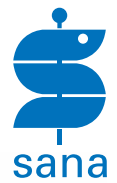


# SHC-Post 01/09

Infoblatt des Sana-Herzzentrums Cottbus



<b>Editorial</b>	<b>02</b>
<b>Einweiserbefragung 2008</b>	<b>02</b>
<b>Patientenbefragung</b>	<b>03</b>
<b>Neue Imagebroschüre</b>	<b>04</b>
<b>Auf einen Blick</b>	<b>04</b>

Sana-Herzzentrum Cottbus

EDITORIAL

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor Ihnen liegt die erste Ausgabe der SHC-Post, das Infoblatt des Sana-Herzzentrums Cottbus. Zukünftig möchten wir Sie mit der SHC-Post bei Bedarf aktuell informieren und Ihnen damit stets Neuigkeiten rund um die Klinik direkt aus erster Hand anbieten.

Wir werden über unser medizinisches Leistungsspektrum berichten, Ihnen dabei neue Behandlungstechniken vorstellen und auf wissenschaftliche Forschungsergebnisse hinweisen. Natürlich werden wir Sie auch über organisatorische Aspekte, wie z. B. Veranstaltungen informieren.

Die SHC-Post ist gleichzeitig eine Reaktion auf die Ergebnisse der letzten Einweiserbefragung unter niedergelassenen Ärzten. In der Befragung wurde offensichtlich, dass unsere Informationspolitik Verbesserungspotentiale aufweist.

In der Hoffnung, dass Sie mit Interesse unsere SHC-POST lesen werden und mit dem Wunsch nach einer weiterhin erfolgreichen Zusammenarbeit verbleiben wir

mit freundlichen Grüßen

*M. Polle*  
 Marcus Polle  
 Geschäftsführer (Sprecher)

*Silke Ritschel*  
 Silke Ritschel  
 Geschäftsführerin

*J. Knörig*  
 Prof. Dr. med. Joachim Knörig  
 Stellv. Ärztlicher Direktor

*M. Lehmann*  
 Manuela Lehmann  
 Pflegedienstleiterin und QMB

# Einweiserbefragung – Ergebnisse 2008

Im Zeitraum von Juni bis Juli 2008 befragten wir erneut unsere Einweiser unter den niedergelassenen Ärzten. Die letzte Befragung fand im Jahr 2006 statt. Von 314 verschickten Fragebögen haben wir 102 zurück erhalten und konnten damit wieder eine gute Rücklaufquote erzielen. Die zurückgesandten Fragebögen kamen zum größten Teil von Viel-Einweisern (Einweisungen Patienten pro Jahr > 30).

Die Befragung ist ein Ausdruck der hohen Bedeutung, die wir unseren Einweisern für unsere Klinik beimessen. Im Folgenden möchten wir Ihnen die wesentlichen Resultate vorstellen.

