



**NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL**



Patientenbefragung Kliniken 2011

Kumulierte Ergebnisse aller Kliniken Bethels

Bericht zur Führungskräftekonferenz 15.9. – 16.9.2011

A. Dietel, Referatsleiter Produkte, Scheve Management



NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL

Informationen zur Befragung

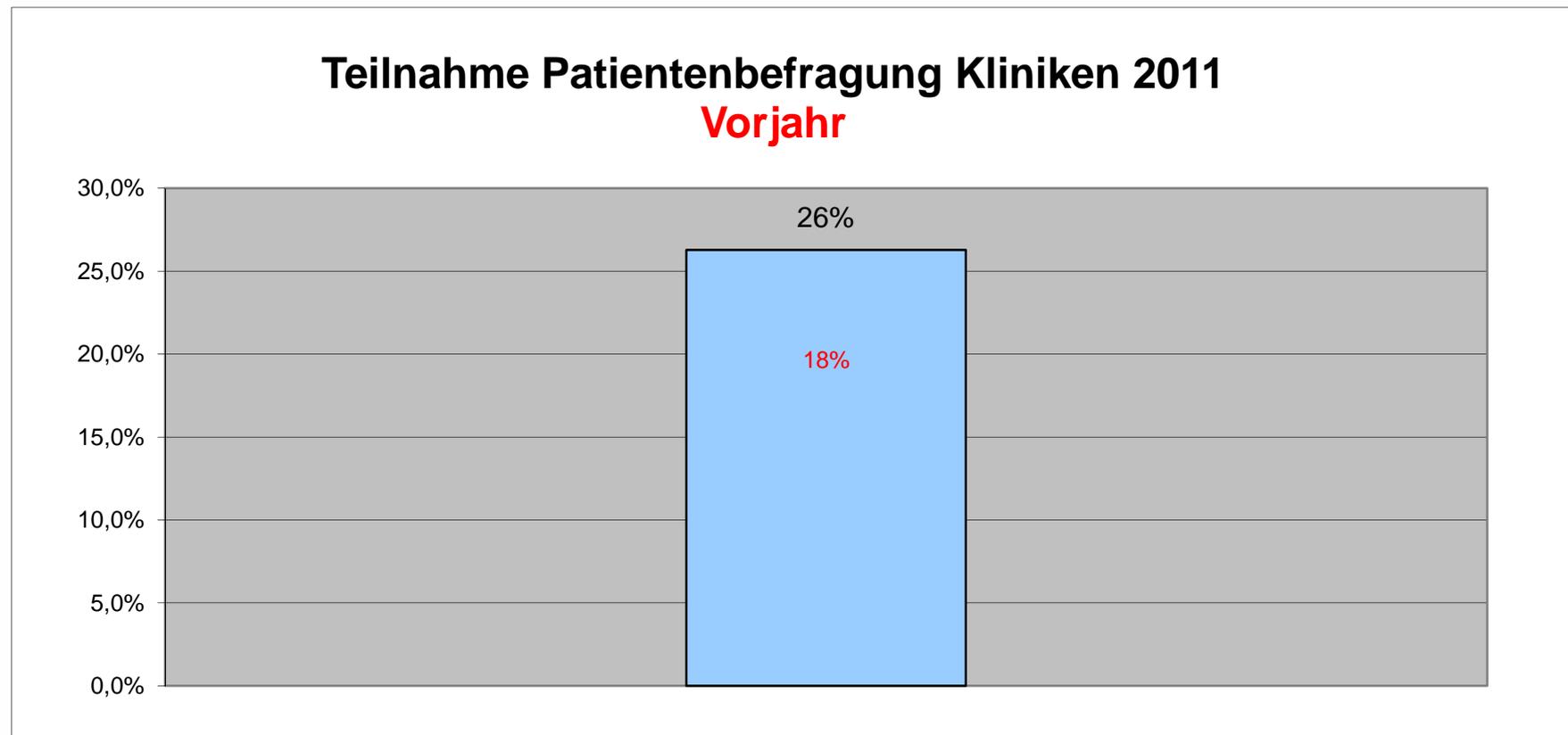
- ❖ Die Befragung fand zwischen Mai und Juni 2011 statt
- ❖ 3 Kliniken beteiligten sich an der Patientenbefragung

