

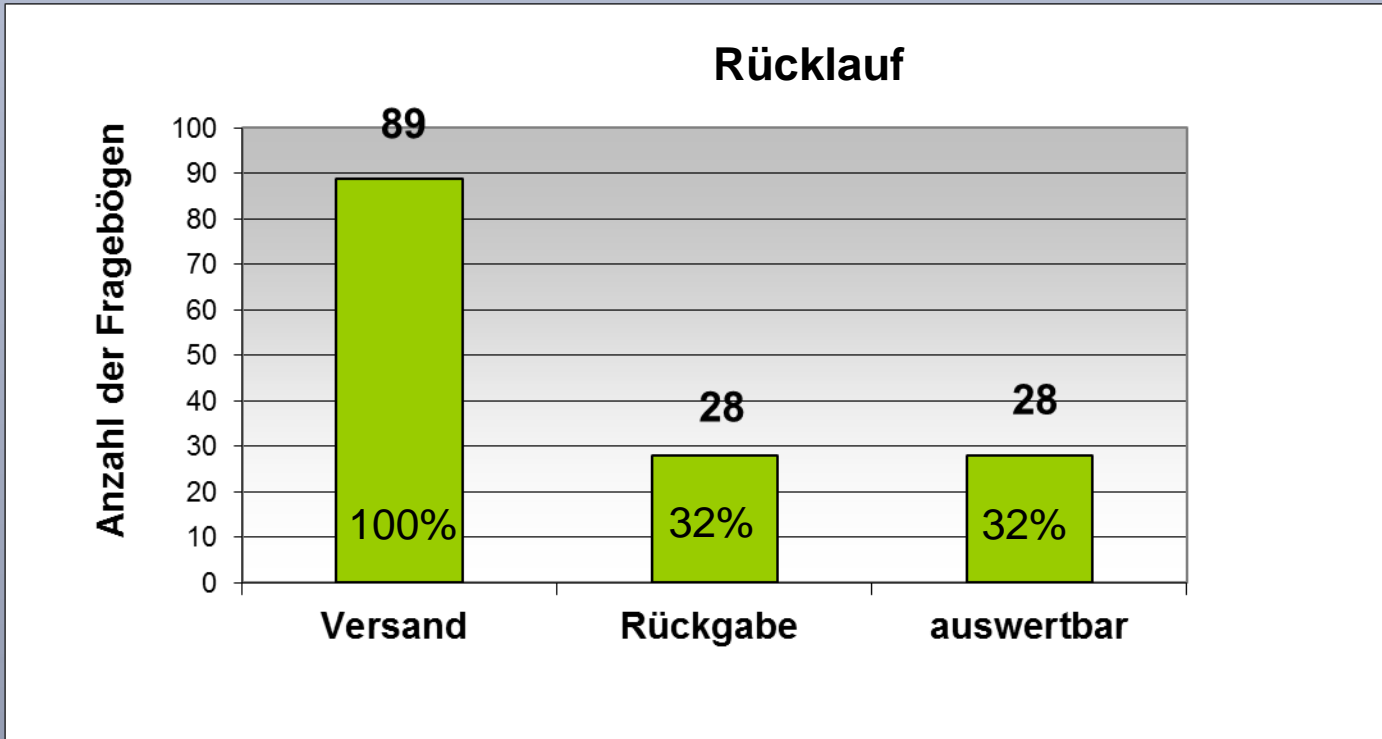
Ergebnisbericht
Einweiserbefragung 2016
Stadtklinik Frankenthal

