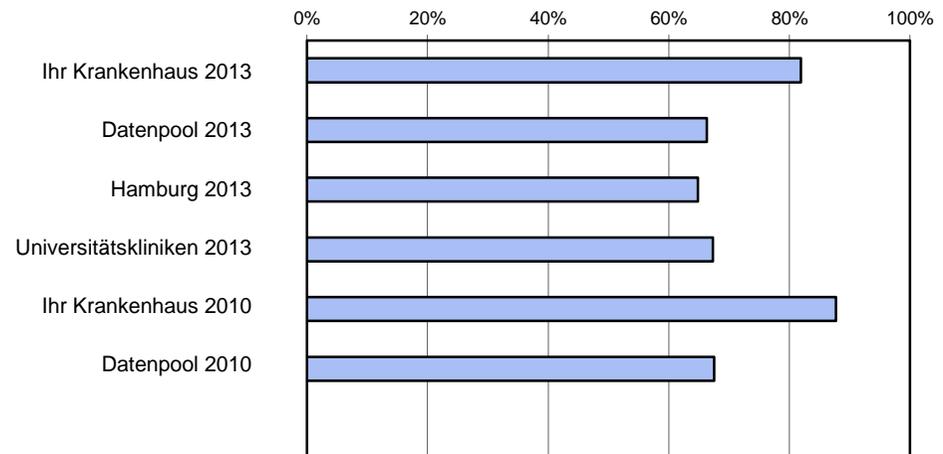
Diagramm 59: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 39,2% - 88,5%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 60: Erreichte Punkte in %

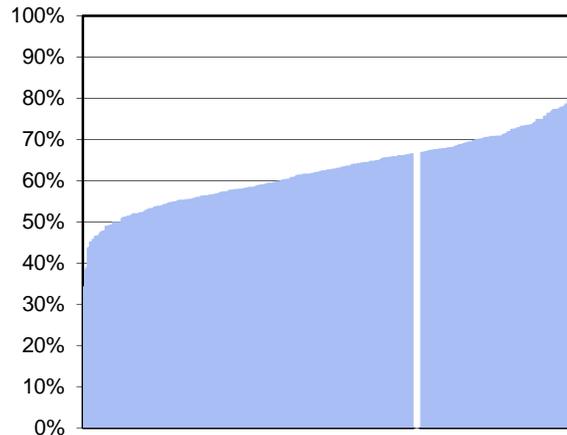


7.2 Zufriedenheit mit dem Essen

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	28	25	32	11	2	4	98 / 102	786 / 1.176	
	%	27,5%	24,5%	31,4%	10,8%	2,0%	3,9%	96,1%	66,8%	
Datenpool 2013	N	6.231	7.019	9.354	3.001	1.423	333	27.028 / 27.361	203.070 / 324.336	
	%	22,8%	25,7%	34,2%	11,0%	5,2%	1,2%	98,8%	62,6%	56,5 - 68,1%
Hamburg 2013	N	182	218	355	131	84	18	970 / 988	6.669 / 11.640	
	%	18,4%	22,1%	35,9%	13,3%	8,5%	1,8%	98,2%	57,3%	
Universitätskliniken 2013	N	333	400	618	240	134	16	1.725 / 1.741	12.024 / 20.700	
	%	19,1%	23,0%	35,5%	13,8%	7,7%	0,9%	99,1%	58,1%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	18	24	18	7	4	1	71 / 72	561 / 852	
	%	25,0%	33,3%	25,0%	9,7%	5,6%	1,4%	98,6%	65,8%	
Datenpool 2010	N	5.728	5.974	7.828	2.316	1.000	304	22.846 / 23.150	176.418 / 274.152	
	%	24,7%	25,8%	33,8%	10,0%	4,3%	1,3%	98,7%	64,4%	

Zufriedenheit mit dem Essen

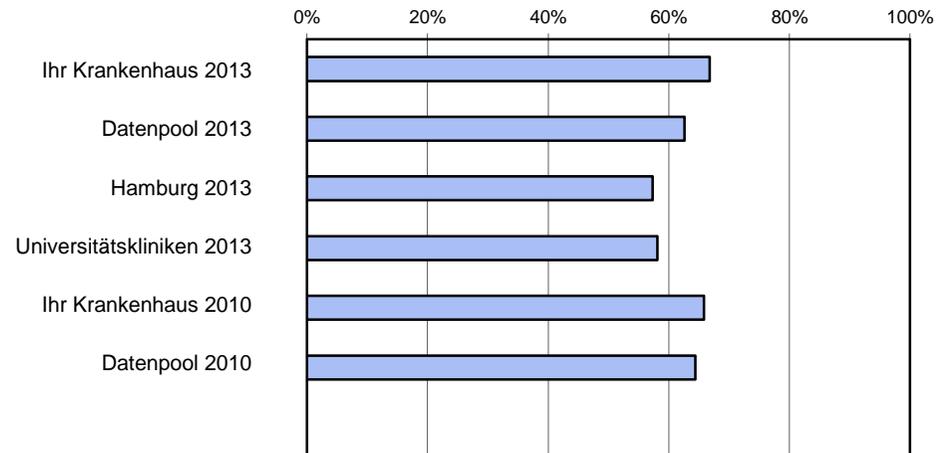
Diagramm 61: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausegebnisse: 34,4% - 84,1%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 62: Erreichte Punkte in %

