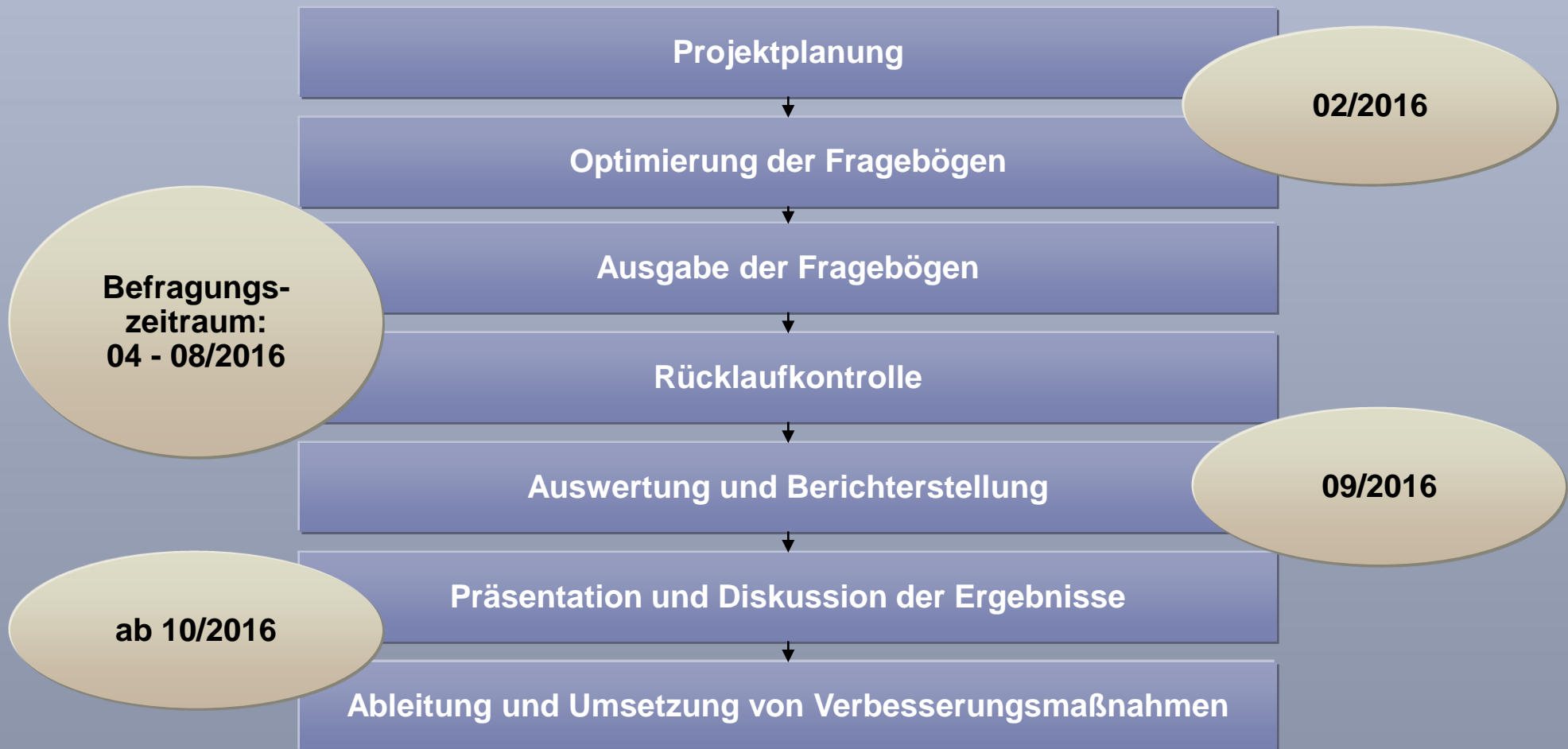


Ergebnisbericht
Patientenbefragung 2016
Stadtklinik Frankenthal

Dipl.-Kfm. Bernd Schlieder

conratio[®] Managementberatung GmbH

Ablauf der Patientenbefragung



Themenbereiche des Fragebogens Somatik

Zufriedenheit

- **Patientenaufnahme und -information**
- **Ärztliche Betreuung**
- **Pflegerische Betreuung**
- **Tagesablauf und Organisation der Behandlung**
- **sonstige Betreuung**
- **Verpflegung und Unterbringung**
- **Vorbereitung auf die Entlassung**

Fragen

Fragen

Fragen

Fragen

Fragen

Fragen

Fragen

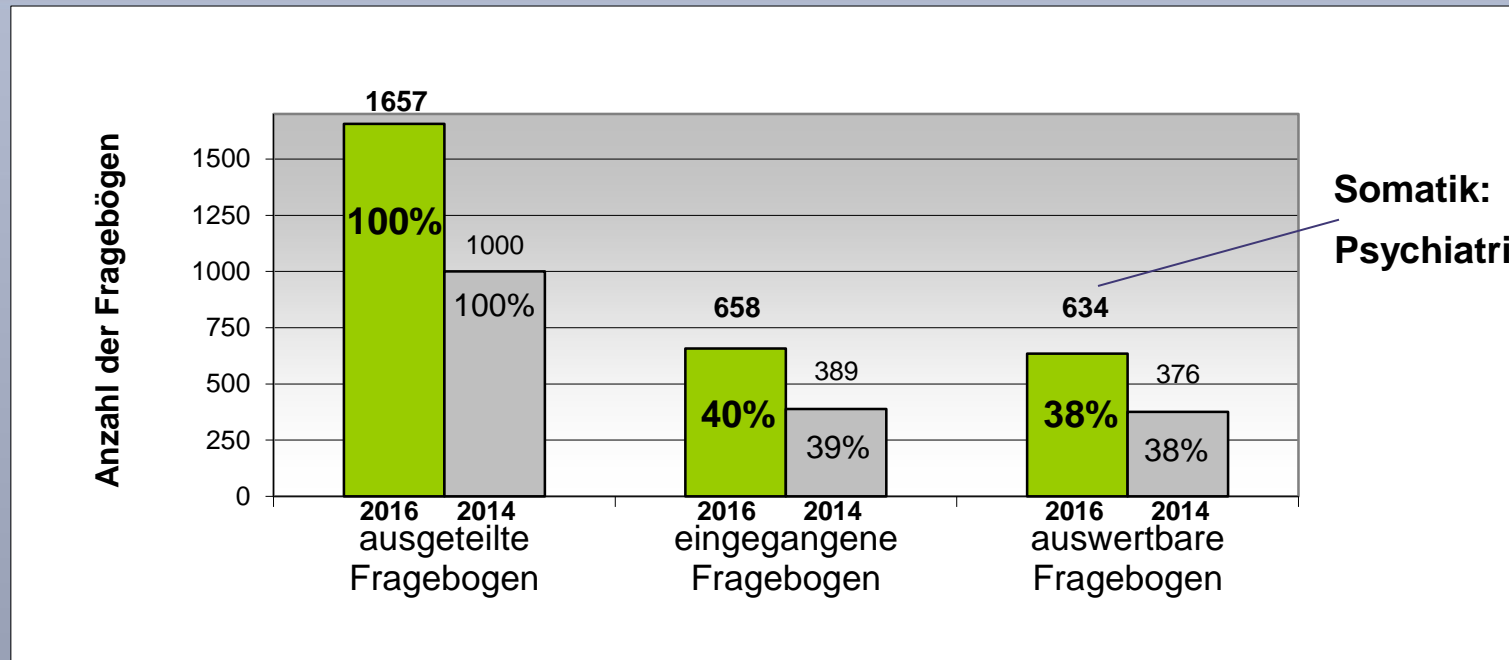
Wichtigkeit

**Gesamt-
zufriedenheit**

Gesamteindruck

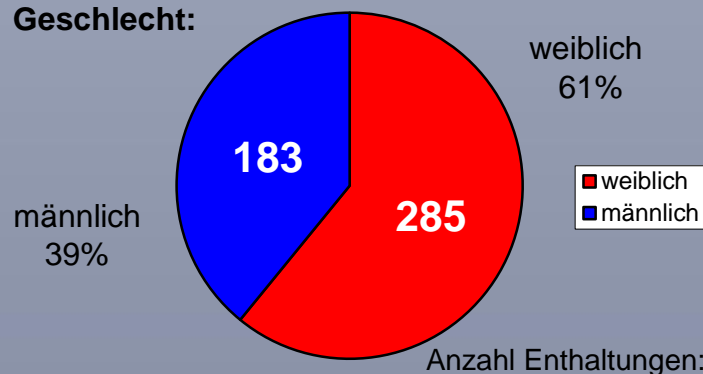
**Zusatzfragen: ITS, OP,
Stroke Unit (neu)**

Rücklauf gesamt

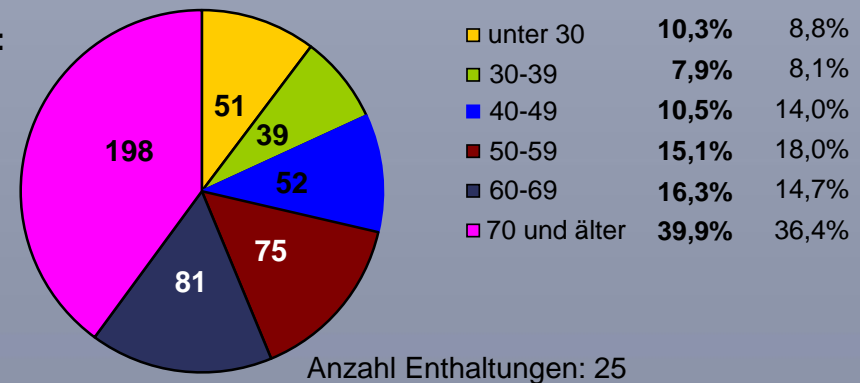


Somatik: 521
Psychiatrie: 113

Geschlecht:



Alter:

