

**IM FOKUS**

Die Sieger stehen fest: F.A.Z.-Institut und Faktenkontor haben deutschlandweit insgesamt 417 Krankenhäuser ausgezeichnet. Alle Ergebnisse auf einen Blick. Seite V2

**IM PORTRÄT**

Historie, Versorgungskonzept, Schwerpunktbereiche: Fünf ausgewählte Krankenhäuser aus verschiedenen Regionen Deutschlands stellen sich kurz vor. Seite V3

**IM INTERVIEW**

Professor Arne Westermann hat die Studie „Deutschlands beste Krankenhäuser“ in der emotionalen Bewertung wissenschaftlich begleitet. Sein Fazit. Seite V4

# Deutschlands beste Krankenhäuser

## Strategien für die Zukunft

Sie gelten als die Leuchttürme im deutschen Gesundheitswesen – die rund 2000 Krankenhäuser zwischen Westerland und Oberstdorf. Nun machen sie sich fit für die künftigen Herausforderungen.

Von Jürgen Hoffmann

Neue Prozesse und Abläufe: Die Digitalisierung verändert die Klinikwelt nachhaltig.

ILLUSTRATION PIXTUM/ISTOCK/THINKSTOCK

Im Jahr 2016 wurden in deutschen Krankenhäusern 19,5 Millionen Patienten behandelt. Eine beeindruckende Zahl, die dennoch nicht über den wirtschaftlichen Druck hinwegtäuschen kann, den das deutsche Gesundheitswesen verspürt. Vor 20 Jahren existierten noch rund 350 Kliniken mehr. Auch die Zahl der Klinikbetten ist in dieser Zeit von 560 000 auf etwa 490 000 gesunken. Nichtsdestotrotz gilt: Deutschland hat das mit Abstand dichteste Versorgungsnetz aller EU-Staaten. Neben Einrichtungen mit öffentlichen Trägern wie Bund, Land, Kreis oder Gemeinde oder Sozialversicherungsträgern wie Landesversicherungsanstalten und Berufsgenossenschaften werden diverse Kliniken von freigemeinnützigen Trägern gehalten. Dazu zählen etwa Kirchen, Stiftungen und Vereine oder private Unternehmen.

**Neue Herausforderungen**

Fast alle deutschen Kliniken arbeiten derzeit an größeren Projekten, um den neuen komplexen Herausforderungen gerecht zu werden. Grundsätzlich stehen sie dabei vor derselben Aufgabe wie Betriebe in anderen Branchen: Sie müssen ihre Effizienz steigern, betriebswirtschaftlich klug agieren. Das bedeutet, die Betriebskosten zu senken und die Produktivität zu steigern. Kleine, spezialisierte Kliniken bekommen das in der Regel besser hin als große Einrichtungen

mit klassischem Versorgungsauftrag. Für sie bedeuten beispielsweise die Umsetzung des Krankenhausstrukturgesetzes mit neuen Qualitätsvorgaben, die Neuordnung der ambulanten und stationären Notfallversorgung oder die Implementierung des klinischen Entlassungsmanagements – durch das der Übergang von der stationären Krankenhausversorgung in eine weiter gehende medizinische, rehabilitative oder pflegerische Versorgung geregelt wird – enorme Kraftanstrengungen.

Eine Sisyphusarbeit ist für viele Krankenhäuser die Digitalisierung. Sie verändert die Klinikwelt nachhaltig. Insellösungen hat jedes Haus, doch nun gilt es, die Puzzleteile zusammenzusetzen. Dafür muss durch die Klinikwände hindurch gedacht werden – zum Facharzt, zum Hausarzt, zur Pflegeeinrichtung. „Die Krankenhäuser sind auf dem richtigen Weg, aber noch ein Stück vom Ziel entfernt“, diagnostiziert Tim Berghoff vom Bochumer IT-Sicherheitsunternehmen G Data. Einheitliche Lösungen wären wünschenswert, große und komplexe Strukturen erschweren das aber. Hinzu käme organisatorische Kleinstaaterei: „Städte und Landkreise arbeiten mit unterschiedlichen Systemen, die nicht zueinanderpassen.“ So könnten beispielsweise Rettungsdienste nicht überall digital mit der Klinik-Notaufnahme kommunizieren: „Vielorts läuft das noch per Fax und Formular.“

Das Bundeswirtschaftsministerium hat die Zeichen erkannt: Eines der 13 Großprojekte des Technologieprogramms „Smart Data – Innovationen aus Daten“ ist SAHRA. Das ist eine Analyseplattform, auf der dafür freigegebene pseudonymisierte Daten aus verschiedenen Quellen – von Ärzten, Krankenkassen und Laboren – rechtssicher kombiniert und anonymisiert für die Versorgungsforschung und Praxis nutzbar werden. Projektleiter Prof. Dr. Thomas Zahn erklärt: „Ziel des Projektes ist es, die Grundlage für gemeinsame Forschungsprojekte zu schaffen, die helfen, die praktische Patientenversorgung zu verbessern.“

**Sensible Daten**

Ein großes Thema in Deutschlands Krankenhäusern ist zudem die IT-Sicherheit. Hacker versuchen vor allem mit infizierten Speichermedien und E-Mail-Anhängen einzudringen. Zwei von drei deutschen Kliniken sind laut der Unternehmensberatung Roland Berger bereits Opfer einer Hackerattacke geworden. Tim Berghoff rät, zunächst zu analysieren, welche Klinikbereiche besonders sensibel sind, und dann einen Maßnahmenkatalog zu erstellen: „Eine klar definierte Richtlinie sollte auch die Zugangsberechtigungen regeln, denn der größte Unsicherheitsfaktor ist der IT-Nutzer – auch in einem Krankenhaus.“

## „Das persönliche Gespräch ersetzt nichts“

Die Digitalisierung hält Einzug: Ein Interview mit Dr. med. Oliver Meier, Chefarzt der Neurologie und Neurologischen Frührehabilitation im PASSAUER WOLF Reha-Zentrum Bad Griesbach.



Herr Dr. Meier, wie lässt sich der moderne Patient am Besten beschreiben?  
Die Menschen gehen heute eigenverantwortlicher mit ihrer Gesundheit um. Sie hinterfragen viel mehr, recherchieren im Internet, holen sich zweite Meinungen ein. Diese Eigenverantwortung sollten Ärzte mit Gesprächen auf Augenhöhe unterstützen. Heißt:

sich Zeit nehmen, dem Patienten zuhören, auf Fragen eingehen und die medizinischen Details verständlich erläutern. Und schließlich hat der Begriff „auf Augenhöhe“ auch eine emotionale Komponente: Es geht darum, den Patienten und seine Angehörigen als Teil des Teams zu begreifen und gemeinsam mit ihnen das bestmögliche Behandlungsergebnis zu erzielen.

**Welche Ansprüche stellen Patienten heutzutage an einen Klinikaufenthalt?**

Das ist natürlich abhängig vom Betroffenheitsgrad. Sicherheit, Geborgenheit und persönliche Betreuung spielen aber eine große Rolle. Dazu gehört, den Patienten als „Gast“ wahrzunehmen und ihm einen Ansprechpartner als „Gastgeber“ zur Seite zu stellen, der sich um seine Anliegen kümmert. Denn ganz oft stellen sich gerade im Bereich der Medizinischen Rehabilitation existentielle Fragen: Wie geht es zu Hause für mich weiter? Kann ich an meinen bisherigen Arbeitsplatz zurückkehren? Und wenn ja, wie kann das funktionieren? Diese Unsicherheiten gilt es zu nehmen und ein Ambiente zu schaffen,

das die Genesung unterstützt. So haben wir etwa die Möglichkeit, Magnetafeln mit Fotos von Familie und Freunden, den Haustieren oder liebsten Hobbys anzubringen und so ein Stück Heimat ans Krankenbett zu holen. Oder wir projizieren bei Patienten, die in ihrer Bewegung stark eingeschränkt sind, mit LED-Sensoren einen Wolkenhimmel an die Decke.

