

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Kliniken in 15 Metropolen 2022

Krankenhaus-Ranking: Leistungen, Qualität und Service – Aktuelle Studie zu den Großstadt-Kliniken Deutschlands

Hamburg, 14.01.2022 – Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) stellt eine umfassende Studie zu Krankenhäusern in den 15 größten Metropolen Deutschlands vor. Analysiert und bewertet wurden die Qualitätsberichte von 323 Kliniken; die besten 90 Krankenhäuser wurden zudem einer Serviceanalyse unterzogen. Die Studie, die das DISQ im Auftrag des Nachrichtensenders ntv durchgeführt hat, zeigt, welche Krankenhäuser in den Metropolen top sind (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Im Gesamt-Ranking platzieren sich gleich zwei Kliniken aus München unter den Top 5: das Krankenhaus Neuwittelsbach - Fachklinik für Innere Medizin sowie die ATOS Starmed Klinik. Zu den Besten mit Punktwerten über 80,0 zählen zudem das Klinikum Nürnberg Nord, das Herzzentrum Leipzig und das Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe (Berlin). Auf Metropolebene schneiden die Kliniken in München und Leipzig insgesamt am besten ab (im Schnitt 73,4 bzw. 72,6 Punkte).

Leistungs- und Qualitätsanalyse von 323 Kliniken

In fachlicher Zusammenarbeit mit dem IGES Institut, eines der größten privaten Forschungs- und Beratungsunternehmen für Infrastruktur- und Gesundheitsfragen, analysierte das DISQ die Qualitätsberichte der Kliniken (Berichtsjahr 2019). Bewertet wurden fünf Kriterien, denen eine hohe Aussagekraft in puncto Leistungen und Qualität zukommt, wie die Anzahl durchgeführter Eingriffe, die Häufigkeit auftretender Komplikationen und der Erfüllungsgrad der Pflegepersonaluntergrenze.

Verbesserungspotenzial beim Service

90 der 323 Krankenhäuser qualifizierten sich für die anschließende Serviceanalyse. Dabei führte das DISQ Mystery-Tests per Telefon und E-Mail durch, bei denen spezifische Rollenspiele mit Fragestellungen rund um einen zukünftigen Klinikaufenthalt zum Einsatz kamen. Zudem wurden die Internetauftritte der Kliniken anhand von Nutzerbetrachtungen ausgewertet. Es flossen 1.350 Kontakte mit den Kliniken in die Service-Auswertung ein.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die erstmals durchgeführte Studie gibt einen aussagekräftigen Blick auf die Krankenhauslandschaft in den Großstädten. Auffällig ist im Gesamtergebnis, dass sich in zwölf der 15 Metropolen die Kliniken insgesamt stärker über Leistungen und Qualität profilieren. Einen guten Service bietet nicht einmal jede fünfte Einrichtung.“

Die Top-3-Krankenhäuser

In den 15 Metropolen platzieren sich folgende Kliniken auf den ersten drei Rängen (alphabetische Sortierung):

Berlin: Deutsches Herzzentrum Berlin, Ev. Krankenhaus Hubertus, Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Bremen: DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus, Klinikum Bremen-Ost, Roland Klinik

Dortmund: Klinikum Dortmund Mitte, Knappschaftskrankenhaus Dortmund, St.-Johannes-Hospital Dortmund

Dresden: Herzzentrum Dresden, Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden, Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden

Duisburg: Bethesda Krankenhaus, Ev. Krankenhaus Duisburg Nord, Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen

Düsseldorf: Ev. Krankenhaus Düsseldorf, Florence-Nightingale-Krankenhaus, Universitätsklinikum Düsseldorf

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

Frankfurt a. M.: Bürgerhospital Frankfurt, Klinik Maingau vom Roten Kreuz, 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: Eduardus-Krankenhaus, Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim, St. Antonius Krankenhaus Köln

Leipzig: Herzzentrum Leipzig, Klinikum St. Georg, St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig

München: ATOS Starmed Klinik, Deutsches Herzzentrum München, Krankenhaus Neuwittelsbach - Fachklinik für Innere Medizin

Nürnberg: Kliniken Dr. Erler, Klinikum Nürnberg Nord, Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg

Stuttgart: Karl-Olga-Krankenhaus, Marienhospital Stuttgart, Sana Herzchirurgie Stuttgart

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.