

Pressemitteilung

## **nordBLICK Augenklinik Bellevue sichert sich erneut die Zufriedenheit der Patienten**

Kiel, 20. August 2019 – Bereits zum elften Mal in Folge konnten die Patienten der nordBLICK Augenklinik Bellevue ihre Meinung, bezüglich der von ihnen empfundenen Zufriedenheit mit der Versorgung in der Augenklinik, äußern. „Wir messen uns an der Zufriedenheit unserer Patienten. Die regelmäßige Überprüfung unserer Patientenversorgung spiegelt unsere Auffassung von Qualität und Transparenz wider“ sagt Markus Pözl, Geschäftsführer und ärztlicher Leiter der nordBLICK Augenklinik Bellevue.

Im Prozess der Entscheidungsfindung für die Wahl eines Krankenhauses vertrauen viele Menschen auf die Erfahrungen, die andere Patienten während ihres Krankenhausaufenthaltes gemacht haben. Patientenerfahrungen spielen daher besonders bei der Suche nach einer geeigneten Klinik eine entscheidende Rolle.

Vor diesem Hintergrund wurde die elfte umfassende Befragung der nordBLICK Augenklinik Bellevue erneut in Zusammenarbeit mit einem unabhängigen Marktforschungsunternehmen (Klocke Research Marktforschungsberatung [www.klocke-research.de](http://www.klocke-research.de)) durchgeführt. 1.001 Patienten hatten die Möglichkeit ihre Meinung kundzutun. 398 Patienten waren auskunftswillig, und dass bei einem Fragenkatalog mit über 90 Fragen. Die hohe Rücklaufquote von 40% verdeutlicht die Wichtigkeit und das Interesse der heutzutage aufgeklärten und mündigen Patienten an dieser Thematik. „Zudem steht die hohe Rücklaufquote für hohe Qualität und Repräsentativität der Ergebnisse“, weiß Projektleiterin Marion Klocke.

Aufbauend auf einer Basisbefragung in 2007 als Nullmessung, erfolgten in den darauffolgenden zwölf Jahren weitere, inhaltlich vergleichbare Patientenbefragungen mit insgesamt 6.724 Patienten. „Dies ermöglicht aufschlussreiche Tendenzen und Entwicklungen in der Patientenzufriedenheit im Zeitverlauf zu erkennen“, ergänzt Klocke. „Die Zufriedenheitskennziffern sind auf einem sehr guten Niveau nicht nur stabil, sie haben sich seit 2007 sogar teilweise weiter verbessert“, erläutert die Projektleiterin. Die Zufriedenheitskennziffern beinhalten im Einzelnen: die allgemeine Zufriedenheit der Patienten mit ihrer pflegerischen und medizinischen Versorgung in der Klinik, die Zufriedenheit mit dem medizinischen Ergebnis, die Bereitschaft zur Wiederbehandlung sowie die Empfehlungsbereitschaft.

Die Daten des Marktforschungsinstitutes decken sich mit den Ergebnissen der ebenfalls unabhängigen, jährlichen „Krankenhausindividuellen Auswertungsberichte mit den Ergebnissen der Patientenbefragung Krankenhaus (PEQ)“ der Projektpartner AOK, Barmer und der Weissen Liste<sup>1</sup>. Hier erhält die Klinik, bei den weiterzuempfehlenden Kliniken in Norddeutschland, eine 93%-ige Zustimmung der bewertenden Patienten. Der Bundesdurchschnitt für dieses Kriterium liegt bei 81%. „Eine schöne Bestätigung unserer Ergebnisse durch eine weitere unabhängige Instanz“, sagt Pözl.

Die aktuellen Ergebnisse von Klocke Research bedeuten in Zahlen: 92% der befragten Patienten zeigen sich voll und ganz zufrieden mit ihrem Aufenthalt in der nordBLICK Augenklinik Bellevue. Die Zufriedenheit mit dem medizinischen Ergebnis liegt bei 83%. Die Bereitschaft, sich ein weiteres Mal in der nordBLICK Augenklinik Bellevue behandeln oder operieren zu lassen, rangiert bei 93%, die Empfehlungsbereitschaft der Patienten, ebenfalls bei 91%. Auffallend viele positive Erwähnungen findet das freundliche und informative Service-, Pflege- und OP-Team der nordBLICK Augenklinik Bellevue.

Die Gesamtzufriedenheit der Patienten liegt, orientiert an dem Schulnotensystem, bei einer Note von 1,41. „Ein sensationelles Ergebnis, gerade im Vergleich zu anderen Kliniken“ freut sich Tim Herbst, Geschäftsführer der nordBLICK Augenklinik Bellevue und ergänzt: „Hier spiegeln sich unsere Bemühungen um echte Qualität der vergangenen Jahre wider. Neben verschiedenen Auszeichnung unabhängiger Instanzen, sowie der ebenfalls unabhängigen Initiative für Service Qualität in Deutschland - als erste und weiterhin einzige Augenklinik Deutschlands das Siegel „Service-Qualität Deutschland“ tragen zu dürfen - ist dies eine wirklich tolle Bestätigung unseres täglichen Handels. Zudem rundet es unsere kontinuierliche Qualitätsmessung im Rahmen des Qualitätsnetz Bellevue ab.“

**nordBLICK** besteht aus der nordBLICK Augenklinik Bellevue in Kiel sowie einem Kompetenznetzwerk verschiedener Praxen und Augenzentren in ganz Schleswig-Holstein. Mit über 50 Ärzten an 15 verschiedenen Standorten sorgt nordBLICK für eine flächendeckende Grundversorgung in Schleswig-Holstein und dies unter streng kontrollierten und zertifizierten Qualitäts-Standards. Alle Praxen bieten den Patienten eine optimale Grundversorgung mit einem Team aus erfahrenen Spezialisten und hochmoderner Technik. Zusätzlich ergänzen Schwerpunktpraxen, an den Standorten Flensburg, Pinneberg und Kiel, das umfassende Angebot. Im Sinne der Zentralisierung, der Qualitätssteigerung und der unnötigen Verteilung auf zu kleine OP-Zentren, finden alle Eingriffe in der nordBLICK Augenklinik Bellevue in Kiel statt, eine der modernsten Einrichtungen ihrer Art in Europa.

Die Ergebnisse im Überblick entnehmen Sie bitte dem beigefügten Ergebnisreport.

<sup>1</sup>Das unabhängige Projekt der Projektpartner AOK, Barmer und der Weissen Liste Seit November 2011 befragen AOKs und die BARMER gemeinsam mit der Weissen Liste bundesweit Versicherte zu ihren Erfahrungen im Krankenhaus. Die Projektpartner verfolgen dabei gemeinsame Ziele: Die Ergebnisse der Patientenbefragung sollen Krankenhäuser objektiv vergleichbar machen und gleichzeitig eine

zuverlässige Orientierungshilfe für Ratsuchende aber auch für Krankenhaus-Einweiser bieten. Um eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu ermöglichen, wurde mit dem Patients' Experience Questionnaire (PEQ) ein Befragungsinstrument konzipiert, das dem Informationsbedarf der Patienten Rechnung trägt und einen einrichtungsübergreifenden Vergleich von Patientenerfahrungen ermöglicht.

**Ansprechpartner für Rückfragen:**

Dipl.-Pfleger. (FH) Christine Trenner

Mail: [c.trenner@nordBLICK.de](mailto:c.trenner@nordBLICK.de)

Tel.: 0431-30108-4444