Dipl.-Kfm. Bernd Schlieder

conratio[®] Managementberatung GmbH

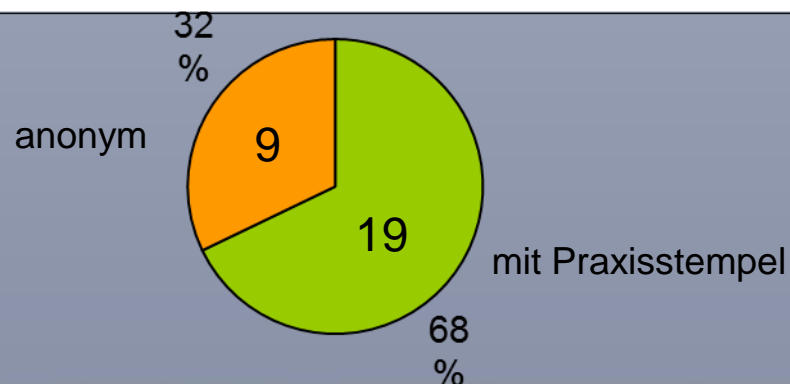
19. Dezember 2016

Rücklauf

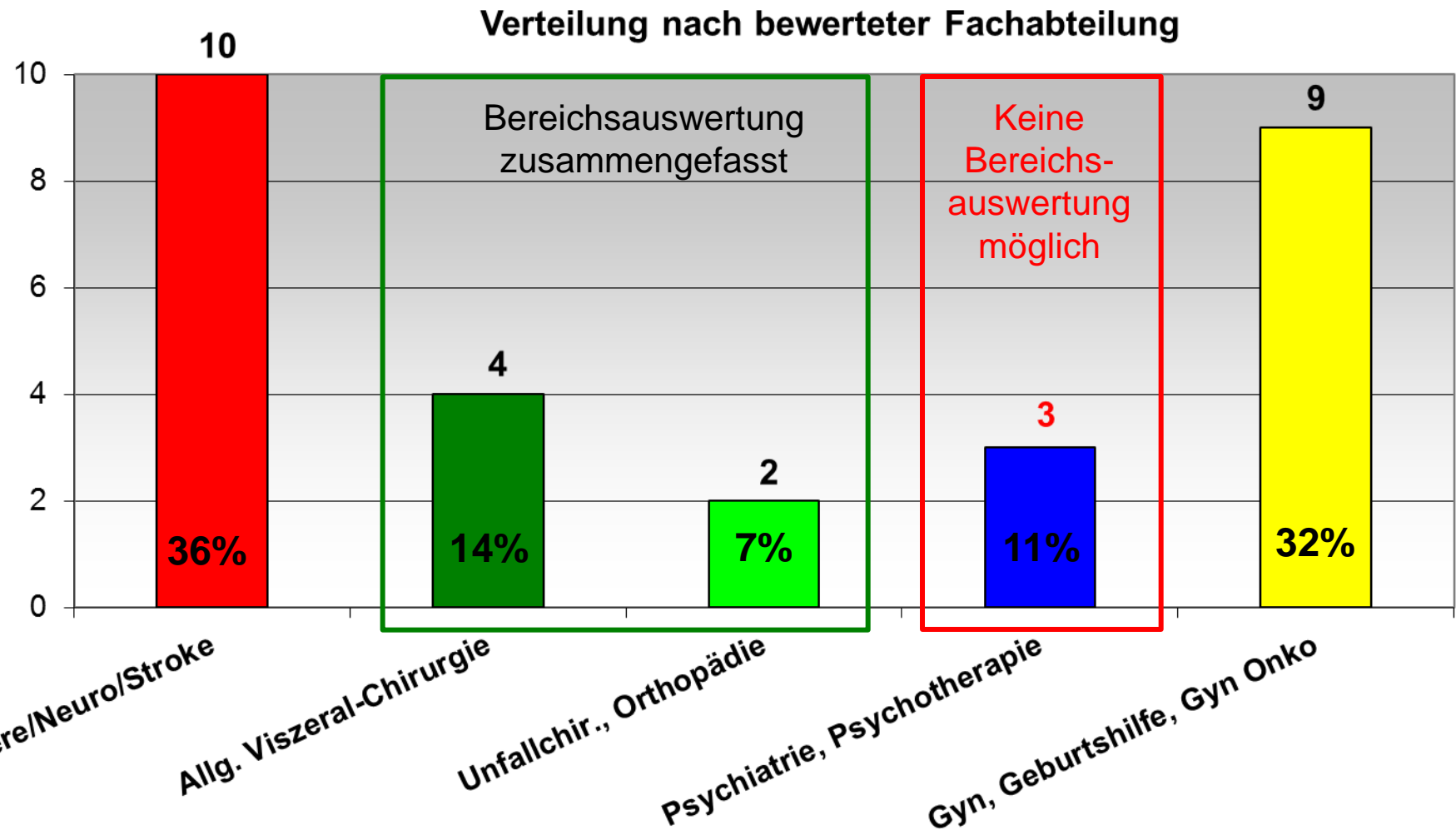


2012

Versand: 74
 Rückgabe: 14 / 19%
 auswertbar: 14 / 19%

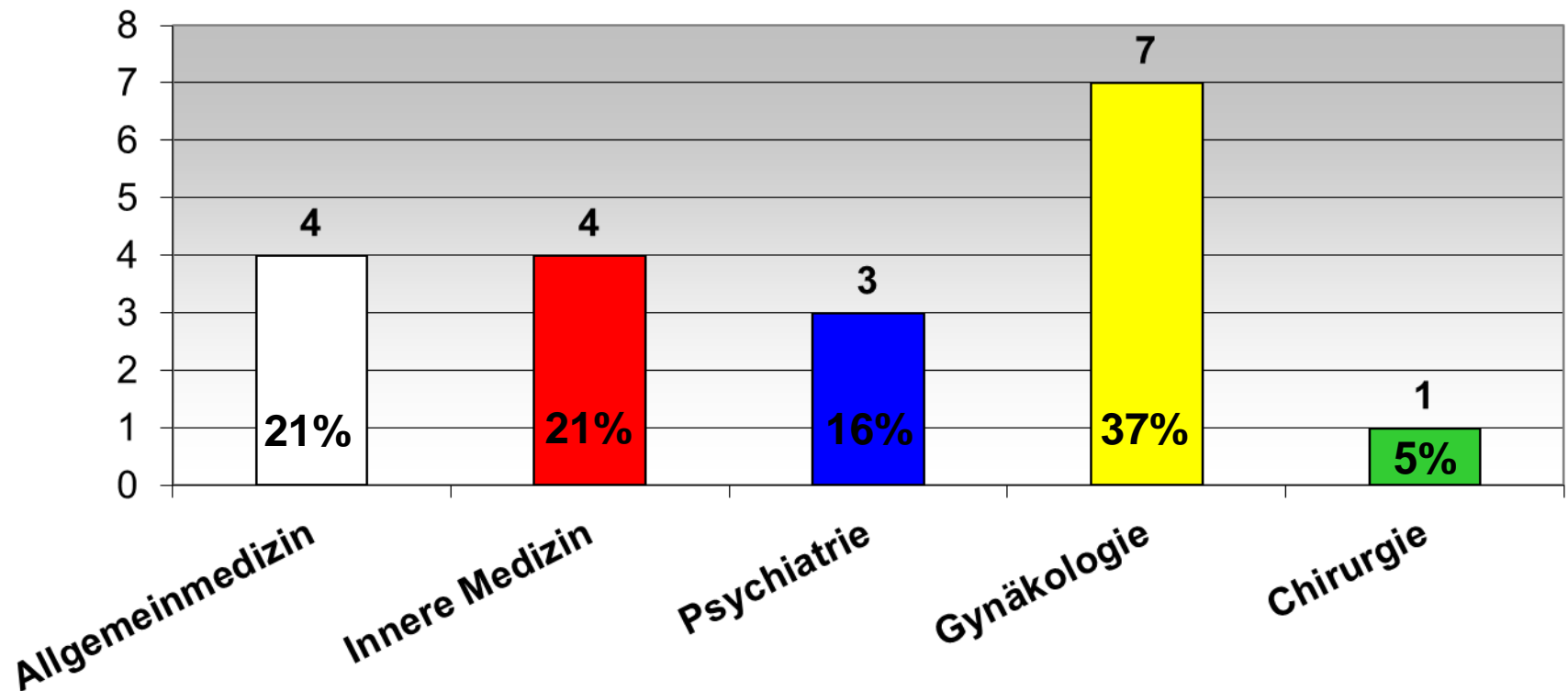


Rücklauf je bewerteter Fachabteilung



Rücklauf nach Fachrichtung der Einweiser

Verteilung nach Fachrichtung des Einweisers



Hinweis: Angabe nur für die 19 Rückmeldungen mit Praxisstempel möglich

Bewertung der Stadtklinik im Überblick

Zufriedenheit mit (Leistungen) der Stadtklinik (1/2)

Gesamtauswertung im Zeitvergleich

Wertschätzung durch Mitarbeiter der Stadtklinik*

schmerztherapeutische Leistungen

intensivmedizinische Leistungen

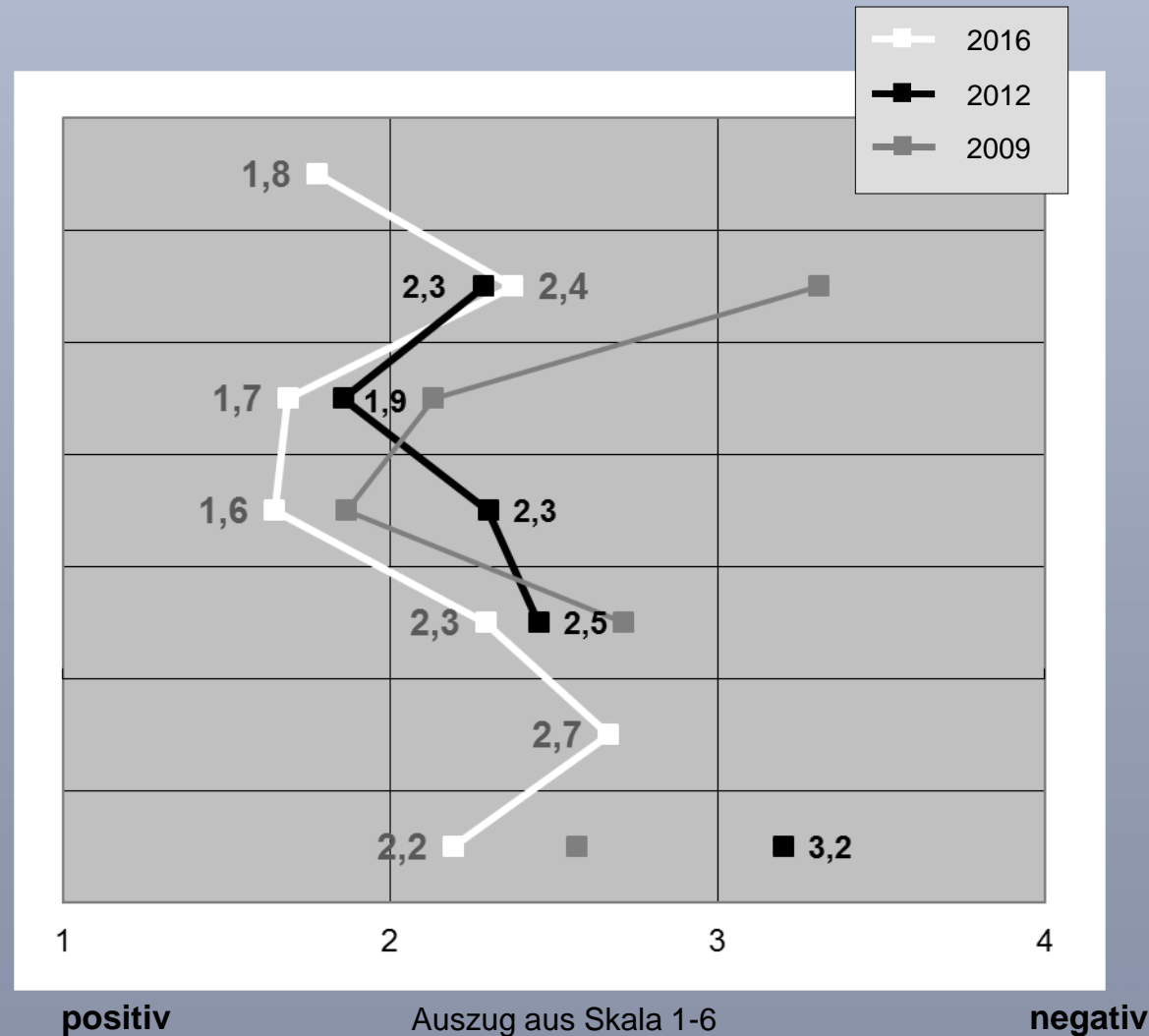
anästhesiologische Leistungen

Ambulanz / Aufnahmeeinheit

Casemanagement (Psychiatrie)*

Stadtklinik insgesamt

*neue Fragestellung



Zufriedenheit mit (Leistungen) der Stadtklinik (2/2)

Zufriedenheit nach bewerteter Fachabt.

Wertschätzung durch Mitarbeiter der Stadtklinik

schmerztherapeutische Leistungen

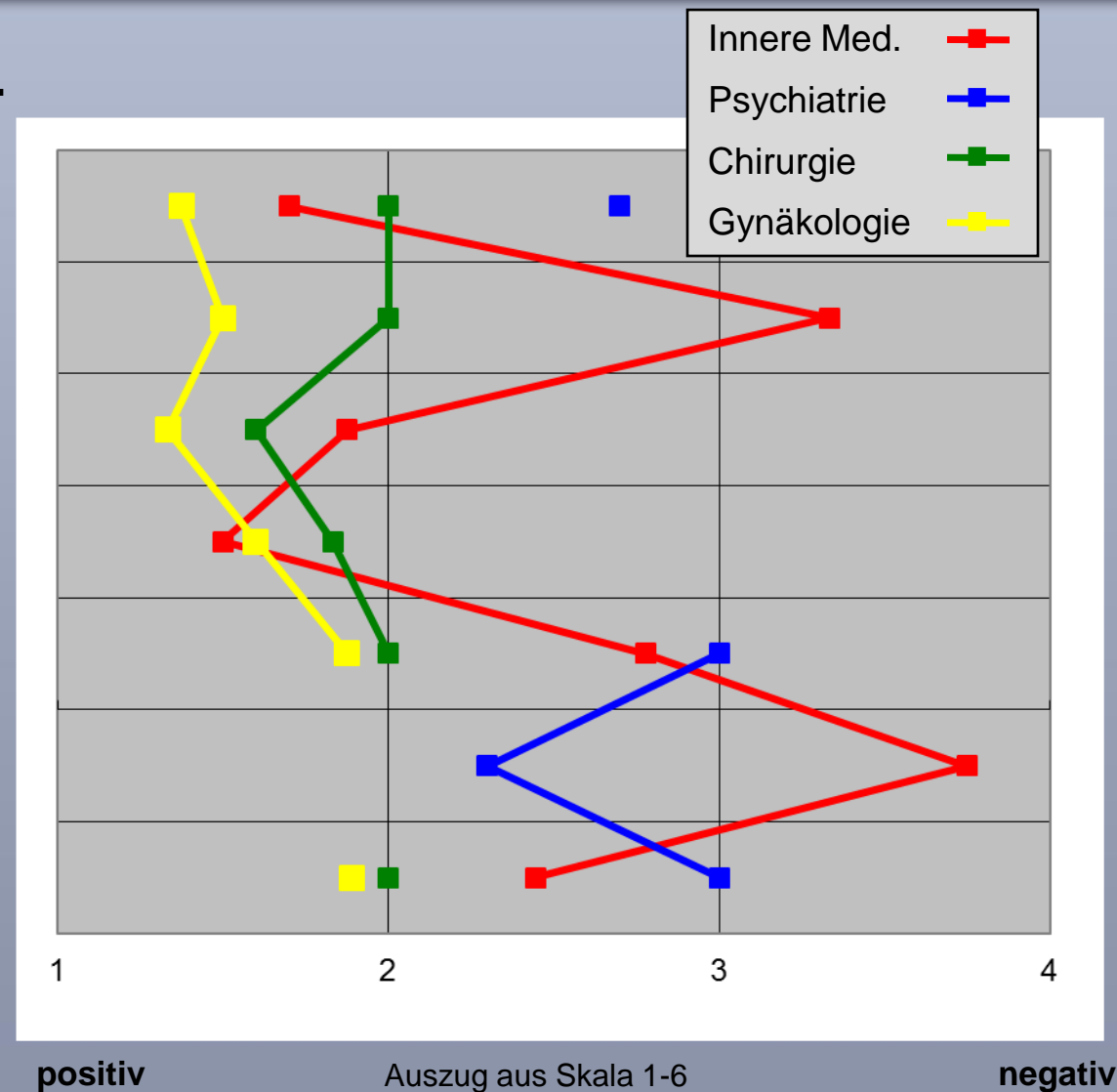
intensivmedizinische Leistungen

anästhesiologische Leistungen

Ambulanz / Aufnahmeeinheit

Casemanagement (Psychiatrie)

