

DOKUMENTATION - Zusammenfassung

Studie: Kliniken in 15 Metropolen 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 14. Januar 2022

Unternehmen

KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate zur Erzielung von Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Fazit	12
3. Die besten Kliniken	13
4. Gesamtergebnis	23
Ergebnis Knie-Implantation	39
Ergebnis Pflegepersonal	55
Fachbereiche: Geriatrie	71
Fachbereiche Intensivmedizin	74
Fachbereiche: Kardiologie	89
Fachbereiche: Unfallchirurgie	94
5. Stärken und Schwächen der Branche	103
Telefonischer Service	103
Online-Service	104
Service per E-Mail	105
Leistungs- und Qualitätsanalyse	106

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
6. Ergebnisse der Kliniken	107
Serviceanalyse	107
Leistungs- und Qualitätsanalyse	138
7. Methodik	154
Leistungs- und Qualitätsanalyse	155
Serviceanalyse	170
Anhang	198

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	über 300 Kliniken in den 15 größten Metropolen Deutschlands, davon 90 in der Serviceanalyse
Studienzeitraum	August 2021 bis Januar 2022
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Service, Leistung und Qualität
Serviceanalyse	Mystery-Tests, insgesamt 1.350 Servicekontakte (15 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 450 Analysen der telefonischen Kontaktqualität (5 je Anbieter)■ 450 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (5 je Anbieter)■ 450 Analysen der E-Mail-Beantwortung (5 je Anbieter)
Leistungs- und Qualitätsanalyse	Analyse und Bewertung der Leistung und Qualität auf Basis der aktuellsten Qualitätsberichte von über 1.900 Krankenhäusern, Berichtsjahr 2019, fachliche Zusammenarbeit mit IGES Institut

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Wissenschaftliche Begleitung durch IGES

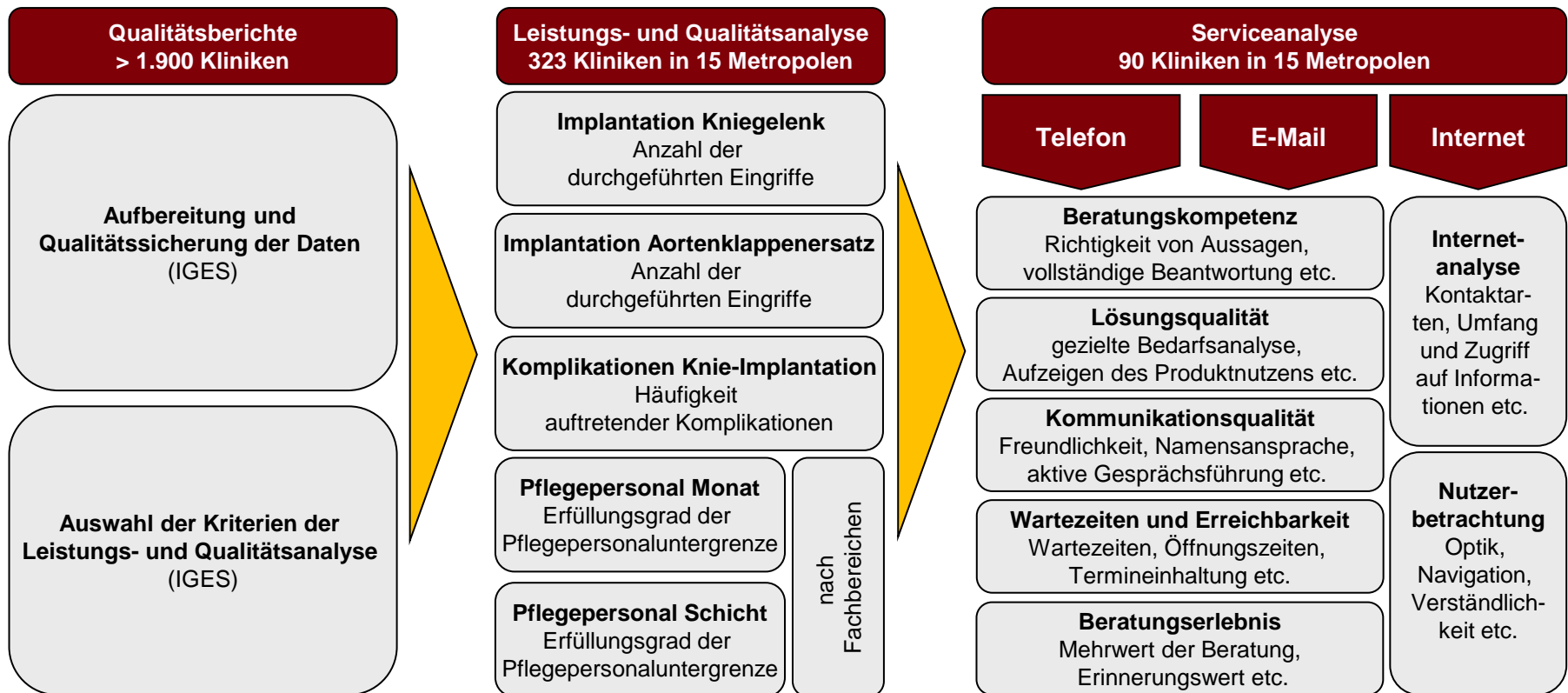
IGES Institut – Forschung und Beratung für Infrastruktur- und Gesundheitsfragen seit mehr als 40 Jahren

- IGES Institut GmbH ist ein führendes Institut für Forschung, Entwicklung und Beratung in den Bereichen Gesundheitswesen und Infrastruktur.
- IGES ist eines der größten privaten Forschungs- und Beratungsinstitut im deutschen Gesundheitswesen.
- Über 170 Experten verschiedener Fachrichtungen sind für öffentliche Auftraggeber, Verbände, Versicherer, Leistungserbringer und Industrie tätig.
- Die Arbeit von IGES kombiniert wissenschaftliche Expertise mit strategischer kundenorientierter Beratung.
- Als Unternehmensgruppe umfasst IGES heute acht Unternehmen an Standorten in Deutschland, Großbritannien, Frankreich und der Schweiz.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

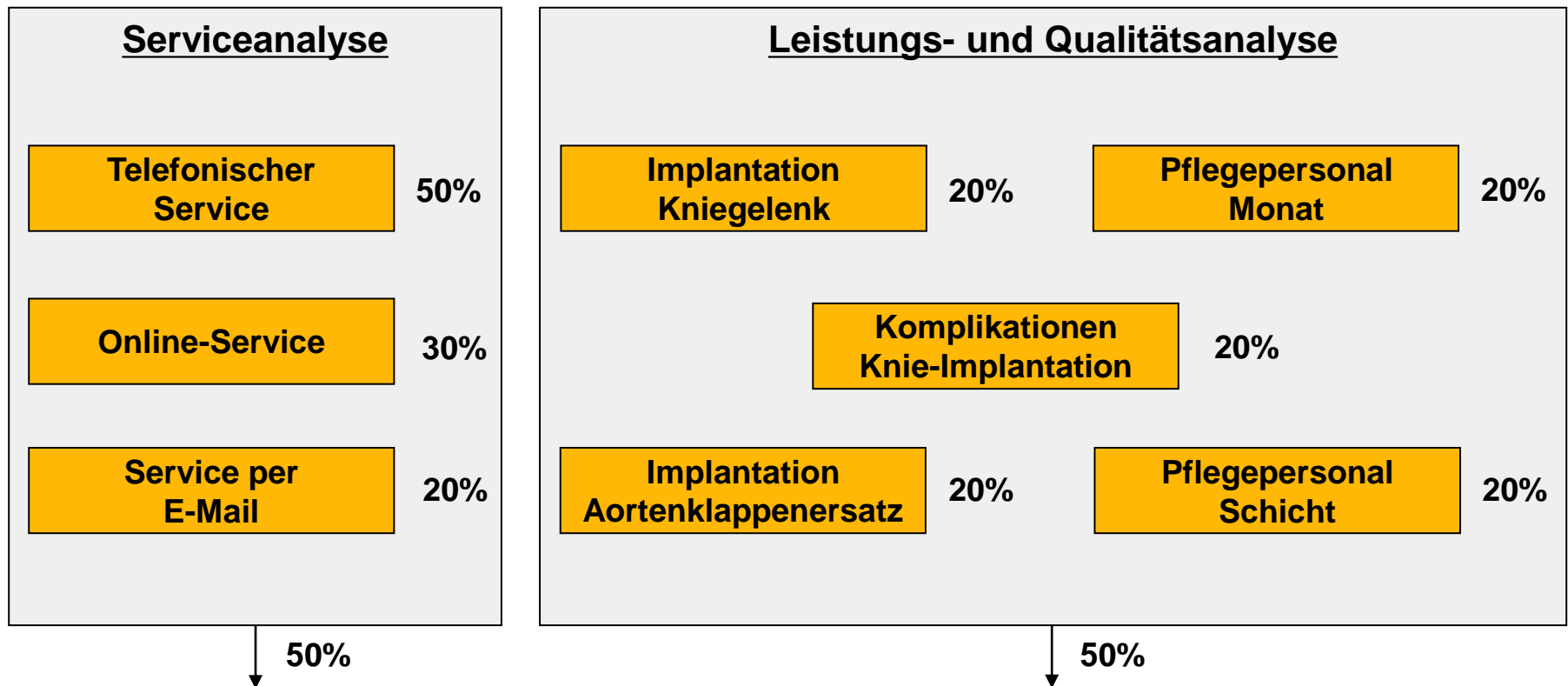
Kaskadenmodell der Analyse

Bei der vorliegenden Studie wurden auf Basis eines Kaskadenmodells der Service, die Leistung und die Qualität vergleichend analysiert.



1. Zahlen und Fakten zur Studie

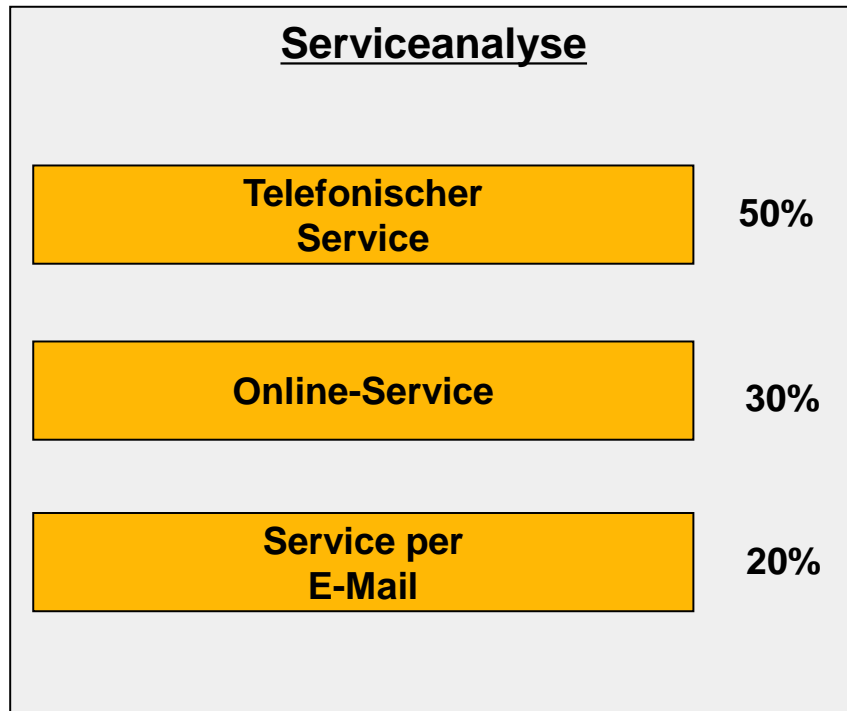
Bewertungskriterien und Gewichtungen



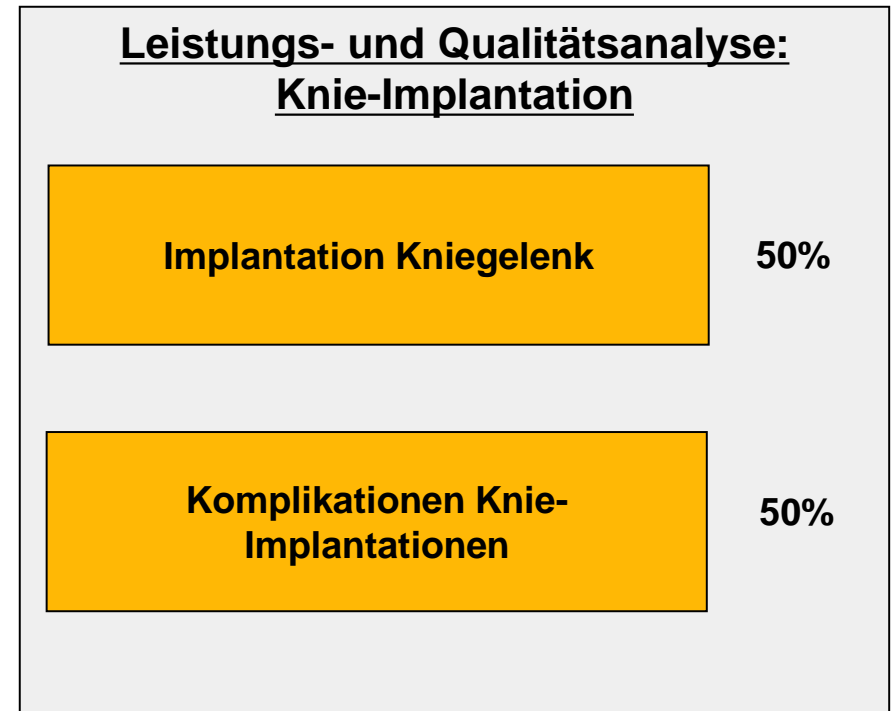
Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen in Berlin / Bremen / Dortmund / Dresden / Duisburg / Düsseldorf / Essen / Frankfurt am Main / Hamburg / Hannover / Köln / Leipzig / München / Nürnberg / Stuttgart