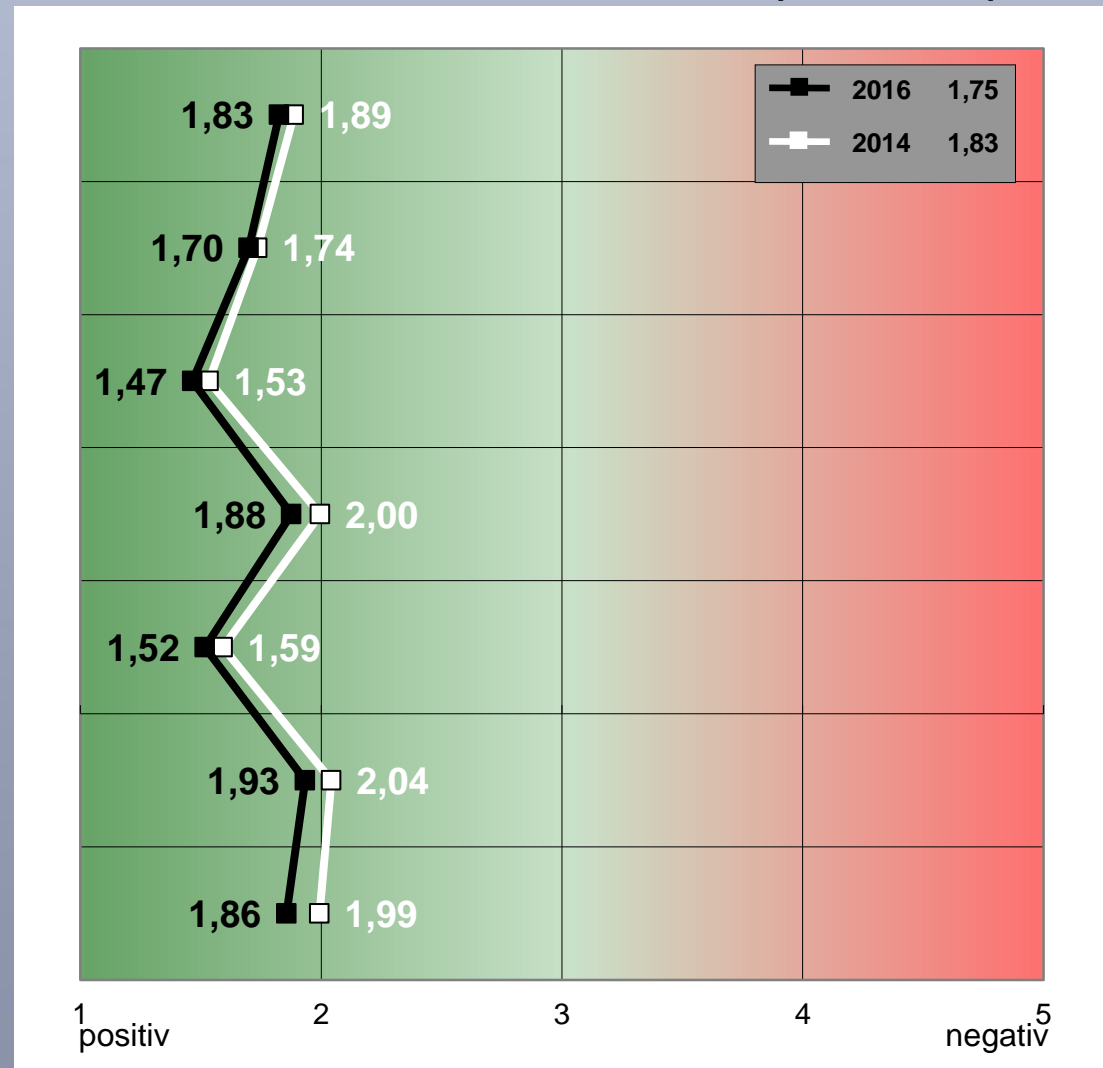


Gesamtauswertung für alle somatischen Stationen

Zufriedenheit mit den Themen (1/3)

- Patientenaufnahme und -information
- Ärztliche Behandlung und Betreuung
- Pflegerische Betreuung
- Tagesablauf und Organisation
- Sonstige Betreuung und Beratung
- Verpflegung und Unterbringung
- Vorbereitung auf die Entlassung

Gesamtzufriedenheit (berechnet)



Zufriedenheit mit den Themen (2/3)

Vergleich nach Geschlecht

Patientenaufnahme und -information

Ärztliche Behandlung und Betreuung

Pflegerische Betreuung

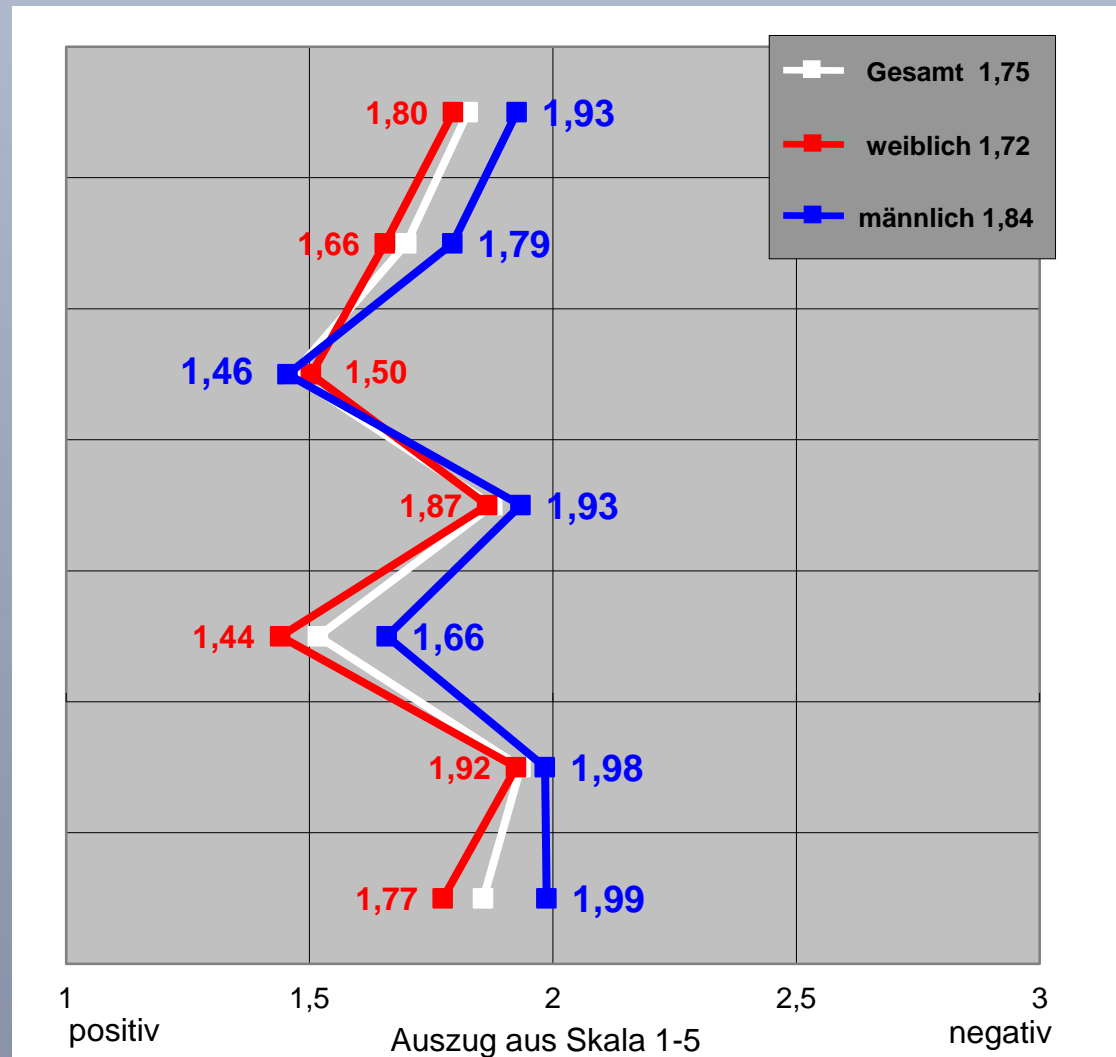
Tagesablauf und Organisation

Sonstige Betreuung und Beratung

Verpflegung und Unterbringung

Vorbereitung auf die Entlassung

Mittelwerte:



Zufriedenheit mit den Themen (3/3)

