

Bewertungskriterien

2015
(n=3248)

2016
(n=2175)

2017
(n=2471)

1. Aufnahme auf Station

	Mittel	Mittel	Mittel
Wartezeit	2,1	2,3	2,2
Verständlichkeit der Dokumente	1,9	1,9	1,8
Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft	1,6	1,5	1,5

2. Notaufnahme

Wartezeit	2,6	2,6	2,4
Verständlichkeit der Dokumente	2,0	2,1	1,9
Ärzte: Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft	1,8	1,8	1,6
Pflege: Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft	1,8	1,7	1,6

3. Ärztliche Betreuung

Ärztliche Betreuung, fachlich	1,7	1,8	1,7
Ärztliche Betreuung, persönlich	1,7	1,7	1,6

4. Aufklärung

Krankheit	1,9	1,9	1,8
Untersuchung/Behandlung	1,8	1,8	1,8
Medikamente	2,0	2,0	1,9

5. Pflegerische Betreuung

Pflegerische Betreuung, fachlich	1,7	1,7	1,6
Pflegerische Betreuung, persönlich	1,6	1,6	1,6

6. Beurteilung von

Einhaltung der Hygienemaßnahmen	1,8	1,8	1,7
Termineinhaltung im Haus	2,2	2,3	2,2
Wartezeiten vor Untersuchungen	2,3	2,4	2,2
Information über Stationsabläufe	2,4	2,4	2,3
Entlassung	2,0	2,1	2,0
Essen	2,3	2,4	2,3
Zimmerausstattung und Zimmergestaltung	2,5	2,6	2,6
Sauberkeit im Zimmer und Aufenthaltsbereich	2,2	2,2	2,2

7. Erscheinungsbild

bezüglich der Außenanlagen	2,6	2,6	2,7
innerhalb des Gebäudes	2,3	2,4	2,4

8. Serviceeinrichtungen

Rezeption	1,8	1,8	1,8
Beratungsangebote	2,0	2,1	2,1
Apotheke – Medikamentenberatung	2,2	2,2	2,2
Therapieangebote	2,2	2,2	2,1
Verpflegungsassistenten	2,1	2,1	2,0
Patientenbibliothek	1,9	1,9	1,8
Seelsorge	1,9	2,0	2,0
Bistro/Kiosk	1,7	1,8	1,8

9. Zurechtfinden im Klinikum

Zurechtfinden im Klinikum	2,1	2,2	2,2
---------------------------	-----	-----	-----

10. Weiterempfehlung

Weiterempfehlung	1,9	2,0	1,9
------------------	-----	-----	-----