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



↓ 50%

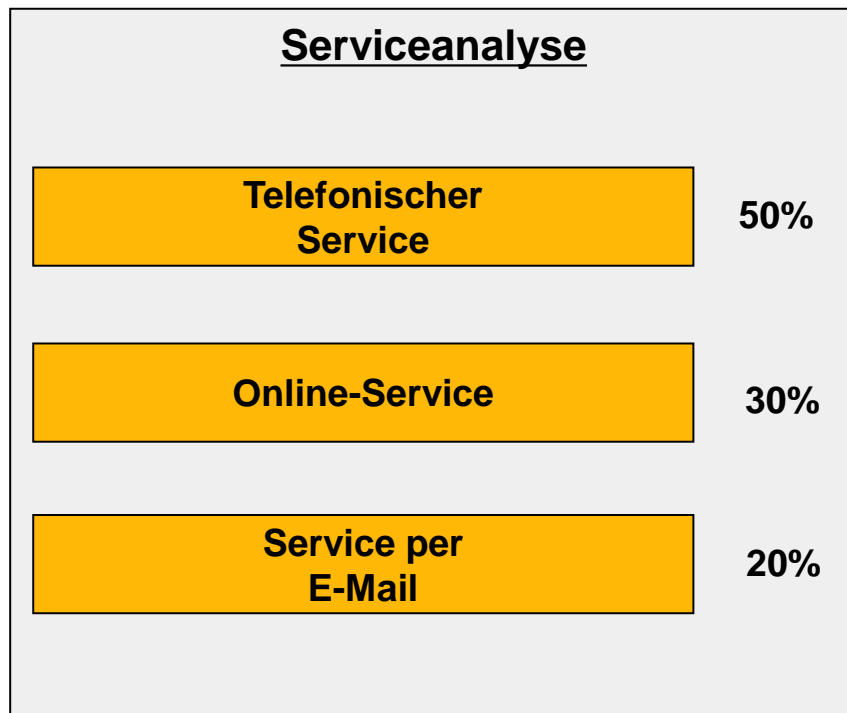


↓ 50%

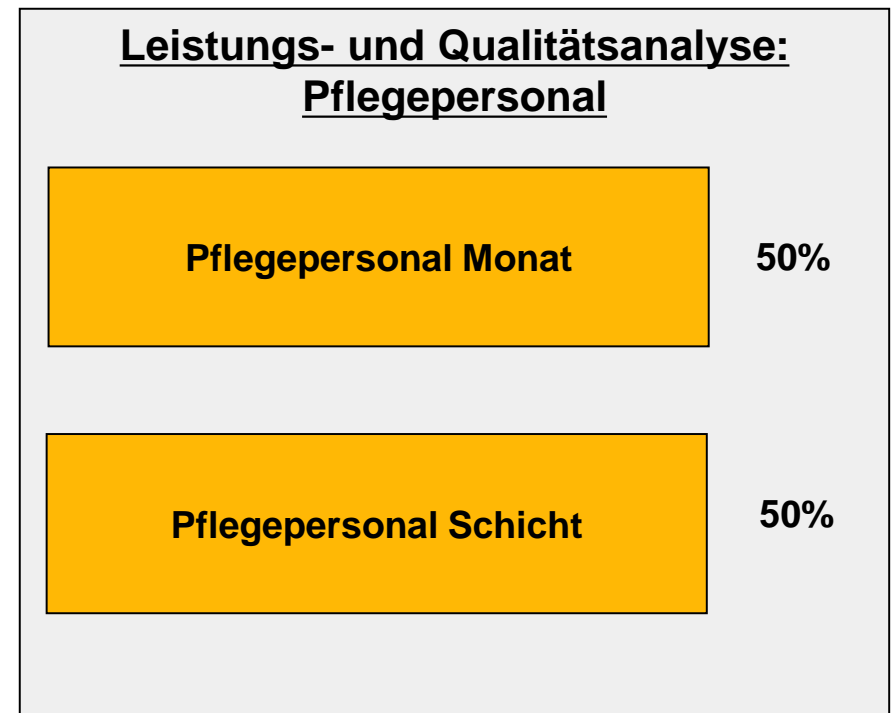
Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Kliniken in 15 Metropolen in Berlin / Bremen / Dortmund / Dresden / Duisburg / Düsseldorf / Essen / Frankfurt am Main / Hamburg / Hannover / Köln / Leipzig / München / Nürnberg / Stuttgart

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



↓ 50%



↓ 50%

Ergebnis Service und Qualität: Pflegepersonal Kliniken in 15 Metropolen in Berlin / Bremen / Dortmund / Dresden / Duisburg / Düsseldorf / Essen / Frankfurt am Main / Hamburg / Hannover / Köln / Leipzig / München / Nürnberg / Stuttgart

3. Die besten Kliniken

Gesamt

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Berlin	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe	Deutsches Herzzentrum Berlin	Ev. Krankenhaus Hubertus
Bremen	Klinikum Bremen Ost	DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus	Roland Klinik
Dortmund	St. Johannes-Hospital Dortmund	Klinikum Dortmund Mitte	Knappschaftskrankenhaus Dortmund
Dresden	Herzzentrum Dresden	Krankhaus St. Joseph-Stift Dresden	Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden
Duisburg	Bethesda Krankenhaus	Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen	Ev. Krankenhaus Duisburg Nord
Düsseldorf	Florence-Nightingale-Krankenhaus	Universitätsklinikum Düsseldorf	Ev. Krankenhaus Düsseldorf
Essen	Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel – St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh	Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid	Alfried Krupp Krankenhaus Steele
Frankfurt am Main	Klinik Maingau vom Roten Kreuz	Bürgerhospital Frankfurt	Klinik Rotes Kreuz
Hamburg	Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand
Hannover	DRK-Krankenhaus Clementinenhaus	KRH Klinikum Nordstadt	Vinzenzkrankenhaus Hannover
Köln	St. Antonius Krankenhaus Köln	Eduardus-Krankenhaus	Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim
Leipzig	Herzzentrum Leipzig	Klinikum St. Georg	St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig
München	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für innere Medizin	ATOS Starmed Klinik	Deutsches Herzzentrum München
Nürnberg	Klinikum Nürnberg Nord	Kliniken Dr. Erler	Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg
Stuttgart	Karl-Olga-Krankenhaus	Sana Herzchirurgie Stuttgart	Marienhospital Stuttgart
Alle Metropolen	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für innere Medizin	Klinikum Nürnberg Nord	ATOS Starmed Klinik

3. Die besten Kliniken

Serviceanalyse

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Berlin	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow	Ev. Krankenhaus Hubertus	Martin Luther Krankenhaus Berlin
Bremen	DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus	Roland Klinik	Klinikum Bremen-Mitte
Dortmund	Klinikum Dortmund Mitte	St. Johannes-Hospital Dortmund	Knappschafts-Krankenhaus Dortmund
Dresden	Herzzentrum Dresden	Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden	Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden
Duisburg	Bethesda Krankenhaus	Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen	Ev. Krankenhaus Duisburg Nord
Düsseldorf	Universitätsklinikum Düsseldorf	Ev. Krankenhaus Düsseldorf	St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf
Essen	Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid	Alfried Krupp Krankenhaus Steele	Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel – St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh
Frankfurt am Main	Klinik Maingau vom Roten Kreuz	Bürgerhospital Frankfurt	Klinik Rotes Kreuz
Hamburg	Universitätsklinikum Hamburg Eppendorf	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand	Kath. Marienkrankenhaus
Hannover	Vinzenzkrankenhaus Hannover	KRH Klinikum Nordstadt	DRK-Krankenhaus Clementinenhaus
Köln	St. Antonius Krankenhaus Köln	Eduardus-Krankenhaus	Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim
Leipzig	Klinikum St. Georg	Universitätsklinikum Leipzig	Helios Park-Klinikum Leipzig
München	Rotkreuzklinikum München	Klinik Augustinum	Isar Kliniken
Nürnberg	Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg	Kliniken Dr. Erler	Klinikum Nürnberg Nord; Klinikum Nürnberg Süd
Stuttgart	Karl-Olga-Krankenhaus	Sana Herzchirurgie Stuttgart	Klinikum Stuttgart – Krankenhaus Bad Cannstatt
Alle Metropolen	Klinikum St. Georg	St. Antonius Krankenhaus Köln	Rotkreuzklinikum München

3. Die besten Kliniken

Leistungs- und Qualitätsanalyse

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Berlin	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe	Deutsches Herzzentrum Berlin	Ev. Waldkrankenhaus Spandau
Bremen	Klinikum Bremen-Ost	Klinikum Links der Weser	DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus
Dortmund	St.-Johannes-Hospital Dortmund	Kath. Krankenhaus Dortmund-West	Klinikum Dortmund Mitte
Dresden	Herzzentrum Dresden	Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden	Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden
Duisburg	Bethesda Krankenhaus	Sana Kliniken Duisburg - Wedau Kliniken	Ev. Krankenhaus Duisburg Nord
Düsseldorf	Florence-Nightingale-Krankenhaus	Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Benrath	Ev. Krankenhaus Düsseldorf
Essen	Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel – St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh	Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid	Alfried Krupp Krankenhaus Steele
Frankfurt am Main	Klinik Maingau vom Roten Kreuz	Klinik Rotes Kreuz	Bürgerhospital Frankfurt
Hamburg	Asklepios Klinik Nord – Ochsenzoll	Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand
Hannover	DRK-Krankenhaus Clementinenhaus	KRH Klinikum Nordstadt	Vinzenzkrankenhaus Hannover
Köln	Eduardus-Krankenhaus	Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim	St. Antonius Krankenhaus Köln
Leipzig	Herzzentrum Leipzig	St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig	Klinikum St. Georg
München	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin	ATOS Starmed Klinik	Deutsches Herzzentrum München
Nürnberg	Klinikum Nürnberg Nord	Kliniken Dr. Erler	Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg
Stuttgart	Karl-Olga-Krankenhaus	Sana Herzchirurgie Stuttgart	Marienhospital Stuttgart
Alle Metropolen	Klinikum Nürnberg Nord	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin	Herzzentrum Leipzig

3. Die besten Kliniken

Service und Leistung: Knie-Implantation

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Berlin	Ev. Waldkrankenhaus Spandau	Ev. Krankenhaus Hubertus	Helios Klinikum Berlin-Buch
Bremen	DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus	Roland Klinik	Klinikum Bremen-Mitte
Dortmund	Klinikum Dortmund Mitte	Knappschafts-Krankenhaus Dortmund	St.-Josefs-Hospital Dortmund-Hörde
Dresden	Städtisches Klinikum Dresden – Standort Neustadt/Trachau	Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden	Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden
Duisburg	Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen	Ev. Krankenhaus Duisburg Nord	Sana Kliniken Duisburg - Wedau Kliniken
Düsseldorf	St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf	Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Benrath	Florence-Nightingale-Krankenhaus
Essen	Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel – St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh	Alfred Krupp Krankenhaus Rüttenscheid	Alfred Krupp Krankenhaus Steele
Frankfurt am Main	Klinik Rotes Kreuz	Klinik Maingau vom Roten Kreuz	Bürgerhospital Frankfurt
Hamburg	Asklepios Klinik Nord – Ochsenzoll	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand	Helios Mariahilf Klinik Hamburg
Hannover	KRH Klinikum Nordstadt	DRK-Krankenhaus Clementinenhaus	Diakovere Henriettenstift
Köln	Eduardus-Krankenhaus	St. Antonius Krankenhaus Köln	Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim
Leipzig	Klinikum St. Georg	Helios Park-Klinikum Leipzig	Universitätsklinikum Leipzig
München	ATOS Starmed Klinik	Schön Klinik München Harlaching	Isar Kliniken
Nürnberg	Kliniken Dr. Erler	St. Theresien-Krankenhaus Nürnberg	Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg
Stuttgart	Karl-Olga-Krankenhaus	Marienhospital Stuttgart	Sportklinik Stuttgart
Alle Metropolen	ATOS Starmed Klinik	Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll	Eduardus-Krankenhaus

3. Die besten Kliniken

Service und Leistung: Pflegepersonal

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Berlin	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow	Ev. Krankenhaus Hubertus	Deutsches Herzzentrum Berlin
Bremen	DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus	Roland Klinik	Klinikum Bremen-Mitte
Dortmund	St.-Johannes-Hospital Dortmund	Klinikum Dortmund Mitte	Knappschaftskrankenhaus Dortmund
Dresden	Herzzentrum Dresden	Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden	Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden
Duisburg	Bethesda Krankenhaus	Helios Klinik Duisburg Homberg	Ev. Krankenhaus Duisburg Nord
Düsseldorf	Universitätsklinikum Düsseldorf	Ev. Krankenhaus Düsseldorf	Florence-Nightingale-Krankenhaus
Essen	Alfried Krupp Krankenhaus Steele	Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid	Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel – St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh
Frankfurt am Main	Bürgerhospital Frankfurt	Klinik Maingau vom Roten Kreuz	Agaplesion Markus Krankenhaus
Hamburg	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand	Kath. Marienkrankenhaus
Hannover	Vinzenzkrankenhaus Hannover	KRH Klinikum Nordstadt	Diakovere Henriettenstift
Köln	St. Antonius Krankenhaus Köln	Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim	Eduardus-Krankenhaus
Leipzig	Universitätsklinikum Leipzig	Klinikum St. Georg	Herzzentrum Leipzig
München	Rotkreuzklinikum München	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin	Klink Augustinum
Nürnberg	Klinikum Nürnberg Nord	Kliniken Dr. Erler	Klinikum Nürnberg Süd
Stuttgart	Karl-Olga-Krankenhaus	Sana Herzchirurgie Stuttgart	Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital und Olghospital / Frauenklinik
Alle Metropolen	St. Antonius Krankenhaus Köln	Rotkreuzklinikum München	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

4. Gesamtergebnis TOP 10

Kliniken in 15 Metropolen: Gesamt TOP 10		
100%		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin	84,5
2	Klinikum Nürnberg Nord	83,3
3	ATOS Starmed Klinik	82,8
4	Herzzentrum Leipzig	82,3
5	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe	80,3
6	Herzzentrum Dresden	79,0
7	Karl-Olga-Krankenhaus	78,9
8	Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll	77,5
9	Deutsches Herzzentrum Berlin	77,1
10	Deutsches Herzzentrum München	76,7

Es flossen insgesamt 323 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 163ff.). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Berlin

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Berlin 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe	80,3	12	63,0	1	97,6
2	Deutsches Herzzentrum Berlin	77,1	4	67,0	2	87,2
3	Ev. Krankenhaus Hubertus	73,6	2	69,5	5	77,8
4	Ev. Waldkrankenhaus Spandau	73,1	5	67,0	3	79,2
5	Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge	70,9	8	65,7	8	76,0
6	BG Kliniken Unfallkrankenhaus Berlin	70,8	7	66,2	9	75,3
7	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow	70,5	1	71,5	18	69,5
8	Helios Klinikum Emil von Behring	70,0	11	63,5	7	76,5
9	Helios Klinikum Berlin-Buch	69,5	16	60,7	4	78,4
10	Westklinik Dahlem	69,1	15	61,2	6	77,0
11	Martin Luther Krankenhaus Berlin	69,1	3	67,1	13	71,0
12	Havelklinik	68,9	6	66,5	12	71,3
13	Charité Universitätsmedizin Berlin	68,0	9	64,6	11	71,3
14	Ev. Elisabeth Klinik	67,8	10	64,6	14	71,0
15	Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum	67,2	14	62,5	10	71,9
16	Krankenhaus Bethel Berlin	66,8	13	62,8	16	70,7
17	Immanuel Krankenhaus Berlin - Standort Wannsee	62,1	17	53,4	15	70,9
18	Jüdisches Krankenhaus Berlin	51,5	18	32,6	17	70,4
	Branche (Mittelwert)	69,2		62,8		75,7

In Berlin flossen insgesamt 63 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 163). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Bremen

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Bremen 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Klinikum Bremen-Ost	75,3	5	51,1	1	99,5
2	DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus	71,6	1	67,8	3	75,5
3	Roland Klinik	68,7	2	66,0	4	71,5
4	Klinikum Links der Weser	66,7	4	52,1	2	81,3
5	Klinikum Bremen-Mitte	62,2	3	55,0	5	69,4
	Branche (Mittelwert)	68,9		58,4		79,5

In Bremen flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Dortmund

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Dortmund 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	St.-Johannes-Hospital Dortmund	74,6	2	63,0	1	86,1
2	Klinikum Dortmund Mitte	67,8	1	67,8	3	67,8
3	Knappschafts Krankenhaus Dortmund	61,6	3	61,5	4	61,7
4	Kath. Krankenhaus Dortmund-West	58,7	5	48,8	2	68,6
5	St.-Josefs-Hospital Dortmund-Hörde	56,8	4	56,8	5	56,8
Branche (Mittelwert)		63,9	59,6		68,2	

In Dortmund flossen insgesamt 16 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Dresden

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Dresden 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Herzzentrum Dresden	79,0	1	70,2	1	87,8
2	Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden	72,0	3	67,0	2	77,0
3	Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden	70,5	2	69,8	3	71,1
4	Städtisches Klinikum Dresden - Standort Neustadt/Trachau	38,6	4	46,1	4	31,1
	Branche (Mittelwert)	65,0		63,3		66,7

In Dresden flossen insgesamt 8 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Duisburg

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Duisburg 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Bethesda Krankenhaus	71,2	1	72,9	1	69,5
2	Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen	66,9	2	72,2	5	61,6
3	Ev. Krankenhaus Duisburg Nord	66,4	3	65,5	3	67,3
4	Helios Klinik Duisburg Homberg	64,9	4	64,8	4	65,0
5	Sana Kliniken Duisburg - Wedau Kliniken	62,9	5	57,6	2	68,1
	Branche (Mittelwert)	66,5		66,6		66,3

In Duisburg flossen insgesamt 12 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Düsseldorf

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Düsseldorf 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Florence-Nightingale-Krankenhaus	70,1	5	64,7	1	75,6
2	Universitätsklinikum Düsseldorf	68,9	1	72,7	4	65,1
3	Ev. Krankenhaus Düsseldorf	68,5	2	69,2	3	67,8
4	Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Benrath	67,9	4	66,4	2	69,5
5	St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf	61,0	3	66,6	5	55,4
Branche (Mittelwert)		67,3	67,9		66,7	

In Düsseldorf flossen insgesamt 16 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Essen

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Essen 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel - St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh	69,7	3	69,9	1	69,4
2	Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid	69,0	1	70,7	2	67,4
3	Alfried Krupp Krankenhaus Steele	68,7	2	70,1	3	67,3
4	Universitätsklinikum Essen	60,1	4	63,7	4	56,5
Branche (Mittelwert)		66,9	68,6		65,2	

In Essen flossen insgesamt 15 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Frankfurt a. M.