Stadtklinik insgesamt



Bewertung der Fach- abteilungen im Überblick

Gesamtzufriedenheit mit der bewerteten Fachabteilung (1/2)

Gesamtauswertung (=Antworten aller Einweiser) im Zeitvergleich

Gesundheitszustand Ihrer Patienten bei Entlassung aus der Fachabteilung*

Wertschätzung durch Mitarbeiter der Fachabteilung*

Informationen im Arztbrief*

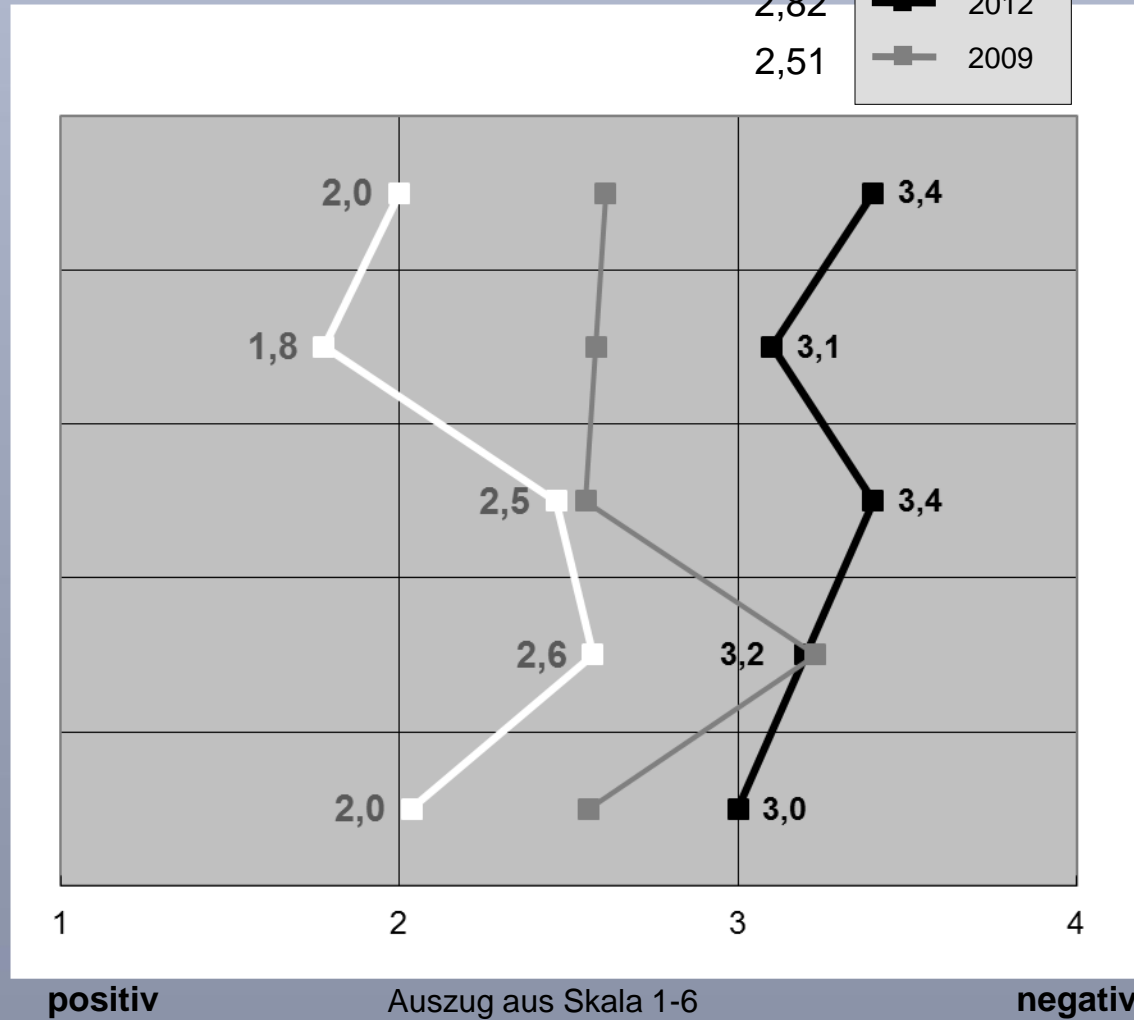
Dauer, bis Ihnen die notwendigen Informationen zur Verfügung stehen*

ausgewählte Fachabteilung insgesamt (= erfragte Globalzufriedenheit)

*2009 und 2012 leicht variierte Fragestellung

berechnete Globalzufriedenheit: 2,13
2,82
2,51

■ 2016
■ 2012
■ 2009



Gesamtzufriedenheit mit der bewerteten Fachabteilung (2/2)

Zufriedenheit nach bewerteter Fachabt.

berechnete Globalzufriedenheit:

Innere Med.	2,41
Psychiatrie	*
Chirurgie	1,78
Gynäkologie	1,75

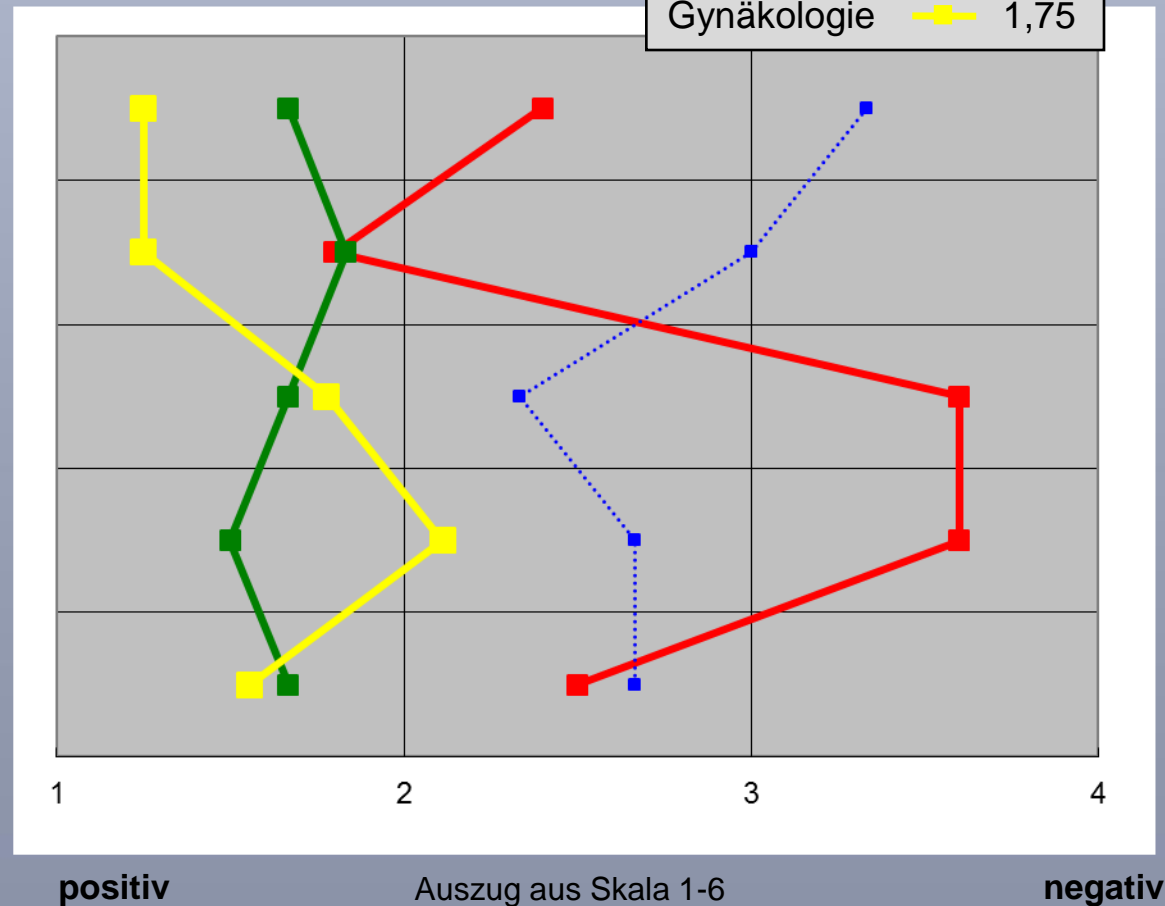
Gesundheitszustand Ihrer Patienten bei Entlassung aus der Fachabteilung

Wertschätzung durch Mitarbeiter der Fachabteilung

Informationen im Arztbrief

Dauer, bis Ihnen die notwendigen Informationen zur Verfügung stehen

ausgewählte Fachabteilung insgesamt
(= erfragte Globalzufriedenheit)



*Hinweis: Psychiatrie n = 3, somit keine valide Berechnung der Gesamtzufriedenheit möglich.

Relevanz der Entscheidungskriterien

Nach welchen Kriterien entscheiden Sie, in welche Fachabteilung Sie Ihre Patienten einweisen?