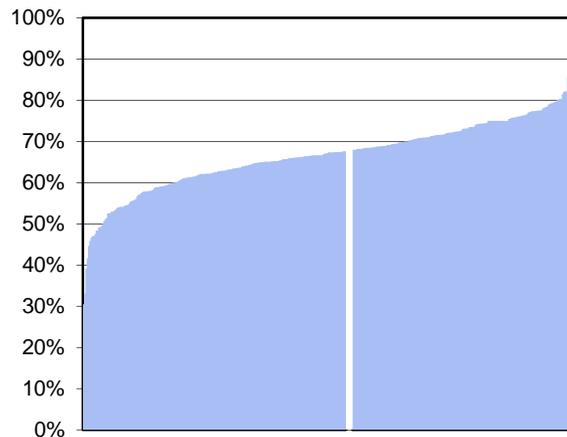


7.3 Zufriedenheit mit dem Unterhaltungsangebot (TV, Radio)

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	35	19	32	10	4	2	100 / 102	813 / 1.200	
	%	34,3%	18,6%	31,4%	9,8%	3,9%	2,0%	98,0%	67,8%	
Datenpool 2013	N	7.160	6.956	9.304	2.002	993	946	26.415 / 27.361	210.354 / 316.980	62,1 - 72,1%
	%	26,2%	25,4%	34,0%	7,3%	3,6%	3,5%	96,5%	66,4%	
Hamburg 2013	N	234	245	324	94	52	39	949 / 988	7.239 / 11.388	
	%	23,7%	24,8%	32,8%	9,5%	5,3%	3,9%	96,1%	63,6%	
Universitätskliniken 2013	N	492	426	577	131	68	47	1.694 / 1.741	13.593 / 20.328	
	%	28,3%	24,5%	33,1%	7,5%	3,9%	2,7%	97,3%	66,9%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	25	21	20	1	2	3	69 / 72	612 / 828	
	%	34,7%	29,2%	27,8%	1,4%	2,8%	4,2%	95,8%	73,9%	
Datenpool 2010	N	6.394	5.792	7.774	1.559	726	905	22.245 / 23.150	180.177 / 266.940	
	%	27,6%	25,0%	33,6%	6,7%	3,1%	3,9%	96,1%	67,5%	

Zufriedenheit mit dem Unterhaltungsangebot (TV, Radio)

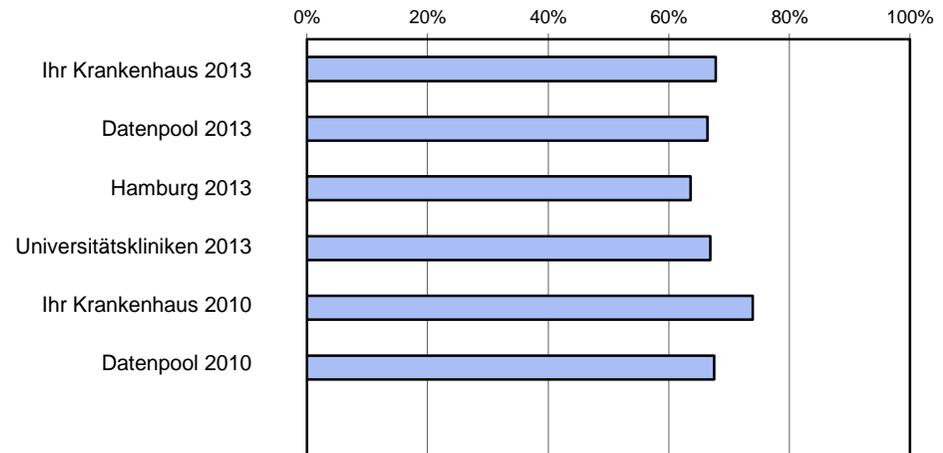
Diagramm 63: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhauseergebnisse: 30,5% - 88,8%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 64: Erreichte Punkte in %



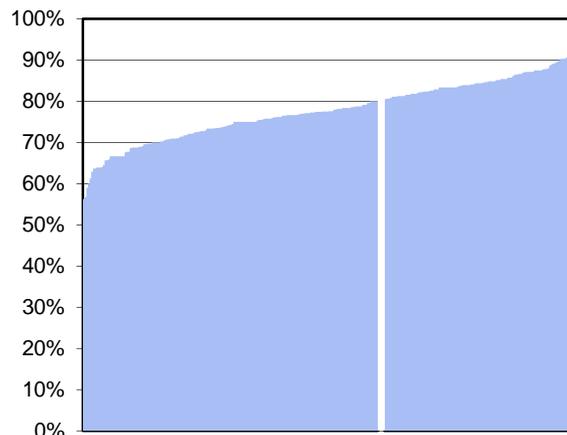
11. Wie beurteilen Sie die Gesamtdauer Ihres Krankenhausaufenthaltes?

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	74	8	10	9	1	92 / 102	888 / 1.104	
	%	72,5%	7,8%	9,8%	8,8%	1,0%	90,2%	80,4%	
Datenpool 2013	N	17.596	3.065	1.861	4.199	640	22.522 / 27.361	211.152 / 270.264	
	%	64,3%	11,2%	6,8%	15,3%	2,3%	82,3%	78,1%	72,9 - 83,3%
Hamburg 2013	N	641	104	73	150	20	818 / 988	7.692 / 9.816	
	%	64,9%	10,5%	7,4%	15,2%	2,0%	82,8%	78,4%	
Universitätskliniken 2013	N	1.082	213	143	267	36	1.438 / 1.741	12.984 / 17.256	
	%	62,1%	12,2%	8,2%	15,3%	2,1%	82,6%	75,2%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	54	6	3	7	2	63 / 72	648 / 756	
	%	75,0%	8,3%	4,2%	9,7%	2,8%	87,5%	85,7%	
Datenpool 2010	N	15.264	2.620	1.391	3.260	615	22.535 / 23.150	183.168 / 270.420	
	%	65,9%	11,3%	6,0%	14,1%	2,7%	97,3%	67,7%	

Wie beurteilen Sie die Gesamtdauer Ihres Krankenhausaufenthaltes?

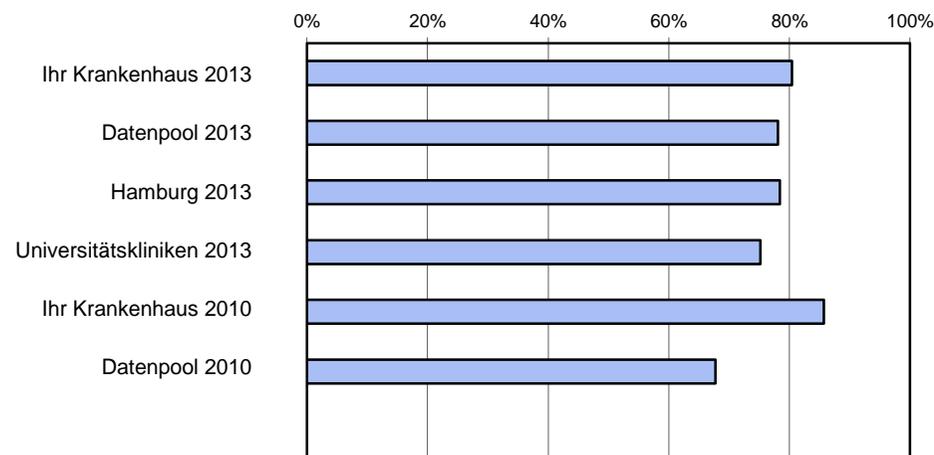
Diagramm 65: Erreichte Punkte in %, Ihr Krankenhaus wird weiß dargestellt.
 Minimum - Maximum der Krankenhausergebnisse: 56,3% - 96,9%