Vergleich nach Altersgruppen

Patientenaufnahme und -information

Ärztliche Behandlung und Betreuung

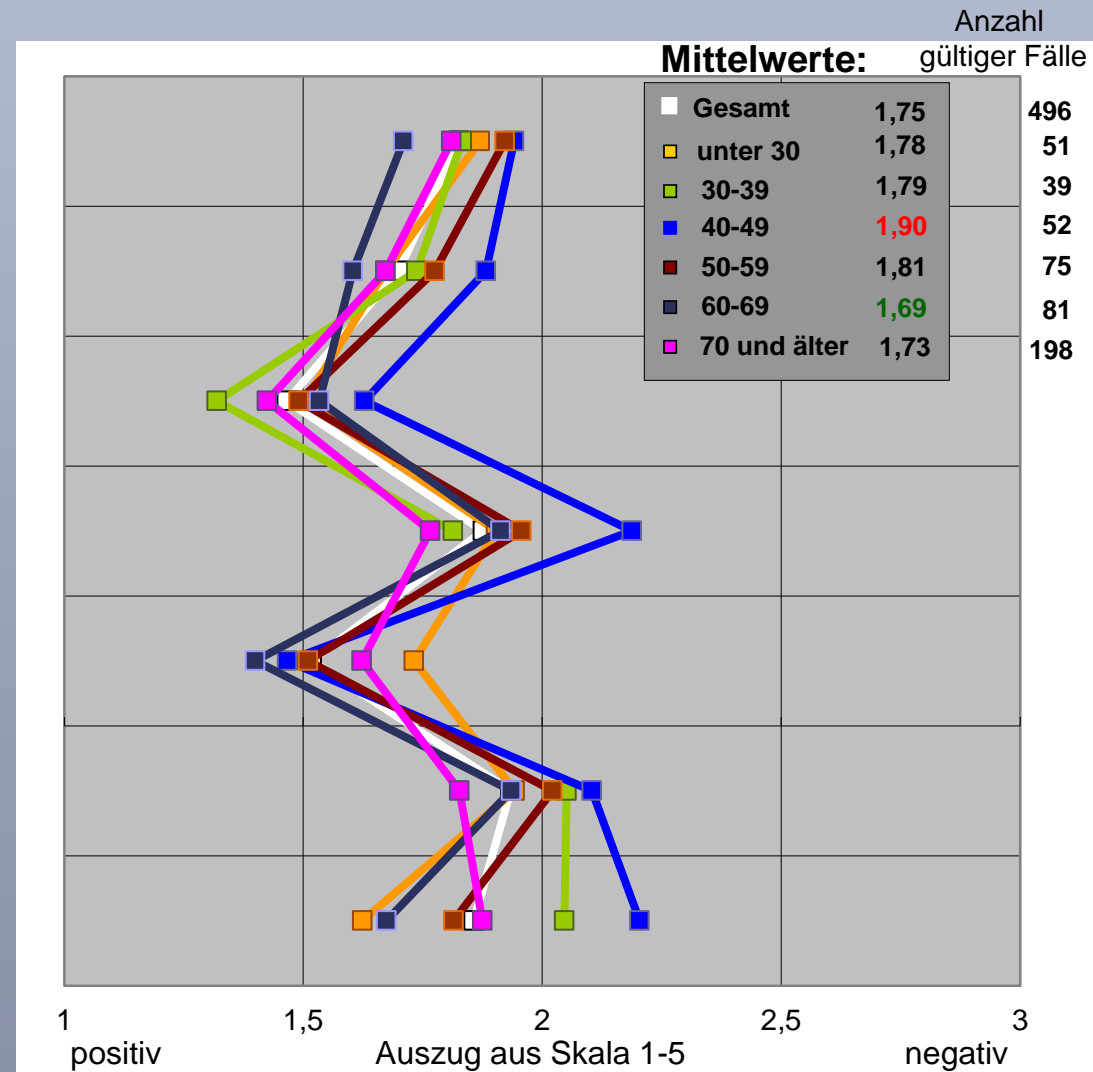
Pflegerische Betreuung

Tagesablauf und Organisation

Sonstige Betreuung und Beratung

Verpflegung und Unterbringung

Vorbereitung auf die Entlassung



Wichtigkeit der Themen

Patientenaufnahme und -information

Ärztliche Behandlung und Betreuung

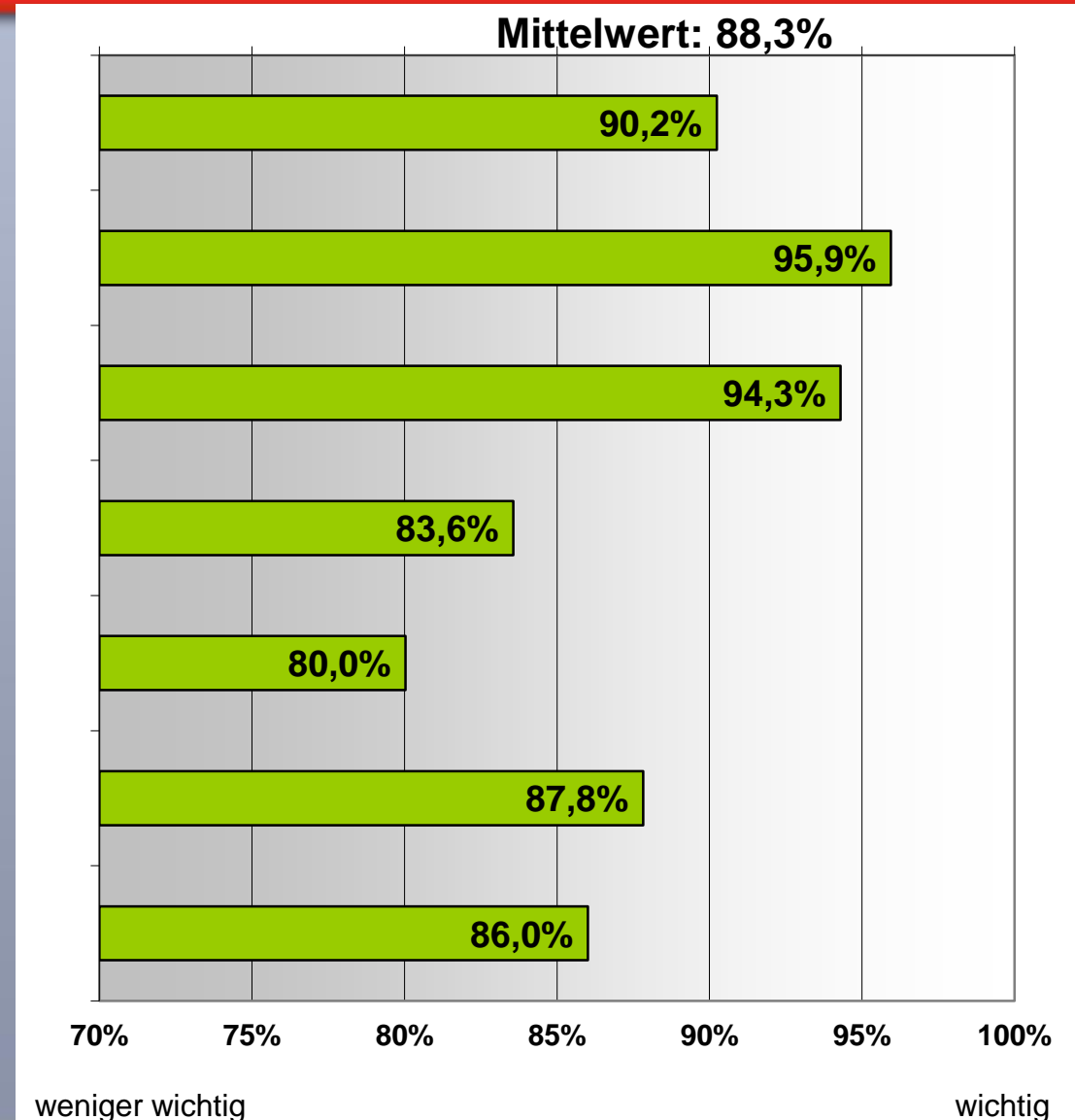
Pflegerische Betreuung

Tagesablauf und Organisation

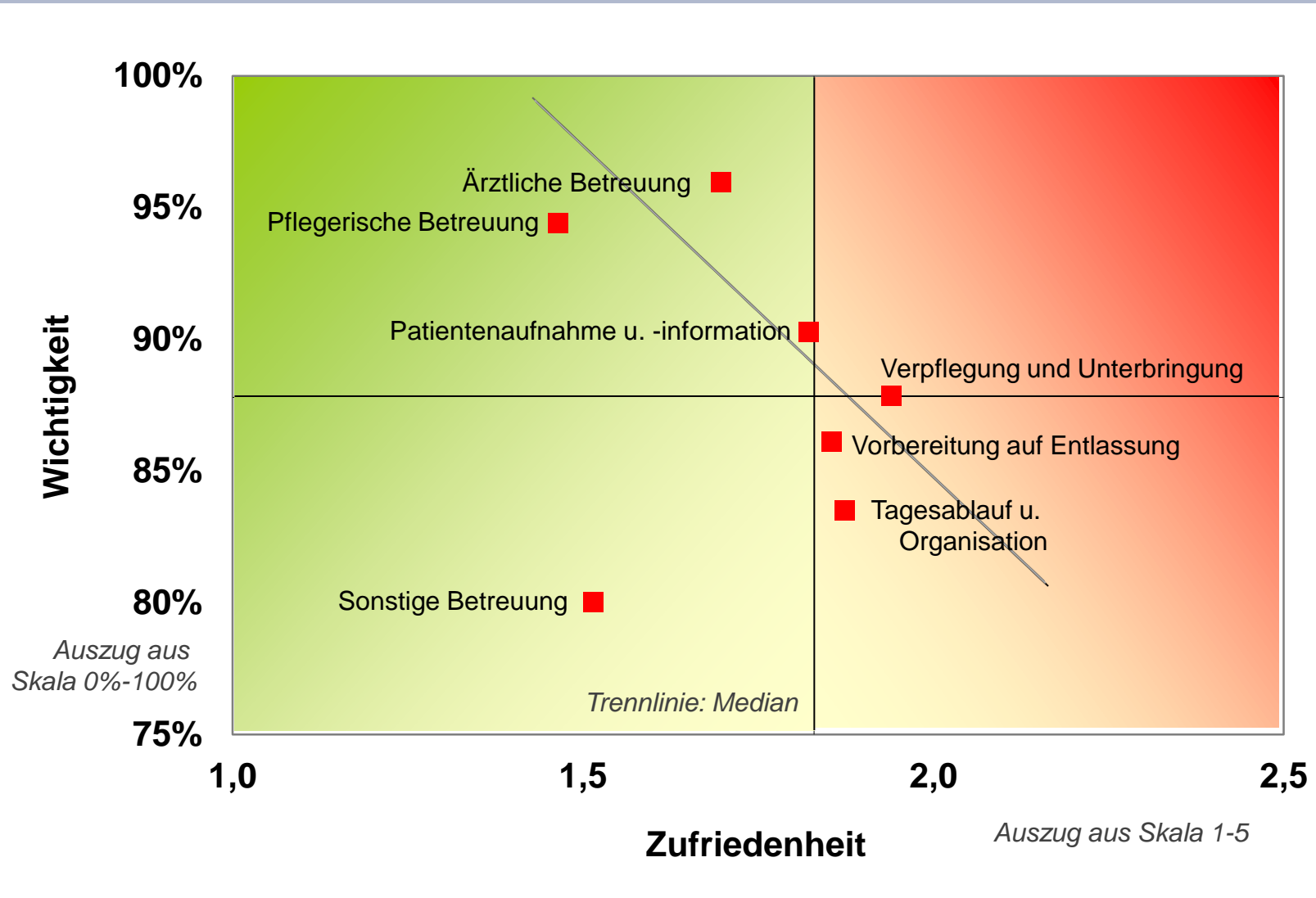
Sonstige Betreuung und Beratung

Verpflegung und Unterbringung

Vorbereitung auf die Entlassung



Handlungsportfolio Gesamtklinik Somatik



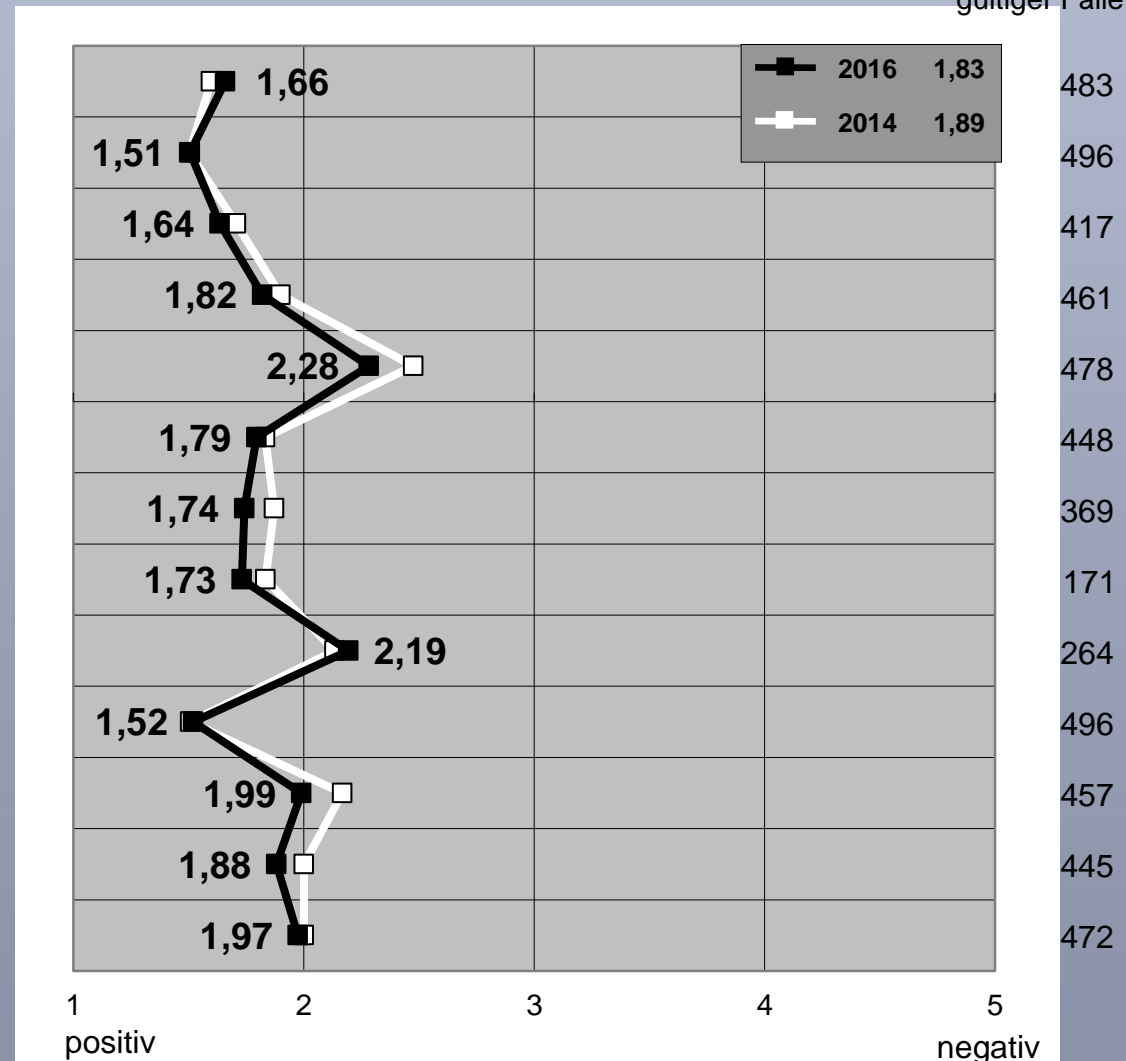
Zufriedenheit mit den Einzelfragen (1/7)

Patientenaufnahme und -information Wie zufrieden sind Sie mit...

Mittelwerte:

Anzahl gültiger Fälle

- der Beschilderung und Orientierung in der Klinik?
- der Freundlichkeit des Personals in der Patientenaufnahme?
- der Hilfestellung des Verw.personals bei der Abwicklung der Verw.angelegenheiten während der Aufnahme?
- der Organisation des Aufnahmeverfahrens?
- der Wartezeit während der Patientenaufnahme?
- der Verständlichkeit der Aufnahmeformulare?