Mittelwert: 76,3 %

Räumliche Nähe zwischen dem Wohnort des Patienten und der Klinik

Räumliche Nähe zwischen der Praxis und der Klinik

Ausdrücklicher Wunsch des Patienten

Image der Fachabteilung

Fachkompetenz der Ärzte der Fachabteilung

Spezialisierung der Fachabteilung auf ein bestimmtes Fachgebiet

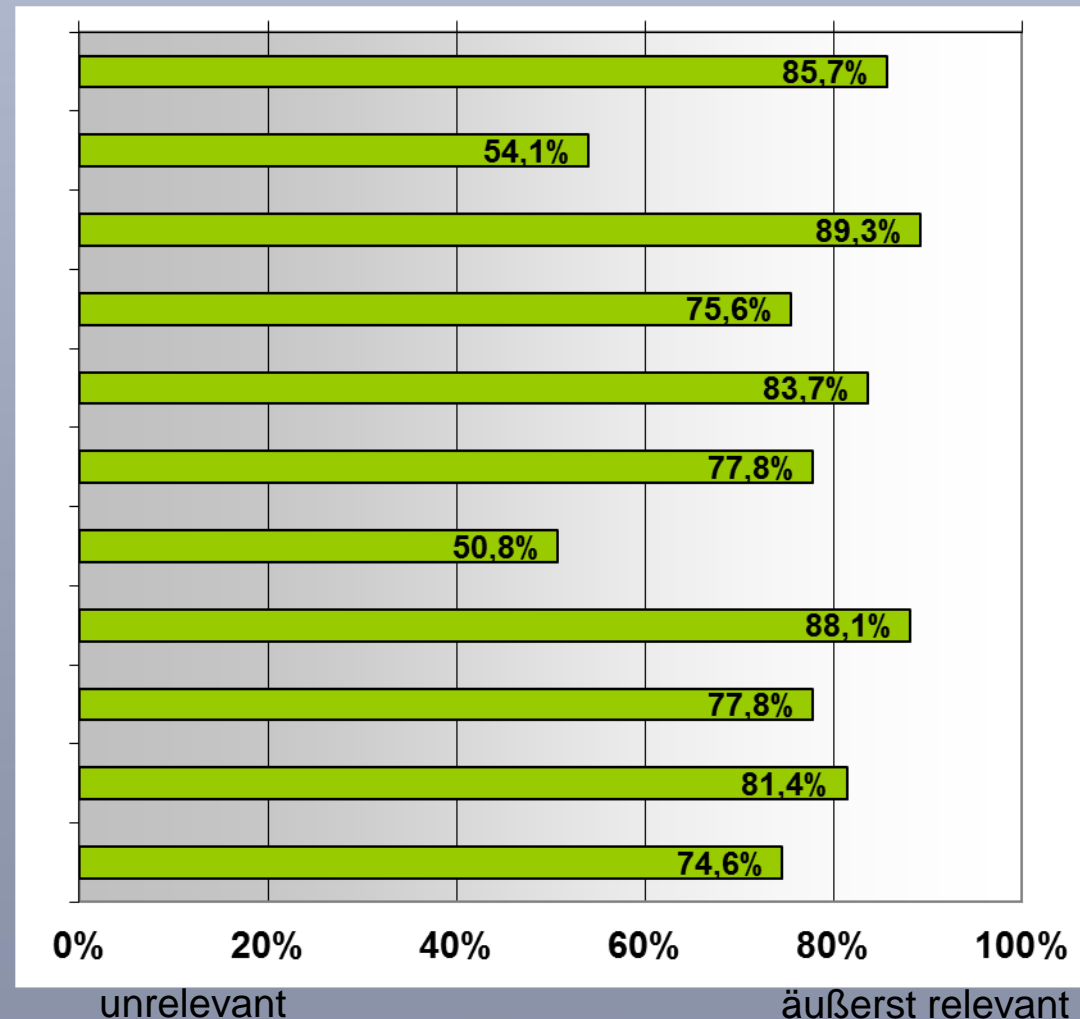
Empfehlung eines Kollegen

Qualität der medizinischen Patientenversorgung

Qualität der allgemeinen (nicht-medizinischen) Patientenversorgung

Persönlicher Kontakt zu den Ärzten der Fachabteilung

Informationspolitik der Abteilung allgemein (z.B. Dialog bei Fortbildungen)



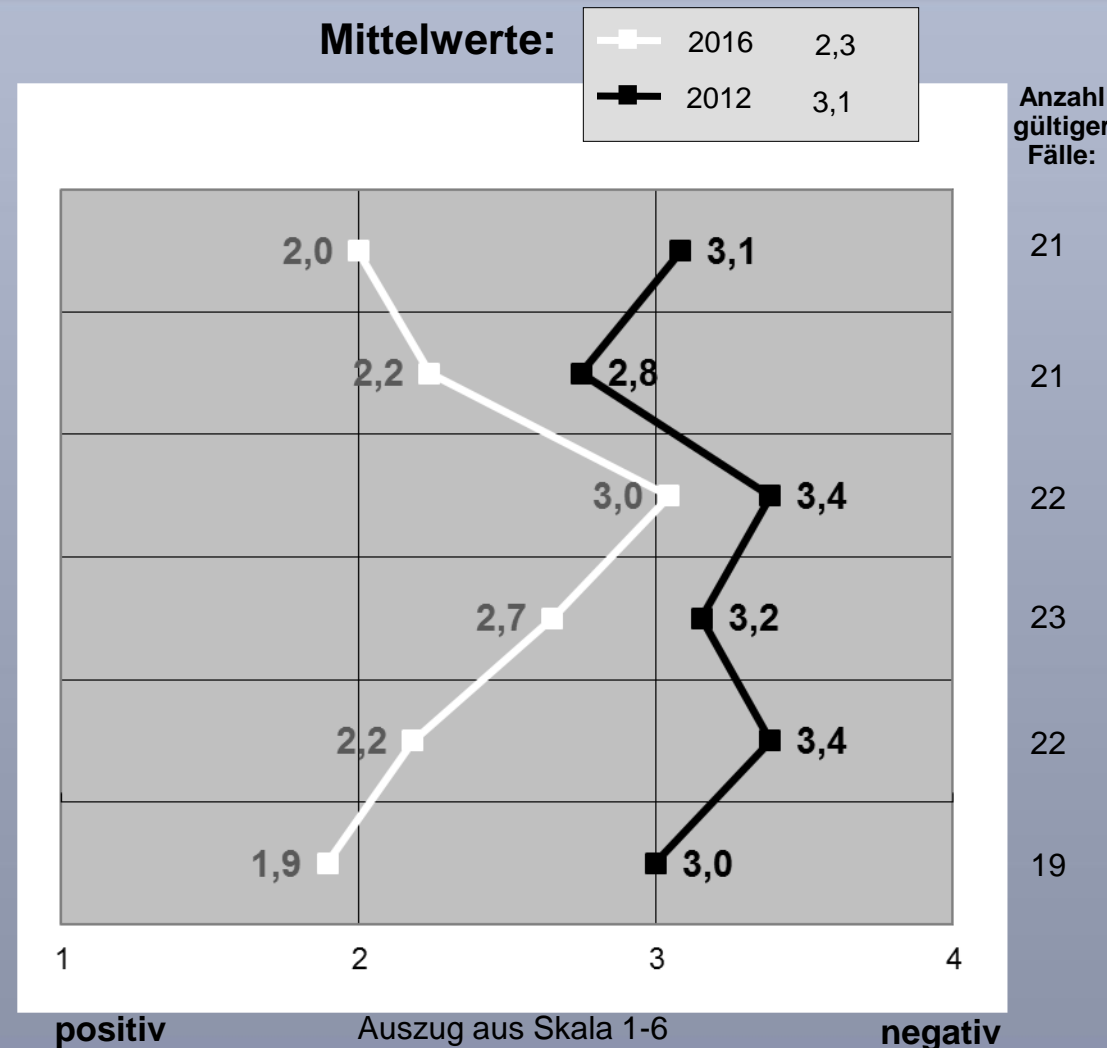
**Bewertung der Fach-
abteilungen im Detail**

**Gesamtauswertung inkl.
Zeitvergleich**

Zufriedenheit aller Einweiser mit ausgewählter Fachabt.

Behandlungsbezogener Dialog

- Wertschätzung der Fachkompetenz des Einweisers
- Verwendung von Vorbefunden des Einweisers
- Informationen über den Behandlungsverlauf während des stationären Aufenthaltes
- Schnelle Zusendung des (endgültigen) Arztbriefes
- Qualität des Arztbriefes und der Befunde
- Rückkehr von (Privat-)pat. in die Praxis bei notwendiger ambul. Weiterbehandlung



Zufriedenheit aller Einweiser mit ausgewählter Fachabt.