Krankenhäuser

Ergebnisdarstellung der verschiedenen Grundgesamtheiten

Diagramm 66: Erreichte Punkte in %



C. Übersicht über die Einzelfragen der Qualitätsdimensionen

Qualitätsdimensionen mit entsprechenden Einzelfragen (Erreichte Punktzahl in %)	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitätskliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
QD1 Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus	89,6%	74,1%	74,3%	77,6%	90,6%	75,8%
19. Würden Sie sich in diesem Krankenhaus wieder behandeln lassen?	93,8%	81,2%	80,9%	86,3%	94,7%	82,6%
20. Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?	93,1%	77,0%	76,8%	81,1%	93,2%	78,8%
21. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Krankenhaus?	81,9%	64,2%	65,3%	65,4%	83,9%	65,9%
QD2 Behandlungsergebnis	80,9%	73,6%	74,7%	72,7%	77,0%	74,6%
12. Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis des Krankenhauses?	75,0%	64,6%	65,2%	65,7%	72,9%	65,7%
13. Wenn Sie sich an Ihren Gesundheitszustand zu Beginn des Krankenhausaufenthaltes erinnern: Wie hat sich dieser durch die Krankenhausbehandlung geändert?	86,8%	82,7%	84,3%	79,9%	81,3%	83,5%
QD3 Medizinisch-pflegerische Versorgung	82,2%	71,4%	72,3%	73,0%	84,5%	72,1%
6.3 Die Ärzte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	80,1%	70,8%	72,6%	74,5%	83,6%	71,8%
6.6 Die medizinische Leistung der Ärzte hat mich voll und ganz überzeugt.	84,6%	73,6%	74,8%	76,6%	85,7%	75,1%
6.7 Die Pflegekräfte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	77,8%	66,5%	67,7%	66,9%	81,5%	67,3%
6.10 Die Betreuung und Versorgung durch die Pflegekräfte hat mich voll und ganz überzeugt. +	86,3%	74,2%	73,7%	73,8%	87,2%	73,7%

+ Stärke des Krankenhauses

Qualitätsdimensionen mit entsprechenden Einzelfragen (Erreichte Punktzahl in %)	Ihr Krankenhaus 2013	Datenpool 2013	Hamburg 2013	Universitätskliniken 2013	Ihr Krankenhaus 2010	Datenpool 2010
QD4 Information und Kommunikation	83,6%	71,7%	72,8%	72,5%	82,1%	71,9%
6.4 Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet.	84,7%	75,8%	76,6%	77,5%	85,1%	77,2%
6.5 Die Ärzte nahmen sich für meine Anliegen angemessen Zeit. +	84,7%	71,4%	72,8%	71,9%	84,7%	72,6%
6.8 Meine Fragen wurden vom Pflegepersonal für mich verständlich beantwortet.	82,2%	71,8%	72,2%	72,5%	84,2%	72,7%
6.9 Das Pflegepersonal nahm sich für meine Anliegen angemessen Zeit. +	84,6%	71,0%	71,0%	71,7%	85,1%	72,1%
6.12 Über die Operation wurde ich sehr gut informiert. +	93,2%	82,1%	83,3%	80,8%	84,9%	83,4%
6.13 Über die Narkose wurde ich sehr gut informiert.	87,3%	80,0%	81,6%	79,2%	84,9%	81,2%
6.14 Einzunehmende Medikamente wurden mir verständlich erklärt. +	81,7%	65,1%	68,9%	66,1%	75,8%	66,3%
8. Haben Sie im Krankenhaus eine Vorbereitung auf die Zeit nach der Entlassung erhalten?	79,4%	64,5%	64,8%	69,0%	71,8%	66,2%
9. Waren Sie mit den Vorbereitungen auf die Zeit nach der Entlassung zufrieden?	75,5%	69,2%	69,8%	66,8%	73,2%	57,5%
QD5 Organisation und Unterbringung	78,0%	70,3%	68,1%	67,6%	81,3%	70,1%
6.1 Die Aufnahme im Krankenhaus war sehr gut organisiert.	87,7%	77,2%	75,3%	74,9%	90,3%	79,3%
6.2 Der Informationsaustausch zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal war reibungslos.	79,3%	72,0%	71,8%	70,9%	82,4%	73,3%
6.11 Vor den medizinischen Untersuchungen, z.B. Röntgen, gab es so gut wie keine Wartezeiten.	81,6%	70,7%	67,1%	60,8%	83,6%	71,5%
7.1 Zufriedenheit mit der Sauberkeit (Zimmer, Bad/WC)	81,9%	66,3%	64,8%	67,3%	87,7%	67,5%
7.2 Zufriedenheit mit dem Essen	66,8%	62,6%	57,3%	58,1%	65,8%	64,4%
7.3 Zufriedenheit mit dem Unterhaltungsangebot (TV, Radio)	67,8%	66,4%	63,6%	66,9%	73,9%	67,5%
11. Wie beurteilen Sie die Gesamtdauer Ihres Krankenhausaufenthaltes?	80,4%	78,1%	78,4%	75,2%	85,7%	67,7%

+ Stärken des Krankenhauses

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	98	1	3	99 / 102
	%	96,1%	1,0%	2,9%	97,1%
Datenpool 2013	N	25.088	147	2.126	25.235 / 27.361
	%	91,7%	0,5%	7,8%	92,2%
Hamburg 2013	N	888	12	88	900 / 988
	%	89,9%	1,2%	8,9%	91,1%
Universitätskliniken 2013	N	1.618	5	118	1.623 / 1.741
	%	92,9%	0,3%	6,8%	93,2%
Ihr Krankenhaus 2010	N	71	0	1	71 / 72
	%	98,6%	0,0%	1,4%	98,6%
Datenpool 2010	N	21.910	199	1.041	22.109 / 23.150
	%	94,6%	0,9%	4,5%	95,5%

