

# 2019\_Q1-Q4 RKO

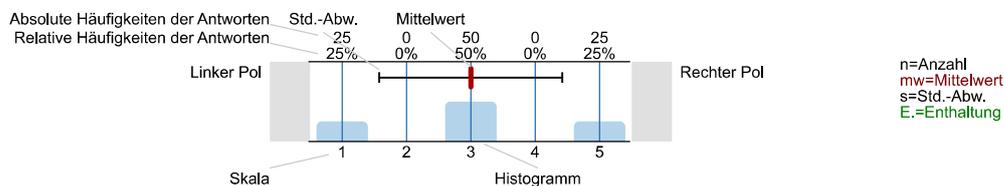
Erfasste Fragebögen = 368



## Auswertungsteil der geschlossenen Fragen

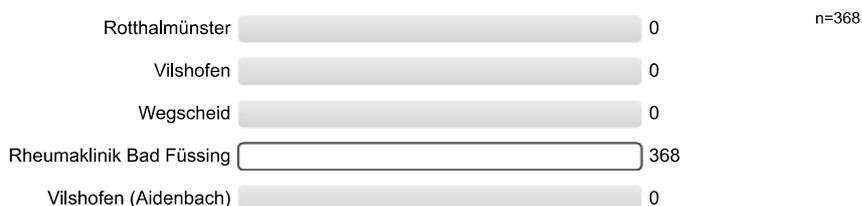
### Legende

Frage**text**

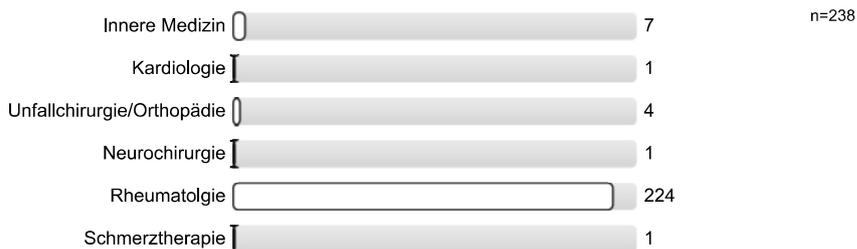


## 1. Klinik- / Abteilungs- / Stationszuordnung

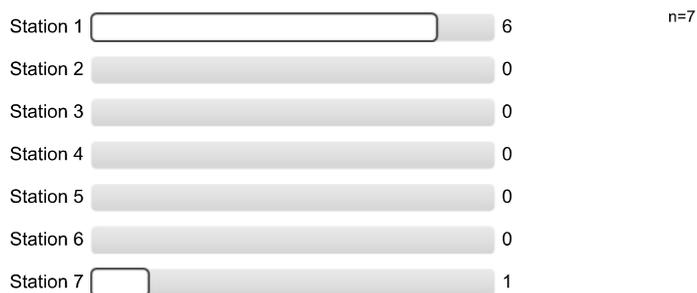
1.1) In welcher Klinik von uns liegen Sie?



1.2) In welcher Abteilung haben Sie zuletzt gelegen?



1.3) Auf welcher Station haben Sie zuletzt gelegen (gilt nicht für Rheumaklinik)?

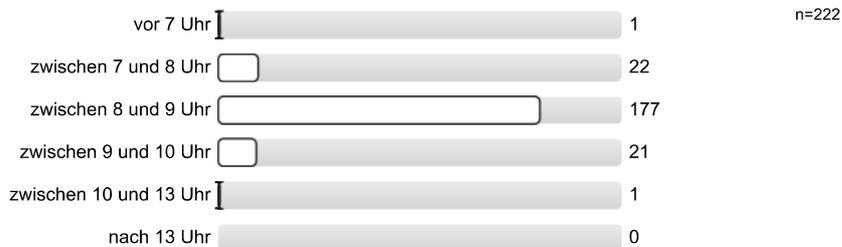


## 2. Aufnahme

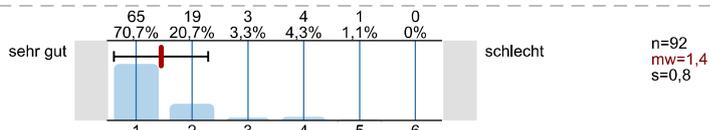
2.1) Aufnahmeart (gilt nicht für Rheumaklinik)



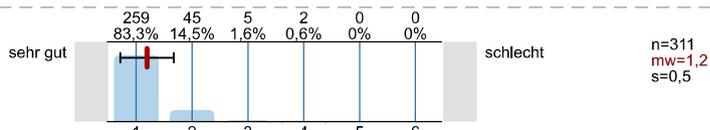
2.2) Wann wurden Sie zur stationären Aufnahme bestellt?



