

Bewertungskriterien	2017 (n=2471)	2018 (n=3162)	2019 (n=2729)
1. Aufnahme auf Station	Mittel	Mittel	Mittel
Wartezeit	2,18	2,20	2,20
Verständlichkeit der Dokumente	1,80	1,84	1,83
Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft	1,50	1,55	1,61
2. Notaufnahme			
Wartezeit	2,35	2,49	2,53
Verständlichkeit der Dokumente	1,90	1,95	1,97
Ärzte: Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft	1,62	1,68	1,70
Pflege: Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft	1,59	1,65	1,64
3. Ärztliche Betreuung			
Ärztliche Betreuung, fachlich	1,68	1,67	1,65
Ärztliche Betreuung, persönlich	1,64	1,66	1,62
4. Aufklärung			
Krankheit	1,78	1,78	1,80
Untersuchung/Behandlung	1,78	1,77	1,76
Medikamente	1,94	1,96	1,97
5. Pflegerische Betreuung			
Pflegerische Betreuung, fachlich	1,59	1,64	1,63
Pflegerische Betreuung, persönlich	1,55	1,59	1,59
6. Beurteilung von			
Einhaltung der Hygienemaßnahmen	1,69	1,74	1,68
Termineinhaltung im Haus	2,17	2,16	2,11
Wartezeiten vor Untersuchungen	2,21	2,25	2,23
Information über Stationsabläufe	2,30	2,25	2,22
Entlassung	2,02	2,05	2,00
Essen	2,28	2,19	2,21
Zimmerausstattung und Zimmergestaltung	2,58	2,51	2,43
Sauberkeit im Zimmer und Aufenthaltsbereich	2,15	2,11	2,08
7. Erscheinungsbild			
bezüglich der Außenanlagen	2,72	2,24	2,08
innerhalb des Gebäudes	2,42	2,33	2,26
8. Serviceeinrichtungen			
Rezeption	1,76	1,74	1,73
Beratungsangebote	2,11	2,07	2,05
Apotheke – Medikamentenberatung	2,17	2,17	2,15
Therapieangebote	2,12	2,09	2,06
Verpflegungsassistenten	1,99	2,00	2,00
Patientenbibliothek	1,81	1,89	1,89
Seelsorge	1,96	1,99	1,95
Bistro/Kiosk	1,75	1,78	1,79
9. Zurechtfinden im Klinikum			
Zurechtfinden im Klinikum	2,17	2,15	2,23
10. Weiterempfehlung			
Weiterempfehlung	1,87	1,83	1,78