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

		einmal	zweimal und mehr	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	58	42	2	100 / 102
	%	56,9%	41,2%	2,0%	98,0%
Datenpool 2013	N	17.617	9.145	599	26.762 / 27.361
	%	64,4%	33,4%	2,2%	97,8%
Hamburg 2013	N	605	363	20	968 / 988
	%	61,2%	36,7%	2,0%	98,0%
Universitätskliniken 2013	N	857	864	20	1.721 / 1.741
	%	49,2%	49,6%	1,1%	98,9%
Ihr Krankenhaus 2010	N	43	27	2	70 / 72
	%	59,7%	37,5%	2,8%	97,2%
Datenpool 2010	N	15.255	7.065	830	22.320 / 23.150
	%	65,9%	30,5%	3,6%	96,4%

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	59	1	33	7	95 / 102
	%	2,0%	57,8%	1,0%	32,4%	6,9%	93,1%
Datenpool 2013	N	11.488	10.615	451	3.535	1.272	26.089 / 27.361
	%	42,0%	38,8%	1,6%	12,9%	4,6%	95,4%
Hamburg 2013	N	436	319	18	164	51	937 / 988
	%	44,1%	32,3%	1,8%	16,6%	5,2%	94,8%
Universitätskliniken 2013	N	576	480	108	480	97	1.644 / 1.741
	%	33,1%	27,6%	6,2%	27,6%	5,6%	94,4%
Ihr Krankenhaus 2010	N	2	39	0	26	5	67 / 72
	%	2,8%	54,2%	0,0%	36,1%	6,9%	93,1%
Datenpool 2010	N	9.330	9.136	390	3.067	1.227	21.923 / 23.150
	%	40,3%	39,5%	1,7%	13,2%	5,3%	94,7%

5. In welcher Fachabteilung wurden Sie überwiegend behandelt?

		Chirurgie	Innere Medizin	Orthopädie	Kinder (Pädiatrie)	Frauenheilkunde (Gynäkologie)	Nervenheilkunde (Neurologie)	Herz-Kreislauf (Kardiologie)
Ihr Krankenhaus 2013	N	0	102	0	0	0	0	0
	%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Datenpool 2013	N	0	27.361	0	0	0	0	0
	%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Hamburg 2013	N	0	988	0	0	0	0	0
	%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Universitätskliniken 2013	N	0	1.741	0	0	0	0	0
	%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	72	0	0	0	0	0
	%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Datenpool 2010	N	0	23.150	0	0	0	0	0
	%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

		HNO	Geburtshilfe	Urologie	Augenheilkunde	Andere	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	0	0	0	0	0	0	102 / 102
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Datenpool 2013	N	0	0	0	0	0	0	27.361 / 27.361
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Hamburg 2013	N	0	0	0	0	0	0	988 / 988
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Universitätskliniken 2013	N	0	0	0	0	0	0	1.741 / 1.741
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	0	0	0	0	0	72 / 72
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Datenpool 2010	N	0	0	0	0	0	0	23.150 / 23.150
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

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	1	56	28	13	3	1	101 / 102
	%	1,0%	54,9%	27,5%	12,7%	2,9%	1,0%	99,0%
Datenpool 2013	N	267	17.211	6.899	1.573	1.043	368	26.993 / 27.361
	%	1,0%	62,9%	25,2%	5,7%	3,8%	1,3%	98,7%
Hamburg 2013	N	7	634	232	64	40	11	977 / 988
	%	0,7%	64,2%	23,5%	6,5%	4,0%	1,1%	98,9%
Universitätskliniken 2013	N	16	924	428	155	192	26	1.715 / 1.741
	%	0,9%	53,1%	24,6%	8,9%	11,0%	1,5%	98,5%
Ihr Krankenhaus 2010	N	3	39	24	4	2	0	72 / 72
	%	4,2%	54,2%	33,3%	5,6%	2,8%	0,0%	100,0%
Datenpool 2010	N	220	13.919	6.359	1.383	977	292	22.858 / 23.150
	%	1,0%	60,1%	27,5%	6,0%	4,2%	1,3%	98,7%

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	74	8	10	9	1	92 / 102	888 / 1.104	
	%	72,5%	7,8%	9,8%	8,8%	1,0%	90,2%	80,4%	
Datenpool 2013	N	17.596	3.065	1.861	4.199	640	22.522 / 27.361	211.152 / 270.264	
	%	64,3%	11,2%	6,8%	15,3%	2,3%	82,3%	78,1%	72,9 - 83,3%
Hamburg 2013	N	641	104	73	150	20	818 / 988	7.692 / 9.816	
	%	64,9%	10,5%	7,4%	15,2%	2,0%	82,8%	78,4%	
Universitätskliniken 2013	N	1.082	213	143	267	36	1.438 / 1.741	12.984 / 17.256	
	%	62,1%	12,2%	8,2%	15,3%	2,1%	82,6%	75,2%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	54	6	3	7	2	63 / 72	648 / 756	
	%	75,0%	8,3%	4,2%	9,7%	2,8%	87,5%	85,7%	
Datenpool 2010	N	15.264	2.620	1.391	3.260	615	22.535 / 23.150	183.168 / 270.420	
	%	65,9%	11,3%	6,0%	14,1%	2,7%	97,3%	67,7%	

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	1	0	0	0	0	1 / 1	12 / 12
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Datenpool 2013	N	198	14	19	30	6	231 / 267	2.376 / 2.772
	%	74,2%	5,2%	7,1%	11,2%	2,2%	86,5%	85,7%
Hamburg 2013	N	6	0	1	0	0	7 / 7	72 / 84
	%	85,7%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%	85,7%
Universitätskliniken 2013	N	13	0	2	1	0	15 / 16	156 / 180
	%	81,3%	0,0%	12,5%	6,3%	0,0%	93,8%	86,7%
Ihr Krankenhaus 2010	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 2010	N	167	15	18	12	8	212 / 220	2.004 / 2.544
	%	75,9%	6,8%	8,2%	5,5%	3,6%	96,4%	78,8%

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	42	4	8	1	1	54 / 56	504 / 648
	%	75,0%	7,1%	14,3%	1,8%	1,8%	96,4%	77,8%
Datenpool 2013	N	11.550	1.898	1.128	2.239	396	14.576 / 17.211	138.600 / 174.912
	%	67,1%	11,0%	6,6%	13,0%	2,3%	84,7%	79,2%
Hamburg 2013	N	423	58	52	88	13	533 / 634	5.076 / 6.396
	%	66,7%	9,1%	8,2%	13,9%	2,1%	84,1%	79,4%
Universitätskliniken 2013	N	612	119	80	99	14	811 / 924	7.344 / 9.732
	%	66,2%	12,9%	8,7%	10,7%	1,5%	87,8%	75,5%
Ihr Krankenhaus 2010	N	32	4	1	2	0	37 / 39	384 / 444
	%	82,1%	10,3%	2,6%	5,1%	0,0%	94,9%	86,5%
Datenpool 2010	N	9.628	1.556	777	1.633	325	13.594 / 13.919	115.536 / 163.128
	%	69,2%	11,2%	5,6%	11,7%	2,3%	97,7%	70,8%