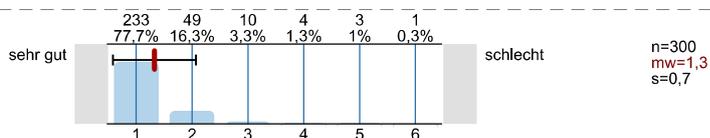
2.3) Wie empfanden Sie die administrative Aufnahme in der stationären Patientenaufnahme (gilt nicht für Rheumaklinik)?



2.4) Wie empfanden Sie die Aufnahme durch die Pflegekräfte?

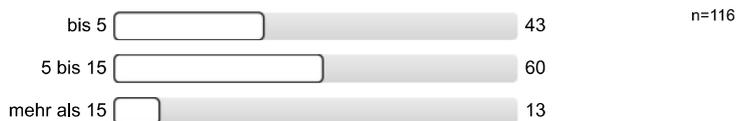


2.5) Wie empfanden Sie die Aufnahme durch den Arzt?



3. Wie lange haben Sie am Aufnahmetag gewartet... (in Minuten)

3.1) ...auf die administrative Aufnahme in der stationären Patientenaufnahme (gilt nicht für Rheumaklinik)?



3.2) ...auf die pflegerische Aufnahme auf der Station?



3.3) ...auf die ärztliche Aufnahme auf der Station?

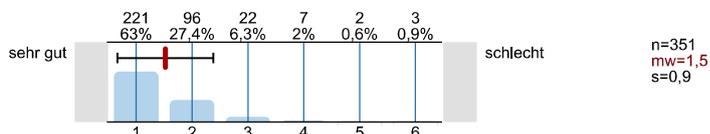


3.4) ...bis zur Zuweisung eines Zimmers / Bettes auf der Station?



4. Aufklärung

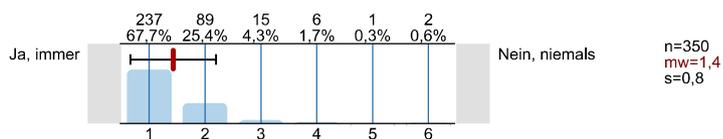
4.1) Wie fühlten Sie sich über die Behandlungen, Untersuchungen, Eingriffe, Risiken und Alternativen informiert?





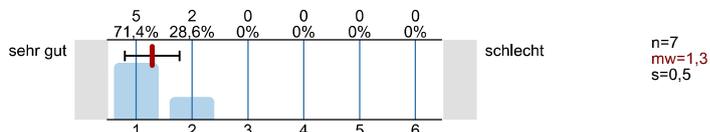
7. Persönliche Zuwendung

7.1) Hatten Sie den Eindruck, dass dem Pflegepersonal genügend Zeit für Gespräche mit Ihnen zur Verfügung stand?

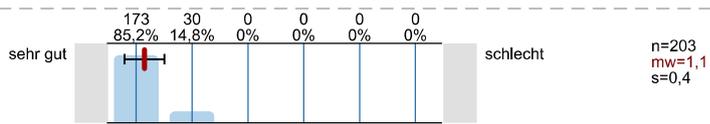


8. Wie war die Freundlichkeit und Behandlung während des Aufenthaltes (Bitte kein Kreuz setzen, wenn Sie keine Angabe machen können, weil Sie eine Leistung nicht in Anspruch genommen haben)

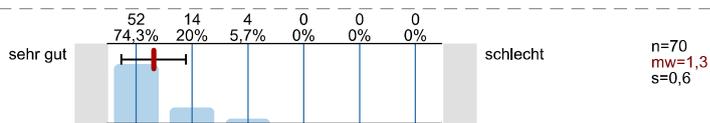
8.1) ...des Funktionsdienstes im OP (gilt nicht für Rheumaklinik)?



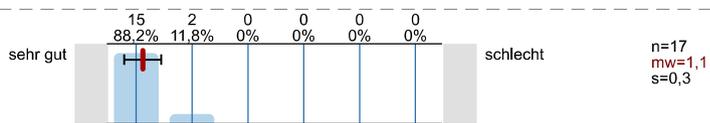
8.2) ...der Röntgenabteilung?