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Frankfurt am Main 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Klinik Maingau vom Roten Kreuz	69,3	1	66,5	1	72,0
2	Bürgerhospital Frankfurt	67,9	2	64,8	3	70,9
3	Klinik Rotes Kreuz	67,9	3	63,8	2	71,9
4	Agaplesion Markus Krankenhaus	63,3	4	59,8	4	66,9
	Branche (Mittelwert)	67,1		63,7		70,4

In Frankfurt a. M. flossen insgesamt 17 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Hamburg

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Hamburg 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll	77,5	6	58,6	1	96,4
2	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	73,8	1	73,0	4	74,5
3	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand	73,4	2	69,5	3	77,3
4	Helios Mariahilf Klinik Hamburg	69,2	4	67,0	5	71,5
5	Kath. Marienkrankenhaus	69,0	3	67,9	7	70,1
6	Ev. Krankenhaus Alsterdorf	68,2	5	65,2	6	71,1
7	Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg	67,3	7	51,8	2	82,8
8	Asklepios Klinik Barmbek	57,5	8	51,5	8	63,4
	Branche (Mittelwert)	69,5		63,1		75,9

In Hamburg flossen insgesamt 49 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Hannover

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Hannover 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	DRK-Krankenhaus Clementinenhaus	71,8	3	67,0	1	76,7
2	KRH Klinikum Nordstadt	71,3	2	70,9	2	71,7
3	Vinzenzkrankenhaus Hannover	70,0	1	73,0	3	67,1
4	Diakovere Henriettenstift	63,5	4	65,0	4	62,0
	Branche (Mittelwert)	69,2		69,0		69,4

In Hannover flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Köln

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Köln 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	St. Antonius Krankenhaus Köln	72,8	1	74,5	3	71,0
2	Eduardus-Krankenhaus	68,5	2	62,4	1	74,6
3	Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim	61,3	3	50,9	2	71,7
	Branche (Mittelwert)	67,5		62,6		72,4

In Köln flossen insgesamt 23 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Leipzig

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Leipzig 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Herzzentrum Leipzig	82,3	5	64,9	1	99,7
2	Klinikum St. Georg	74,5	1	75,8	3	73,3
3	St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig	72,0	4	66,0	2	77,9
4	Helios Park-Klinikum Leipzig	70,1	3	69,7	5	70,5
5	Universitätsklinikum Leipzig	70,0	2	71,8	6	68,3
6	Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig	66,3	6	59,7	4	72,8
	Branche (Mittelwert)	72,6		68,0		77,1

In Leipzig flossen insgesamt 6 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis München

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: München 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin	84,5	4	69,0	1	99,9
2	ATOS Starmed Klinik	82,8	6	66,3	2	99,3
3	Deutsches Herzzentrum München	76,7	7	62,3	3	91,0
4	Schön Klinik München Harlaching	73,3	5	68,3	4	78,2
5	Rotkreuzklinikum München	70,5	1	74,3	6	66,7
6	Isar Kliniken	70,1	3	69,4	5	70,8
7	Klinik Augustinum	67,8	2	69,9	8	65,7
8	Klinikum der Universität München	61,8	8	57,5	7	66,2
	Branche (Mittelwert)	73,4		67,1		79,7

In München flossen insgesamt 50 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Nürnberg

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Nürnberg 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Klinikum Nürnberg Nord	83,3	3	66,7	1	100,0
2	Kliniken Dr. Erler	75,9	2	68,4	2	83,5
3	Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg	68,5	1	70,5	3	66,5
4	St. Theresien-Krankenhaus Nürnberg	64,1	5	65,2	4	63,0
5	Klinikum Nürnberg Süd	62,8	3	66,7	5	59,0
Branche (Mittelwert)		70,9	67,5		74,4	

In Nürnberg flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Stuttgart

Gesamtergebnis Kliniken in 15 Metropolen: Stuttgart 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Karl-Olga-Krankenhaus	78,9	1	74,0	1	83,9
2	Sana Herzchirurgie Stuttgart	75,2	2	70,2	2	80,3
3	Marienhospital Stuttgart	71,0	4	67,4	3	74,7
4	Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt	69,3	3	68,5	5	70,0
5	Sportklinik Stuttgart	65,5	6	59,5	4	71,5
6	Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital und Olgahospital / Frauenklinik	59,6	5	66,5	6	52,7
	Branche (Mittelwert)	69,9		67,7		72,2

In Stuttgart flossen insgesamt 18 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 169). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – TOP 10

Kliniken in 15 Metropolen: Service und Leistung: Knie-Implantation TOP 10		
100%		
Rang	Klinik	Punkte*
1	ATOS Starmed Klinik	83,2
2	Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll	79,3
3	Eduardus-Krankenhaus	70,2
4	Kliniken Dr. Erler	69,3
5	Klinikum St. Georg	66,3
6	Karl-Olga-Krankenhaus	65,9
7	Ev. Waldkrankenhaus Spandau	65,4
8	Klinikum Dortmund Mitte	64,9
9	DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus	64,6
10	Ev. Krankenhaus Hubertus	63,4

Es flossen insgesamt 323 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 163ff.). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Berlin

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Berlin			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Ev. Waldkrankenhaus Spandau	65,4	5	67,0	2	63,9
2	Ev. Krankenhaus Hubertus	63,4	2	69,5	4	57,3
3	Helios Klinikum Berlin-Buch	62,5	16	60,7	1	64,4
4	Westklinik Dahlem	61,4	15	61,2	3	61,5
5	BG Kliniken Unfallkrankenhaus Berlin	61,3	7	66,2	6	56,4
6	Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge	61,0	8	65,7	7	56,3
7	Helios Klinikum Emil von Behring	59,9	11	63,5	8	56,2
8	Charité Universitätsmedizin Berlin	49,1	9	64,6	9	33,5
9	Martin Luther Krankenhaus Berlin	45,2	3	67,1	10	23,4
10	Jüdisches Krankenhaus Berlin	44,7	18	32,6	5	56,7
11	Krankenhaus Bethel Berlin	43,0	13	62,8	11	23,2
12	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow	42,7	1	71,5	16	13,9
13	Havelklinik	42,6	6	66,5	14	18,7
14	Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum	41,0	14	62,5	13	19,5
15	Ev. Elisabeth Klinik	40,7	10	64,6	15	16,7
16	Immanuel Krankenhaus Berlin - Standort Wannsee	36,9	17	53,4	12	20,4
-	Deutsches Herzzentrum Berlin**	-	4	67,0	-	-
-	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe**	-	12	63,0	-	-
	Branche (Mittelwert)	51,3		62,8		40,1

In Berlin flossen insgesamt 63 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 163). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zur Knie-Implantation keine Angabe bzw. bietet diese Leistung nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Bremen

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Bremen			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus	64,6	1	67,8	1	61,4
2	Roland Klinik	59,5	2	66,0	2	53,1
3	Klinikum Bremen-Mitte	34,1	3	55,0	3	13,3
-	Klinikum Bremen-Ost**	-	5	51,1	-	-
-	Klinikum Links der Weser**	-	4	52,1	-	-
Branche (Mittelwert)		52,7	58,4		42,6	

In Bremen flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zur Knie-Implantation keine Angabe bzw. bietet diese Leistung nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Dortmund

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Dortmund			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Klinikum Dortmund Mitte	64,9	1	67,8	1	62,1
2	Knappschafts Krankenhaus Dortmund	40,3	3	61,5	3	19,1
3	St.-Josefs-Hospital Dortmund-Hörde	36,4	4	56,8	4	15,9
4	Kath. Krankenhaus Dortmund-West	35,1	5	48,8	2	21,4
-	St.-Johannes-Hospital Dortmund**	-	2	63,0	-	-
Branche (Mittelwert)		44,2	59,6		29,6	

In Dortmund flossen insgesamt 16 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zur Knie-Implantation keine Angabe bzw. bietet diese Leistung nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Dresden

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Dresden			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Städtisches Klinikum Dresden - Standort Neustadt/Trachau	51,2	4	46,1	1	56,3
2	Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden	48,9	3	67,0	2	30,9
3	Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden	45,2	2	69,8	3	20,6
-	Herzzentrum Dresden**	-	1	70,2	-	-
Branche (Mittelwert)		48,5	63,3		35,9	

In Dresden flossen insgesamt 8 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zur Knie-Implantation keine Angabe bzw. bietet diese Leistung nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Duisburg

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Duisburg			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen	61,1	2	72,2	1	50,0
2	Ev. Krankenhaus Duisburg Nord	57,7	3	65,5	1	50,0
3	Sana Kliniken Duisburg - Wedau Kliniken	53,8	5	57,6	1	50,0
4	Bethesda Krankenhaus	46,2	1	72,9	5	19,4
5	Helios Klinik Duisburg Homberg	43,2	4	64,8	4	21,5
Branche (Mittelwert)		52,4	66,6		38,2	

In Duisburg flossen insgesamt 12 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Düsseldorf

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Düsseldorf			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf	62,2	3	66,6	1	57,7
2	Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Benrath	61,5	4	66,4	2	56,6
3	Florence-Nightingale-Krankenhaus	60,6	5	64,7	3	56,5
4	Universitätsklinikum Düsseldorf	42,7	1	72,7	5	12,7
5	Ev. Krankenhaus Düsseldorf	41,9	2	69,2	4	14,6
Branche (Mittelwert)		53,8	67,9		39,6	

In Düsseldorf flossen insgesamt 16 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Essen

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Essen			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel - St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh	48,3	3	69,9	1	26,7
2	Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid	44,4	1	70,7	2	18,1
3	Alfried Krupp Krankenhaus Steele	42,3	2	70,1	3	14,6
4	Universitätsklinikum Essen	31,9	4	63,7	4	0,0
Branche (Mittelwert)		41,7	68,6		14,8	

In Essen flossen insgesamt 15 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation - Frankfurt a. M.

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Frankfurt am Main			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Klinik Rotes Kreuz	59,4	3	63,8	1	55,1
2	Klinik Maingau vom Roten Kreuz	49,8	1	66,5	2	33,1
3	Bürgerhospital Frankfurt	38,8	2	64,8	4	12,8
4	Agaplesion Markus Krankenhaus	38,6	4	59,8	3	17,4
	Branche (Mittelwert)	46,7		63,7		29,6

In Frankfurt a. M. flossen insgesamt 17 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Hamburg

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Hamburg			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll	79,3	6	58,6	1	100,0
2	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand	63,2	2	69,5	2	57,0
3	Helios Mariahilf Klinik Hamburg	61,8	4	67,0	3	56,6
4	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	61,5	1	73,0	4	50,0
5	Kath. Marienkrankenhaus	41,0	3	67,9	6	14,1
6	Ev. Krankenhaus Alsterdorf	39,9	5	65,2	5	14,6
7	Asklepios Klinik Barmbek	25,8	8	51,5	7	0,0
-	Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg**	-	7	51,8	-	-
	Branche (Mittelwert)	53,2		63,1		41,8

In Hamburg flossen insgesamt 49 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zur Knie-Implantation keine Angabe bzw. bietet diese Leistung nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Hannover

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Hannover			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	KRH Klinikum Nordstadt	60,5	2	70,9	1	50,0
2	DRK-Krankenhaus Clementinenhaus	56,0	3	67,0	2	45,0
3	Diakovere Henriettenstift	45,0	4	65,0	3	24,9
4	Vinzenzkrankenhaus Hannover	44,9	1	73,0	4	16,8
Branche (Mittelwert)		51,6	69,0		34,2	

In Hannover flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Köln

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Köln			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Eduardus-Krankenhaus	70,2	2	62,4	1	78,1
2	St. Antonius Krankenhaus Köln	43,8	1	74,5	3	13,1
3	Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim	36,4	3	50,9	2	22,0
Branche (Mittelwert)		50,1	62,6		37,7	

In Köln flossen insgesamt 23 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Leipzig

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Leipzig			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Klinikum St. Georg	66,3	1	75,8	1	56,7
2	Helios Park-Klinikum Leipzig	59,7	3	69,7	2	49,7
3	Universitätsklinikum Leipzig	55,2	2	71,8	3	38,6
4	St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig	51,8	4	66,0	4	37,6
5	Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig	39,5	6	59,7	5	19,3
-	Herzzentrum Leipzig**	-	5	64,9	-	-
	Branche (Mittelwert)	54,5		68,0		40,4

In Leipzig flossen insgesamt 6 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zur Knie-Implantation keine Angabe bzw. bietet diese Leistung nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – München

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation München			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	ATOS Starmed Klinik	83,2	6	66,3	1	100,0
2	Schön Klinik München Harlaching	62,5	5	68,3	2	56,7
3	Isar Kliniken	43,7	3	69,4	3	18,1
4	Klinikum der Universität München	37,5	8	57,5	4	17,4
5	Rotkreuzklinikum München	37,1	1	74,3	5	0,0
-	Deutsches Herzzentrum München**	-	7	62,3	-	-
-	Klinik Augustinum**	-	2	69,9	-	-
-	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin**	-	4	69,0	-	-
Branche (Mittelwert)		52,8	67,1		38,4	

In München flossen insgesamt 50 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zur Knie-Implantation keine Angabe bzw. bietet diese Leistung nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Nürnberg

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Nürnberg			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Kliniken Dr. Eler	69,3	2	68,4	1	70,3
2	St. Theresien-Krankenhaus Nürnberg	61,1	5	65,2	2	56,9
3	Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg	58,3	1	70,5	3	46,0
4	Klinikum Nürnberg Süd	40,1	3	66,7	4	13,5
-	Klinikum Nürnberg Nord**	-	3	66,7	-	-
Branche (Mittelwert)		57,2	67,5		46,7	

In Nürnberg flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zur Knie-Implantation keine Angabe bzw. bietet diese Leistung nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Stuttgart

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Stuttgart			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Karl-Olga-Krankenhaus	65,9	1	74,0	2	57,9
2	Marienhospital Stuttgart	62,9	4	67,4	1	58,4
3	Sportklinik Stuttgart	54,0	6	59,5	3	48,5
4	Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt	42,8	3	68,5	4	17,1
5	Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital und Olgahospital / Frauenklinik	39,7	5	66,5	5	12,9
-	Sana Herzchirurgie Stuttgart**	-	2	70,2	-	-
	Branche (Mittelwert)	53,1		67,7		39,0

In Stuttgart flossen insgesamt 18 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 169). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zur Knie-Implantation keine Angabe bzw. bietet diese Leistung nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – TOP 10

Kliniken in 15 Metropolen: Service und Leistung: Pflegepersonal TOP 10		
100%		
Rang	Klinik	Punkte*
1	St. Antonius Krankenhaus Köln	87,2
2	Rotkreuzklinikum München	87,1
3	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	86,0
4	Karl-Olga-Krankenhaus	85,4
5	Sana Herzchirurgie Stuttgart	85,1
6	Herzzentrum Dresden	85,1
7	Universitätsklinikum Leipzig	84,9
8	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin	84,5
9	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow	84,4
10	Klinik Augustinum	84,2

Es flossen insgesamt 323 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 163ff.). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Berlin

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Berlin			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow	84,4	1	71,5	7	97,3
2	Ev. Krankenhaus Hubertus	83,9	2	69,5	2	98,2
3	Deutsches Herzzentrum Berlin	83,5	4	67,0	1	99,9
4	Havelklinik	82,0	6	66,5	6	97,5
5	Ev. Elisabeth Klinik	81,4	10	64,6	3	98,2
6	Martin Luther Krankenhaus Berlin	81,0	3	67,1	12	94,9
7	Charité Universitätsmedizin Berlin	80,9	9	64,6	8	97,1
8	Ev. Waldkrankenhaus Spandau	80,8	5	67,0	14	94,5
9	Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge	80,7	8	65,7	11	95,7
10	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe	80,3	12	63,0	5	97,6
11	Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum	80,3	14	62,5	4	98,0
12	BG Kliniken Unfallkrankenhaus Berlin	80,2	7	66,2	15	94,3
13	Helios Klinikum Emil von Behring	80,2	11	63,5	9	96,8
14	Krankenhaus Bethel Berlin	78,6	13	62,8	13	94,5
15	Westklinik Dahlem	76,8	15	61,2	17	92,4
16	Helios Klinikum Berlin-Buch	76,6	16	60,7	16	92,4
17	Immanuel Krankenhaus Berlin - Standort Wannsee	74,8	17	53,4	10	96,2
18	Jüdisches Krankenhaus Berlin	58,3	18	32,6	18	84,0
	Branche (Mittelwert)	79,1		62,8		95,5

In Berlin flossen insgesamt 63 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 163). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Bremen

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Bremen			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus	78,6	1	67,8	5	89,5
2	Roland Klinik	77,9	2	66,0	4	89,9
3	Klinikum Bremen-Mitte	76,2	3	55,0	3	97,5
4	Klinikum Links der Weser	76,0	4	52,1	1	99,9
5	Klinikum Bremen-Ost	75,3	5	51,1	2	99,5
Branche (Mittelwert)		76,8	58,4		95,3	

In Bremen flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Dortmund

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Dortmund			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	St.-Johannes-Hospital Dortmund	81,5	2	63,0	1	100,0
2	Klinikum Dortmund Mitte	79,9	1	67,8	3	92,1
3	Knappschafts Krankenhaus Dortmund	72,3	3	61,5	4	83,1
4	Kath. Krankenhaus Dortmund-West	70,5	5	48,8	2	92,3
5	St.-Josefs-Hospital Dortmund-Hörde	67,0	4	56,8	5	77,2
Branche (Mittelwert)		74,2	59,6		88,9	

In Dortmund flossen insgesamt 16 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Dresden

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Dresden			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Herzzentrum Dresden	85,1	1	70,2	2	99,9
2	Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden	83,5	3	67,0	1	100,0
3	Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden	83,1	2	69,8	3	96,4
4	Städtisches Klinikum Dresden - Standort Neustadt/Trachau	26,0	4	46,1	4	5,9
Branche (Mittelwert)		69,4	63,3		75,5	

In Dresden flossen insgesamt 8 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Duisburg

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Duisburg			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Bethesda Krankenhaus	83,7	1	72,9	1	94,5
2	Helios Klinik Duisburg Homberg	75,8	4	64,8	2	86,7
3	Ev. Krankenhaus Duisburg Nord	75,1	3	65,5	4	84,7
4	Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen	72,7	2	72,2	5	73,1
5	Sana Kliniken Duisburg - Wedau Kliniken	71,9	5	57,6	3	86,3
Branche (Mittelwert)		75,8	66,6		85,1	

In Duisburg flossen insgesamt 12 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Düsseldorf

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Düsseldorf			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Universitätsklinikum Düsseldorf	83,8	1	72,7	1	95,0
2	Ev. Krankenhaus Düsseldorf	81,8	2	69,2	3	94,4
3	Florence-Nightingale-Krankenhaus	79,7	5	64,7	2	94,7
4	Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Benrath	74,4	4	66,4	4	82,3
5	St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf	59,9	3	66,6	5	53,1
Branche (Mittelwert)		75,9	67,9		83,9	

In Düsseldorf flossen insgesamt 16 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Essen

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Essen			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Alfried Krupp Krankenhaus Steele	81,9	2	70,1	2	93,7
2	Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid	81,4	1	70,7	3	92,0
3	Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel - St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh	80,4	3	69,9	4	90,8
4	Universitätsklinikum Essen	79,1	4	63,7	1	94,5
Branche (Mittelwert)		80,7	68,6		92,8	

In Essen flossen insgesamt 15 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Frankfurt a. M.

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Frankfurt am Main			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Bürgerhospital Frankfurt	82,4	2	64,8	1	100,0
2	Klinik Maingau vom Roten Kreuz	79,0	1	66,5	3	91,4
3	Agaplesion Markus Krankenhaus	75,7	4	59,8	2	91,6
4	Klinik Rotes Kreuz	72,1	3	63,8	4	80,3
Branche (Mittelwert)		77,3	63,7		90,8	

In Frankfurt a. M. flossen insgesamt 17 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Hamburg

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Hamburg			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	86,0	1	73,0	3	99,0
2	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand	83,6	2	69,5	5	97,6
3	Kath. Marienkrankenhaus	83,0	3	67,9	4	98,1
4	Ev. Krankenhaus Alsterdorf	82,3	5	65,2	2	99,4
5	Helios Mariahilf Klinik Hamburg	76,7	4	67,0	8	86,4
6	Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll	76,6	6	58,6	7	94,6
7	Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg	75,6	7	51,8	1	99,4
8	Asklepios Klinik Barmbek	73,3	8	51,5	6	95,1
	Branche (Mittelwert)	79,6		63,1		96,2

In Hamburg flossen insgesamt 49 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Hannover

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Hannover			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Vinzenzkrankenhaus Hannover	82,6	1	73,0	4	92,2
2	KRH Klinikum Nordstadt	82,2	2	70,9	2	93,4
3	Diakovere Henriettenstift	82,0	4	65,0	1	99,0
4	DRK-Krankenhaus Clementinenhaus	79,8	3	67,0	3	92,5
Branche (Mittelwert)		81,6	69,0		94,3	

In Hannover flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Köln

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Köln			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	St. Antonius Krankenhaus Köln	87,2	1	74,5	1	100,0
2	Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim	73,7	3	50,9	2	96,6
3	Eduardus-Krankenhaus	66,8	2	62,4	3	71,1
Branche (Mittelwert)		75,9	62,6		89,2	

In Köln flossen insgesamt 23 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Leipzig

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Leipzig			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Universitätsklinikum Leipzig	84,9	2	71,8	4	98,0
2	Klinikum St. Georg	82,8	1	75,8	6	89,8
3	Herzzentrum Leipzig	82,3	5	64,9	1	99,6
4	St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig	82,1	4	66,0	3	98,1
5	Helios Park-Klinikum Leipzig	80,5	3	69,7	5	91,3
6	Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig	79,7	6	59,7	2	99,6
Branche (Mittelwert)		82,0	68,0		96,1	

In Leipzig flossen insgesamt 6 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – München

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal München			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Rotkreuzklinikum München	87,1	1	74,3	1	100,0
2	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin	84,5	4	69,0	2	99,9
3	Klinik Augustinum	84,2	2	69,9	5	98,5
4	Schön Klinik München Harlaching	84,1	5	68,3	3	99,8
5	Isar Kliniken	83,3	3	69,4	6	97,2
6	ATOS Starmed Klinik	82,6	6	66,3	4	98,9
7	Deutsches Herzzentrum München	79,6	7	62,3	7	96,9
8	Klinikum der Universität München	74,1	8	57,5	8	90,6
	Branche (Mittelwert)	82,4		67,1		97,7

In München flossen insgesamt 50 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Nürnberg

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Nürnberg			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Klinikum Nürnberg Nord	83,3	3	66,7	1	100,0
2	Kliniken Dr. Erlen	82,5	2	68,4	2	96,7
3	Klinikum Nürnberg Süd	80,4	3	66,7	3	94,1
4	Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg	78,8	1	70,5	4	87,0
5	St. Theresien-Krankenhaus Nürnberg	67,1	5	65,2	5	69,0
Branche (Mittelwert)		78,4	67,5		89,4	

In Nürnberg flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Stuttgart

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Stuttgart			Serviceanalyse		Leistungs- und Qualitätsanalyse	
100%			50%		50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Karl-Olga-Krankenhaus	85,4	1	74,0	3	96,8
2	Sana Herzchirurgie Stuttgart	85,1	2	70,2	1	100,0
3	Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital und Olgahospital / Frauenklinik	82,8	5	66,5	2	99,0
4	Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt	82,5	3	68,5	4	96,5
5	Marienhospital Stuttgart	79,2	4	67,4	6	90,9
6	Sportklinik Stuttgart	77,0	6	59,5	5	94,5
	Branche (Mittelwert)	82,0		67,7		96,3

In Stuttgart flossen insgesamt 18 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 169). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Geriatrie – Berlin

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Geriatrie Berlin		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe	98,8
2	Ev. Krankenhaus Hubertus	98,4
3	Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge	97,5
4	Krankenhaus Bethel Berlin	94,2
5	Ev. Waldkrankenhaus Spandau	92,2
6	Helios Klinikum Berlin-Buch	86,3
-	BG Kliniken Unfallkrankenhaus Berlin**	-
-	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow**	-
-	Charité Universitätsmedizin Berlin**	-
-	Deutsches Herzzentrum Berlin**	-
-	Ev. Elisabeth Klinik**	-
-	Havelklinik**	-
-	Helios Klinikum Emil von Behring**	-
-	Immanuel Krankenhaus Berlin - Standort Wannsee**	-
-	Jüdisches Krankenhaus Berlin**	-
-	Martin Luther Krankenhaus Berlin**	-
-	Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum**	-
-	Westklinik Dahlem**	-
	Branche (Mittelwert)	94,6

In Berlin flossen insgesamt 63 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 163). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Geriatrie – Hamburg

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Geriatrie Hamburg		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Ev. Krankenhaus Alsterdorf	99,4
2	Kath. Marienkrankenhaus	97,4
3	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand	96,3
4	Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll	94,6
-	Asklepios Klinik Barmbek**	-
-	Helios Mariahilf Klinik Hamburg**	-
-	Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg**	-
-	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf**	-
	Branche (Mittelwert)	96,9

In Hamburg flossen insgesamt 49 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Geriatrie – München

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Geriatrie München		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Rotkreuzklinikum München	100,0
2	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin	99,9
3	Klinikum der Universität München	99,4
-	ATOS Starmed Klinik**	-
-	Deutsches Herzzentrum München**	-
-	Isar Kliniken**	-
-	Klinik Augustinum**	-
-	Schön Klinik München Harlaching**	-
	Branche (Mittelwert)	99,8

In München flossen insgesamt 50 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Berlin

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Berlin		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Deutsches Herzzentrum Berlin	99,9
2	Helios Klinikum Emil von Behring	99,0
3	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe	98,6
4	Ev. Elisabeth Klinik	98,2
5	BG Kliniken Unfallkrankenhaus Berlin	98,0
6	Charité Universitätsmedizin Berlin	97,8
7	Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge	97,8
8	Ev. Waldkrankenhaus Spandau	96,9
9	Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum	96,8
10	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow	95,9
11	Helios Klinikum Berlin-Buch	95,3
12	Jüdisches Krankenhaus Berlin	91,9
13	Martin Luther Krankenhaus Berlin	90,9
-	Ev. Krankenhaus Hubertus**	-
-	Havelklinik**	-
-	Immanuel Krankenhaus Berlin - Standort Wannsee**	-
-	Krankenhaus Bethel Berlin**	-
-	Westklinik Dahlem**	-
	Branche (Mittelwert)	96,7

In Berlin flossen insgesamt 63 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 163). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Bremen

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Bremen		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Klinikum Links der Weser	99,9
2	Klinikum Bremen-Ost	99,4
3	Klinikum Bremen-Mitte	97,9
4	DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus	89,5
-	Roland Klinik**	-
	Branche (Mittelwert)	96,7

In Bremen flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Dortmund

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Dortmund		
Rang	Klinik	Punkte*
1	St.-Johannes-Hospital Dortmund	100,0
2	Kath. Krankenhaus Dortmund-West	92,3
3	Klinikum Dortmund Mitte	89,0
4	Knappschaftskrankenhaus Dortmund	79,1
5	St.-Josefs-Hospital Dortmund-Hörde	77,2
	Branche (Mittelwert)	87,5

In Dortmund flossen insgesamt 16 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Dresden

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Dresden		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden	100,0
2	Herzzentrum Dresden	99,8
3	Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden	96,5
4	Städtisches Klinikum Dresden - Standort Neustadt/Trachau	5,8
	Branche (Mittelwert)	75,5

In Dresden flossen insgesamt 8 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 164). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Duisburg

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Duisburg		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Bethesda Krankenhaus	94,5
2	Ev. Krankenhaus Duisburg Nord	85,8
3	Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen	85,5
4	Sana Kliniken Duisburg - Wedau Kliniken	80,7
-	Helios Klinik Duisburg Homberg**	-
	Branche (Mittelwert)	86,6

In Duisburg flossen insgesamt 12 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Düsseldorf

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Düsseldorf		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Ev. Krankenhaus Düsseldorf	97,6
2	Florence-Nightingale-Krankenhaus	96,2
3	Universitätsklinikum Düsseldorf	89,6
-	Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Benrath**	-
-	St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf**	-
	Branche (Mittelwert)	94,5

In Düsseldorf flossen insgesamt 16 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Essen

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Essen		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Universitätsklinikum Essen	97,1
2	Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel - St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh	97,1
3	Alfried Krupp Krankenhaus Steele	94,7
4	Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid	92,3
	Branche (Mittelwert)	95,3

In Essen flossen insgesamt 15 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Frankfurt a. M.