- ❖ Ausgeteilt: 685 Fragebögen
- ❖ Rücklauf: 185 Fragebögen
- ❖ Beteiligung: 26%

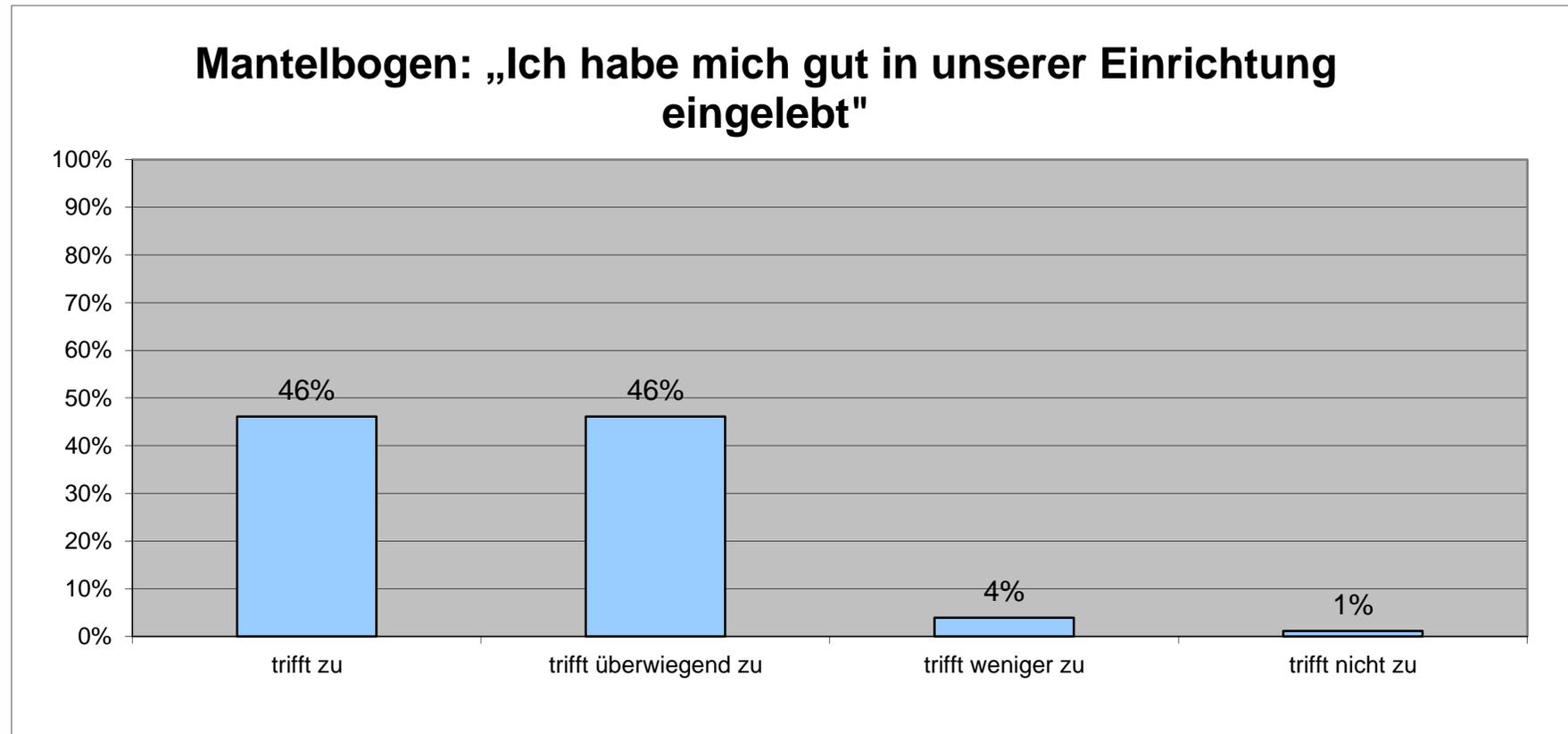
- ❖ **Anmerkung:** In den grafischen Darstellungen wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit die Größe ‚Keine Angaben‘ herausgenommen. **Vorjahresergebnisse in roter Schrift.**



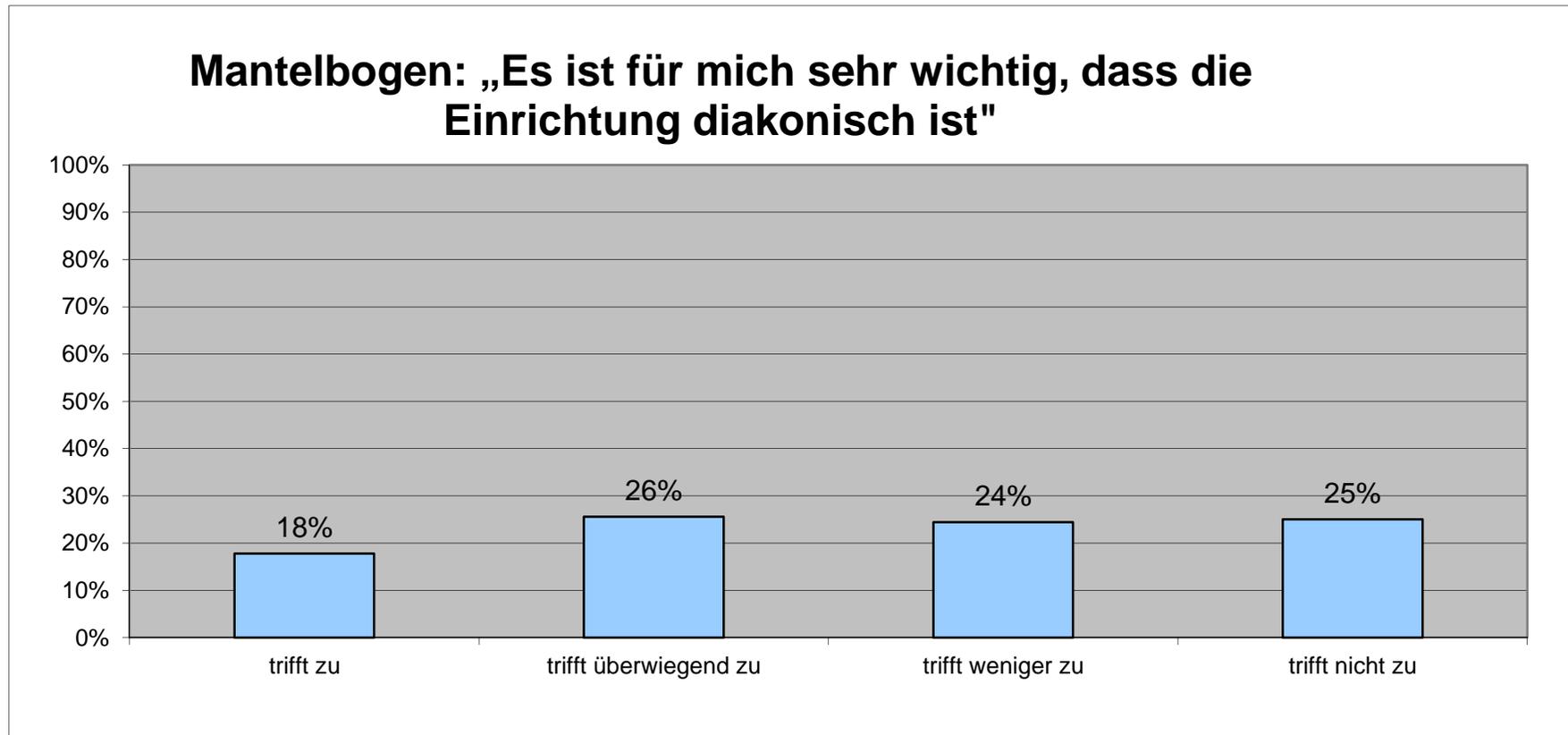
Teilnahme der Patienten über alle Kliniken (Rücklauf)