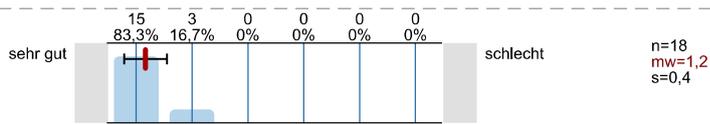
8.3) ...der Physiotherapie (Krankengymnastik)?



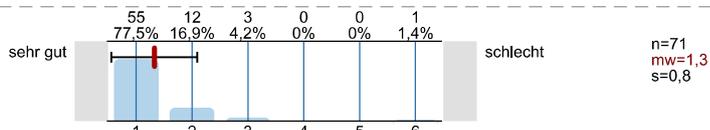
8.4) ...der Endoskopieabteilung?



8.5) ...des Sozialdienstes?

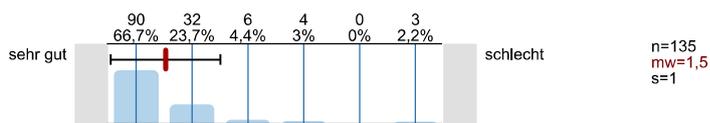


8.6) ...des Hauswirtschaftsdienstes?

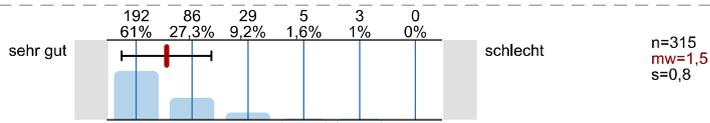


9. Wie beurteilen Sie die nachfolgenden Dienstleistungs- / Serviceangebote?

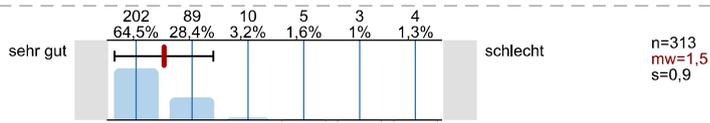
9.1) Telefon



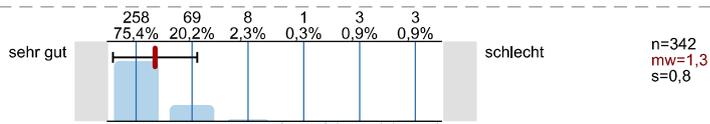
9.2) Fernsehen



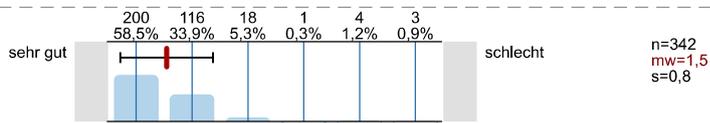
9.3) Ein- bzw. Zwei-Bettzimmerwahl

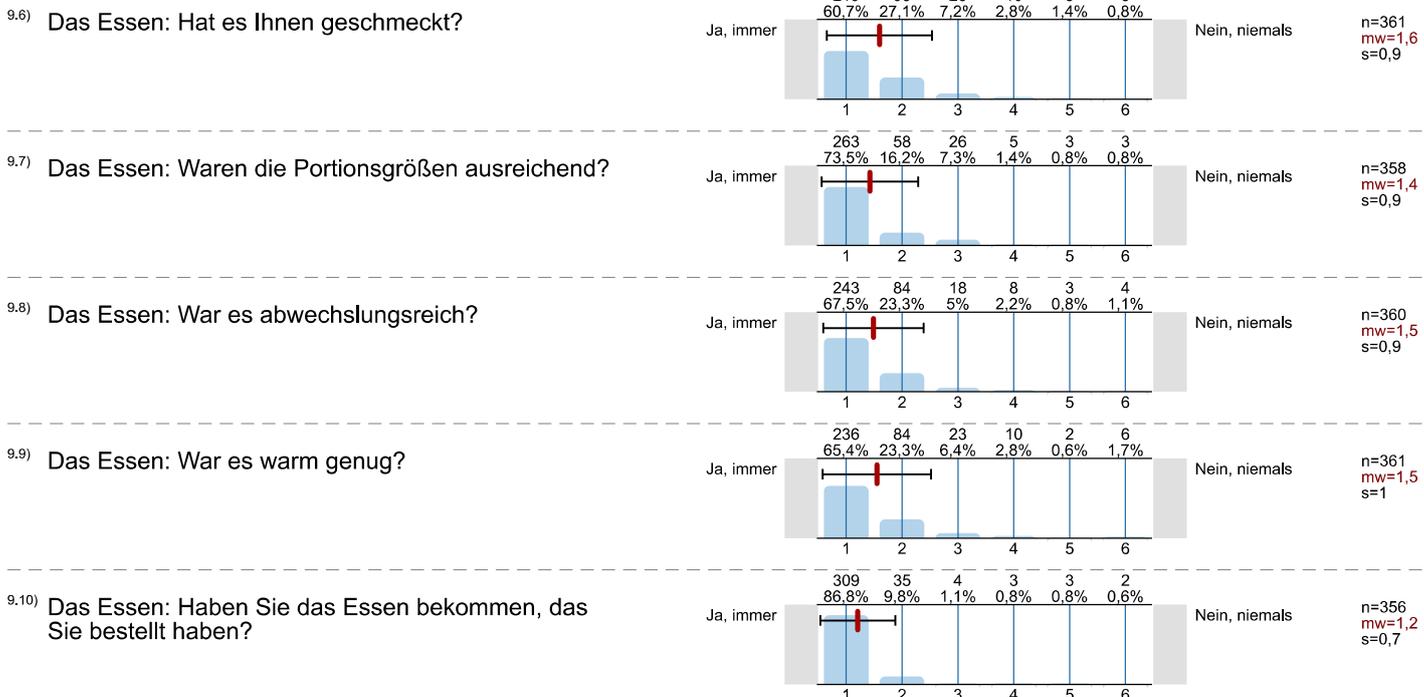


9.4) Sauberkeit im Patientenzimmer

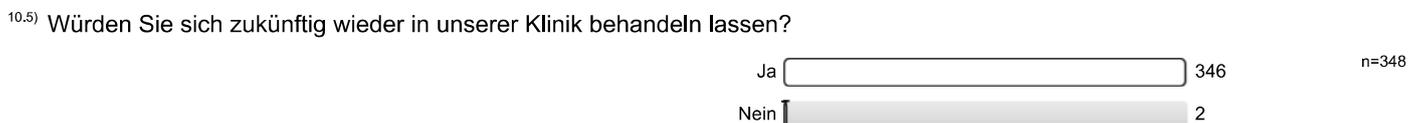
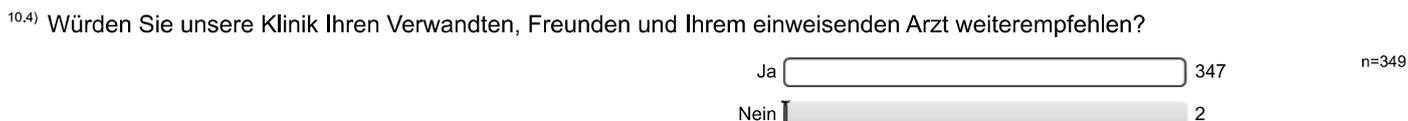
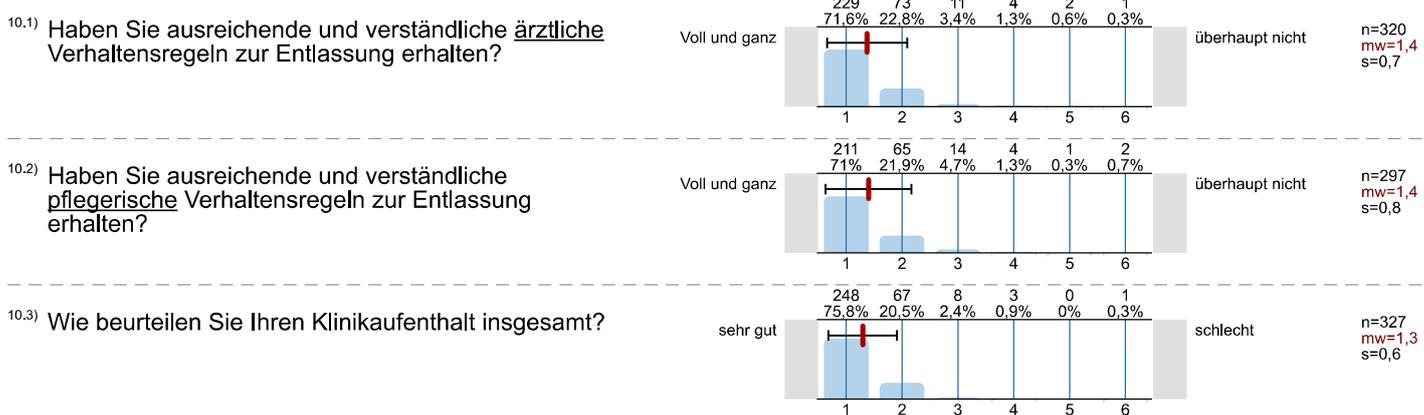