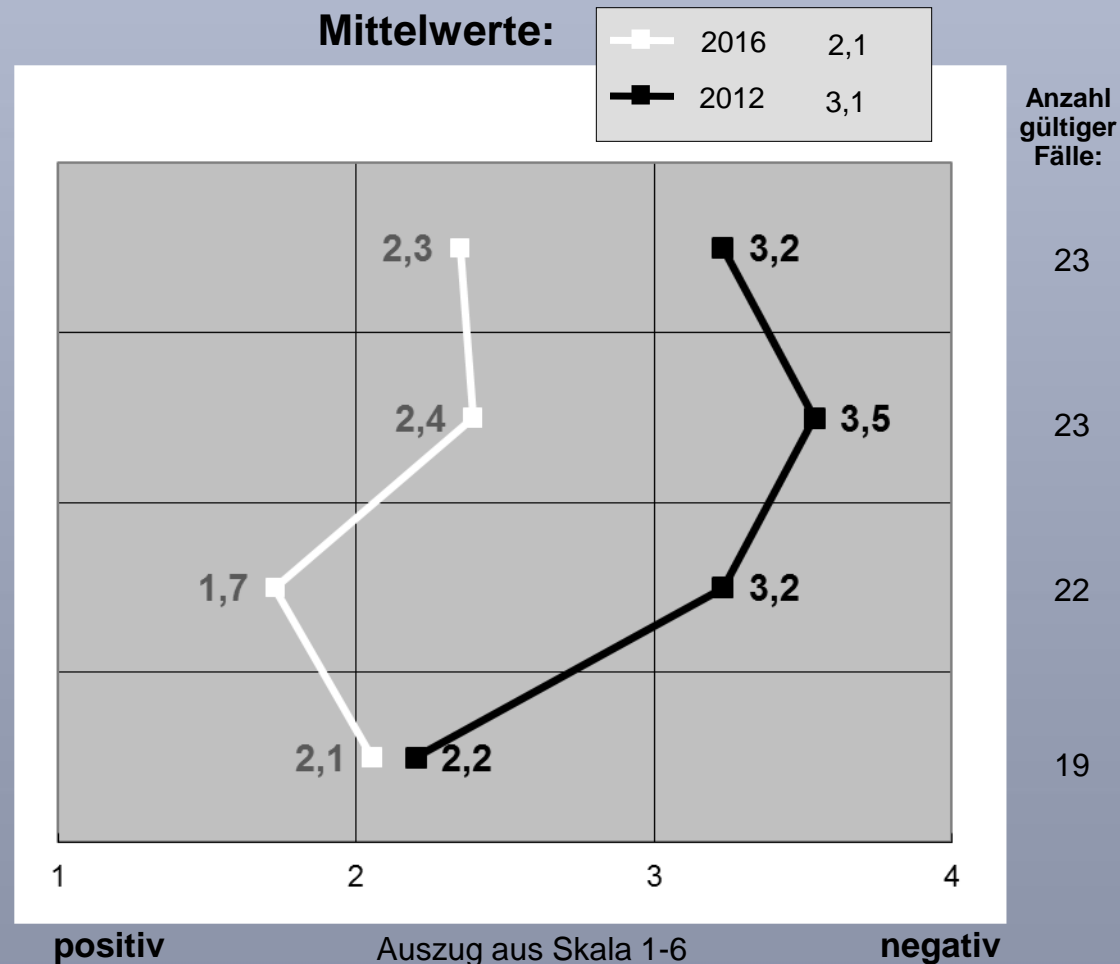
Allgemeiner Dialog

Persönliche Kontaktpflege durch die Ärzte der Abteilung

Erreichbarkeit der konkreten Ansprechpartner (behandelnde Ärzte, Station)

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner

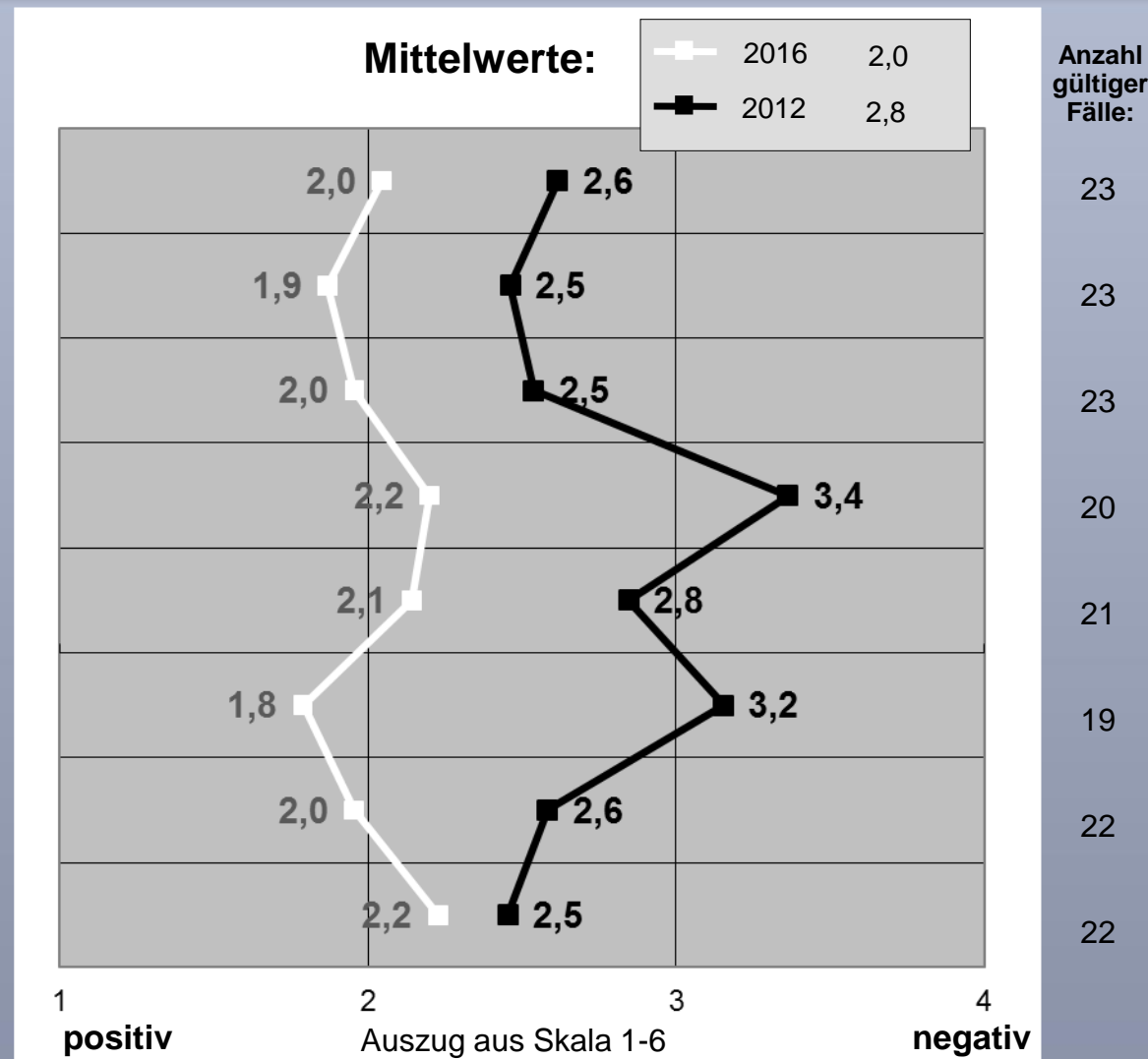
Angebot an Fortbildungsveranstaltungen



Zufriedenheit aller Einweiser mit ausgewählter Fachabt.

Medizinische Patientenversorgung

- Leistungsangebot an Diagnostik und Therapie
- Medizinisch-ärztliche Fachkompetenz
- Qualität der ärztlich Leistung
- Qualität der Pflege
- Umfang und medizinische Notwendigkeit von Diagnostik und Therapie
- Aufklärung der Patienten über Diagnostik und Therapie
- Erfolg der Behandlung in der Fachabtlg.
- Angemessene Dauer des stationären Aufenthaltes



Zufriedenheit aller Einweiser mit ausgewählter Fachabt.

Allgemeine Patientenversorgung

Kurzfristige Bettenverfügbarkeit generell

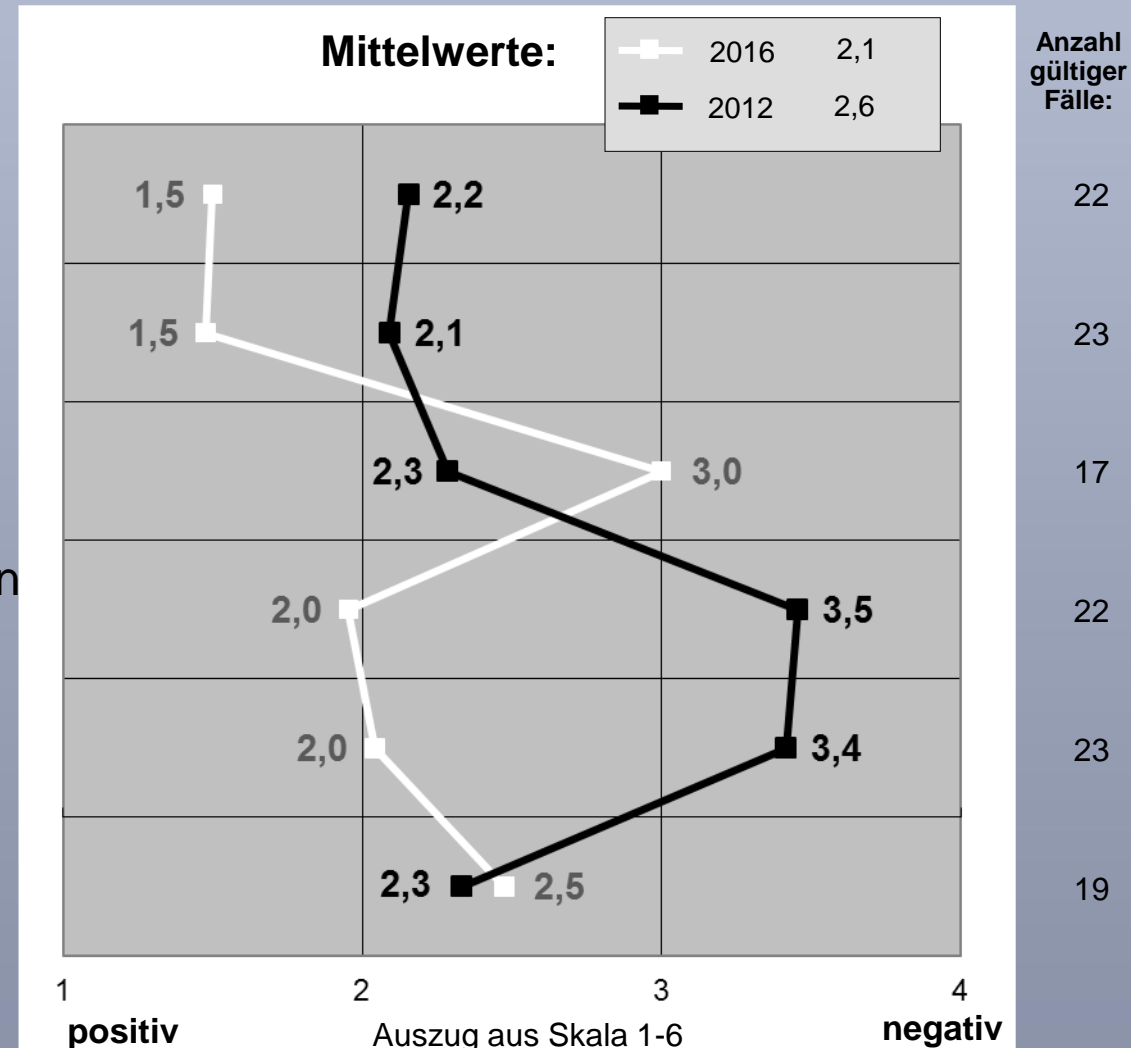
Flexibilität bei dringenden Fällen

Hotel- und Serviceleistungen

Eingehen auf Wünsche, Ängste und Fragen der Patienten

Allgemeine Verfassung des Patienten bei der Entlassung

Umsetzung der Patientenorientierung in allen Bereichen (Qualitätsmanagement)



