



# Behandlungsqualität

Befragung 2017

- 01 Untersuchungsansatz

---
- 02 Summary

---
- 03 Kriterien bei der Klinikauswahl

---
- 04 Aspekte der Behandlungsqualität

---
- 05 Messung von Behandlungsqualität

---
- 06 Patientensicherheit

---
- 07 Bewertung der Behandlungsqualität

---
- 08 Statistik

---

# 01

Untersuchungsansatz

➤ Bundesweite Befragung

---

➤ Erhebungsmethode: Online-Befragung

---

➤ Durchführendes Marktforschungsinstitut: Toluna

---

➤ Stichprobe: 1.000 Deutsche ab 18 Jahren repräsentativ nach Alter, Geschlecht und Bundesland

---

➤ Um eine bevölkerungsrepräsentative Struktur der Daten zu erhalten, erfolgte die Erhebung nach vorgegebenen Quoten über die Merkmale Geschlecht, Alter und Bundesland. Weitere Verzerrungen wurden durch eine Gewichtung der Daten aufgehoben. Als Referenzdatei für die Gewichtung wurde der aktuelle Mikrozensus zugrunde gelegt.

---

➤ Erhebungszeitraum: August 2017

---

➤ Befragung in der Metropolregion Hamburg

---

➤ Erhebungsmethode: Online-Befragung

---

➤ Durchführendes Marktforschungsinstitut: Toluna

---

➤ Stichprobe: 200 Befragte aus der Metropolregion Hamburg (Stadt Hamburg, Landkreise: Harburg, Stade, Lüneburg, Herzogtum Lauenburg, Stormarn, Pinneberg und Segeberg) ab 18 Jahren repräsentativ nach Alter und Geschlecht.

---

➤ Um eine repräsentative Struktur der Daten innerhalb der Metropolregion zu erhalten, erfolgte die Erhebung nach vorgegebenen Quoten über die Merkmale Geschlecht und Alter. Verzerrungen wurden durch eine Gewichtung der Daten aufgehoben. Als Referenzdatei für die Gewichtung wurde der aktuelle Mikrozensus zugrunde gelegt.

---

➤ Erhebungszeitraum: August 2017

---

02

Summary

Jeder zweite Deutsche war in den letzten fünf Jahren mindestens einmal stationär in einem Krankenhaus (S. 58). Dabei ist es egal, ob es sich um einen Routineeingriff, eine komplizierte Operation, eine spezielle Behandlung oder eine Geburt handelt - **neben dem Wohl des Patienten muss die Qualität der Behandlung sichergestellt sein.** Vor allem bei Routine-Operationen oder auch der Geburt eines Kindes definiert sich die Behandlungsqualität für die Befragten in erster Linie über hohe Hygienestandards der Klinik (49% bundesweit / 52% Region Hamburg) (S. 17 / S. 23). Bei nicht-operativen Therapien kommt es vor allem darauf an, dass das gewünschte Behandlungsergebnis erzielt wird (50% / 48%) (S. 20).

Ein Klinikaufenthalt, insbesondere in Verbindung mit einem operativen Eingriff, ist für den Patienten immer mit einem Risiko verbunden. **Um die Patientensicherheit zu gewährleisten, werden hohe Anforderungen an die Krankenhäuser und deren Mitarbeiter gestellt.** Aus Sicht der Befragten wird die Sicherheit des Patienten sowohl bei Routine-Operationen (60% bundesweit / 61% Region Hamburg) als auch bei der Geburt eines Kindes (63% / 66%) oder der Behandlung von Herz-Kreislauf-Erkrankungen (51% / 52%) in erster Linie durch das Beachten strenger Hygienevorschriften gewährleistet (S. 42 / S. 45 / S. 48).

Demnach sind für mehr als die Hälfte der Deutschen Maßnahmen wie z.B. die Desinfektion der Hände vor und nach jeder Untersuchung zur Vermeidung der Übertragung von Krankheitserregern bei jeder Art von Behandlung ein absolutes Muss. Darüber hinaus erwarten mehr als 40 Prozent ein **ausführliches Vorgespräch zur Vermeidung von Komplikationen oder auch Maßnahmen, die Verwechslungen von Patienten oder eine falsche Medikamentenvergabe ausschließen** (S. 42 / S. 45 / S. 48).

Trotz aller Vorsichtsmaßnahmen können auch in Krankenhäusern Fehler passieren. Patienten müssen dennoch darauf vertrauen können, dass der behandelnde Arzt alles ihm Mögliche unternimmt, um Schaden abzuwenden und Fehler zu vermeiden. Um einen optimalen Umgang mit Fehlern durch die Klinik und eine hohe **Fehlervermeidung** zu gewährleisten, sind aus Sicht der Befragten das **Offenlegen der kompletten Behandlungsakte** (bundesweit 51% / Region Hamburg 52%), die Einführung eines Vier-Augen-Prinzips bei besonders fehleranfälligen Handlungen (43% / 50%) sowie regelmäßige Fallanalysen zum Erkennen möglicher Fehlerquellen (42% / 42%) die wichtigsten Aspekte (S. 53).

Bei der Auswahl der Klinik sind die Deutschen entsprechend wählerisch. **Sauberkeit und Hygiene** (94% bundesweit / 93% Region Hamburg) **zählen neben den fachlichen Kompetenzen, also der Spezialisierung auf bestimmte Fachgebiete** (96% / 94%), **sowie einer besonderen Qualifikation der Ärzte** (95% / 94%) **zu den wichtigsten Auswahlkriterien für eine Klinik** (S. 11).

**Dennoch waren drei von zehn Patienten** (29% bundesweit / 30% Region Hamburg) **bei ihrem letzten Klinikaufenthalt mit der Behandlungsqualität unzufrieden** (S. 59). Vor allem in der Region Hamburg waren mangelnde Hygienestandards häufig der Grund für die Unzufriedenheit (S. 60).

Um sich **vorab über eine Klinik zu informieren und die Behandlungsqualität selbst zu beurteilen**, nutzen die Deutschen bevorzugt Bewertungsportale mit Erfahrungsberichten von Patienten (50% bundesweit / 42% Region Hamburg), Qualitätsberichte der Kliniken (44% / 41%) sowie Klinikführer von Krankenkassen (43% / 51%) (S. 50). Ergebnisse aus Patientenbefragungen sind für 80 Prozent der Deutschen eine glaubwürdige Quelle zur Bewertung der Behandlungsqualität (S. 37 / S. 39). Rund zwei Drittel (65% / 60%) würden sich bei der Entscheidung für eine Klinik auch von Umfrageergebnissen beeinflussen lassen (S. 33). **Eine ebenfalls hohe Relevanz haben Berichte zur Behandlungsqualität auf Basis von Behandlungsdokumentationen und Abrechnungen** (85% / 80%) - häufig jedoch nur, wenn die Klinik mit eigenen Auswertungen dafür sorgt, dass aktuellere Ergebnisse enthalten sind (S. 30).

# 03

Kriterien bei der Klinikauswahl

## Top-3 Auswahlkriterien: Spezialisierung, besondere Qualifikationen sowie Sauberkeit und Hygiene.

Kriterien bei der Klinikwahl

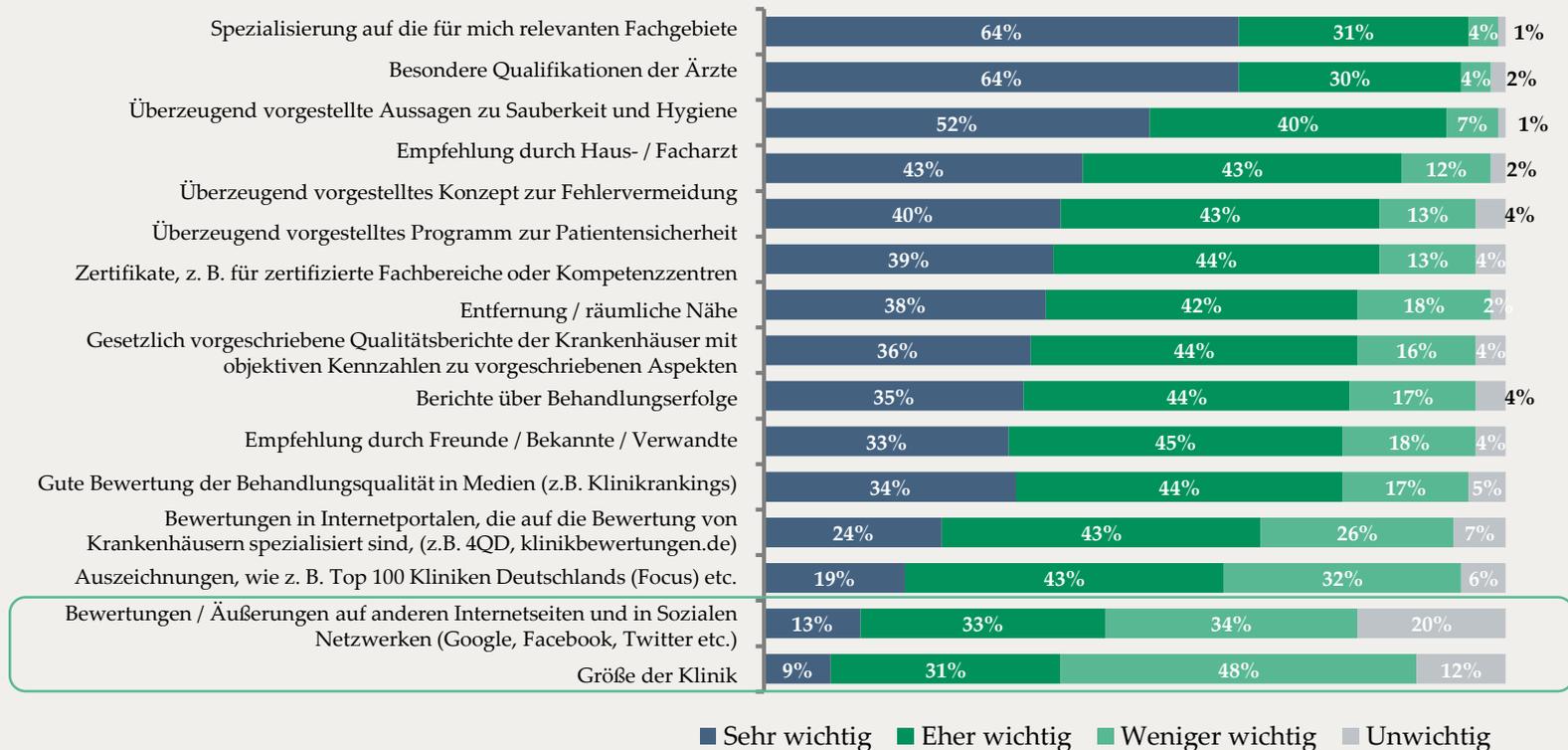


Frage 1: Angenommen, Sie müssen für einige Tage geplant ins Krankenhaus, z.B. wegen einer Operation wie Mandel- oder Blinddarmentfernung, einer Hüft-Operation oder zur Behandlung einer Herz-Kreislauf-Erkrankung. Wie wichtig sind Ihnen bei der Auswahl der Klinik die folgenden Aspekte?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Skalierte Abfrage, Top-2: Sehr wichtig + Eher wichtig)

**Bewertungen im Internet sowie die Größe spielen bei der Auswahl einer Klinik eine eher untergeordnete Rolle.**

Bundesweit: Kriterien bei der  
Klinikwahl



Frage 1: Angenommen, Sie müssen für einige Tage geplant ins Krankenhaus, z.B. wegen einer Operation wie Mandel- oder Blinddarmentfernung, einer Hüft-Operation oder zur Behandlung einer Herz-Kreislauf-Erkrankung. Wie wichtig sind Ihnen bei der Auswahl der Klinik die folgenden Aspekte?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Skalierte Abfrage, sortiert nach Top-2: Sehr wichtig + Eher wichtig)

## Über 60-Jährige Deutsche haben einen überdurchschnittlich hohen Anspruch an Patientensicherheit.

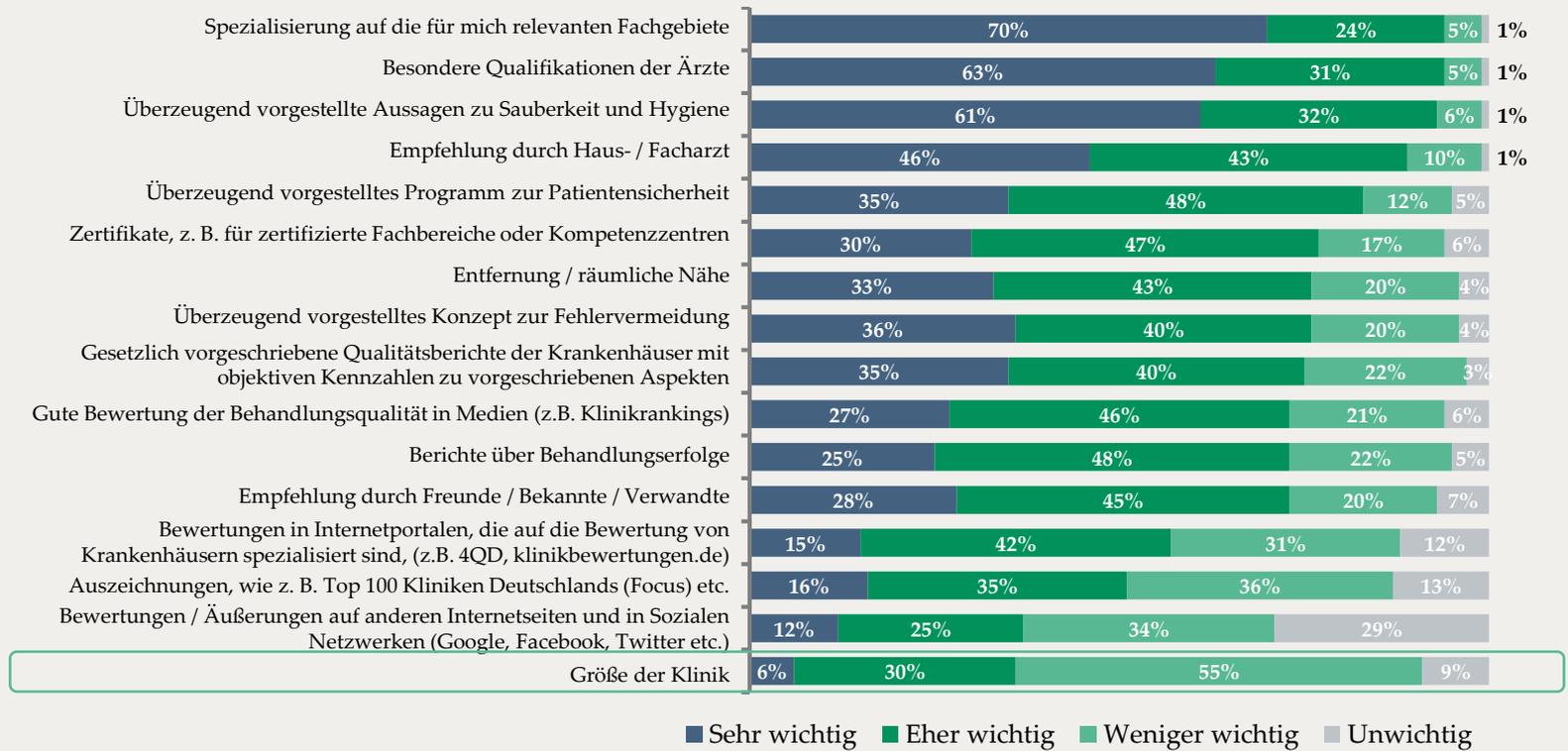
Top-2: Sehr wichtig + Eher wichtig	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
Spezialisierung auf die für mich relevanten Fachgebiete	96%	95%	97%	92%	94%	95%	97%	99%
Besondere Qualifikationen der Ärzte	95%	94%	97%	91%	94%	94%	97%	99%
Überzeugend vorgestellte Aussagen zu Sauberkeit und Hygiene	94%	90%	96%	93%	88%	92%	94%	95%
Empfehlung durch Haus- / Facharzt	92%	91%	93%	89%	87%	92%	94%	95%
Überzeugend vorgestelltes Konzept zur Fehlervermeidung	86%	84%	87%	81%	79%	86%	89%	89%
Überzeugend vorgestelltes Programm zur Patientensicherheit	83%	83%	84%	79%	79%	82%	84%	89%
Zertifikate, z. B. für zertifizierte Fachbereiche oder Kompetenzzentren	83%	80%	86%	79%	77%	80%	88%	86%
Entfernung / räumliche Nähe	80%	77%	83%	75%	82%	84%	80%	79%
Gesetzlich vorgeschriebene Qualitätsberichte der Krankenhäuser mit objektiven Kennzahlen zu vorgeschriebenen Aspekten	80%	79%	83%	80%	82%	76%	84%	81%
Berichte über Behandlungserfolge	79%	75%	84%	74%	74%	81%	85%	81%
Empfehlung durch Freunde / Bekannte / Verwandte	78%	75%	83%	82%	86%	81%	82%	71%
Gute Bewertung der Behandlungsqualität in Medien (z.B. Klinikrankings)	78%	74%	82%	76%	73%	80%	83%	78%
Bewertungen in Internetportalen, die auf die Bewertung von Krankenhäusern spezialisiert sind, (z.B. 4QD, klinikbewertungen.de)	67%	61%	72%	60%	66%	74%	73%	62%
Auszeichnungen, wie z. B. Top 100 Kliniken Deutschlands (Focus) etc.	62%	57%	67%	61%	58%	60%	66%	63%
Bewertungen / Äußerungen auf anderen Internetseiten und in Sozialen Netzwerken (Google, Facebook, Twitter, etc.)	46%	43%	49%	56%	57%	55%	40%	35%
Größe der Klinik	40%	42%	39%	42%	44%	36%	40%	40%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 1: Angenommen, Sie müssen für einige Tage geplant ins Krankenhaus, z.B. wegen einer Operation wie Mandel- oder Blinddarmentfernung, einer Hüft-Operation oder zur Behandlung einer Herz-Kreislauf-Erkrankung. Wie wichtig sind Ihnen bei der Auswahl der Klinik die folgenden Aspekte?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Skalierte Abfrage, Top-2: Sehr wichtig + Eher wichtig)

## Die Größe der Klinik spielt für Hamburger bei der Auswahl kaum eine Rolle.

Region Hamburg: Kriterien bei der Klinikwahl



Frage 1: Angenommen, Sie müssen für einige Tage geplant ins Krankenhaus, z.B. wegen einer Operation wie Mandel- oder Blinddarmentfernung, einer Hüft-Operation oder zur Behandlung einer Herz-Kreislauf-Erkrankung. Wie wichtig sind Ihnen bei der Auswahl der Klinik die folgenden Aspekte?

Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Skalierte Abfrage, sortiert nach Top-2: Sehr wichtig + Eher wichtig)

## Neben privaten Empfehlungen orientieren sich Jüngere der Metropolregion Hamburg vergleichsweise häufig an den Qualitätsberichten der Krankenhäuser.

