



UniversitätsKlinikum Heidelberg

Eine Auswertung des **IGES** Instituts:

Techniker Krankenkasse – Patientenbefragung Krankenhaus 2015



Ergebnisse der Klinik für
Kardiologie, Angiologie und Pneumologie Heidelberg

Veröffentlichung durch die Techniker Krankenkasse im Mai 2017

Highlights der Ergebnisse

Besonders Positiv

„Ich habe mich während des gesamten Aufenthalts in sicheren Händen gefühlt.“

→ **besser als der Benchmark**

„Ich hatte den Eindruck, dass Patientensicherheit immer oberste Priorität hatte.“

→ **deutlich besser als der Benchmark**

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

→ **deutlich besser als der Benchmark**

„Wie zufrieden waren Sie mit der Sauberkeit?“

→ **deutlich besser als der Benchmark**

„Es war immer ausreichend qualifiziertes Personal verfügbar.“

→ **besser als alle anderen vergleichbaren Krankenhäuser**

Verbesserungspotential

„Vor den medizinischen Untersuchungen gab es so gut wie keine Wartezeiten.“

→ **Die Klinik arbeitet kontinuierlich daran, die Prozesse in den Funktionsbereichen weiterzuentwickeln und somit der hohen Auslastung gerecht zu werden.**

„Die Aufnahme im Krankenhaus war sehr gut organisiert.“

→ **Ein interdisziplinäres und klinikumweites Projekt zum Aufnahme- und Entlassmanagement unterstützt die Prozessverbesserungen und arbeitet an einer erweiterten technischen Unterstützung der Abläufe.**

Patientenbefragung 2015

Universitätsklinikum Heidelberg, Neuenheimer Feld

Kardiologie

A - Ergebnisüberblick 1

Universitätsklinikum Heidelberg, Neuenheimer Feld (Kardiologie)

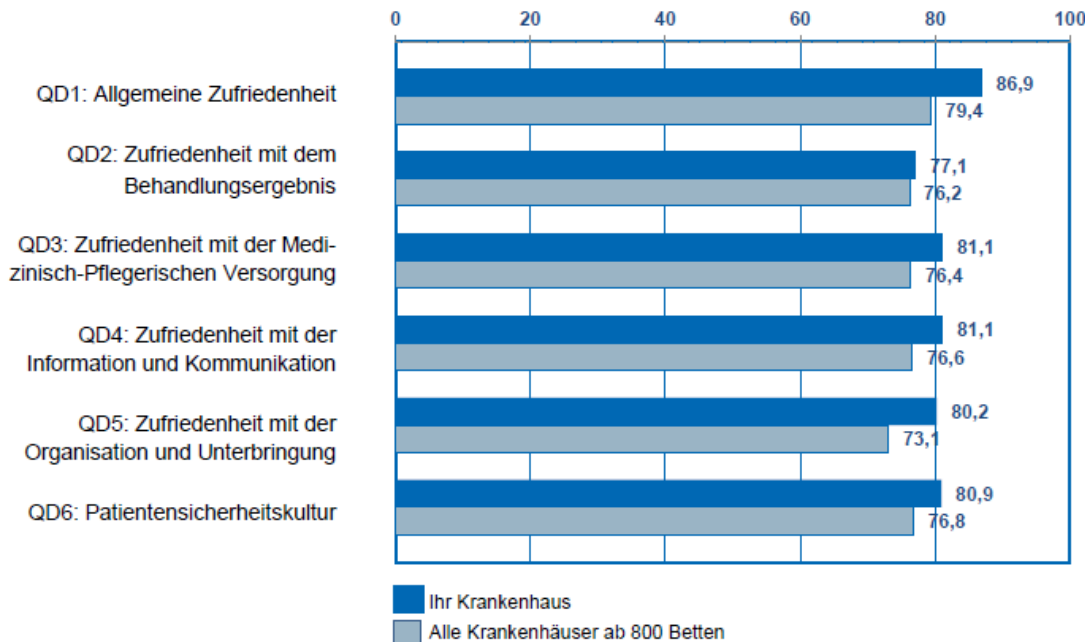
Befragungsteilnehmer: 78

Die Zufriedenheit der Versicherten

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

Darstellung der Ergebnisse der Qualitätsdimensionen

Diagramm 1: Erreichter Skalenwert. Ein hoher Wert bedeutet hohe Zufriedenheit.