Informationen zum Patienten

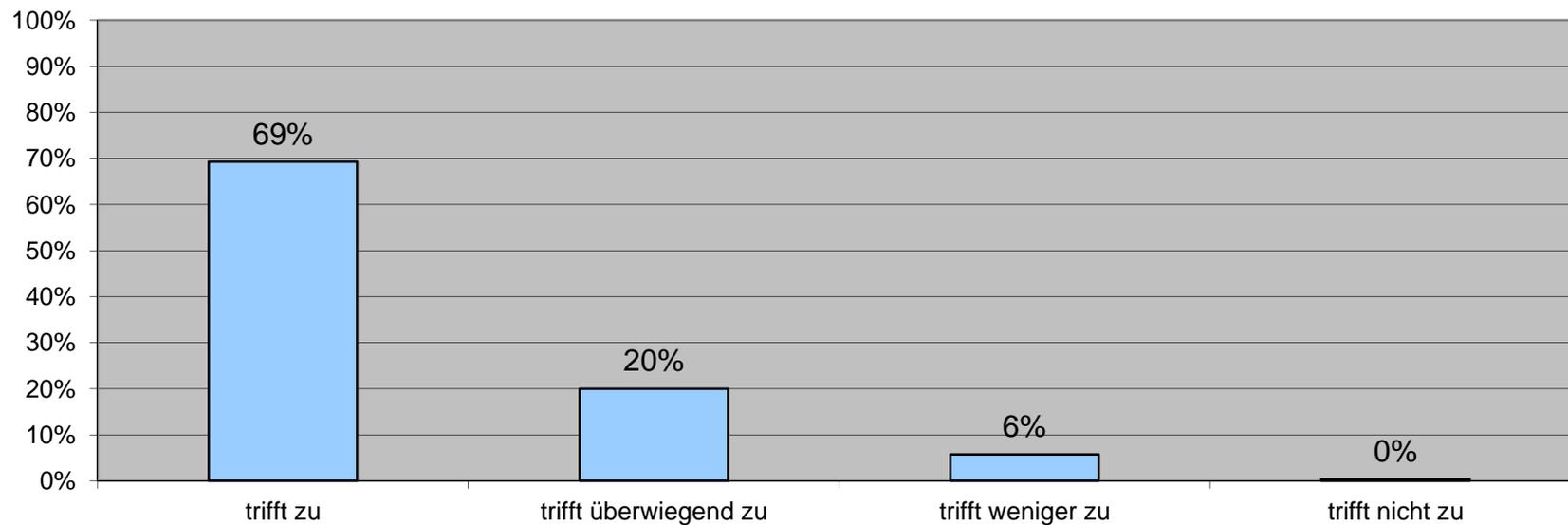


Informationen zum Patienten



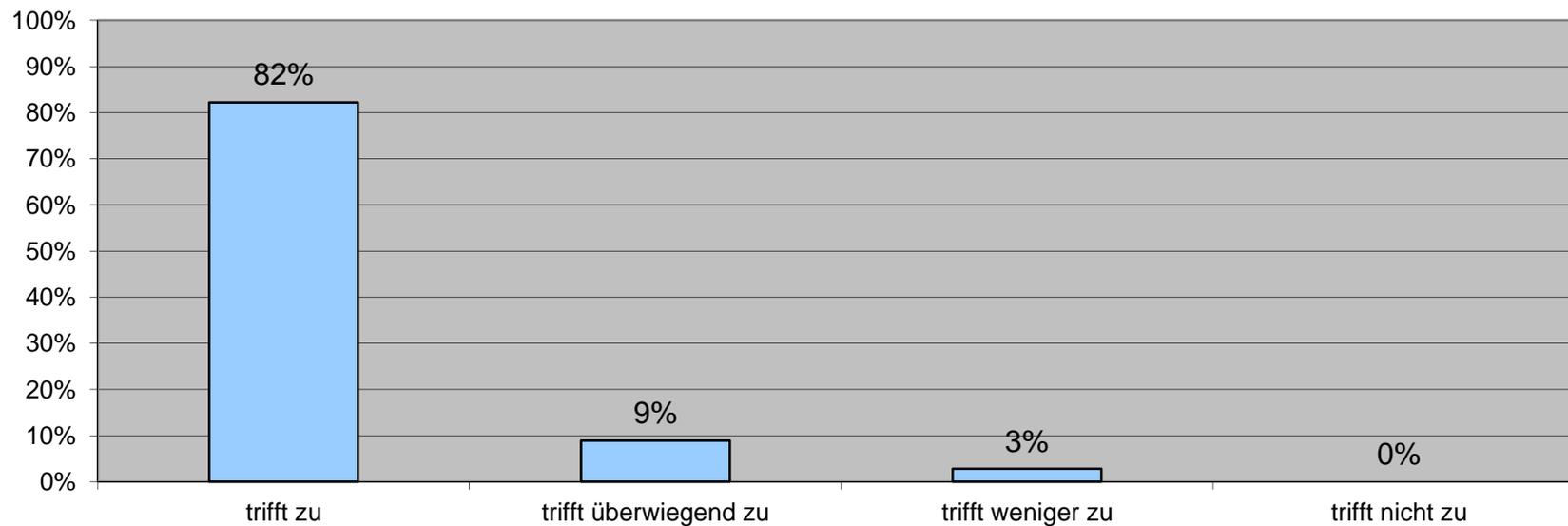
Kategorie 1 – Ärztliche Versorgung

Kategorie 1: „Mit der ärztlichen Betreuung bin ich zufrieden“ (3 Fragen)

