

Einweiserbefragung 2008-2009 SCHLOSSPARK-KLINIK Ergebnisse



1. Zielgruppe und Befragungszeitraum

Im November 2008 wurden die zuweisenden Ärzte der Schlosspark-Klinik, die mindestens 5 Patienten pro Jahr in die Klinik einweisen, schriftlich mit einem Fragebogen zu ihrer Zufriedenheit mit Leistungsangebot, Patientenversorgung und Zusammenarbeit mit der Klinik befragt. 700 Fragebögen wurden verschickt, 140 Bögen wurden beantwortet. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 20 %.

Die größte Gruppe der antwortenden Ärzte sind die Fachärzten mit einem Anteil von 88%. Der Anteil an Allgemeinmedizinern entspricht 11%.

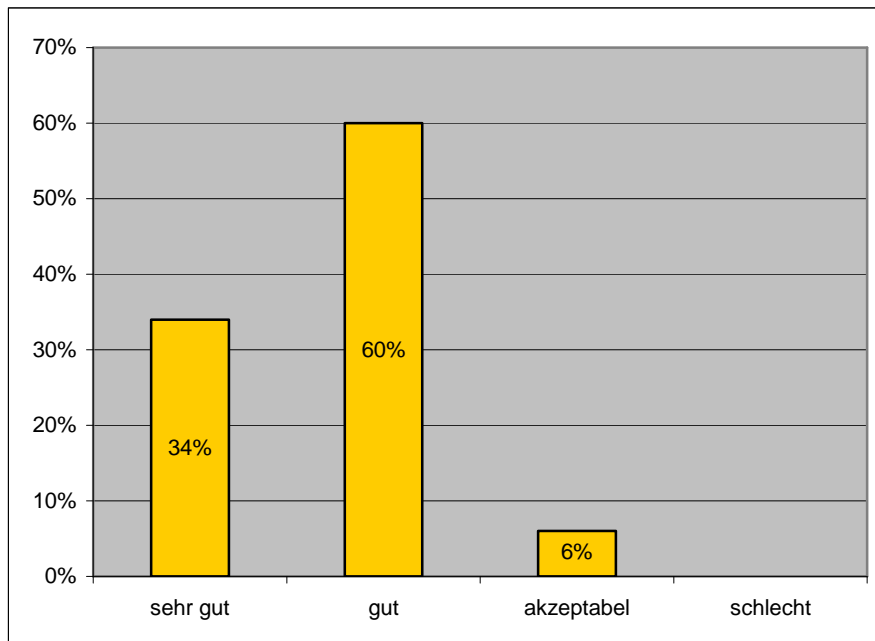
2. Ergebnisse

2.1 Allgemeine Leistungsmerkmale

2.1.1 Fachlicher Ruf und Image

Sowohl der fachliche Ruf als auch das Image der Schlosspark-Klinik werden von der Mehrzahl der Befragten als „sehr gut“ (42%) oder „gut“ (52%) eingestuft. Nur 6% bewerten den Ruf der Schlosspark-Klinik als lediglich akzeptabel.