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Frankfurt am Main		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Bürgerhospital Frankfurt	100,0
2	Agaplesion Markus Krankenhaus	94,7
3	Klinik Rotes Kreuz	68,8
-	Klinik Maingau vom Roten Kreuz**	-
	Branche (Mittelwert)	87,8

In Frankfurt a. M. flossen insgesamt 17 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Hamburg

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Hamburg		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand	99,0
2	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	99,0
3	Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg	98,8
4	Asklepios Klinik Barmbek	98,3
-	Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll**	-
-	Ev. Krankenhaus Alsterdorff**	-
-	Helios Mariahilf Klinik Hamburg**	-
-	Kath. Marienkrankenhaus**	-
	Branche (Mittelwert)	98,8

In Hamburg flossen insgesamt 49 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Hannover

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Hannover		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Diakovere Henriettenstift	99,0
2	KRH Klinikum Nordstadt	93,4
3	Vinzenzkrankenhaus Hannover	92,2
-	DRK-Krankenhaus Clementinenhaus**	-
	Branche (Mittelwert)	94,9

In Hannover flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Leipzig

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Leipzig		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Herzzentrum Leipzig	99,9
2	Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig	99,5
3	Helios Park-Klinikum Leipzig	99,2
4	Klinikum St. Georg	97,9
5	Universitätsklinikum Leipzig	96,9
6	St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig	96,2
	Branche (Mittelwert)	98,3

In Leipzig flossen insgesamt 6 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – München

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin München		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Klinik Augustinum	100,0
2	Deutsches Herzzentrum München	94,2
3	Klinikum der Universität München	91,0
-	ATOS Starmed Klinik**	-
-	Isar Kliniken**	-
-	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin**	-
-	Rotkreuzklinikum München**	-
-	Schön Klinik München Harlaching**	-
	Branche (Mittelwert)	95,1

In München flossen insgesamt 50 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Nürnberg

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Nürnberg		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Klinikum Nürnberg Nord	100,0
2	Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg	89,4
3	Klinikum Nürnberg Süd	80,5
4	St. Theresien-Krankenhaus Nürnberg	58,2
-	Kliniken Dr. Erler**	-
	Branche (Mittelwert)	82,0

In Nürnberg flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Stuttgart

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Intensivmedizin Stuttgart		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Sana Herzchirurgie Stuttgart	100,0
2	Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital und Olgahospital / Frauenklinik	99,5
3	Marienhospital Stuttgart	98,4
4	Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt	98,4
5	Karl-Olga-Krankenhaus	94,9
-	Sportklinik Stuttgart**	-
	Branche (Mittelwert)	98,2

In Stuttgart flossen insgesamt 18 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 169). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Kardiologie – Berlin

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Kardiologie Berlin		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow	99,9
2	Deutsches Herzzentrum Berlin	99,9
3	Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum	99,2
4	BG Kliniken Unfallkrankenhaus Berlin	99,1
5	Charité Universitätsmedizin Berlin	99,1
6	Helios Klinikum Emil von Behring	97,3
7	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe	95,4
8	Helios Klinikum Berlin-Buch	93,0
9	Jüdisches Krankenhaus Berlin	89,1
-	Ev. Elisabeth Klinik**	-
-	Ev. Krankenhaus Hubertus**	-
-	Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge**	-
-	Ev. Waldkrankenhaus Spandau**	-
-	Havelklinik**	-
-	Immanuel Krankenhaus Berlin - Standort Wannsee**	-
-	Krankenhaus Bethel Berlin**	-
-	Martin Luther Krankenhaus Berlin**	-
-	Westklinik Dahlem**	-
	Branche (Mittelwert)	96,9

In Berlin flossen insgesamt 63 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 163). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Kardiologie – Frankfurt a. M.

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Kardiologie Frankfurt am Main		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Klinik Rotes Kreuz	91,9
2	Klinik Maingau vom Roten Kreuz	91,4
3	Agaplesion Markus Krankenhaus	89,6
-	Bürgerhospital Frankfurt**	-
	Branche (Mittelwert)	91,0

In Frankfurt a. M. flossen insgesamt 17 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Kardiologie – Hamburg

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Kardiologie Hamburg		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Asklepios Klinik Barmbek	100,0
1	Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg	100,0
3	Helios Mariahilf Klinik Hamburg	87,8
-	Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll**	-
-	Ev. Krankenhaus Alsterdorff**	-
-	Kath. Marienkrankenhaus**	-
-	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf**	-
-	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand**	-
	Branche (Mittelwert)	95,9

In Hamburg flossen insgesamt 49 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Kardiologie – Leipzig

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Kardiologie Leipzig		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Herzzentrum Leipzig	99,3
2	Universitätsklinikum Leipzig	98,4
3	Klinikum St. Georg	87,2
-	Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig**	-
-	Helios Park-Klinikum Leipzig**	-
-	St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig**	-
	Branche (Mittelwert)	95,0

In Leipzig flossen insgesamt 6 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Kardiologie – München

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Kardiologie München		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Rotkreuzklinikum München	100,0
2	Deutsches Herzzentrum München	99,5
3	Isar Kliniken	97,2
4	Klinik Augustinum	97,0
5	Klinikum der Universität München	90,5
-	ATOS Starmed Klinik**	-
-	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin**	-
-	Schön Klinik München Harlaching**	-
	Branche (Mittelwert)	96,8

In München flossen insgesamt 50 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Kardiologie – Stuttgart

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Kardiologie Stuttgart		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital und Olgahospital / Frauenklinik	100,0
2	Karl-Olga-Krankenhaus	99,8
3	Marienhospital Stuttgart	96,6
-	Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt**	-
-	Sana Herzchirurgie Stuttgart**	-
-	Sportklinik Stuttgart**	-
	Branche (Mittelwert)	98,8

In Stuttgart flossen insgesamt 18 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 169). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Unfallchirurgie – Berlin

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Unfallchirurgie Berlin		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Martin Luther Krankenhaus Berlin	98,8
2	Ev. Elisabeth Klinik	98,2
3	Ev. Krankenhaus Hubertus	98,0
4	Havelklinik	97,5
5	Immanuel Krankenhaus Berlin - Standort Wannsee	96,2
6	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow	96,2
7	Helios Klinikum Berlin-Buch	95,1
8	Krankenhaus Bethel Berlin	94,8
9	Charité Universitätsmedizin Berlin	94,4
10	Helios Klinikum Emil von Behring	94,2
11	Westklinik Dahlem	92,4
12	Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge	91,9
13	BG Kliniken Unfallkrankenhaus Berlin	85,8
14	Jüdisches Krankenhaus Berlin	71,1
-	Deutsches Herzzentrum Berlin**	-
-	Ev. Waldkrankenhaus Spandau**	-
-	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe**	-
-	Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum**	-
	Branche (Mittelwert)	93,2

In Berlin flossen insgesamt 63 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 163). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Unfallchirurgie – Duisburg

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Unfallchirurgie Duisburg		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Sana Kliniken Duisburg - Wedau Kliniken	83,9
2	Ev. Krankenhaus Duisburg Nord	80,6
3	Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen	59,9
-	Bethesda Krankenhaus**	-
-	Helios Klinik Duisburg Homberg**	-
	Branche (Mittelwert)	74,8

In Duisburg flossen insgesamt 12 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Unfallchirurgie – Düsseldorf

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Unfallchirurgie Düsseldorf		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Universitätsklinikum Düsseldorf	95,8
2	Florence-Nightingale-Krankenhaus	93,2
3	Ev. Krankenhaus Düsseldorf	86,7
4	Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Benrath	82,3
-	St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf**	-
	Branche (Mittelwert)	89,5

In Düsseldorf flossen insgesamt 16 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Unfallchirurgie – Essen

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Unfallchirurgie Essen		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Alfried Krupp Krankenhaus Steele	92,7
2	Universitätsklinikum Essen	86,7
3	Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel - St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh	84,6
-	Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid**	-
	Branche (Mittelwert)	88,0

In Essen flossen insgesamt 15 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 165). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Unfallchirurgie – Hamburg

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Unfallchirurgie Hamburg		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Kath. Marienkrankenhaus	98,7
2	Asklepios Klinik Barmbek	87,0
3	Helios Mariahilf Klinik Hamburg	84,9
-	Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll**	-
-	Ev. Krankenhaus Alsterdorff**	-
-	Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg**	-
-	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf**	-
-	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand**	-
	Branche (Mittelwert)	90,2

In Hamburg flossen insgesamt 49 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 166). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Unfallchirurgie – Leipzig

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Unfallchirurgie Leipzig		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig	99,7
2	Universitätsklinikum Leipzig	98,8
3	Helios Park-Klinikum Leipzig	83,4
4	Klinikum St. Georg	78,4
-	Herzzentrum Leipzig**	-
-	St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig**	-
	Branche (Mittelwert)	90,1

In Leipzig flossen insgesamt 6 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 167). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Unfallchirurgie – München

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Unfallchirurgie München		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Rotkreuzklinikum München	100,0
2	Schön Klinik München Harlaching	99,8
3	ATOS Starmed Klinik	98,9
4	Klinikum der Universität München	81,5
-	Deutsches Herzzentrum München**	-
-	Isar Kliniken**	-
-	Klinik Augustinum**	-
-	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin**	-
	Branche (Mittelwert)	95,0

In München flossen insgesamt 50 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Unfallchirurgie – Nürnberg

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Unfallchirurgie Nürnberg		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Klinikum Nürnberg Süd	97,6
2	Kliniken Dr. Erler	96,7
3	Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg	84,7
4	St. Theresien-Krankenhaus Nürnberg	79,9
-	Klinikum Nürnberg Nord**	-
	Branche (Mittelwert)	89,7

In Nürnberg flossen insgesamt 10 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 168). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Unfallchirurgie – Stuttgart

Ergebnis Pflegepersonal nach Fachbereichen: Unfallchirurgie Stuttgart		
Rang	Klinik	Punkte*
1	Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital und Olgahospital / Frauenklinik	97,5
2	Karl-Olga-Krankenhaus	95,8
3	Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt	95,5
4	Sportklinik Stuttgart	94,5
5	Marienhospital Stuttgart	77,8
-	Sana Herzchirurgie Stuttgart**	-
	Branche (Mittelwert)	92,2

In Stuttgart flossen insgesamt 18 Kliniken in die Leistungs- und Qualitätsanalyse ein (s. Seite 169). Die nach definierten Kriterien besten Kliniken wurden auf ihren Service hin analysiert und hier dokumentiert (s. Vorgehensweise auf Seite 155).

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Die Klinik machte zu diesem Fachbereich keine Angabe bzw. bietet diesen Fachbereich nicht an und konnte in diesem Bereich daher nicht berücksichtigt werden.

7. Methodik

Hintergrund der Studie

Für die Gesundheit wurden in 2019 in Deutschland 407,5 Milliarden Euro aufgewendet, das sind rund zwölf Prozent des BIP. Die Behandlungen in Kliniken summierten sich im Jahr 2018 auf 19,4 Millionen – diese Zahl ist im Vergleich zu 2000 um zwölf Prozent gestiegen. Die Anzahl der Kliniken nimmt jedoch stetig ab. 2018 waren es mit 1.925 Häusern rund 15 Prozent weniger als zur Jahrtausendwende. Die Anzahl der privaten Kliniken nahm im gleichen Zeitraum hingegen zu und liegt in 2018 bei bereits rund 37 Prozent – Tendenz steigend.*

Nach deutschem Recht kann der Patient einen Wunsch äußern, in welcher Einrichtung die Behandlung stattfinden soll. Bei berechtigtem Interesse kann diesem stattgegeben werden.** Doch welche Klinik ist für den einzelnen Betroffenen die geeignete? Um eine Entscheidung treffen zu können, gilt es, sich vorab umfassend zu informieren und individuell beraten zu lassen. Doch welche Internetseiten der Häuser liefern umfangreiche Informationen zur Einrichtung und den gebotenen Leistungen und stellen diese strukturiert und verständlich dar, und wie bedienungsfreundlich sind die Internetauftritte? Erstinformationen und Beratungen erhalten Interessenten auch telefonisch und per E-Mail. Bei welchen Kliniken ist diese telefonische Beratung kompetent, kundenorientiert und freundlich? Und welcher E-Mail-Support bietet den Interessenten zeitnahe, zuverlässige und kompetente Hilfe?

Ziel der Studie war es, die Kliniken mit dem besten Service, insbesondere in puncto Beratung, und der besten Qualität und Leistung zu identifizieren.

* Statistisches Bundesamt: https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Krankenhaeuser/_inhalt.html (Abrufdatum: 15.01.2021).

** Sozialgesetzbuch (o. J.): §8 IX. Online unter: <https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbix/8.html> (Abrufdatum: 24.07.2019).

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse

Im Rahmen dieser Studie wurden über 300 Kliniken in Deutschland in 15 Großstädten mit rund 500.000 Mio. Einwohnern analysiert. Die Auswahl der Kliniken für die Serviceanalyse basiert auf einer vorangestellten Leistungs- und Qualitätsanalyse, in der zunächst sämtliche 323 Kliniken der 15 größten Metropolen Deutschlands einfließen.

In fachlicher Zusammenarbeit mit dem IGES Institut wurden fünf Kriterien aus den Qualitätsberichten ausgewählt, welche evidenzbasiert Aussagen über die Qualität der Kliniken treffen lassen.* Ausgewählt für die Serviceanalyse wurden die Kliniken, welche in der Leistungs- und Qualitätsanalyse zumindest zu drei der fünf Kriterien einen Wert vorwiesen und deren Gesamtauswertung einen Punktwert von mindestens 70 ergab. Wenn der Punktwert von 70 nicht erreicht wurde, wurden die mindestens drei besten Kliniken pro Stadt mit mindestens drei Werten untersucht. Auch die jeweils zehn besten Kliniken der einzelnen Fachbereiche wurden analysiert. So war es möglich, dass vereinzelt Kliniken ins Sample kamen, die nur über zwei Werte zu den definierten Kriterien verfügten.

* Implantation Kniegelenk, Implantation Aortenklappenersatz, Komplikationen Knie-Implantation, Pflegepersonal Monat, Pflegepersonal Schicht

7. Methodik

Hintergrund: Qualitätsberichte

2005 - Einführung der Pflicht zur Qualitätsberichtserstattung für Krankenhäuser (alle 2 Jahre verpflichtend)

- Ziel des Gesetzgeber war, die Transparenz über die Qualität der Versorgung in den stationären Einrichtungen zu verbessern.

2013 - Alle nach § 108 SGB V zugelassenen Krankenhäuser sind verpflichtet, jährlich einen strukturierten Qualitätsbericht auf Standortbasis zu erstellen.

- Die gesetzliche Grundlage ist im § 137 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 SGB V festgelegt. Aufgabe des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) ist es, Inhalte, Umfang und Datenformat der Berichte zu bestimmen und den Prozess der Datenübermittlung und Datenannahme zu strukturieren.

Aufbau der strukturierten Qualitätsberichte der Krankenhäuser

- Teil A: Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses bzw. des Krankenhausstandortes
- Teil B: Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilungen bzw. Organisationseinheiten
- Teil C: Qualitätsdaten aus der externen stationären Qualitätssicherung

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

Die Auswahl der Kriterien erfolgte in fachlicher Zusammenarbeit mit dem IGES Institut. Es wurden zwei spezifische Kriterien analysiert, welche evidenzbasiert Aussagen über die Qualität der Leistungsbereiche erlauben. Darüber hinaus wurden drei Kriterien analysiert, welche Aussagen über die Qualität der Klinik treffen lassen. Es flossen somit die folgenden Kriterien in die Auswertung ein:

Leistungskriterien

■ **Implantation Kniegelenk**

Erst-Implantation einer Endprothese am Kniegelenk. In den Qualitätsberichten zu finden unter: Leistungsdaten 5-822.

Bewertung: Fallzahl im Verhältnis zur Klinik mit maximal erreichter Fallzahl und Erreichung der Mindestmenge des G-BA (Mindestmenge: 50*).

■ **Implantation Aortenklappenersatz**

Minimalinvasive Implantation eines Aortenklappenersatzes. Der Eingriff wird auch als Transkatheter-Aortenklappenimplantation (TAVI) bezeichnet. In den Qualitätsberichten zu finden unter: Leistungsdaten 5-35a.0

Bewertung: Fallzahl im Verhältnis zur Klinik mit maximal erreichter Fallzahl und Erreichung der Mindestmenge des G-BA (Mindestmenge: 150*).

* Bei Erreichen der Mindestmenge wurden 100 Punkte vergeben, bei Nichterreichen der Mindestmenge wurden 0 Punkte vergeben.