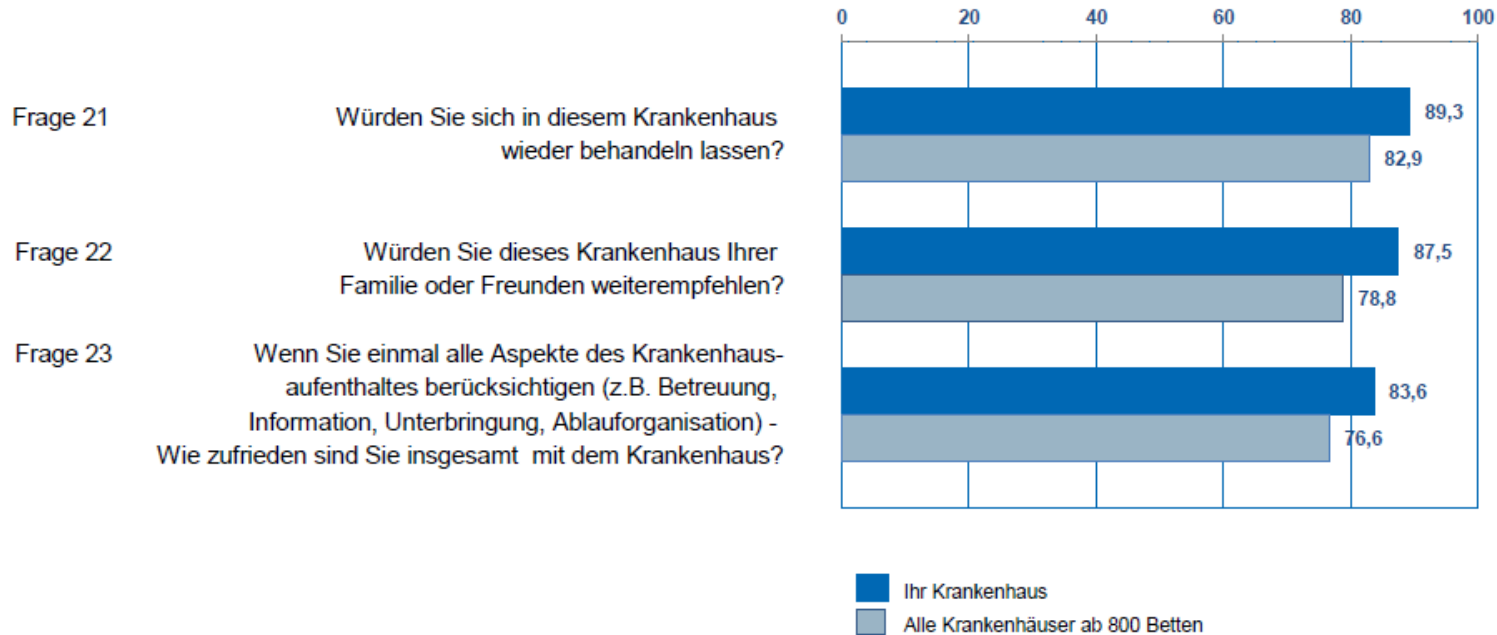
Patientenbefragung 2015

Universitätsklinikum Heidelberg, Neuenheimer Feld

Kardiologie

Zusammensetzung der Qualitätsdimension „Allgemeine Zufriedenheit“

Diagramm 4: Erreichter Scorewert



Patientenbefragung 2015

Universitätsklinikum Heidelberg, Neuenheimer Feld

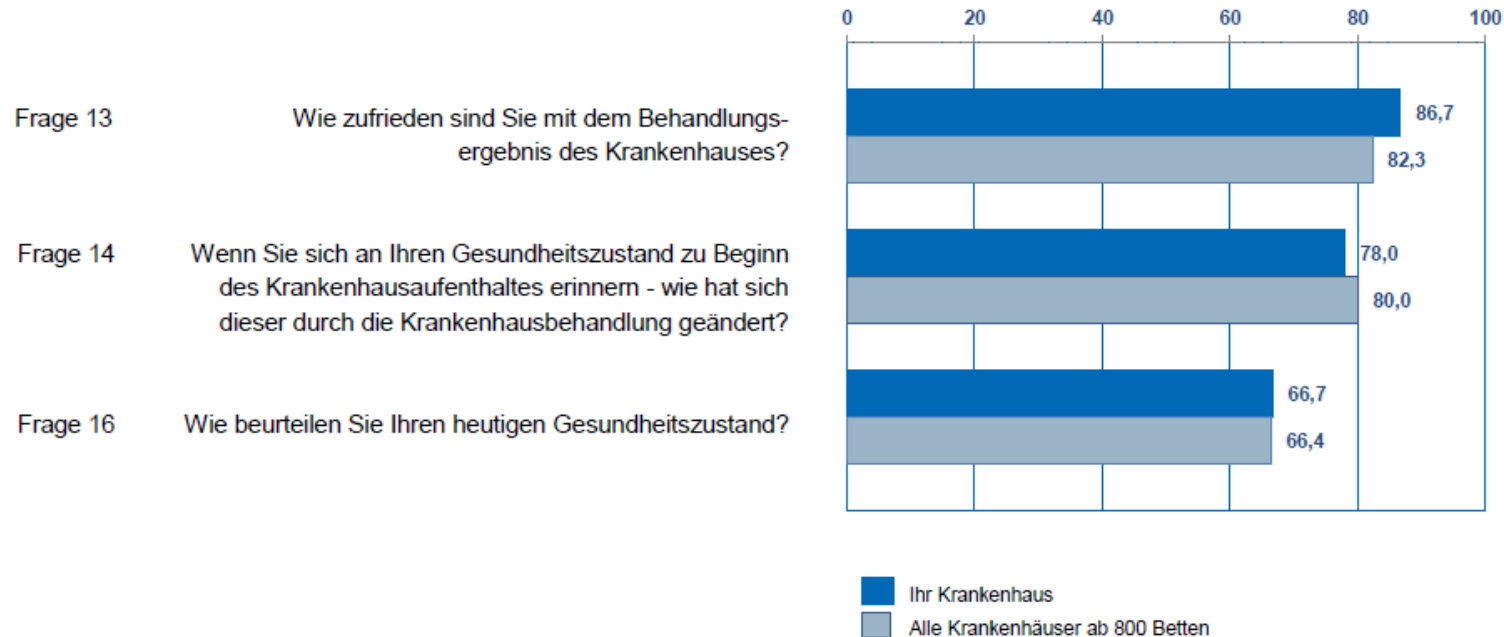
Kardiologie

Techniker Krankenkasse

- Qualitätsdimensionen -

Zusammensetzung der Qualitätsdimension „Zufriedenheit mit dem Behandlungsergebnis“

Diagramm 13: Erreichter Scorewert



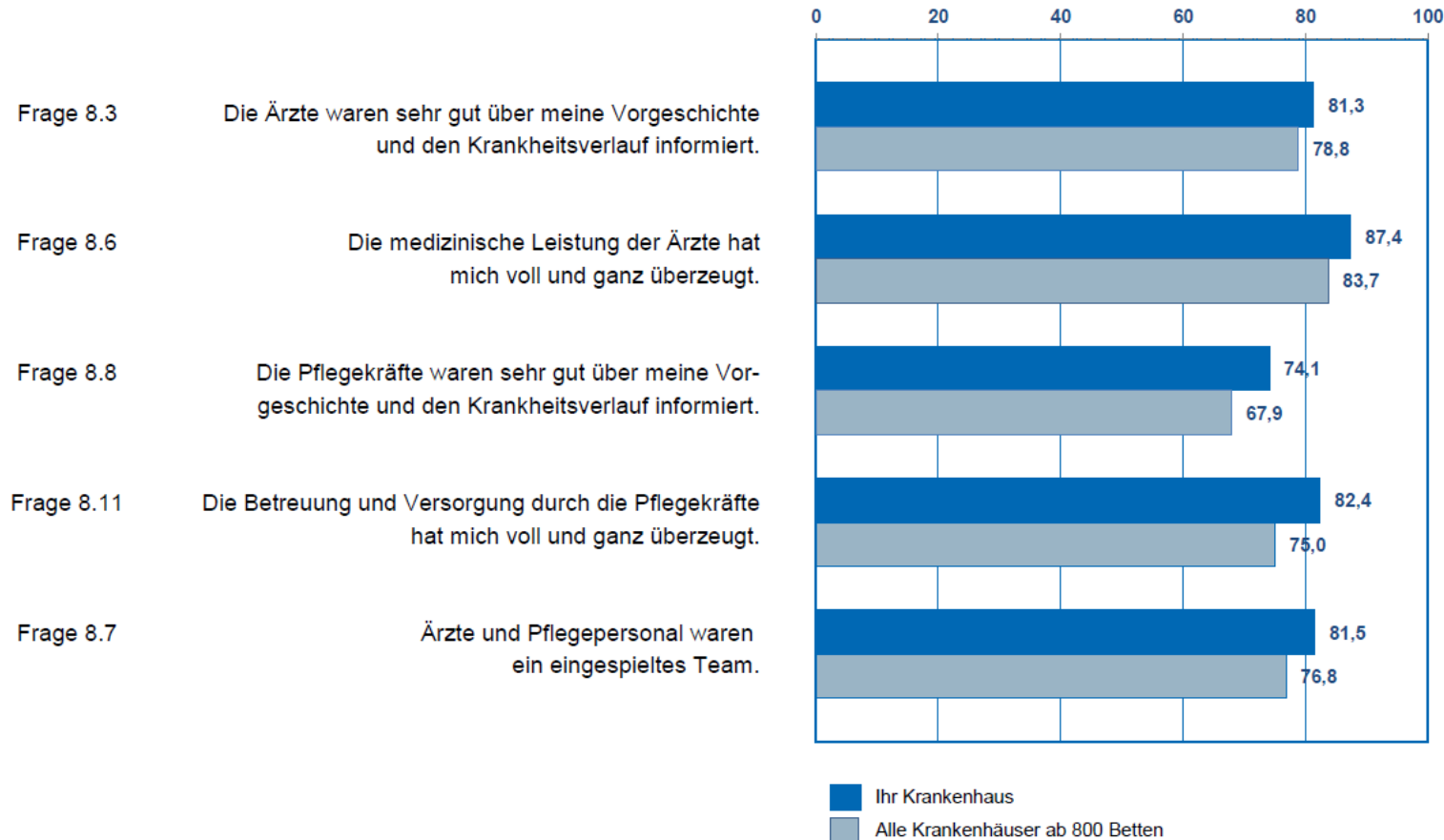
Patientenbefragung 2015

Universitätsklinikum Heidelberg, Neuenheimer Feld

Kardiologie

Zusammensetzung der Qualitätsdimension „Zufriedenheit mit der Medizinisch-Pflegerischen Versorgung“