**Wie hat aus Ihrer Sicht das digitale Zeitalter die Patienten-Arzt-Kommunikation verändert?**

Das persönliche Gespräch von Mensch zu Mensch ersetzt nichts, auch wenn die Digitalisierung in der Medizin immer mehr Raum einnimmt. Deshalb versuchen wir digital und analog so zu kombinieren, dass es menschlich bleibt. Ein Beispiel: Hin und wieder verlagern wir das klassische Arzt-Patienten-Gespräch nach draußen. Arzt und Gast gehen also gemeinsam spazieren – und die digitale Akte wandert per mobilem Tablet mit, damit zwischendurch die Gedanken an

Weiter auf Seite 2

**ICH WILL DABEI SEIN, WENN WIR UNS „DEUTSCHLANDS BESTE KRANKENHÄUSER“ NENNEN DÜRFEN.**

UND MIT ASKLEPIOS WERDEN SIE DAS AUCH. Unsere Asklepios Orthopädische Klinik Hohwald, die Asklepios Klinik Birkenwerder, die Asklepios Orthopädische Klinik Lindenlohe, die Asklepios Stadtklinik Bad Tölz, die Asklepios-ASB Klinik Radeberg, die Asklepios Fachkliniken München-Gauting, das Asklepios Klinikum Bad Abbach, die Asklepios Klinik Sankt Augustin und das Asklepios Klinikum Harburg sind vom renommierten F.A.Z.-Institut mit dem Zertifikat „Deutschlands beste Krankenhäuser“ ausgezeichnet worden. Darauf dürfen wir zurecht stolz sein. Vielen Dank an unsere engagierten Mitarbeiter, die diese Auszeichnung erst möglich machen.

Mehr erfahren unter [www.asklepios.com](http://www.asklepios.com)

Gesund werden. Gesund leben.

FORTSETZUNG VON SEITE 1

# „Das persönliche Gespräch ersetzt nichts“



Wichtige Basis: Der direkte Austausch zwischen Arzt und Patient. FOTO: WUT/HANFOTO/ISTOCK/THINKSTOCK

Stelle abgelegt werden können. Die Digitalisierung muss das Ziel haben, Freiräume zu schaffen. Zeit freizusetzen, die dem Gast zugutekommt.

Welche Auswirkungen hat die Digitalisierung auf die tägliche Arbeit in Kliniken? Im klinischen Alltag kann die Digitalisierung unter Berücksichtigung des Datenschutzes gewisse Abläufe erleichtern. Die elektronische Patientenakte ist da nur ein Beispiel. Durch die neue Datenschutzgrundverordnung sind die formalen Anforderungen aber gestiegen. Anders als im privaten Bereich unterliegen die persönlichen Daten innerhalb unseres Gesundheitssystems einem erhöhten Schutz – zu Recht natürlich. Bei der professionellen Nutzung moderner Kommunikationsinstrumente müssen wir daher aber auch höhere bürokratische und technische Hürden überwinden. Und die erschweren leider die „Usability“ deutlich. Das heißt: Ich muss als Arzt in der Lage sein, schnelle Entscheidungen zu treffen – dennoch darf ich keine E-Mails mit Patientendaten versenden oder etwa von Kostenträgern und anderen Ärzten empfangen. Selbst ein Fax fällt als Kommunikationsinstrument oft weg, da ein Großteil der Geräte heutzutage einen IP-basierten Anschluss hat. Und der Postweg dauert eben deutlich länger. Das ist ein Zustand, der sich ändern muss.

Wie entscheidend ist Patienten-zufriedenheit als Erfolgsfaktor für ein Klinikum? Die Weiterempfehlungsbereitschaft von Gästen ist sehr wichtig. Wir erfassen diese beispielsweise über den Net Promoter Score, der abfragt, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass Patienten uns an Familienangehörige oder Freunde weiterempfehlen. Auch wenn es nicht immer angenehm oder medizinisch gerechtfertigt ist: Anbieter im Gesundheitswesen müssen sich auf ein Mehr an Kundensouveränität einstellen. Die große Herausforderung für den Arzt bleibt es, sich mit seinem Patienten auf ein realistisches Behandlungsziel zu verständigen.

Als Anbieter im Bereich der Medizinischen Rehabilitation spielt Komfort bei Ihnen eine wichtige Rolle. Was differenziert Ihre Einrichtung noch?

Aus 40 Jahren Erfahrung in der medizinischen Rehabilitation wissen wir, dass stabile, multiple professionelle Behandlungsteams

und das Zusammenspiel mehrerer Fachdisziplinen die Qualität unserer Behandlungskonzepte ausmachen. Außerdem sind wir gerade dabei, im PASSAUER WOLF Bad Griesbach ein Schlaganfallzentrum zu etablieren. Wir bieten beispielsweise kardiovaskuläre Risikofaktoren-Checks und Präventionsleistungen an und möchten damit Wege aufzeigen, im Alltag gesünder zu leben.

Wagen Sie einen Blick in die Zukunft: Wie wird sich das deutsche Gesundheitssystem und damit die Rolle der Kliniken weiterentwickeln?

Das ist eine schwierige Frage. Die Entwicklungen im Gesundheitssystem hängen ja stark von den politischen Konstellationen auf Bundesebene ab. Aber im Bereich der medizinischen Rehabilitation kann ich Folgendes beobachten: Durch diverse Eingriffe in das Gesundheitssystem wurde die Aufenthaltsdauer in den Krankenhäusern in den letzten Jahren deutlich gesenkt. Das hat unter anderem dazu geführt, dass die notwendigen Nachbehandlungen verstärkt in Rehabilitationskliniken stattfinden – ein Trend, der aufgrund der demographischen Entwicklung weiter anhalten wird. Aktuell stößt die Reha-Medizin aber innerhalb des starren Gesundheitssystems zunehmend auf strukturelle und finanzielle Hürden. Ein Beispiel ist die aktuelle Diskussion um Maßnahmen gegen den Fachkräftemangel in der Pflege. Während über Hilfen in Krankenhäusern und Pflegeheimen intensiv diskutiert wird, werden die Rehabilitationskliniken in den Gesetzesentwürfen schiefliegend vergessen. Generell glaube ich, dass niedergelassenen Ärzten, Therapeuten und auch Rehabilitationsrichtungen in Zukunft die Aufgabe zukommt, die Vor- und Nachversorgung noch effektiver als bisher zu gestalten. Was als „gesunde“ Basis dafür unersetzlich ist und auch künftig bleibt, ist das persönliche Gespräch zwischen Arzt und Gast.

Das Interview führte Christina Lynn Diez.

Das Interview führte Christina Lynn Diez.