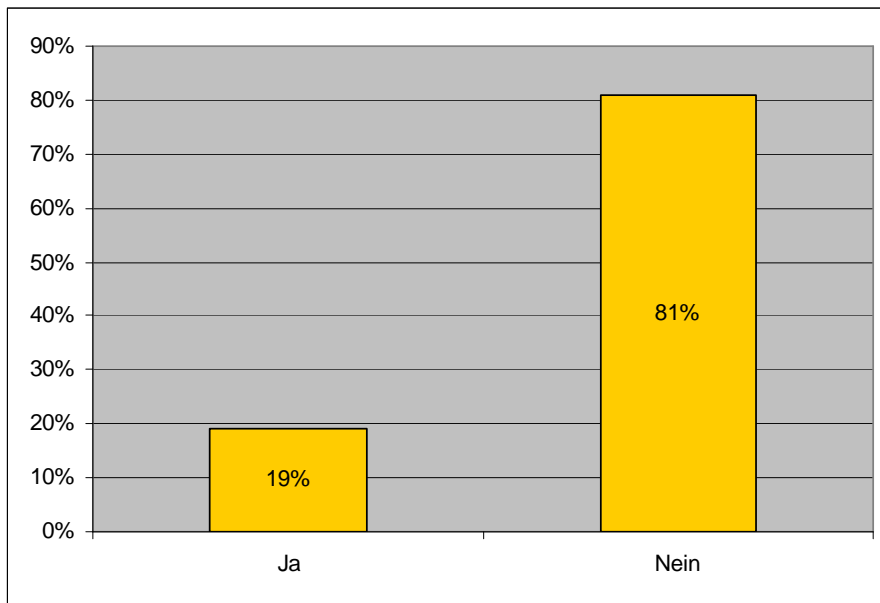
2.1.2 Leistungsangebot



„Wie schätzen Sie das Leistungsangebot der Schlosspark-Klinik ein?“

Auch beim Leistungsangebot schneidet die Klinik überwiegend mit gut und sehr gut ab, nur 6% der Befragten bezeichneten das Leistungsangebot „nur“ als akzeptabel.

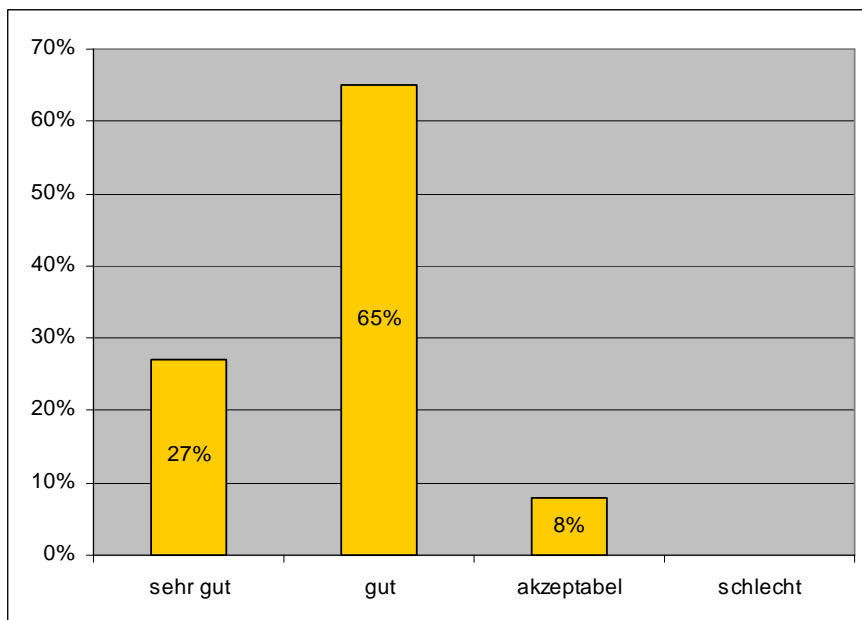
2.1.3 Zusätzliche Leistungsangebote



„Wünschen Sie sich zusätzliche Leistungsangebote?“

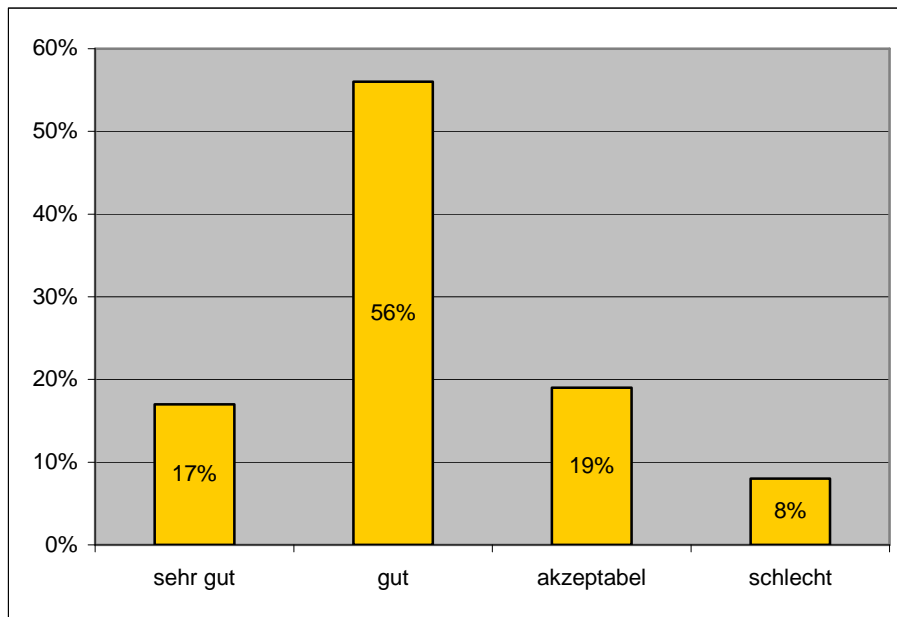
Bezüglich des Wunsches nach zusätzlichen Leistungen der Klinik gaben immerhin 19% der Ärzte an, dass sie eine Leistungsausweitung begrüßen würden. Auf der Wunschliste standen u.a. eine Erste-Hilfe-Stelle, eine Kardiologie sowie die ambulante und stationäre Schilddrüsen-therapie.

2.1.4. Urteil über diagnostische und therapeutische Angebote der Klinik



„Wie beurteilen Sie die medizinische / technische Ausstattung der Schlosspark-Klinik?“

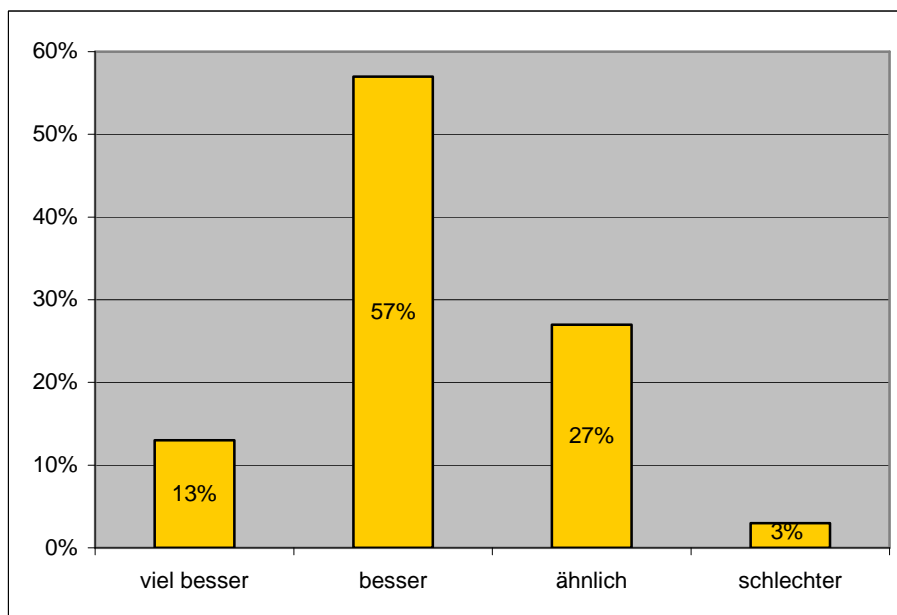
2.1.5 Bekanntheitsgrad der diagnostischen und therapeutischen Angebote



„Wie gut sind Ihnen die diagnostischen und therapeutischen Angebote der Klinik bekannt?“

Über 70% der Ärzte gaben an, dass sie gut bzw. sehr gut darüber Bescheid wissen, welche Untersuchungs- und Therapiemöglichkeiten in der Schlosspark-Klinik vorgehalten werden. Immerhin fast 20% schätzen ihr Wissen als nur akzeptabel ein und sogar 8% geben an, schlecht über die Angebote Bescheid zu wissen.