9.5) Beschilderung in unserer Klinik



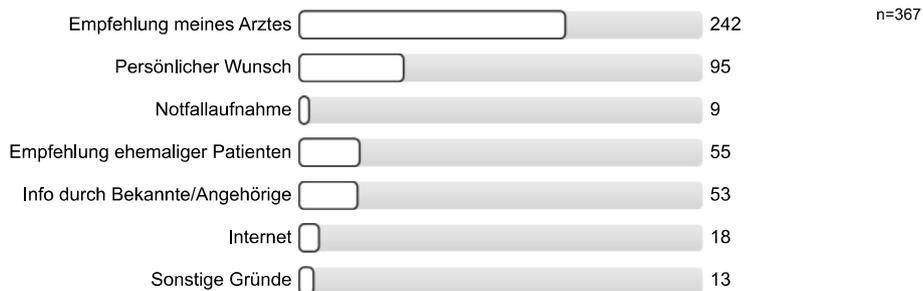


10. Entlassung

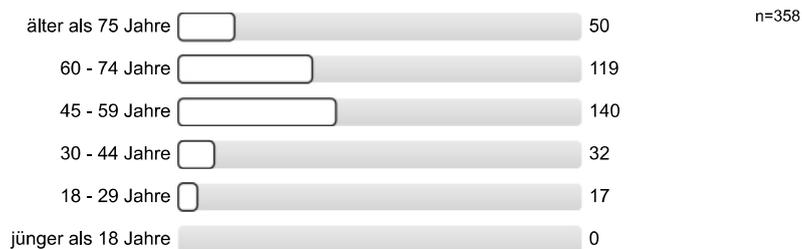


11. Weitere Fragen

## 11.2) Warum wählen Sie unsere Klinik? (Mehrere Antworten sind möglich)



## 11.3) Wie alt sind Sie?



## 11.4) Ihr Geschlecht?



# Profillinie

Untergruppe: 2019\_Q1-Q4 RKO

Verwendete Werte in der Profillinie: Mittelwert

## 2. Aufnahme

2.3) Wie empfanden Sie die administrative Aufnahme in der stationären Patientenaufnahme (gilt nicht für	sehr gut		schlecht	n=92	mw=1,4	md=1,0	s=0,8
2.4) Wie empfanden Sie die Aufnahme durch die Pflegekräfte?	sehr gut		schlecht	n=311	mw=1,2	md=1,0	s=0,5
2.5) Wie empfanden Sie die Aufnahme durch den Arzt?	sehr gut		schlecht	n=300	mw=1,3	md=1,0	s=0,7

## 4. Aufklärung

4.1) Wie fühlten Sie sich über die Behandlungen, Untersuchungen, Eingriffe, Risiken und Alternativen informiert?	sehr gut		schlecht	n=351	mw=1,5	md=1,0	s=0,9
4.2) Wie fühlten Sie sich über die pflegerischen Behandlungsmethoden informiert?	sehr gut		schlecht	n=335	mw=1,4	md=1,0	s=0,7

## 5. Stationsablauf

5.1) Wie beurteilen Sie die zeitliche Organisation der Untersuchungsabläufe?	sehr gut		schlecht	n=350	mw=1,7	md=1,0	s=0,9
5.3) Waren Sie mit der Vorbereitung auf Ihren stationären Aufenthalt zufrieden?	Ja, sehr		überhaupt nicht	n=329	mw=1,4	md=1,0	s=0,8
5.4) Stand Ihnen zu jeder Zeit ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung?	Ja, immer		Nein, niemals	n=344	mw=1,4	md=1,0	s=0,8
5.5) Sind Sie zufrieden mit dem Ergebnis Ihrer Behandlung?	Ja, sehr		überhaupt nicht	n=323	mw=1,6	md=1,0	s=0,9