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	20	3	0	5	0	23 / 28	240 / 276
	%	71,4%	10,7%	0,0%	17,9%	0,0%	82,1%	87,0%
Datenpool 2013	N	4.245	794	512	1.202	146	5.551 / 6.899	50.940 / 66.612
	%	61,5%	11,5%	7,4%	17,4%	2,1%	80,5%	76,5%
Hamburg 2013	N	147	28	15	38	4	190 / 232	1.764 / 2.280
	%	63,4%	12,1%	6,5%	16,4%	1,7%	81,9%	77,4%
Universitätskliniken 2013	N	247	55	44	71	11	346 / 428	2.964 / 4.152
	%	57,7%	12,9%	10,3%	16,6%	2,6%	80,8%	71,4%
Ihr Krankenhaus 2010	N	16	1	2	3	2	19 / 24	192 / 228
	%	66,7%	4,2%	8,3%	12,5%	8,3%	79,2%	84,2%
Datenpool 2010	N	3.988	739	446	1.007	179	6.180 / 6.359	47.856 / 74.160
	%	62,7%	11,6%	7,0%	15,8%	2,8%	97,2%	64,5%

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	8	0	2	3	0	10 / 13	96 / 120
	%	61,5%	0,0%	15,4%	23,1%	0,0%	76,9%	80,0%
Datenpool 2013	N	858	206	120	345	44	1.184 / 1.573	10.296 / 14.208
	%	54,5%	13,1%	7,6%	21,9%	2,8%	75,3%	72,5%
Hamburg 2013	N	36	11	4	12	1	51 / 64	432 / 612
	%	56,3%	17,2%	6,3%	18,8%	1,6%	79,7%	70,6%
Universitätskliniken 2013	N	91	22	6	32	4	119 / 155	1.092 / 1.428
	%	58,7%	14,2%	3,9%	20,6%	2,6%	76,8%	76,5%
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	813	175	92	270	33	1.350 / 1.383	9.756 / 16.200
	%	58,8%	12,7%	6,7%	19,5%	2,4%	97,6%	60,2%

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	2	1	0	0	0	3 / 3	24 / 36
	%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	66,7%
Datenpool 2013	N	530	128	52	307	26	710 / 1.043	6.360 / 8.520
	%	50,8%	12,3%	5,0%	29,4%	2,5%	68,1%	74,6%
Hamburg 2013	N	24	7	0	8	1	31 / 40	288 / 372
	%	60,0%	17,5%	0,0%	20,0%	2,5%	77,5%	77,4%
Universitätskliniken 2013	N	108	15	6	56	7	129 / 192	1.296 / 1.548
	%	56,3%	7,8%	3,1%	29,2%	3,6%	67,2%	83,7%
Ihr Krankenhaus 2010	N	1	0	0	1	0	1 / 2	12 / 12
	%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
Datenpool 2010	N	499	117	45	279	37	940 / 977	5.988 / 11.280
	%	51,1%	12,0%	4,6%	28,6%	3,8%	96,2%	53,1%

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	8	94	0	102 / 102	1.128 / 1.224	
	%	7,8%	92,2%	0,0%	100,0%	92,2%	
Datenpool 2013	N	2.171	24.397	793	26.568 / 27.361	292.764 / 318.816	88,6 - 94,7%
	%	7,9%	89,2%	2,9%	97,1%	91,8%	
Hamburg 2013	N	93	866	29	959 / 988	10.392 / 11.508	
	%	9,4%	87,7%	2,9%	97,1%	90,3%	
Universitätskliniken 2013	N	169	1.529	43	1.698 / 1.741	18.348 / 20.376	
	%	9,7%	87,8%	2,5%	97,5%	90,0%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	8	63	1	71 / 72	756 / 852	
	%	11,1%	87,5%	1,4%	98,6%	88,7%	
Datenpool 2010	N	1.683	20.652	815	22.335 / 23.150	247.824 / 268.020	
	%	7,3%	89,2%	3,5%	96,5%	92,5%	

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	18	37	33	12	1	1	101 / 102
	%	17,6%	36,3%	32,4%	11,8%	1,0%	1,0%	99,0%
Datenpool 2013	N	2.806	10.353	8.562	3.350	1.156	1.134	26.227 / 27.361
	%	10,3%	37,8%	31,3%	12,2%	4,2%	4,1%	95,9%
Hamburg 2013	N	109	370	321	109	40	39	949 / 988
	%	11,0%	37,4%	32,5%	11,0%	4,0%	3,9%	96,1%
Universitätskliniken 2013	N	135	562	584	297	91	72	1.669 / 1.741
	%	7,8%	32,3%	33,5%	17,1%	5,2%	4,1%	95,9%
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	0	0	0	0	72	0 / 72
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Datenpool 2010	N	0	0	0	0	0	23.150	0 / 23.150
	%	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	18	35	27	3	1	0	84 / 84
	%	21,4%	41,7%	32,1%	3,6%	1,2%	0,0%	100,0%
Datenpool 2013	N	2.634	9.163	6.886	1.771	479	415	20.933 / 21.348
	%	12,3%	42,9%	32,3%	8,3%	2,2%	1,9%	98,1%
Hamburg 2013	N	102	344	266	55	19	17	786 / 803
	%	12,7%	42,8%	33,1%	6,8%	2,4%	2,1%	97,9%
Universitätskliniken 2013	N	118	480	455	152	37	24	1.242 / 1.266
	%	9,3%	37,9%	35,9%	12,0%	2,9%	1,9%	98,1%
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	0	0	0	0	50	0 / 50
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Datenpool 2010	N	0	0	0	0	0	18.211	0 / 18.211
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