- der Patientenbroschüre?
- der Internetseite des Krankenhauses?
- der Information der Klinik zu speziellen Leistungen (z.B. Wahlleistungen)?
- der Aufnahme auf Station (Empfang durch das Personal, zügige Zuweisung des Zimmers und Bettes)?
- der Information über Ihren ärztlichen Ansprechpartner?
- der Information über Ihren pflegerischen Ansprechpartner?
- den Auskünften des Personals über die Abläufe in der Klinik (z.B. Tagesablauf auf Station)?

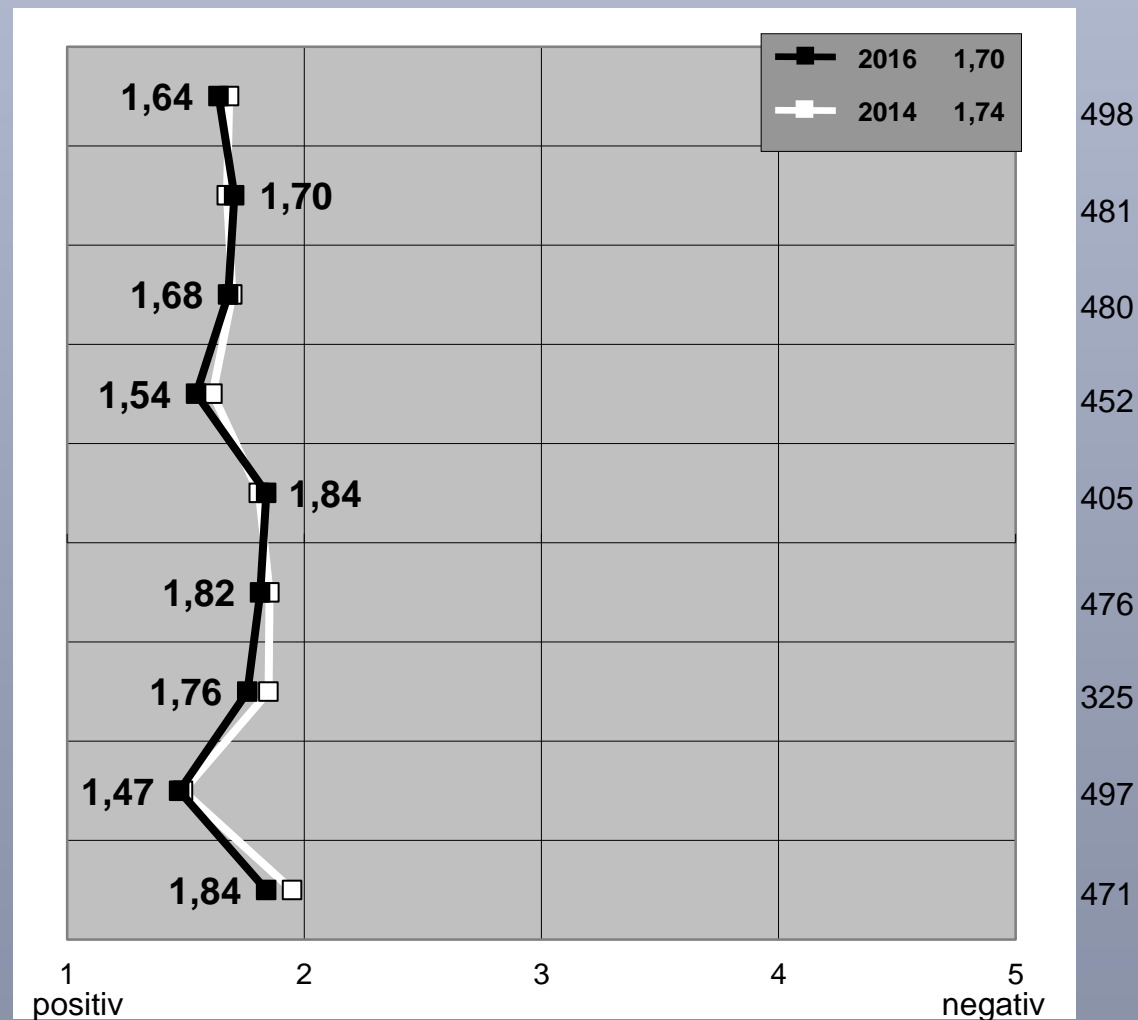


Zufriedenheit mit den Einzelfragen (2/7)

Ärztliche Behandlung/Betreuung Wie zufrieden sind Sie mit...

Mittelwerte: Anzahl gültiger Fälle

- der Behandlung/Betreuung durch die Ärzte?
- der Beantwortung Ihrer Fragen durch die Ärzte während der Visite?
- der Aufklärung der Ärzte über Ihre geplanten Untersuchungen, Behandlungen und Operationen?
- der Wahrung Ihrer Privat- und Intimsphäre durch die Ärzte?
- den Möglichkeiten, bei der Behandlung aktiv mit zu entscheiden?
- der Aufklärung der Ärzte hinsichtlich Ihres Gesundheitszustands und weiterer Behandlung?
- der Information Ihrer Angehörigen durch die Ärzte?
- der Freundlichkeit der Ärzte?
- der Dauer bis zum ersten Arztkontakt?



