

Besuchen Sie uns im Internet:
www.anaquesta.de

Liebe Leser,

im klinischen Alltag geht es oft hektisch zu. Dauerhafter Erfolg beruht aber auch im Gesundheitswesen auf einem langen Atem. Das hat unser Wettbewerb „Die besten Kliniken Deutschlands“ einmal mehr bestätigt. Auf den vorderen Plätzen sehen wir viele bekannte Namen, die auch in den vergangenen Jahren schon dort standen. Es sind Häuser, die sich nicht auf ihren Lorbeeren ausruhen.

Sie erfassen regelmäßig die Zufriedenheit der Mitarbeiter und Einweiser, die der Patienten meist sogar kontinuierlich. Die Analysewerte fließen in einen ebenso kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein. Das Krankenhaus mit dem besten 360°-Ergebnissen, die Thoraxklinik Heidelberg, ist ein Paradebeispiel für diese Strategie – die sich auch wirtschaftlich auszahlt.

Besonders deutlich wird das im Fall der Kliniken des Landkreises Lörrach. Sie haben unter anderem auf konsequente Qualitätsarbeit auf Grundlage von validen Zufriedenheitsmessungen gesetzt. In Verbindung mit den richtigen Maßnahmen haben sie so aus chronisch roten Zahlen schwarze gemacht. Für diese Leistung wurden sie mit dem Zukunftspreis ausgezeichnet. Herzlichen Glückwunsch an die Preisträger und die anderen erfolgreichen Häuser, die oft nur mit wenigen Punkten Abstand in den Ranglisten folgen!

Kurt M. Lang,
Geschäftsführer anaQuesta GmbH

Dr. Jan-Frederik Marx,
Geschäftsführer anaQuesta GmbH

Deutschlands beste Kliniken 2015

Preisverleihung nach validierter Qualitätsmessung von anaQuesta



Die besten Krankenhäuser Deutschlands wurden beim 9. Rhein-Main Zukunftskongress am 26. Februar 2015 in Offenbach ausgezeichnet. Die Rangliste wurde anhand der Zufriedenheitsbefragungen von anaQuesta im bundesweiten Vergleich ermittelt. Außerdem wurde der von anaQuesta gestiftete Zukunftspreis für Prozess-

und Zufriedenheitsverbesserung im Krankenhaus vergeben. Die Preisträger wurden von einer unabhängigen Jury unter dem Vorsitz des Kongresspräsidenten Prof. Dr. Eberhard Wille bestimmt. Mit dem Zukunftspreis wird die Implementierung besonders erfolgreicher Verbesserungsstrategien ausgezeichnet.

Zukunftspreis für Prozess- und Zufriedenheitsverbesserung

Die Preisträger des Zukunftspreises wurden von einer unabhängigen Jury aus Hochschullehrern, Klinikexperten und den Veranstaltern des Kongresses ausgewählt. Den Vorsitz der Jury übernahm der Kongresspräsident Prof. Dr. Eberhard Wille, Mitglied des Sachverständigenrates für die Konzertierte Aktion im Gesundheitswesen.

Den ersten Preis erhielten die Kliniken des Landkreises Lörrach, denen es gelang, nach einer Phase mit großen Defiziten wieder schwarze Zahlen zu schreiben. Der zweite Preis ging als Anerkennung für die deutliche Verbesserung der Zufriedenheitswerte in allen Bereichen an das Epilepsiezentrum Kork.



Übergabe der Auszeichnung an Landrätin Marion Dammann und Geschäftsführer Armin Müller, flankiert von Guido Maegerle und Kurt M. Lang (Geschäftsführer) von anaQuesta.

Die Preisträger:

Platz 1: Kliniken des Landkreises Lörrach

Platz 2: Epilepsiezentrum Kork

Die Jury:

Prof. Eberhard Wille, Prof. Dr. Josef Hilbert, Prof. Dr. Christian Thielscher, Jochen Metzner, Bernhard Ziegler, Dr. Gerhard Sontheimer, Horst Defren, Sascha John, Holger Stuedemann

„Die Besten“ Preisträger 2015

1. Platz 360°-Analyse an Thoraxklinik Heidelberg

Die Thoraxklinik Heidelberg, die zum Universitätsklinikum gehört, wurde beim Zukunftskongress als bestes Krankenhaus Deutschlands ausgezeichnet. Grundlage für die Rangliste der besten Kliniken sind die Zufriedenheitswerte von Patienten, Mitarbeitern und einweisenden Ärzten.