# Ausgezeichnet: Die besten Krankenhäuser in Deutschland

Das F.A.Z.-Institut und Faktenkontor haben in einer Studie die besten Krankenhäuser Deutschlands ermittelt. Dafür wurden neben 2567 Qualitätsberichten auch Patientenmeinungen aus drei Bewertungsportalen ausgewertet und den einzelnen Krankenhäusern zugeordnet. Insgesamt 417 Krankenhäuser dürfen sich freuen – die Sieger im Überblick.

Der jeweilige Rang, den das Krankenhaus belegt, ist in Klammern angegeben.

## BADEN-WÜRTTEMBERG

- Acura Kliniken Albstadt (137)
- Alts-Donau Klinikum Langelienau (374)
- Altklinik Münsingen (221)
- ARCUS Klinik, Pforzheim (27)
- BDH-Klinik Elzach (156)
- BG Klinik Tübingen (68)
- Bundeswehrkrankenhaus Ulm (130)
- Caritas-Krankenhaus Bad Mergentheim (335)
- Charlottenklinik für Augenheilkunde, Stuttgart (342)
- DiabeteKlinik Bad Mergentheim (183)
- Diakonien-Klinikum Stuttgart (65)
- Diakonissenkrankenhaus Karlsruhe-Heppenheim (150)
- Die FiliederKlinik, Filderstadt (250)
- Dr. Römer Kliniken – Akutklinik, Calw-Hirsau (294)
- Epilepsiezentrum Kork (143)
- Ev. Diakonienkrankenhaus, Freiburg (48)
- Fachkliniken Wangen (159)
- Herz-Zentrum Bodensee (109)
- Karl-Otto-Krankenhaus, Stuttgart (75)
- Klinik Dr. Becker (368)
- Klinik Oschelbronn (299)
- Klinik Tettlhard (351)
- Kliniken Nagold (416)
- Kliniken Schmedier, Heidelberg (151)
- Klinikum Mittelbaden Baden-Baden Ebersteinberg (62)
- Klinikum Stuttgart (310)
- Klinikum Stuttgart – Katharinenhospital (KH) und Olghospital/Frauenklinik (OH) (364)
- Krankenhaus Salem der Evang. Stadtmission Heidelberg (226)
- Krankenhaus Tauberbischofsheim (93)
- Krankenhaus vom Roten Kreuz Bad Cannstatt (91)
- Kreiskliniken Calw (369)
- Kreiskrankenhaus Emmendingen (155)
- Landkreis Schwäbisch Hall Klinikum (389)
- Loretto-Krankenhaus (RKK), Freiburg (235)
- MediClin Pflanzentrum Lahr/Baden (95)
- Orthopädisches Klinik Markgröningen (134)
- Paracelsus Krankenhaus, Bad Liebenzell (332)
- RKU – Universitäts- und Rehabilitationsklinik Ulm (228)
- Robert-Bosch-Krankenhaus, Stuttgart (336)
- Rommel-Klinik, Bad Wildbad (276)
- Sana Herzchirurgie Stuttgart (18)
- Sana Kliniken Bad Wildbad (230)
- Siloah St. Trudert Klinikum, Pforzheim (277)
- Sporklinik Stuttgart (160)
- Steinlach-Klinik, Mössingen (396)
- Thoraxklinik Heidelberg, Universitätsklinikum Heidelberg (379)
- TropenKlinik Paul-Lechler-Krankenhaus, Tübingen (13)
- Universitäts-Herzzentrum Freiburg (47)
- Universitäts-Herzzentrum Freiburg, Bad Krozingen (37)
- Universitätsklinikum Freiburg (334)
- Universitätsklinikum Ulm (381)
- Vincentius Krankenhaus Konstanz (145)
- Volpius Klinik, Bad Rappenau (56)
- Winghofer Medicum GbR, Rottenburg a. N. (20)
- Zollernalb Klinikum (227)

- Medical Park Bad Rodach (288)
- MediCare Flughafen München Medizinisches Zentrum – AirportClinic M (90)
- Neurologisches Fach- und Privatkrankenhaus Klinik Bavaria, Bad Kissingen (8)
- Orthopädische Fachkliniken der Hessa Stiftung (341)
- Orthopädische Klinik König-Ludwig-Haus, Würzburg (34)
- Orthopädisches Krankenhaus Schloss Werneck (29)
- Paracelsus Klinik München (122)
- Passauer Wolf Bad Griesbach (1)
- PrivatKlinik Dr. R. Schindlbeck (219)
- PsorSol Hautklinik, Herrsching (350)
- Reha-Zentrum Nittenau (116)
- Rheumaklinik Ostbayern, Bad Füssing (141)
- RoMed Klinikum Rosenheim (176)
- Rotkreuzklinik Würzburg (292)
- Sana Klinik Pegnitz (358)
- Sana Kliniken des Landkreises Cham – Krankenhaus Roding (284)
- Sana Klinikum Hof (312)
- Sana Klinik Nürnberg (378)
- Schön Klinik Bad Abbung Krankenhaus (24)
- Schön Klinik Bad Staffelstein (21)
- Schön Klinik Barchtesgadener Land – AKUT (91)
- Schön Klinik Harthausen (169)
- Schön Klinik München Harlachinger (80)
- Schön Klinik Nürnberg Fürth (72)
- Schön Klinik Vogtareuth (41)
- St. Anna Krankenhaus, Sulzbach-Rosenberg (89)
- St. Vinzenz Klinik Pfronten im Allgäu (45)
- Städtisches Klinikum Mündeln, Klinikum Neuperlach (281)
- Therapiezentrum Burgau (69)
- Thoraxzentrum Bezirk Unterfranken (214)
- Universitätsklinikum Regensburg (178)
- Urologische Klinik München – Planegg (115)
- Veramed Klinik am Wendelstein (77)
- Vital Klinik Alzenau (366)
- Wertachklinik Bobingen (215)

## BERLIN

- Bundeswehrkrankenhaus Berlin (133)
- Deutsches Herzzentrum Berlin, Stiftung des bürgerlichen Rechts (222)
- Evangelisches Krankenhaus Hubertus (407)
- Franziskus Krankenhaus Berlin (319)
- Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe (275)
- Havelklinik, Berlin (234)
- Immanuel Krankenhaus Berlin (167)
- Immanuel Krankenhaus Berlin – Berlin Wannsee (287)
- Klinik für MIC – Minimal Invasive Chirurgie, Berlin (30)
- Mediam Klinik Berlin Kladow (170)

## BRANDENBURG

- Asklepios Klinik Birkenwerder (194)
- GLG Fachklinik Wollitzsee (2)
- Immanuel Klinikum Bernau Herzzentrum Brandenburg (283)
- Klinik Erntedankfest/Berlin-Bezirk (243)
- Krankenhaus Angermünde (223)
- Krankenhaus Märkisch – Oderland (278)
- Lausitz Klinik Forst (286)
- Neurologisches Fachkrankenhaus für Bewegungsstörungen/Parkinson, Beelitz (166)
- Oberlinklinik/Orthopädisches Fachkrankenhaus, Potsdam (14)
- Sana Kliniken Sommerfeld, Kremmen (101)
- Sana-Herzzentrum Cottbus (40)

## BREMEN UND BREMERHAVEN

- Paracelsus-Klinik Bremen (36)
- Roland Klinik, Bremen (63)

## HAMBURG

- Agaplesion Diakonieklinikum Hamburg (70)
- Asklepios Klinikum Harburg (388)
- BG Klinikum Hamburg (81)
- Fachklinik Hamburg (363)
- Helige Endo-Klinik Hamburg (212)
- Israelitisches Krankenhaus in Hamburg (54)
- Klinik Dr. Guth der Klinikgruppe Dr. Guth (152)
- Klinik Fleetsiel Hamburg (409)
- Martini-Klinik am UKE (4)
- Praxis-Klinik Bergedorf (76)
- Schön Klinik Hamburg Eilbek (207)
- Universitäres Herzzentrum Hamburg (88)

