DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Marktforschungsinstitut

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucher-orientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kunden-befragungen 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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

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

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

		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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

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

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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) ■ 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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie
Wissenschaftliche Begleitung durch IGES

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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 kunden-orientierter Beratung.
- Als Unternehmensgruppe umfasst IGES heute acht Unternehmen an Standorten in Deutschland, Großbritannien, Frankreich und der Schweiz.

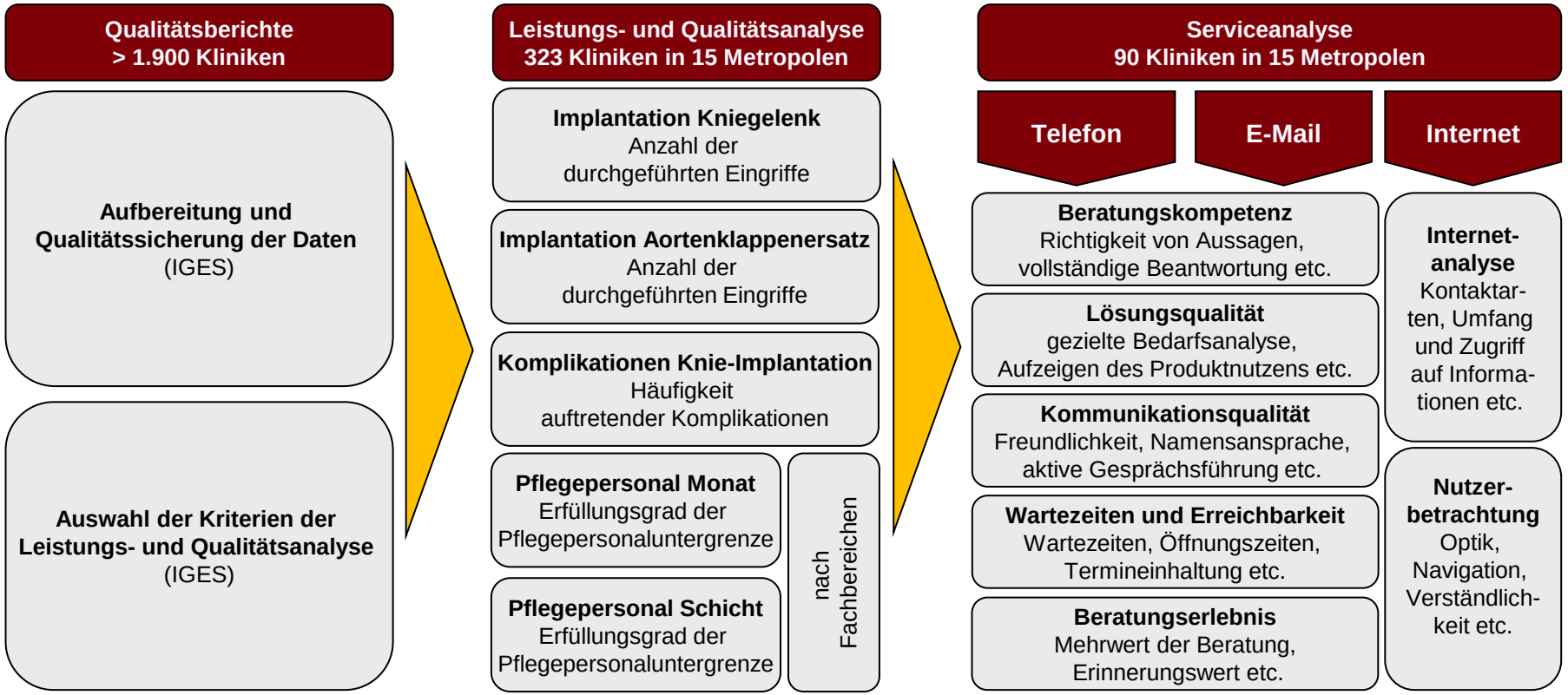
© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Kaskadenmodell der Analyse