2.1.6 Einschätzung der Schlosspark-Klinik im Vergleich zu anderen Krankenhäusern

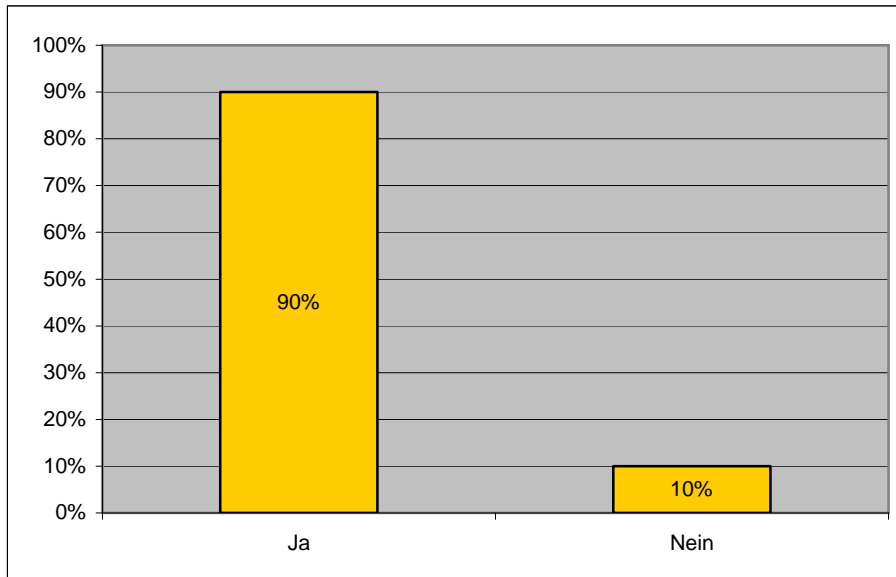


„Wie bewerten Sie die Schlosspark-Klinik gegenüber anderen Krankenhäusern?“

Alles in allem bewerten 70% der Befragten die Schlosspark-Klinik gegenüber anderen Krankenhäusern als besser bzw. viel besser. 27% geben an, dass die Schlosspark-Klinik anderen Kliniken ähnelt und nur 3% bewerten die Klinik schlechter als andere Krankenhäuser.

2.2 Kooperation und Kommunikation

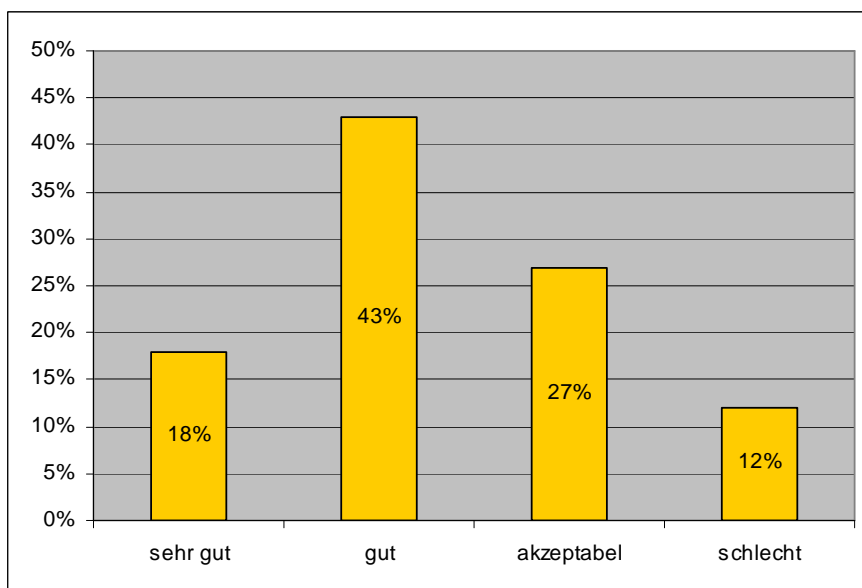
2.2.1 Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit



„Sind Sie mit der Zusammenarbeit mit unseren Kliniken zufrieden?“

Die überwiegende Mehrheit, nämlich fast 90%, sind mit der Zusammenarbeit zufrieden. Die 10% Unzufriedenen gaben als Gründe vor allem zu lange Wartezeiten auf ambulante Vorstellungstermine an sowie auch eine schlechte Erreichbarkeit der medizinischen Fachabteilungen, um Termine zu vereinbaren.