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	0	1	4	8	0	1	13 / 14
	%	0,0%	7,1%	28,6%	57,1%	0,0%	7,1%	92,9%
Datenpool 2013	N	103	837	1.335	1.191	456	178	3.922 / 4.100
	%	2,5%	20,4%	32,6%	29,0%	11,1%	4,3%	95,7%
Hamburg 2013	N	4	16	34	43	15	5	112 / 117
	%	3,4%	13,7%	29,1%	36,8%	12,8%	4,3%	95,7%
Universitätskliniken 2013	N	10	52	93	106	36	8	297 / 305
	%	3,3%	17,0%	30,5%	34,8%	11,8%	2,6%	97,4%
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	0	0	0	0	15	0 / 15
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Datenpool 2010	N	0	0	0	0	0	3.302	0 / 3.302
	%	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	1	0	1	0	0	2 / 2
	%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Datenpool 2013	N	11	90	144	302	179	20	726 / 746
	%	1,5%	12,1%	19,3%	40,5%	24,0%	2,7%	97,3%
Hamburg 2013	N	1	6	9	10	4	0	30 / 30
	%	3,3%	20,0%	30,0%	33,3%	13,3%	0,0%	100,0%
Universitätskliniken 2013	N	2	5	19	32	16	2	74 / 76
	%	2,6%	6,6%	25,0%	42,1%	21,1%	2,6%	97,4%
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	550	0 / 550
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

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

		ja	nein	keine Angabe	Einzelantworten
Ihr Krankenhaus 2013	N	13	88	1	101 / 102
	%	12,7%	86,3%	1,0%	99,0%
Datenpool 2013	N	3.961	22.916	484	26.877 / 27.361
	%	14,5%	83,8%	1,8%	98,2%
Hamburg 2013	N	80	893	15	973 / 988
	%	8,1%	90,4%	1,5%	98,5%
Universitätskliniken 2013	N	182	1.528	31	1.710 / 1.741
	%	10,5%	87,8%	1,8%	98,2%
Ihr Krankenhaus 2010	N	12	59	1	71 / 72
	%	16,7%	81,9%	1,4%	98,6%
Datenpool 2010	N	3.419	19.158	573	22.577 / 23.150
	%	14,8%	82,8%	2,5%	97,5%

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	79	10	10	3	99 / 102	948 / 1.188
	%	77,5%	9,8%	9,8%	2,9%	97,1%	79,8%
Datenpool 2013	N	19.275	3.687	3.219	1.180	26.181 / 27.361	231.300 / 314.172
	%	70,4%	13,5%	11,8%	4,3%	95,7%	73,6%
Hamburg 2013	N	705	125	114	44	944 / 988	8.460 / 11.328
	%	71,4%	12,7%	11,5%	4,5%	95,5%	74,7%
Universitätskliniken 2013	N	1.194	247	234	66	1.675 / 1.741	14.328 / 20.100
	%	68,6%	14,2%	13,4%	3,8%	96,2%	71,3%
Ihr Krankenhaus 2010	N	60	2	7	3	69 / 72	720 / 828
	%	83,3%	2,8%	9,7%	4,2%	95,8%	87,0%
Datenpool 2010	N	16.986	2.724	2.259	1.181	21.969 / 23.150	203.832 / 263.628
	%	73,4%	11,8%	9,8%	5,1%	94,9%	77,3%

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	1	1	4	0	3	1	9 / 10	45 / 108	
	%	10,0%	10,0%	40,0%	0,0%	30,0%	10,0%	90,0%	41,7%	
Datenpool 2013	N	205	218	994	873	761	168	3.051 / 3.219	13.005 / 36.612	
	%	6,4%	6,8%	30,9%	27,1%	23,6%	5,2%	94,8%	35,5%	- %
Hamburg 2013	N	7	8	29	32	34	4	110 / 114	426 / 1.320	
	%	6,1%	7,0%	25,4%	28,1%	29,8%	3,5%	96,5%	32,3%	
Universitätskliniken 2013	N	16	19	69	66	55	9	225 / 234	975 / 2.700	
	%	6,8%	8,1%	29,5%	28,2%	23,5%	3,8%	96,2%	36,1%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	3	0	1	0	1	2	5 / 7	42 / 60	
	%	42,9%	0,0%	14,3%	0,0%	14,3%	28,6%	71,4%	70,0%	
Datenpool 2010	N	168	154	693	561	538	145	2.114 / 2.259	9.243 / 25.368	
	%	7,4%	6,8%	30,7%	24,8%	23,8%	6,4%	93,6%	36,4%	

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

		bestimmt	wahrscheinlich ja	eventuell	wahrscheinlich nicht	bestimmt nicht	keine Angabe	berücksichtigte Einzelantworten	erreichte/maximal erreichbare Punktzahl	25 - 75% Perzentile
Ihr Krankenhaus 2013	N	84	10	6	1	0	1	101 / 102	1.137 / 1.212	
	%	82,4%	9,8%	5,9%	1,0%	0,0%	1,0%	99,0%	93,8%	
Datenpool 2013	N	14.529	7.407	2.897	1.319	766	443	26.918 / 27.361	262.350 / 323.016	
	%	53,1%	27,1%	10,6%	4,8%	2,8%	1,6%	98,4%	81,2%	76,8 - 86,7%
Hamburg 2013	N	547	222	120	49	33	17	971 / 988	9.429 / 11.652	
	%	55,4%	22,5%	12,1%	5,0%	3,3%	1,7%	98,3%	80,9%	
Universitätskliniken 2013	N	1.100	398	122	63	27	31	1.710 / 1.741	17.703 / 20.520	
	%	63,2%	22,9%	7,0%	3,6%	1,6%	1,8%	98,2%	86,3%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	62	5	2	2	0	1	71 / 72	807 / 852	
	%	86,1%	6,9%	2,8%	2,8%	0,0%	1,4%	98,6%	94,7%	
Datenpool 2010	N	12.913	6.031	2.407	1.033	504	262	22.888 / 23.150	226.776 / 274.656	
	%	55,8%	26,1%	10,4%	4,5%	2,2%	1,1%	98,9%	82,6%	

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	44	1	1	0	0	0	46 / 46	543 / 552	
	%	95,7%	2,2%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	98,4%	
Datenpool 2013	N	6.052	963	170	37	13	53	7.235 / 7.288	82.422 / 86.820	
	%	83,0%	13,2%	2,3%	0,5%	0,2%	0,7%	99,3%	94,9%	96,7 - 98,4%
Hamburg 2013	N	238	22	10	2	1	2	273 / 275	3.120 / 3.276	
	%	86,5%	8,0%	3,6%	0,7%	0,4%	0,7%	99,3%	95,2%	
Universitätskliniken 2013	N	416	42	6	1	2	4	467 / 471	5.409 / 5.604	
	%	88,3%	8,9%	1,3%	0,2%	0,4%	0,8%	99,2%	96,5%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	29	0	0	0	0	0	29 / 29	348 / 348	
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
Datenpool 2010	N	5.329	775	168	37	7	53	6.316 / 6.369	72.042 / 75.792	
	%	83,7%	12,2%	2,6%	0,6%	0,1%	0,8%	99,2%	95,1%	