Zufriedenheit mit den Einzelfragen (3/7)

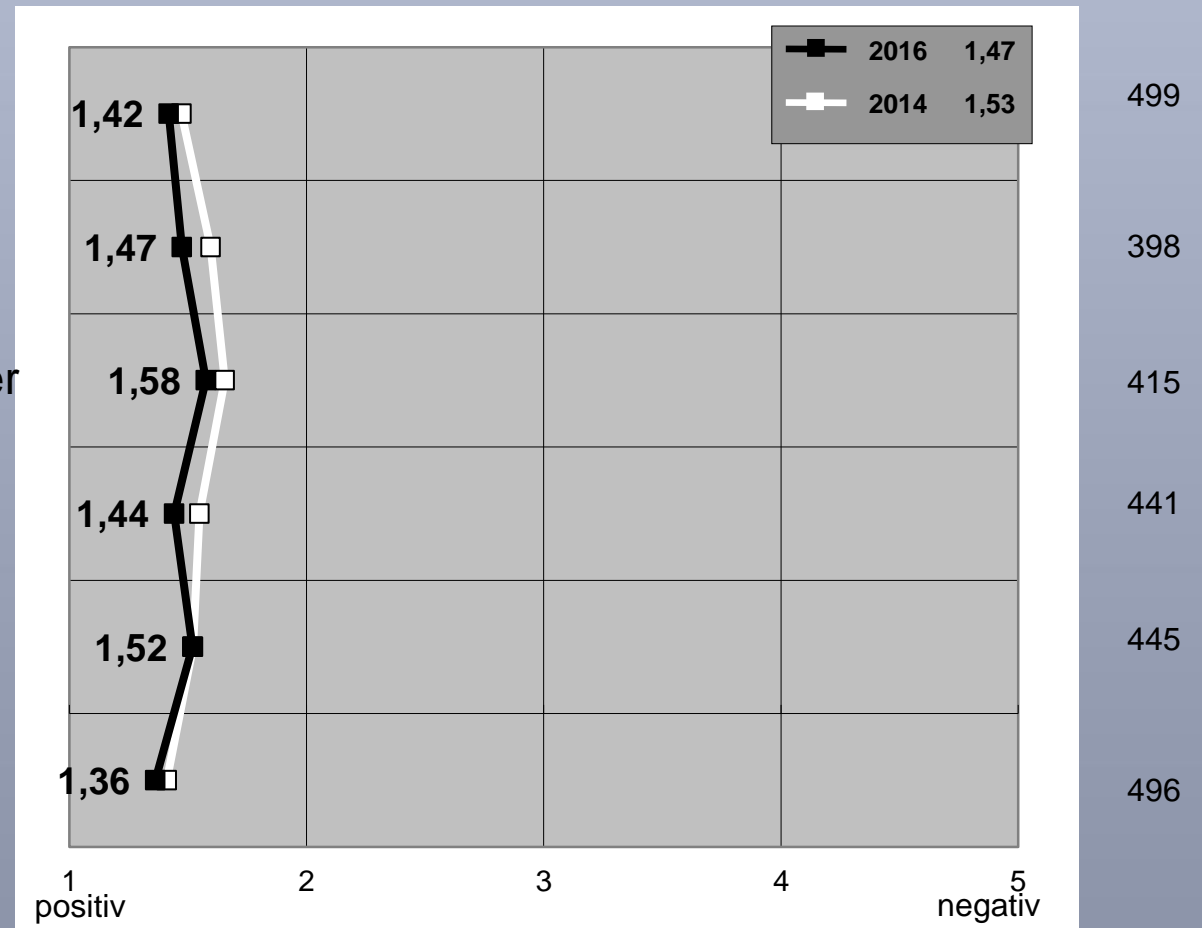
Pflegerische Betreuung

Wie zufrieden sind Sie mit...

Mittelwerte:

Anzahl gültiger Fälle

- der Betreuung durch die Pflegekräfte?
- der täglichen Unterstützung durch das Pflegepersonal (z.B. Körperpflege)?
- der Berücksichtigung Ihrer individuellen Wünsche und Vorstellungen hinsichtlich der Pflege?
- der Wahrung Ihrer Privat- und Intimsphäre durch die Pflegekräfte?
- der Zusammenarbeit der Pflegekräfte untereinander?
- der Freundlichkeit der Pflegekräfte?



Zufriedenheit mit den Einzelfragen (4/7)

Tagesablauf und Organisation

Wie zufrieden sind Sie mit...

der zeitlichen Abstimmung von Untersuchungen und Behandlungen?

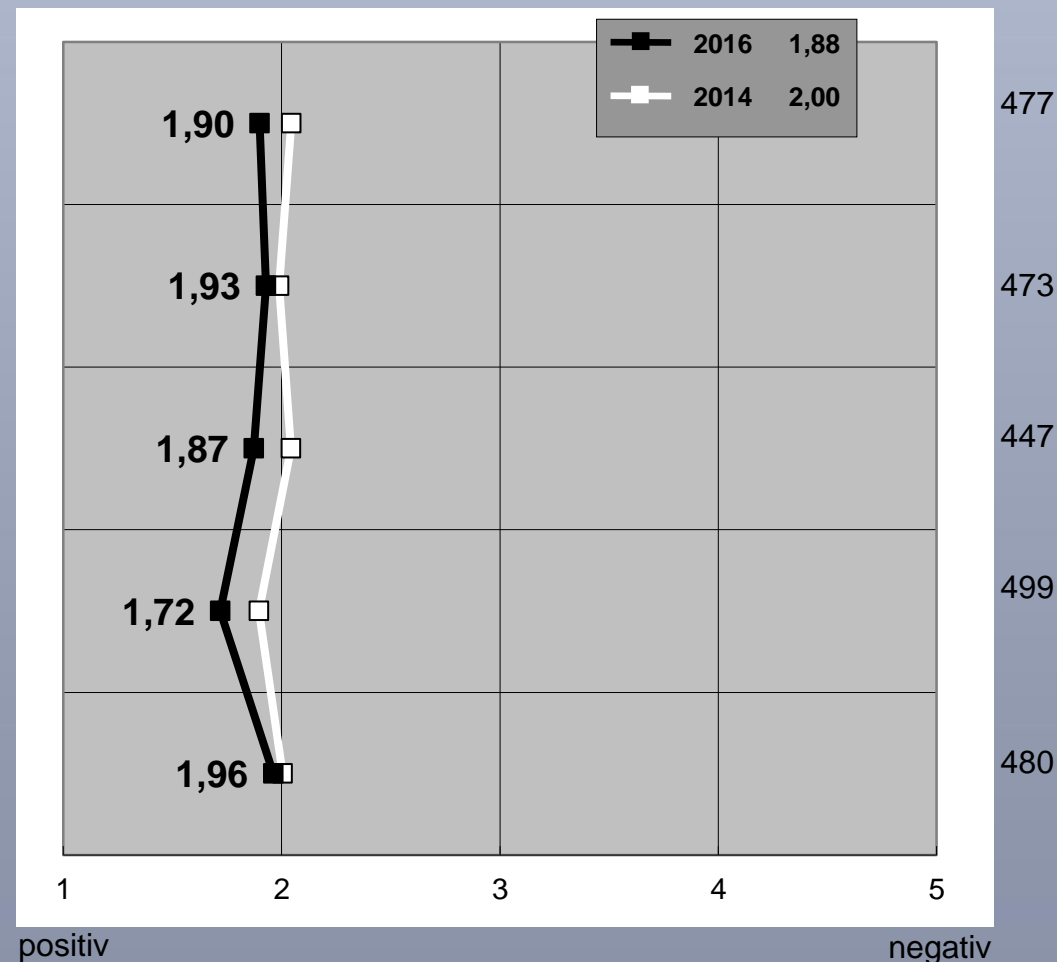
der rechtzeitigen Bekanntgabe der Untersuchungen und Behandlungen?

den Wartezeiten bei den Untersuchungen (EKG, Röntgen, CT etc.)?

der gesamten Tagesplanung (z.B. Ruhe- und Weckzeiten, Visitenzeiten, Essenszeiten)?

den Wartezeiten auf den Arzt bei Visiten?

Mittelwerte: Anzahl gültiger Fälle



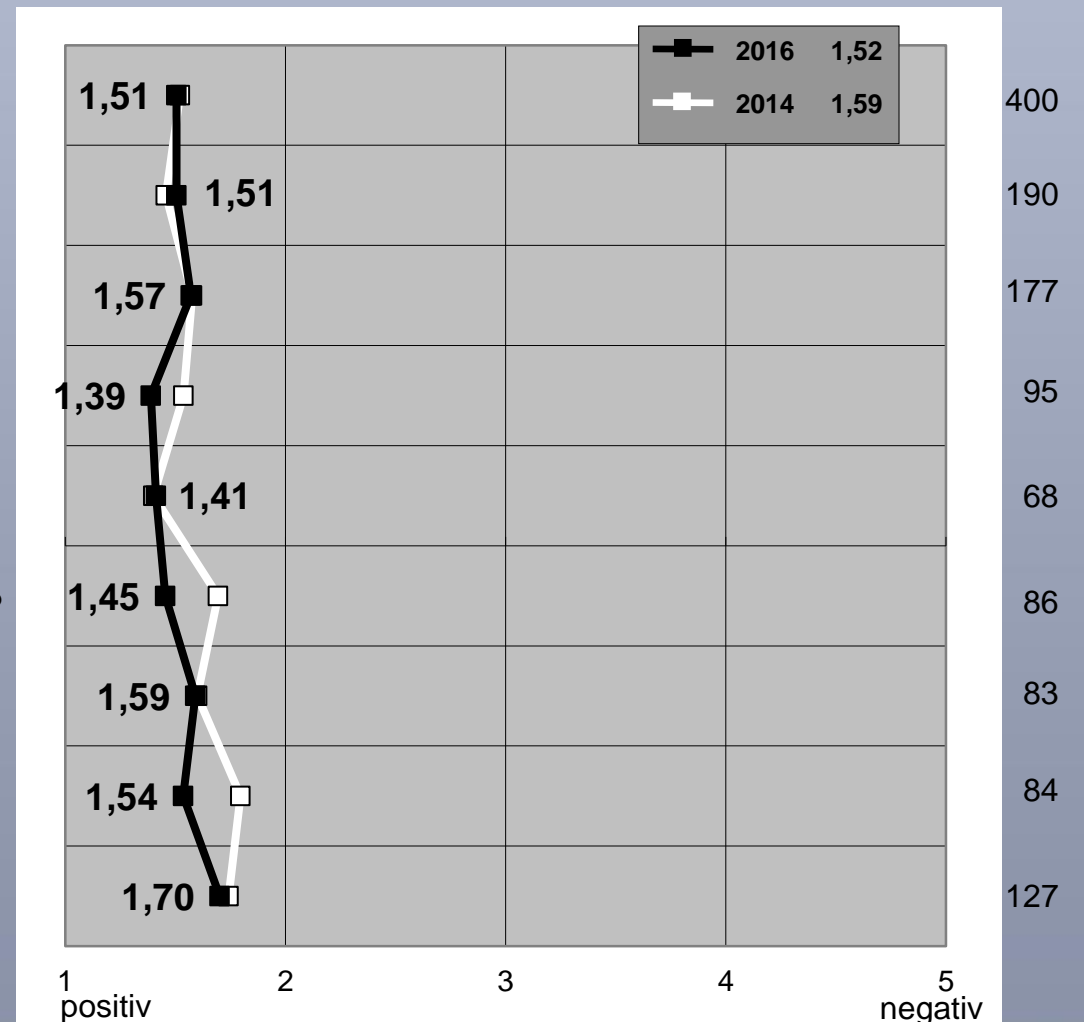
Zufriedenheit mit den Einzelfragen (5/7)

Sonstige Betreuung und Beratung

Wie zufrieden sind Sie mit...