## HESSEN

- Berufsgenossenschaftliche Unfallklinik, Frankfurt am Main (135)
- Evangelisches Krankenhaus Gesundbrunnen, Hofgeismar (162)
- Kerckerhof-Klinik, Bad Nauheim (105)
- Ketteler Krankenhaus, Offenbach (61)
- Klinik Dr. Steib, Königstein im Taunus (208)
- Klinik Rotes Kreuz, Frankfurt am Main (271)
- Krankenhaus Sachsenhausen, Frankfurt am Main (262)
- Kreisklinik Jugenheim (161)
- Migräne- und KopfschmerzKlinik Königstein (118)
- Neurologische Klinik Wilmer Wicker, Bad Zwesten (391)
- Orthopädie Bad Hersfeld (236)
- Orthopädische Klinik Hessisch Lichtenau (58)
- Sana Klinikum Offenbach (340)
- Schön Klinik Bad Arolsen (293)
- Schön Klinik Lorsch (60)
- St. Vinzenz-Krankenhaus Hanau (346)
- Vitos Orthopädische Klinik Kassel (21)
- Werner Wicker Klinik – Orthopädisches Schwerpunktklinikum Werner Wicker (188)

## MECKLENBURG-VORPOMMERN

- Bodden-Kliniken Ribnitz-Damgarten (296)
- Dietrich-Bonhoeffer-Klinikum Altenreppow (78)
- Dietrich-Bonhoeffer-Klinikum Neubrandenburg (404)
- Klinikum Karlsburg der Klinikgruppe Dr. Guth (313)
- KMG Klinikum Güstrow (318)
- Kreiskrankenhaus Demmin (244)
- Sauerlandklinik Hachen (25)
- Marienstift Arnstadt – Fachklinik für Orthopädie (114)
- Moritz Klinik, Bad Klosterlausnitz (17)
- SRH Wald-Klinikum Gera (254)
- Waldkrankenhaus „Rudolf Eile“, Eisenberg (19)

## NIEDERSACHSEN

- Ameos Klinikum Hameln (192)
- Ameos Klinikum Seepark Geestland (306)
- Ammerland-Klinik Westerstede (253)
- BDH-Klinik Hessisch Oldendorf (146)
- Bonifatius Klinik Lingen (360)
- Bürschhof-Klinik, Rinteln (345)
- Capio Krankenhaus Land Hadeln (96)
- Diakovere Annafried, Hannover (217)
- Diana Krankenhausbetriebsgesellschaft mbH, Bad Bevensen (242)
- Dr. Fontheim, Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik (403)
- DRK-Krankenhaus Clementinehagen, Hannover (83)
- Eibe-Klinikum Buxtehude (377)
- Elisabeth-Krankenhaus Thüne (359)
- Ev. Krankenhaus Ginsterhof, Rosengarten (138)
- Helios Klinik Wittlingen (408)
- Helios Lungenklinik Diekhöfen (385)
- Herz- und Gefäßzentrum Bad Bevensen (415)
- Herzogin Elisabeth Hospital, Braunschweig (82)
- Hümmelink Klinik Sögel (218)
- Kirchberg-Klinik Bad Lauterberg (282)
- Klinikum Wolfsburg (255)
- Krankenhaus Rheiderland, Weener (259)
- MediClin Hedon Klinik, Lingen (355)
- Niels-Stensen-Kliniken Bramsche (202)
- Niels-Stensen-Kliniken Franziskus-Hospital Harderberg (158)
- Niels-Stensen-Kliniken Krankenhaus St. Raphael Ostercapellen (270)
- Niels-Stensen-Kliniken Marienhospital Anklam (392)
- Niels-Stensen-Klinikum Christliches Klinikum Meile (410)
- Paracelsus-Klinik Osnaabrück (251)
- Pius-Hospital Oldenburg, Medizinischer Campus Universität Oldenburg (147)
- Schächtermann-Klinik, Bad Rothenfelde (163)
- Stenium Ortho, Gandersiek (196)
- Waldklinik Jtebestweg (57)

## NORDRHEIN-WESTFALEN

- Alexianer Krankenhaus Münster (53)
- Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid (387)
- Asklepios Klinik Sankt Augustin (348)
- Augenklinik Darsden (269)
- Augusta-Krankenhaus, Düsseldorf (131)
- Berufsgenossenschaftliche Unfallklinik Duisburg (149)
- Dreifaltigkeits-Krankenhaus Wesseling (302)
- Eduardus-Krankenhaus, Köln (205)
- Elisabeth-Klinik, Olsoberg (94)
- Ev. Krankenhaus Hagen-Haspe (164)
- Ev. Krankenhaus Wesel (411)
- Evangelisches Krankenhaus Bergisch Gladbach (199)
- Evangelisches Krankenhaus Dinslaken (327)
- Evangelisches Krankenhaus Essen-Werden (317)
- Evangelisches Krankenhaus Mettmann (417)
- Evangelisches Krankenhaus Oberhausen (182)
- Evangelisches Krankenhaus Unna (175)
- Fabricius-Klinik Remscheid (129)
- Fachklinik Hornheide, Münster (165)
- Gemeinschaftskrankenhaus Bonn, Haus St. Elisabeth (71)
- Gemeinschaftskrankenhaus Bonn, Haus St. Petrus (92)
- GFO Klinik Bonn – Betriebsstätte St. Marien (268)
- Helios Klinikum Wuppertal Bergisch-Land (52)
- Herz- und Diabeteszentrum NRW, Bad Oeynhausen (16)
- Herz-Jesu-Krankenhaus, Lindlar (26)
- Herzzentrum Duisburg (173)
- Jahn-Klinik – Jahn-Klinik Krankenhaus Bonn (295)
- Katharinen-Hospital, Unna (209)
- Katholisches Klinikum Ruhrhalbinsel (St. Josef-Krankenhaus Kupferdreh) (333)
- Katholisches Klinikum Essen – Marienhospital Altenessen (256)
- Katholisches Krankenhaus Hagen – St. Josefs-Hospital (238)
- Katholisches Karl-Leisner-Klinikum – St. Antonius-Hospital (108)
- Klinik am Park Lünen, Klinikum Westfalen (266)
- Fischer Essen-Mitte Evang. Huysens-Stiftung (144)
- Klinikum Bielefeld, Rosenhöhe (362)
- Klinikum Dortmund Nord (84)
- Klinikum Lünen St. Marien-Hospital (322)
- Klinikum Stadt Soest (364)
- Klinikum Vest, Paracelsus-Klinik Marl (272)
- Krankenhaus der Augustinerinnen, Köln (211)
- Krankenhaus Elbroich (132)
- Krankenhaus Mörsenbroich-Rath/Marienkrankenhaus Kaiserswerth (112)
- Krankenhaus Neuwark „Maria von den Aposteln“, Mönchengladbach (305)
- Krankenhaus Plettenberg (380)
- Krankenhaus St. Josef Wuppertal (74)
- Krankenhaus und MVZ Maria-Hilf-Stadthof (177)
- Krankenhaus Wermelskirchen (193)
- Kreiskrankenhaus Dormagen (402)
- Ludgerus-Kliniken Münster/Clemenshospital (233)
- Ludgerus-Kliniken Münster/Raphaelsklinik (168)
- Luisen-Krankenhaus, Düsseldorf (86)
- Lukas-Krankenhaus Bielefeld (148)
- Lungenklinik Hemer (139)
- LVF-Klinik für Orthopädie Viersen (87)
- LWL-Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie Lippestadt (308)
- Malteser Krankenhaus St. Josefshospital Uerdingen (398)
- Marienhospital Aachen (181)
- Marien-Hospital Erwitte (172)
- Marien-Hospital Oelde (382)
- Marienkrankenhaus, Soest (260)
- Marienkrankenhaus Schwerte (263)
- Median Klinik Flächsheide (290)
- MediClin Robert Janker Klinik (7)
- MKK Auguste Viktoria Klinik, Bad Oeynhausen (394)
- Orthopädische Klinik Volmarstein (64)
- Rhein-Maas Klinikum, Betriebsteil Bardenberg (171)
- Rheintor Klinik Städtische Kliniken Neuss – Lukaskrankenhaus (5)
- Rheuma-Klinik Dr. Lauen (315)
- Sana Krankenhaus Geresheim (263)
- Sana Krankenhaus Radevormwald (298)
- Sankt Elisabeth Hospital Gütersloh (249)
- Sankt Josef-Hospital, Xanten (22)
- Sauerlandklinik Hachen (25)
- St. Agatha Krankenhaus Köln (203)
- St. Alexius-/St. Josef-Krankenhaus, Neuss (102)
- St. Ansgar Krankenhaus Höxter (328)
- St. Antonius-Hospital Gronau (190)