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

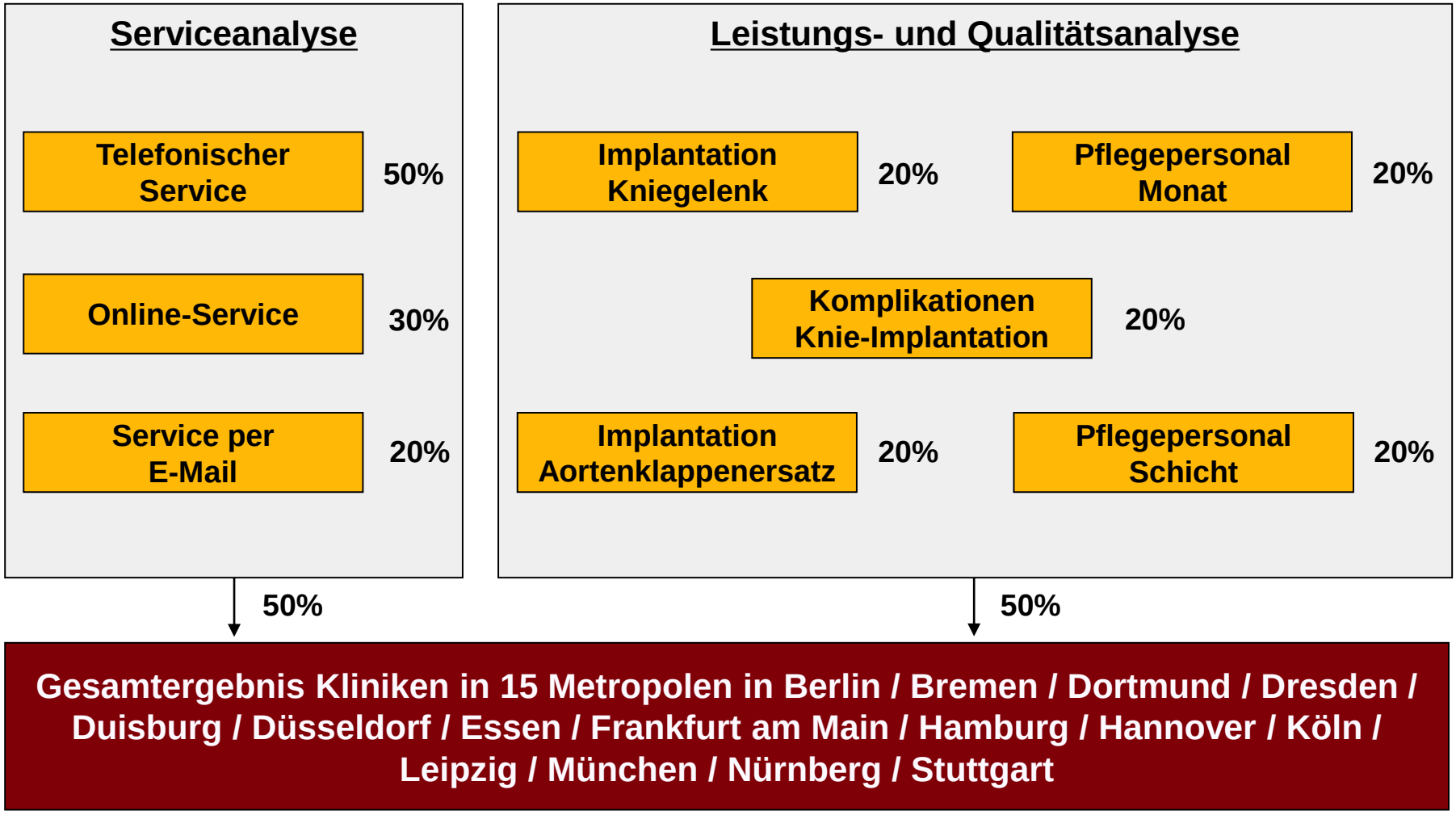


© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

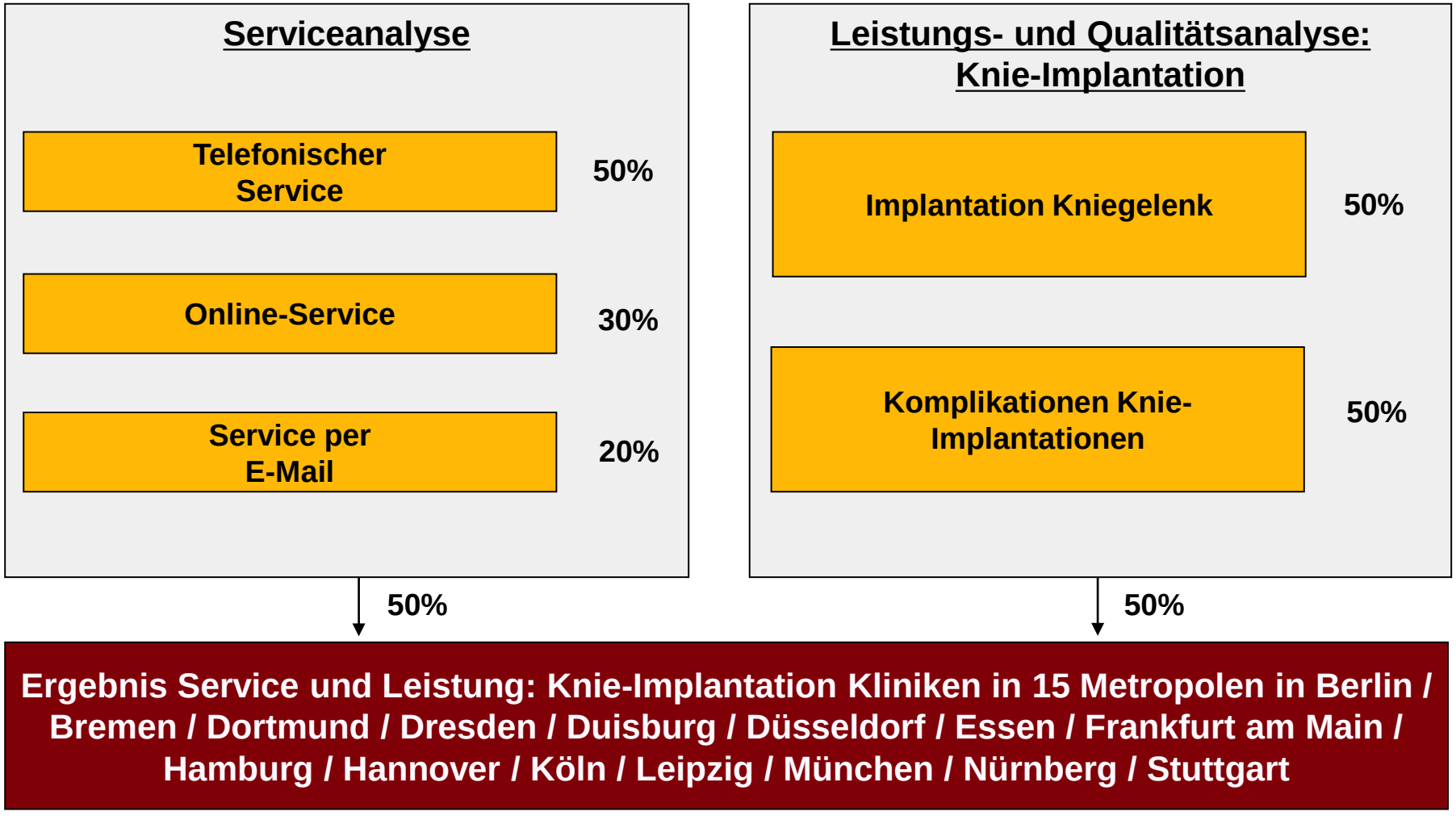


© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

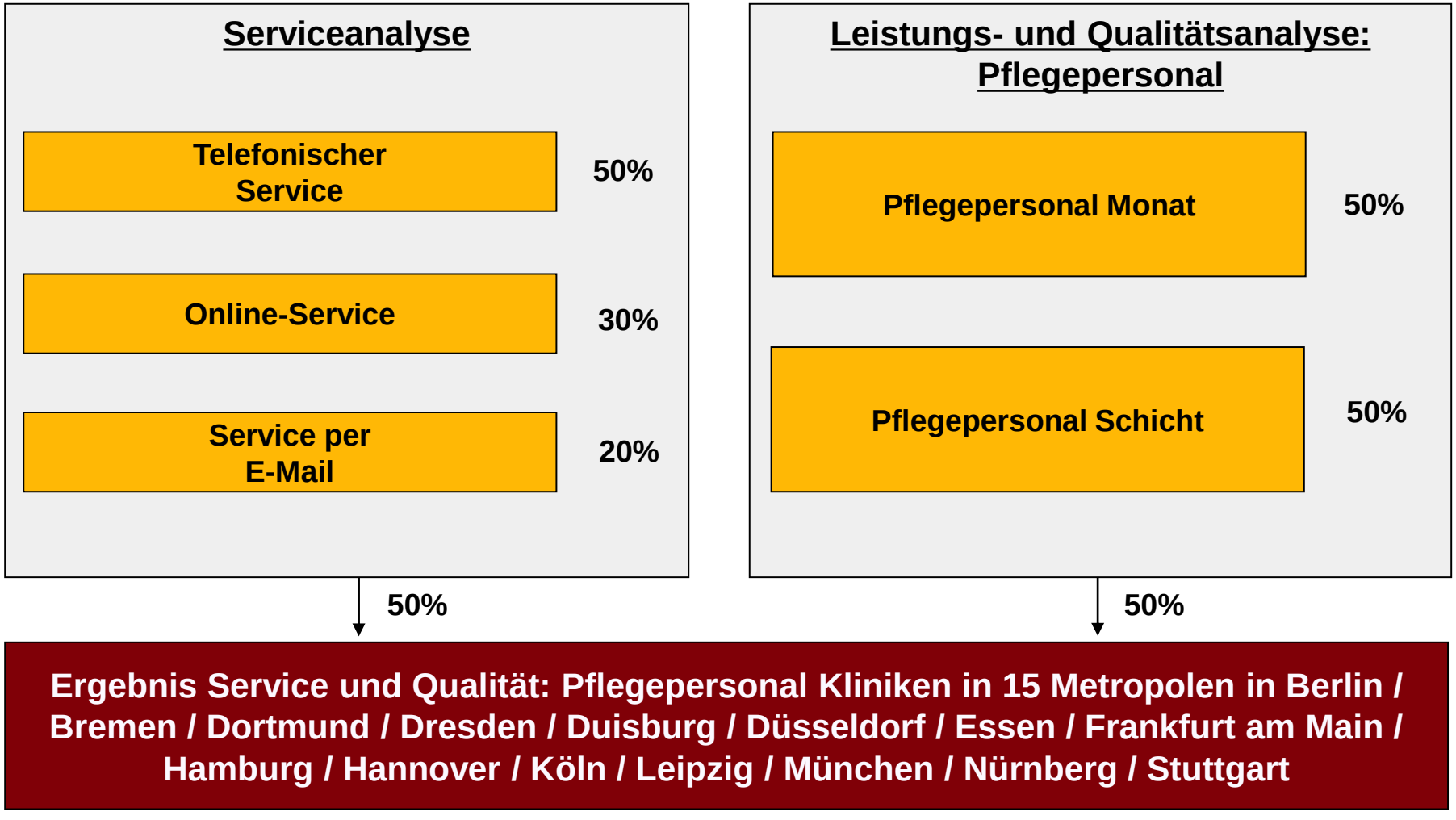


© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT



© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die besten Kliniken
Gesamt

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die besten Kliniken
Serviceanalyse

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	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	Knappschaftskrankenhaus Dortmund
Dresden	**Herzzentrum Dresden**	Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden	Krankhaus 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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die besten Kliniken

Leistungs- und Qualitätsanalyse

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die besten Kliniken

Service und Leistung: Knie-Implantation

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	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**	Knappschaftskrankenhaus Dortmund	St.-Josefs-Hospital Dortmund-Hörde
Dresden	**Städtisches Klinikum Dresden – Standort Neustadt/Trachau**	Krankhaus 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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die besten Kliniken

Service und Leistung: Pflegepersonal

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	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 Olgahospital / Frauenklinik
Alle Metropolen	**St. Antonius Krankenhaus Köln**	**Rotkreuzklinikum München**	**Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf**

4. Gesamtergebnis
TOP 10

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Berlin

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Bremen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Dortmund

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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	**Knappschaftskrankenhaus 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Dresden

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Duisburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Düsseldorf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Essen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Frankfurt a. M.