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

Diese Eingriffe wurden ausgewählt, da es in diesen Bereichen Evidenz für einen positiven Volume-Outcome-Zusammenhang gibt. Grundsätzlich ist also anzunehmen, dass eine hohe Fallzahl auch eine hohe Qualität bedeutet: je öfter ein Eingriff durchgeführt wird, desto höher ist die erwartbare Qualität der Durchführung. Entsprechend wurde ausgewertet und eine Bewertung unter Berücksichtigung der maximal erreichten Fallzahl vorgenommen.

Die Anzahl der jeweiligen Eingriffe sowie die Erreichung der jeweiligen Mindestmenge des G-BA geben an, wie häufig eine erfolgreiche Erst-Implantation einer Endprothese am Kniegelenk bzw. minimalinvasive Implantation eines Aortenklappenersatzes durchgeführt wurde. Die Häufigkeit lässt Aussagen über die Qualität der Klinik zu und ist somit ausschlaggebend für die Bewertung.

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

Qualitätskriterien

■ **Komplikationen Knie-Implantation**

Spezifische Komplikationen bei elektiver Knie-endoprothesen-Erstimplantation. In den Qualitätsberichten zu finden unter: QS_Ergebnis_KEP_54124
Bewertung: beobachtete Ergebnisse an der Grundgesamtheit

■ **Pflegepersonal Monat**

Der Erfüllungsgrad der Pflegepersonaluntergrenze als Anteil der eingehaltenen Monatsdurchschnitte an allen Monatsdurchschnitten pro Jahr* in den Fachbereichen Geriatrie, Intensivmedizin, Kardiologie und Unfallchirurgie. In den Qualitätsberichten zu finden unter: QS-Pflegepersonal_Monat

■ **Pflegepersonal Schicht**

Der Erfüllungsgrad der Pflegepersonaluntergrenze als Anteil der eingehaltenen Schichten an allen Schichten pro Jahr** in den Fachbereichen Geriatrie, Intensivmedizin, Kardiologie und Unfallchirurgie. In den Qualitätsberichten zu finden unter: QS-Pflegepersonal_Schicht

* Der Erfüllungsgrad der jeweiligen PpUG ergibt sich für jeden pflegesensitiven Bereich als Anteil der eingehaltenen Monatsdurchschnitte an allen Monatsdurchschnitten pro Jahr, differenziert nach Stationen sowie nach der Tag- und Nachtschicht. Grundlage für diese Berechnung ist die Jahresmeldung der Krankenhäuser an das InEK in Form der Anlage 4 der PpUG-Nachweisvereinbarung (Stand: 28.11.2018).

** Der Erfüllungsgrad der jeweiligen PpUG ergibt sich für jeden pflegesensitiven Bereich als Anteil der eingehaltenen Schichten pro Jahr an allen Schichten pro Jahr, differenziert nach Stationen sowie nach der Tag- und Nachtschicht. Grundlage für diese Berechnung sind die Quartalsmeldungen der Krankenhäuser an das InEK in Form der Anlagen 2 und 3 der PpUG-Nachweisvereinbarung (Stand: 28.11.2018).

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

Diese Kriterien wurden ausgewählt, da sie evidenzbasiert Aussagen über die Qualität der Kliniken erlauben.

Im Bereich Pflegepersonal wurde die Erfüllung der jeweiligen Pflege-Personaluntergrenzen bewertet. Die Bewertung folgt der Annahme, dass je mehr Pflegepersonal vorhanden ist, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Pflege gut ausgeführt werden kann. Dabei wird die Einhaltung der Pflegepersonaluntergrenze in vier Fachbereichen, bezogen auf den Monat oder die Schicht einbezogen. Die Pflegepersonaluntergrenze gibt an, in wie weit die vorgegebene Untergrenze für das Pflegepersonal im jeweiligen Pflegebereich eingehalten wurde, in Prozent bezogen auf den Monat bzw. die Schicht. Eine gesonderte Betrachtung des Pflegepersonals in den jeweiligen Fachbereichen pro Metropole fand statt, wenn mindestens drei der im Sample befindlichen Kliniken pro Metropole Daten zum jeweiligen Fachbereich angaben.

Darüber hinaus wurden die Häufigkeit auftretender Komplikationen bei elektiver Knieendo-
prothesen-Erstimplantation unter die Lupe genommen, wobei häufige Komplikationen für eine niedrigere Qualität sprechen.

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

Diese Eingriffe wurden ausgewählt, da es in diesen Bereichen Evidenz für einen positiven Volume-Outcome-Zusammenhang gibt. Grundsätzlich ist also anzunehmen, dass eine hohe Fallzahl auch eine hohe Qualität bedeutet: je öfter ein Eingriff durchgeführt wird, desto höher ist die erwartbare Qualität der Durchführung. Entsprechend wurde ausgewertet und eine Bewertung unter Berücksichtigung der maximal erreichten Fallzahl vorgenommen.

Die Anzahl der jeweiligen Eingriffe sowie die Erreichung der jeweiligen Mindestmenge des G-BA geben an, wie häufig eine erfolgreiche Erst-Implantation einer Endprothese am Kniegelenk bzw. minimalinvasive Implantation eines Aortenklappenersatzes durchgeführt wurde. Die Häufigkeit lässt Aussagen über die Qualität der Klinik zu und ist somit ausschlaggebend für die Bewertung.

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

Leistungs- und Qualitätsanalyse		100,0%
Leistungskriterien		40,0%
Implantation Kniegelenk		
Erreichen Mindestmenge (G-BA)	2,0%	
Fallzahl im Verhältnis zur maximal erreichten Fallzahl	18,0%	
Implantation Aortenklappenersatz		
Erreichen Mindestmenge (G-BA)	2,0%	
Fallzahl im Verhältnis zur maximal erreichten Fallzahl	18,0%	
Qualitätskriterien		60,0%
Komplikationen Knie-Implantationen	20,0%	
Pflegepersonal Monat	20,0%	
Pflegepersonal Schicht	20,0%	

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

Berlin:

- Alexianer St. Joseph-Krankenhaus Berlin-Weißensee
- Augenklinik Berlin-Marzahn
- Augenklinik im Ring-Center
- BG Kliniken Unfallkrankenhaus Berlin
- Bundeswehrkrankenhaus Berlin
- Caritas-Klinik Dominikus
- Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow
- Charité Universitätsmedizin Berlin
- Deutsches Herzzentrum Berlin
- DRK Kliniken Berlin Köpenick
- DRK Kliniken Berlin Mitte
- DRK Kliniken Berlin Westend
- DRK Kliniken Berlin Wiegmann Klinik
- Entgiftungskrankenhaus Count Down
- Ev. Elisabeth Klinik
- Ev. Johannesstift Wichernkrankenhaus gGmbH
- Ev. Krankenhaus Hubertus
- Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge
- Ev. Waldkrankenhaus Spandau
- Ev. Lungenklinik
- Ev. Geriatriezentrum Berlin
- Franziskus Krankenhaus Berlin
- Friedrich von Bodenschwingh-Klinik
- Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe
- Havelklinik
- Helios Klinikum Berlin-Buch
- Helios Klinikum Emil von Behring
- IBBZ Klinik Schöneberg
- Immanuel Krankenhaus Berlin - Standort Buch
- Immanuel Krankenhaus Berlin - Standort Wannsee
- Jüdisches Krankenhaus Berlin
- Klinik für MIC
- Klinik Helle Mitte
- Kliniken im Theodor-Wenzel-Werk
- Krankenhaus Bethel Berlin
- Krankenhaus Hedwigshöhe
- Krankenhaus Hedwigshöhe, Tagesklinik Psychiatrie und Psychotherapie
- Krankenhaus Waldfriede
- Malteser-Krankenhaus Berlin-Charlottenburg
- Martin Luther Krankenhaus Berlin
- Median Klinik Berlin Kladow
- Park-Klinik Weißensee
- Paulinenkrankenhaus Berlin
- Sana Klinikum Lichtenberg
- Schlosspark-Klinik
- St. Gertrauden-Krankenhaus
- St. Hedwig-Krankenhaus - Psychiatrische Tagesklinik Wedding
- St. Hedwig-Krankenhaus Berlin
- St. Marien-Krankenhaus Berlin
- St. Joseph Krankenhaus
- Vitans Klinik & Tagesklinik für Geriatrie
- Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum
- Vivantes Humboldt-Klinikum
- Vivantes Ida-Wolff-Krankenhaus
- Vivantes Klinikum Am Urban
- Vivantes Klinikum im Friedrichshain
- Vivantes Klinikum im Friedrichshain - öB Fröbelstraße Prenzlauer Berg
- Vivantes Klinikum Kaulsdorf
- Vivantes Klinikum Kaulsdorf - ö.B. Mehrower Allee Mahrzahn
- Vivantes Klinikum Neukölln
- Vivantes Klinikum Spandau
- Vivantes Wenckeback-Klinikum
- Westklinik Dahlem

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

Fortsetzung

Bremen:

- AMEOS Klinikum Dr. Heines Bremen
- DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus
- Klinikum Bremen-Mitte
- Klinikum Bremen-Nord
- Klinikum Bremen-Ost
- Klinikum Links der Weser
- Krankenhaus St. Joseph-Stift Bremen
- Paracelsus-Klinik Bremen
- Roland Klinik
- Rotes Kreuz Krankenhaus Bremen

Dortmund:

- Hüttenhospital Dortmund
- Kath. Krankenhaus Dortmund-West
- Klinikum Dortmund Mitte
- Klinikum Dortmund Nord
- Knappschaftskrankenhaus Dortmund
- Knappschaftskrankenhaus Lütgendortmund, Klinikum Westfalen
- LWL Klinik Dortmund - Elisabeth-Klinik
- "LWL-Klinik Dortmund Psychiatrie - Psychotherapie - Psychosomatische Medizin - Rehabilitation - Prävention"
- LWL-Tagesklinik Brackel
- LWL-Tagesklinik Dortmund (Allerstr.)
- LWL-Tagesklinik Dortmund (Beurhausstrasse)
- Marien Hospital
- Ortho-Klinik Dortmund
- St.-Elisabeth-Krankenhaus
- St.-Johannes-Hospital Dortmund
- St.-Josefs-Hospital Dortmund-Hörde

Dresden:

- Diakonissenkrankenhaus Dresden
- Herzzentrum Dresden
- Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden
- St.-Marien-Krankenhaus Dresden
- Städtisches Klinikum Dresden – Standort Friedrichstadt
- Städtisches Klinikum Dresden – Standort Neustadt/Trachau
- Städtisches Klinikum Dresden – Standort Weißer Hirsch
- Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

Fortsetzung

Duisburg:

- Bethesda Krankenhaus
- BG Klinikum Duisburg
- Ev. Krankenhaus Duisburg Nord
- Helios Klinik Duisburg Homberg
- Helios Marien Klinik
- Helios St. Johannes Klinik
- Herzzentrum Duisburg
- Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen
- Malteser Krankenhaus St. Anna
- Sana Kliniken Duisburg - Bertha Krankenhaus
- Sana Kliniken Duisburg - Wedau Kliniken
- St. Camillus

Düsseldorf:

- Ev. Krankenhaus Düsseldorf
- Florence-Nightingale-Krankenhaus
- Johanniter-Tagesklinik Düsseldorf
- Krankenhaus Mörsenbroich Rath - Augusta-Krankenhaus
- Krankenhaus Mörsenbroich-Rath - Krankenhaus Elbroich
- Krankenhaus Mörsenbroich-Rath - Marienkrankenhaus Kaiserswerth
- Luisenkrankenhaus
- LVR-Klinikum Düsseldorf - Kliniken der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
- Marien Hospital Düsseldorf
- Paracelsus Klinik Düsseldorf Golzheim
- Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Benrath
- Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Gerresheim
- Schön Klinik Düsseldorf
- St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf
- St. Vinzenz-Krankenhaus
- Universitätsklinikum Düsseldorf

Essen:

- Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid
- Alfried Krupp Krankenhaus Steele
- Elisabeth-Krankenhaus Essen
- Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel - St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh
- Kath. Klinikum Essen - Betriebsteil Philippusstift
- Kath. Klinikum Essen - Marienhospital Altenessen
- Kath. Klinikum Essen - St. Vincenz Krankenhaus
- Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel - Fachklinik Kamillushaus
- KEM Ev. Kliniken Essen-Mitte, Ev. Huysens-Stiftung Essen-Huttrop
- KEM Ev. Kliniken Essen-Mitte, Ev. Krankenhaus Essen-Steele
- KEM Ev. Kliniken Essen-Mitte, Ev. Krankenhaus Essen-Werden
- LVR-Klinikum Essen
- St. Josef Krankenhaus Essen-Werden
- Universitätsklinikum Essen
- Universitätsmedizin Essen Ruhrlandklinik - Westdeutsches Lungenzentrum

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

Fortsetzung

Frankfurt am Main:

- Agaplesion Bethanien Krankenhaus
- Agaplesion Markus Krankenhaus
- BG Unfallklinik Frankfurt am Main
- Bürgerhospital Frankfurt
- Clementine Kinderhospital
- Hospital zum Heiligen Geist
- Klinik Hohe Mark Tagesklinik Frankfurt
- Klinik Maingau vom Roten Kreuz
- Klinik Rotes Kreuz
- Klinikum Frankfurt Höchst
- Krankenhaus Nordwest
- Krankenhaus Sachsenhausen
- Orthopädische Universitätsklinik Friedrichsheim
- Sankt Katharinen-Krankenhaus
- St. Elisabethen-Krankenhaus
- Universitätsklinikum Frankfurt
- Vitos Klinik Bamberger Hof

Hamburg:

- Agaplesion Diakonieklinikum Hamburg
- Albertinen Krankenhaus (Sellhopsweg)
- Albertinen Krankenhaus (Süntelstraße)
- Altonaer Kinderkrankenhaus
- Asklepios Westklinikum Hamburg GmbH
- Asklepios Klinik Altona
- Asklepios Klinik Barmbek
- Asklepios Klinik Nord - Heidberg
- Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll
- Asklepios Klinik Nord - TK Alstertor
- Asklepios Klinik Nord - TK Horn
- Asklepios Klinik Nord - TK Steilshoop
- Asklepios Klinik Nord - TK Volksdorf
- Asklepios Klinik Nord - Wandsbek
- Asklepios Klinik St. Georg
- Asklepios Klinik Wandsbek
- Asklepios Klinikum Harburg
- Asklepios Klinikum Harburg - Neugraben
- Asklepios Klinikum Harburg - Osdorf
- Asklepios Klinikum Harburg - Wilhelmsburg
- Asklepios Westklinikum Hamburg - Psychosomatische Tagesklinik Ulmenhof
- Asklepios Westklinikum Hamburg - Tagesklinik Altona
- Asklepios Westklinikum Hamburg - ZSG Osdorf
- ATOS Klinik Fleetinsel
- Bethesda Krankenhaus Bergedorf
- BG Klinikum Hamburg
- Bundeswehrkrankenhaus Hamburg
- Ev. Amalie Sieveking - Krankenhaus
- Ev. Krankenhaus Alsterdorf
- Facharztklinik Hamburg
- Heinrich Sengelmann Tagesklinik Uhlenhorst
- Helios ENDO-Klinik Hamburg
- Helios Mariahilf Klinik Hamburg
- Israelitisches Krankenhaus in Hamburg
- "janssen-haus" Psychiatrische Tagesklinik Hamburg-Mitte
- Kath. Marienkrankenhaus
- Katholisches Kinderkrankenhaus Wilhelmstift
- Klinik Dr. Guth
- Krankenhaus Jerusalem
- Krankenhaus Tabea
- Martini-Klinik am UKE
- Praxis-Klinik Bergedorf
- Praxisklinik Mümmelmannsberg
- Psychosomatische Tagesklinik Falkenried
- Schön Klinik Hamburg Eilbek
- SKH Stadtteilklinik Hamburg
- Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg
- Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf
- Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