Top-2: Sehr wichtig + Eher wichtig	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Spezialisierung auf die für mich relevanten Fachgebiete	94%	93%	95%	91%	94%	98%
Besondere Qualifikationen der Ärzte	94%	91%	96%	91%	91%	99%
Überzeugend vorgestellte Aussagen zu Sauberkeit und Hygiene	93%	91%	94%	90%	91%	98%
Empfehlung durch Haus- / Facharzt	89%	90%	90%	83%	91%	95%
Überzeugend vorgestelltes Programm zur Patientensicherheit	83%	79%	88%	78%	82%	91%
Zertifikate, z. B. für zertifizierte Fachbereiche oder Kompetenzzentren	77%	78%	78%	80%	73%	81%
Entfernung / räumliche Nähe	76%	76%	75%	71%	79%	78%
Überzeugend vorgestelltes Konzept zur Fehlervermeidung	76%	74%	78%	66%	78%	83%
Gesetzlich vorgeschriebene Qualitätsberichte der Krankenhäuser mit objektiven Kennzahlen zu vorgeschriebenen Aspekten	75%	73%	77%	81%	75%	69%
Gute Bewertung der Behandlungsqualität in Medien (z.B. Klinikrankings)	73%	72%	75%	73%	74%	74%
Berichte über Behandlungserfolge	73%	75%	72%	76%	72%	73%
Empfehlung durch Freunde / Bekannte / Verwandte	73%	74%	71%	81%	75%	60%
Bewertungen in Internetportalen, die auf die Bewertung von Krankenhäusern spezialisiert sind, (z.B. 4QD, klinikbewertungen.de)	57%	57%	55%	52%	65%	50%
Auszeichnungen, wie z. B. Top 100 Kliniken Deutschlands (Focus) etc.	51%	53%	50%	50%	47%	58%
Bewertungen / Äußerungen auf anderen Internetseiten und in Sozialen Netzwerken (Google, Facebook, Twitter etc.)	37%	34%	41%	37%	48%	26%
Größe der Klinik	36%	42%	31%	34%	35%	41%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 1: Angenommen, Sie müssen für einige Tage geplant ins Krankenhaus, z.B. wegen einer Operation wie Mandel- oder Blinddarmentfernung, einer Hüft-Operation oder zur Behandlung einer Herz-Kreislauf-Erkrankung. Wie wichtig sind Ihnen bei der Auswahl der Klinik die folgenden Aspekte?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Skalierte Abfrage, Top-2: Sehr wichtig + Eher wichtig)

04

Aspekte der Behandlungsqualität

Neben hohen Hygienestandards definiert sich Behandlungsqualität vor allem über das erzielte Behandlungsergebnis.



Frage 2a: Angenommen, Sie müssen für irgendeine Routine-Operation geplant ins Krankenhaus, z.B. zur Blinddarm- oder Mandelentfernung oder für eine Hüft-Operation. Welches wären da die maximal drei wichtigsten Aspekte, an denen Sie die Qualität der Behandlung festmachen?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Frauen haben deutlich höhere Ansprüche an die Hygienestandards in einem Krankenhaus als Männer.

	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
Hohe Hygienestandards	49%	44%	54%	46%	41%	45%	48%	57%
Das gewünschte Behandlungsergebnis wird erreicht	47%	51%	44%	41%	39%	48%	49%	53%
Qualität der medizinisch-pflegerischen Versorgung	38%	39%	37%	36%	31%	42%	39%	39%
Es treten keine Komplikationen auf	38%	39%	37%	40%	31%	46%	40%	34%
Ärzte und Pflegepersonal nehmen sich Zeit für mich	36%	37%	36%	32%	44%	36%	35%	37%
Information und Kommunikation vor und während des Klinikaufenthalts zu Art der Behandlung, Untersuchungen etc.	24%	22%	26%	25%	25%	19%	24%	26%
Besprechung der weiteren Behandlung etc., auch abteilungsübergreifend, z.B. nach einer Operation	18%	18%	18%	19%	22%	16%	20%	16%
Eingehen auf meine individuellen Bedürfnisse, Sorgen und Wünsche	17%	16%	17%	16%	23%	16%	15%	15%
Abteilungsübergreifende Fallkonferenzen / Austausch von Wissen zwischen Ärzten, Pflegekräften und Therapeuten	12%	10%	14%	9%	14%	8%	15%	12%
Angebot von Maßnahmen wie Physiotherapie etc. zur schnellen und vollständigen Genesung	11%	11%	11%	15%	10%	13%	10%	9%
Sonstiges	1%	1%	1%	0%	1%	2%	0%	1%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 2a: Angenommen, Sie müssen für irgendeine Routine-Operation geplant ins Krankenhaus, z.B. zur Blinddarm- oder Mandelentfernung oder für eine Hüft-Operation. Welches wären da die maximal drei wichtigsten Aspekte, an denen Sie die Qualität der Behandlung festmachen?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

Für Männer und über 60-Jährige der Metropolregion Hamburg ist es in erster Linie wichtig, dass das gewünschte Behandlungsergebnis erzielt wird.

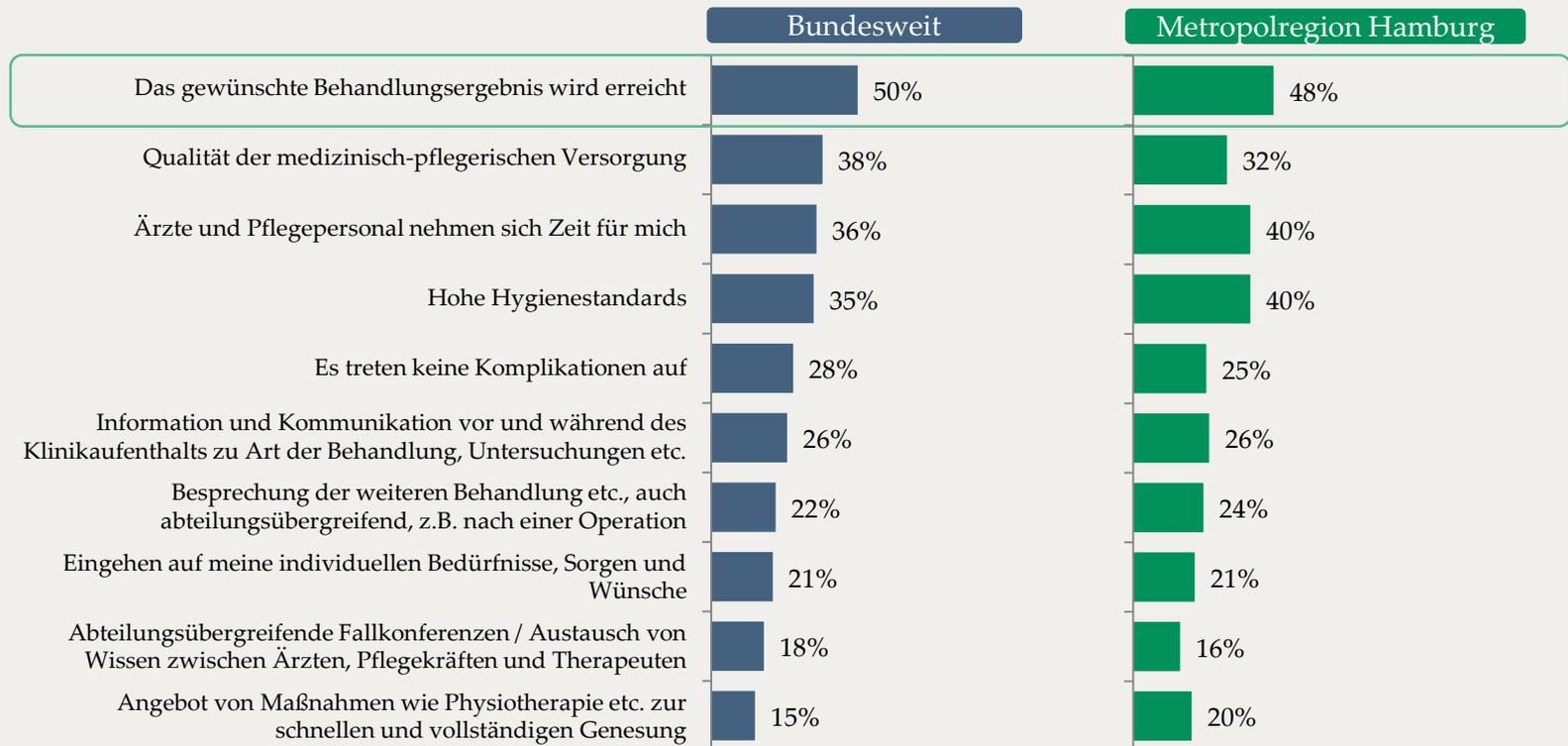
	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Hohe Hygienestandards	52%	48%	55%	54%	46%	56%
Das gewünschte Behandlungsergebnis wird erreicht	49%	54%	45%	51%	40%	58%
Ärzte und Pflegepersonal nehmen sich Zeit für mich	40%	44%	36%	47%	36%	37%
Qualität der medizinisch-pflegerischen Versorgung	34%	32%	36%	31%	32%	40%
Es treten keine Komplikationen auf	26%	26%	27%	20%	31%	28%
Besprechung der weiteren Behandlung etc., auch abteilungsübergreifend, z.B. nach einer Operation	24%	28%	20%	21%	30%	19%
Information und Kommunikation vor und während des Klinikaufenthalts zu Art der Behandlung, Untersuchungen etc.	23%	15%	31%	25%	22%	23%
Eingehen auf meine individuellen Bedürfnisse, Sorgen und Wünsche	18%	18%	18%	19%	18%	17%
Angebot von Maßnahmen wie Physiotherapie etc. zur schnellen und vollständigen Genesung	13%	16%	10%	17%	14%	9%
Abteilungsübergreifende Fallkonferenzen / Austausch von Wissen zwischen Ärzten, Pflegekräften und Therapeuten	12%	8%	15%	4%	18%	12%
Sonstiges	0%	1%	0%	0%	1%	0%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 2a: Angenommen, Sie müssen für irgendeine Routine-Operation geplant ins Krankenhaus, z.B. zur Blinddarm- oder Mandelentfernung oder für eine Hüft-Operation. Welches wären da die maximal drei wichtigsten Aspekte, an denen Sie die Qualität der Behandlung festmachen?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

Auch bei nicht-operativen Therapien hat das Behandlungsergebnis oberste Priorität.

Behandlungsqualität bei einer nicht-operativen Therapie



Frage 2b: Und welches wären die maximal drei wichtigsten Aspekte, an denen Sie Behandlungsqualität festmachen, wenn Sie sich wegen irgendeiner nichtoperativen Therapie wie z.B. einer Herz-Kreislauf-Erkrankung im Krankenhaus befinden?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Frauen haben vor und während eines Klinikaufenthaltes ein deutlich stärkeres Informations- und Kommunikationsbedürfnis als Männer.

	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
Das gewünschte Behandlungsergebnis wird erreicht	50%	52%	48%	39%	42%	53%	53%	56%
Qualität der medizinisch-pflegerischen Versorgung	38%	39%	37%	42%	35%	39%	40%	37%
Ärzte und Pflegepersonal nehmen sich Zeit für mich	36%	36%	36%	36%	37%	33%	41%	34%
Hohe Hygienestandards	35%	34%	36%	32%	29%	32%	33%	43%
Es treten keine Komplikationen auf	28%	34%	23%	31%	27%	31%	28%	26%
Information und Kommunikation vor und während des Klinikaufenthaltes zu Art der Behandlung, Untersuchungen etc.	26%	21%	31%	23%	30%	22%	29%	26%
Besprechung der weiteren Behandlung etc., auch abteilungsübergreifend, z.B. nach einer Operation	22%	21%	23%	21%	23%	24%	26%	19%
Eingehen auf meine individuellen Bedürfnisse, Sorgen und Wünsche	21%	21%	21%	27%	20%	23%	17%	19%
Abteilungsübergreifende Fallkonferenzen / Austausch von Wissen zwischen Ärzten, Pflegekräften und Therapeuten	18%	14%	23%	17%	20%	17%	16%	21%
Angebot von Maßnahmen wie Physiotherapie etc. zur schnellen und vollständigen Genesung	15%	14%	16%	16%	12%	14%	14%	15%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 2b: Und welches wären die maximal drei wichtigsten Aspekte, an denen Sie Behandlungsqualität festmachen, wenn Sie sich wegen irgendeiner nichtoperativen Therapie wie z.B. einer Herz-Kreislauf-Erkrankung im Krankenhaus befinden?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

Für junge Befragte der Metropolregion Hamburg ist die Qualität der medizinisch-pflegerischen Versorgung auch bei nicht-operativen Therapien ein wichtiger Faktor.

	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Das gewünschte Behandlungsergebnis wird erreicht	48%	48%	47%	44%	45%	55%
Hohe Hygienestandards	40%	45%	35%	44%	34%	42%
Ärzte und Pflegepersonal nehmen sich Zeit für mich	40%	40%	39%	37%	42%	40%
Qualität der medizinisch-pflegerischen Versorgung	32%	36%	29%	39%	31%	26%
Information und Kommunikation vor und während des Klinikaufenthalts zu Art der Behandlung, Untersuchungen etc.	26%	21%	31%	23%	25%	30%
Es treten keine Komplikationen auf	25%	29%	22%	18%	31%	27%
Besprechung der weiteren Behandlung etc., auch abteilungsübergreifend, z.B. nach einer Operation	24%	23%	25%	24%	21%	27%
Eingehen auf meine individuellen Bedürfnisse, Sorgen und Wünsche	21%	22%	19%	24%	24%	13%
Angebot von Maßnahmen wie Physiotherapie etc. zur schnellen und vollständigen Genesung	20%	15%	25%	19%	19%	23%
Abteilungsübergreifende Fallkonferenzen / Austausch von Wissen zwischen Ärzten, Pflegekräften und Therapeuten	16%	10%	20%	14%	16%	17%

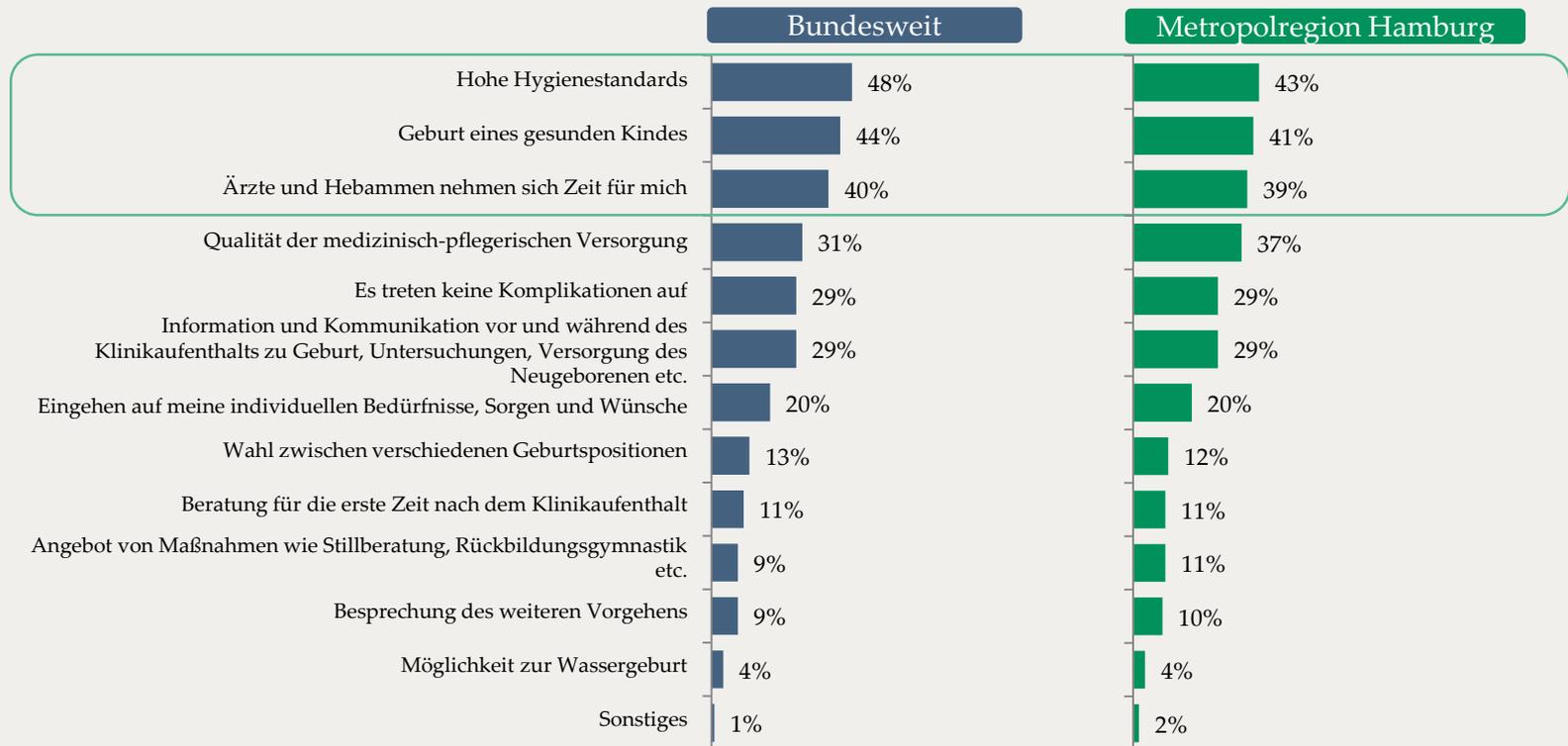
■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 2b: Und welches wären die maximal drei wichtigsten Aspekte, an denen Sie Behandlungsqualität festmachen, wenn Sie sich wegen irgendeiner nichtoperativen Therapie wie z.B. einer Herz-Kreislauf-Erkrankung im Krankenhaus befinden?

Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

Bei der Geburt eines Kindes zählen vor allem hohe Hygienestandards, die Gesundheit des Kindes und die Zeit, die sich Ärzte und Hebammen nehmen.

Behandlungsqualität bei der Geburt eines Kindes



Frage 2c: Und welches wären die maximal drei wichtigsten Aspekte, an denen Sie Behandlungsqualität festmachen, wenn Sie bzw. Ihre Partnerin oder eine nahe Angehörige sich zur Geburt eines Kindes im Krankenhaus befänden?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

Die Zeit, die sich Ärzte und Hebammen bei der Geburt eines Kindes nehmen, ist vor allem für Frauen ein wichtiger Aspekt der Behandlungsqualität.