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Hamburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Hannover

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Köln

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Leipzig

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
München

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Nürnberg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Stuttgart

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Ergebnis Knie-Implantation – TOP 10

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Berlin

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Berlin 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Bremen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Bremen 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Dortmund

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Dortmund 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**Klinikum Dortmund Mitte**	**64,9**	1	67,8	1	62,1
2	**Knappschaftskrankenhaus 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Dresden

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Dresden 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Duisburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Duisburg 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Düsseldorf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Düsseldorf 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Essen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Essen 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation - Frankfurt a. M.

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Frankfurt am Main 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Hamburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Hamburg 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Hannover

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Hannover 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Köln

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Köln 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Leipzig

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Leipzig 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – München

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation München 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Nürnberg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Nürnberg 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 50%	
Rang	Klinik	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**Kliniken Dr. Erler**	**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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Knie-Implantation – Stuttgart

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Knie-Implantation Stuttgart 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Ergebnis Pflegepersonal – TOP 10

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Berlin

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Berlin 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Bremen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Bremen 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Dortmund

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Dortmund 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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	**Knappschaftskrankenhaus 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Dresden

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Dresden 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Duisburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Duisburg 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Düsseldorf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Düsseldorf 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Ergebnis Pflegepersonal – Essen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Essen 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Frankfurt a. M.

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Frankfurt am Main 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Hamburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Hamburg 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Hannover

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Hannover 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Ergebnis Pflegepersonal – Köln

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Köln 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Leipzig

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Leipzig 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – München

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal München 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Nürnberg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal 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**	**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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Ergebnis Pflegepersonal – Stuttgart

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ergebnis Service und Leistung: Pflegepersonal Stuttgart 100%			Serviceanalyse 50%		Leistungs- und Qualitätsanalyse 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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Geriatrie – Berlin

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Geriatrie – Hamburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Geriatrie – München

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – Berlin

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – Bremen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – Dortmund

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – Dresden

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – Duisburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – Düsseldorf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – Essen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Frankfurt a. M.

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – Hamburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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 Alsterdorf****	**-**
-	**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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – Hannover

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – Leipzig

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – München

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Intensivmedizin – Nürnberg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis

Fachbereiche: Intensivmedizin – Stuttgart

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Kardiologie – Berlin

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Kardiologie – Frankfurt a. M.

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Kardiologie – Hamburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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 Alsterdorf****	**-**
-	**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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Kardiologie – Leipzig

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Kardiologie – München

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Kardiologie – Stuttgart

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Unfallchirurgie – Berlin

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Unfallchirurgie – Duisburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Unfallchirurgie – Düsseldorf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Unfallchirurgie – Essen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Unfallchirurgie – Hamburg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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 Alsterdorf****	**-**
-	**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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Unfallchirurgie – Leipzig

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Unfallchirurgie – München

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Unfallchirurgie – Nürnberg

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamtergebnis
Fachbereiche: Unfallchirurgie – Stuttgart

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Hintergrund der Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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).

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Leistungs- und Qualitätsanalyse

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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 einflossen.

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Hintergrund: Qualitätsberichte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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 auschlaggebend für die Bewertung.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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).

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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 auschlaggebend für die Bewertung.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Kriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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 Bodelschwingh-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
- Vitanas 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 Wenckebach-Klinikum
- Westklinik Dahlem

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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. Huyssens-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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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 Uhlenhosrt
- 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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Leistungs- und Qualitätsanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Umfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Rollenspiele

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Untersuchungskriterien

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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%	

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Berlin)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Berlin)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Bremen)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Dortmund)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Dresden)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Duisburg)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.evkln.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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Düsseldorf)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Essen)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Frankfurt)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Hamburg)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Hannover)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Kliniken	Telefonnummer	Internetseite	E-Mail-Adresse / Kontaktformular
Diakovere Henriettenstift	0511 2890	www.diakovere.de/unternehmen-und-mehr/krankenhaeuser/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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Köln)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik
Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Leipzig)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (München)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Nürnberg)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

7. Methodik

Serviceanalyse – Kontaktkanäle (Stuttgart)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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/ueber-uns/startseite/katharinenhospital / www.klinikum-stuttgart.de/ueber-uns/startseite/olgahospital-frauenklinik	info@klinikum-stuttgart.de / Kontaktformular*
Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt	0711 27802	www.klinikum-stuttgart.de/ueber-uns/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.