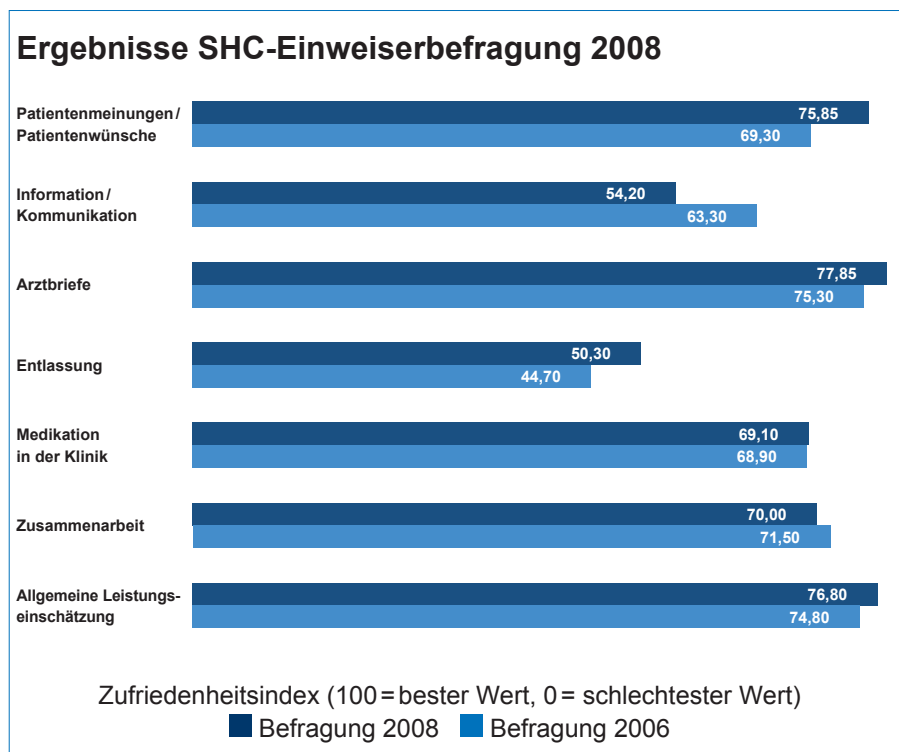
Die niedergelassenen Ärzte wurden zu sieben Themen befragt.

Dazu gehören:

- Allgemeine Leistungseinschätzung
- Zusammenarbeit
- Medikation in der Klinik
- Entlassung
- Arztbriefe
- Information/Kommunikation
- Patientenmeinungen/-wünsche



Die Gesamtzufriedenheit der Einweiser zeigt sich sehr deutlich: 97 Prozent sind mit den Leistungen sehr zufrieden bzw. zufrieden; Weiterempfehlen würden uns 92,9 Prozent, was einer Verbesserung von 1,8 Prozent im Vergleich zu der Befragung von 2006 entspricht.



Die medizinische Qualität befindet sich aus Sicht der Befragten allgemein auf hohem Niveau. Die Zusammenarbeit der niedergelassenen Ärzte mit ihren Klinikkollegen könnte durch bessere Kenntnis über Ansprechpartner, Zuständigkeiten und Erreichbarkeiten noch erfolgreicher gestaltet werden. Bezüglich der Medikation in der Klinik wird darauf hingewiesen, dass es hier teilweise zu Umstellungen kommt, die nicht immer nachvollziehbar sind. Sehr positiv hervorzuheben ist, dass Patienten, die zum Wochenende

entlassen werden, ausreichend mit Medikamenten versorgt sind.

Die niedergelassenen Ärzte bewerten das zuverlässige Zurücküberweisen der Patienten nach dem Klinikaufenthalt als sehr gut. Die Information über bevorstehende Entlassungen könnte allerdings noch rechtzeitiger erfolgen. Die Arztbriefe werden wir hinsichtlich Inhalt und Laufzeit optimieren.

Verbesserungspotentiale sehen wir im Bereich der Information und Kommunikation. Angeregt wurde, dass

das Angebot an Veranstaltungen und Treffen erweitert werden sollte. Die Patienten äußern sich nach ihrer Entlassung größtenteils positiv über ihren Aufenthalt.

**Vielen Dank**

Ein ganz herzlicher Dank gilt allen, die sich an der Befragung beteiligt haben. Die Ergebnisse sind sehr hilfreich für unser zukünftiges Handeln, mit dem Ziel der weiteren guten Zusammenarbeit mit unseren Einweisern.

BEFRAGUNG UNSERER PATIENTEN

# 1. Platz in der Kategorie „Bestes Gesamtergebnis“

Bereits zum dritten Mal in Folge konnte unsere Klinik bei der vom Sana-Konzern bundesweit durchgeführten Patientenbefragung unter allen Sana Kliniken Platz 1 in der Kategorie "Bestes Gesamtergebnis" erzielen. Konzernweit nahmen an dieser repräsentativen Umfrage über 20.000 Patienten teil.