	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
Hohe Hygienestandards	48%	44%	50%	37%	40%	44%	51%	56%
Geburt eines gesunden Kindes	44%	46%	42%	40%	36%	42%	48%	48%
Ärzte und Hebammen nehmen sich Zeit für mich	40%	35%	45%	33%	45%	41%	39%	41%
Qualität der medizinisch-pflegerischen Versorgung	31%	33%	29%	24%	32%	30%	33%	32%
Es treten keine Komplikationen auf	29%	32%	26%	21%	25%	29%	38%	29%
Information und Kommunikation vor und während des Klinikaufenthalts zu Geburt, Untersuchungen, Versorgung des Neugeborenen etc.	29%	24%	33%	28%	23%	28%	28%	32%
Eingehen auf meine individuellen Bedürfnisse, Sorgen und Wünsche	20%	19%	22%	27%	24%	18%	17%	17%
Wahl zwischen verschiedenen Geburtspositionen	13%	12%	14%	12%	14%	15%	16%	11%
Beratung für die erste Zeit nach dem Klinikaufenthalt	11%	13%	9%	16%	10%	12%	8%	9%
Angebot von Maßnahmen wie Stillberatung, Rückbildungsgymnastik etc.	9%	9%	9%	17%	12%	10%	6%	6%
Besprechung des weiteren Vorgehens	9%	12%	5%	17%	12%	10%	5%	4%
Möglichkeit zur Wassergeburt	4%	4%	4%	5%	8%	4%	2%	3%
Sonstiges	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	2%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 2c: Und welches wären die maximal drei wichtigsten Aspekte, an denen Sie Behandlungsqualität festmachen, wenn Sie bzw. Ihre Partnerin oder eine nahe Angehörige sich zur Geburt eines Kindes im Krankenhaus befänden?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Frauen in der Metropolregion Hamburg legen besonders viel Wert auf Informationen zu Geburt, Untersuchungen, Versorgung des Neugeborenen etc.

	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Hohe Hygienestandards	43%	40%	45%	31%	45%	52%
Geburt eines gesunden Kindes	41%	46%	36%	40%	36%	47%
Ärzte und Hebammen nehmen sich Zeit für mich	39%	34%	44%	35%	40%	42%
Qualität der medizinisch-pflegerischen Versorgung	37%	43%	31%	42%	35%	34%
Es treten keine Komplikationen auf	29%	33%	26%	28%	32%	28%
Information und Kommunikation vor und während des Klinikaufenthalts zu Geburt, Untersuchungen, Versorgung des Neugeborenen etc.	29%	21%	35%	29%	28%	29%
Eingehen auf meine individuellen Bedürfnisse, Sorgen und Wünsche	20%	16%	24%	19%	23%	20%
Wahl zwischen verschiedenen Geburtspositionen	12%	7%	17%	7%	16%	13%
Angebot von Maßnahmen wie Stillberatung, Rückbildungsgymnastik etc.	11%	9%	13%	12%	16%	5%
Beratung für die erste Zeit nach dem Klinikaufenthalt	11%	9%	12%	14%	10%	9%
Besprechung des weiteren Vorgehens	10%	13%	7%	18%	5%	7%
Möglichkeit zur Wassergeburt	4%	5%	3%	11%	2%	0%
Sonstiges	2%	3%	1%	1%	1%	3%

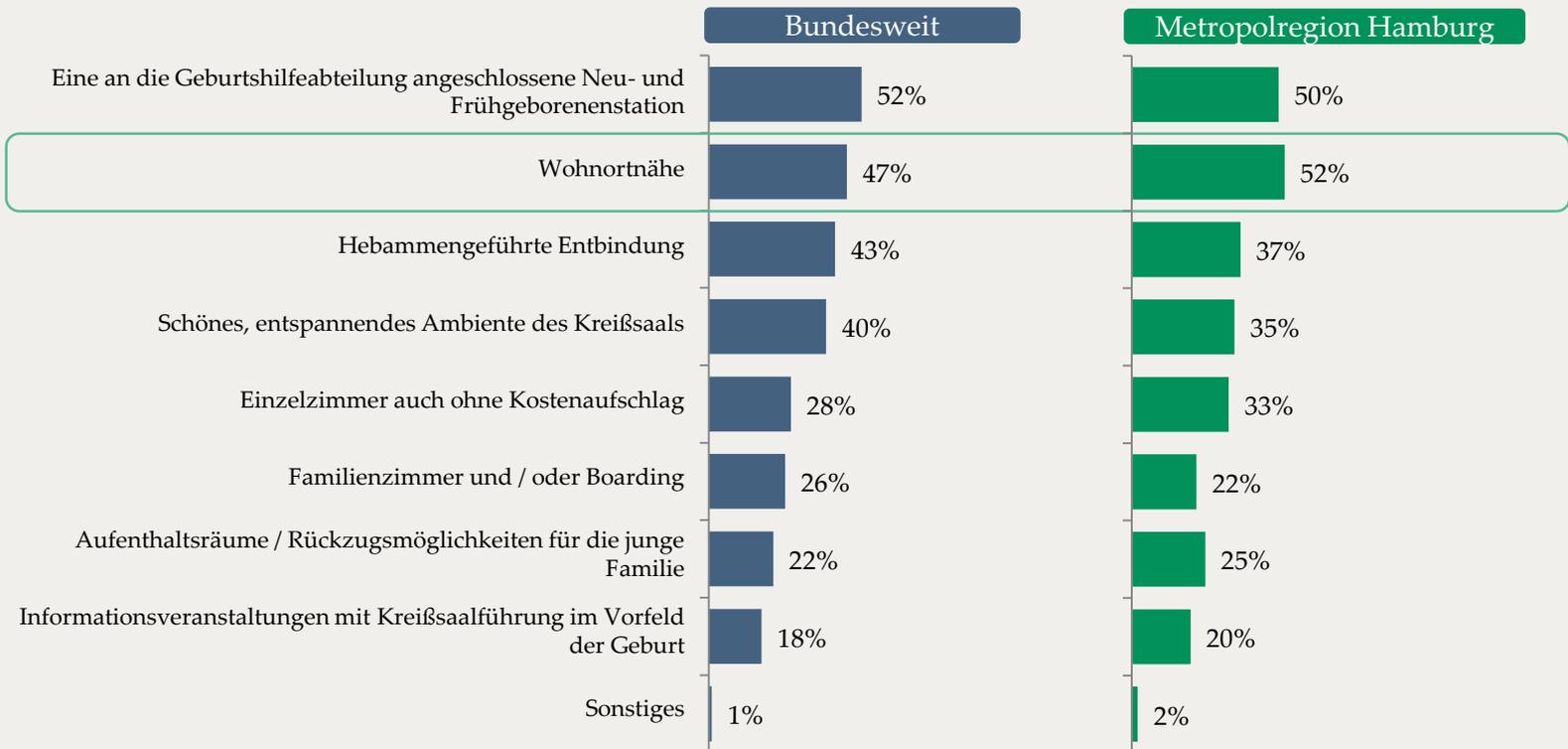
■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 2c: Und welches wären die maximal drei wichtigsten Aspekte, an denen Sie Behandlungsqualität festmachen, wenn Sie bzw. Ihre Partnerin oder eine nahe Angehörige sich zur Geburt eines Kindes im Krankenhaus befänden?

Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

Wenn es um die Geburt eines Kindes geht, ist den Befragten der Region Hamburg die Wohnortnähe der Klinik besonders wichtig.

Weitere wichtige Aspekte bei der Geburt eines Kindes



Frage 2d: Welche bis zu drei Aspekte, die sich nicht auf die Behandlungsqualität beziehen, wären Ihnen bei der Geburt eines Kindes noch wichtig?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

Für 30- bis 39-Jährige ist Privatsphäre bei der Geburt eines Kindes relativ wichtig.

	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
Eine an die Geburtshilfeabteilung angeschlossene Neu- und Frühgeborenenstation	52%	49%	55%	41%	41%	55%	59%	57%
Wohnortnähe	47%	50%	45%	45%	42%	49%	50%	49%
Hebammengeführte Entbindung	43%	42%	43%	38%	31%	39%	43%	51%
Schönes, entspannendes Ambiente des Kreißsaals	40%	33%	46%	41%	39%	36%	37%	42%
Einzelzimmer auch ohne Kostenaufschlag	28%	29%	26%	36%	32%	29%	27%	22%
Familienzimmer und / oder Boarding	26%	24%	29%	29%	33%	26%	25%	23%
Aufenthaltsräume / Rückzugsmöglichkeiten für die junge Familie	22%	27%	18%	22%	28%	23%	26%	18%
Informationsveranstaltungen mit Kreißsaalführung im Vorfeld der Geburt	18%	17%	20%	22%	17%	22%	16%	17%
Sonstiges	1%	1%	1%	0%	1%	2%	0%	2%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 2d: Welche bis zu drei Aspekte, die sich nicht auf die Behandlungsqualität beziehen, wären Ihnen bei der Geburt eines Kindes noch wichtig?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Metropolregion Hamburg: Frauen und über 60-Jährige legen in erster Linie Wert auf eine an die Geburtshilfeabteilung angeschlossene Neu- und Frühgeborenenstation.

	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Wohnortnähe	52%	65%	40%	55%	49%	52%
Eine an die Geburtshilfeabteilung angeschlossene Neu- und Frühgeborenenstation	50%	42%	58%	37%	54%	60%
Hebammengeführte Entbindung	37%	38%	36%	31%	37%	44%
Schönes, entspannendes Ambiente des Kreißsaals	35%	26%	44%	37%	34%	35%
Einzelzimmer auch ohne Kostenaufschlag	33%	37%	28%	34%	35%	28%
Aufenthaltsräume / Rückzugsmöglichkeiten für die junge Familie	25%	23%	27%	30%	32%	12%
Familienzimmer und / oder Boarding	22%	24%	21%	30%	16%	22%
Informationsveranstaltungen mit Kreißsaalführung im Vorfeld der Geburt	20%	11%	29%	21%	18%	22%
Sonstiges	2%	2%	1%	1%	2%	2%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

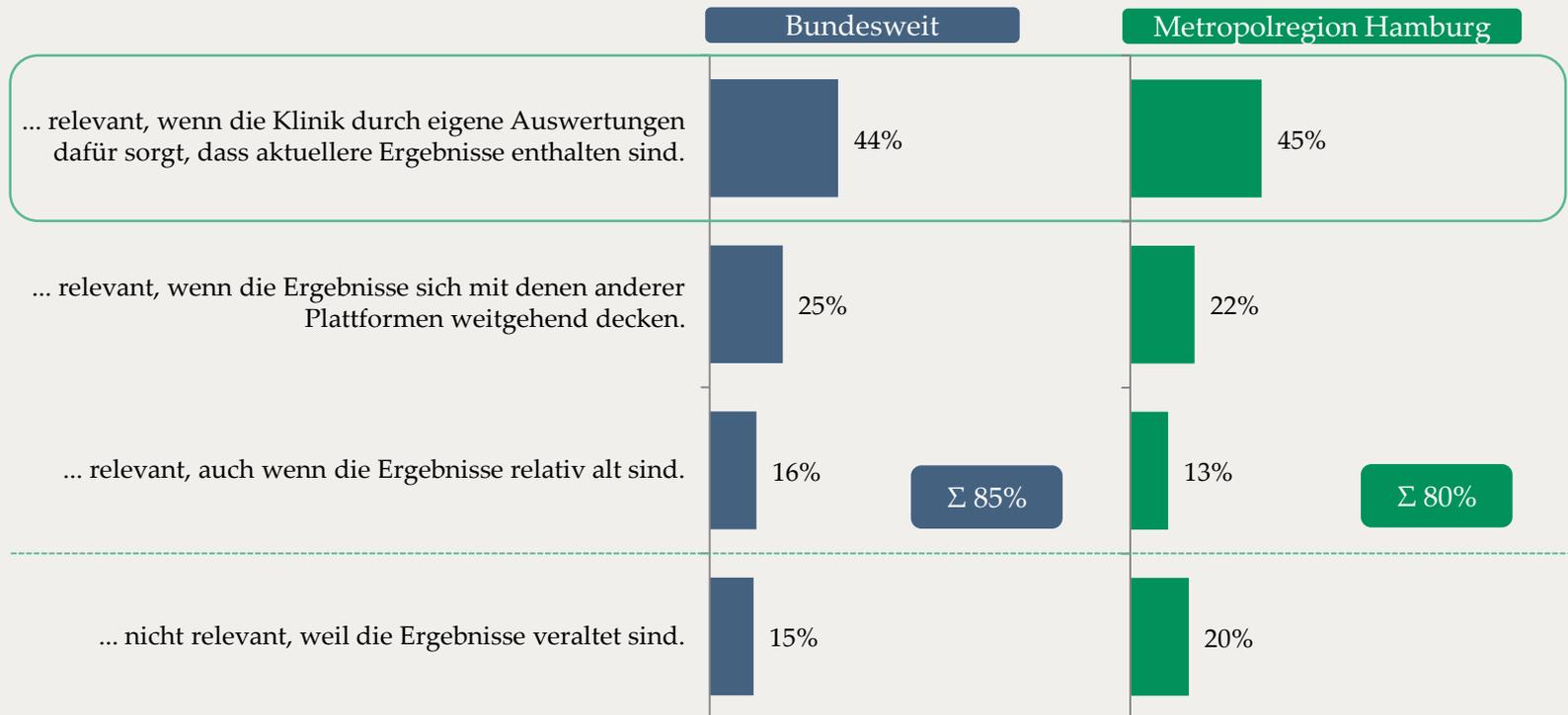
Frage 2d: Welche bis zu drei Aspekte, die sich nicht auf die Behandlungsqualität beziehen, wären Ihnen bei der Geburt eines Kindes noch wichtig?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

05

Messung von Behandlungsqualität

Für mehr als 80 Prozent der Deutschen sind Berichte zur Behandlungsqualität bei der Klinikwahl grundsätzlich relevant. Ergebnisse sollten allerdings aktueller sein.

Berichte zur Behandlungsqualität wären bei der Klinikwahl ...



Frage 3: Es gibt mehrere Verfahren zur Messung von Behandlungsqualität, teils gesetzlich vorgeschrieben. Die Daten werden auf Basis der behandlungsbegleitenden Dokumentation und Angaben des Krankenhauses erhoben und zentral ausgewertet, z.B. beim Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen oder bei der Krankenkasse. Diese Auswertung dauert lange, oft erhält man Ergebnisse erst für ein bis zwei Jahre rückwirkend. Welcher Aussage stimmen Sie am ehesten zu?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

## Für jeden fünften 40- bis 49-jährigen Deutschen hätten Berichte zur Behandlungsqualität bei der Klinikwahl keine Bedeutung.

Berichte zur Behandlungsqualität wären bei der Klinikwahl ...	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
... relevant, wenn die Klinik durch eigene Auswertungen dafür sorgt, dass aktuellere Ergebnisse enthalten sind.	<b>44%</b>	40%	47%	41%	39%	38%	46%	49%
... relevant, wenn die Ergebnisse sich mit denen anderer Plattformen weitgehend decken.	<b>25%</b>	25%	25%	15%	23%	28%	30%	27%
... relevant, auch wenn die Ergebnisse relativ alt sind.	<b>16%</b>	19%	13%	28%	22%	14%	10%	11%
... nicht relevant, weil die Ergebnisse veraltet sind.	<b>15%</b>	16%	15%	16%	16%	20%	14%	13%
<b>Relevant</b>	<b>85%</b>	84%	85%	84%	84%	80%	86%	87%
<b>Nicht relevant</b>	<b>15%</b>	16%	15%	16%	16%	20%	14%	13%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 3: Es gibt mehrere Verfahren zur Messung von Behandlungsqualität, teils gesetzlich vorgeschrieben. Die Daten werden auf Basis der behandlungsbegleitenden Dokumentation und Angaben des Krankenhauses erhoben und zentral ausgewertet, z.B. beim Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen oder bei der Krankenkasse. Diese Auswertung dauert lange, oft erhält man Ergebnisse erst für ein bis zwei Jahre rückwirkend. Welcher Aussage stimmen Sie am ehesten zu?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Einfachnennung)

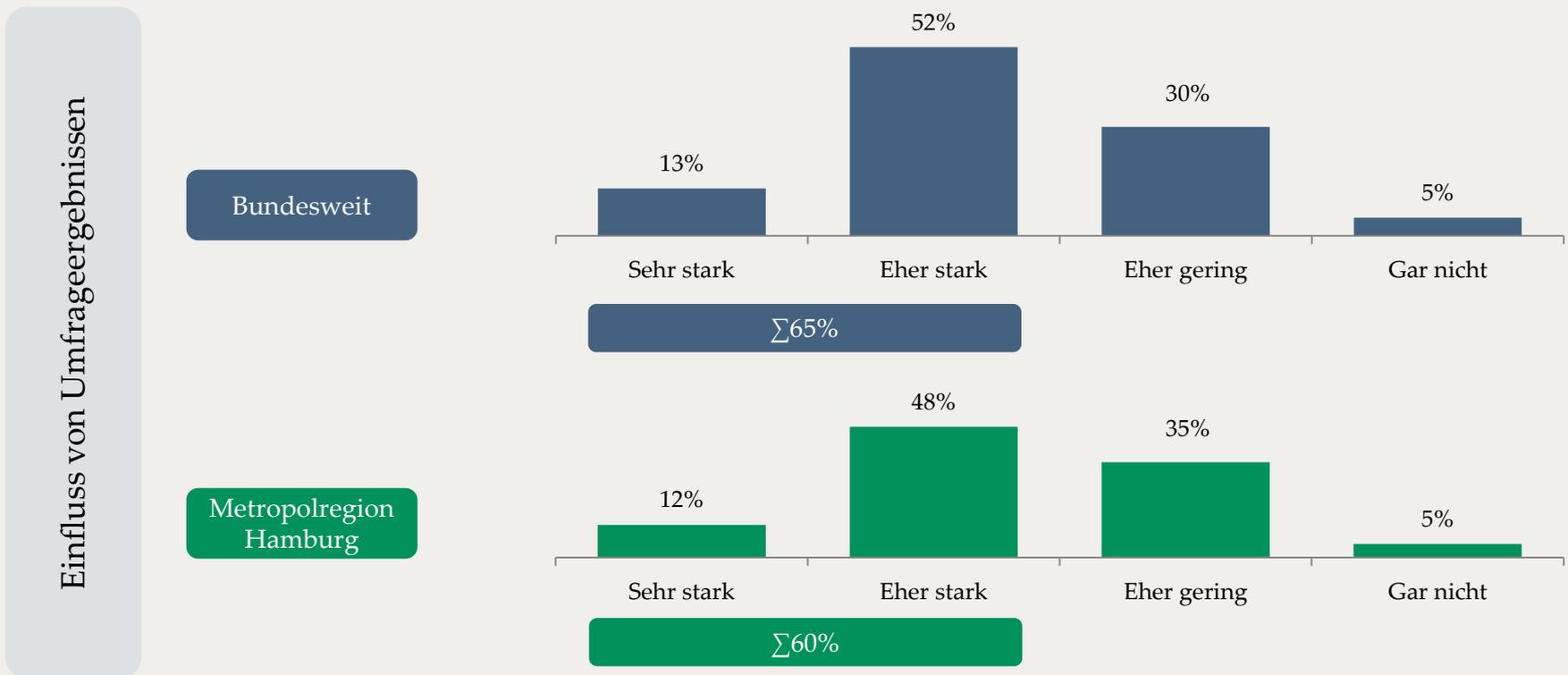
## Metropolregion Hamburg: Vor allem über 60-Jährige würden sich bei der Klinikwahl an den Ergebnissen der Qualitätsberichte orientieren.