- St. Barbara-Klinik Hamm-Heessen (180)
- St. Christophorus-Krankenhaus, Werne (79)
- St. Elisabeth-Hospital Herten (285)
- St. Elisabeth-Hospitalgesellschaft Meerbusch-Lank (39)
- St. Franziskus-Hospital Köln (128)
- St. Irmgardis-Krankenhaus Viersen-Süchteln (297)
- St. Josef Hospital Bad Driburg (289)
- St. Josef Krankenhaus Essen-Werden (189)
- St. Josef-Stift Sendenhorst (55)
- St. Marien-Hospital Hamm (405)
- St. Marien-Krankenhaus Siegen (187)
- St. Nikolaus-Hospital, Kalkar (237)
- St. Rochus-Hospital Cappeln-Raauel (365)
- St. Sixtus-Hospital Haltern (372)
- St. Wilibrod-Spital Emmerich-Rees (195)
- St.-Johannes-Hospital Dortmund (120)
- Städtisches Krankenhaus Nettetal (414)
- Universitätsklinikum Köln (393)
- Universitätsmedizin Essen Ruhrlandklinik – Westdeutsches Lungenzentrum (241)
- Vinzenz Pallotti Hospital, Bergisch-Gladbach Bensberg (323)

## RHEINLAND-PFALZ

- BDH-Klinik Vallendar (324)
- Bräderhaus Koblenz (257)
- Bundeswehrzentralkrankenhaus Koblenz (309)
- Capio Mosel-Eifel-Klinik (117)
- DRK Krankenhaus Altenkirchen-Hachenburg (HB) (311)
- Katholisches Klinikum Mainz; St. Vincenz und Elisabeth Hospital (320)
- Klinik für Gefäßchirurgie und Gefäßmedizin im Kreis Ahrweiler (59)
- Klinikum Mutterhaus der Borromäerinnen – Mitte, Trier (125)
- Krankenhaus Maria Hilf, Daun (325)
- Loreley-Kliniken Oberwesel (123)
- Marienhaus Klinikum St. Josef Bendorf (15)
- Medizinisches Zentrum Lahnhöhe am Mittelrhein (231)
- Venen-Clinic, Bad Neuenahr-Ahrweiler (111)
- Verbundkrankenhaus Linn-Remagen (258)
- Westpfalz-Klinikum – Kirchheimbolanden (246)

## SAARLAND

- CaritasKlinikum Saarbrücken (343)
- Krappachtsklinikum Saar, Krankenhaus Püttlingen (274)
- Marienhausklinik Ottweiler (184)

## SACHSEN

- Asklepios Orthopädische Klinik Hohwald (11)
- Asklepios-ASB Klinik Radeberg (273)
- Deutsches Rotes Kreuz Krankenhaus Chemnitz-Rabenstein (338)
- Diakonissenkrankenhaus Dresden (103)
- Fachkrankenhaus Hubertusburg, Wernsdorf (201)
- Heinrich-Braun-Klinikum, Kirchberg (31)
- Helios Klinik Schloss Pulsnitz: Krankenhausbereich (401)
- Helios Weißeritztal-Kliniken
- Klinikum Freital (304)
- Herzzentrum Leipzig (413)
- Klinik am Tharandter Wald (85)
- Kliniken Erlabrunn, Breilbrunn (326)
- Gemeinschaftskrankenhaus Bonn, Haus Zschopau (386)
- GFO Klinik Bonn – Betriebsstätte St. Marien (268)
- Kreiskrankenhaus Johann Kentmann (339)
- Kreiskrankenhaus Stollberg (280)
- Lausitzer Seerand Klinikum (204)
- MediClin Waldkrankenhaus Bad Dübau (384)
- Muldenaltlinien, Gemeinnützige Gesellschaft, Krimma (357)
- Oberlausitz-Kliniken/Krankenhaus Bischofswerda (98)
- Orthopädisches Zentrum Martin-Ulbrich-Raum Rothenburg (28)
- Sana Kliniken Leisniger Land, Borna (198)
- St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig (99)
- Städtisches Klinikum Dresden – Friedrichstadt (399)
- Städtisches Klinikum Dresden – Neustadt (349)
- Städtisches Klinikum Görlitz (314)

## SACHSEN-ANHALT

- BG Klinikum Bergmannstrost Halle (177)
- Diakonie-Krankenhaus Elbingerode (186)
- Diakonienkrankenhaus Halle (344)
- Krankenhaus St. Elisabeth und St. Barbara Halle (Saale) (245)
- Krankenhaus St. Marienstift Magdeburg (49)
- Universitätsklinikum Halle (Saale) (225)

## SCHLESWIG-HOLSTEIN

- Curschmann Klinik der Klinikgruppe Dr. Guth (66)
- Heinrich Sengelein Krankenhaus (154)
- imland Klinik Eckernförde (142)
- imland Klinik Rendsburg (412)
- Luginus Klinikum (73)
- LungenClinic Grosshansdorf (127)
- Paracelsus-Klinik Henstedt-Ulzburg (370)
- Paracelsus-NordseeKlinik Helgoland (38)
- Park-Klinik Manhagen (43)
- Regio Kliniken – Klinikum Elmhorn (264)
- Regio Kliniken – Klinikum Pinneberg (356)
- Regio Kliniken – Klinikum Wedel (174)
- Sana Kliniken Ostholstein – Inselklinik Fehmarn (207)
- SchmerzKlinik Kiel (10)
- Schön Klinik Neustadt (51)
- Segeberger Kliniken Am Kurpark (347)

