

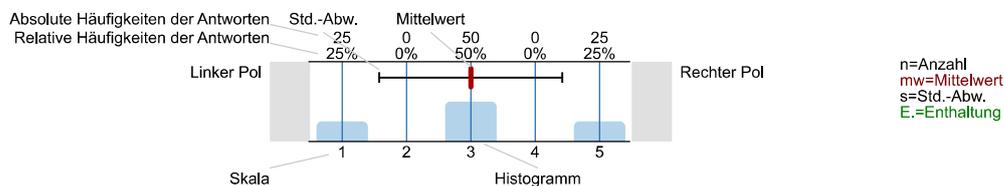
2020_Q1-Q4 GmbH + EPZ + ATZ + PKS OB

Erfasste Fragebögen = 3060



Auswertungsteil der geschlossenen Fragen

Legende

Frage-
text

2. Aufnahme

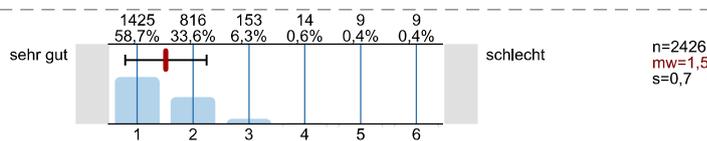
2.1) Aufnahmeart (gilt nicht für Rheumaklinik)



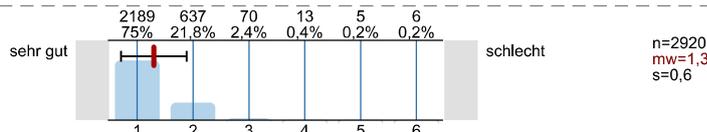
2.2) Wann wurden Sie zur stationären Aufnahme bestellt?



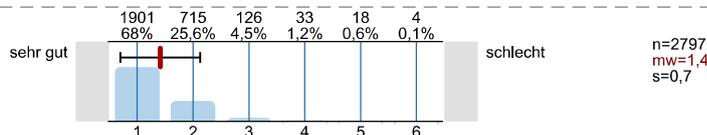
2.3) Wie empfanden Sie die administrative Aufnahme in der stationären Patientenaufnahme (gilt nicht für Rheumaklinik)?



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?

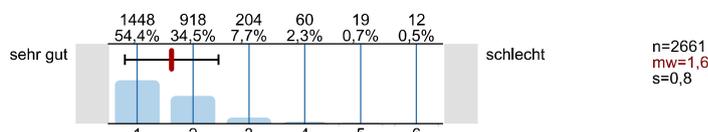


3.4) ...bis zur Zuweisung eines Zimmers / Bettes auf der Station?

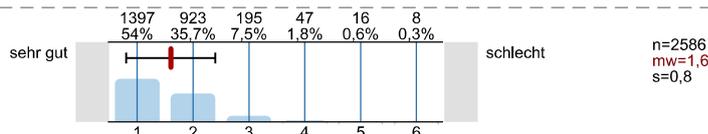


4. Aufklärung

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

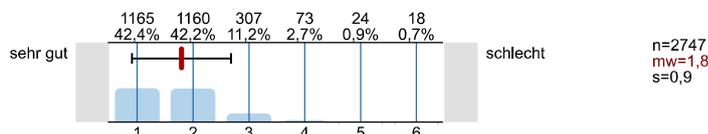


4.2) Wie fühlten Sie sich über die pflegerischen Behandlungsmethoden informiert?



5. Stationsablauf

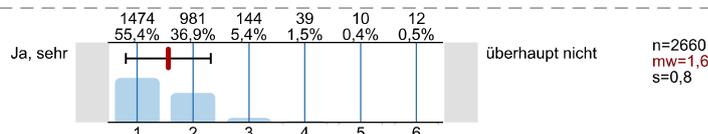
5.1) Wie beurteilen Sie die zeitliche Organisation der Untersuchungsabläufe?



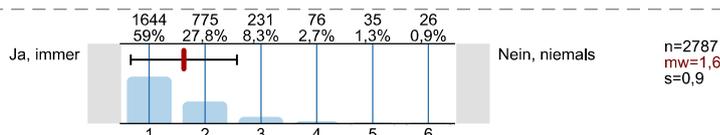
5.2) Wurden Sie in unserer Klinik operiert (gilt nicht für Rheumaklinik)?



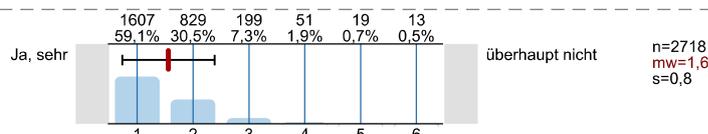
5.3) Waren Sie mit der Vorbereitung auf Ihren stationären Aufenthalt zufrieden?



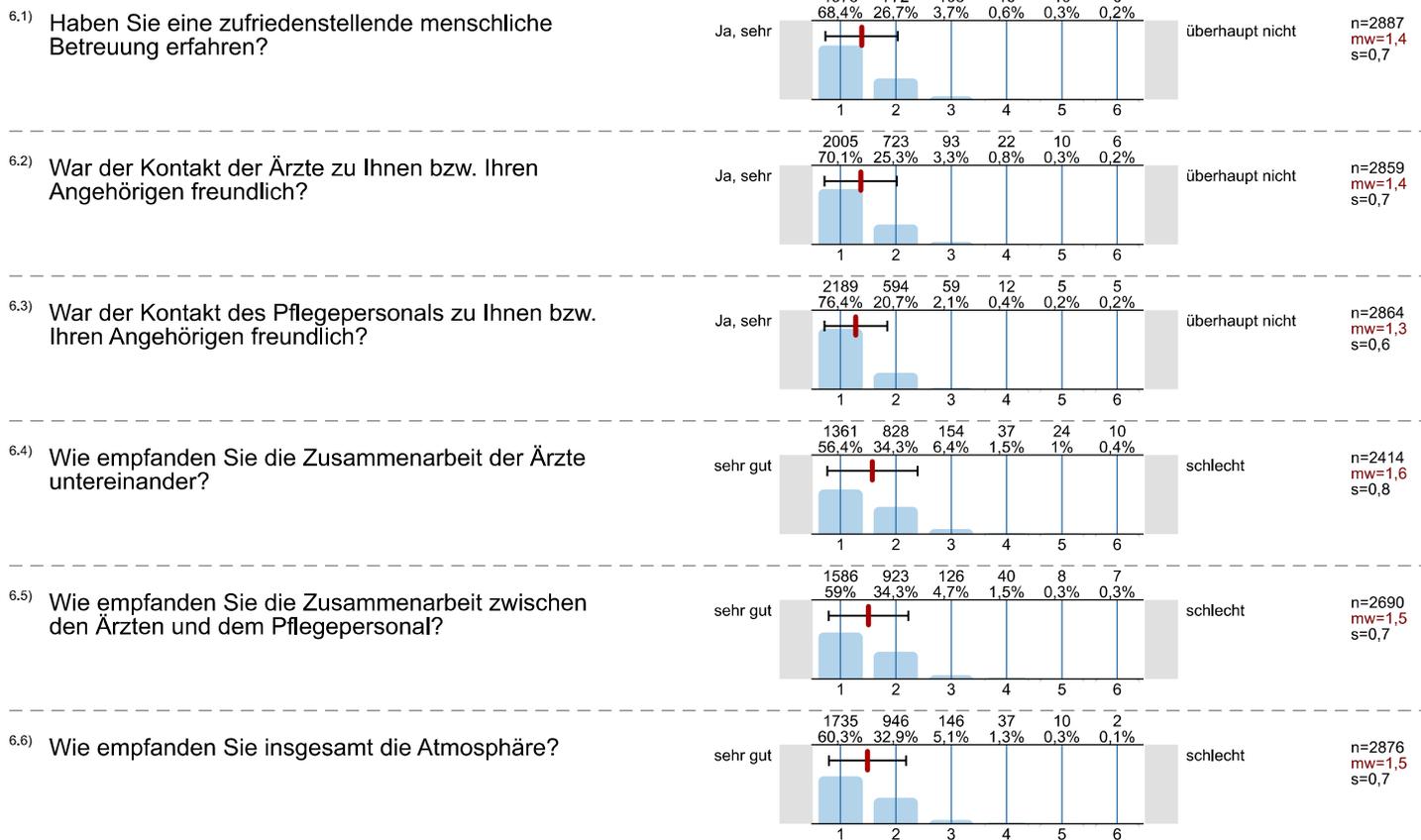
5.4) Stand Ihnen zu jeder Zeit ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung?



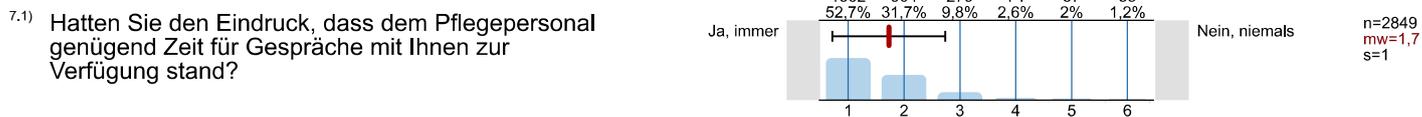
5.5) Sind Sie zufrieden mit dem Ergebnis Ihrer Behandlung?



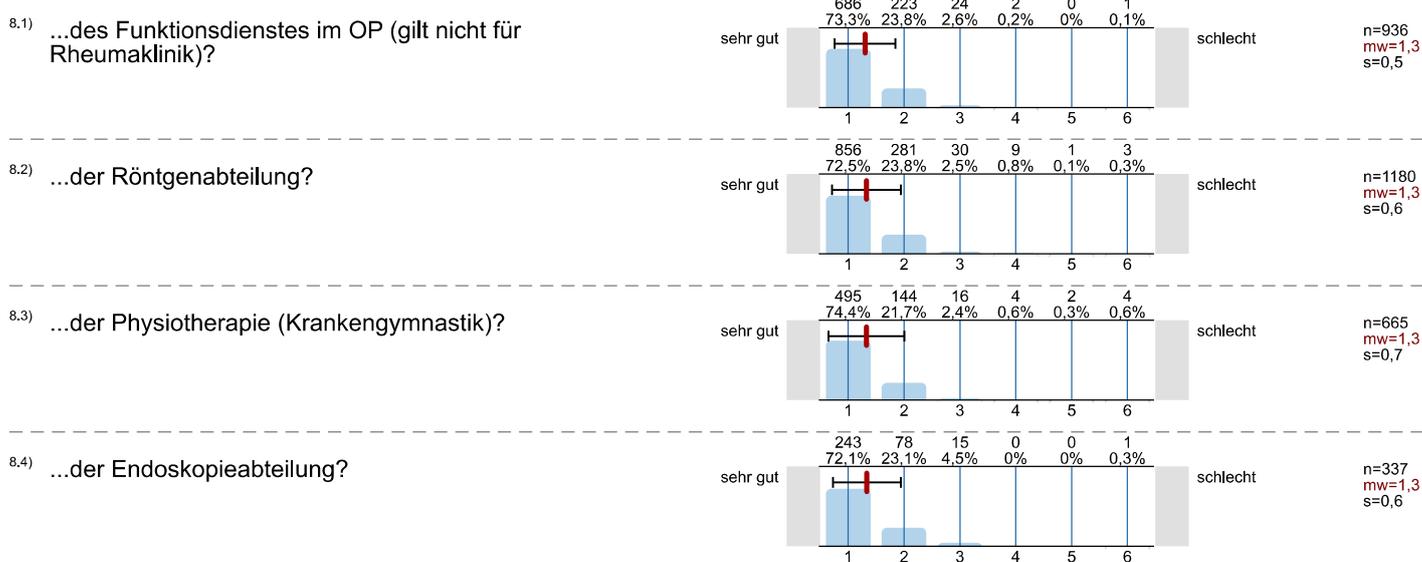
6. Atmosphäre



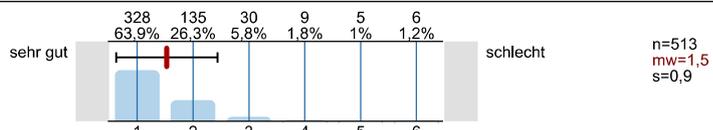
7. Persönliche Zuwendung



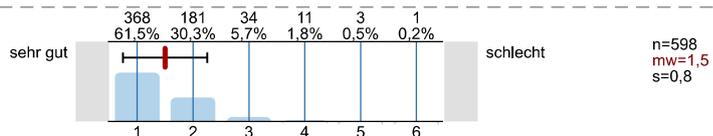
8. Wie war die Freundlichkeit und Behandlung während des Aufenthaltes (Bitte kein Kreuz setzen, wenn Sie keine Angabe machen können, weil Sie eine Leistung nicht in Anspruch genommen haben)



8.5) ...des Sozialdienstes?

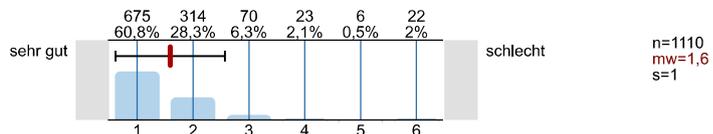


8.6) ...des Hauswirtschaftsdienstes?

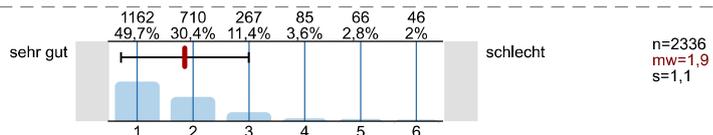


9. Wie beurteilen Sie die nachfolgenden Dienstleistungs- / Serviceangebote?

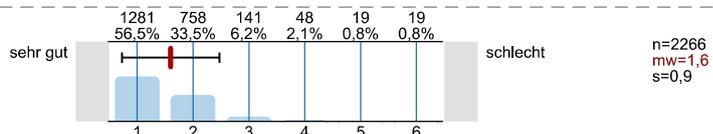
9.1) Telefon



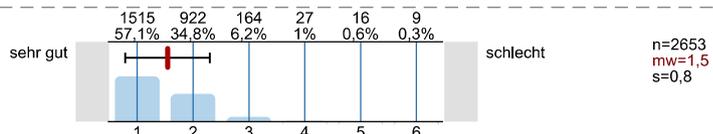
9.2) Fernsehen



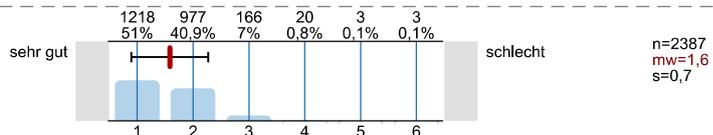
9.3) Ein- bzw. Zwei-Bettzimmerwahl



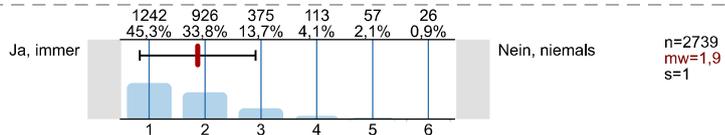
9.4) Sauberkeit im Patientenzimmer



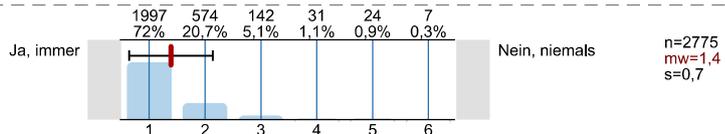
9.5) Beschilderung in unserer Klinik



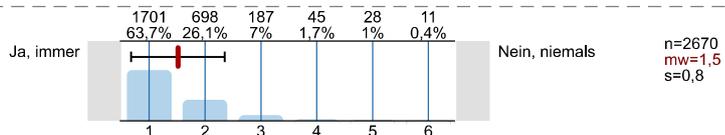
9.6) Das Essen: Hat es Ihnen geschmeckt?



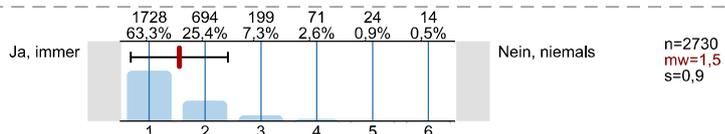
9.7) Das Essen: Waren die Portionsgrößen ausreichend?



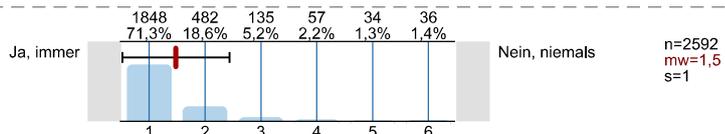
9.8) Das Essen: War es abwechslungsreich?



9.9) Das Essen: War es warm genug?

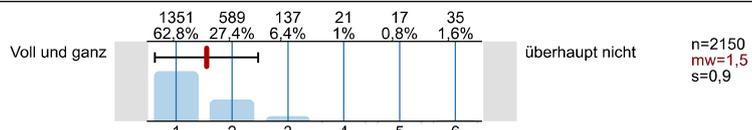


9.10) Das Essen: Haben Sie das Essen bekommen, das Sie bestellt haben?

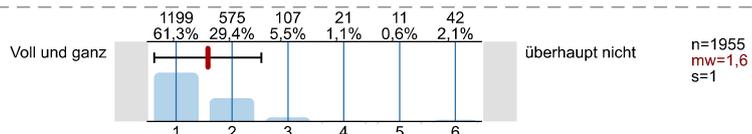


10. Entlassung

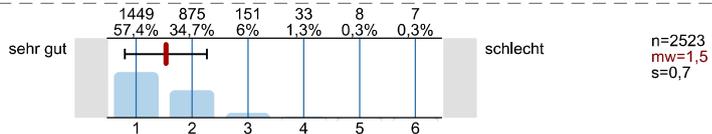
10.1) Haben Sie ausreichende und verständliche ärztliche Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?



10.2) Haben Sie ausreichende und verständliche pflegerische Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?



10.3) Wie beurteilen Sie Ihren Klinikaufenthalt insgesamt?



10.4) Würden Sie unsere Klinik Ihren Verwandten, Freunden und Ihrem einweisenden Arzt weiterempfehlen?

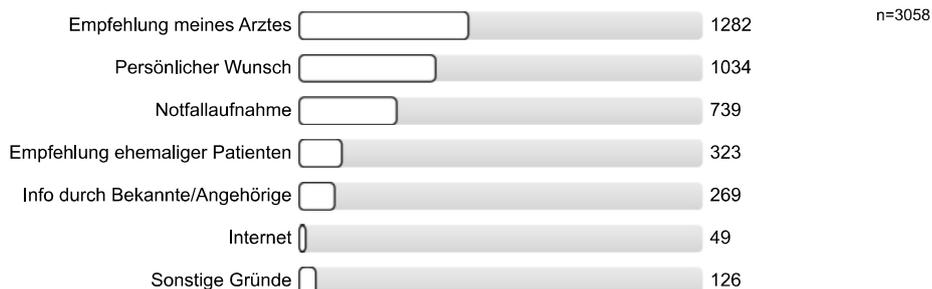


10.5) Würden Sie sich zukünftig wieder in unserer Klinik behandeln lassen?

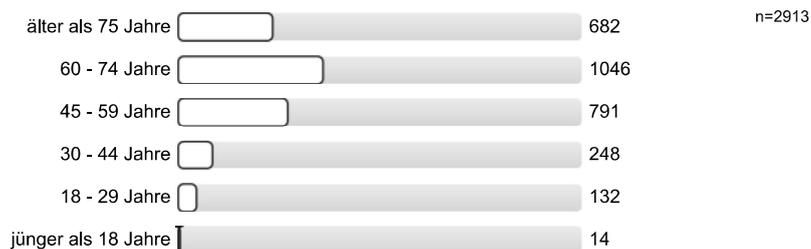


11. Weitere Fragen

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



11.3) Wie alt sind Sie?



11.4) Ihr Geschlecht?



Profillinie

Zusammenstellung: 2020_Q1-Q4 GmbH + EPZ + ATZ + PKSOB

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=2426	mw=1,5	md=1,0	s=0,7
2.4) Wie empfanden Sie die Aufnahme durch die Pflegekräfte?	sehr gut		schlecht	n=2920	mw=1,3	md=1,0	s=0,6
2.5) Wie empfanden Sie die Aufnahme durch den Arzt?	sehr gut		schlecht	n=2797	mw=1,4	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=2661	mw=1,6	md=1,0	s=0,8
4.2) Wie fühlten Sie sich über die pflegerischen Behandlungsmethoden informiert?	sehr gut		schlecht	n=2586	mw=1,6	md=1,0	s=0,8

5. Stationsablauf

5.1) Wie beurteilen Sie die zeitliche Organisation der Untersuchungsabläufe?	sehr gut		schlecht	n=2747	mw=1,8	md=2,0	s=0,9
5.3) Waren Sie mit der Vorbereitung auf Ihren stationären Aufenthalt zufrieden?	Ja, sehr		überhaupt nicht	n=2660	mw=1,6	md=1,0	s=0,8
5.4) Stand Ihnen zu jeder Zeit ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung?	Ja, immer		Nein, niemals	n=2787	mw=1,6	md=1,0	s=0,9
5.5) Sind Sie zufrieden mit dem Ergebnis Ihrer Behandlung?	Ja, sehr		überhaupt nicht	n=2718	mw=1,6	md=1,0	s=0,8