Berichte zur Behandlungsqualität wären bei der Klinikwahl ...	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
... relevant, wenn die Klinik durch eigene Auswertungen dafür sorgt, dass aktuellere Ergebnisse enthalten sind.	45%	46%	45%	36%	51%	48%
... relevant, wenn die Ergebnisse sich mit denen anderer Plattformen weitgehend decken.	22%	21%	22%	22%	16%	29%
... relevant, auch wenn die Ergebnisse relativ alt sind.	13%	16%	11%	21%	10%	8%
... nicht relevant, weil die Ergebnisse veraltet sind.	20%	17%	22%	21%	23%	15%
<b>Relevant</b>	<b>80%</b>	<b>83%</b>	<b>78%</b>	<b>79%</b>	<b>77%</b>	<b>85%</b>
<b>Nicht relevant</b>	<b>20%</b>	<b>17%</b>	<b>22%</b>	<b>21%</b>	<b>23%</b>	<b>15%</b>

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 3: Es gibt mehrere Verfahren zur Messung von Behandlungsqualität, teils gesetzlich vorgeschrieben. Die Daten werden auf Basis der behandlungsbegleitenden Dokumentation und Angaben des Krankenhauses erhoben und zentral ausgewertet, z.B. beim Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen oder bei der Krankenkasse. Diese Auswertung dauert lange, oft erhält man Ergebnisse erst für ein bis zwei Jahre rückwirkend. Welcher Aussage stimmen Sie am ehesten zu?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

Rund zwei Drittel der Deutschen würden sich bei der Entscheidung für eine Klinik von Umfrageergebnissen beeinflussen lassen.



Frage 4a: Krankenhäuser können auch eigene Umfragen unter Patienten zu deren Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt und der Behandlungsqualität durchführen und die Ergebnisse veröffentlichen. Wie stark würden diese Umfrageergebnisse Ihre Entscheidung für eine Klinik beeinflussen?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

## Bei älteren Bundesbürgern haben Ergebnisse von Patientenumfragen bei der Klinikwahl eine geringere Bedeutung.

	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
Sehr stark	13%	9%	17%	17%	13%	11%	13%	13%
Eher stark	52%	55%	50%	55%	60%	59%	51%	45%
Eher gering	30%	32%	28%	28%	26%	22%	33%	35%
Gar nicht	5%	4%	5%	0%	1%	8%	3%	7%
<b>Top-2: Sehr stark + Eher stark</b>	<b>65%</b>	<b>64%</b>	<b>67%</b>	<b>72%</b>	<b>73%</b>	<b>70%</b>	<b>64%</b>	<b>58%</b>

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 4a: Krankenhäuser können auch eigene Umfragen unter Patienten zu deren Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt und der Behandlungsqualität durchführen und die Ergebnisse veröffentlichen. Wie stark würden diese Umfrageergebnisse Ihre Entscheidung für eine Klinik beeinflussen?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Einfachnennung)

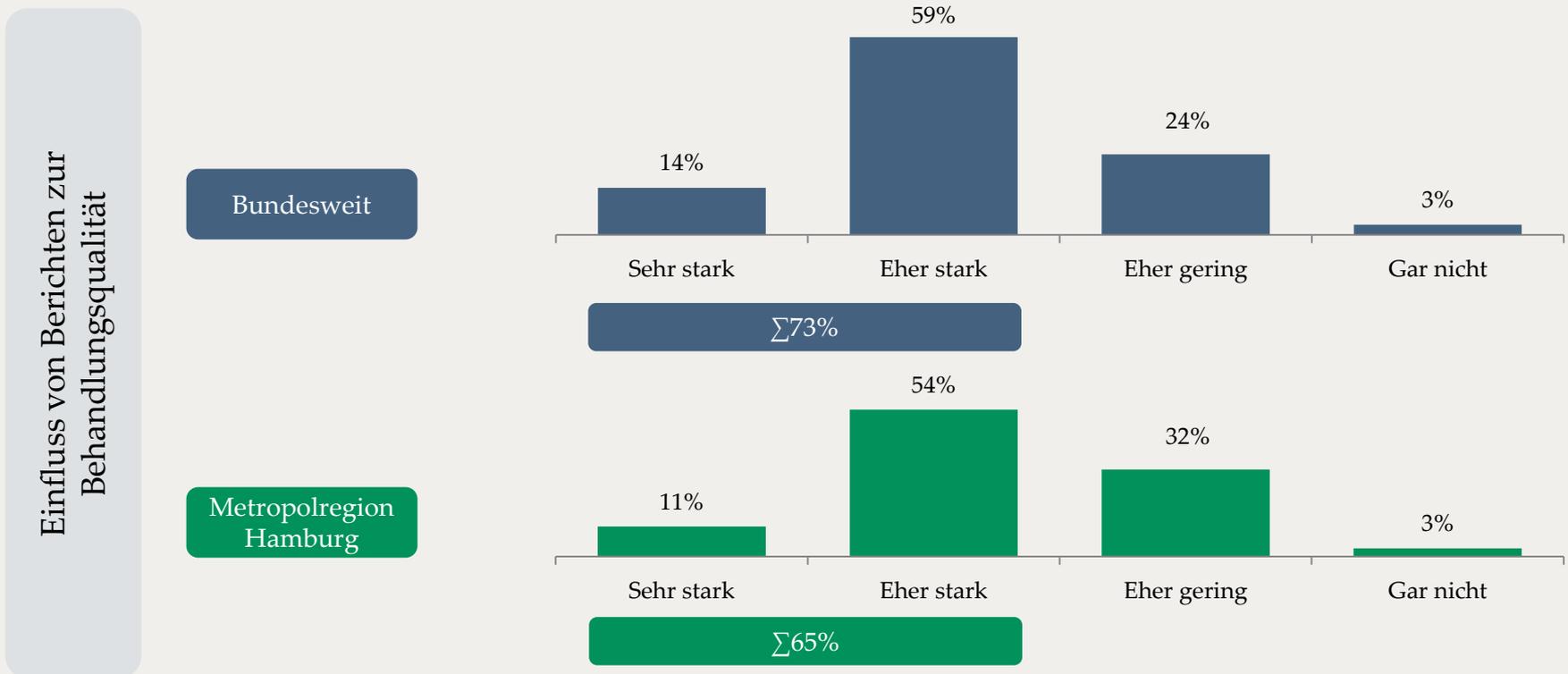
In der Metropolregion Hamburg würden sich insbesondere unter 40-Jährige bei der Wahl ihrer Klinik von Umfrageergebnissen leiten lassen.

	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Sehr stark	12%	14%	10%	14%	12%	11%
Eher stark	48%	47%	50%	53%	52%	39%
Eher gering	35%	37%	34%	33%	30%	44%
Gar nicht	5%	2%	6%	0%	6%	6%
<b>Top-2: Sehr stark + Eher stark</b>	<b>60%</b>	<b>61%</b>	<b>60%</b>	<b>67%</b>	<b>64%</b>	<b>50%</b>

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 4a: Krankenhäuser können auch eigene Umfragen unter Patienten zu deren Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt und der Behandlungsqualität durchführen und die Ergebnisse veröffentlichen. Wie stark würden diese Umfrageergebnisse Ihre Entscheidung für eine Klinik beeinflussen?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

Etwa drei Viertel der Deutschen würden sich bei der Entscheidung für eine Klinik an Berichten zur Behandlungsqualität orientieren.

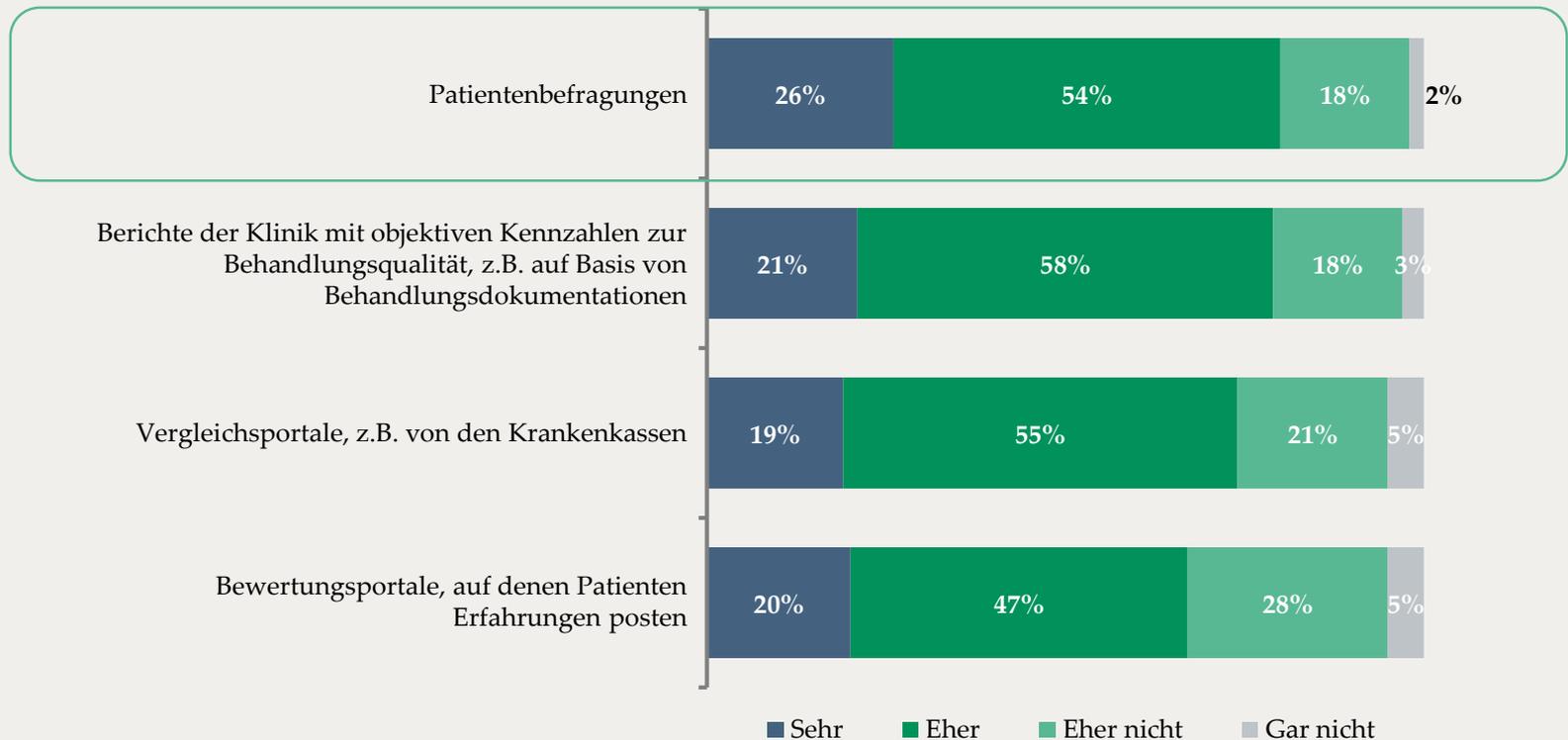


Frage 4b: Und wie stark würden Berichte mit aktuellen Zahlen zur Behandlungsqualität auf Basis von Behandlungsdokumentationen und Abrechnungsdaten Ihre Entscheidung für eine Klinik beeinflussen?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

Für 80 Prozent der Deutschen sind Ergebnisse aus Patientenbefragungen eine glaubwürdige Quelle zur Bewertung der Behandlungsqualität.

Bundesweit: Glaubwürdigkeit von Aussagen zur Behandlungsqualität



Frage 5: Wie glaub- und vertrauenswürdig sind aus Ihrer Sicht die folgenden Ergebnisse zur Behandlungsqualität?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Skalierte Abfrage, sortiert nach Top-2: Sehr + Eher)

**Bewertungsportale im Internet werden vor allem bei 30- bis 49-Jährigen als glaub- und vertrauenswürdig eingestuft.**

Top-2: Sehr + Eher	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
Patientenbefragungen	80%	76%	83%	83%	81%	84%	79%	74%
Berichte der Klinik mit objektiven Kennzahlen zur Behandlungsqualität, z.B. auf Basis von Behandlungsdokumentationen	79%	79%	78%	76%	77%	73%	84%	81%
Vergleichsportale, z.B. von den Krankenkassen	74%	73%	75%	75%	72%	71%	75%	76%
Bewertungsportale, auf denen Patienten Erfahrungen posten	67%	61%	73%	65%	78%	75%	65%	61%

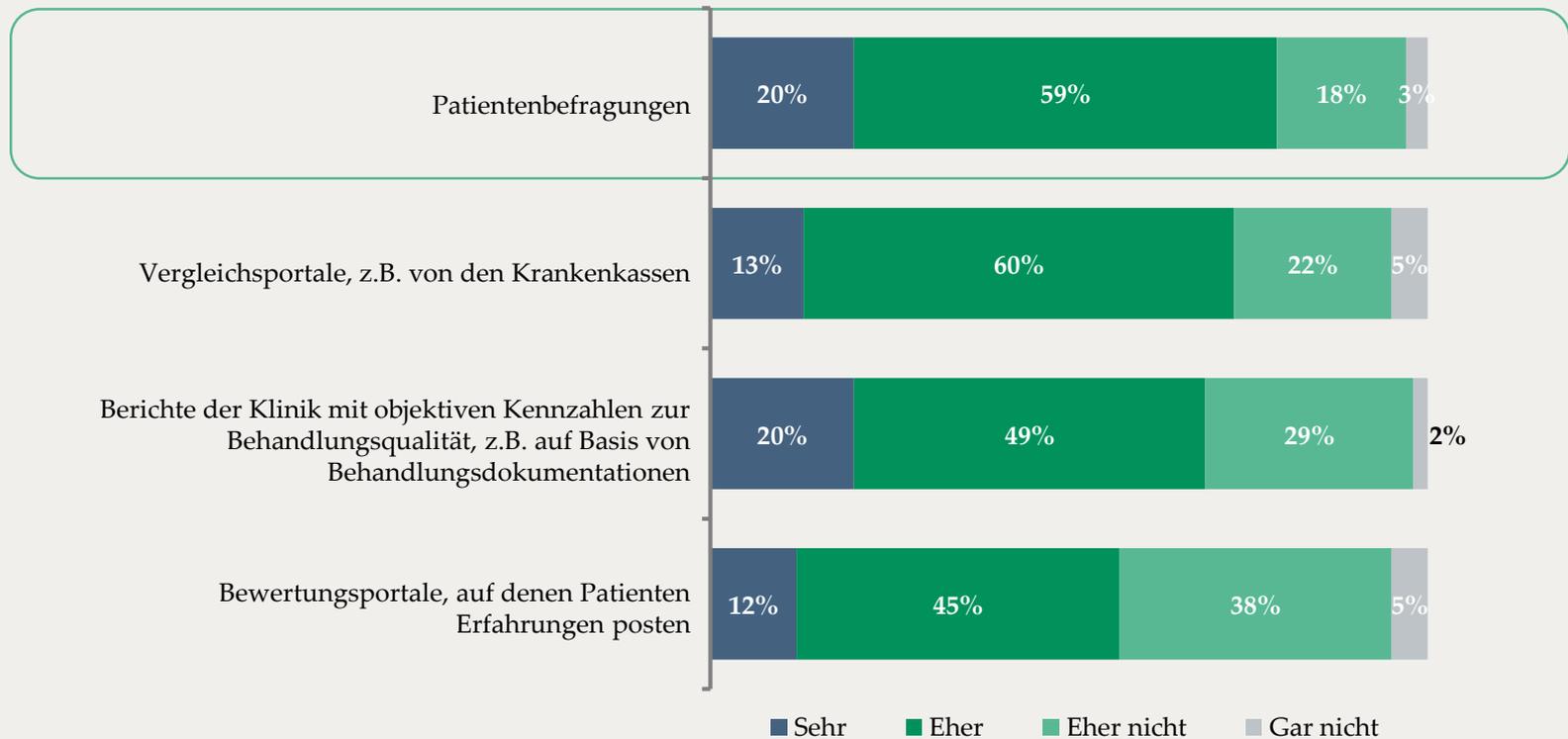
■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 5: Wie glaub- und vertrauenswürdig sind aus Ihrer Sicht die folgenden Ergebnisse zur Behandlungsqualität?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Skalierte Abfrage, Top-2: Sehr + Eher)

Metropolregion Hamburg: Patientenbefragungen sind die glaubwürdigste Quelle, wenn es um die Beurteilung der Behandlungsqualität einer Klinik geht.

Hamburg: Glaubwürdigkeit von Aussagen zur Behandlungsqualität



Frage 5: Wie glaub- und vertrauenswürdig sind aus Ihrer Sicht die folgenden Ergebnisse zur Behandlungsqualität?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Skalierte Abfrage, sortiert nach Top-2: Sehr + Eher)

Von den Befragten aus Hamburg und Umgebung lassen sich vor allem unter 60-Jährige von Umfrageergebnissen beeinflussen.

Top-2: Sehr + Eher	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Patientenbefragungen	79%	82%	77%	85%	84%	68%
Vergleichsportale, z.B. von den Krankenkassen	73%	74%	72%	71%	73%	75%
Berichte der Klinik mit objektiven Kennzahlen zur Behandlungsqualität, z.B. auf Basis von Behandlungsdokumentationen	69%	65%	74%	66%	64%	80%
Bewertungsportale, auf denen Patienten Erfahrungen posten	57%	52%	62%	48%	73%	49%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

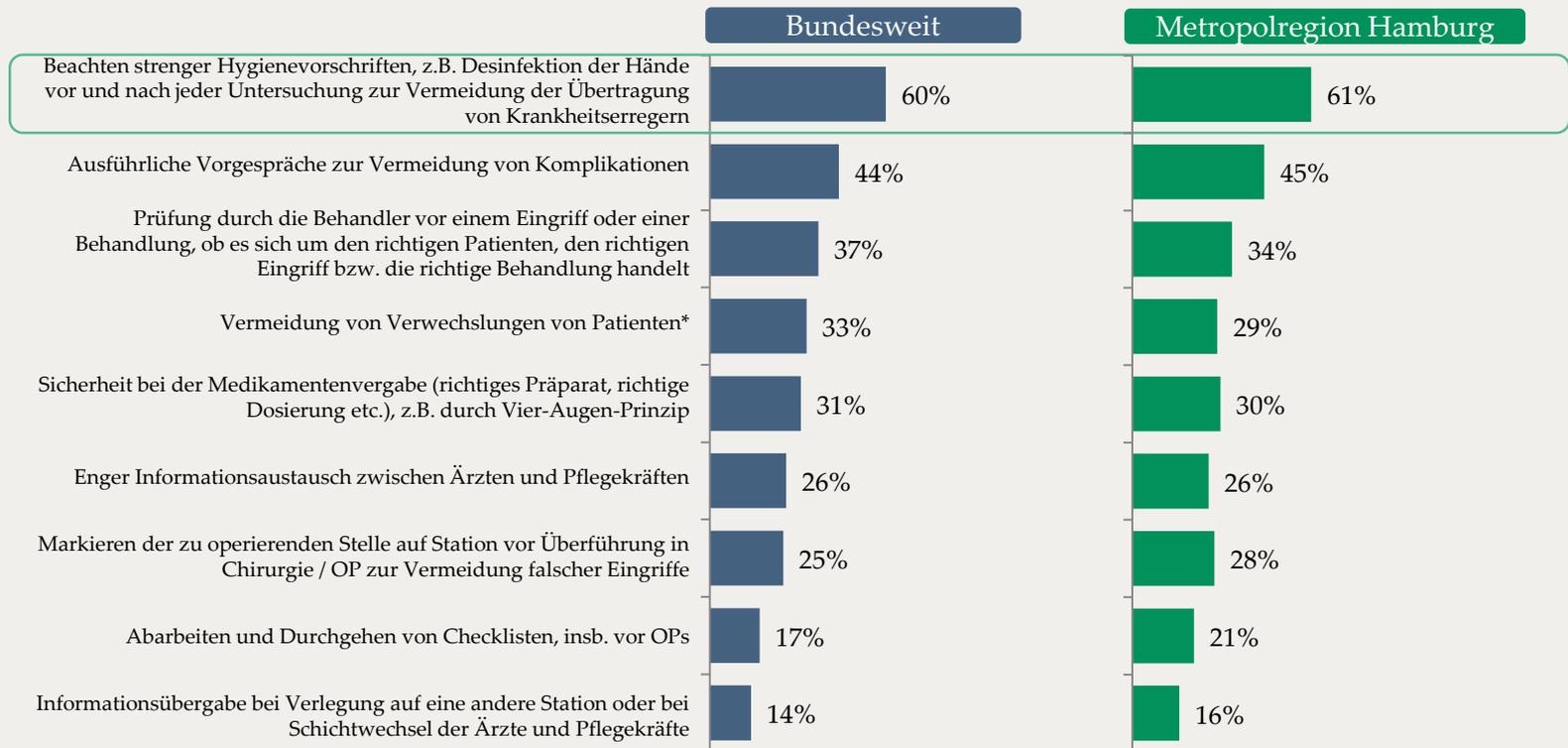
Frage 5: Wie glaub- und vertrauenswürdig sind aus Ihrer Sicht die folgenden Ergebnisse zur Behandlungsqualität?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Skalierte Abfrage, Top-2: Sehr + Eher)

06

Patientensicherheit

**Patientensicherheit bei einer Routine-Operation wird aus Sicht der Befragten in erster Linie durch das Beachten strenger Hygienevorschriften gewährleistet.**

Patientensicherheit bei einer Routine-Operation



\*insb. vor OPs, wenn Patienten nicht selbst Auskunft zu ihrer Person geben können, bei der Medikamentengabe oder bei Neugeborenen, z.B. durch Patientenarmbänder

Frage 6a: Kommen wir nun zum Thema Patientensicherheit in Kliniken. Nehmen Sie bitte wieder an, Sie sind für eine Routine-OP im Krankenhaus, z.B. zur Blinddarm- oder Mandelentfernung. Welches wären da für Sie die maximal drei wichtigsten Kriterien für Patientensicherheit?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Je älter die Patienten sind, desto wichtiger sind für sie ausführliche Vorgespräche zur Vermeidung von Komplikationen.