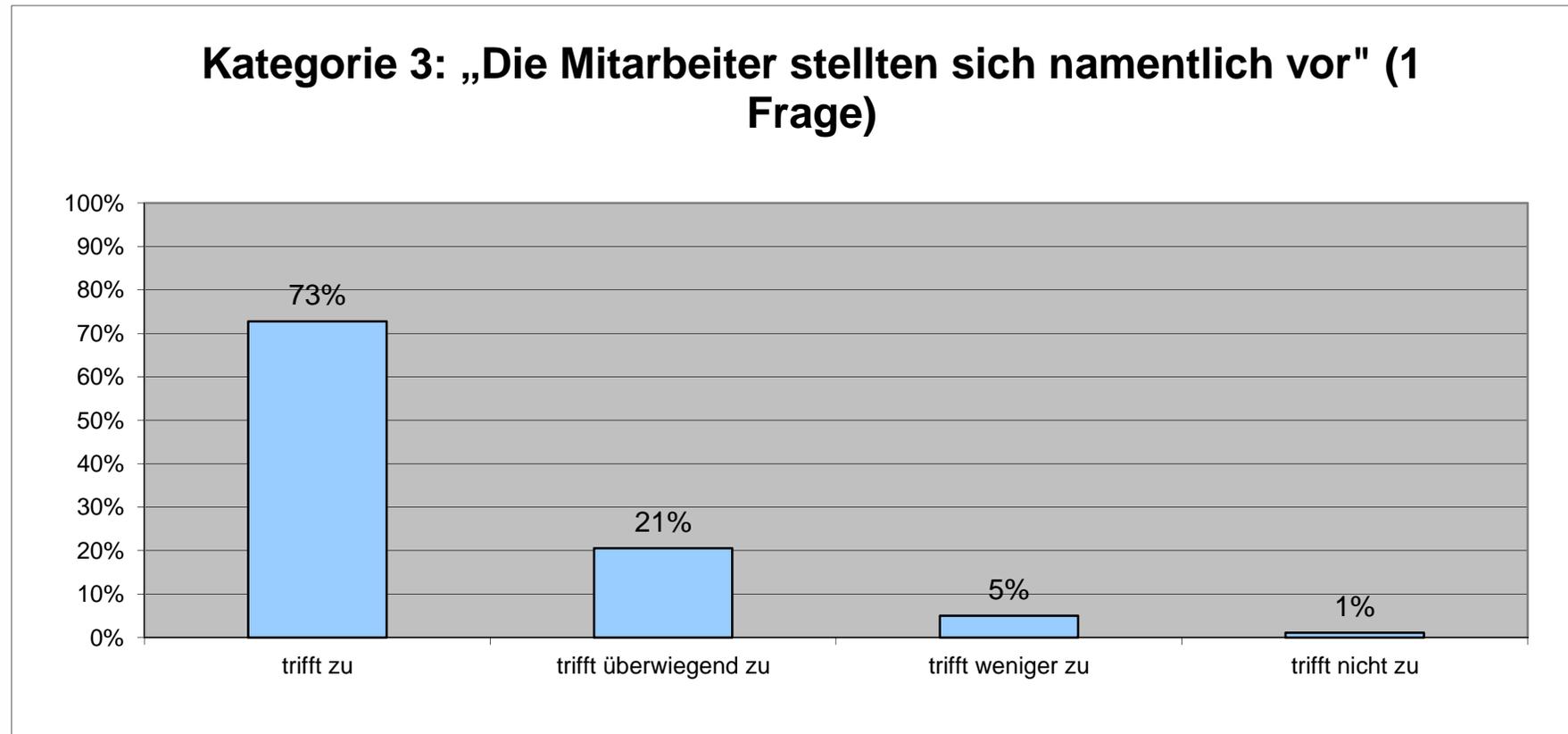


Kategorie 2 – Pflegerische Versorgung

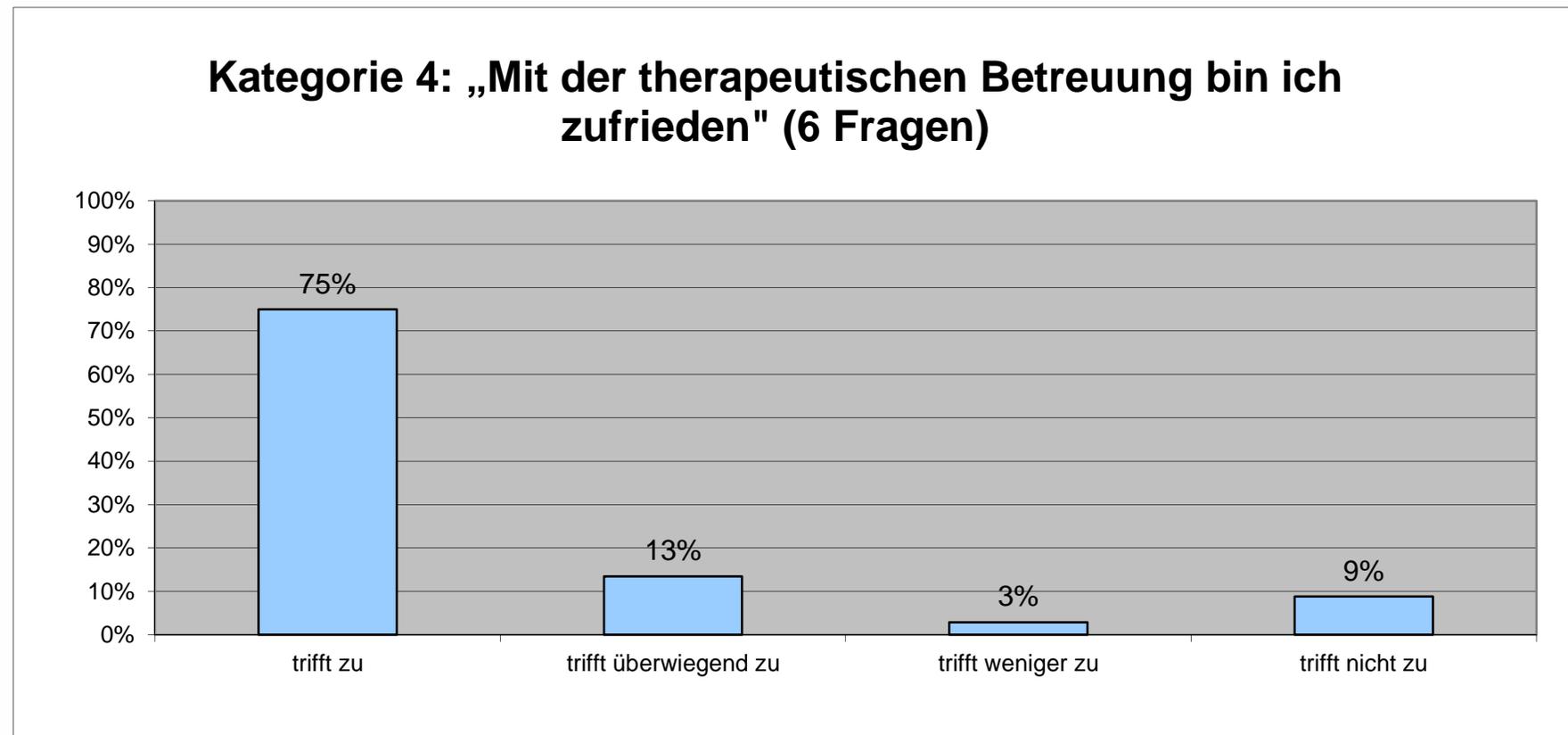
Kategorie 2: „Mit der pflegerischen Betreuung bin ich zufrieden“ (1 Frage)