## THÜRINGEN

- Geriatriische Fachklinik „Georgenhaus“, Meiningen (100)
- Helios Klinik Blankenhain (240)
- Hüfeland Klinikum, Bad Langensalza (395)
- Katholisches Krankenhaus „St. Johann Nepomuk“ Erfurt (265)
- Klinik an der Weißenburg, Ulhstädt-Kirchhausen (352)
- Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik Altenburg (104)
- KMG Rehabilitationszentrum Sülzhayn (113)
- m&i-Fachklinik Bad Liebenstein (61)
- Marienstift Arnstadt – Fachklinik für Orthopädie (114)
- Moritz Klinik, Bad Klosterlausnitz (17)
- SRH Wald-Klinikum Gera (254)
- Waldkrankenhaus „Rudolf Eile“, Eisenberg (19)

IM PORTRÄT

# Fünf Kliniken stellen sich vor



St. Anna Krankenhaus in Sulzbach-Rosenberg

Das öffentlich rechtliche Krankenhaus des Landkreises Amberg-Regen (Oberpfalz) bietet 165 Betten und beschäftigt 530 Mitarbeiter. Im 19. Jahrhundert als caritatives Haus gegründet, erfolgte der Umzug an den heutigen Standort Anfang des 20. Jahrhunderts. Qualitätsauszeichnungen, zwei Zentren und umfassende interdisziplinäre Kooperationsmodelle belegen, dass auch kleine ländliche Krankenhäuser der Grundversorgung „Deutschlands beste Krankenhäuser“ werden können. Der Anspruch des St. Anna Krankenhauses: Hochwertige Qualität als „Klinik mit Herz“.

## Eduardus-Krankenhaus in Köln-Deutz

Das Eduardus-Krankenhaus hat eine lange Tradition in der Behandlung von Krankheiten und Verletzungen des Bewegungsapparates – bereits im Jahr 1926 wurde es als orthopädisch-chirurgische Anstalt gegründet. Über fast 100 Jahre hinweg erarbeitete sich das Krankenhaus durch innovative Therapiemethoden in der Orthopädie und Unfallchirurgie einen überregionalen Ruf. Es ist Endoprothetik-Zentrum der Maximalversorgung und regionales Traumatizentrum. Insgesamt sorgen 560 Mitarbeiter für das Wohl der Patienten, 212 Betten stehen zur Verfügung.

## Orthopädisches Krankenhaus Schloss Werneck

Die 100 Betten umfassende Spezialklinik für Endoprothetik, Orthopädie und Unfallchirurgie hat ihren Sitz in einem besonderen Gemäuer – dem komplett renovierten Balthasar-Neumann-Schloss in Werneck. Träger des Krankenhauses ist der Bezirk Unterfranken. Mit 2700 Endoprothesen für Hüfte und Knie befindet sich das Krankenhaus in den Top-10 für Endoprothetik in Deutschland. 2013 führte die Klinik die computergestützte MAKOPlasty® Operationstechnik in Deutschland ein – das Verfahren ermöglicht minimalinvasive Hüft- und Knieprothesen in maximaler Präzision und Patientensicherheit.

## Benedictus Krankenhaus Feldafing

Das Krankenhaus ist mit 125 Betten Spezialist für die individuelle Weiterbehandlung in Akut- und Rehabilitationsmedizin in Neurologie, Geriatrie und Orthopädie. Ihren Anfang fand die Klinik Feldafing als Kurklinik-Sanatorium im Jahr 1869. Bereits 1975 wurde die Einrichtung zum Akutkrankenhaus ausgebaut, seit 2009 gehört es dem Artemed-Verbund an. 160 Mitarbeiter sichern eine patientenorientierte Rundumbehandlung mit reibungslosen Übergängen. Eine wichtige Rolle spielt dabei die interdisziplinäre und sektorenübergreifende Zusammenarbeit, auch mit der Schwesterklinik in Tutzing. 2019 erfolgt der Umzug in den Neubau.

## Benedictus Krankenhaus Tutzing

Neben der Grund- und Regelversorgung hält das Krankenhaus ausgewiesene Schwerpunktbereiche vor, die der fortschreitenden Spezialisierung der Medizin Rechnung tragen. Mit Bauchzentrum, Herz- und Gefäßzentrum, Neurologie, Schmerzzentrum, Innerer Medizin sowie Gelenk- und Wirbelsäulenzentrum bietet das Haus ein breites, interdisziplinär ineinandergreifendes Fachspektrum unter der Leitung hochspezialisierten Experten. Nach 62 Jahren in der Hand der Missionsschwestern wurde es 2007 an die Artemed-Klinikgruppe übergeben. Das Haus beschäftigt aktuell 335 Mitarbeiter und verfügt über 200 Betten.

Ein ausgezeichneter Platz.



**Licht, Luft und Transparenz.** Das St. Alexius-/St. Josef-Krankenhaus geht mit seiner Wohlfühl-atmosphäre neue Wege der Klinikkultur. Das Neusser Zentrum für seelische Gesundheit überzeugt nicht nur durch seine außergewöhnliche Architektur, sondern vor allem mit einem umfassenden, innovativen Therapieangebot. Dazu zählen u. a. die Behandlung von Depressionen, Burn-out und Ängsten, aber auch Psychoanalyse oder die Online-Prävention go-stress.

Wir freuen uns sehr, dass unser Konzept laut der F.A.Z.-Studie auch unsere Patienten überzeugt. Weitere Informationen unter: [psychiatrie-neuss.de](http://psychiatrie-neuss.de)



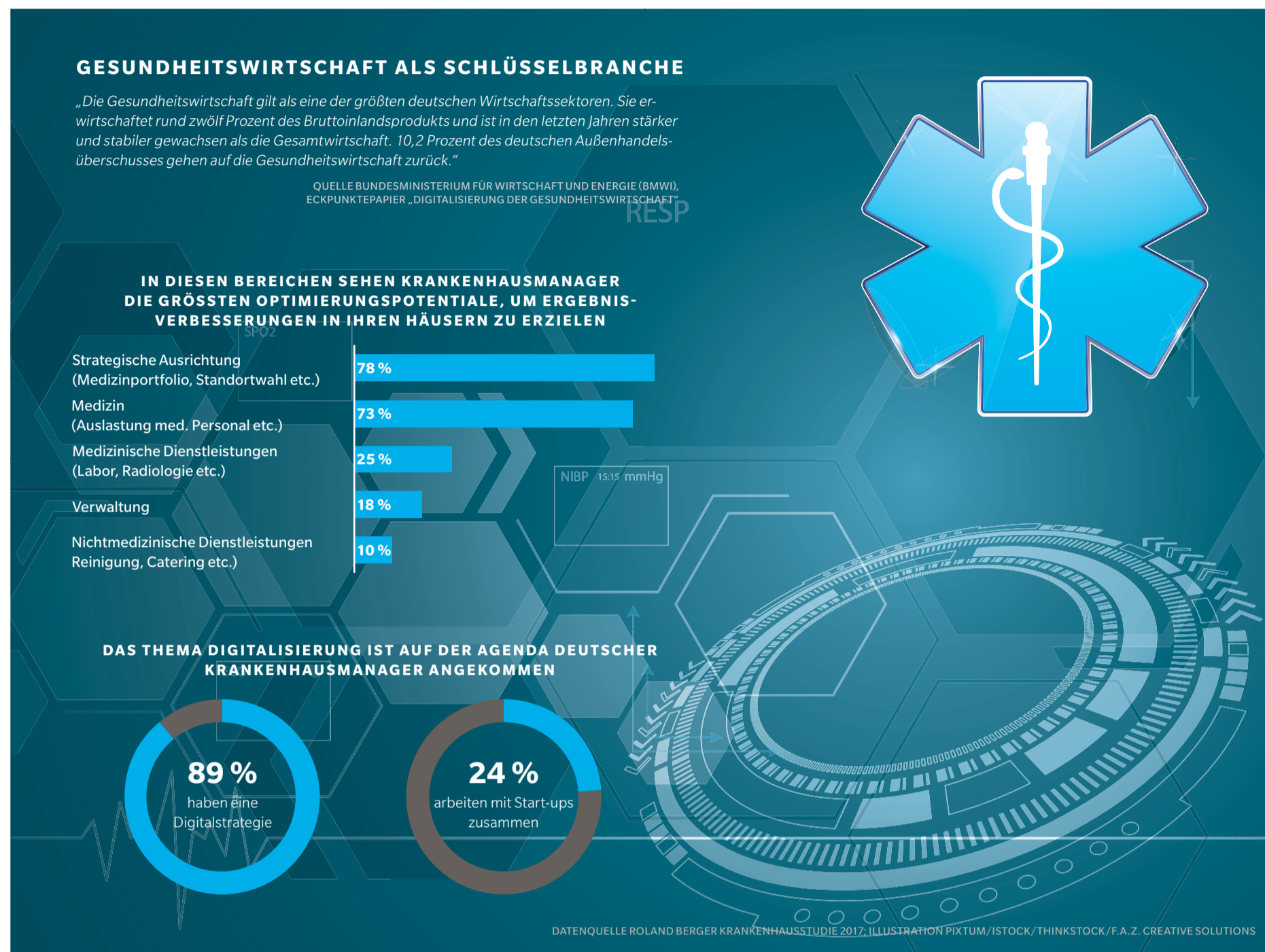
# „Kliniken entwickeln sich immer stärker zu Marken“