- der Betreuung durch das Personal in den Funktionsbereichen (z.B. EKG, Röntgen,...)?
- der Betreuung durch die Physiotherapie?
- der Betreuung durch die Sozialberatung?
- der Betreuung durch die Ergotherapeuten?
- der Betreuung durch die Logopäden?
- der Ernährungsberatung durch die Diätassistentinnen?
- der Diabetesberatung?
- der Betreuung durch den / die Seelsorger?
- der Information zu seelsorgerlichen Angeboten?

Mittelwerte: Anzahl gültiger Fälle



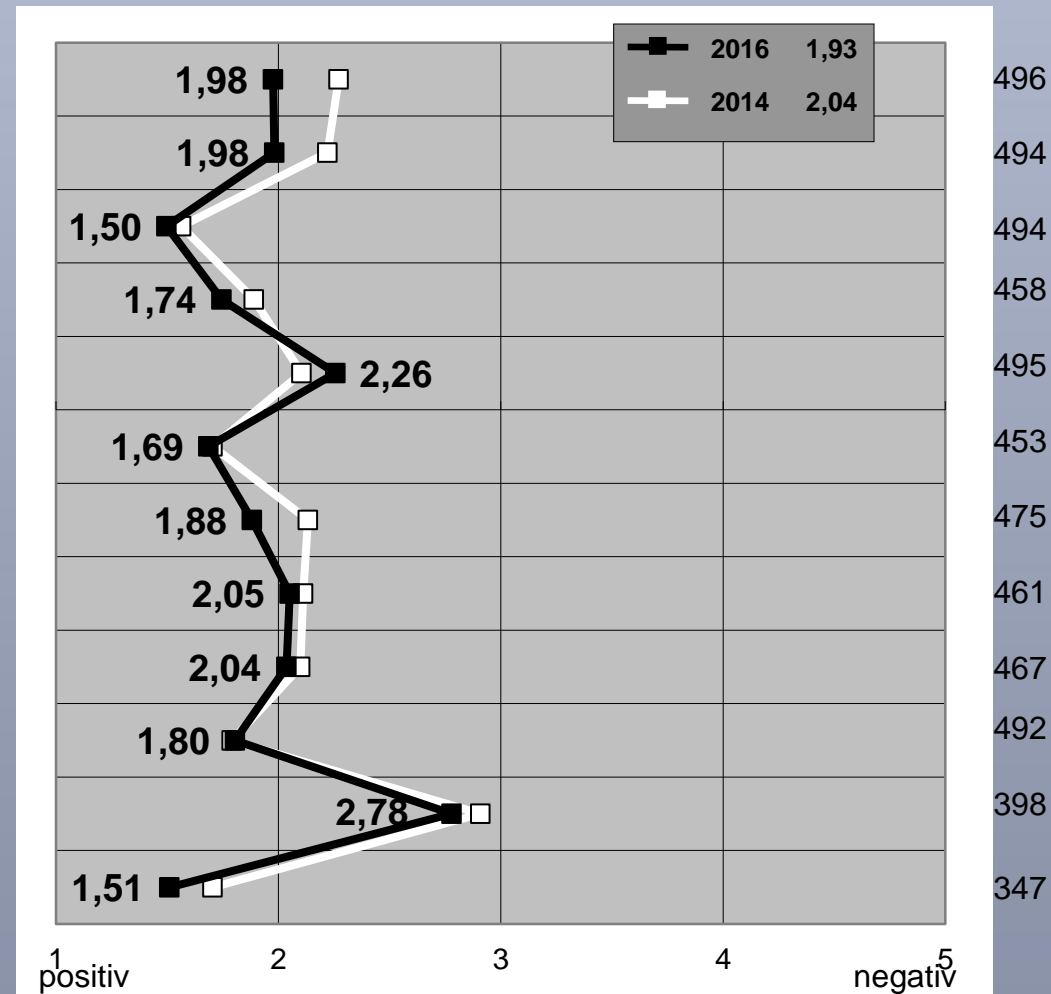
Zufriedenheit mit den Einzelfragen (6/7)

Verpflegung und Unterbringung Wie zufrieden sind Sie mit...

Mittelwerte:

Anzahl gültiger Fälle

- dem Geschmack des Essens?
- der Temperatur des Essens?
- der Menge des Essens?
- den Auswahlmöglichkeiten des Essens?
- der Ausstattung Ihres Zimmers (z.B. Bett, sanitäre Einrichtung)?
- den Kommunikationsgeräten (TV, Telefon, ...)?
- der Möglichkeit, Ihre persönlichen Dinge gut zugänglich und sicher aufzubewahren?
- dem Schutz vor Lärmbelästigung in Ihrem Zimmer?
- der Atmosphäre und Gestaltung der Station (z.B. Aufenthaltsraum, Flur)?
- der Sauberkeit der Räume, Einrichtungen und Gegenstände?
- der Verfügbarkeit von Parkplätzen?
- den Maßnahmen des Nichtraucherschutzes?



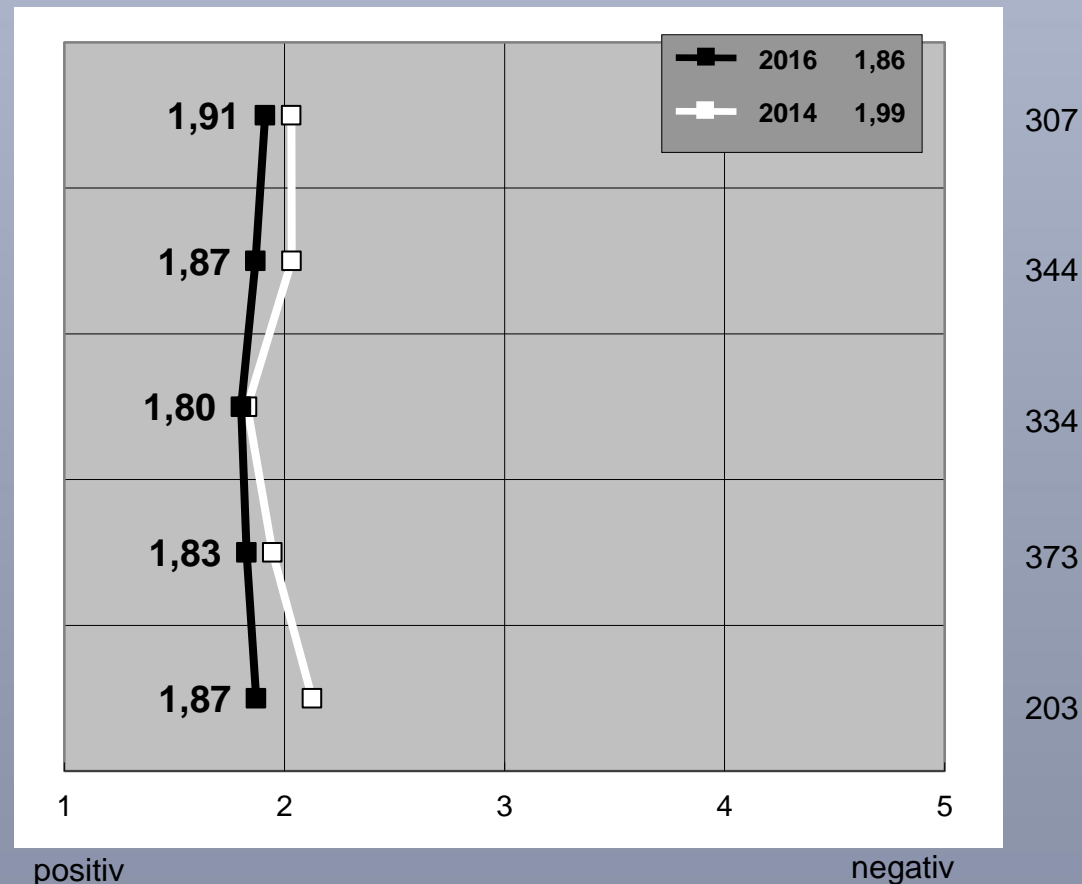
Zufriedenheit mit den Einzelfragen (7/7)

Vorbereitung auf die Entlassung

Wie zufrieden sind Sie mit...

- der Art und Weise, wie Sie über mögliche Änderungen Ihrer Lebensgewohnheiten informiert wurden?
- der Information über den weiteren Behandlungsverlauf nach Ihrer Entlassung?
- der Information über die weitere Einnahme Ihrer Medikamente nach dem Klinikaufenthalt?
- der rechtzeitigen Bekanntgabe Ihres Entlassungstermins?
- der Vorbereitung auf Ihre Entlassung (z.B. durch die Sozialberatung)?