Kategorie 3 – Höflichkeit der Mitarbeiter



Kategorie 4 – Therapeutische Betreuung

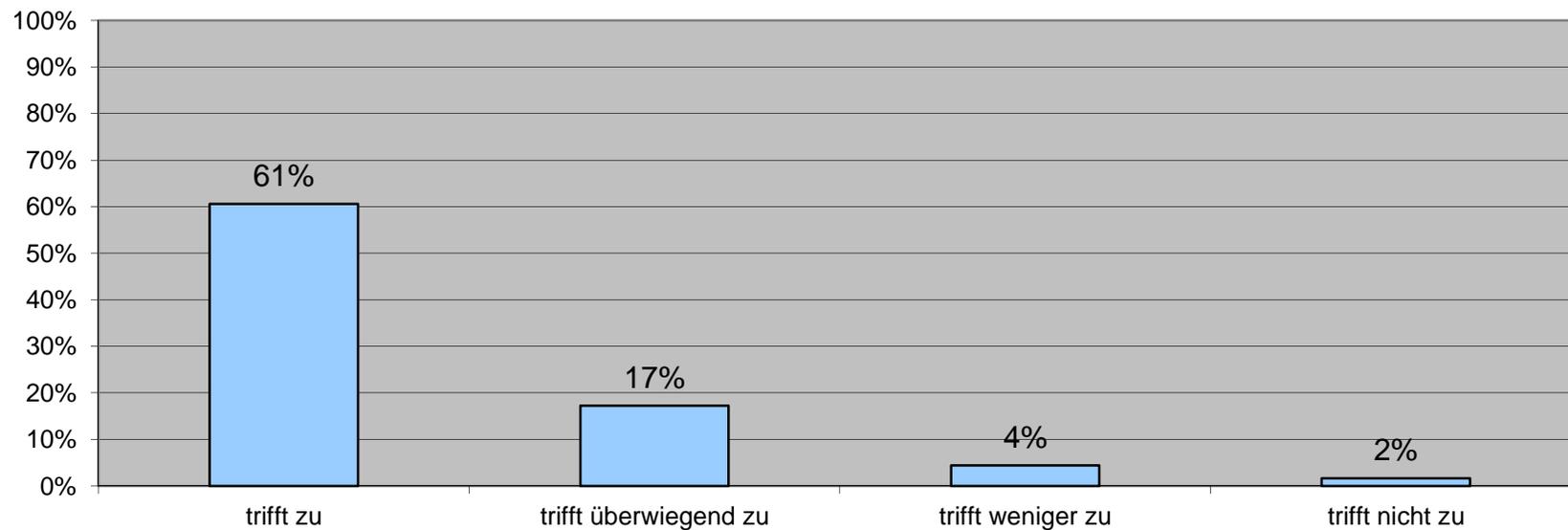


2011: Bewertungsgrundlage 64 bzw. 36% aller abgegebenen Fragebögen.