	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
Beachten strenger Hygienevorschriften, z.B. Desinfektion der Hände vor und nach jeder Untersuchung zur Vermeidung der Übertragung von Krankheitserregern	60%	59%	61%	55%	59%	58%	61%	64%
Ausführliche Vorgespräche zur Vermeidung von Komplikationen	44%	41%	48%	41%	36%	45%	45%	49%
Prüfung durch die Behandler vor einem Eingriff oder einer Behandlung, ob es sich um den richtigen Patienten, den richtigen Eingriff bzw. die richtige Behandlung handelt	37%	36%	39%	32%	27%	41%	42%	40%
Vermeidung von Verwechslungen von Patienten, insb. vor OPs, wenn Patienten nicht selbst Auskunft zu ihrer Person geben können, bei der Medikamentengabe oder bei Neugeborenen, z.B. durch Patientenarmbänder	33%	31%	35%	31%	33%	36%	33%	32%
Sicherheit bei der Medikamentenvergabe (richtiges Präparat, richtige Dosierung etc.), z.B. durch Vier-Augen-Prinzip	31%	31%	31%	25%	35%	28%	37%	31%
Enger Informationsaustausch zwischen Ärzten und Pflegekräften	26%	28%	24%	29%	30%	27%	26%	22%
Markieren der zu operierenden Stelle auf Station vor Überführung in Chirurgie / OP zur Vermeidung falscher Eingriffe	25%	21%	28%	17%	22%	23%	28%	29%
Abarbeiten und Durchgehen von Checklisten, insb. vor OPs	17%	21%	12%	23%	15%	14%	12%	18%
Informationsübergabe bei Verlegung auf eine andere Station oder bei Schichtwechsel der Ärzte und Pflegekräfte	14%	15%	13%	20%	19%	13%	10%	10%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 6a: Kommen wir nun zum Thema Patientensicherheit in Kliniken. Nehmen Sie bitte wieder an, Sie sind für eine Routine-OP im Krankenhaus, z.B. zur Blinddarm- oder Mandelentfernung. Welches wären da für Sie die maximal drei wichtigsten Kriterien für Patientensicherheit?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Das Einhalten strenger Hygienevorschriften sowie Maßnahmen zur Vermeidung von Verwechslungen sind vor allem für Frauen wichtige Sicherheitskriterien.

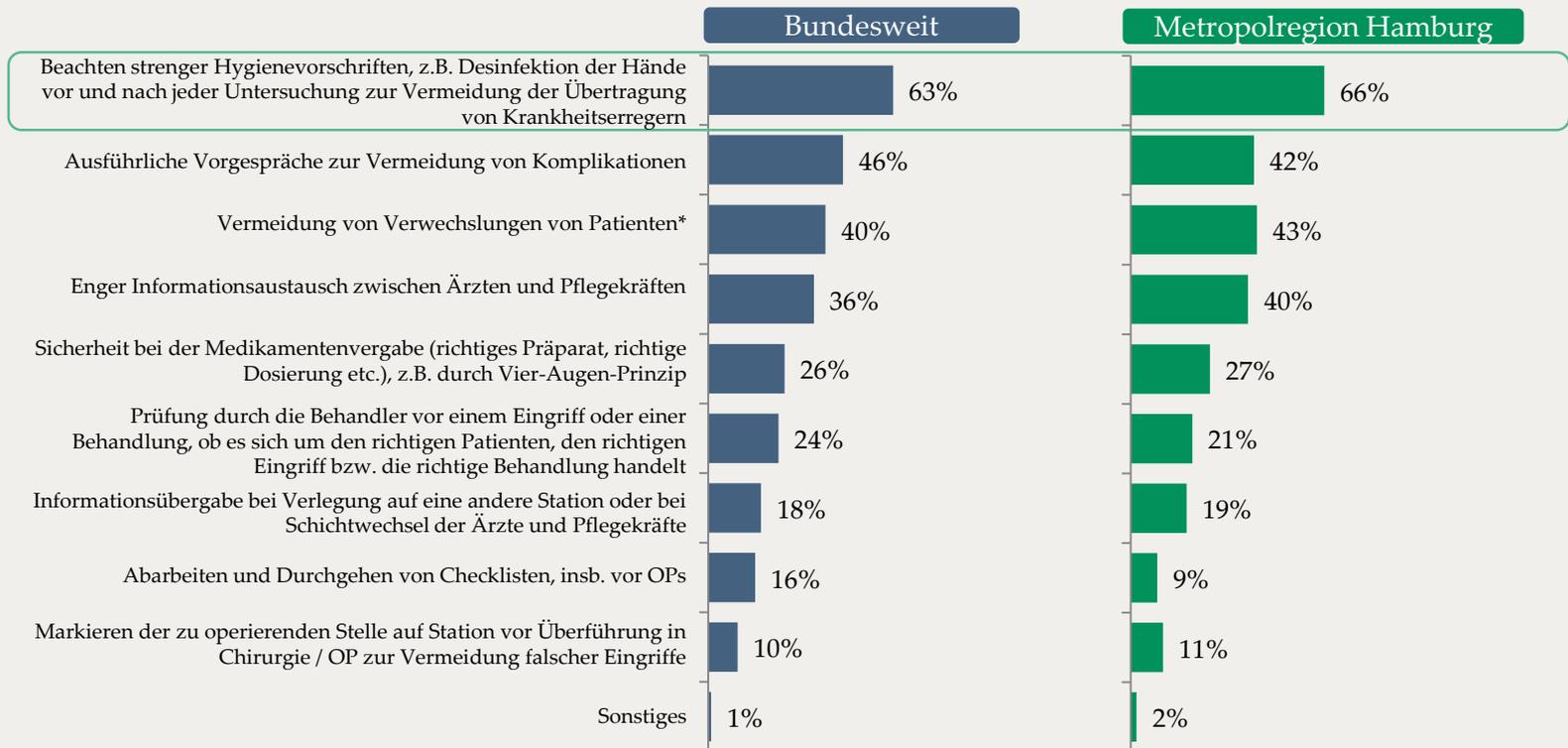
	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Beachten strenger Hygienevorschriften, z.B. Desinfektion der Hände vor und nach jeder Untersuchung zur Vermeidung der Übertragung von Krankheitserregern	61%	56%	66%	56%	65%	63%
Ausführliche Vorgespräche zur Vermeidung von Komplikationen	45%	42%	47%	38%	48%	47%
Prüfung durch die Behandler vor einem Eingriff oder einer Behandlung, ob es sich um den richtigen Patienten, den richtigen Eingriff bzw. die richtige Behandlung handelt	34%	36%	32%	26%	40%	35%
Sicherheit bei der Medikamentenvergabe (richtiges Präparat, richtige Dosierung etc.), z.B. durch Vier-Augen-Prinzip	30%	30%	30%	24%	25%	42%
Vermeidung von Verwechslungen von Patienten, insb. vor OPs, wenn Patienten nicht selbst Auskunft zu ihrer Person geben können, bei der Medikamentengabe oder bei Neugeborenen, z.B. durch Patientenarmbänder	29%	22%	36%	33%	25%	30%
Markieren der zu operierenden Stelle auf Station vor Überführung in Chirurgie / OP zur Vermeidung falscher Eingriffe	28%	28%	29%	26%	22%	37%
Enger Informationsaustausch zwischen Ärzten und Pflegekräften	26%	26%	25%	22%	30%	24%
Abarbeiten und Durchgehen von Checklisten, insb. vor OPs	21%	30%	12%	40%	13%	8%
Informationsübergabe bei Verlegung auf eine andere Station oder bei Schichtwechsel der Ärzte und Pflegekräfte	16%	20%	13%	23%	16%	10%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 6a: Kommen wir nun zum Thema Patientensicherheit in Kliniken. Nehmen Sie bitte wieder an, Sie sind für eine Routine-OP im Krankenhaus, z.B. zur Blinddarm- oder Mandelentfernung. Welches wären da für Sie die maximal drei wichtigsten Kriterien für Patientensicherheit?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

Auch bei der Geburt eines Kindes kommt es in erster Linie auf die strenge Beachtung von Hygienevorschriften an.

Patientensicherheit bei der Geburt eines Kindes



\*insb. vor OPs, wenn Patienten nicht selbst Auskunft zu ihrer Person geben können, bei der Medikamentengabe oder bei Neugeborenen, z.B. durch Patientenarmbänder

Frage 6b: Und welches wären die maximal drei wichtigsten Kriterien für Patientensicherheit, wenn Sie bzw. Ihre Partnerin oder eine nahe Angehörige sich zur Geburt eines Kindes im Krankenhaus befänden?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Frauen und über 60-Jährige legen bei Entbindungen besonders viel Wert auf Hygienevorschriften und ausführliche Vorgespräche.

	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
Beachten strenger Hygienevorschriften, z.B. Desinfektion der Hände vor und nach jeder Untersuchung zur Vermeidung der Übertragung von Krankheitserregern	63%	58%	69%	56%	52%	61%	67%	71%
Ausführliche Vorgespräche zur Vermeidung von Komplikationen	46%	42%	51%	41%	42%	44%	42%	55%
Vermeidung von Verwechslungen von Patienten, insb. vor OPs, wenn Patienten nicht selbst Auskunft zu ihrer Person geben können, bei der Medikamentengabe oder bei Neugeborenen, z.B. durch Patientenarmbänder	40%	36%	44%	34%	35%	44%	44%	42%
Enger Informationsaustausch zwischen Ärzten und Pflegekräften	36%	37%	36%	31%	33%	38%	36%	40%
Sicherheit bei der Medikamentenvergabe (richtiges Präparat, richtige Dosierung etc.), z.B. durch Vier-Augen-Prinzip	26%	29%	23%	31%	23%	28%	25%	24%
Prüfung durch die Behandler vor einem Eingriff oder einer Behandlung, ob es sich um den richtigen Patienten, den richtigen Eingriff bzw. die richtige Behandlung handelt	24%	28%	21%	22%	30%	23%	30%	21%
Informationsübergabe bei Verlegung auf eine andere Station oder bei Schichtwechsel der Ärzte und Pflegekräfte	18%	15%	20%	24%	22%	18%	18%	13%
Abarbeiten und Durchgehen von Checklisten, insb. vor OPs	16%	21%	11%	18%	19%	16%	17%	13%
Markieren der zu operierenden Stelle auf Station vor Überführung in Chirurgie / OP zur Vermeidung falscher Eingriffe	10%	11%	9%	14%	16%	9%	9%	7%
Sonstiges	1%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 6b: Und welches wären die maximal drei wichtigsten Kriterien für Patientensicherheit, wenn Sie bzw. Ihre Partnerin oder eine nahe Angehörige sich zur Geburt eines Kindes im Krankenhaus befänden?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Ein enger Informationsaustausch zwischen Ärzten und Pflegekräften ist besonders für Frauen im Raum Hamburg ein wichtiger Aspekt der Patientensicherheit.

	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Beachten strenger Hygienevorschriften, z.B. Desinfektion der Hände vor und nach jeder Untersuchung zur Vermeidung der Übertragung von Krankheitserregern	66%	63%	70%	53%	76%	70%
Vermeidung von Verwechslungen von Patienten, insb. vor OPs, wenn Patienten nicht selbst Auskunft zu ihrer Person geben können, bei der Medikamentengabe oder bei Neugeborenen, z.B. durch Patientenarmbänder	43%	44%	41%	48%	33%	48%
Ausführliche Vorgespräche zur Vermeidung von Komplikationen	42%	42%	42%	41%	39%	46%
Enger Informationsaustausch zwischen Ärzten und Pflegekräften	40%	32%	47%	40%	40%	39%
Sicherheit bei der Medikamentenvergabe (richtiges Präparat, richtige Dosierung etc.), z.B. durch Vier-Augen-Prinzip	27%	31%	23%	31%	24%	26%
Prüfung durch die Behandler vor einem Eingriff oder einer Behandlung, ob es sich um den richtigen Patienten, den richtigen Eingriff bzw. die richtige Behandlung handelt	21%	20%	22%	18%	22%	24%
Informationsübergabe bei Verlegung auf eine andere Station oder bei Schichtwechsel der Ärzte und Pflegekräfte	19%	17%	22%	18%	22%	18%
Markieren der zu operierenden Stelle auf Station vor Überführung in Chirurgie / OP zur Vermeidung falscher Eingriffe	11%	13%	9%	18%	7%	9%
Abarbeiten und Durchgehen von Checklisten, insb. vor OPs	9%	11%	6%	10%	10%	6%
Sonstiges	2%	3%	1%	1%	3%	1%

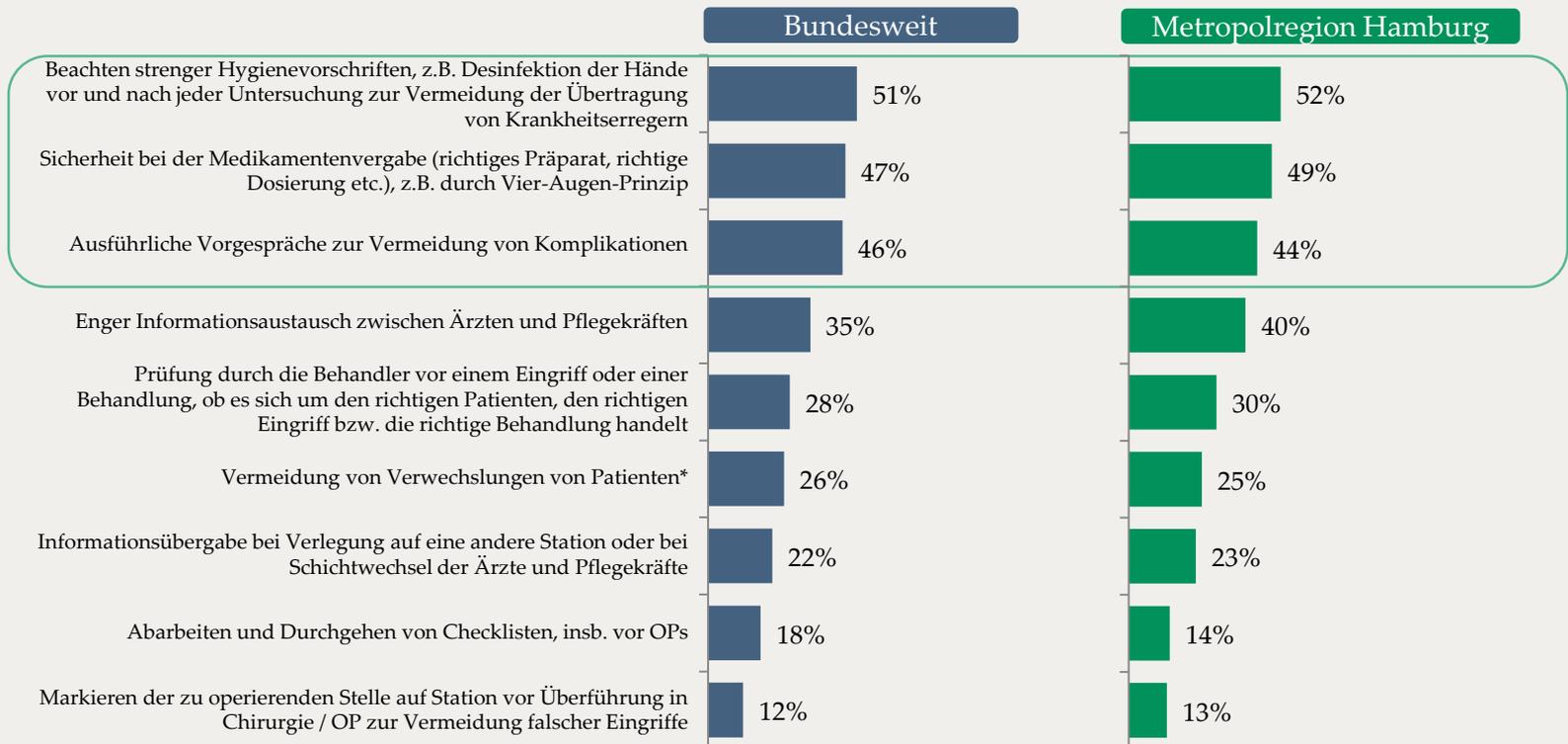
■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 6b: Und welches wären die maximal drei wichtigsten Kriterien für Patientensicherheit, wenn Sie bzw. Ihre Partnerin oder eine nahe Angehörige sich zur Geburt eines Kindes im Krankenhaus befänden?

Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Die wichtigsten Sicherheitsaspekte bei der Behandlung von Herz-Kreislauf-Erkrankungen: Hygiene, die richtige Medikamentenvergabe und ausführliche Vorgespräche.