## 6. Atmosphäre

6.1) Haben Sie eine zufriedenstellende menschliche Betreuung erfahren?	Ja, sehr		überhaupt nicht	n=357	mw=1,3	md=1,0	s=0,6
6.2) War der Kontakt der Ärzte zu Ihnen bzw. Ihren Angehörigen freundlich?	Ja, sehr		überhaupt nicht	n=355	mw=1,2	md=1,0	s=0,5
6.3) War der Kontakt des Pflegepersonals zu Ihnen bzw. Ihren Angehörigen freundlich?	Ja, sehr		überhaupt nicht	n=348	mw=1,2	md=1,0	s=0,5
6.4) Wie empfanden Sie die Zusammenarbeit der Ärzte untereinander?	sehr gut		schlecht	n=339	mw=1,5	md=1,0	s=0,8
6.5) Wie empfanden Sie die Zusammenarbeit zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal?	sehr gut		schlecht	n=346	mw=1,4	md=1,0	s=0,7
6.6) Wie empfanden Sie insgesamt die Atmosphäre?	sehr gut		schlecht	n=356	mw=1,3	md=1,0	s=0,6

7. Persönliche Zuwendung

7.1) Hatten Sie den Eindruck, dass dem Pflegepersonal genügend Zeit für Gespräche mit Ihnen zur Verfügung stand?	Ja, immer		Nein, niemals	n=350	mw=1,4	md=1,0	s=0,8
--	-----------	--	---------------	-------	--------	--------	-------

8. Wie war die Freundlichkeit und Behandlung während des Aufenthaltes (Bitte kein Kreuz setzen, wenn Sie keine Angabe machen können, weil Sie eine Leistung nicht in Anspruch genommen haben)

8.1) ...des Funktionsdienstes im OP (gilt nicht für Rheumaklinik)?	sehr gut		schlecht	n=7	mw=1,3	md=1,0	s=0,5
8.2) ...der Röntgenabteilung?	sehr gut		schlecht	n=203	mw=1,1	md=1,0	s=0,4
8.3) ...der Physiotherapie (Krankengymnastik)?	sehr gut		schlecht	n=70	mw=1,3	md=1,0	s=0,6
8.4) ...der Endoskopieabteilung?	sehr gut		schlecht	n=17	mw=1,1	md=1,0	s=0,3
8.5) ...des Sozialdienstes?	sehr gut		schlecht	n=18	mw=1,2	md=1,0	s=0,4
8.6) ...des Hauswirtschaftsdienstes?	sehr gut		schlecht	n=71	mw=1,3	md=1,0	s=0,8

9. Wie beurteilen Sie die nachfolgenden Dienstleistungs- / Serviceangebote?

9.1) Telefon	sehr gut		schlecht	n=135	mw=1,5	md=1,0	s=1,0
9.2) Fernsehen	sehr gut		schlecht	n=315	mw=1,5	md=1,0	s=0,8
9.3) Ein- bzw. Zwei-Bettzimmerwahl	sehr gut		schlecht	n=313	mw=1,5	md=1,0	s=0,9
9.4) Sauberkeit im Patientenzimmer	sehr gut		schlecht	n=342	mw=1,3	md=1,0	s=0,8
9.5) Beschilderung in unserer Klinik	sehr gut		schlecht	n=342	mw=1,5	md=1,0	s=0,8
9.6) Das Essen: Hat es Ihnen geschmeckt?	Ja, immer		Nein, niemals	n=361	mw=1,6	md=1,0	s=0,9
9.7) Das Essen: Waren die Portionsgrößen ausreichend?	Ja, immer		Nein, niemals	n=358	mw=1,4	md=1,0	s=0,9
9.8) Das Essen: War es abwechslungsreich?	Ja, immer		Nein, niemals	n=360	mw=1,5	md=1,0	s=0,9
9.9) Das Essen: War es warm genug?	Ja, immer		Nein, niemals	n=361	mw=1,5	md=1,0	s=1,0
9.10) Das Essen: Haben Sie das Essen bekommen, das Sie bestellt haben?	Ja, immer		Nein, niemals	n=356	mw=1,2	md=1,0	s=0,7

10. Entlassung

10.1) Haben Sie ausreichende und verständliche <u>ärztliche</u> Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?	Voll und ganz		überhaupt nicht	n=320	mw=1,4	md=1,0	s=0,7
10.2) Haben Sie ausreichende und verständliche <u>pflegerische</u> Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?	Voll und ganz		überhaupt nicht	n=297	mw=1,4	md=1,0	s=0,8
10.3) Wie beurteilen Sie Ihren Klinikaufenthalt insgesamt?	sehr gut		schlecht	n=327	mw=1,3	md=1,0	s=0,6