Der erste Preis der 360°-Analyse geht an die Thoraxklinik in Heidelberg. Personalleiter Stefan Bauer (rechts) nimmt die Auszeichnung von Dr. Jan-Frederik Marx von anaQuesta entgegen.



Für überdurchschnittlich gute Ergebnisse in verschiedenen Kategorien wurden folgende Kliniken ausgezeichnet:

Preisträger 360°-Analyse:

- Thoraxklinik Heidelberg
- Epilepsiezentrum Kork
- Evangelisches Krankenhaus Göttingen-Weende

Preisträger Patientenzufriedenheit:

- Kliniken des Landkreises Tuttlingen
- Park-Klinik Weissensee
- Klinikum Mittelbaden Bühl
- Katholische Hospitalverein Ostwestfalen
- Klinikum Stadt Soest
- Herz- und Kreislaufzentrum Rotenburg a.d. Fulda

Preisträger Einweiserzufriedenheit:

- Parkklinik Weißensee
- Schlosspark-Klinik Berlin
- Franziskus Hospital Bielefeld
- Mathilden Hospital Herford
- Bethesda-Krankenhaus Bergedorf

Preisträger Mitarbeiterzufriedenheit:

- Katholische Klinikum Koblenz/Montabaur
- Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Trier
- St.-Marien-Hospital Marsberg
- St. Marien Ahaus-Vreden Betriebsstätte Vreden
- St. Marien Ahaus-Vreden Betriebsstätte Ahaus
- Fachkrankenhaus Coswig

Die Besten 2015 – Kundenstimmen



Frank Bost,
Leiter des Qualitätsmanagements der Thoraxklinik Heidelberg:

„Am Anfang jedes Verbesserungsprozesses steht die Einsicht der Beteiligten, dass Veränderung notwendig ist. Diese Erkenntnis entsteht aus Leidensdruck oder durch belastbare Information. In diesem Zusammenhang hat die Zufriedenheitsanalyse in unserem Haus eine zentrale Rolle gespielt. Die Messergebnisse sind objektiv und belastbar, sie werden ernstgenommen und fördern die Bereitschaft, Veränderungen anzugehen. Aus der Analyse der Ergebnisse, die wir gemeinsam mit unseren Mitarbeitern vornehmen, leiten wir Maßnahmen oder auch neue Ziele ab. Der Erfolg zeigt sich dann meistens schon in der nächsten Folgemessung und bestätigt, dass man auf dem richtigen Weg ist. Diese Rückkopplung verstärkt wiederum die Bereitschaft, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu verfolgen.“

Die Thoraxklinik Heidelberg wurde bei der anaQuesta 360°-Analyse als bestes Krankenhaus Deutschlands ausgezeichnet.

Prof. Dr. Bernhard J. Steinhoff,
ärztlicher Direktor des Epilepsiezentriums Kork:

„Die 360°-Befragung ist für uns ein Instrument der Unternehmensentwicklung. Wir erhalten objektive Informationen darüber, wie unsere Patienten, Einweiser und Mitarbeiter uns bewerten. Wir können Problembereiche frühzeitig erkennen und schnell reagieren. Der Validierungsbericht gibt uns die Sicherheit, dass wir aussagekräftige Ergebnisse erhalten. Mit der zeitgleichen Durchführung der Befragungen können wir Wirkungszusammenhänge deutlich herausarbeiten, um unsere Verbesserungsbemühungen auf die wirklich entscheidenden Handlungsfelder bündeln zu können – das spart wertvolle Ressourcen. Außerdem nutzen wir die Analyseergebnisse auch im regionalen Wettbewerb um Fachkräfte. Auf dem Personalmarkt können wir mit unseren guten Werten ebenfalls punkten.“

Das Epilepsiezentrum Kork wurde als Anerkennung für die deutliche Verbesserung der Zufriedenheitswerte in allen Bereichen mit dem zweiten Platz beim Zukunftspreis ausgezeichnet.

anaQuesta® ist eingetragene Marke der anaQuesta GmbH Schweiz, alle anderen angesprochenen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.



Einen tieferen Einblick in unsere Instrumente und Leistungen zur Zufriedenheitsmessung in Ihrer Gesundheitseinrichtung bieten wir Ihnen gerne im persönlichen Gespräch. Bitte setzen Sie sich dazu mit uns in Verbindung oder fordern Sie unsere Unterlagen an:

anaQuesta GmbH | Kurfürstendamm 178-179 | D- 10707 Berlin
Telefon: +49 (0)180 599 77 80 80 | Fax: +49 (0)180 599 77 80 99 | info@anaquesta.de | www.anaquesta.de