Patientensicherheit bei einer Herz-Kreislauf-Erkrankung



\*insb. vor OPs, wenn Patienten nicht selbst Auskunft zu ihrer Person geben können, bei der Medikamentengabe oder bei Neugeborenen, z.B. durch Patientenarmbänder

Frage 6c: Und welches wären die maximal drei wichtigsten Kriterien für Patientensicherheit, wenn Sie sich wegen einer Herz-Kreislauf-Erkrankung im Krankenhaus befänden?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Metropolregion Hamburg: Informationsübergaben bei Verlegung oder Schichtwechsel sowie die Verwendung von Checklisten haben eher für unter 40-Jährige Relevanz.

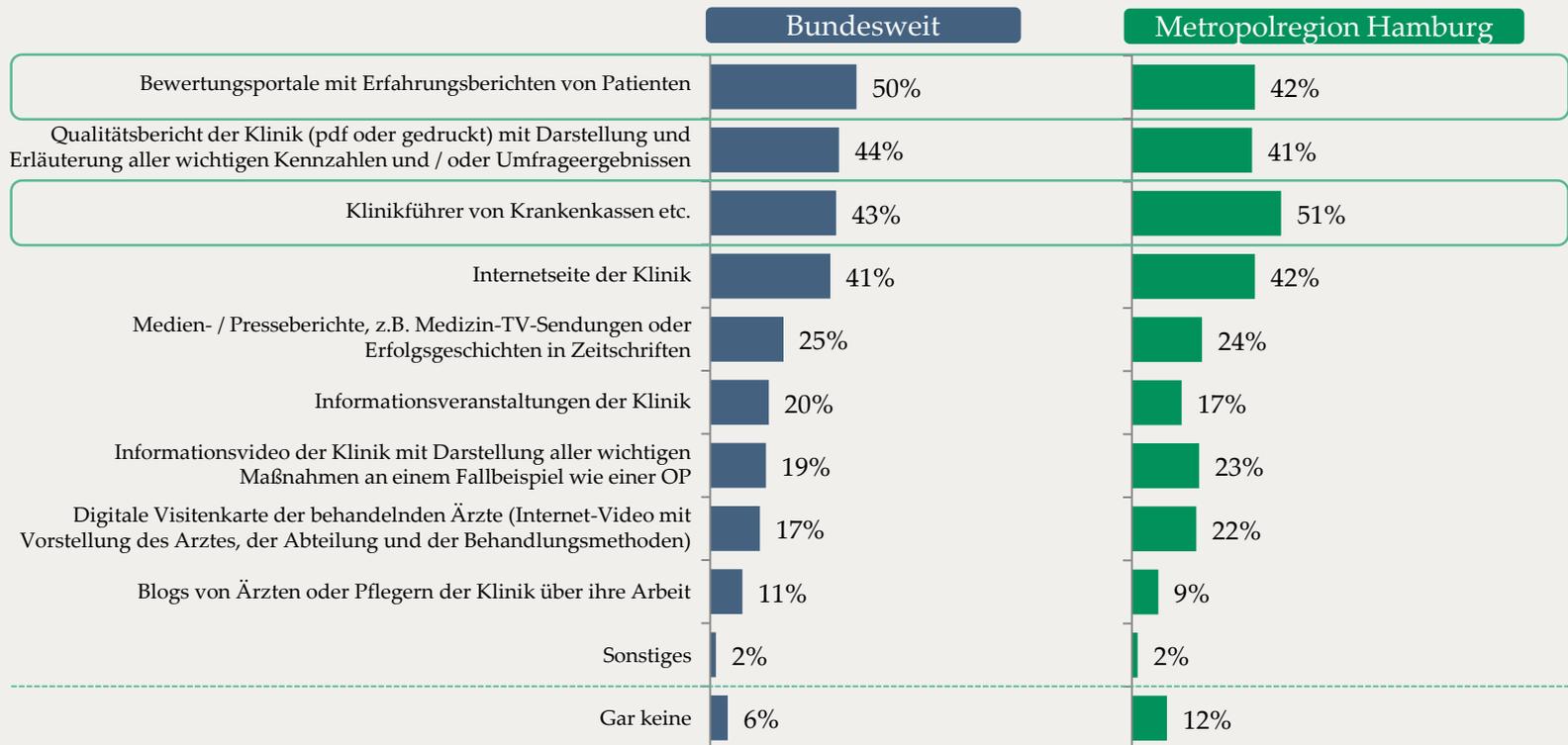
	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Beachten strenger Hygienevorschriften, z.B. Desinfektion der Hände vor und nach jeder Untersuchung zur Vermeidung der Übertragung von Krankheitserregern	52%	51%	53%	43%	56%	55%
Sicherheit bei der Medikamentenvergabe (richtiges Präparat, richtige Dosierung etc.), z.B. durch Vier-Augen-Prinzip	49%	48%	49%	53%	43%	51%
Ausführliche Vorgespräche zur Vermeidung von Komplikationen	44%	47%	42%	44%	47%	42%
Enger Informationsaustausch zwischen Ärzten und Pflegekräften	40%	35%	44%	40%	40%	40%
Prüfung durch die Behandler vor einem Eingriff oder einer Behandlung, ob es sich um den richtigen Patienten, den richtigen Eingriff bzw. die richtige Behandlung handelt	30%	30%	30%	20%	29%	42%
Vermeidung von Verwechslungen von Patienten, insb. vor OPs, wenn Patienten nicht selbst Auskunft zu ihrer Person geben können, bei der Medikamentengabe oder bei Neugeborenen, z.B. durch Patientenarmbänder	25%	21%	29%	23%	25%	27%
Informationsübergabe bei Verlegung auf eine andere Station oder bei Schichtwechsel der Ärzte und Pflegekräfte	23%	26%	19%	31%	19%	18%
Abarbeiten und Durchgehen von Checklisten, insb. vor OPs	14%	17%	11%	20%	11%	10%
Markieren der zu operierenden Stelle auf Station vor Überführung in Chirurgie / OP zur Vermeidung falscher Eingriffe	13%	11%	14%	15%	14%	9%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 6c: Und welches wären die maximal drei wichtigsten Kriterien für Patientensicherheit, wenn Sie sich wegen einer Herz-Kreislauf-Erkrankung im Krankenhaus befänden?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Top-Informationsquellen: Bundesdeutsche bevorzugen Bewertungsportale, Befragte in Hamburg und Umgebung dagegen eher Klinikführer von Krankenkassen.

Informationen über Behandlungsqualität und Patientensicherheit



Frage 7: Welche der folgenden Informationen würden Sie nutzen, um sich über Behandlungsqualität und Patientensicherheit in einer Klinik zu informieren?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung)

Vor allem 30- bis unter 60-Jährige würden Bewertungsportale nutzen, um sich über Behandlungsqualität und Patientensicherheit zu informieren.

	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
Bewertungsportale mit Erfahrungsberichten von Patienten	50%	44%	56%	39%	52%	60%	55%	47%
Qualitätsbericht der Klinik (pdf oder gedruckt) mit Darstellung und Erläuterung aller wichtigen Kennzahlen und / oder Umfrageergebnissen	44%	45%	43%	47%	35%	38%	44%	50%
Klinikführer von Krankenkassen etc.	43%	45%	41%	39%	35%	42%	44%	49%
Internetseite der Klinik	41%	39%	43%	45%	35%	41%	43%	41%
Medien- / Presseberichte, z.B. Medizin-TV-Sendungen oder Erfolgsgeschichten in Zeitschriften	25%	27%	23%	30%	22%	32%	28%	20%
Informationsveranstaltungen der Klinik	20%	21%	20%	25%	21%	24%	21%	16%
Informationsvideo der Klinik mit Darstellung aller wichtigen Maßnahmen an einem Fallbeispiel wie einer OP	19%	17%	21%	18%	20%	20%	19%	18%
Digitale Visitenkarte der behandelnden Ärzte (Internet-Video mit Vorstellung des Arztes, der Abteilung und der Behandlungsmethoden)	17%	16%	19%	20%	12%	10%	23%	19%
Blogs von Ärzten oder Pflegeern der Klinik über ihre Arbeit	11%	11%	12%	11%	17%	11%	13%	9%
Sonstiges	2%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	2%
Gar keine	6%	9%	4%	5%	6%	7%	7%	6%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 7: Welche der folgenden Informationen würden Sie nutzen, um sich über Behandlungsqualität und Patientensicherheit in einer Klinik zu informieren?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Mehrfachnennung)

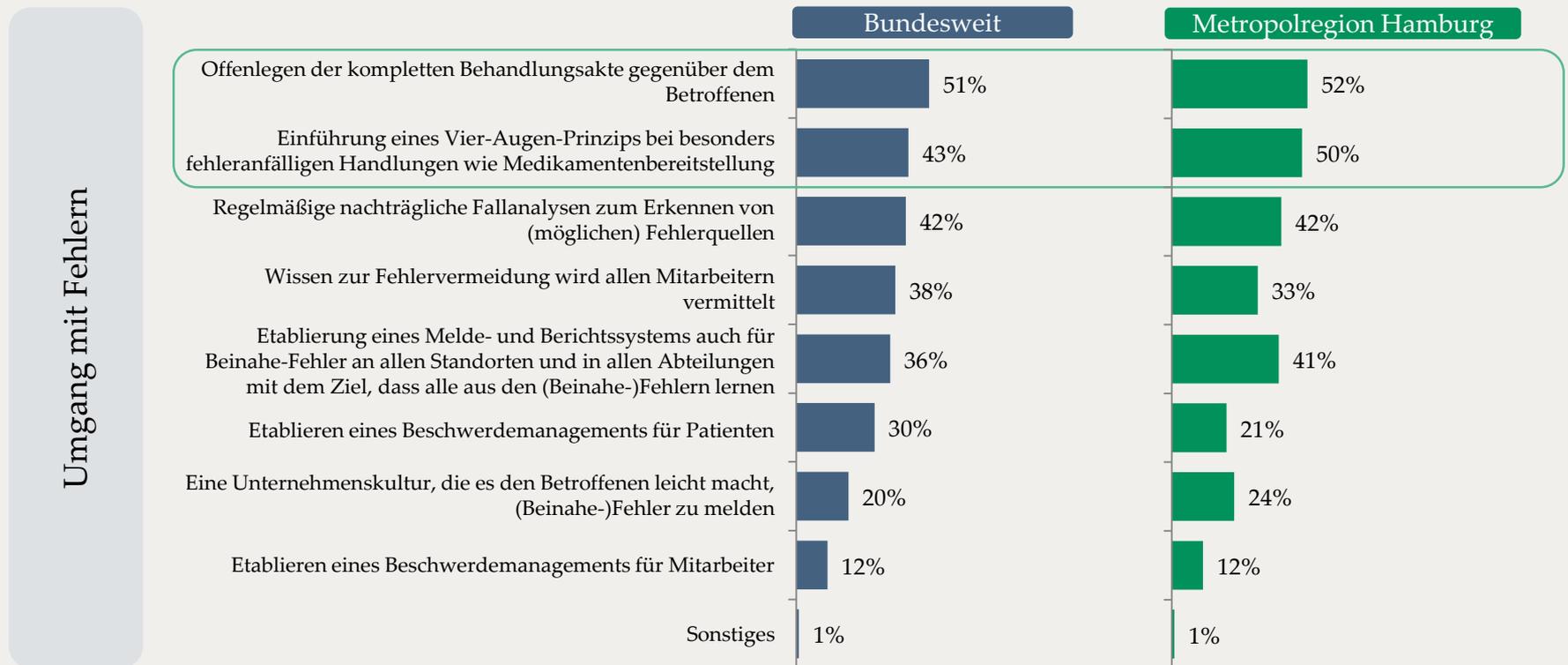
## Metropolregion Hamburg: Über ein Viertel der Männer würde die digitale Visitenkarten der behandelnden Ärzte nutzen, um sich über die Klinik zu informieren.

	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Klinikführer von Krankenkassen etc.	51%	49%	52%	45%	52%	55%
Internetseite der Klinik	42%	34%	49%	39%	50%	35%
Bewertungsportale mit Erfahrungsberichten von Patienten	42%	38%	45%	42%	46%	36%
Qualitätsbericht der Klinik (pdf oder gedruckt) mit Darstellung und Erläuterung aller wichtigen Kennzahlen und / oder Umfrageergebnissen	41%	39%	42%	45%	37%	41%
Medien- / Presseberichte, z.B. Medizin-TV-Sendungen oder Erfolgsgeschichten in Zeitschriften	24%	23%	25%	25%	29%	18%
Informationsvideo der Klinik mit Darstellung aller wichtigen Maßnahmen an einem Fallbeispiel wie einer OP	23%	22%	24%	25%	17%	27%
Digitale Visitenkarte der behandelnden Ärzte (Internet-Video mit Vorstellung des Arztes, der Abteilung und der Behandlungsmethoden)	22%	28%	17%	23%	23%	21%
Informationsveranstaltungen der Klinik	17%	15%	20%	21%	18%	12%
Blogs von Ärzten oder Pflegeern der Klinik über ihre Arbeit	9%	9%	8%	11%	8%	7%
Sonstiges	2%	2%	2%	0%	3%	3%
Gar keine	12%	14%	10%	12%	12%	13%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 7: Welche der folgenden Informationen würden Sie nutzen, um sich über Behandlungsqualität und Patientensicherheit in einer Klinik zu informieren?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung)

Um Fehler möglichst zu vermeiden, sollten in erster Linie Behandlungsakten offengelegt und ein Vier-Augen-Prinzip eingeführt werden.



Frage 8: Fehler passieren überall, auch in Krankenhäusern. Welche bis zu drei Aspekte sind aus Ihrer Sicht besonders geeignet, um einen optimalen Umgang mit Fehlern durch die Klinik und eine hohe Fehlervermeidung zu gewährleisten?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

Unter 30-Jährige halten die Durchführung von regelmäßigen Fallanalysen für die beste Maßnahme, um Fehler zu vermeiden.

	Total	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1000	489	511	170	147	167	189	327
Offenlegen der kompletten Behandlungsakte gegenüber dem Betroffenen	51%	48%	54%	40%	40%	47%	55%	63%
Einführung eines Vier-Augen-Prinzips bei besonders fehleranfälligen Handlungen wie Medikamentenbereitstellung	43%	40%	45%	35%	40%	45%	50%	44%
Regelmäßige nachträgliche Fallanalysen zum Erkennen von (möglichen) Fehlerquellen	42%	43%	40%	47%	42%	39%	42%	39%
Wissen zur Fehlervermeidung wird allen Mitarbeitern vermittelt	38%	36%	39%	41%	37%	44%	33%	36%
Etablierung eines Melde- und Berichtssystems auch für Beinahe-Fehler an allen Standorten und in allen Abteilungen mit dem Ziel, dass alle aus den (Beinahe-)Fehlern lernen	36%	38%	35%	39%	30%	29%	40%	39%
Etablieren eines Beschwerdemanagements für Patienten	30%	32%	29%	29%	28%	34%	28%	31%
Eine Unternehmenskultur, die es den Betroffenen leicht macht, (Beinahe-)Fehler zu melden	20%	22%	17%	16%	20%	18%	20%	23%
Etablieren eines Beschwerdemanagements für Mitarbeiter	12%	13%	12%	16%	21%	13%	10%	8%
Sonstiges	1%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	1%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 8: Fehler passieren überall, auch in Krankenhäusern. Welche bis zu drei Aspekte sind aus Ihrer Sicht besonders geeignet, um einen optimalen Umgang mit Fehlern durch die Klinik und eine hohe Fehlervermeidung zu gewährleisten?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

## Metropolregion Hamburg: Jeder zweite über 60-Jährige sieht in der Etablierung eines Melde- und Berichtswesens eine sinnvolle Maßnahme zur Fehlerprävention.

	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Offenlegen der kompletten Behandlungsakte gegenüber dem Betroffenen	52%	50%	53%	49%	51%	57%
Einführung eines Vier-Augen-Prinzips bei besonders fehleranfälligen Handlungen wie Medikamentenbereitstellung	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Regelmäßige nachträgliche Fallanalysen zum Erkennen von (möglichen) Fehlerquellen	42%	37%	47%	43%	44%	39%
Etablierung eines Melde- und Berichtssystems auch für Beinahe-Fehler an allen Standorten und in allen Abteilungen mit dem Ziel, dass alle aus den (Beinahe-)Fehlern lernen	41%	39%	43%	35%	39%	49%
Wissen zur Fehlervermeidung wird allen Mitarbeitern vermittelt	33%	30%	35%	36%	34%	27%
Eine Unternehmenskultur, die es den Betroffenen leicht macht, (Beinahe-)Fehler zu melden	24%	29%	18%	27%	20%	24%
Etablieren eines Beschwerdemanagements für Patienten	21%	23%	19%	17%	25%	21%
Etablieren eines Beschwerdemanagements für Mitarbeiter	12%	13%	10%	14%	11%	10%
Sonstiges	1%	1%	1%	1%	1%	1%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

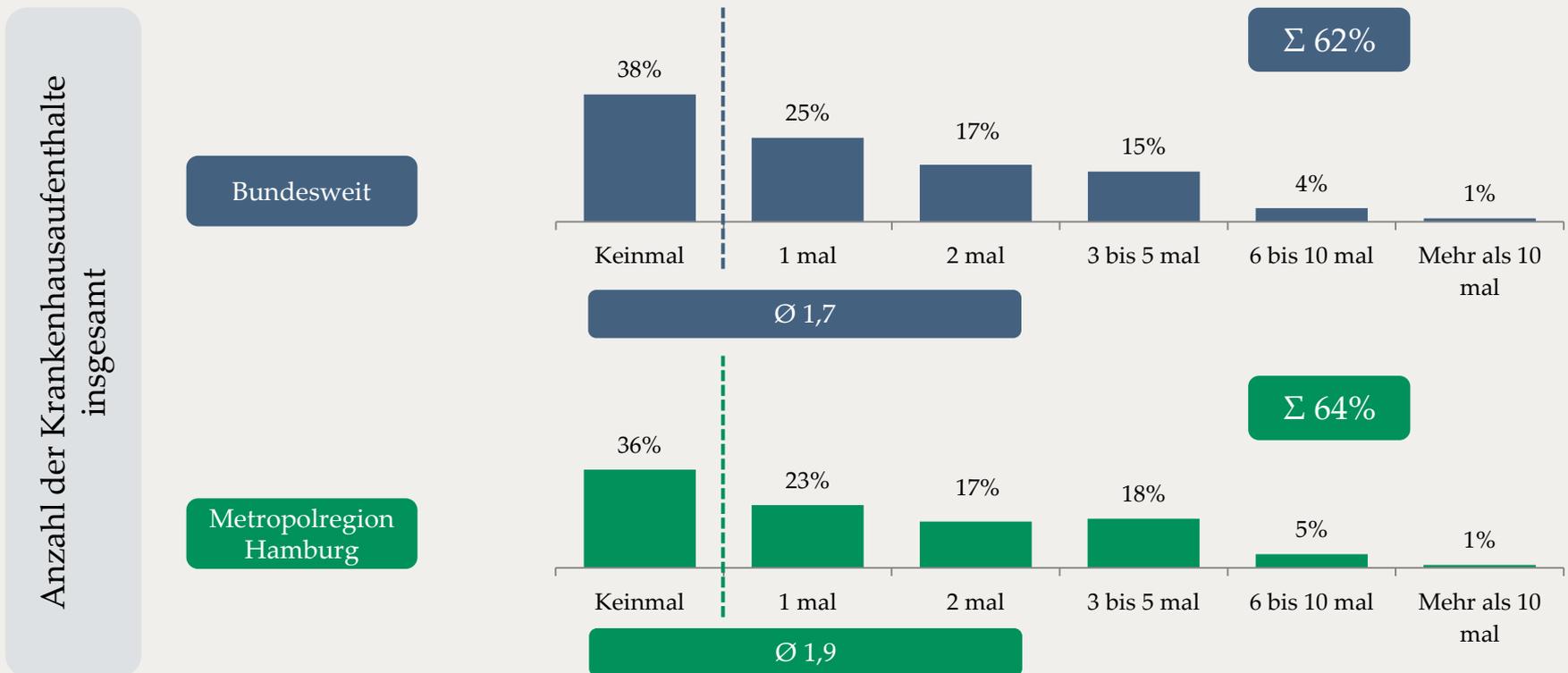
Frage 8: Fehler passieren überall, auch in Krankenhäusern. Welche bis zu drei Aspekte sind aus Ihrer Sicht besonders geeignet, um einen optimalen Umgang mit Fehlern durch die Klinik und eine hohe Fehlervermeidung zu gewährleisten?