2008 befragten Patienten das SHC bei Bedarf ihrer Familie oder ihren Freunden weiterempfehlen.

97 Prozent beurteilten die Behandlung und Betreuung als ausgezeichnet bis gut. Aus Hinweisen und Anregungen der befragten Patienten leiten wir Verbesserungspotentiale

ab. Hier wurde hauptsächlich die aus Sicht der Patienten zu früh erfolgte Entlassung aus der Klinik angeführt. Wir nehmen diese Hinweise unter anderem zum Anlass, um unser Entlassungsmanagement zu überprüfen und durch geeignete Maßnahmen die Patientenzufriedenheit auch in diesem Bereich zu steigern.

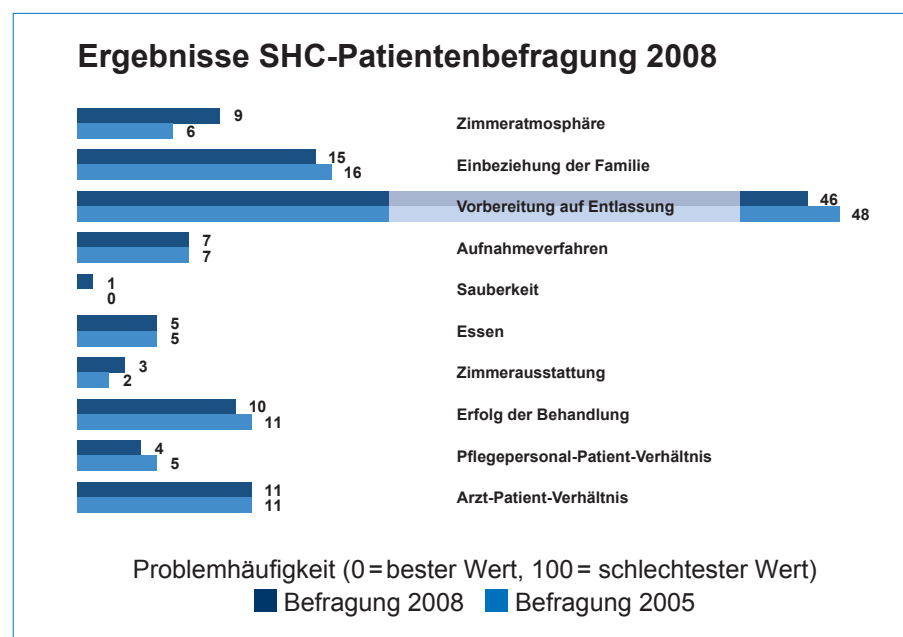
Die Sana Kliniken AG hat das renommierte Picker-Institut mit der Befragung beauftragt.

**Ergebnisse**

Inhaltlich erstreckte sich die Befragung auf die Themen:

- Arzt-Patienten-Verhältnis
- Pflegepersonal-Patienten-Verhältnis
- Zimmerausstattung
- Erfolg der Behandlung
- Allgemeine Versorgungsleistungen

Im SHC wurden 400 Patienten, die in den Monaten Januar und Februar 2008 in unserer Klinik behandelt wurden, befragt. 56 Prozent der Befragten nutzten die Möglichkeit der Meinungsäußerung und bescheinigten unserer Klinik ein patientenorientiertes Management. So würden 97,9 Prozent der im Jahr