Wichtigkeit der Leistungsmerkmale (alle Einweiser)

Behandlungsbezogener Dialog

Wertschätzung der Fachkompetenz des Einweisers

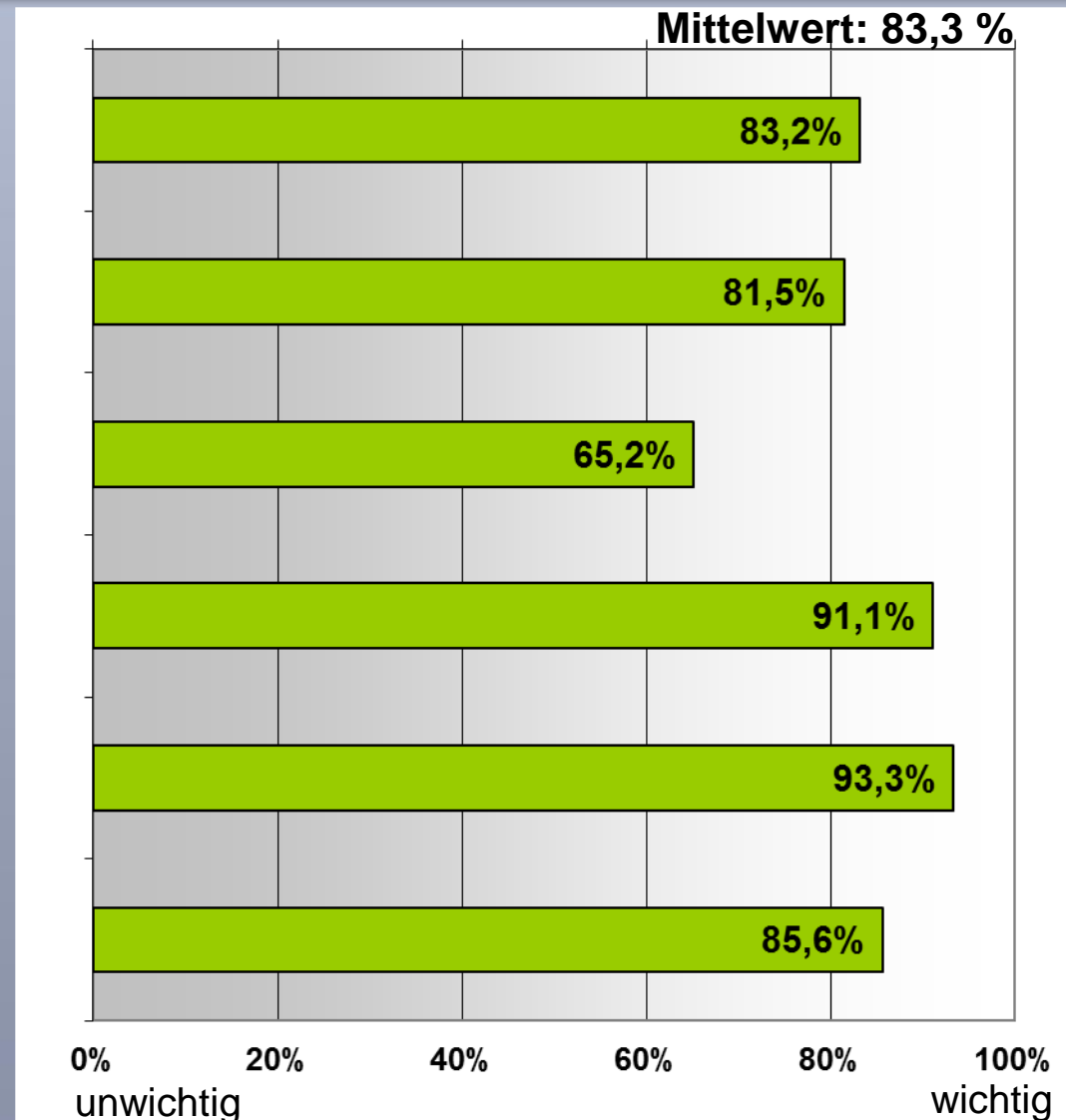
Verwendung von Vorbefunden des Einweisers

Informationen über den Behandlungsverlauf während des stationären Aufenthaltes

Schnelle Zusendung des (endgültigen) Arztbriefes

Qualität des Arztbriefes und der Befunde

Rückkehr von (Privat-)pat. in die Praxis bei notwendiger ambul. Weiterbehandlung



Wichtigkeit der Leistungsmerkmale (alle Einweiser)

Mittelwert: 79,7 %

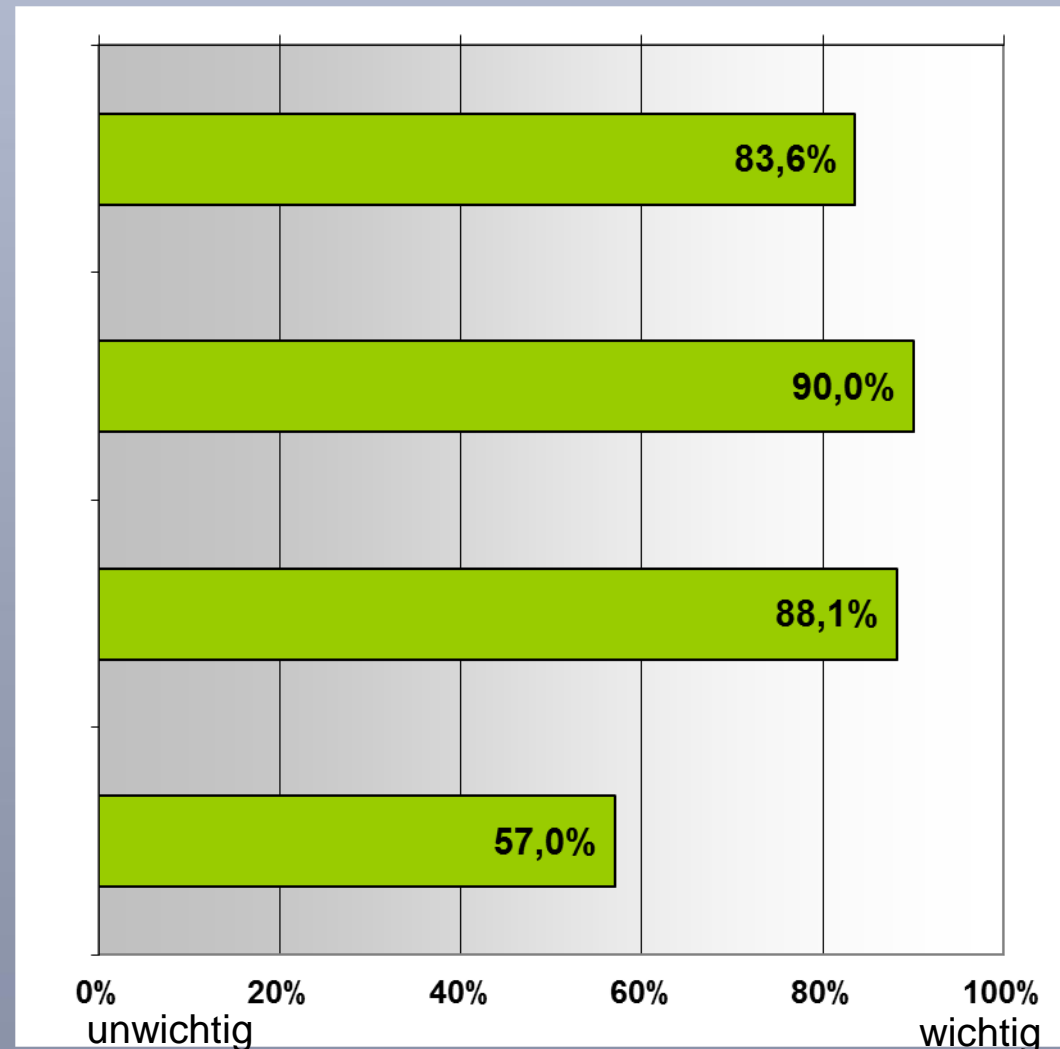
Allgemeiner Dialog

Persönliche Kontaktpflege durch die Ärzte der Abteilung

Erreichbarkeit der konkreten Ansprechpartner (behandelnde Ärzte, Station)

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner

Angebot an Fortbildungsveranstaltungen



Wichtigkeit der Leistungsmerkmale (alle Einweiser)