Fortsetzung

Hannover:

- Diakovere Annastift
- Diakovere Friederikenstift
- Diakovere Henriettenstift
- DRK-Krankenhaus Clementinenhaus
- Kinder- und Jugendkrankenhaus auf der Bult
- KRH Klinikum Nordstadt
- KRH Klinikum Siloah
- Medizinische Hochschule Hannover
- Sophienklinik
- Vinzenzkrankenhaus Hannover

Köln:

- Alexianer Krankenhaus Köln
- Eduardus-Krankenhaus
- Evangelisches Klinikum Köln Weyertal
- Evangelisches Krankenhaus Kalk
- Heilig Geist-Krankenhaus
- Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie
- Kliniken der Stadt Köln - Kinderkrankenhaus Amsterdamer Straße
- Kliniken der Stadt Köln - Krankenhaus Holweide
- Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim
- Krankenhaus der Augustinerinnen
- Krankenhaus Porz am Rhein
- LVR-Klinik Köln
- Malteser Krankenhaus St. Hildegardis
- Sana Dreifaltigkeits-Krankenhaus Köln
- St. Agatha Krankenhaus Köln
- St. Antonius Krankenhaus Köln
- St. Elisabeth-Krankenhaus
- St. Franziskus-Hospital
- St. Marien-Hospital
- St. Vinzenz-Hospital
- Tagesklinik Alteburger Straße
- Tagesklinik Pionierstraße
- Universitätsklinikum Köln

Leipzig:

- Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig
- Helios Park-Klinikum Leipzig
- Herzzentrum Leipzig
- Klinikum St. Georg
- St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig
- Universitätsklinikum Leipzig

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

Fortsetzung

München:

- Algesiologikum Tagesklinik für Schmerzmedizin
- Arabella-Klinik
- Artemed Fachklinik München
- ATOS Starmed Klinik
- Augenklinik Herzog Carl Theodor
- Barmherzige Brüder Krankenhaus München
- BRK Tagesklinik Süd
- Chirurgische Klinik München-Bogenhausen
- Chirurgisches Klinikum München Süd
- CIP Tagesklinik
- Clinic Dr. Decker
- Deutsches Herzzentrum München
- Diakoniewerk München-Maxvorstadt
- Frauenklinik Dr. Geisenhofer
- Frauenklinik München West
- Helios Klinik München Perlach
- Helios Klinikum München West
- HNO-Klinik Bogenhausen Dr. Gaertner
- Internistisches Klinikum München Süd
- Isar Kliniken
- kbo - Heckscher-Klinikum München
- kbo-Isar-Amper-Klinikum Atriumhaus
- kbo-Isar-Amper-Klinikum München-Nord
- kbo-Isar-Amper-Klinikum Tagesklinik für Psychiatrie am kbo-Kinderzentrum München
- kbo-Isar-Amper-Klinikum Tagesklinik und Ambulanz München Berg am Laim
- kbo-Kinderzentrum München
- Klinik Augustinum
- Klinik Josephinum
- Klinik Menterschwaige
- Klinikum der Universität München
- Klinikum Dritter Orden München-Nymphenburg
- Klinikum rechts der Isar der Technischen Universität München
- Krankenhaus für Naturheilweisen
- Krankenhaus Martha-Maria München
- Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin
- Maria-Theresia-Klinik - Fachklinik für Chirurgie
- Marion von Tessin Memory Tagesklinik
- Max-Planck-Institut für Psychiatrie
- München Klinik Bogenhausen
- München Klinik Harlaching
- München Klinik Neuperlach
- München Klinik Schwabing
- München Klinik Thalkirchner Straße
- Paracelsus Klinik München
- Prosomno Klinik für Schlafmedizin
- Rotkreuzklinikum München
- Rotkreuzklinikum München - Frauenklinik
- Sana Klinik München
- Schön Klinik München Harlaching
- Schön Klinik München Schwabing

Nürnberg:

- 310Klinik
- Internistische Klinik Dr. Steger
- Klinik Hallerwiese-Cnopfsche Kinderklinik
- Kliniken Dr. Erler
- Klinikum Nürnberg Nord
- Klinikum Nürnberg Süd
- Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg
- Maximilians-Augenklinik
- Sana-Klinik Nürnberg
- St. Theresien-Krankenhaus Nürnberg

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

Fortsetzung

Stuttgart:

- Charlottenklinik für Augenheilkunde
- Diakonie-Klinikum Stuttgart
- Furtbachkrankenhaus Stuttgart
- Karl-Olga-Krankenhaus
- Klinik Charlottenhaus
- Kliniken Schmieder Satellitenstation Z2N im Katharinenhospital
- Klinikum für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik des Rudolf-Sophien-Stifts
- Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital und Olgahospital / Frauenklinik
- Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt
- Krankenhaus vom Roten Kreuz Bad Cannstatt
- Marienhospital Stuttgart
- Robert-Bosch-Krankenhaus
- Sana Herzchirurgie Stuttgart
- Sana Klinik Bethesda Stuttgart
- Sonnenberg Klinik
- Sportklinik Stuttgart
- St. Anna-Klinik
- Tagesklinik Bernsteinstraße

7. Methodik

Serviceanalyse – Umfang

Berlin:

- BG Kliniken
Unfallkrankenhaus Berlin
- Caritas-Klinik Maria
Heimsuchung Berlin-
Pankow
- Charité Universitäts-
medizin Berlin
- Deutsches Herzzentrum
Berlin
- Ev. Elisabeth Klinik
- Ev. Krankenhaus Hubertus
- Ev. Krankenhaus Königin
Elisabeth Herzberge
- Ev. Waldkrankenhaus
Spandau
- Gemeinschaftskranken-
haus Havelhöhe
- Havelklinik
- Helios Klinikum Berlin-
Buch
- Helios Klinikum Emil von
Behring
- Immanuel Krankenhaus
Berlin - Standort Wannsee
- Jüdisches Krankenhaus
Berlin
- Krankenhaus Bethel Berlin
- Martin Luther
Krankenhaus Berlin
- Vivantes Auguste-Viktoria-
Klinikum
- Westklinik Dahlem

7. Methodik

Serviceanalyse – Umfang

Fortsetzung

Bremen:

- DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus
- Klinikum Bremen-Mitte
- Klinikum Bremen-Ost
- Klinikum Links der Weser
- Roland Klinik

Dortmund:

- Kath. Krankenhaus Dortmund-West
- Klinikum Dortmund Mitte
- Knappschaftskrankenhaus Dortmund
- St.-Johannes-Hospital Dortmund
- St.-Josefs-Hospital Dortmund-Hörde

Dresden:

- Herzzentrum Dresden
- Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden
- Städtisches Klinikum Dresden - Standort Neustadt/Trachau
- Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden

7. Methodik

Serviceanalyse – Umfang

Fortsetzung

Duisburg:

- Bethesda Krankenhaus
- Ev. Krankenhaus Duisburg Nord
- Helios Klinik Duisburg Homberg
- Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen
- Sana Kliniken Duisburg - Wedau Kliniken

Düsseldorf:

- Ev. Krankenhaus Düsseldorf
- Florence-Nightingale-Krankenhaus
- Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Benrath
- St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf
- Universitätsklinikum Düsseldorf

Essen:

- Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid
- Alfried Krupp Krankenhaus Steele
- Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel - St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh
- Universitätsklinikum Essen

7. Methodik

Serviceanalyse – Umfang

Fortsetzung

Frankfurt am Main:

- Agaplesion Markus Krankenhaus
- Bürgerhospital Frankfurt
- Klinik Maingau vom Roten Kreuz
- Klinik Rotes Kreuz

Hamburg:

- Asklepios Klinik Barmbek
- Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll
- Ev. Krankenhaus Alsterdorf
- Helios Mariahilf Klinik Hamburg
- Kath. Marienkrankenhaus
- Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg
- Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf
- Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand

7. Methodik

Serviceanalyse – Umfang

Fortsetzung

Hannover:

- Diakovere Henriettenstift
- DRK-Krankenhaus
Clementinenhaus
- KRH Klinikum Nordstadt
- Vinzenzkrankenhaus
Hannover

Köln:

- Eduardus-Krankenhaus
- Kliniken der Stadt Köln
Krankenhaus Merheim
- St. Antonius Krankenhaus
Köln

Leipzig:

- Ev. Diakonissen-
krankenhaus Leipzig
- Helios Park-Klinikum
Leipzig
- Herzzentrum Leipzig
- Klinikum St. Georg
- St. Elisabeth-Krankenhaus
Leipzig
- Universitätsklinikum
Leipzig

7. Methodik

Serviceanalyse – Umfang

Fortsetzung

München:

- ATOS Starmed Klinik
- Deutsches Herzzentrum München
- Isar Kliniken
- Klinik Augustinum
- Klinikum der Universität München
- Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin
- Rotkreuzklinikum München
- Schön Klinik München Harlaching

Nürnberg:

- Kliniken Dr. Erler
- Klinikum Nürnberg Nord
- Klinikum Nürnberg Süd
- Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg
- St. Theresien-Krankenhaus Nürnberg

Stuttgart:

- Karl-Olga-Krankenhaus
- Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital und Olgahospital / Frauenklinik
- Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt
- Marienhospital Stuttgart
- Sana Herzchirurgie Stuttgart
- Sportklinik Stuttgart

7. Methodik

Serviceanalyse – Rollenspiele

Bei den Mystery-Tests verwendeten die geschulten Testkunden für die Anfragen per Telefon und E-Mail spezifische Rollenspiele mit Fragestellungen rund um einen zukünftigen Klinikaufenthalt. Diese Rollenspiele kamen bei allen Kliniken in der gleichen Verteilung zum Einsatz. Alle Test-Anfragen wurden auf Interessentenbasis gestellt und hatten unter anderem folgende Themen zum Inhalt:

- Zubuchbare Leistungen
- Kosten eines Klinikaufenthalts
- Benötigte Unterlagen
- Übernahme von Fahrtkosten
- Unterschiede von voll- und teilstationärer Behandlung
- Haftung bei Diebstahl
- Besuchszeiten und Raucherbereiche
- Corona-Vorkehrungen
- Vegetarisches Menü in der Klinik

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

Telefonischer Service		100,0%
Beratungskompetenz		30,0%
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Beratung	4,0%	
Individuelle Beratung	5,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,0%	
Glaubwürdigkeit des Beraters	4,0%	
Lösungsqualität		20,0%
Gezielte Bedarfsanalyse	5,0%	
Bedarfsgerechte Antworten	5,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Relation Gesprächsdauer und -ergebnis	2,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	4,0%	

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

Telefonischer Service (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		20,0%
Vollständige Meldeformel	1,5%	
Positive Gesprächseröffnung	1,5%	
Namensansprache	1,0%	
Aktive Gesprächsführung	2,5%	
Interaktionsqualität	2,5%	
Freundlichkeit	4,0%	
Motivation	3,0%	
Akustische Verständlichkeit	1,5%	
Positive Formulierungen	1,0%	
Positive Verabschiedung	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		20,0%
Zustande gekommene Gespräche im Erstkontakt	7,0%	
Durchschnittliche Wartezeit	7,0%	
Gesprächsannahme innerhalb von 20 Sekunden	3,0%	
Wöchentliche Erreichbarkeit	3,0%	
Beratungserlebnis		10,0%
Authentischer Berater	2,0%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	4,0%	
Mehrwert der Beratung	2,0%	
Erinnerungswert	2,0%	

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

Online-Service		100,0%
Bedienungsfreundlichkeit		50,0%
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
Inhalte		50,0%
Strukturierung der Inhalte	16,7%*	
Verständlichkeit der Inhalte	16,7%*	
Umfang der Inhalte	16,7%*	

* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

Service per E-Mail	100,0%	
Beratungskompetenz		35,0%
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Darstellung	4,0%	
Individuelle Antworten	6,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,5%	
Souveränität	4,5%	
Orthografisch und grammatikalisch fehlerfreie Antwort	3,0%	
Lösungsqualität		20,0%
Bedarfsgerechte Antworten	6,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Konsistente Darstellung	1,0%	
Relation Antwortumfang und -ergebnis	4,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	5,0%	

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

Service per E-Mail (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		20,0%
Eindeutige Absenderkennung	1,0%	
Betreffzeile entspricht Ursprungsanfrage	1,0%	
Anfragetext in Antwort enthalten	1,5%	
Positiver Einstieg	1,0%	
Anrede mit Namen	2,0%	
Dank für die Kontaktaufnahme	2,0%	
Freundlichkeit der Antwort	3,0%	
Optische Gestaltung	2,0%	
Positive Formulierungen	2,0%	
Aktives Gesprächsangebot	1,0%	
Positive Verabschiedung	2,0%	
Nennung wichtiger Kontaktdaten	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		20,0%
Zusendung einer Empfangsbestätigung	3,0%	
Eingegangene Antwort	7,0%	
Dauer bis zum Erhalt der Antwort	7,0%	
Zusendung einer Antwort in 24 Stunden	3,0%	
Beratungserlebnis		5,0%
Mehrwert der Antwort	1,5%	
Erinnerungswert	3,5%	

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Berlin)

Teil 1/2

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
BG Kliniken Unfallkrankenhaus Berlin	030 56810	www.bg-kliniken.de/unfallkrankenhaus-berlin/	service@ukb.de / Kontaktformular
Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow	030 475170	www.caritas-klinik-pankow.de/	info@caritas-klinik-pankow.de / Kontaktformular
Charité Universitätsmedizin Berlin	030 45050	www.charite.de/	Kontaktformular
Deutsches Herzzentrum Berlin	030 45931000	www.dhzb.de/	info@dhzb.de / Kontaktformular
Ev. Elisabeth Klinik	030 25061	www.pgdiakonie.de/evangelische-elisabeth-klinik/	info.elisabeth@pgdiakonie.de
Ev. Krankenhaus Hubertus	030 810080	www.pgdiakonie.de/evangelisches-krankenhaus-hubertus/	info.hubertus@pgdiakonie.de
Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge	030 5472 0	www.keh-berlin.de/de/index	keh@keh-berlin.de / Kontaktformular
Ev. Waldkrankenhaus Spandau	030 37020	www.johannesstift-diakonie.de/medizinische-versorgung/evangelisches-waldkrankenhaus-spandau/	waldkrankenhaus@jsd.de
Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe	030 365010	www.havelhoehe.de/startseite.html	info@havelhoehe.de / Kontaktformular
Havelklinik	030 362060	www.havelklinik.de/	service@havelklinik.de
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Berlin)