Basis: Alle Befragten, N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung, max. drei Nennungen)

07

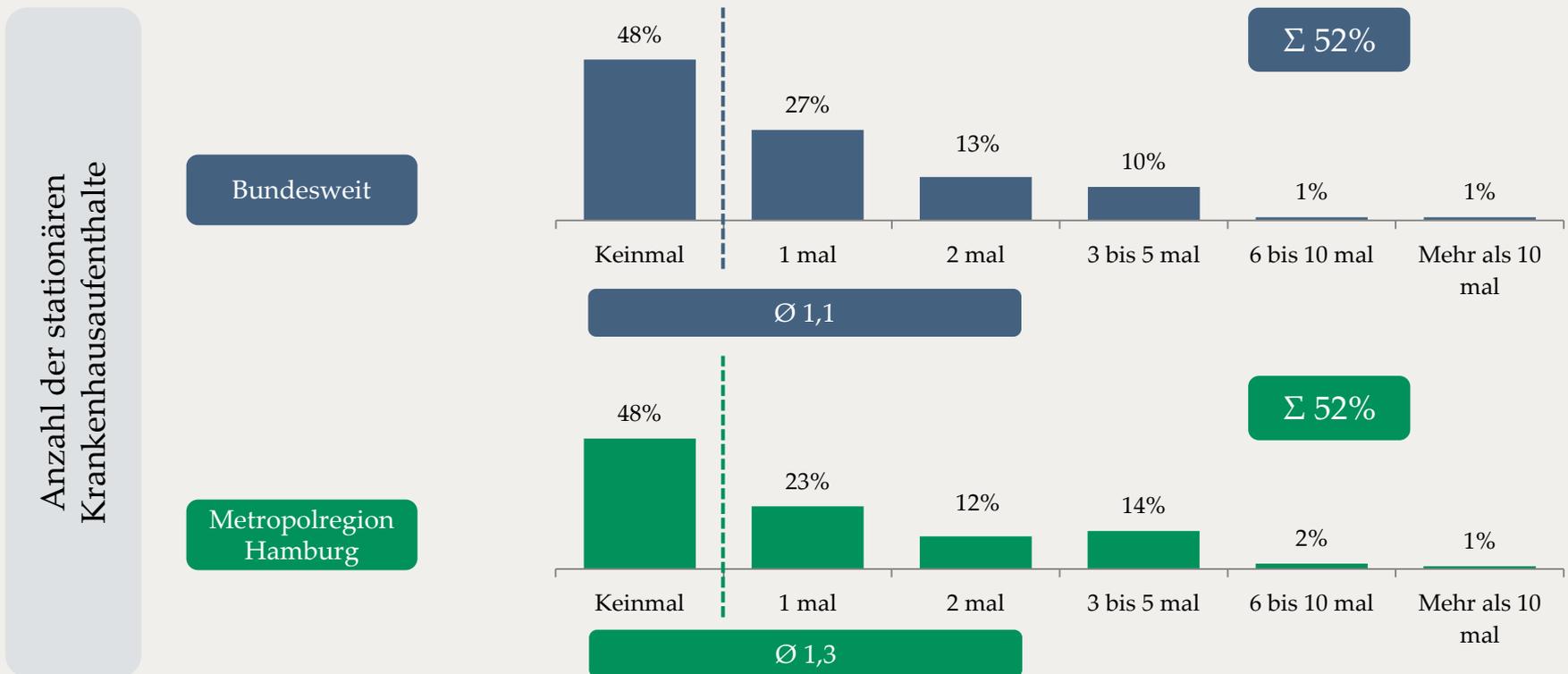
Bewertung der Behandlungsqualität

Knapp zwei Drittel der Deutschen waren in den letzten fünf Jahren mindestens einmal zur Behandlung in einem Krankenhaus.



Frage 9: Wie oft waren Sie in den letzten fünf Jahren im Krankenhaus (insgesamt)?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Offenes Zahlenfeld)

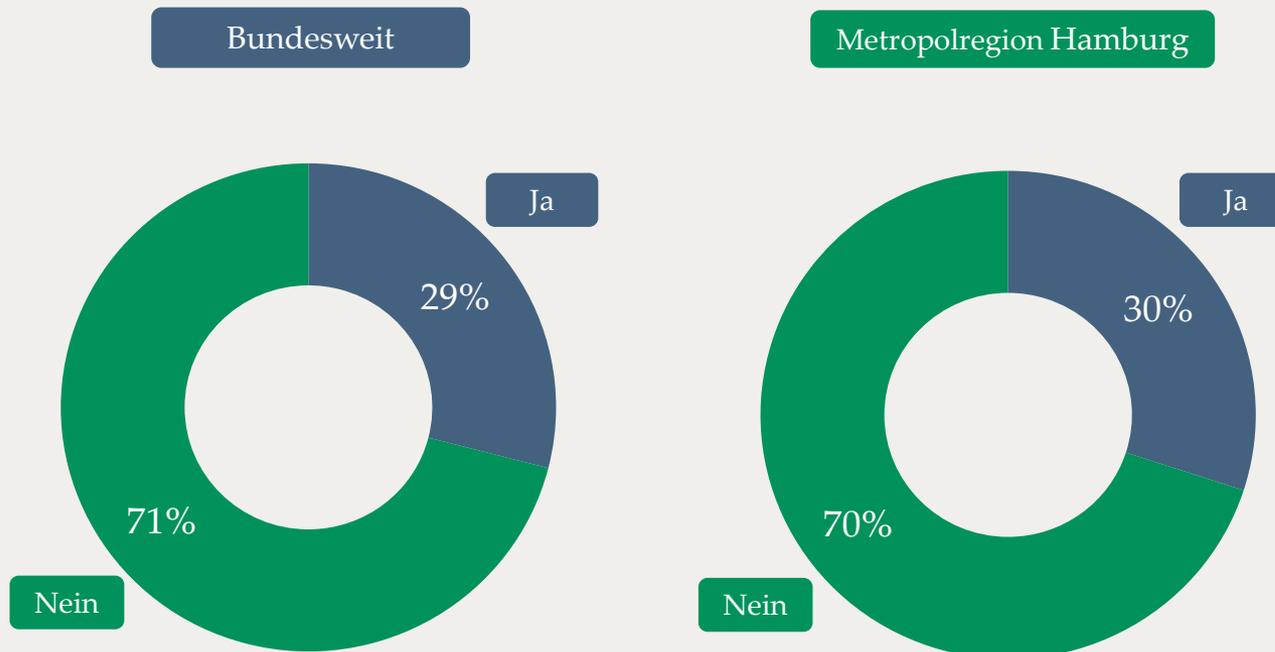
Jeder zweite Deutsche war in den letzten fünf Jahren mindestens einmal stationär in einem Krankenhaus.



Frage 9: Wie oft waren Sie in den letzten fünf Jahren im Krankenhaus (Stationäre Aufnahmen für mind. eine Nacht)?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Offenes Zahlenfeld)

Drei von zehn Patienten waren bei ihrem Klinikaufenthalt mit der Behandlungsqualität unzufrieden.

Anlass zur Unzufriedenheit



Frage 10a: Hatten Sie bei einem oder mehrerer dieser Aufenthalte in Verbindung mit der Behandlungsqualität oder der Patientensicherheit schon einmal Anlass zu Unzufriedenheit?  
Basis: Krankenhausaufenthalt in den letzten fünf Jahren, N = 623 bundesweit / N = 128 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

## Mangelnde Hygienestandards waren in der Region Hamburg häufig der Grund für die Unzufriedenheit.



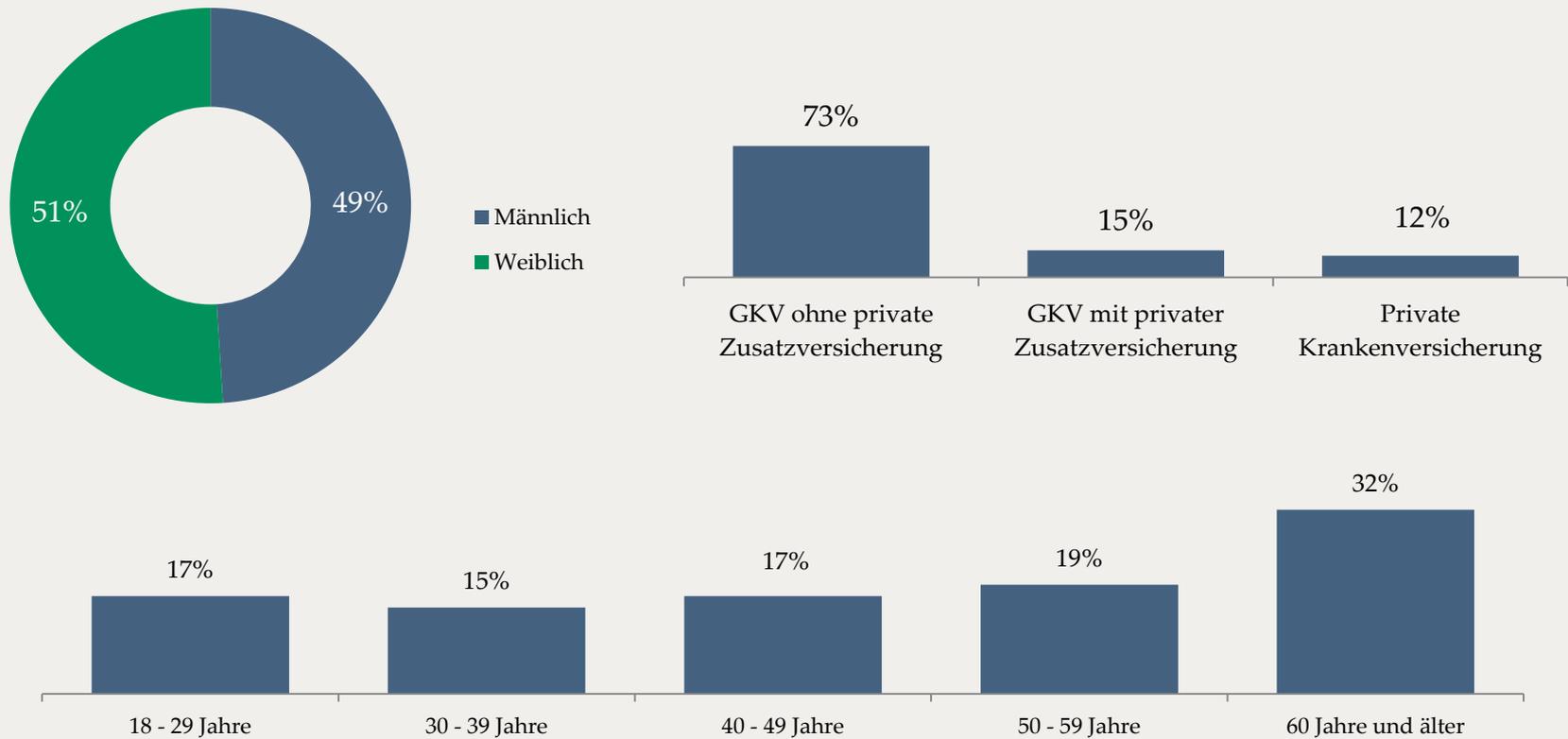
Frage 10b: Und warum waren Sie unzufrieden?

Basis: Unzufriedenheit mit Krankenhausaufenthalt in den letzten fünf Jahren, N = 178 bundesweit / N = 39 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung)

08

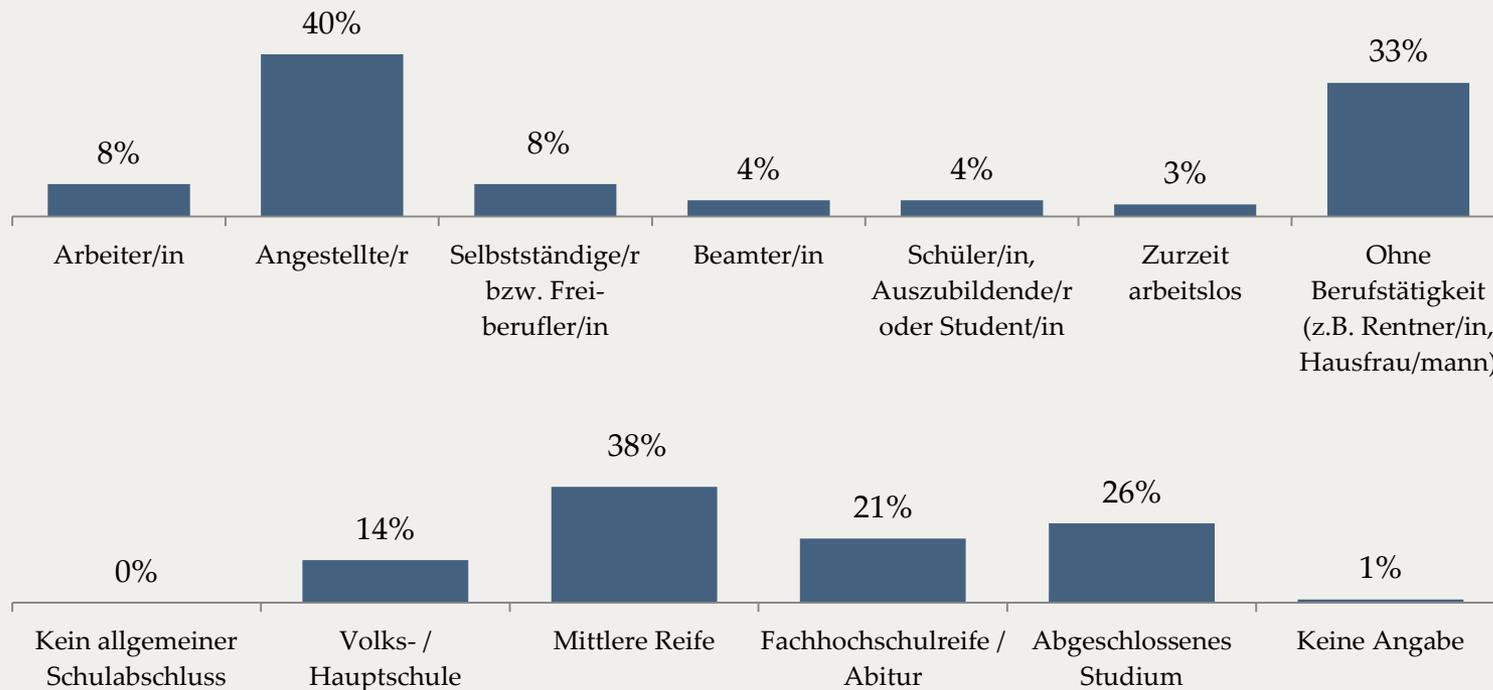
Statistik

## Deutschland: Geschlecht, Alter, Art der Krankenversicherung



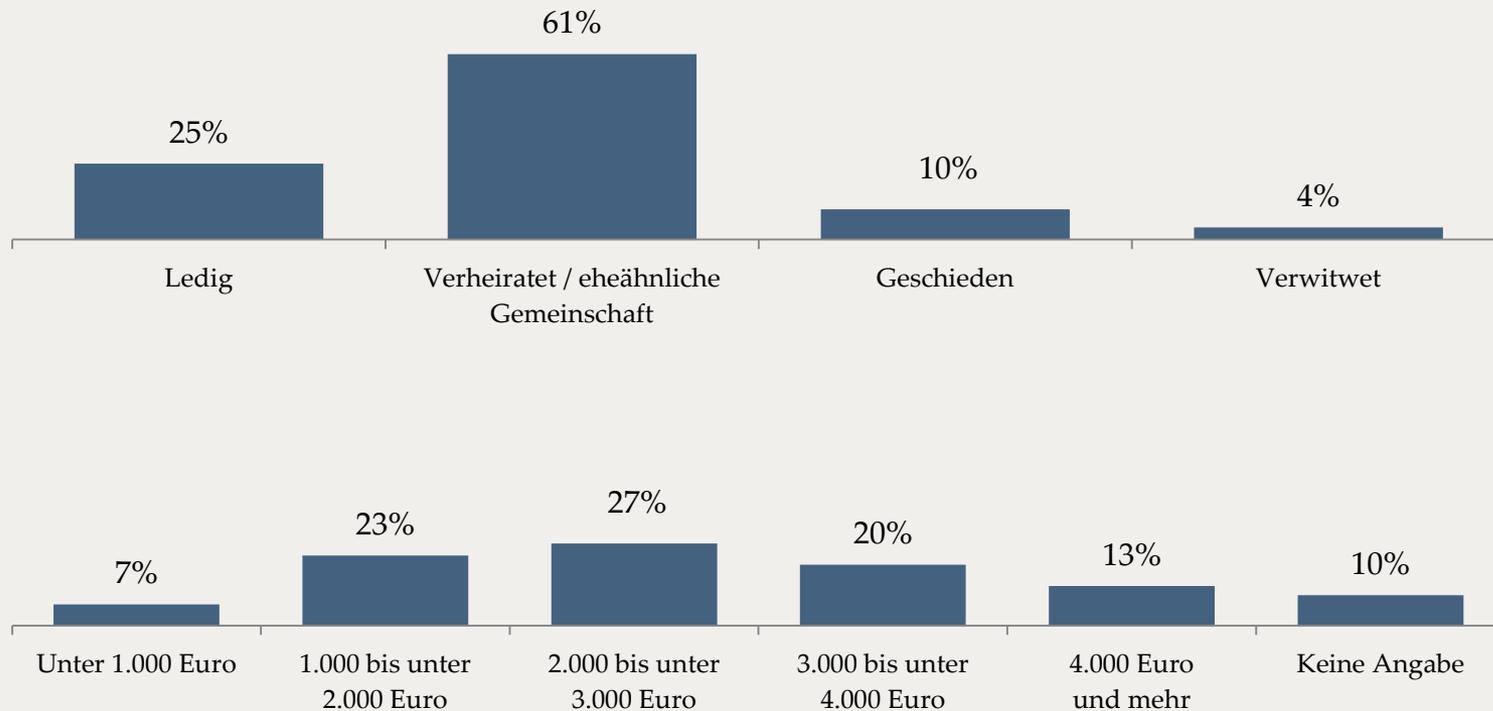
Statistik: Geschlecht / Alter / Art der Krankenversicherung  
 Basis: Alle Befragten bundesweit, N = 1.000 (Einfachnennung)