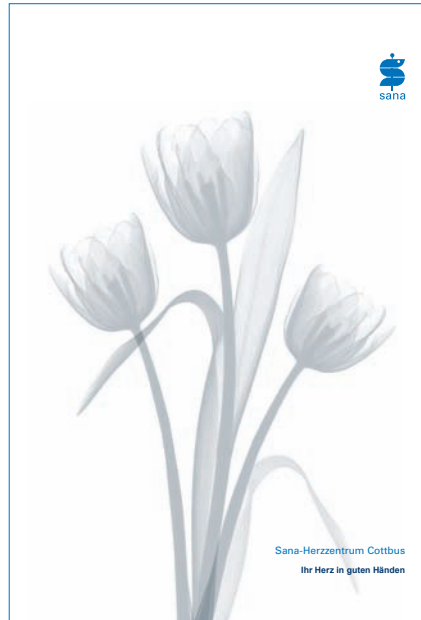
Die Ergebnisse der Befragung unserer Patienten durch das Picker-Institut und der Einweiserbefragung finden Sie demnächst auf unserer Homepage unter [www.hz-cottbus.de](http://www.hz-cottbus.de)

NEUE IMAGEBROSCHÜRE

# „Ihr Herz in guten Händen“

Über 4.000 Patienten, die pro Jahr stationär oder ambulant behandelt werden, 2.000 Operationen und etwa 2.600 Herzkatheteruntersuchungen, das sind Leistungszahlen, die sich sehen lassen können. Regelmäßige Patientenbefragungen belegen wiederholt die hervorragende Position des Cottbuser Sana-Herzzentrums.

„Ihr Herz in guten Händen“ – unter diesem Titel haben wir unsere neue Imagebroschüre erstellt. Damit möchten wir unsere Klinik allen Interessierten ein Stück näher bringen. Die Broschüre gibt einen Überblick über das medizinische Leistungsspektrum der Abteilungen, die Abläufe und die Organisation.



In unserem Herzzentrum verbindet sich der Anspruch an modernste medizintechnische Ausstattung einer hoch spezialisierten Fachklinik mit der Selbstverständlichkeit einer warmen, persönlichen Betreuungsumgebung. Darum richtet sich „Ihr Herz in guten Händen“ vorrangig an die Patienten und ihre Angehörigen sowie an unsere Einweiser.

Unsere neue Imagebroschüre finden Sie als Beilage zu dieser ersten Ausgabe der SHC-POST und soll Ihnen Einblicke in die Leistungsfähigkeit und in das Leistungsspektrum sowie in die medizinische Ausstattung unserer Klinik bieten.

AUF EINEN BLICK

## Ihre Ansprechpartner

Wir möchten Sie mit unserem neu herausgegebenen Kontakte-Flyer aktuell über die ärztlichen Ansprechpartner in unserem Hause informieren. In der täglichen Arbeit kann ein schneller Überblick zu wichtigen Informationen sehr hilfreich sein. Der Flyer enthält Angaben zu Kontaktdaten, Spezialgebieten und Sprechstunden der Ärzte.

Mit der Umsetzung des Kontakte-Flyers haben wir auch die Ergebnisse

aus der Einweiserbefragung, wonach die Informationspolitik der Klinik verbessert werden sollte, aufgegriffen. Der Kontakte-Flyer befindet sich im inneren Umschlagteil unserer neuen beiliegenden Imagebroschüre.



### Impressum

**Herausgeber:**

Sana-Herzzentrum Cottbus GmbH  
Leipziger Straße 50  
03048 Cottbus  
Telefon: 03 55/4 80- 0  
Fax: 03 55/4 80- 10 01

**Kontakt:**

[Irene Göbel](#)  
Telefon: 01 62/3 44 76 87  
E-Mail: [goebel@hz-cottbus.de](mailto:goebel@hz-cottbus.de)  
[Liane Tattenberg](#)  
Assistentin der Geschäftsführung  
Telefon: 03 55/4 80- 11 15  
E-Mail: [tattenberg@hz-cottbus.de](mailto:tattenberg@hz-cottbus.de)

**Sana-Herzzentrum Cottbus GmbH**

Leipziger Straße 50 | 03048 Cottbus  
Telefon 03 55/4 80-0 | Telefax 03 55/4 80- 10 01  
[info@hz-cottbus.de](mailto:info@hz-cottbus.de) | [www.hz-cottbus.de](http://www.hz-cottbus.de)