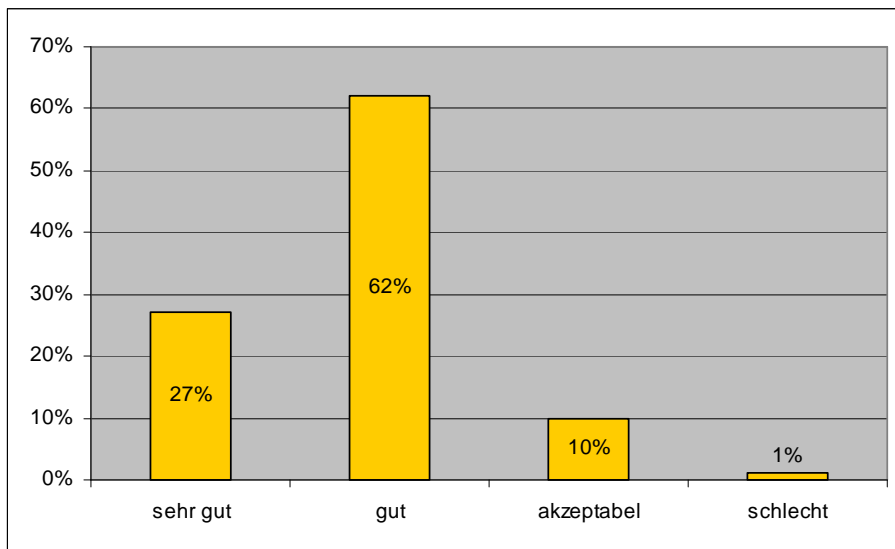
2.2.2 Terminvergabe



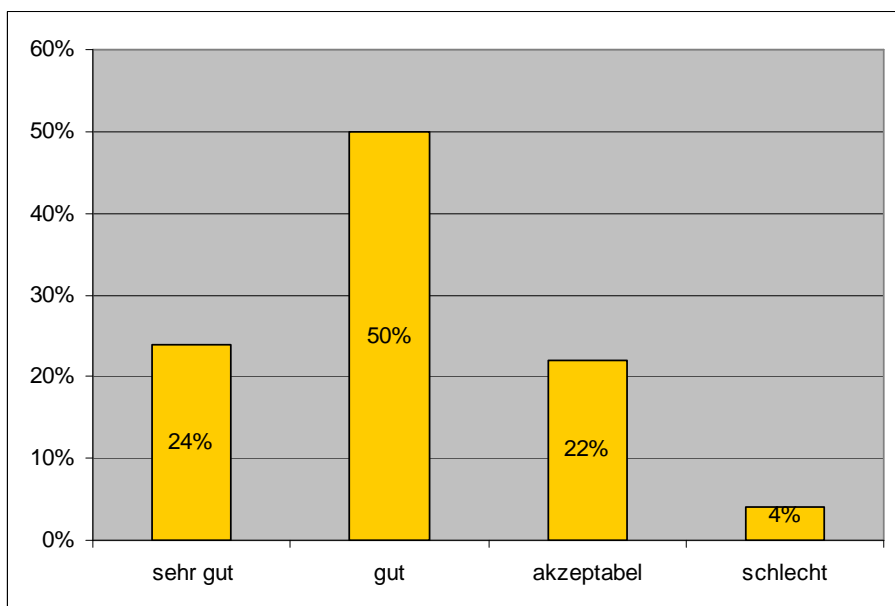
„Wie beurteilen Sie die Terminvergabe bei Einweisungen in die Schlosspark-Klinik?“

Konkret nach der Beurteilung der Terminvergabep Praxis befragt, schätzten dann auch fast 30% der befragten Ärzte die Terminvergabe als nur akzeptabel ein, 12% gar als schlecht.