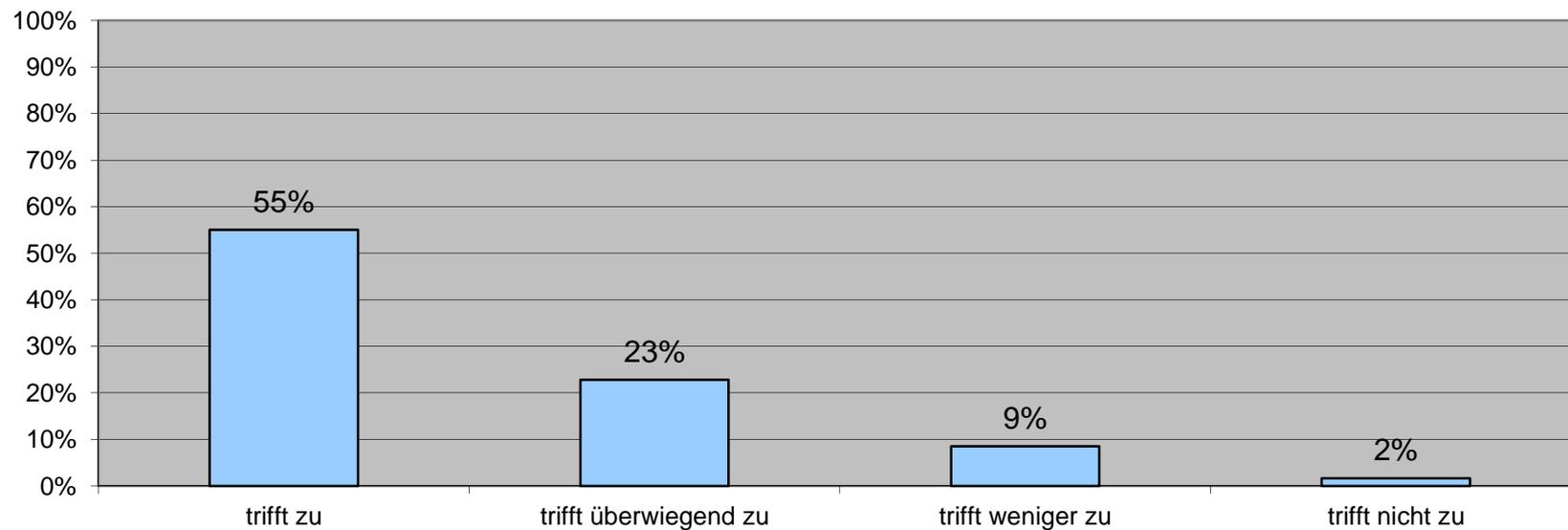
Kategorie 5 – Ruhe und Entspannung

Kategorie 5: „Ich hatte ausreichend Ruhe" (1 Frage)



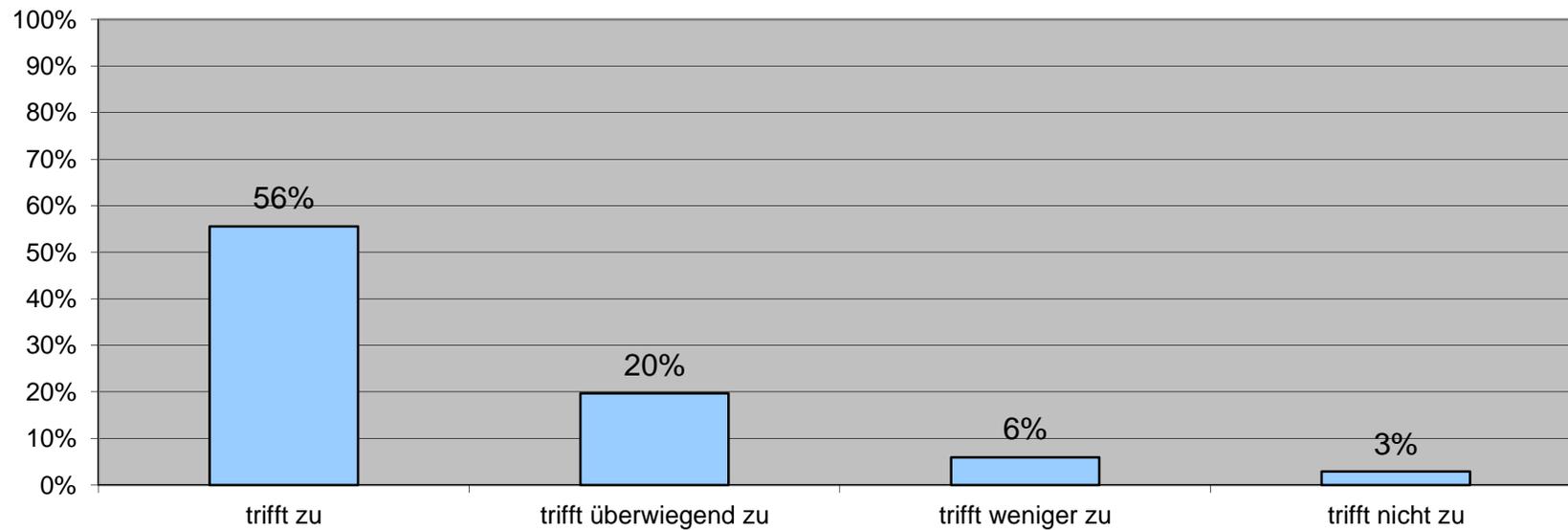
Kategorie 6 – Speiseangebot und Qualität

Kategorie 6: „Mit dem Speiseangebot und seiner Qualität bin ich zufrieden“ (3 Fragen)