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	16	3	0	0	0	1	19 / 20	219 / 228	
	%	80,0%	15,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	95,0%	96,1%	
Datenpool 2013	N	3.827	1.544	222	41	15	76	5.649 / 5.725	61.275 / 67.788	
	%	66,8%	27,0%	3,9%	0,7%	0,3%	1,3%	98,7%	90,4%	- %
Hamburg 2013	N	151	51	8	1	0	2	211 / 213	2.322 / 2.532	
	%	70,9%	23,9%	3,8%	0,5%	0,0%	0,9%	99,1%	91,7%	
Universitätskliniken 2013	N	297	81	8	2	0	1	388 / 389	4.347 / 4.656	
	%	76,3%	20,8%	2,1%	0,5%	0,0%	0,3%	99,7%	93,4%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	12	3	0	0	0	0	15 / 15	171 / 180	
	%	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	95,0%	
Datenpool 2010	N	3.317	1.197	174	34	12	29	4.734 / 4.763	51.723 / 56.808	
	%	69,6%	25,1%	3,7%	0,7%	0,3%	0,6%	99,4%	91,0%	

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	20	3	2	0	0	0	25 / 25	279 / 300	
	%	80,0%	12,0%	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	93,0%	
Datenpool 2013	N	3.887	3.842	1.483	449	159	174	9.820 / 9.994	91.467 / 117.840	
	%	38,9%	38,4%	14,8%	4,5%	1,6%	1,7%	98,3%	77,6%	75,8 - 82,6%
Hamburg 2013	N	134	115	64	21	8	9	342 / 351	3.090 / 4.104	
	%	38,2%	32,8%	18,2%	6,0%	2,3%	2,6%	97,4%	75,3%	
Universitätskliniken 2013	N	310	215	54	24	3	11	606 / 617	6.051 / 7.272	
	%	50,2%	34,8%	8,8%	3,9%	0,5%	1,8%	98,2%	83,2%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	19	0	1	0	0	1	20 / 21	234 / 240	
	%	90,5%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	4,8%	95,2%	97,5%	
Datenpool 2010	N	3.583	3.190	1.282	382	124	77	8.561 / 8.638	80.544 / 102.732	
	%	41,5%	36,9%	14,8%	4,4%	1,4%	0,9%	99,1%	78,4%	

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	2	2	0	0	0	6 / 6	54 / 72	
	%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	75,0%	
Datenpool 2013	N	285	673	639	434	172	47	2.203 / 2.250	14.613 / 26.436	
	%	12,7%	29,9%	28,4%	19,3%	7,6%	2,1%	97,9%	55,3%	- %
Hamburg 2013	N	9	23	23	10	5	2	70 / 72	483 / 840	
	%	12,5%	31,9%	31,9%	13,9%	6,9%	2,8%	97,2%	57,5%	
Universitätskliniken 2013	N	37	40	39	19	4	5	139 / 144	1.095 / 1.668	
	%	25,7%	27,8%	27,1%	13,2%	2,8%	3,5%	96,5%	65,6%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	2	1	1	0	0	0	4 / 4	39 / 48	
	%	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	81,3%	
Datenpool 2010	N	241	535	492	324	107	34	1.699 / 1.733	11.631 / 20.388	
	%	13,9%	30,9%	28,4%	18,7%	6,2%	2,0%	98,0%	57,0%	

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	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 2013	N	76	166	296	319	389	38	1.246 / 1.284	5.139 / 14.952	
	%	5,9%	12,9%	23,1%	24,8%	30,3%	3,0%	97,0%	34,4%	- %
Hamburg 2013	N	0	4	15	14	19	1	52 / 53	168 / 624	
	%	0,0%	7,5%	28,3%	26,4%	35,8%	1,9%	98,1%	26,9%	
Universitätskliniken 2013	N	5	9	11	16	17	6	58 / 64	255 / 696	
	%	7,8%	14,1%	17,2%	25,0%	26,6%	9,4%	90,6%	36,6%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	0	0	2	0	0	2 / 2	6 / 24	
	%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	25,0%	
Datenpool 2010	N	55	124	192	225	233	21	829 / 850	3.603 / 9.948	
	%	6,5%	14,6%	22,6%	26,5%	27,4%	2,5%	97,5%	36,2%	

**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	50	31	18	2	0	1	101 / 102	993 / 1.212	
	%	49,0%	30,4%	17,6%	2,0%	0,0%	1,0%	99,0%	81,9%	
Datenpool 2013	N	5.968	7.474	10.174	2.550	795	400	26.961 / 27.361	207.576 / 323.532	
	%	21,8%	27,3%	37,2%	9,3%	2,9%	1,5%	98,5%	64,2%	59,4 - 68,8%
Hamburg 2013	N	246	261	338	92	33	18	970 / 988	7.605 / 11.640	
	%	24,9%	26,4%	34,2%	9,3%	3,3%	1,8%	98,2%	65,3%	
Universitätskliniken 2013	N	391	511	618	149	44	28	1.713 / 1.741	13.446 / 20.556	
	%	22,5%	29,4%	35,5%	8,6%	2,5%	1,6%	98,4%	65,4%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	37	23	8	2	0	2	70 / 72	705 / 840	
	%	51,4%	31,9%	11,1%	2,8%	0,0%	2,8%	97,2%	83,9%	
Datenpool 2010	N	5.572	6.305	8.642	1.790	565	276	22.874 / 23.150	180.831 / 274.488	
	%	24,1%	27,2%	37,3%	7,7%	2,4%	1,2%	98,8%	65,9%	