Diagramm 22: Erreichter Scorewert



Patientenbefragung 2015

Universitätsklinikum Heidelberg, Neuenheimer Feld

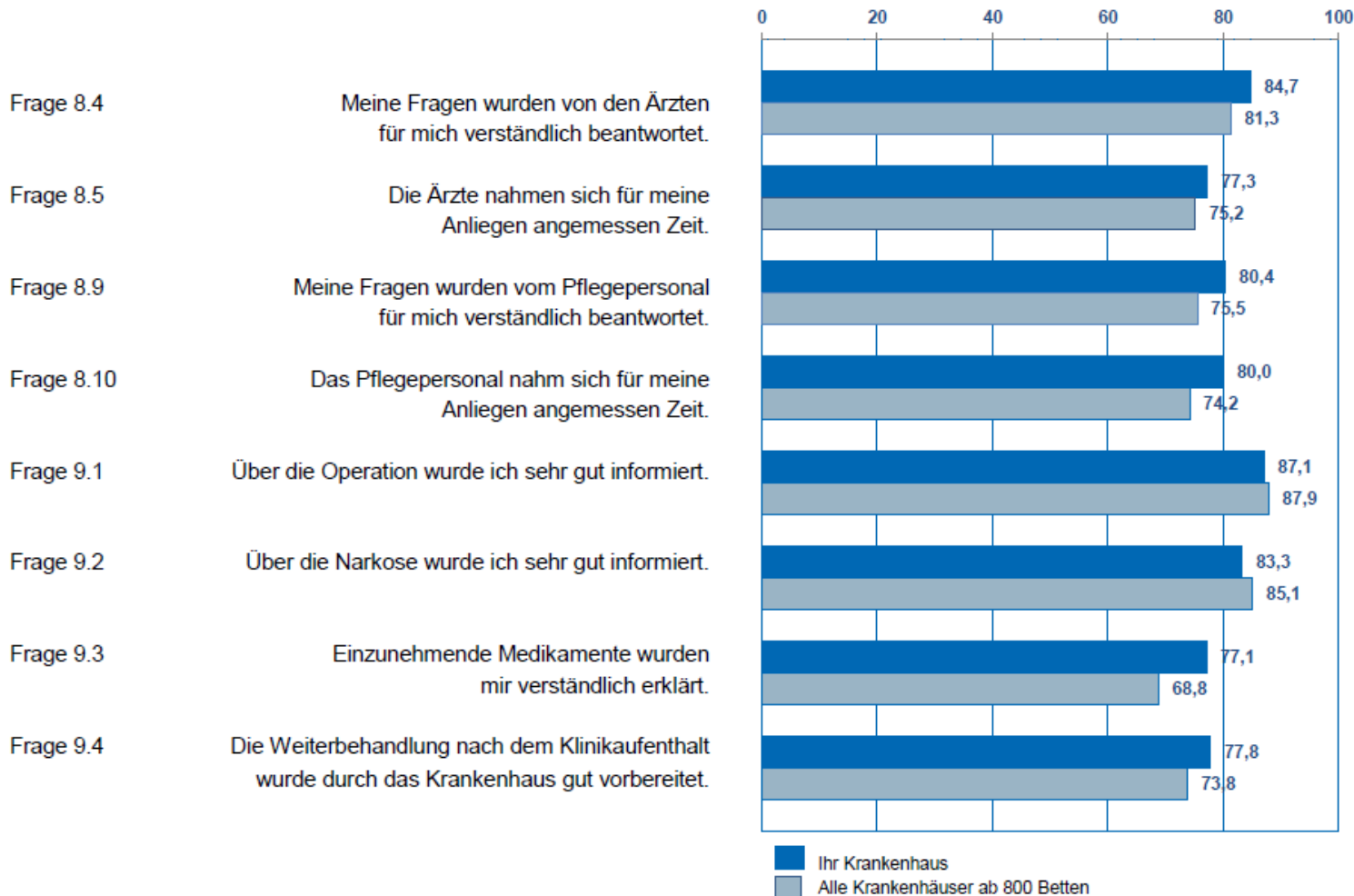
Kardiologie

Techniker Krankenkasse

- Qualitätsdimensionen -

Zusammensetzung der Qualitätsdimension „Zufriedenheit mit der Information und Kommunikation“