Mittelwerte: Anzahl gültiger Fälle



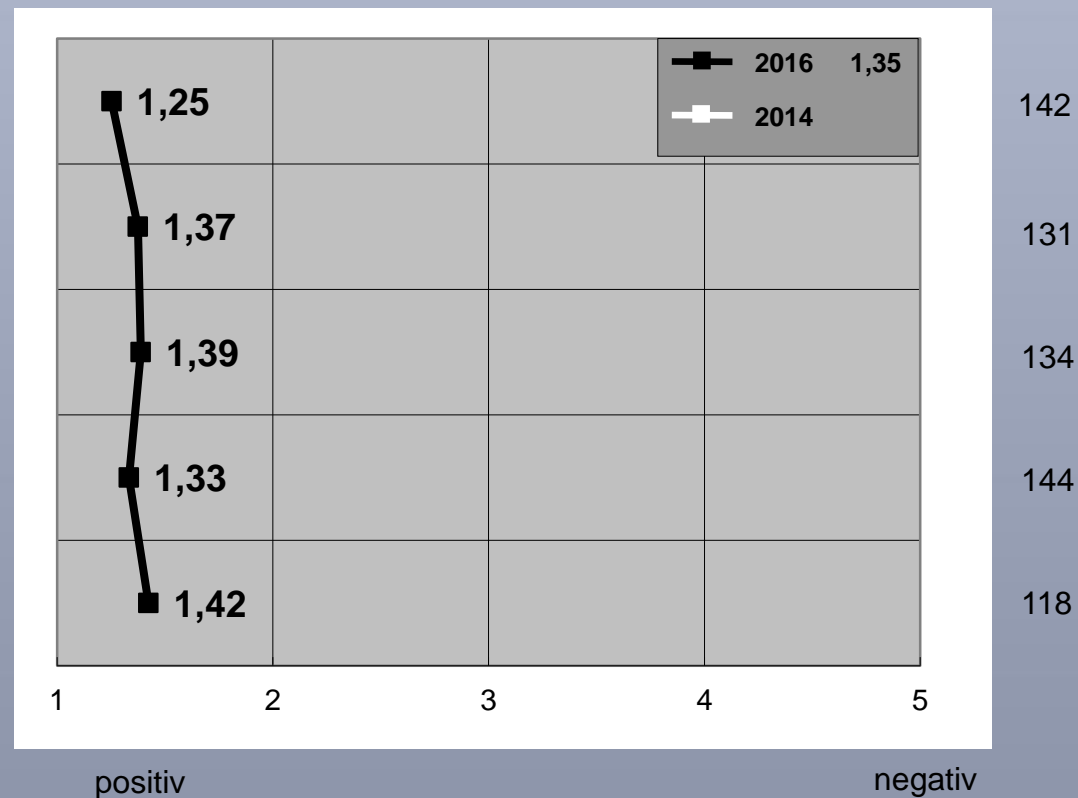
Zufriedenheit mit Zusatzfragen Intensivstation (1/2)

Pflegerische Betreuung auf der ITS

Wie zufrieden sind Sie mit...

Mittelwert: Anzahl gültiger Fälle

- der Betreuung durch die Pflegekräfte?
- der Wahrung Ihrer Privat- und Intimsphäre durch die Pflegekräfte?
- der Zusammenarbeit der Pflegekräfte untereinander?
- der Freundlichkeit der Pflegekräfte?
- der Unterstützung durch die Pflegekräfte (z.B. bei der Körperpflege, Mobilisation)?



Zufriedenheit mit Zusatzfragen Intensivstation (2/2)

Ärztliche Behandlung und Betreuung auf der ITS

Wie zufrieden sind Sie mit...

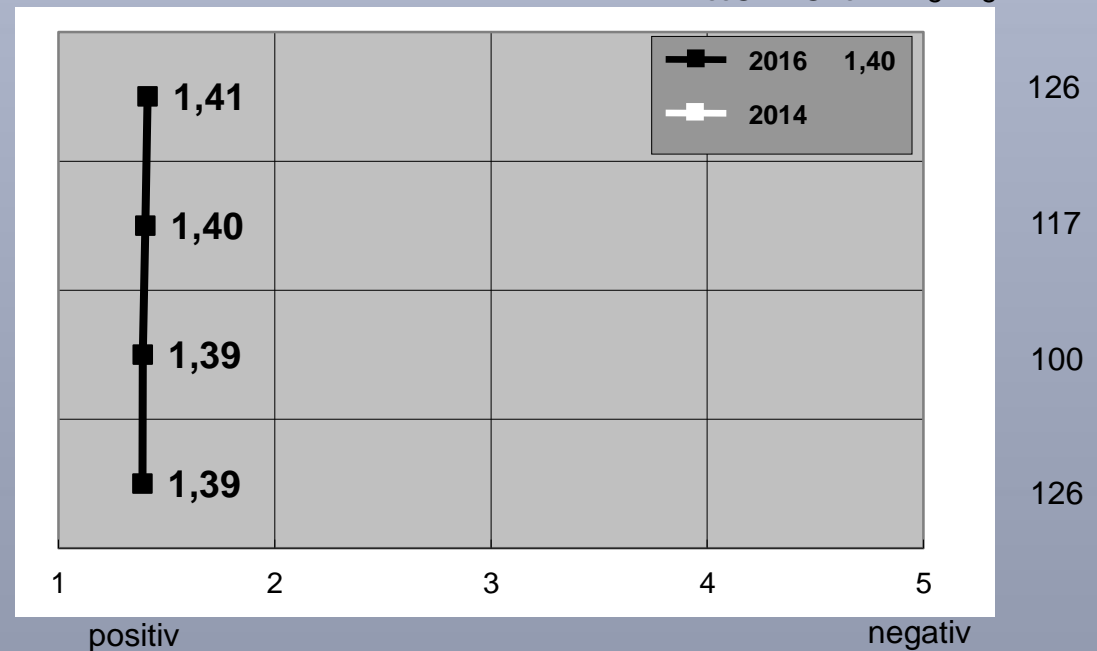
der Behandlung/Betreuung durch die Ärzte?

der Wahrung Ihrer Privat- und Intimsphäre durch die Ärzte?

der Zusammenarbeit der Ärzte untereinander?

der Freundlichkeit der Ärzte?

Mittelwert: Anzahl gültiger Fälle



Zusatzfragen zur Operation

Frage XVI.1: Wurden Sie am Tag Ihrer Aufnahme operiert?

	Häufigkeit	%
ja	95	52,8%
nein	72	40,0%
Enthaltung	13	7,2%
Gesamt	180	100,0%

Frage XVI.2: Wurde Ihr geplanter OP-Termin (Tag und Uhrzeit) eingehalten)?

	Häufigkeit	%
ja	136	75,6%
nein	25	13,9%
Enthaltung	19	10,6%
Gesamt	180	100,0%

Frage XVI.3: Hat sich der Operateur vor der OP bei Ihnen vorgestellt?

	Häufigkeit	%
ja	132	73,3%
nein	32	17,8%
Enthaltung	16	8,9%
Gesamt	180	100,0%

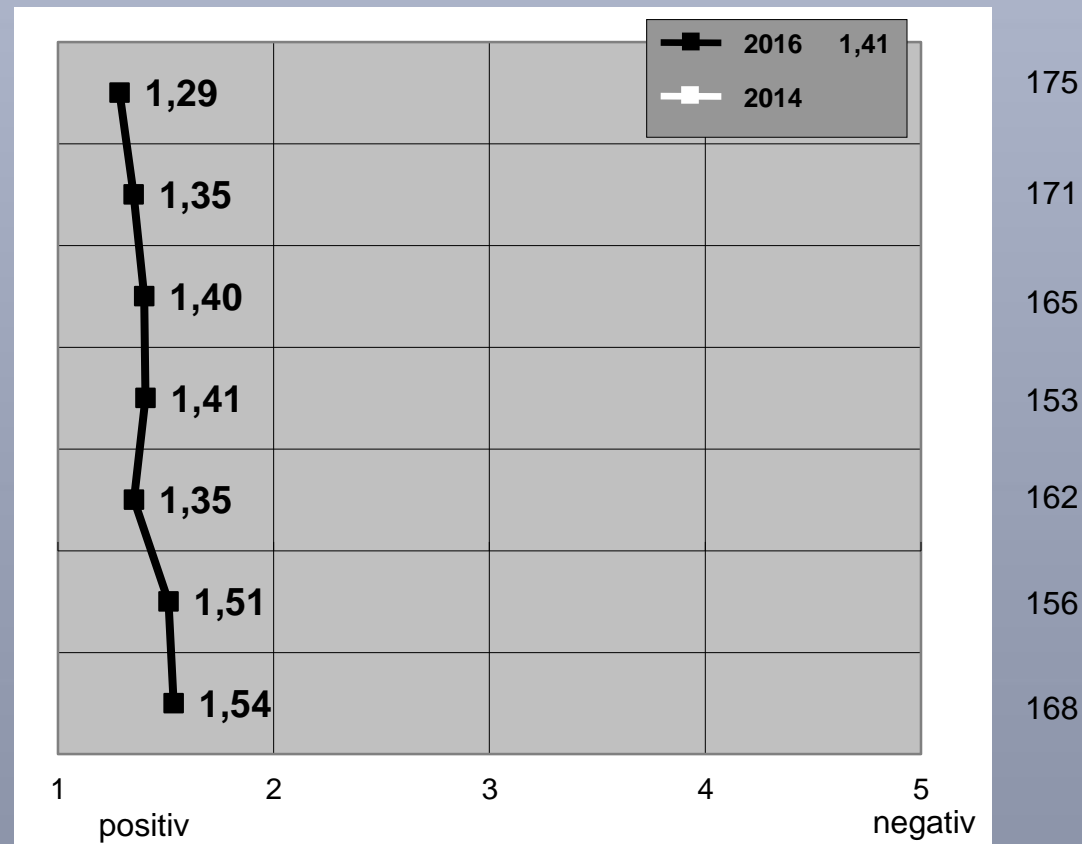
Zufriedenheit mit Zusatzfragen Operation

Wie zufrieden sind Sie mit...

- dem Aufklärungsgespräch durch den Narkosearzt vor der OP?
- der Betreuung beim Transport zum OP?
- der Betreuung durch die Mitarbeiter im OP?
- der Wahrung Ihrer Privat- und Intimsphäre während des Aufenthalts im OP?
- der Freundlichkeit der Mitarbeiter im OP?
- der Atmosphäre im OP (Ruhe, keine Hektik)?
- der Schmerzbehandlung nach der OP?