Arne Westermann ist Professor für Communications and Marketing an der International School of Management (ISM) in Dortmund und hat die Studie „Deutschlands beste Krankenhäuser“ in der emotionalen Bewertung durch die Patienten wissenschaftlich begleitet. Ein Interview über den Wandel der Kliniklandschaft, die Informationsflut im Internet und überraschende Studienergebnisse.



**PROF. DR. ARNE WESTERMANN,** 1972 in Bochum geboren, ist Professor für Communications and Marketing an der International School of Management (ISM) in Dortmund und Leiter des Brand & Retail Management Institute @ ISM, des hochschuleigenen Instituts für Marken- und Handelsmanagement an der ISM. Zudem ist er Leiter des Marketingdepartments und verantwortlich für den Master Strategic Marketing Management.

Westermann hat die Studie „Deutschlands beste Krankenhäuser“ in der emotionalen Bewertung durch die Patienten wissenschaftlich begleitet.



**Wie sind Sie also vorgegangen?**  
 Neben den Daten aus Bewertungs- und Befragungsportalen hat Faktenkontor die Qualitätsberichte der Krankenhäuser miteinbezogen, die der Gemeinsame Bundesausschuss zur Verfügung stellt. Diese objektivierten, allgemein akzeptierten Kriterien der Qualitätsberichte dienen als Korrektiv zu den Stimmen der Patienten. Diese beiden Elemente hat Faktenkontor für die Zertifizierung der Krankenhäuser zusammengeführt – wobei ich als Nichtmediziner nur die Analyse der Patientenbewertungen wissenschaftlich begleitet habe. Wichtig ist an dieser Stelle der Hinweis, dass die Studie weder durch die Auswertung der Qualitätsberichte noch durch die Patientenbewertungen eine Aussage über die fachlich-medizinische Kompetenz einer Klinik, eines einzelnen Arztes beziehungsweise eines Ärzteteams zulässt.

**Sie greifen für die sogenannte „emotionale Bewertung“ auf Daten aus insgesamt drei verschiedenen Portalen zurück ...**  
 Richtig. Dafür haben wir die Bewertungen, die sich zu einem bestimmten Zeitpunkt in den Portalen befanden, abgerufen und ausgewertet.

**Welche Hauptkriterien haben Sie für die emotionale Bewertung identifiziert?**  
 Wir gewichten insgesamt vier Kriterien zu je gleichen Teilen: Gesamtzufriedenheit, medizinische Versorgung, Organisation und Service sowie sonstige Kriterien. Unter Letztere fällt etwa ein moderner Fernseher, Kopfhörer mit gutem Sound, ein schönes Gartengelände oder ein toller Ausblick aus dem Zimmer.

**Wie steht es insgesamt um die Objektivität in den Bewertungsportalen – melden sich nicht viel häufiger Patienten mit negativen Erfahrungen zu Wort?**

Ja, das ist definitiv so. Daher ist die emotionale Bewertung auch nicht repräsentativ. Sie gibt wieder, was Menschen in sozialen Medien über ihre Erfahrungen in deutschen Krankenhäusern schreiben – und wir haben ihnen quasi auf den Mund geschaut. Generell lässt sich beobachten, dass Menschen sich dann zu Wort äußern, wenn sie etwas außerordentlich gut oder außerordentlich schlecht finden. Diejenigen, die etwas nur ganz in Ordnung finden, haben in der Regel kein Mitteilungsbedürfnis. Diese Tatsache muss man als gegeben hinnehmen.

**Welches Ergebnis hat Sie am meisten überrascht?**  
 Viele Mechanismen im medizinischen Bereich sind stark mit den Mechanismen anderer Branchen vergleichbar – etwa in Bezug auf die erwähnten „War-ganz-ok-Aussagen“, die man in Bewertungsportalen kaum findet.

**Welchen Informationswert hat das Zertifikat schlussendlich für den Patienten?**  
 Der Patient spart Zeit und Aufwand – er muss die Qualitätsberichte nicht systematisch auswerten und sich auch nicht durch unzählige Bewertungsportale klicken. Wenn also ein Krankenhausaufenthalt ansteht, kann sich der Patient nach einzelnen Häusern erkundigen und dann noch mal gezielt seinen Arzt nach dessen Empfehlung fragen.

**Sie sind Experte für Brand Communications – wie wichtig wird es für Kliniken sein, eine eigene Marke aufzubauen?**  
 Das Thema Markenbildung wird immer wichtiger. Im Bereich der Privatmedizin sehen wir diese Entwicklung schon länger, aber auch im Bereich der Leistungen für gesetzlich Versicherte spielen Zusatzservice und „Kundenbetreuung“ eine immer wichtigere Rolle. Das Bewusstsein dafür, dass man sich dieser öffentlichen Bewertung stellen muss, ist bei vielen Anbietern im Gesundheitswesen inzwischen angekommen. Und ich könnte mir vorstellen, dass es schon bald etwas geben wird, was man von der Tourismusbranche her kennt: Nach der Abreise wird der Kunde gebeten, seinen Aufenthalt zu bewerten. Mit einem solchen Mechanismus könnte es auch im Klinikbereich gelingen, die breite Masse der zufriedenen Patienten zu aktivieren, die sich sonst nicht zu Wort melden würden.

Das Interview führte Christina Lynn Dier.

**Herr Westermann, mit Deutschlands Kliniklandschaft verbinden Sie ...**

... eine Branche, die sich im Umbruch befindet. Internet und soziale Medien haben die Kliniklandschaft in den letzten Jahren deutlich verändert. Wo früher Mund-zu-Mund-Propaganda zählte, kann man heute die Bewertungen anderer in den sozialen Medien nachlesen. Der Patient verlässt sich also meist nicht mehr nur auf die Empfehlung seines Arztes, sondern sucht selbständig im Internet nach dem passenden Krankenhaus.