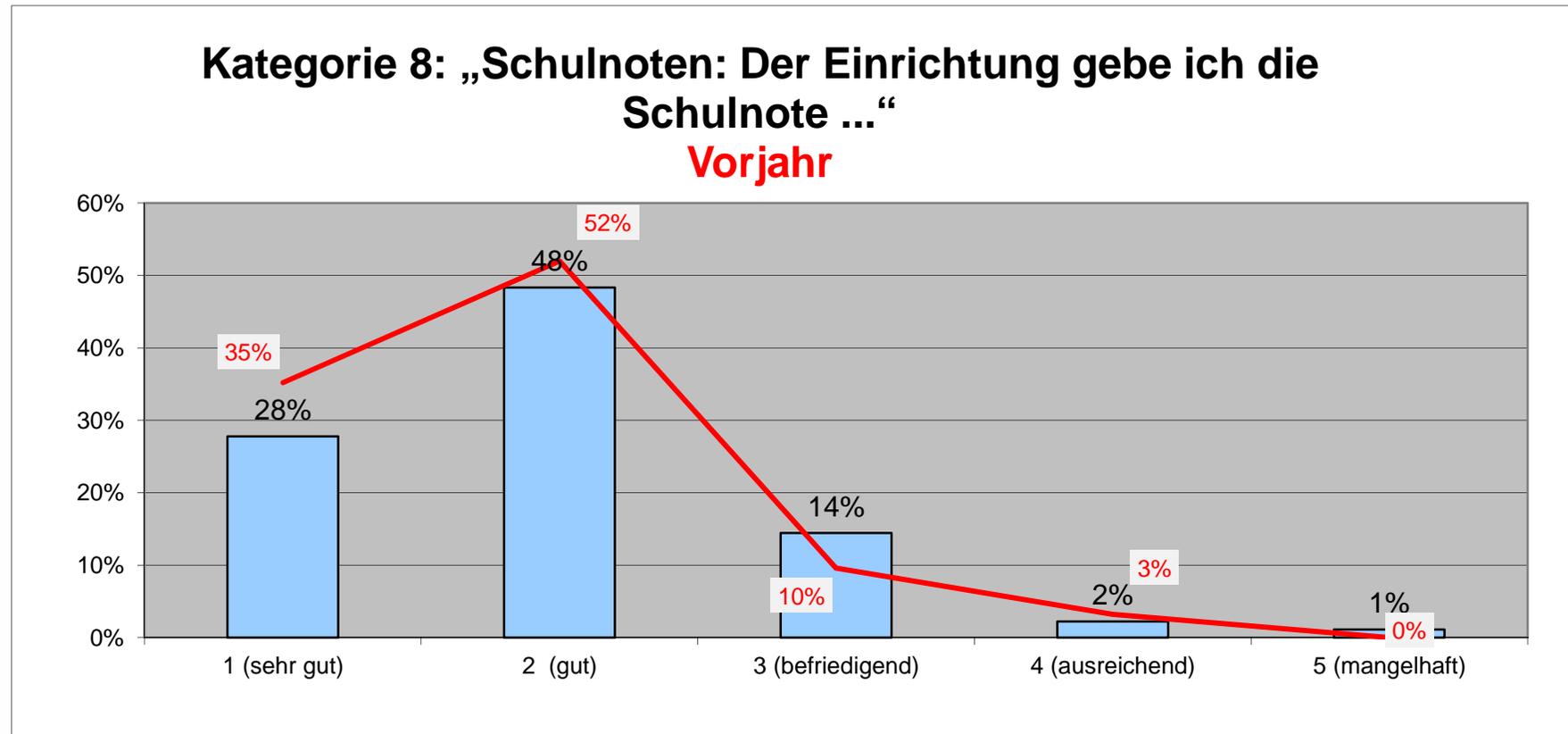


Kategorie 7 – Leistungsangebote

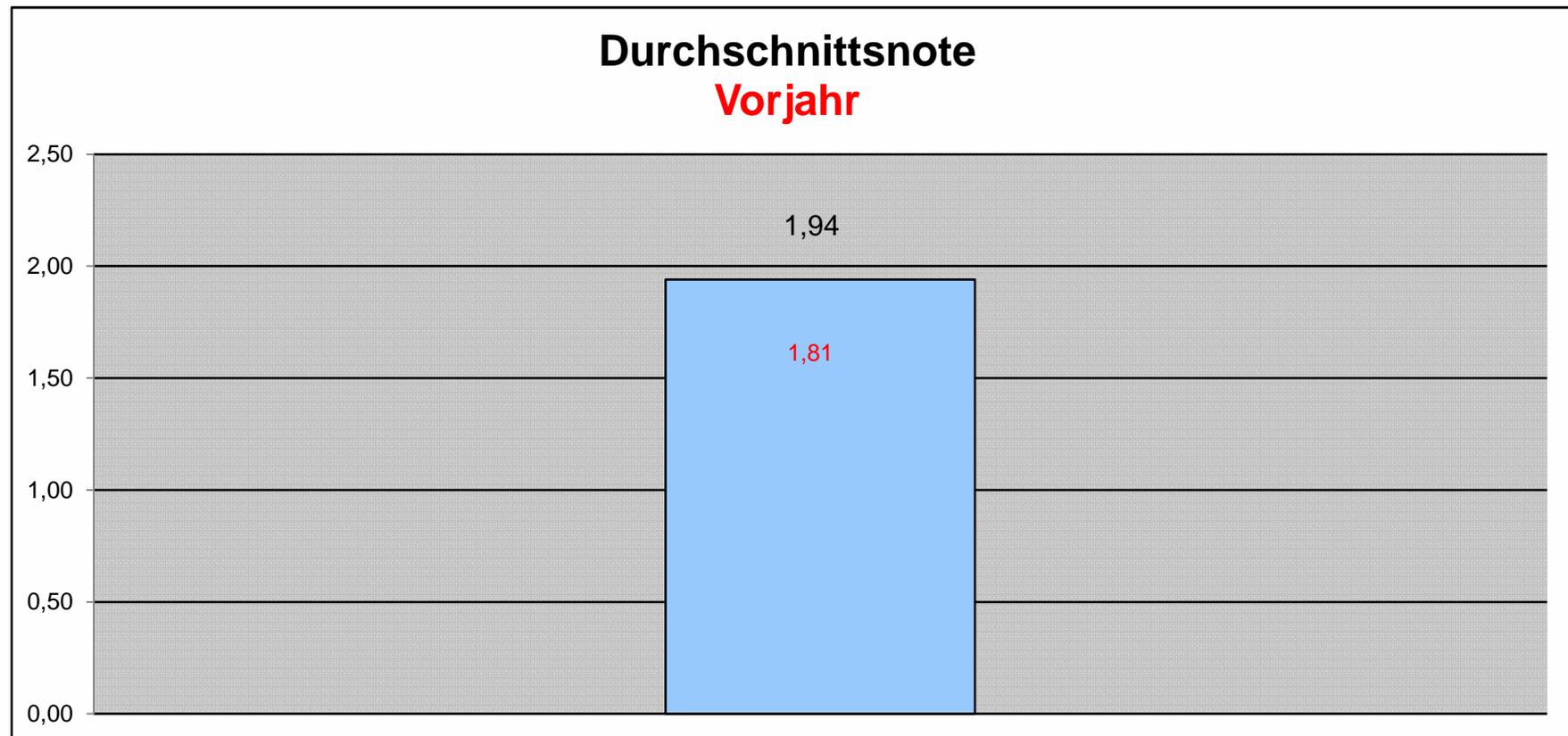
Kategorie 7: „Mit weiteren Leistungen des Hauses bin ich zufrieden“ (6 Fragen)