Diagramm 35: Erreichter Scorewert



Patientenbefragung 2015

Universitätsklinikum Heidelberg, Neuenheimer Feld

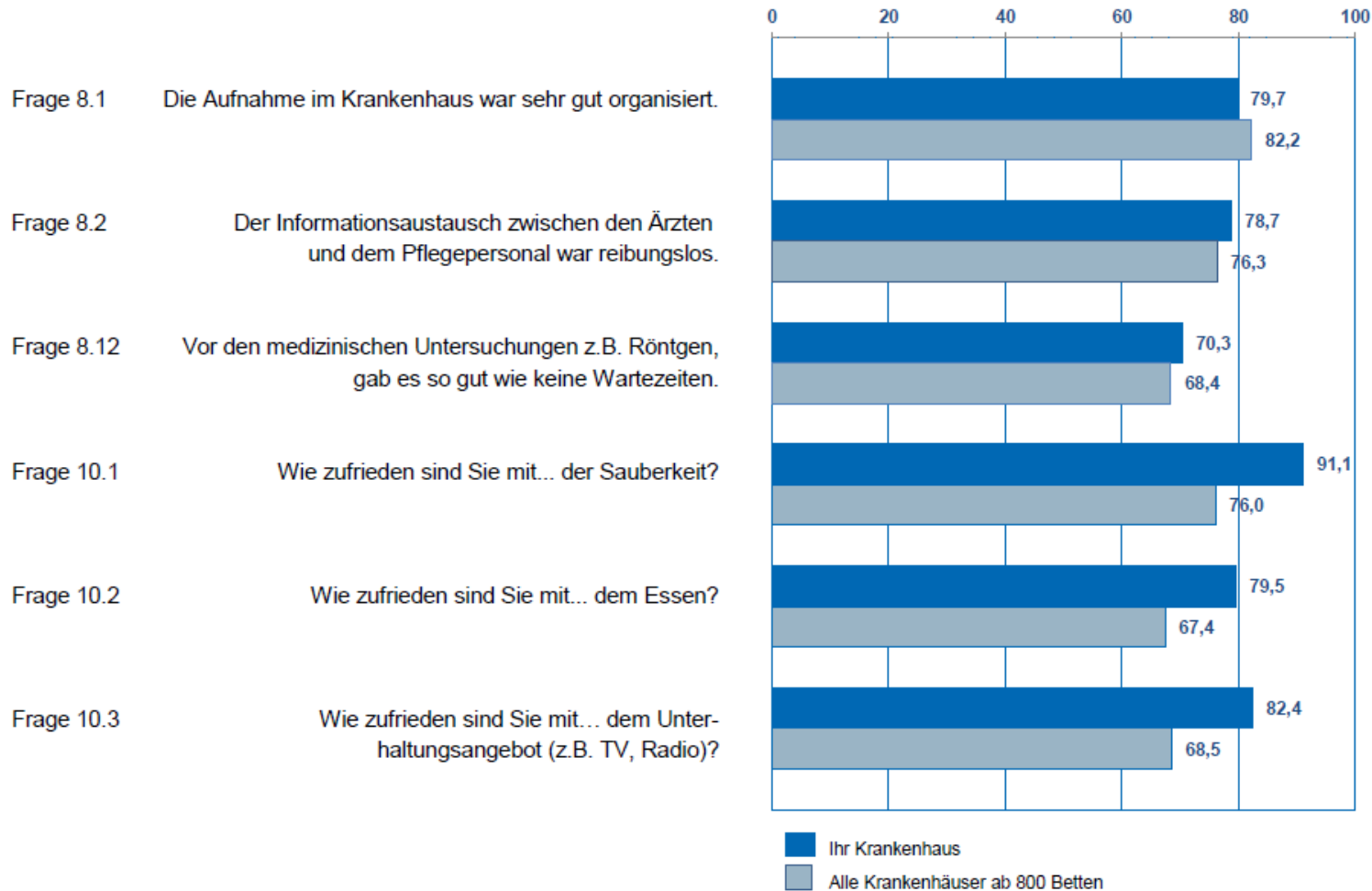
Kardiologie

Techniker Krankenkasse

- Qualitätsdimensionen -

Zusammensetzung der Qualitätsdimension „Zufriedenheit mit der Organisation und Unterbringung“