**Welchen Herausforderungen begegnet der Patient dabei?**

Die größte Herausforderung ist sicherlich die Masse an Informationen. Sich hier einen Überblick zu verschaffen und die ernstzunehmenden Informationen herauszufiltern ist nicht einfach. Bewertungsportale von seriösen Absendern, wie dem Klinikführer der TK, sind hierfür eine gute Anlaufstelle. Gerade im medizinischen Kontext gibt es viele obskure Foren im Netz. Der Patient filtert häufig unbewusst Kriterien aus, die ihm wichtig sind, und gewichtet sie – gutes Essen zum Beispiel, oder die Freundlichkeit der Pflegekräfte. Als weiterer Aspekt kommt dann natürlich zum Tragen, ob die dort veröffentlichten Patientenbewertungen mit dem eigenen Fall vergleichbar sind – und ob das, was dort geschrieben steht, verständlich und logisch erscheint.

**Was ist also Ihr genereller Rat?**

Nicht auf Einzelmeinungen achten – und sich vor Augen führen, dass Bewertungsportale kein repräsentatives Bild liefern! Wenn sich allerdings gleich mehrere Patienten positiv oder negativ zu einem bestimmten Aspekt äußern, ist recht wahrscheinlich etwas dran. Außerdem sollten sich Patienten nicht nur auf die Bewertungen in Portalen verlassen, sondern natürlich zudem immer auch die Empfehlung eines Facharztes oder des Hausarztes einholen und dann auf Basis möglichst breiter Informationen entscheiden.

**Sie haben die Zertifizierung „Deutschlands beste Kliniken“ wissenschaftlich begleitet – was ist Ihre Motivation?**

Kliniken entwickeln sich immer stärker zu Marken – gerade, aber nicht nur, im Bereich der Privatkliniken. Sie müssen sich am Markt etablieren und gegen die Konkurrenz durchsetzen. Hierbei spielt auch die neue Wahrnehmung von Patienten als Kunden eine wichtige Rolle. Diese Entwicklung verläuft sehr dynamisch und ist dadurch höchstspannend. Darüber hinaus interessiert mich als Wissenschaftler natürlich die methodische Komponente: Bei der Masse der Wortmeldungen und Inhalte, die das Internet bietet, versagen die klassischen Presseclippings als Auswertungsinstrument. Um insbesondere die emotionalen Bewertungen von Patienten – wie auch generell von Kunden in anderen Bereichen – in den Portalen besser auswerten zu können, bedarf es einer neuen Herangehensweise.

**METHODE**

Krankenhäuser sind alle zwei Jahre beziehungsweise mittlerweile jedes Jahr dazu verpflichtet, Qualitätsberichte zu veröffentlichen. Die Qualitätsberichte informieren unter anderem über

- die Qualifikationen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- das Leistungsspektrum des Krankenhauses
- eine besondere Geräteausstattung
- medizinisch-pflegerische Angebote oder nicht medizinische Angebote
- die Qualität in 30 definierten Leistungsbe-reichen
- die Häufigkeit von Komplikationen

Für die Studie wurden 2567 Qualitätsberichte ausgewertet und einzelnen Krankenhäusern zugeordnet.

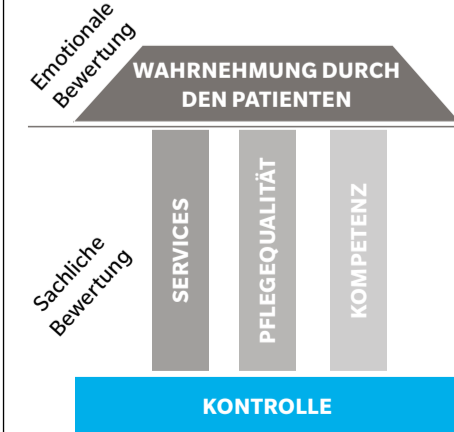
Meinungen von Patientinnen und Patienten wurden zusätzlich über ein gezieltes Screening von Bewertungsportalen und Patientenbefragungen erfasst:

- TK-Klinikführer
- Weisse Liste
- Klinikbewertungen.de

**AUSWERTUNG**

Alle Daten wurden im Februar 2018 von den Portalen abgerufen und anschließend mit den aus den Qualitätsberichten entnommenen Kliniknamen zusammengeführt.

Die Auswertung erfolgt mit Blick auf das Krankenhaus insgesamt. Das Berechnungsmodell basiert auf folgenden Säulen:



Die Krankenhäuser konnten bis zu 100 Punkte erreichen. Alle Krankenhäuser mit 75 und mehr Punkten wurden ausgezeichnet.

**310 KLINIK** Neumeyerstraße 46 - 48, 90411 Nürnberg  
**+49 (0) 911 580 68 - 0**  
 Wir akzeptieren alle Kassen

**F.A.Z.-INSTITUT**

**Deutschlands beste Krankenhäuser**  
 Von 1.909 untersuchten Krankenhäusern hat die **310Klinik** den 9. Platz erreicht.

Unsere Klinik steht für erstklassige medizinische Leistungen in der Allgemein- und Bauchchirurgie, Anästhesiologie und Intensivmedizin, Innere Medizin sowie Diagnostische und Interventionelle Radiologie. Gemäß dem Motto unserer Klinik „Bessere Besserung“ bieten wir eine breite Palette an sogenannten minimal-invasiven Therapieverfahren an.

**ANGIO-CT-SUITE: GEFÄSS- & KREBSTHERAPIE**  
 Die präzise Nadelsteuerung unter CT-Sicht und die genaue Darstellung der Gefäßstrukturen mittels Angiographiesystem ermöglichen Eingriffe risikoarm und schonend durchzuführen, ohne den Bauchraum operativ eröffnen oder den Patienten umlagern zu müssen.  
[www.310klinik.com/diagnostische-interventionelle-radiologie](http://www.310klinik.com/diagnostische-interventionelle-radiologie)

**HPB-CHIRURGIE: LEBER & BAUCHSPEICHELDRÜSE**  
 Innovative Behandlungskonzepte ermöglichen auch bei bereits fortgeschrittenen Tumoren (der Leber, Bauchspeicheldrüse und Gallengänge/-blase) – die dann zu Unrecht als inoperabel gelten – noch eine vollständige operative Entfernung. Selbst in scheinbar aussichtslosen Fällen.  
[www.310klinik.com/allgemein-und-viszeralchirurgie](http://www.310klinik.com/allgemein-und-viszeralchirurgie)



**IMPRESSUM**  
 Deutschlands beste Krankenhäuser  
 Anzeigenonderveröffentlichung der F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH  
 Frankenallee 68-72, 60327 Frankfurt am Main  
**Verantwortlich für den redaktionellen Inhalt:**  
 Dr. Gero Kalt, Hannes Ludwig (Geschäftsführung)  
 Angela Markovic (Konzeption)  
**Redaktionelle Umsetzung:** FAZIT Communication GmbH, Christina Lynn Dier  
**Layout:** F.A.Z. Creative Solutions, Christian Küster  
**Verantwortlich für Anzeigen:** Ingo Müller, für Anzeigenproduktion: Andreas Gierth  
**Druck:** Frankfurter Societäts-Druckerei GmbH, Kurhessenstraße 4-6, 64546 Mörfelden-Walldorf; Pressdruck Potsdam GmbH, Friedrich-Engels-Straße 24, 14473 Potsdam