Teil 2/2

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Helios Klinikum Berlin-Buch	030 94010	www.helios-gesundheit.de/kliniken/berlin-buch/	Kontaktformular
HELIOS Klinikum Emil von Behring GmbH	030 81020	www.helios-gesundheit.de/kliniken/berlin-klinikum-emil-von-behring/	Kontaktformular
Immanuel Krankenhaus Berlin - Standort Wannsee	030 805050	berlin.immanuel.de/home/	berlin@immanuel.de / Kontaktformular
Jüdisches Krankenhaus Berlin - Stiftung des bürgerlichen Rechts	030 49940	www.juedisches-krankenhaus.de/home.html	kontakt@jkb-online.de / Kontaktformular
Krankenhaus Bethel Berlin	030 77910	www.bethelnet.de/krankenhaus-bethel-berlin.html	KHBE@BethelNet.de / Kontaktformular
Martin Luther Krankenhaus, Berlin	030 89550	www.pgdiakonie.de/martin-luther-krankenhaus/	info.martin-luther@pgdiakonie.de
Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum	030 13010	www.vivantes.de/auguste-viktoria-klinikum	Kontaktformular
Westklinik Dahlem Betriebsgesellschaft mbH	030 8300000	www.westklinik-dahlem.de/	Kontaktformular
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Bremen)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus	0421 61020	www.diakobremen.de/	info@diako-bremen.de / Kontaktformular
Klinikum Bremen-Mitte	0421 4970	www.gesundheitnord.de/kbm.html	Kontaktformular
Klinikum Bremen-Ost	0421 4080	www.gesundheitnord.de/kbo.html	Kontaktformular
Klinikum Links der Weser	0421 8790	www.gesundheitnord.de/ldw.html	Kontaktformular
Roland Klinik	0421 87780	www.roland-klinik.de/	info@roland-klinik.de / Kontaktformular
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Dortmund)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Kath. Krankenhaus Dortmund-West	0231 67980	www.lukas-gesellschaft.de/startseite-kkh-dortmund-west.html	info@krankenhaus-kirchlinde.de
Klinikum Dortmund Mitte	0231 9530	www.klinikumdo.de/	redaktion@klinikumdo.de
Knappschaftskrankenhaus Dortmund	0231 9220	www.klinikum-westfalen.de/Inhalt/Kliniken_Zentren_Bereiche_Kooperationen/Knappschaftskrankenhaus_Dortmund/index.php	info@klinikum-westfalen.de / Kontaktformular
St.-Johannes-Hospital Dortmund	0231 18430	www.joho-dortmund.de/	info@st-johannes.de
St.-Josefs-Hospital Dortmund-Hörde	0231 43420	www.lukas-gesellschaft.de/startseite-st-josefs-hospital.html	info.josefs@lukas-gesellschaft.de
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Dresden)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Herzzentrum Dresden	0351 4500	www.sana.de/herzzentrum-dresden	hzd-info@herzzentrum-dresden.com / Kontaktformular
Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden	0351 44400	www.josephstift-dresden.de/	info@josephstift-dresden.de / Kontaktformular
Städtisches Klinikum Dresden - Standort Neustadt/Trachau	0351 8562202	www.klinikum-dresden.de/Neustadt_Trachau-p-54.html	Kontaktformular
Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden	0351 4580	www.uniklinikum-dresden.de/de	Kontaktformular
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Duisburg)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Bethesda Krankenhaus	0203 60080	www.bethesda-krankenhaus-duisburg.de/	info@bethesda.de*
Ev. Krankenhaus Duisburg Nord	0203 50800	www.evklin.de/ueber-uns/unsere-standorte/evangelisches-krankenhaus-duisburg-nord/	Kontaktformular*
Helios Klinik Duisburg Homberg	02066 290	www.helios-gesundheit.de/kliniken/duisburg-homberg/	info.homberg@helios-gesundheit.de
Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen	02065 970	www.johanniter.de/johanniter-kliniken/johanniter-krankenhaus-duisburg-rheinhausen/	info@johanniter-rheinhausen.de / Kontaktformular
Sana Kliniken Duisburg - Wedau Kliniken	0203 7330	www.sana.de/duisburg	info.duisburg@sana.de / Kontaktformular
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

* Bethesda Krankenhaus und Ev. Krankenhaus Duisburg Nord haben einen gemeinsamen E-Mail-Service. Das Ergebnis setzt sich zusammen aus einzelnen Anfragen an diese Kliniken.

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Düsseldorf)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Ev. Krankenhaus Düsseldorf	0211 9190	www.evk-duesseldorf.de/	verwaltung@evk-duesseldorf.de
Florence-Nightingale-Krankenhaus	0211.4090	www.florence-nightingale-krankenhaus.de/de/startseite.html	Kontaktformular
Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Benrath	0211 280002	www.sana.de/duesseldorf-benrath	info@sana-duesseldorf.de / Kontaktformular
St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf	0211 9170	www.martinus-duesseldorf.de/	info@martinus-duesseldorf.de / Kontaktformular
Universitätsklinikum Düsseldorf	0211 8100	www.uniklinik-duesseldorf.de/	info@med.uni-duesseldorf.de
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Essen)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid	0201 4341	www.krupp-krankenhaus.de/essen-ruettenscheid.html	info@krupp-krankenhaus.de*
Alfried Krupp Krankenhaus Steele	0201 8050	www.krupp-krankenhaus.de/essen-steele.html	info@krupp-krankenhaus.de*
Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel - St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh	0201 4550	www.contilia.de/einrichtungen/st-josef-krankenhaus-kupferdreh.html	info-kkrh@contilia.de
Universitätsklinikum Essen	02 017230	www.uk-essen.de/	info@uk-essen.de
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

* Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid und Alfried Krupp Krankenhaus Steele haben einen gemeinsamen E-Mail-Service. Das Ergebnis setzt sich zusammen aus einzelnen Anfragen an diese Kliniken.

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Frankfurt)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Agaplesion Markus Krankenhaus	069 95330	www.markus-krankenhaus.de/start	markus.fdk@agaplesion.de
Bürgerhospital Frankfurt	069 15000	www.buergerhospital-ffm.de/	info@buergerhospital-ffm.de
Klinik Maingau vom Roten Kreuz	069 40330	www.rotkreuzkliniken.de/klinik-maingau_vom_roten_kreuz.html	info@rotkreuzkliniken.de / Kontaktformular*
Klinik Rotes Kreuz	069 40710	www.rotkreuzkliniken.de/klinik-rotes_kreuz.html	info@rotkreuzkliniken.de / Kontaktformular*
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Hamburg)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Asklepios Klinik Barmbek	040 1818820	www.asklepios.com/hamburg/barmbek/	info.barmbek@asklepios.com / Kontaktformular
Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll	040 1818870	www.asklepios.com/hamburg/nord/	info.nord@asklepios.com / Kontaktformular
Ev. Krankenhaus Alsterdorf	040 507703	evangelisches-krankenhaus-alsterdorf.de/	eka@alsterdorf.de / Kontaktformular
Helios Mariahilf Klinik Hamburg	040 790060	www.helios-gesundheit.de/kliniken/helios-mariahilf-klinik-hamburg/	Kontaktformular
Kath. Marienkrankenhaus	040 25460	www.marienkrankenhaus.org/	info@marienkrankenhaus.org / Kontaktformular
Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg	040 741052961 / 040 741053990	www.uke.de/kliniken-institute/zentren/universit%C3%A4res-herzzentrum-(uhz)/index.html	herz-gefaessambulanz@uke.de
Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	040 74100	www.uke.de/	info@uke.de
Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand	040 752050	www.gross-sand.de/de/	info@gross-sand.de / Kontaktformular
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Hannover)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Diakovere Henriettenstift	0511 2890	www.diakovere.de/unternehmen-und-mehr/krankhaeuser/henriettenstift/	Kontaktformular
DRK-Krankenhaus Clementinenhaus	0511 33940	www.clementinenhaus.de/	info@clementinenhaus.de / Kontaktformular
KRH Klinikum Nordstadt	0511 9700	nordstadt.krh.de/	info.nordstadt@krh.de / Kontaktformular
Vinzenzkrankenhaus Hannover	0511 9500	www.vinzenzkrankenhaus.de/	Geschaeftsfuehrung@vinzenzkrankenhaus.de / feedback@vinzenzkrankenhaus.de
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Köln)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Eduardus-Krankenhaus	0221 82740	eduardus.de/	mail@eduardus.de / Kontaktformular
Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim	0221 89070	www.kliniken-koeln.de/ Krankenhaus_Merheim_Startseite.htm?ActiveID=1558	info@kliniken-koeln.de / Kontaktformular
St. Antonius Krankenhaus Köln	0221 37930	www.antonius-koeln.de/	info@antonius-koeln.de / Kontaktformular
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Leipzig)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig	0341 4444	www.diako-leipzig.de/	info@diako-leipzig.de / Kontaktformular
Helios Park-Klinikum Leipzig	0341 8640	www.helios-gesundheit.de/kliniken/leipzig-park-klinikum/	Kontaktformular
Herzzentrum Leipzig	0341 8650	www.helios-gesundheit.de/kliniken/leipzig-herzzentrum/	info.herzzentrum@helios-gesundheit.de / Kontaktformular
Klinikum St. Georg	0341 9090	www.sanktgeorg.de/klinikum-st-georg-krankenhaus-medizin-in-leipzig.html	info@sanktgeorg.de / Kontaktformular
St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig	0341 39590	www.ek-leipzig.de/	info@ek-leipzig.de / Kontaktformular
Universitätsklinikum Leipzig	0341 97109	www.uniklinikum-leipzig.de/	Beschwerdemanagement@uniklinik-leipzig.de
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (München)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
ATOS Starmed Klinik	089 4502850	atos-kliniken.com/de/starmed/	info@starmedklinik.de / Kontaktformular
Deutsches Herzzentrum München	089 12180	www.dhm.mhn.de/de/home.cfm	dhm@dhm.mhn.de
Isar Kliniken	89 149 9039000 / 089 1499030	www.isarklinikum.de/	info@isarklinikum.de / Kontaktformular
Klinik Augustinum	089 70970	www.augustinum-kliniken.de/startseite/	info@med.augustinum.de
Klinikum der Universität München	089 44000	www.lmu-klinikum.de/	info@klinikum.uni-muenchen.de / Kontaktformular
Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin	089 13040 / 089 13 042490	www.krankenhaus- neuwittelsbach.de/nw/startseite.html	info@krankenhaus-neuwittelsbach.de
Rotkreuzklinikum München	089 13030	www.rotkreuzklinikum-muenchen.de/	rotkreuzklinikum-muenchen@swmbrk.de / Kontaktformular
Schön Klinik München Harlaching	089 62112244	www.schoen-klinik.de/muenchen- harlaching	Kontaktformular
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Nürnberg)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Kliniken Dr. Erler	0911 27280	www.erler-klinik.de/	info@erler-klinik.de
Klinikum Nürnberg Nord	0911 3980*	www.klinikum-nuernberg.de/DE/ueber_uns/lageplan/knn/index.html	vorstand@klinikum-nuernberg.de*
Klinikum Nürnberg Süd	0911 3980*	www.klinikum-nuernberg.de/DE/ueber_uns/lageplan/kns/index.html	vorstand@klinikum-nuernberg.de*
Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg	0911 9590	kh-nuernberg.martha-maria.de/de/	krankenhaus.nuernberg@martha-maria.de / Kontaktformular
St. Theresien-Krankenhaus Nürnberg	0911 56990	www.theresien-krankenhaus.de/	info@theresien-krankenhaus.de / Kontaktformular
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

* Die Kliniken Nürnberg Nord und Nürnberg Süd haben einen gemeinsamen telefonischen und E-Mail-Service. Das Ergebnis setzt sich jeweils zusammen aus einzelnen Anrufen bzw. E-Mails bei diesen Kliniken.

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Stuttgart)

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Karl-Olga-Krankenhaus	0711 26390	www.sana.de/kok-stuttgart	kok-info@sana.de / Kontaktformular
Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital und Olgahospital / Frauenklinik	0711 27801 0711 27804	www.klinikum-stuttgart.de/ueberuns/startseite/katharinenhospital/ www.klinikum-stuttgart.de/ueberuns/startseite/olghospital-frauenklinik	info@klinikum-stuttgart.de / Kontaktformular*
Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt	0711 27802	www.klinikum-stuttgart.de/ueberuns/startseite/krankenhaus-bad-cannstatt	info@klinikum-stuttgart.de / Kontaktformular*
Marienhospital Stuttgart	0711 64890	www.marienhospital-stuttgart.de/	marienhospital@vinzenz.de / Kontaktformular
Sana Herzchirurgie Stuttgart	0711 27836110	www.sana.de/herzchirurgie-stuttgart	shs-info@sana.de / Kontaktformular
Sportklinik Stuttgart	0711 55350	www.sportklinik-stuttgart.de/	info@sportklinik-stuttgart.de / Kontaktformular
Testzeitraum	29. Oktober - 29. November 2021	30. Oktober - 27. November 2021	27. Oktober - 17. November 2021

* Die Kliniken Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital (KH) und Olgahospital / Frauenklinik (OH) und Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt haben einen gemeinsamen E-Mail-Service. Das Ergebnis setzt sich jeweils zusammen aus einzelnen Anfragen an diese Kliniken.

	Seite
A. Test-Erlebnisse	193
Positiv	199
Negativ	201
B. Telefonischer Service	203
C. Online-Service	207
D. Service per E-Mail	211
E. Allgemeine Methodik (Servicetests)	215

E. Allgemeine Methodik

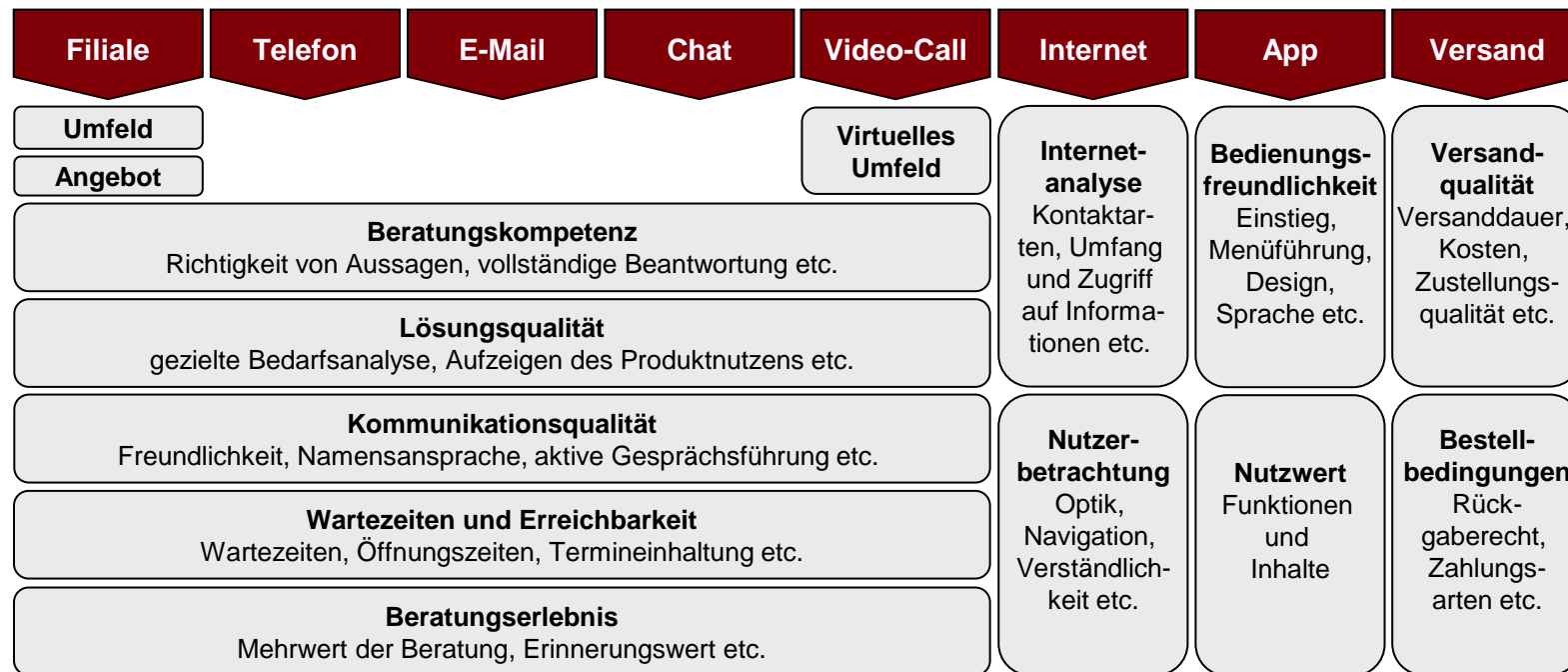
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Kliniken aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Kliniken, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

E. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“