Kategorie 8 – Benotung



Kategorie 8 – Durchschnittsnote



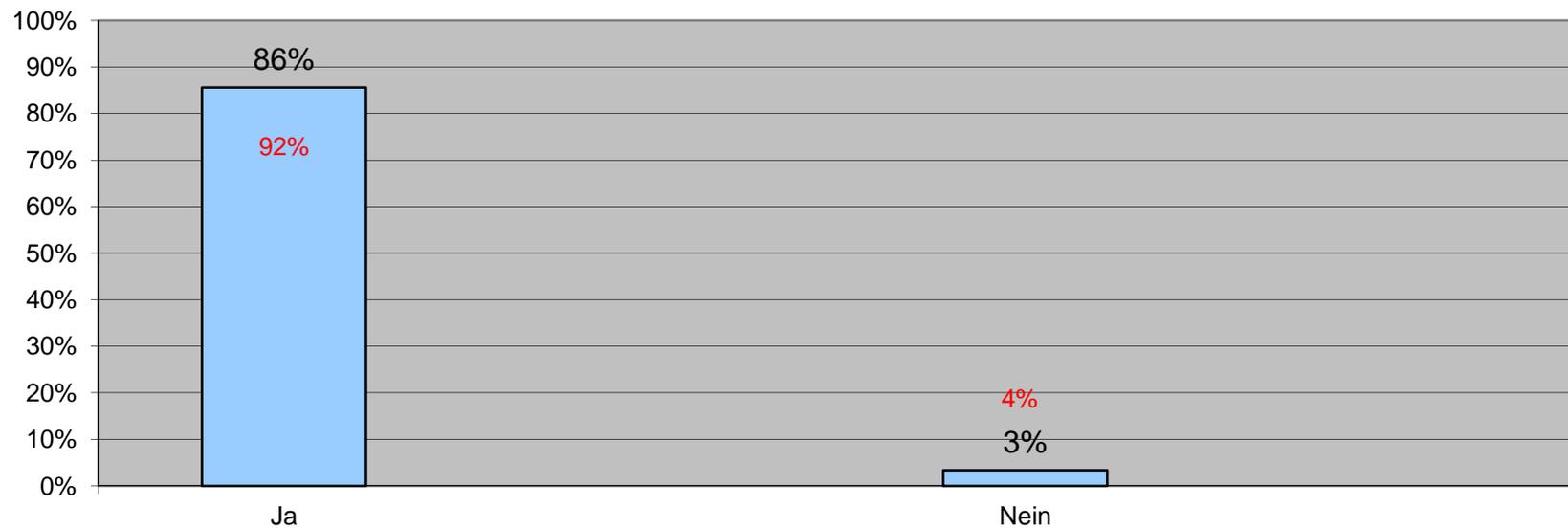
2011: Bewertungsgrundlage 169 bzw. 94% aller abgegebenen Fragebögen.

2010: Bewertungsgrundlage 125 bzw. 95% aller abgegebenen Fragebögen.



Kategorie 9 – Weiterempfehlung

Kategorie 9: „Die Einrichtung empfehle ich weiter“ Vorjahr



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Ich war mit allem **zufrieden und dankbar**, es hat alles gut geklappt.
- ❖ Die Versorgung durch die **Schwestern** sowie die **therapeutische Betreuung** war sehr gut.
- ❖ Die **Schwestern und Ärzte** sind sehr nett.
- ❖ Pflegepersonal **freundlich**, bei **Ruf schnell** da.
- ❖ Dem gesamten Personal alles Gute und machen sie weiter so. Danke.



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ Zwei **Mitarbeiter der Pflege** sollten eine **Lachtherapie** machen, die sind selbst depressiv.
- ❖ Das Personal war freundlich, aber **mehr Personal** wäre **gut**.
- ❖ Das **Abendessen** war nicht gut, stumpf und langweilig.
- ❖ Speisen nicht **Diabetikergerecht**, Salatsoße könnte geschmackvoller sein. Es kommen **nicht immer die bestellten** Speisen aus der Küche.
- ❖ Pflegepersonal machte einen überlasteten Eindruck.



Zusammenfassung

- ❖ Beteiligung: Datenbasis mit 26% über alle Kliniken insgesamt nicht zufriedenstellend. Insbesondere das KHBE muss sich überlegen, wie die Beteiligung 2012 gesteigert werden kann.
- ❖ Informationen zum Patienten: 92% der Pat. haben sich gut eingelebt (→ trifft zu / trifft überwiegend zu), 5 % nicht, keine Nennung 3 %
- ❖ Informationen zum Patienten: Merkmal Diakonie: für 44 % relevant
- ❖ Kategorie 1 und 2: sehr hohe Zufriedenheit mit ärztlicher / pflegerischer Betreuung – 89% / 91%



Zusammenfassung

- ❖ Kategorie 3: 94% der MA werden als höflich empfunden
- ❖ Kategorie 4: Zu therapeutischen Anwendungen konnten 36% eine Angabe machen: zufrieden hiervon waren 88%, unzufrieden 12%.
- ❖ Kategorie 5: Ruhe und Entspannung für 78% gegeben.
- ❖ Kategorie 6 und 7: Zufriedenheit mit Speiseversorgung und Leistungsangeboten hoch - 78% / 76%.
- ❖ Durchschnittsnote: 1,94 – Kennzahlvorgabe erreicht.
→ Ziel für die nächste Befragung im KHBE: 40% Beteiligung.
- ❖ Kategorie 9: Weiterempfehlungsgrad bei 86%.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