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Anhang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

		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**

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

E. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

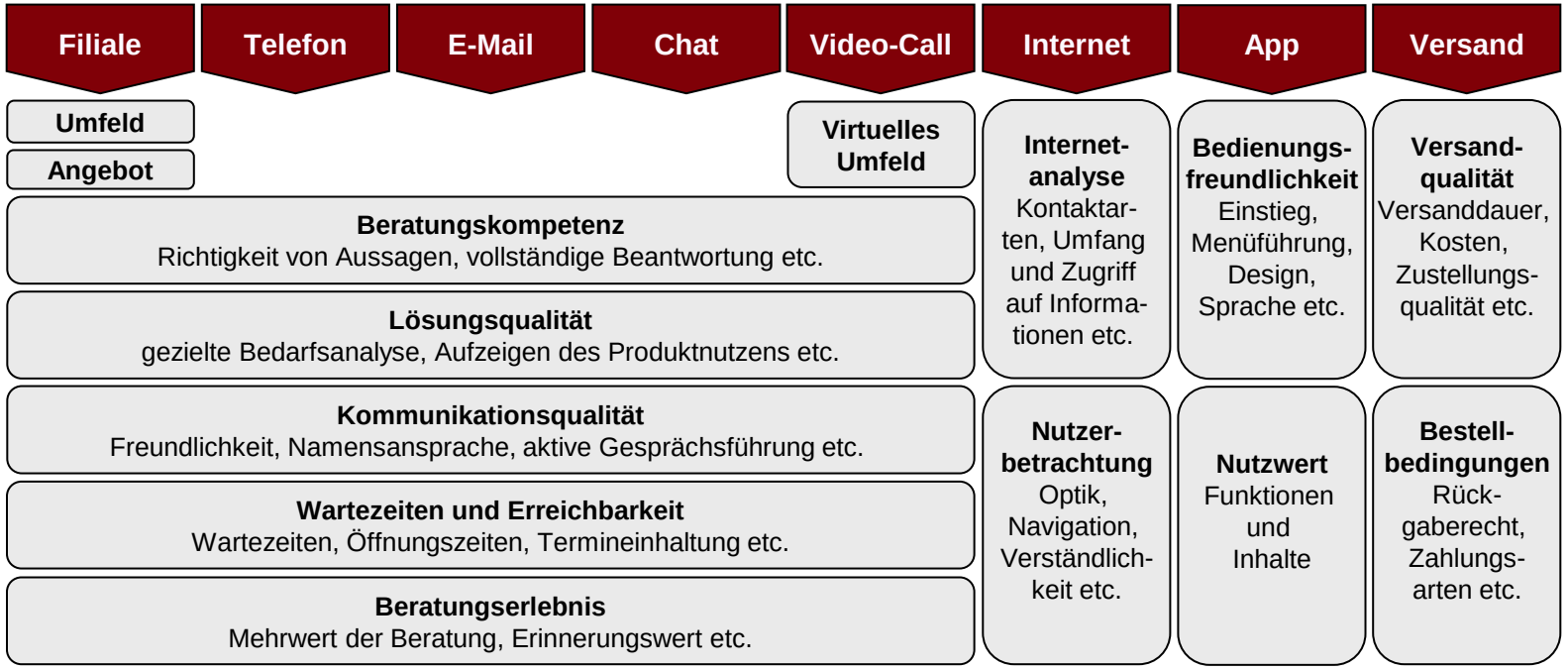
- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Kliniken aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung 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

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

E. Allgemeine Methodik
Servicetests

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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 Qualitätsurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

© 2022 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG