



NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL



Patientenbefragung Pflegedienste 2011

Kumulierte Ergebnisse aller Pflegedienste Bethels

Bericht zur Konferenz der Führungskräfte 15.09. – 16.09.2011

A. Dietel, Referatsleiter Produkte, Scheve Management



NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL

Informationen zur Befragung

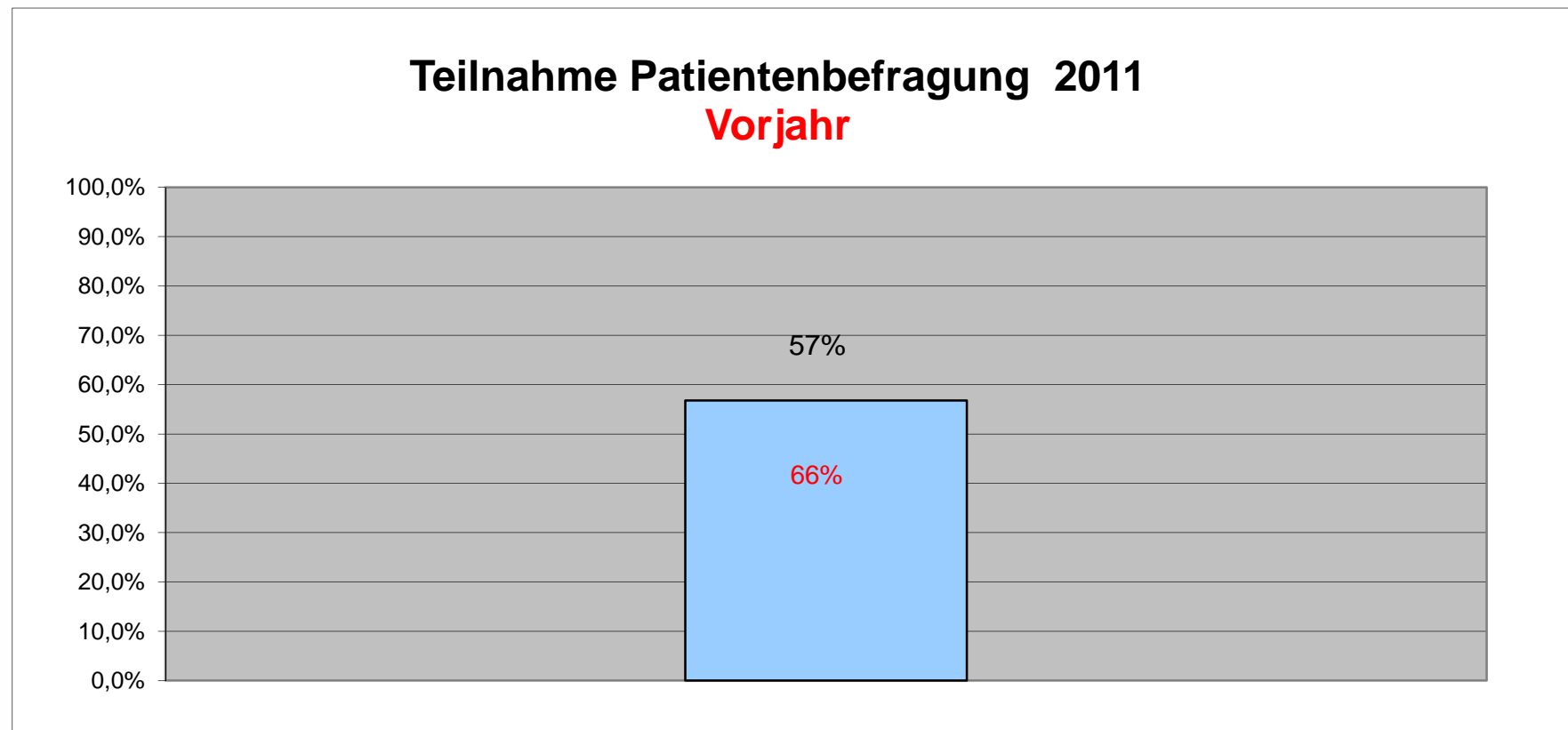
- ❖ Die Befragung fand zwischen Mai und Juni 2011 statt
- ❖ Alle 4 Pflegedienste beteiligten sich an der Patientenbefragung

- ❖ Ausgeteilt: 398 Fragebögen
- ❖ Rücklauf: 226 Fragebögen
- ❖ Beteiligung: 57%

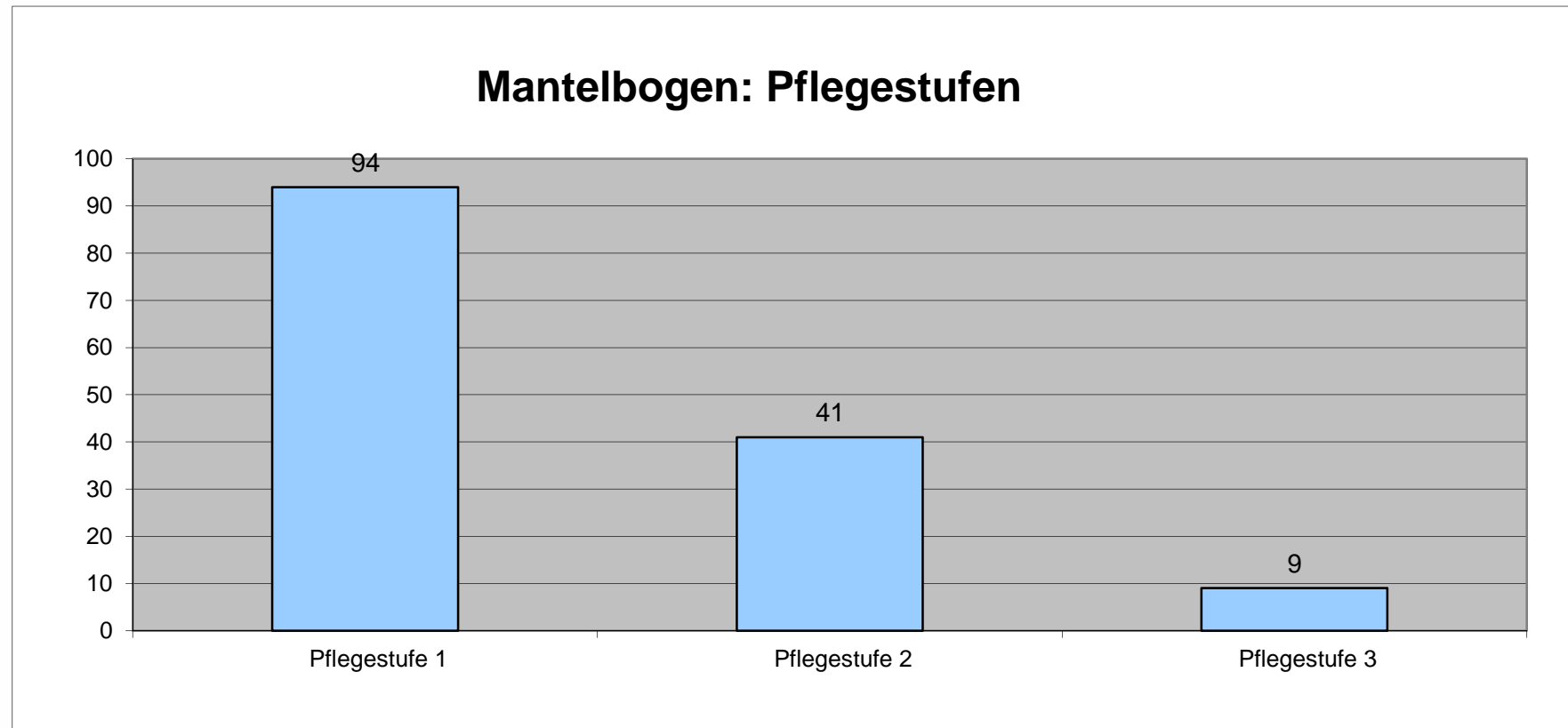
- ❖ **Anmerkung:** In den grafischen Darstellungen wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit die Größe ‚Keine Angaben‘ herausgenommen. **Vorjahresergebnisse ins roter Schrift.**



Teilnahme über alle Pflegedienste (Rücklauf)

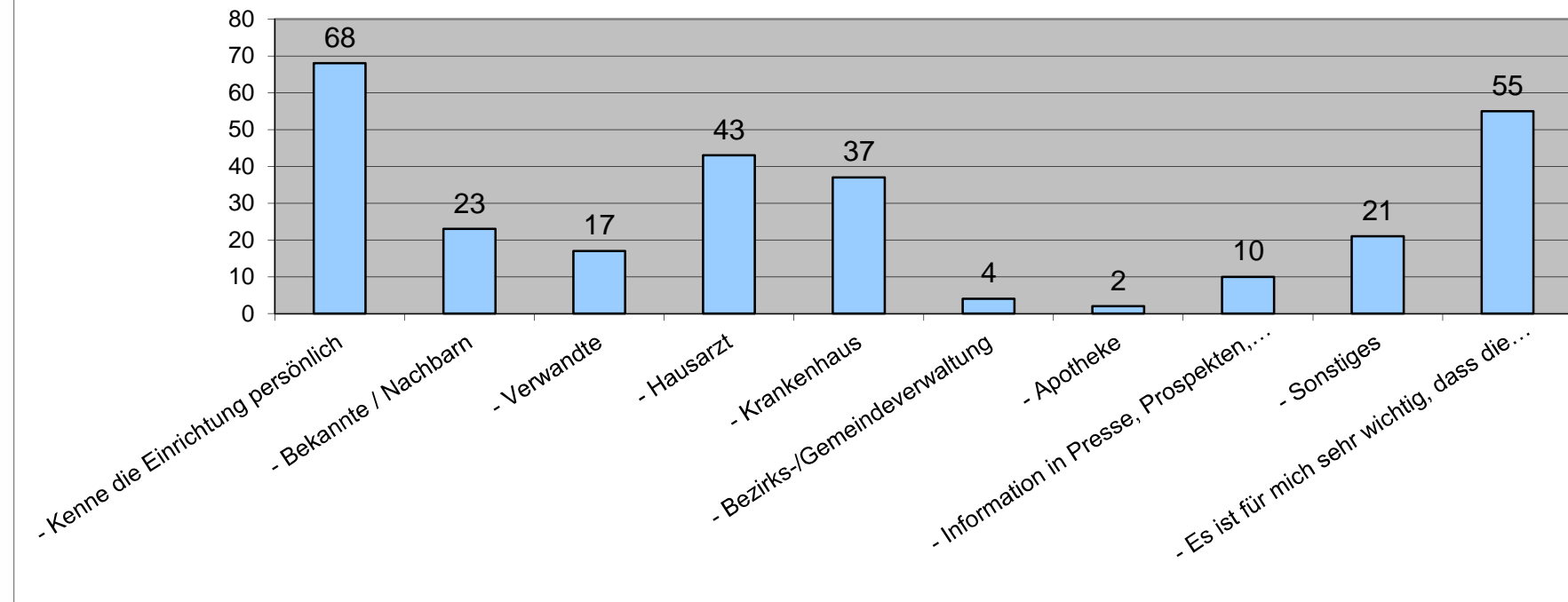


Informationen zum Patienten



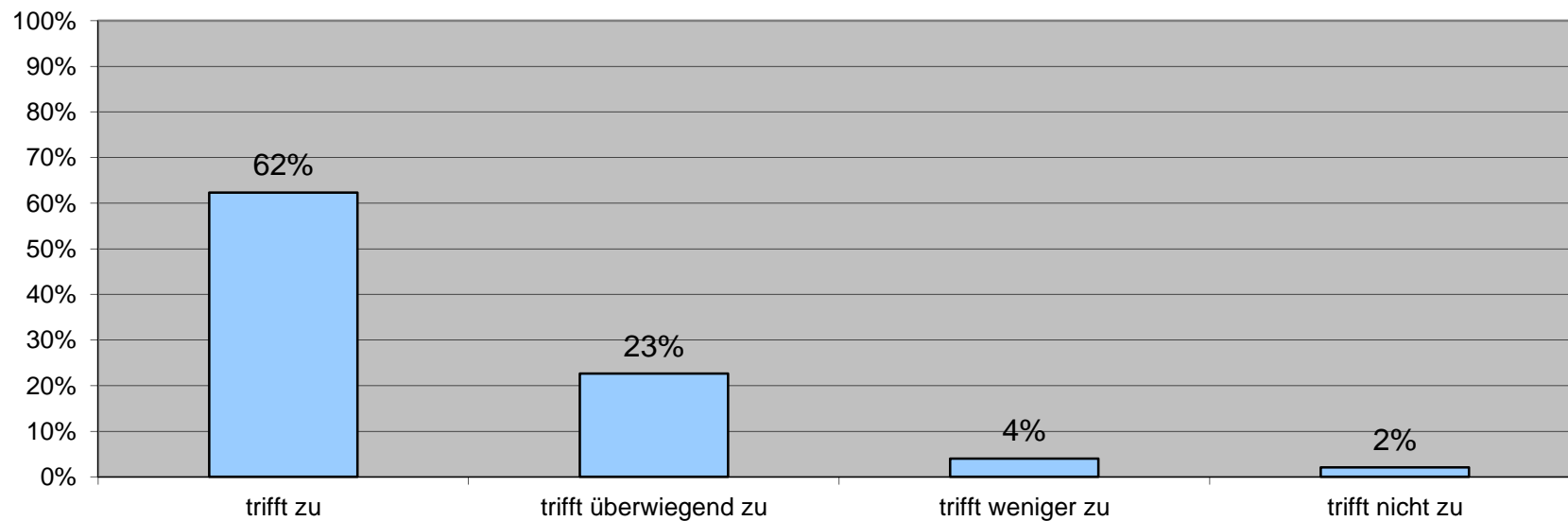
Informationen zum Patienten

Mantelbogen: Wie haben Sie von der Einrichtung erfahren?



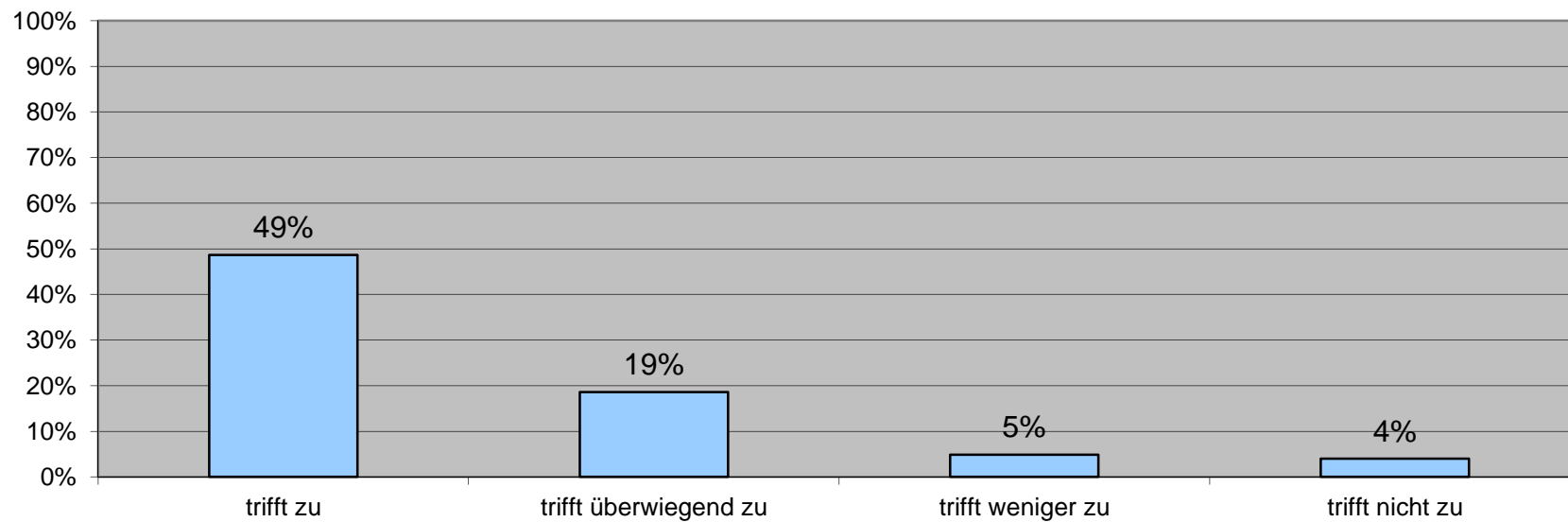
Kategorie 1 – Pflegerische Betreuung

Kategorie 1: "Mit der pflegerischen Betreuungszufrieden" (13 Fragen)



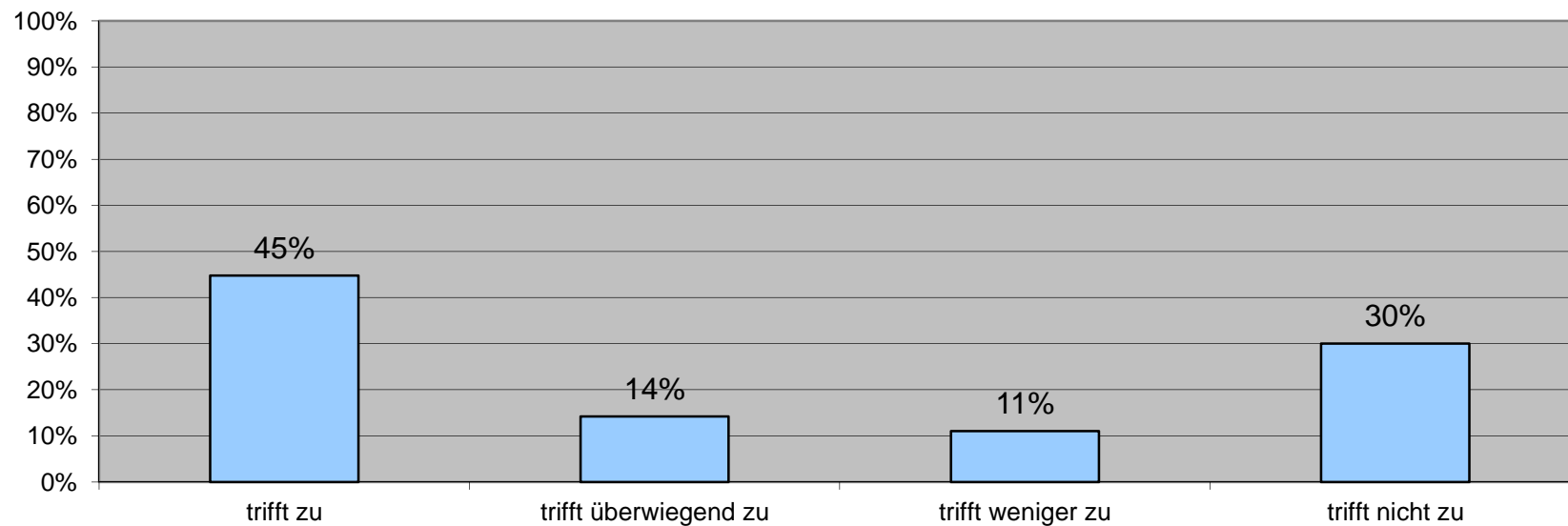
Kategorie 2 – Beratung Sozialdienst

Kategorie 2: "Mit der Beratung bin ich zufrieden "(3 Fragen)



Kategorie 3 – Diakonisches Angebot

Kategorie 3: "Mit dem diakonischen Angebot bin ich zufrieden" (5 Fragen)

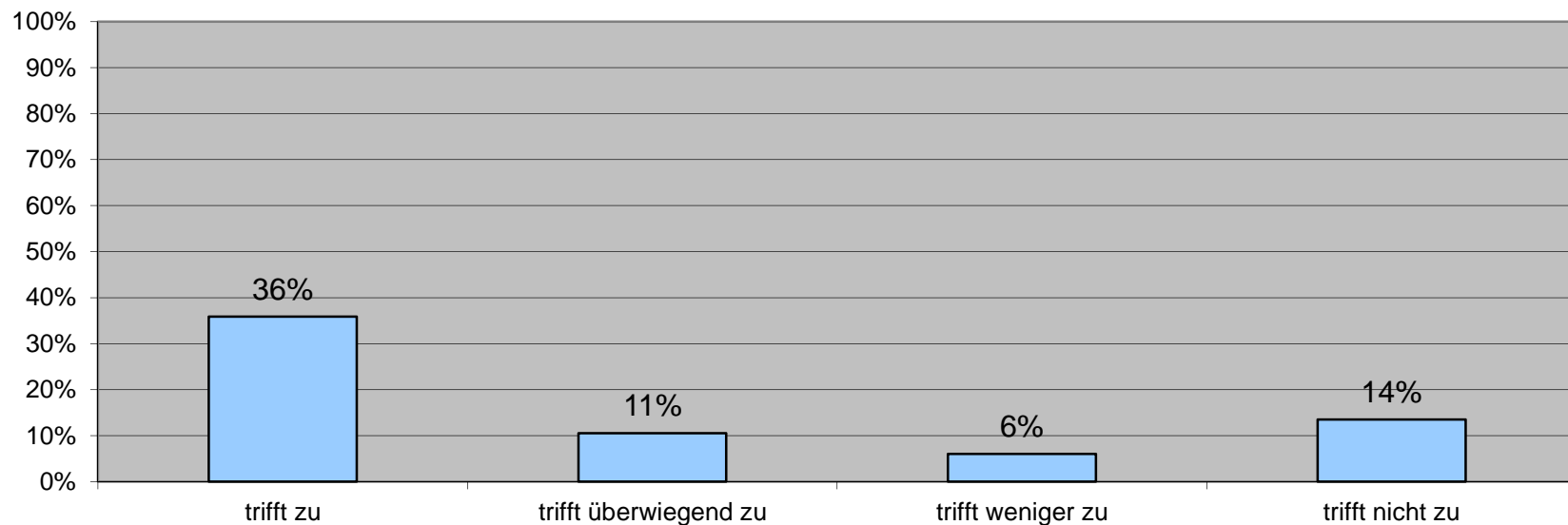


Berechnungsgrundlage: Einbeziehung der Interessenten (48%), ohne 'Keine Angaben')

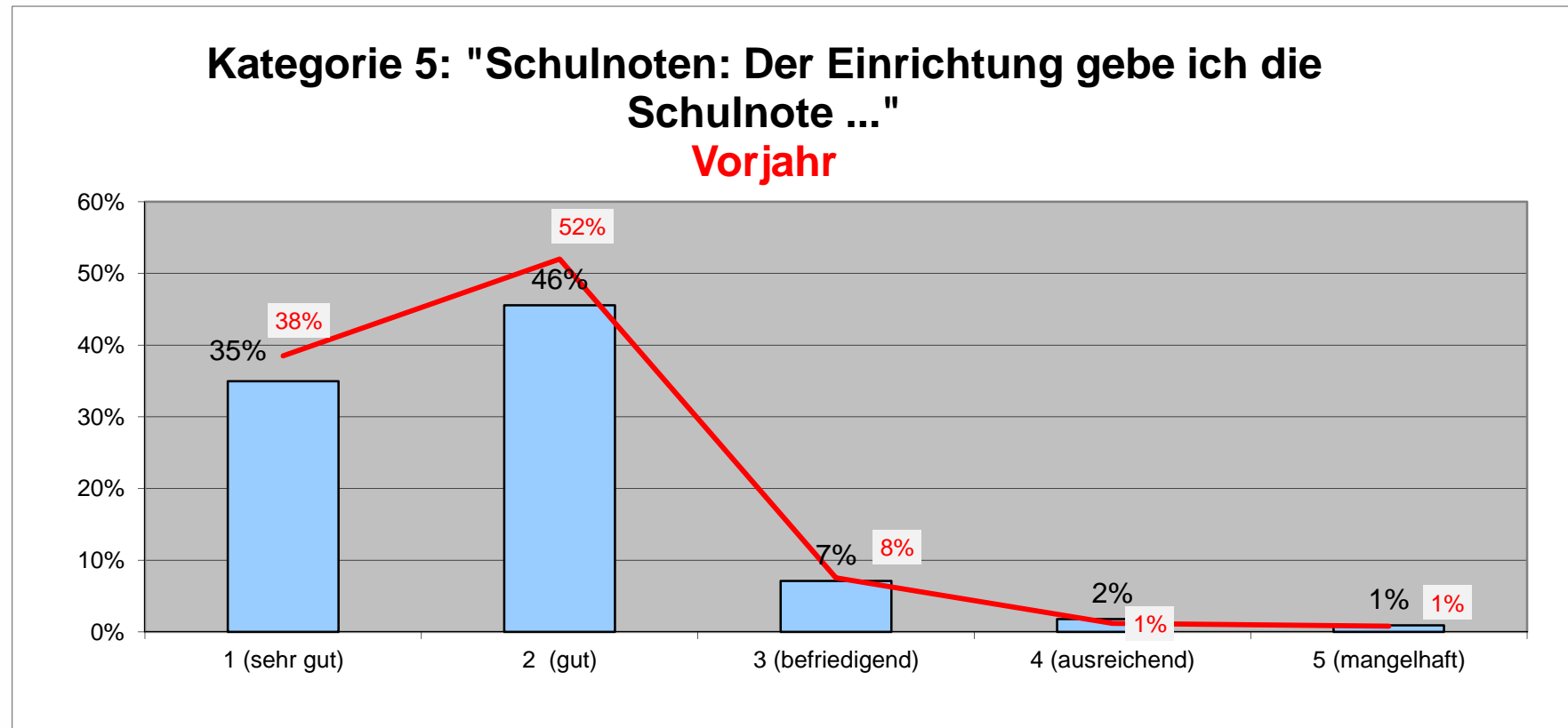


Kategorie 4 – Allgemeines zur Leistungserbringung

Kategorie 4: "Mit dem Drum-Herum bin ich zufrieden" (7 Fragen)



Kategorie 5 – Bewertung nach Schulnoten



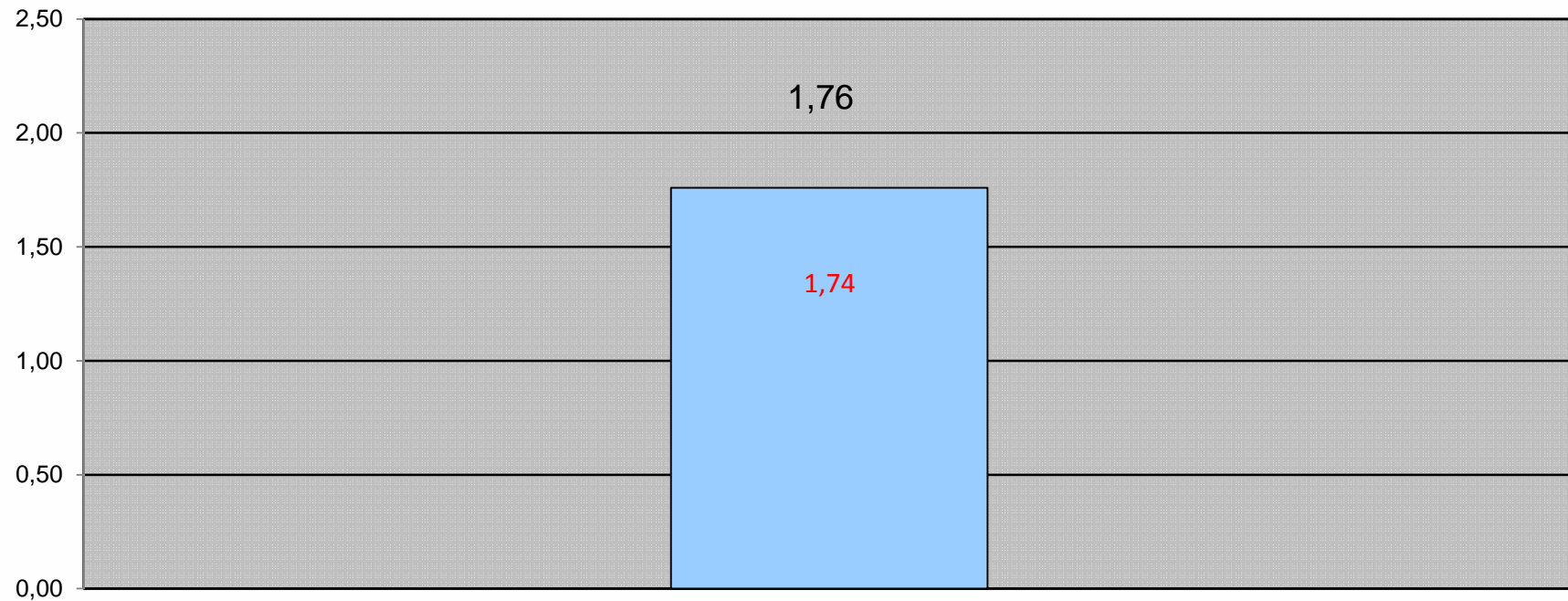
2011: Bewertungsgrundlage 204 bzw. 90% aller abgegebenen Fragebögen.

2010: Bewertungsgrundlage 252 bzw. 93% aller abgegebenen Fragebögen.



Kategorie 5 – Durchschnittsnote

Durchschnittsnote 2011 Vorjahr



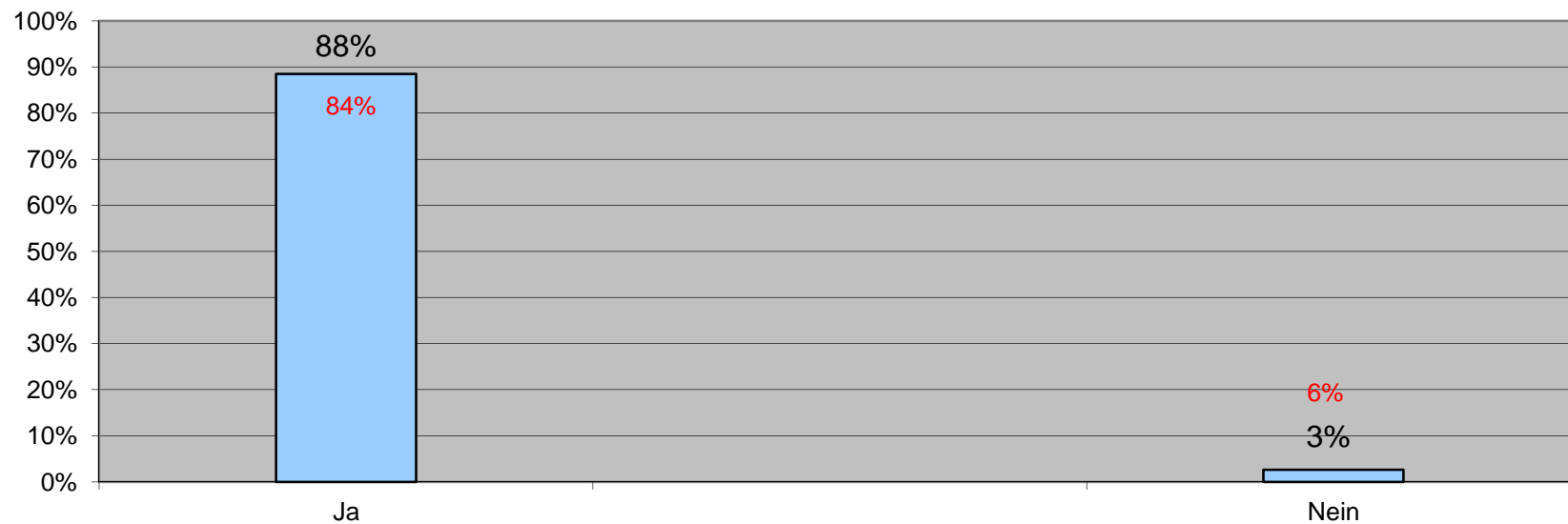
2011: Bewertungsgrundlage 204 bzw. 90% aller abgegebenen Fragebögen.

2010: Bewertungsgrundlage 252 bzw. 93% aller abgegebenen Fragebögen.



Kategorie 6 – Weiterempfehlung

Kategorie 6: "Die Einrichtung empfehle ich weiter" Vorjahr



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Sehr gut, daher meine **vollste Zufriedenheit**; die **Freundlichkeit der Pflegekräfte**; Betreuung super **nett** durchaus **empfehlenswert**.
- ❖ Die **Aufgeschlossenheit** der Mitarbeiter.
- ❖ Sehr **zuverlässig** → Außendienst & Verwaltungsmitarbeiter.
- ❖ Ich freue mich, Patient bei Ihnen zu sein. Bis auf wenige Ausnahmen, kommen Ihre Pflegekräfte **froh gelaunt** und verbreiten eine **positive Stimmung**.
- ❖ "Wir hätten schon **längst gewechselt**, wenn mir eine **bessere** bekannt wäre. **Leider** muss die **erst geschaffen** werden."



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ Hängt auch von der **Tagesform** ab. Mal das jemand etwas mitbekommt und mich **aus dem Loch** rausholt, also redet. Mal die Waschung. Mal dass einer kommt und nur da ist. Und (alle) erledigen natürlich ihr Arbeit.
- ❖ Mir missfällt der **häufige Wechsel der Pflegekräfte**. Wenn ich sage, die Kraft möchte ich nicht mehr sehen, wird sie trotzdem geschickt. Manchen merkt man an, dass sie die vorhandenen Mittel (Gel, Waschlappen usw.) nicht selber bezahlen bzw. einkaufen / entsorgen.



Zusammenfassung

- ❖ Beteiligung: Datenbasis mit 57 % sehr gut.
- ❖ Informationen zum Patienten: Mantelbögen dieses Jahr von allen abgegeben – Schwerpunkt **Pflegestufe 1**.
- ❖ Informationen zum Patienten: Merkmal Diakonie: für 55 Patienten von 226 abgegebenen Bögen **relevant (ca. 25%) / Empfehlungen zur Einrichtung**: persönliche Kenntnis, über Hausarzt u. Krankenhaus
- ❖ Kategorie 1: hohe **Zufriedenheit** mit **pflegerischer** Betreuung **85%**, **9%** haben sich **nicht geäußert**



Zusammenfassung

- ❖ Kategorie 2: 68% fühlten sich vom Sozialdienst gut beraten.
- ❖ Kategorie 3: Obwohl nur jedem vierten Patienten das Diakonische wichtig ist, haben sich 50% geäußert: zufrieden mit dem Angebot waren 59%, 41% waren unzufrieden.
→ Wünsche der Patienten klären (wie 2010).
- ❖ Kategorie 4: das ‚Drum-Herum‘ (Beratung, Kritikfähigkeit, Veranstaltungen, Höflichkeit der MA etc.): 47% zufrieden, 20% unzufrieden, 33% keine Äußerung.
- ❖ Kategorie 5: Durchschnittsnote 1,76 – Kennzahlvorgabe erreicht.
- ❖ Kategorie 6: Weiterempfehlungsgrad bei 88%.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

