

Kontinuierliche Patientenbefragung bei Clinotel

anaQuesta-Zufriedenheitsanalyse für Qualitätssicherung
und Unternehmensentwicklung

KÖLN, Dezember 2014. Der Krankenhausverbund Clinotel beginnt im kommenden Jahr mit der kontinuierlichen Erfassung der Zufriedenheit aller Patienten. Die Befragung und ihre Auswertung werden zusammen mit dem Berliner Institut anaQuesta durchgeführt, dem führenden Spezialisten für Zufriedenheitsanalysen und Audit-Optimierung im Gesundheitswesen. Das Ziel der Zufriedenheitsanalyse ist es, die hohe Qualität der Behandlung in den Clinotel-Häusern zu sichern und weiter zu optimieren.

Der deutschlandweite Krankenhausverbund Clinotel hat im Dezember mit dem Berliner Institut anaQuesta einen Vertrag zur Durchführung einer kontinuierlichen Messung der Patientenzufriedenheit abgeschlossen. Dafür werden ab 2015 die stationären Patienten des Verbundes von 39 Kliniken mit sozialwissenschaftlich validierten, standardisierten Fragebögen befragt. Die Fragebögen wurden von anaQuesta entwickelt und werden vom Berliner Institut ausgewertet. Der Klinikverbund erhält die Ergebnisse der Zufriedenheitsanalyse in ebenfalls standardisierter Form. Sie können zum internen und externen Benchmarking genutzt werden.

„Der verbundinterne Vergleich eröffnet die Möglichkeit, gute Praxis zwischen den Mitgliedshäusern auszutauschen“, erläutert Clinotel-Geschäftsführer Udo Beck. „Zudem werden die Ergebnisse mit bereits vorhandenen umfassenden Daten aus den anderen Bereichen der Qualitätssicherung wie zum Beispiel medizinische Qualität oder Leistungsdichte im Personalbereich abgeglichen. Das wird uns zusätzliche interessante Erkenntnisse bringen.“

Die Patientenzufriedenheit ist seit jeher ein wesentlicher Aspekt der gemeinsamen Qualitätsphilosophie im Clinotel-Krankenhausverbund. Die Mitgliedshäuser verwenden hier seit vielen Jahren individuelle Instrumente und Vorgehensweisen. Mit der verbundweiten Zufriedenheitsanalyse wird nun ein ständig ak-

Pressekontakt:

anaQuesta GmbH
Kurt M. Lang Geschäftsführer
Kurfürstendamm 178–179
D–10707 Berlin
Telefon: +49 (0) 1805 - 99 77 80 00
Telefax: +49 (0) 1805 - 99 77 80 04
E-Mail: presse@anaQuesta.de

tualisiertes Benchmarking möglich. „Entscheidend dafür ist, dass die Analyse dauerhaft durchgeführt wird und alle Patienten einbezieht. Das schafft eine solide Grundlage für übergreifende Qualitätssicherung und weitere Optimierung“, betont Udo Beck. Von der Befragung wird es nur wenige praxisbedingte Ausnahmen geben, etwa bei Intensivpatienten. Derzeit ist geplant, die Ergebnisse für die Mitgliedshäuser ab 2016 bundesweit zu veröffentlichen.

„Die standardisierte Analyse der Patientenzufriedenheit erlaubt es den Kliniken, Entwicklungen sehr schnell zu erkennen und sofort zu reagieren“, betont Dr. Jan-Frederik Marx, Geschäftsführer von anaQuesta. „Da wir deutschlandweit Befragungen durchführen, können wir unseren Kunden auch externes Benchmarking anbieten. So wissen sie immer, wo sie im Vergleich zum Gesamtmarkt stehen.“

CLINOTEL

CLINOTEL ist ein 1999 gegründeter Verbund leistungsstarker öffentlicher und freigemeinnütziger Krankenhäuser. Als selbstständige und erfolgreiche Kliniken verfolgen sie gemeinsam das Ziel, ihre Dienstleistungen in Übereinstimmung mit dem aktuellen medizinischen Wissen und der besten verfügbaren Praxis zu erbringen. Die 39 CLINOTEL-Kliniken in ganz Deutschland verfügen zusammen über ein Budget von 2,6 Milliarden Euro, versorgen im Jahr 760.000 stationäre Patienten, beschäftigen 38.500 Mitarbeiter und halten rund 19.500 Betten vor.

<http://www.clinotel.de>

anaQuesta

Die anaQuesta GmbH ist führender Spezialist für Zufriedenheitsanalysen, und liefert Input und Lösungen zur Unternehmens-, Risiko- & Qualitätsoptimierung im Gesundheitswesen. Ein kompetentes Team aus Ökonomen, Sozialwissenschaftlern und Optimierungsspezialisten sorgt für verlässliche, empirisch fundierte Erhebungen, detaillierte Analysen und konkrete Lösungsvorschläge. Die Datenbasis von mehr als tausend Zufriedenheitsanalysen in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung ermöglicht den Kunden von anaQuesta aussagekräftiges Benchmarking und genaue Positionsbestimmung zur operativen und strategischen Unternehmensführung.

Weitere Informationen erhalten Sie auf www.anaquesta.de oder bei Kurt M. Lang, telefonisch unter +49 (0) 1805 - 99 77 80 10 oder per E-Mail: info@anaquesta.de

Pressekontakt:

anaQuesta GmbH
Kurt M. Lang Geschäftsführer
Kurfürstendamm 178–179
D–10707 Berlin
Telefon: +49 (0) 1805 - 99 77 80 00
Telefax: +49 (0) 1805 - 99 77 80 04
E-Mail: presse@anaquesta.de

[anaQuesta bei facebook >>](#)

[anaQuesta bei XING >>](#)

[anaQuesta bei twitter >>](#)



Pressekontakt:

anaQuesta GmbH
Kurt M. Lang Geschäftsführer
Kurfürstendamm 178–179
D–10707 Berlin
Telefon: +49 (0) 1805 - 99 77 80 00
Telefax: +49 (0) 1805 - 99 77 80 04
E-Mail: presse@anaQuesta.de

Bildlegenden

1. Diplom-Verwaltungswirt Udo Beck M. A., Geschäftsführer, CLINOTEL Krankenhausverbund gemeinnützige GmbH
2. Dr. Jan-Frederik Marx, Geschäftsführer, anaQuesta GmbH