Medizinische Patientenversorgung

Leistungsangebot an Diagnostik und Therapie

Medizinisch-ärztliche Fachkompetenz

Qualität der ärztlich Leistung

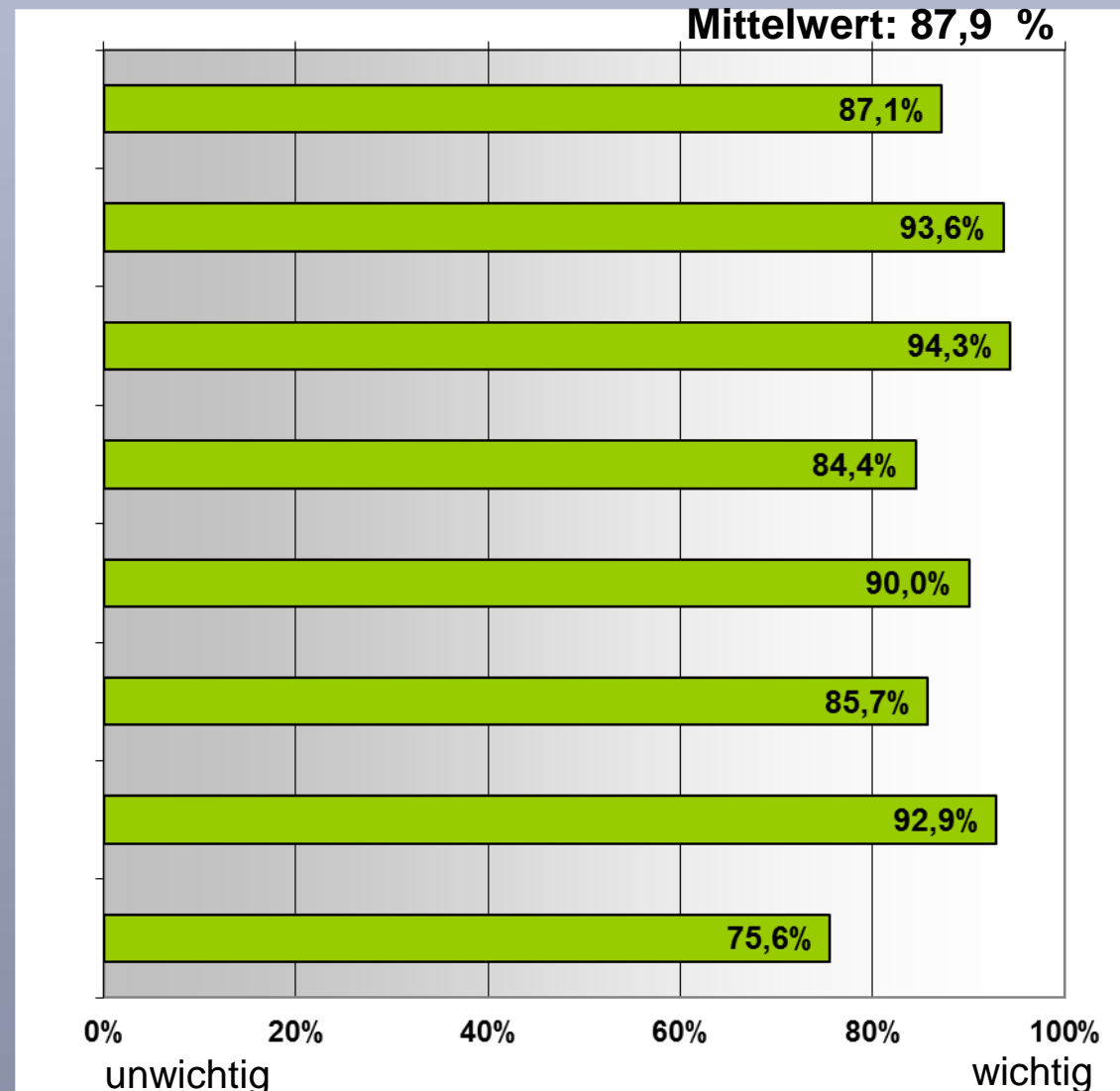
Qualität der Pflege

Umfang und medizinische Notwendigkeit von Diagnostik und Therapie

Aufklärung der Patienten über Diagnostik und Therapie

Erfolg der Behandlung in der Fachabtlg.

Angemessene Dauer des stationären Aufenthaltes



Wichtigkeit der Leistungsmerkmale (alle Einweiser)

Allgemeine Patientenversorgung

Mittelwert: 79,1 %

Kurzfristige Bettenverfügbarkeit generell

84,3%

Flexibilität bei dringenden Fällen

95,0%

Hotel- und Serviceleistungen

47,0%

Eingehen auf Wünsche, Ängste, Fragen der Patienten

88,9%

Allgemeine Verfassung des Patienten bei der Entlassung

88,6%

Umsetzung der Patientenorientierung in allen Bereichen (Qualitätsmanagement)

70,8%

0% 20% 40% 60% 80% 100%
unwichtig wichtig

Bewertung der Fach- abteilungen im Detail

Auswertung je Fachabteilung

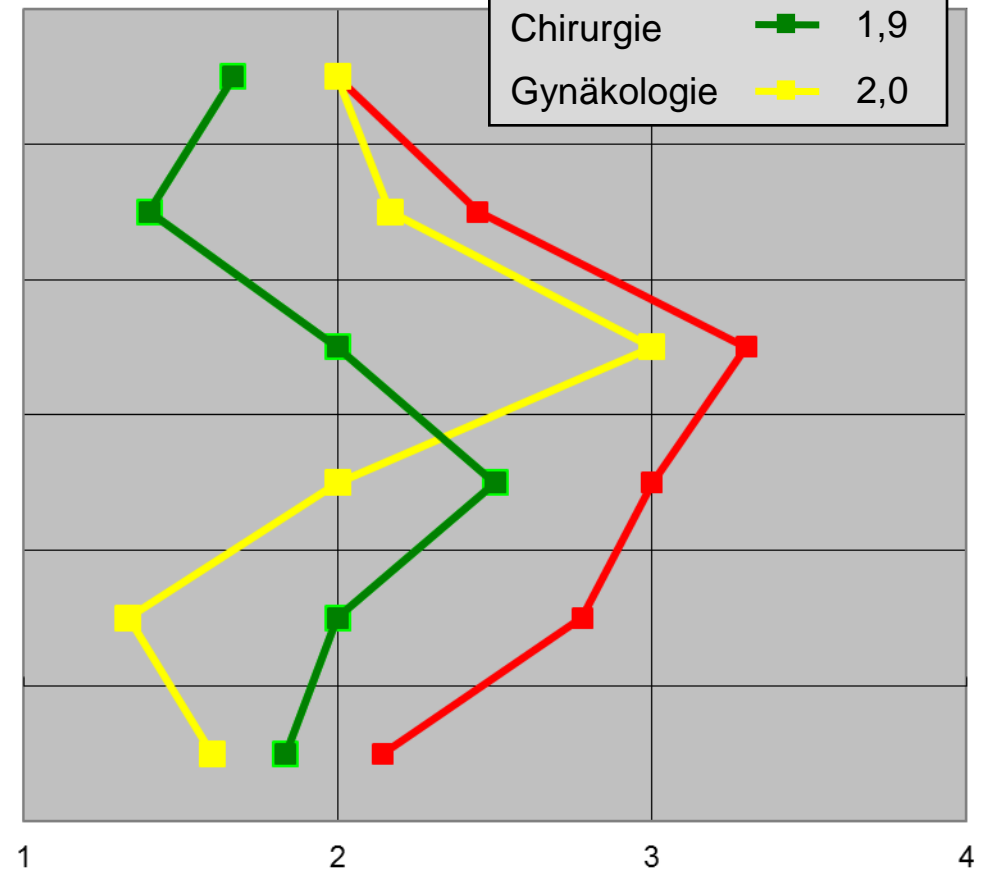
Zufriedenheit je Fachabteilung

Behandlungsbezogener Dialog

- Wertschätzung der Fachkompetenz des Einweisers
- Verwendung von Vorbefunden des Einweisers
- Informationen über den Behandlungsverlauf während des stationären Aufenthaltes
- Schnelle Zusendung des (endgültigen) Arztbriefes
- Qualität des Arztbriefes und der Befunde
- Rückkehr von (Privat-)pat. in die Praxis bei notwendiger ambul. Weiterbehandlung

Mittelwerte:

Innere Med.	—■—	2,6
Psychiatrie	—■—	*
Chirurgie	—■—	1,9
Gynäkologie	—■—	2,0



positiv

Auszug aus Skala 1-6

negativ

*Hinweis: Psychiatrie n = 3, somit keine valide Bereichsauswertung möglich.

Zufriedenheit je Fachabteilung

Allgemeiner Dialog

Persönliche Kontaktpflege durch die Ärzte der Abteilung

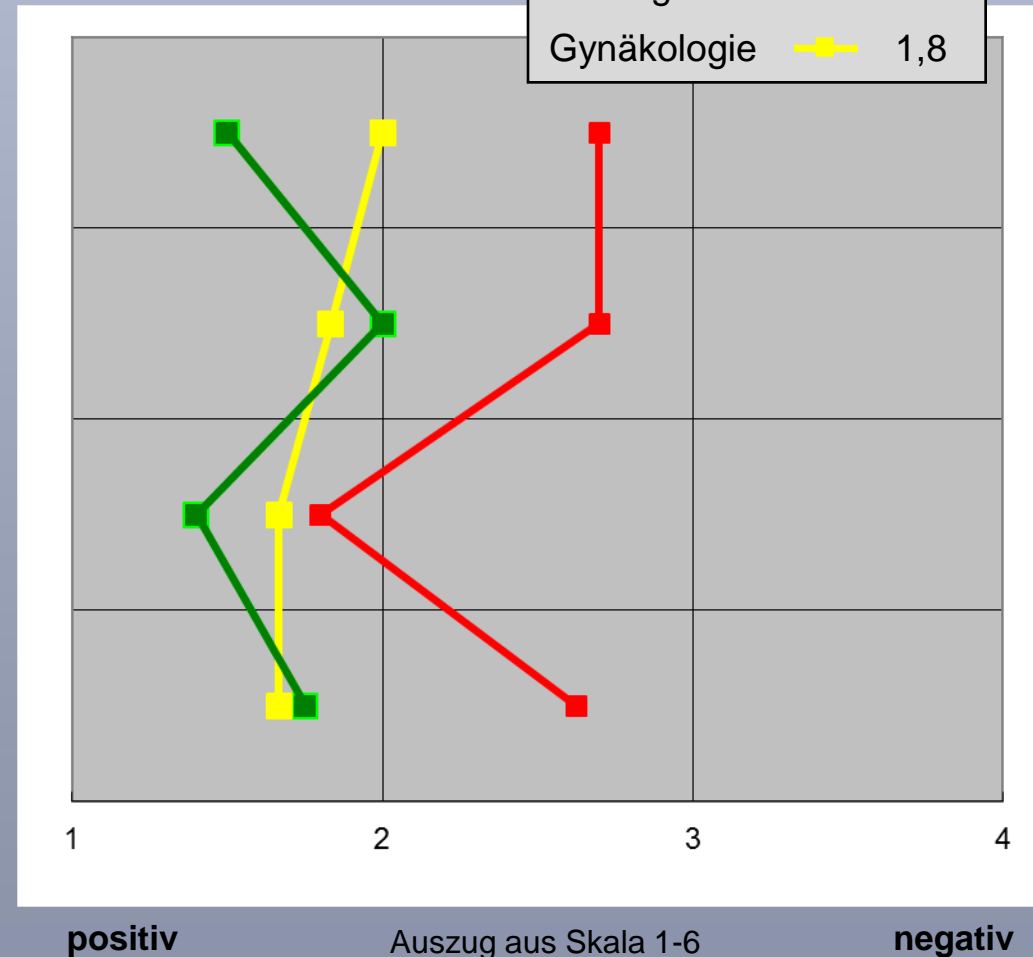
Erreichbarkeit der konkreten Ansprechpartner (behandelnde Ärzte, Station)

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner

Angebot an Fortbildungsveranstaltungen

Mittelwerte:

Innere Med.	—■—	2,5
Psychiatrie	—■—	*
Chirurgie	—■—	1,7
Gynäkologie	—■—	1,8



*Hinweis: Psychiatrie n = 3, somit keine valide Bereichsauswertung möglich.