Mittelwert:

Anzahl gültiger Fälle

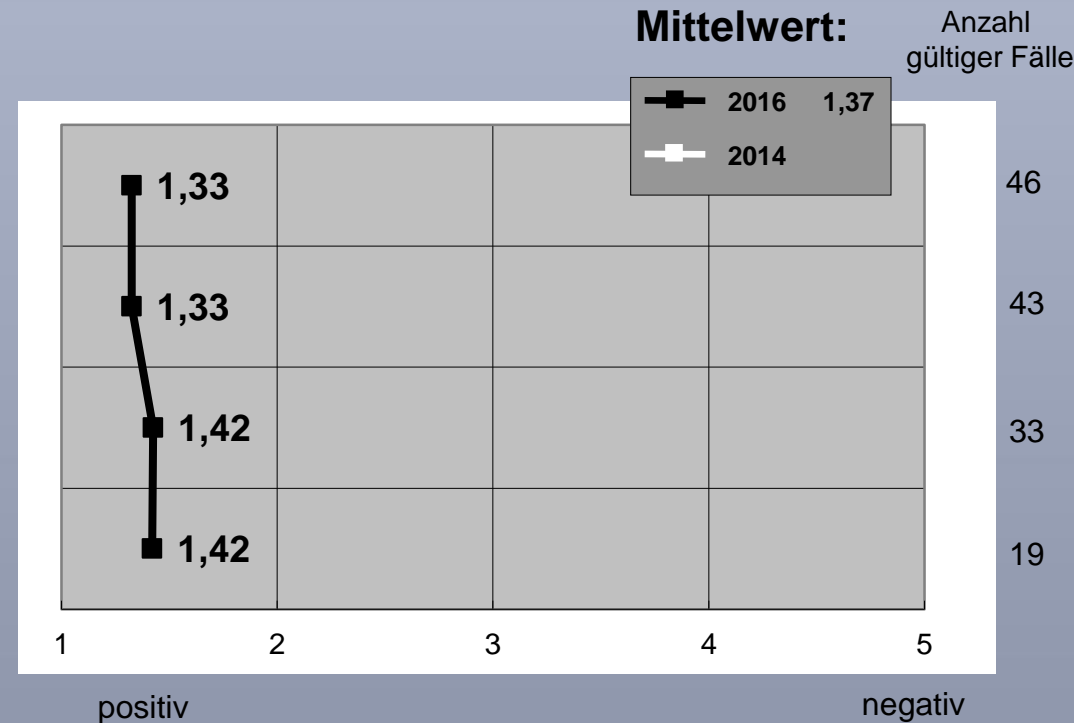


Zufriedenheit mit Zusatzfragen Stroke Unit

Behandlung und Betreuung auf der Schlaganfallstation (Stroke Unit)

Wie zufrieden sind Sie mit...

- der Betreuung durch die Pflegekräfte?
- der Behandlung/Betreuung durch die Ärzte?
- der Behandlung/Betreuung durch Physiotherapie, Ergotherapie und Logopädie?
- der Beratung/Betreuung durch die Sozialberatung?



Gesamtzufriedenheit der Patienten (1/2)

Frage VIII.1 : Wie zufrieden sind Sie mit dem Krankenhaus insgesamt?

Mittelwert: 1,76 (2014: 1,84)

	Häufigkeit	%	2014
1 völlig zufrieden	239	45,9%	42,0%
2	174	33,4%	34,2%
3	50	9,6%	14,6%
4	11	2,1%	2,1%
5 unzufrieden	16	3,1%	2,5%
weiß nicht	4	0,8%	0,0%
Enthaltung	27	5,2%	4,6%
Gesamt	521	100,0%	100,0%

Gesamtzufriedenheit der Patienten (2/2)

Frage VIII.2 : Wie zufrieden sind Sie mit dem Ergebnis der Krankenhausbehandlung?

Mittelwert: 1,62 (2014: 1,69)

	Häufigkeit	%	2014
1 völlig zufrieden	260	49,9%	47,0%
2	145	27,8%	28,8%
3	33	6,3%	9,3%
4	8	1,5%	1,8%
5 unzufrieden	12	2,3%	2,1%
weiß nicht	17	3,3%	3,6%
Enthaltung	46	8,8%	7,5%
Gesamt	521	100,0%	100,0%

Gesamteindruck der Patienten (1/2)

Frage IX.1 : Werden Sie die Stadtklinik weiterempfehlen?

Mittelwert: 1,57 (2014: 1,72) (1 = ja, sicher 5 = nein, sicher nicht)

	Häufigkeit	%	2014
1 ja, sicher	306	58,7%	54,1%
2 eher ja	130	25,0%	22,4%
3 eventuell	37	7,1%	13,5%
4 eher nein	16	3,1%	4,3%
5 nein, sicher nicht	8	1,5%	1,8%
Enthaltung	24	4,6%	3,9%
Gesamt	521	100,0%	100,0%

Gesamteindruck der Patienten (2/2)

Frage IX.2 : Würden Sie sich bei einem erneuten Behandlungsbedarf wieder für uns entscheiden?

Mittelwert: 1,57 (2014: 1,71) (1 = ja, sicher 5 = nein, sicher nicht)

	Häufigkeit	%	2014
1 ja, sicher	314	60,3%	56,6%
2 eher ja	110	21,1%	18,5%
3 eventuell	45	8,6%	13,9%
4 eher nein	15	2,9%	5,0%
5 nein, sicher nicht	9	1,7%	1,8%
Enthaltung	28	5,4%	4,3%
Gesamt	521	100,0%	100,0%

Aktueller Gesundheitszustand

Frage XII.4: Wie beurteilen Sie Ihren aktuellen Gesundheitszustand?

Mittelwert: 1,97 (2014: 1,95) (1 = sehr gut 4 = schlecht)

	Häufigkeit	%	2014
sehr gut	90	17,3%	21,7%
eher gut	311	59,7%	57,3%
eher schlecht	61	11,7%	11,0%
schlecht	8	1,5%	2,8%
Enthaltung	51	9,8%	7,1%
Gesamt	521	100,0%	100,0%

Patientenbefragung

Frage XIII.: Wie bewerten Sie diese Patientenbefragung insgesamt?

Mittelwert: 1,78 (2014: 1,72)

	Häufigkeit	%	2014
sehr gut	194	37,2%	39,5%
2	176	33,8%	39,5%
3	80	15,4%	11,7%
4	4	0,8%	0,7%
sehr schlecht	2	0,4%	0,4%
weiß nicht	23	4,4%	1,1%
Enthaltungen	42	8,1%	7,1%
Gesamt	521	100,0%	100,0%

Häufigkeit kritischer Themen

Übersicht über die am häufigsten genannten Kritikpunkte (Mehrfachnennung möglich):

23	Kommunikation, Information
19	Verpflegung (Brot, Butter, Frühstück, Abendessen)
17	Behandlung / Betreuung
16	Verhalten Mitarbeiter allg.
13	Nasszelle / Toiletten: alt, eng, zu niedrig
12	Ausstattung (alt, fehlend, defekt)
10	Sauberkeit / Hygiene / Reinigung
8	Organisation
7	Belegung
5	Zimmer (Zustand, Größe, Ambiente)
5	Wartezeiten
5	Sicherheit
4	Freundlichkeit
4	Medikation
3	Personalmangel
3	Zusammenarbeit Mitarbeiter
3	Behandlungsfehler
3	WLAN / TV
3	Pflege
3	Kompetenz der Mitarbeiter

Ausgewählte Bemerkungen (1/2)

Lob und positive Rückmeldungen

insgesamt bei 61 von 132 Kommentaren, u.a.:

- Mit der Pflege und der ärztlichen Versorgung war ich sehr zufrieden. Pflegepersonal und Ärzte sehr nett. Physiotherapie war sehr gut und regelmäßig...
- Das Pflegepersonal war absolut freundlich und zuvorkommend. Von Stress war nichts zu merken (keine Hektik/Abfertigung). Ganz toll! Insgesamt sehr freundliches Personal: Ärzte, Ambulanz... Auf Fragen wurde immer geantwortet, verständlich erklärt...
- Mein Vater wurde in einem äußerst desolaten Zustand eingeliefert. Nach 2 Wochen geht es ihm wesentlich besser!!! Das freut uns sehr! ...
- Ich möchte mich bedanken für die gute Pflege und Anteilnahme (auch Patienten mit Demenz gegenüber). Auch die Ärzte sind sehr menschlich und gut.
- ...Medizinisch gesehen war ich völlig zufrieden, ... Gefreut hat mich die menschlich stark ausgeprägte Seite von Dr. Lang, abgesehen von seinen fachlichen Fähigkeiten, die mich voll überzeugten. Ebenso fiel mir das Pflichtbewusstsein von Schwester Dorothee sehr gut auf und ihre Art, mit Patienten umzugehen und sie zu beruhigen. ...
- Ich habe mich sehr über das Pflegepersonal gefreut. Sie geben ihr Bestes und sind dabei immer freundlich. ...
- Ich fand die positive Stimmung zwischen dem Personal der Station und zu den Patienten ganz toll!!
- Station 4B ist eine ganz tolle Station. Die Schwestern und Ärzte auf der Station sind alle super.

Ausgewählte Bemerkungen (2/2)

Lob und positive Rückmeldungen insgesamt bei 61 von 132 Kommentaren, u.a.:

- Ich habe mich besonders über die Herzlichkeit und große Geduld der Pflegekräfte gefreut. Ich habe mich durchweg gut aufgehoben gefühlt. Individuelle Wünsche und Bedürfnisse wurden ernst genommen. Auch die ärztliche Behandlung fand ich hervorragend. ...
- ...Sehr freundliches Personal trotz hoher Belastung.
- Bei so einem super Stationsteam war ich gerne hier. Alle waren sehr freundlich und auch für so manchen Spaß zu haben.
- Das Essen ist sehr gut. Ich würde täglich in die Cafeteria zum Essen kommen.
- Harmonische Zusammenarbeit spürt auch der Patient. Ärzte sehr gut ansprechbar (kein, ich hab grad keine Zeit).
- In dieser Woche war ich zwar wegen körperlichen Problemen hier, aber durch die megalieben, gut gelaunten, fröhlichen Schwestern habe ich mein Lächeln zurück bekommen! ... und jetzt geht es mir besser denn je! Großes Lob an die Schwestern von 5A und an Anita Brod! Super!
- Das Pflegepersonal war sehr freundlich und hilfsbereit, ein super Team. Herr Dr. Zittel hat eine hervorragende Arbeit geleistet und war stets ansprechbar und freundlich. ...
- Tolles warmes Essen, aber Brot & Brötchen sehr fade und trocken. ... Das Personal auf der Station war sehr, sehr toll.
- Das Essen bei meiner Laktoseintoleranz passte immer, großes Lob an die Küche
- Vielen Dank. Alle haben viel zu tun und zu improvisieren, sind aber sehr freundlich und hilfsbereit

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