6. Atmosphäre

6.1) Haben Sie eine zufriedenstellende menschliche Betreuung erfahren?	Ja, sehr		überhaupt nicht	n=2887	mw=1,4	md=1,0	s=0,7
6.2) War der Kontakt der Ärzte zu Ihnen bzw. Ihren Angehörigen freundlich?	Ja, sehr		überhaupt nicht	n=2859	mw=1,4	md=1,0	s=0,7
6.3) War der Kontakt des Pflegepersonals zu Ihnen bzw. Ihren Angehörigen freundlich?	Ja, sehr		überhaupt nicht	n=2864	mw=1,3	md=1,0	s=0,6
6.4) Wie empfanden Sie die Zusammenarbeit der Ärzte untereinander?	sehr gut		schlecht	n=2414	mw=1,6	md=1,0	s=0,8
6.5) Wie empfanden Sie die Zusammenarbeit zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal?	sehr gut		schlecht	n=2690	mw=1,5	md=1,0	s=0,7
6.6) Wie empfanden Sie insgesamt die Atmosphäre?	sehr gut		schlecht	n=2876	mw=1,5	md=1,0	s=0,7

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=2849	mw=1,7	md=1,0	s=1,0
--	-----------	--	---------------	--------	--------	--------	-------

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=936	mw=1,3	md=1,0	s=0,5
8.2) ...der Röntgenabteilung?	sehr gut		schlecht	n=1180	mw=1,3	md=1,0	s=0,6
8.3) ...der Physiotherapie (Krankengymnastik)?	sehr gut		schlecht	n=665	mw=1,3	md=1,0	s=0,7
8.4) ...der Endoskopieabteilung?	sehr gut		schlecht	n=337	mw=1,3	md=1,0	s=0,6
8.5) ...des Sozialdienstes?	sehr gut		schlecht	n=513	mw=1,5	md=1,0	s=0,9
8.6) ...des Hauswirtschaftsdienstes?	sehr gut		schlecht	n=598	mw=1,5	md=1,0	s=0,8

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

9.1) Telefon	sehr gut		schlecht	n=1110	mw=1,6	md=1,0	s=1,0
9.2) Fernsehen	sehr gut		schlecht	n=2336	mw=1,9	md=2,0	s=1,1
9.3) Ein- bzw. Zwei-Bettzimmerwahl	sehr gut		schlecht	n=2266	mw=1,6	md=1,0	s=0,9
9.4) Sauberkeit im Patientenzimmer	sehr gut		schlecht	n=2653	mw=1,5	md=1,0	s=0,8
9.5) Beschilderung in unserer Klinik	sehr gut		schlecht	n=2387	mw=1,6	md=1,0	s=0,7
9.6) Das Essen: Hat es Ihnen geschmeckt?	Ja, immer		Nein, niemals	n=2739	mw=1,9	md=2,0	s=1,0
9.7) Das Essen: Waren die Portionsgrößen ausreichend?	Ja, immer		Nein, niemals	n=2775	mw=1,4	md=1,0	s=0,7
9.8) Das Essen: War es abwechslungsreich?	Ja, immer		Nein, niemals	n=2670	mw=1,5	md=1,0	s=0,8
9.9) Das Essen: War es warm genug?	Ja, immer		Nein, niemals	n=2730	mw=1,5	md=1,0	s=0,9
9.10) Das Essen: Haben Sie das Essen bekommen, das Sie bestellt haben?	Ja, immer		Nein, niemals	n=2592	mw=1,5	md=1,0	s=1,0

10. Entlassung

10.1) Haben Sie ausreichende und verständliche <u>ärztliche</u> Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?	Voll und ganz		überhaupt nicht	n=2150	mw=1,5	md=1,0	s=0,9
10.2) Haben Sie ausreichende und verständliche <u>pflegerische</u> Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?	Voll und ganz		überhaupt nicht	n=1955	mw=1,6	md=1,0	s=1,0
10.3) Wie beurteilen Sie Ihren Klinikaufenthalt insgesamt?	sehr gut		schlecht	n=2523	mw=1,5	md=1,0	s=0,7