Zufriedenheit je Fachabteilung

Medizinische Patientenversorgung

Leistungsangebot an Diagnostik und Therapie

Medizinisch-ärztliche Fachkompetenz

Qualität der ärztlich Leistung

Qualität der Pflege

Umfang und medizinische Notwendigkeit von Diagnostik und Therapie





Aufklärung der Patienten über Diagnostik und Therapie

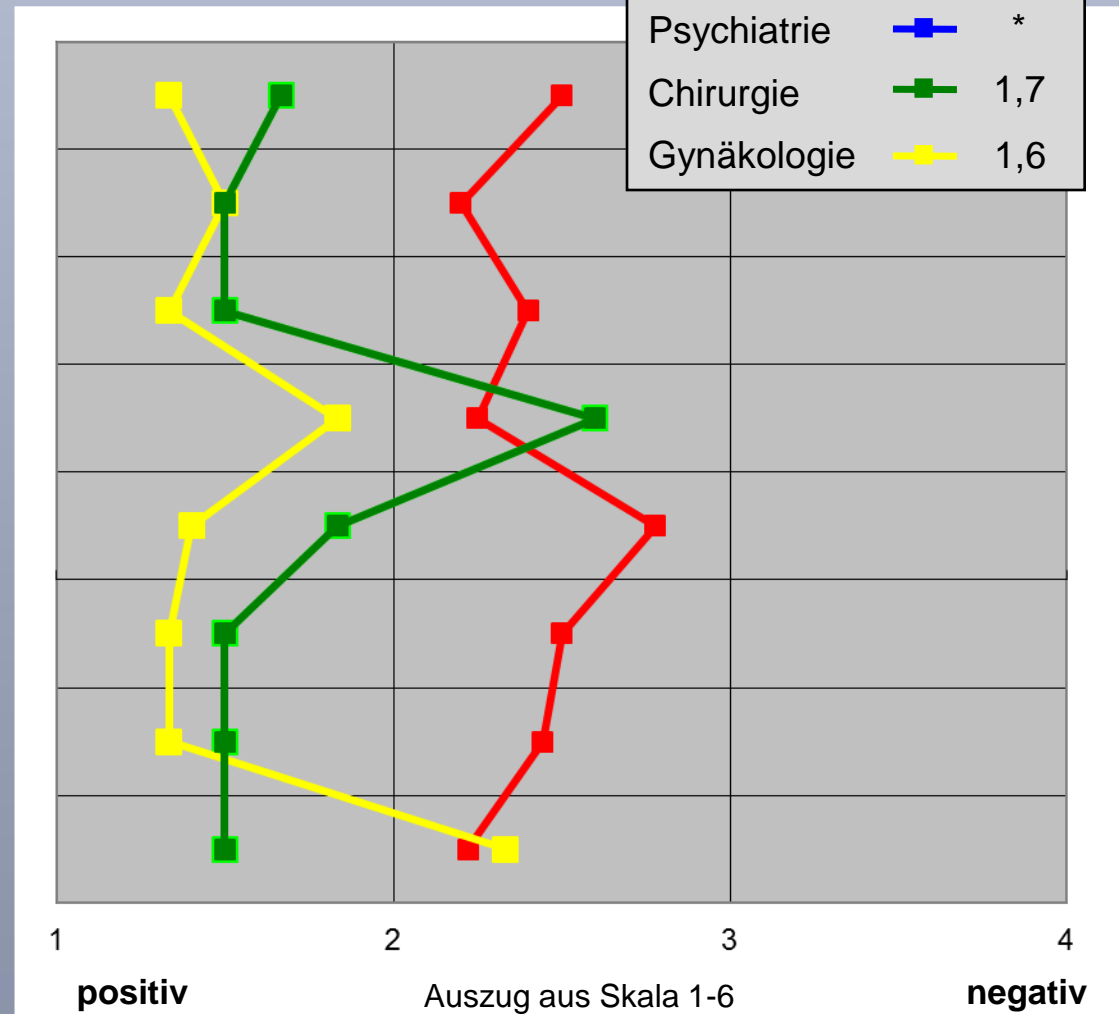
Erfolg der Behandlung in der Fachabtlg.

Angemessene Dauer des stationären Aufenthaltes

*Hinweis: Psychiatrie n = 3, somit keine valide Bereichsauswertung möglich.

Mittelwerte:

Innere Med.		2,4
Psychiatrie		*
Chirurgie		1,7
Gynäkologie		1,6



Zufriedenheit je Fachabteilung

Allgemeine Patientenversorgung

Kurzfristige Bettenverfügbarkeit generell

Flexibilität bei dringenden Fällen

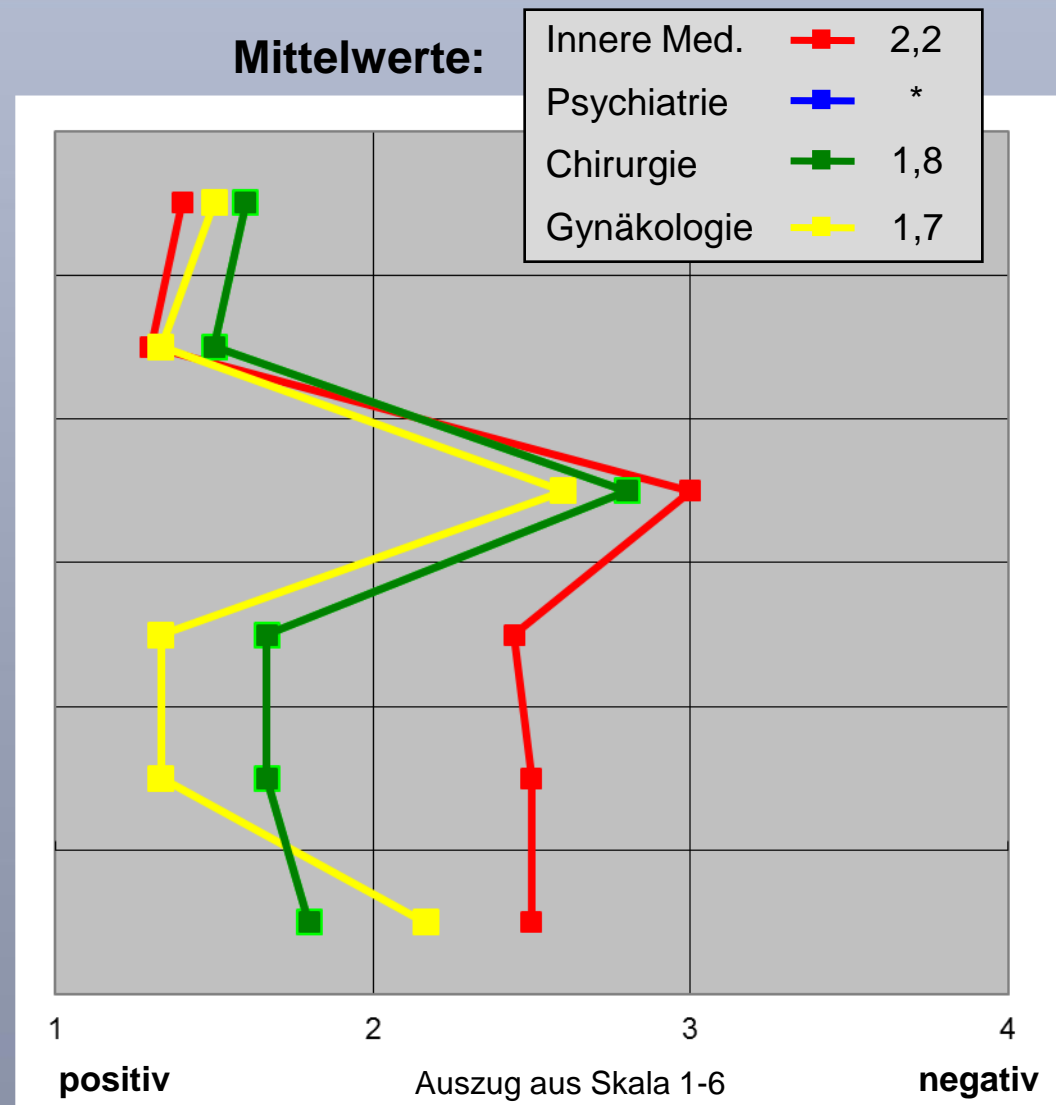
Hotel- und Serviceleistungen

Eingehen auf Wünsche, Ängste,
Fragen der Patienten

Allgemeine Verfassung des Patienten bei
der Entlassung

Umsetzung der Patientenorientierung in
allen Bereichen (Qualitätsmanagement)

*Hinweis: Psychiatrie n = 3, somit keine valide
Bereichsauswertung möglich.



conratio[®] Managementberatung GmbH

Bernd Schlieder

Erich-Kästner-Weg 11
69493 Hirschberg a.d.B.

Telefon: 06201 / 70 49 59-0
mobil: 0177 / 88 55 44 7

Internet: www.conratio.de

E-Mail: bernd.schlieder@conratio.de