Diagramm 54: Erreichter Scorewert



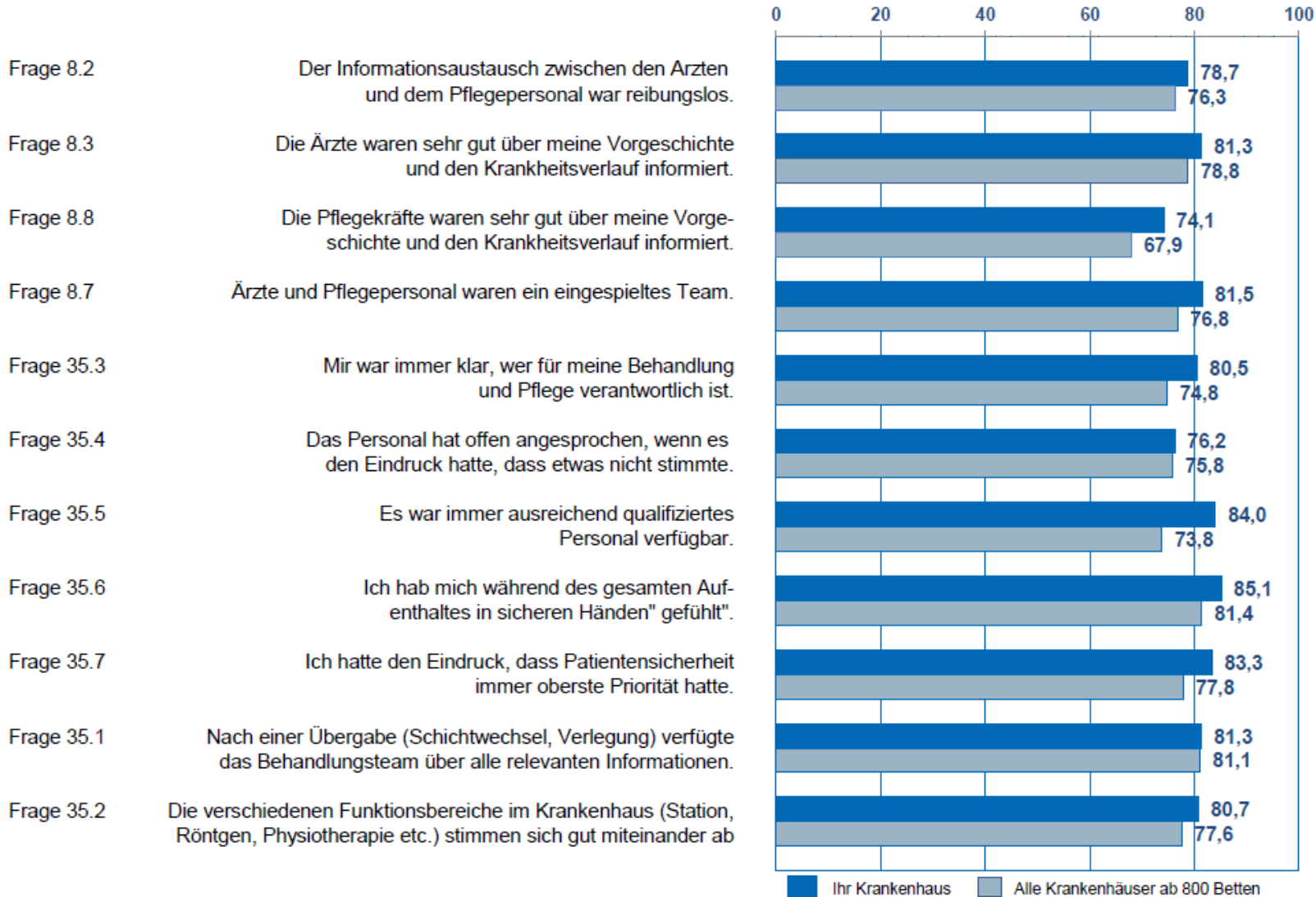
Patientenbefragung 2015

Universitätsklinikum Heidelberg, Neuenheimer Feld

Kardiologie

Zusammensetzung der Qualitätsdimension „Patientensicherheitskultur“

Diagramm 69: Erreichter Scorewert



Sie möchten dem etwas hinzufügen?

Gerne nehmen wir Ihre Anregungen entgegen! Nicht alles können wir sofort verbessern, und nicht jede Möglichkeit steht uns aufgrund begrenzter Ressourcen offen. Jedoch arbeiten wir kontinuierlich an der Weiterentwicklung unserer Angebote für Sie als Patient und jeder Blick von außen ist uns wichtig.

Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung und sind unter der folgenden Email-Adresse für Sie da:

feedback.kardiologie@med.uni-heidelberg.de