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	48	30	17	2	0	1	97 / 98	954 / 1.164	
	%	49,0%	30,6%	17,3%	2,0%	0,0%	1,0%	99,0%	82,0%	
Datenpool 2013	N	5.490	6.973	9.270	2.335	737	283	24.805 / 25.088	191.262 / 297.660	
	%	21,9%	27,8%	36,9%	9,3%	2,9%	1,1%	98,9%	64,3%	59,5 - 69,0%
Hamburg 2013	N	221	238	305	84	27	13	875 / 888	6.876 / 10.500	
	%	24,9%	26,8%	34,3%	9,5%	3,0%	1,5%	98,5%	65,5%	
Universitätskliniken 2013	N	369	488	559	137	40	25	1.593 / 1.618	12.585 / 19.116	
	%	22,8%	30,2%	34,5%	8,5%	2,5%	1,5%	98,5%	65,8%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	37	23	8	2	0	1	70 / 71	705 / 840	
	%	52,1%	32,4%	11,3%	2,8%	0,0%	1,4%	98,6%	83,9%	
Datenpool 2010	N	5.296	6.033	8.189	1.679	507	206	21.704 / 21.910	172.020 / 260.448	
	%	24,2%	27,5%	37,4%	7,7%	2,3%	0,9%	99,1%	66,0%	

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	1	0	0	0	0	1 / 1	9 / 12	
	%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	75,0%	
Datenpool 2013	N	28	39	57	15	3	5	142 / 147	1.074 / 1.704	
	%	19,0%	26,5%	38,8%	10,2%	2,0%	3,4%	96,6%	63,0%	- %
Hamburg 2013	N	4	5	2	1	0	0	12 / 12	108 / 144	
	%	33,3%	41,7%	16,7%	8,3%	0,0%	0,0%	100,0%	75,0%	
Universitätskliniken 2013	N	1	0	2	0	2	0	5 / 5	24 / 60	
	%	20,0%	0,0%	40,0%	0,0%	40,0%	0,0%	100,0%	40,0%	
Ihr Krankenhaus 2010	N	0	0	0	0	0	0	0 / 0	0 / 0	
	%									
Datenpool 2010	N	42	57	87	6	5	2	197 / 199	1.557 / 2.364	
	%	21,1%	28,6%	43,7%	3,0%	2,5%	1,0%	99,0%	65,9%	

E. Charakterisierung der Stichprobe

	Ihr Krankenhaus 2013		Datenpool 2013	
Alter (Jahre)				
bis 16 Jahre	0 / 102	0,0%	162 / 27.361	0,6%
16-44 Jahre	23 / 102	22,5%	4.155 / 27.361	15,2%
45-64 Jahre	45 / 102	44,1%	9.577 / 27.361	35,0%
65-74 Jahre	15 / 102	14,7%	7.582 / 27.361	27,7%
75-84 Jahre	16 / 102	15,7%	3.945 / 27.361	14,4%
über 84 Jahre	0 / 102	0,0%	9 / 27.361	0,0%
keine Angabe	3 / 102	2,9%	1.931 / 27.361	7,1%
Geschlecht				
männlich	41 / 102	40,2%	13.886 / 27.361	50,8%
weiblich	60 / 102	58,8%	12.312 / 27.361	45,0%
keine Angabe	1 / 102	1,0%	1.163 / 27.361	4,3%
Art der Versicherung				
Freiwillig versichertes Mitglied	22 / 102	21,6%	4.962 / 27.361	18,1%
Pflichtversichertes Mitglied	70 / 102	68,6%	17.697 / 27.361	64,7%
Mitversichertes Familienmitglied	7 / 102	6,9%	3.249 / 27.361	11,9%
anders	0 / 102	0,0%	78 / 27.361	0,3%
keine Angabe	3 / 102	2,9%	1.375 / 27.361	5,0%
Berufstätigkeit				
Selbstständige/r	4 / 102	3,9%	796 / 27.361	2,9%
Angestellte/r / Arbeiter/in	43 / 102	42,2%	8.473 / 27.361	31,0%
Schüler/in, in Ausbildung	4 / 102	3,9%	627 / 27.361	2,3%
Student/in	3 / 102	2,9%	358 / 27.361	1,3%
Rentner/in	36 / 102	35,3%	13.031 / 27.361	47,6%
Arbeitslose/r	5 / 102	4,9%	801 / 27.361	2,9%
Anderes	3 / 102	2,9%	1.630 / 27.361	6,0%
keine Angabe	4 / 102	3,9%	1.645 / 27.361	6,0%

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.	<input type="checkbox"/>					
2. Der Informationsaustausch zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal war reibungslos.	<input type="checkbox"/>					
3. Die Ärzte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	<input type="checkbox"/>					
4. Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet.	<input type="checkbox"/>					
5. Die Ärzte nahmen sich für meine Anliegen angemessen Zeit.	<input type="checkbox"/>					
6. Die medizinische Leistung der Ärzte hat mich voll und ganz überzeugt.	<input type="checkbox"/>					
7. Die Pflegekräfte waren sehr gut über meine Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf informiert.	<input type="checkbox"/>					
8. Meine Fragen wurden vom Pflegepersonal für mich verständlich beantwortet.	<input type="checkbox"/>					
9. Das Pflegepersonal nahm sich für meine Anliegen angemessen Zeit.	<input type="checkbox"/>					



Fortsetzung zu Frage 6

10. Die Betreuung und Versorgung durch die Pflegekräfte hat mich voll und ganz überzeugt.	<input type="checkbox"/>					
11. Vor den medizinischen Untersuchungen, z.B. Röntgen, gab es so gut wie keine Wartezeiten.	<input type="checkbox"/>					

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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
13. Über die Narkose wurde ich sehr gut informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
14. Einzunehmende Medikamente wurden mir verständlich erklärt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

7. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten?

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
1	... der Sauberkeit (z.B. Zimmer, Bad / WC)	<input type="checkbox"/>				
2	... dem Essen	<input type="checkbox"/>				
3	... dem Unterhaltungsangebot (z.B. TV, Radio)	<input type="checkbox"/>				

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



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



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



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

- | | | | |
|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | freiwillig versichertes Mitglied | <input type="checkbox"/> | mitversichertes Familienmitglied |
| <input type="checkbox"/> | pflichtversichertes Mitglied | <input type="checkbox"/> | anders |

IV. Berufstätigkeit (Ihre bzw. Ihres Kindes)

- | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> | Selbstständige/r | <input type="checkbox"/> | Student/in | <input type="checkbox"/> | anderes |
| <input type="checkbox"/> | Angestellte/r / Arbeiter/in | <input type="checkbox"/> | Rentner/in | | |
| <input type="checkbox"/> | Schüler/in, in Ausbildung | <input type="checkbox"/> | Arbeitslose/r | | |

Wir danken Ihnen sehr herzlich für das Ausfüllen des Fragebogens!

Mit freundlichem Gruß

Ihre Techniker Krankenkasse