## Deutschland: Berufsgruppe, höchster Schulabschluss



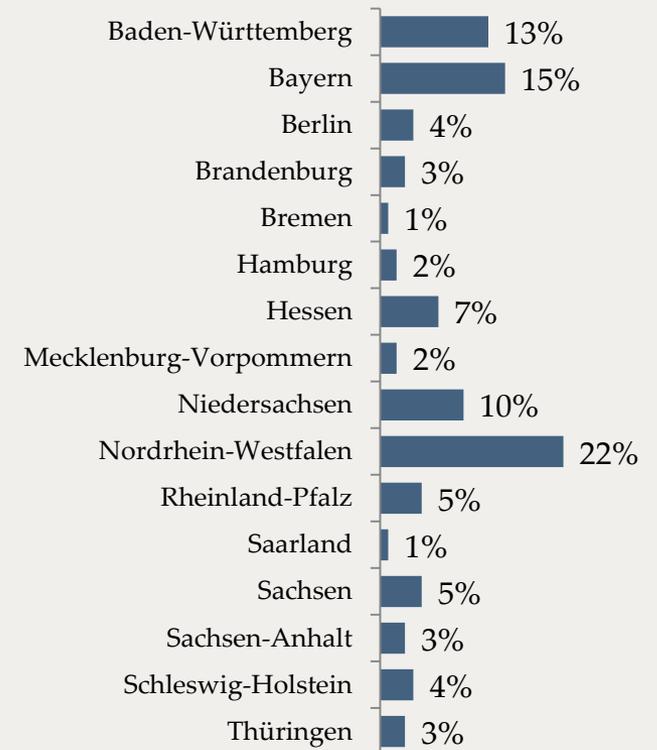
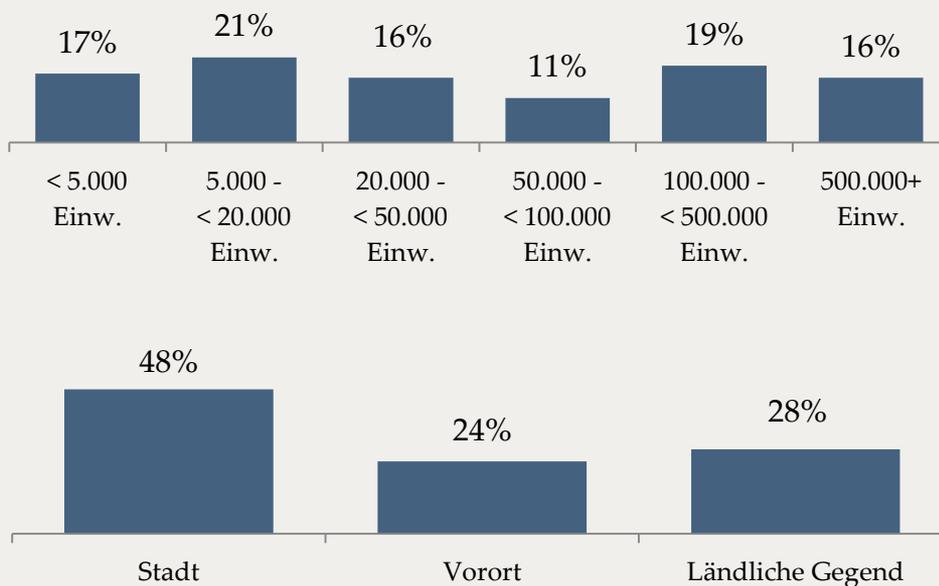
Statistik: Berufsgruppe / Höchster Schulabschluss  
 Basis: Alle Befragten bundesweit, N = 1.000 (Einfachnennung)

## Deutschland: Familienstand, Haushaltsnettoeinkommen



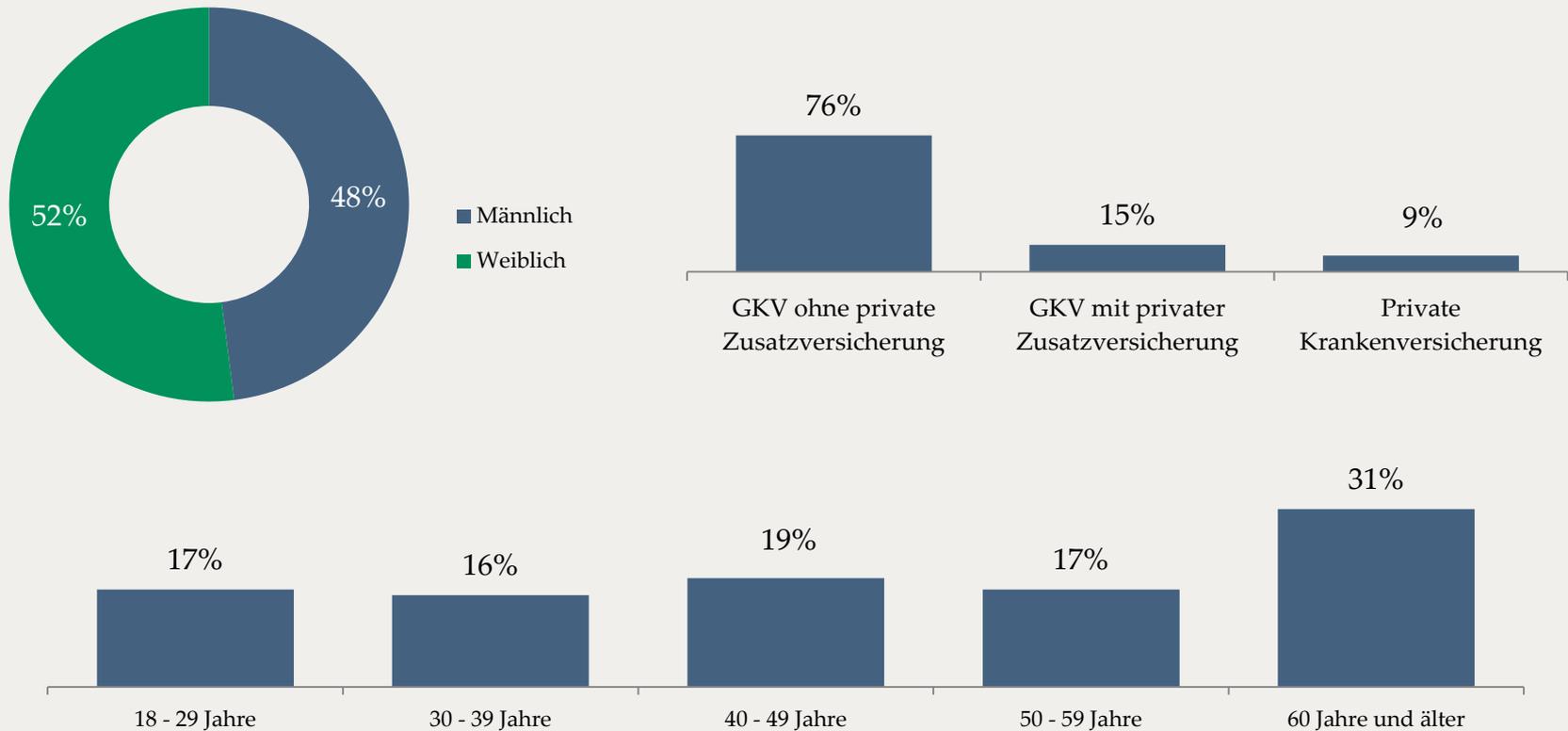
Statistik: Familienstand / Haushaltsnettoeinkommen  
 Basis: Alle Befragten bundesweit, N = 1.000 (Einfachnennung)

## Deutschland: Ortsgröße, Bundesland, Ortscharakter



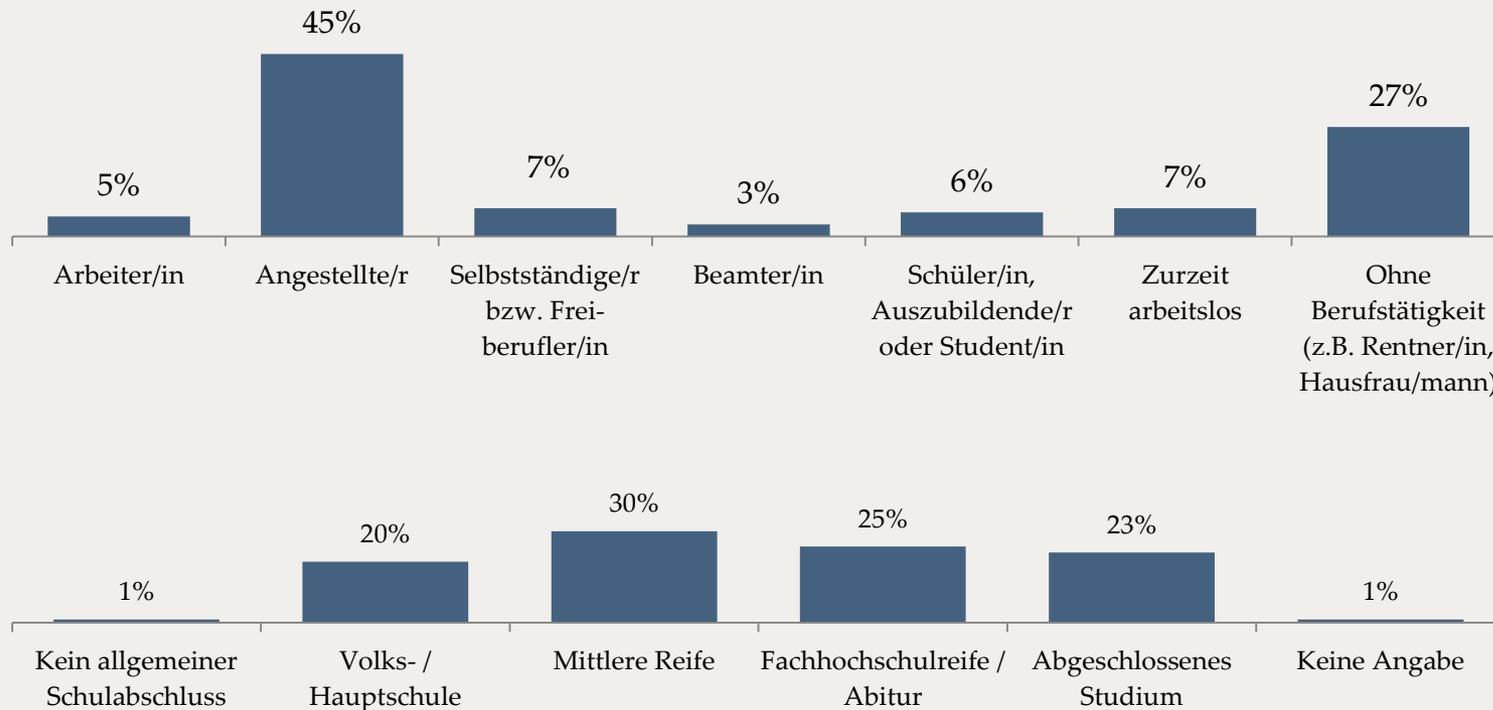
Statistik: Ortsgröße / Bundesland / Ortscharakter  
 Basis: Alle Befragten bundesweit, N = 1.000 (Einfachnennung)

## Metropolregion Hamburg: Geschlecht, Alter, Art der Krankenversicherung



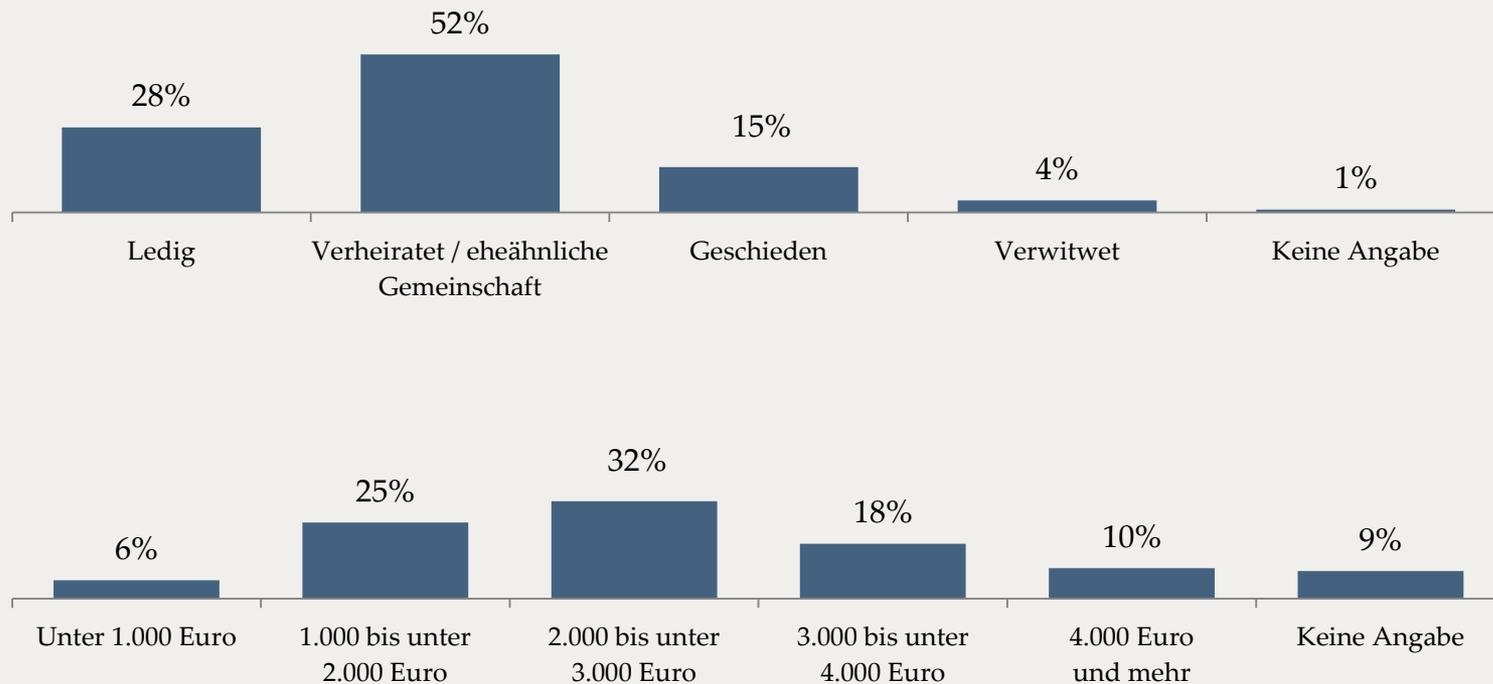
Statistik: Geschlecht / Alter / Art der Krankenversicherung  
 Basis: Alle Befragten, Metropolregion Hamburg, N = 200 (Einfachnennung)

## Metropolregion Hamburg: Berufsgruppe, höchster Bildungsabschluss



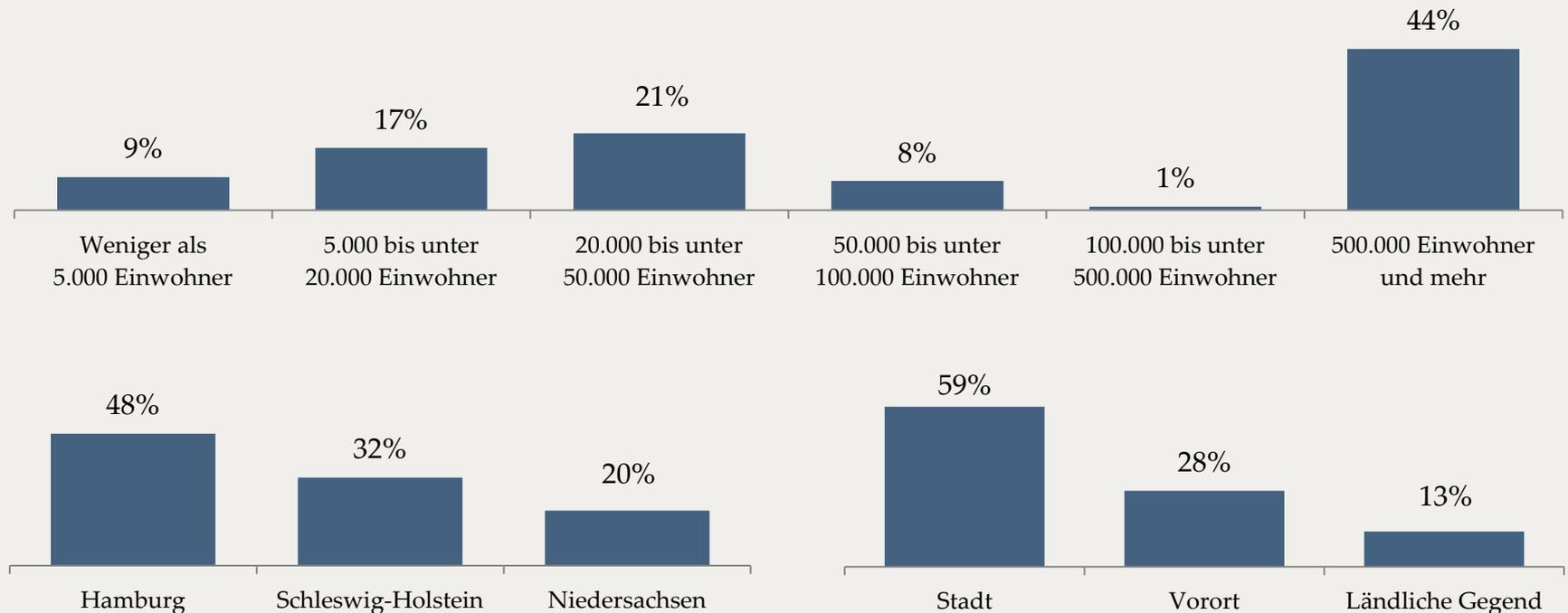
Statistik: Berufsgruppe / Höchster Schulabschluss  
 Basis: Alle Befragten, Metropolregion Hamburg, N = 200 (Einfachnennung)

## Metropolregion Hamburg: Familienstand, Haushaltsnettoeinkommen



Statistik: Familienstand / Haushaltsnettoeinkommen  
 Basis: Alle Befragten, Metropolregion Hamburg, N = 200 (Einfachnennung)

## Metropolregion Hamburg: Ortsgröße, Bundesland, Ortscharakter



Statistik: Ortsgröße / Bundesland / Ortscharakter  
 Basis: Alle Befragten, Metropolregion Hamburg, N = 200 (Einfachnennung)

## Impressum

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von ASKLEPIOS.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

## Kontakt

Dr. Thomas Wolfram

Sprecher der Geschäftsführung

Tel: +49 (0) 40 18 18-82 66 66

Fax: +49 (0) 40 18 18-82 67 67

[t.wolfram@asklepios.com](mailto:t.wolfram@asklepios.com)

Rübenkamp 226 - 22307 Hamburg

## Realisierung

Faktenkontor GmbH

Ludwig-Erhard-Straße 37

20459 Hamburg

Tel.: +49 40 253185-0

[info@faktenkontor.de](mailto:info@faktenkontor.de)