2.2.3 Arztbrief



„Wie beurteilen Sie den Informationsgehalt und die Qualität des Arztbriefes?“

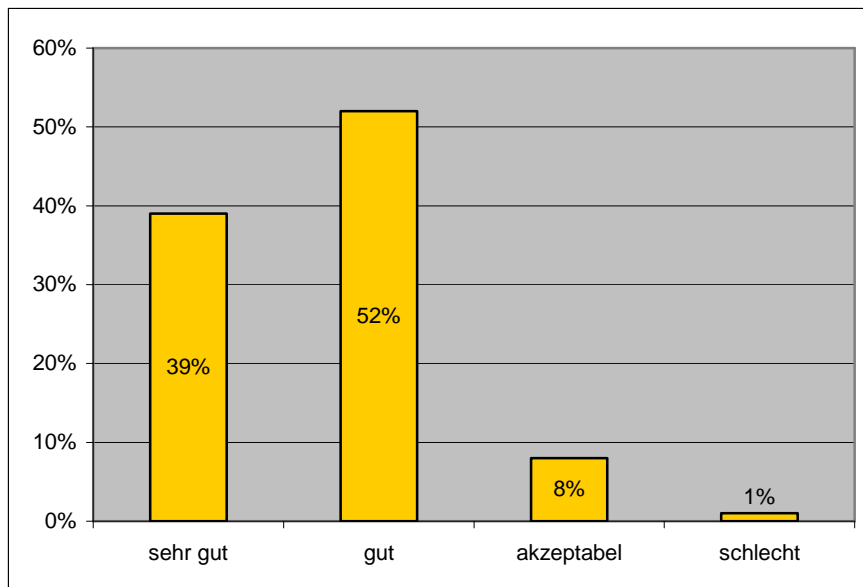


„Wie beurteilen Sie die Schnelligkeit der Übersendung des Arztbriefes?“

Während die Qualität der Arztbriefe von den Einweisern überwiegend positiv bewertet wird (nur 10% der Befragten schätzen die Qualität nur „akzeptabel“, lediglich 1% als „schlecht“ ein), wird die Schnelligkeit der Übersendung der Arztbriefe nicht ganz so positiv bewertet. Immerhin 22% beurteilen die Schnelligkeit als nur „akzeptabel“, 4% sogar als „schlecht“.

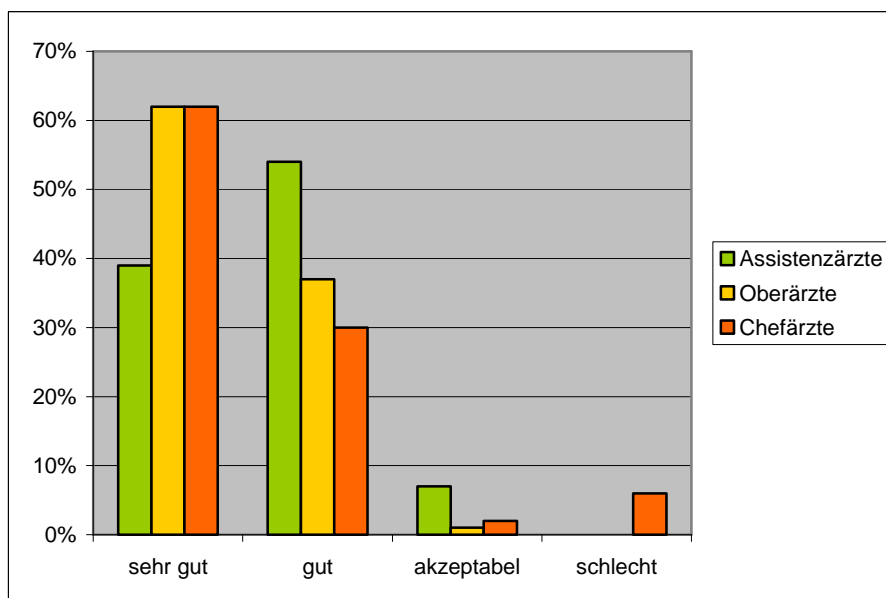
2.3. Qualität und Freundlichkeit

2.3.1 Qualität von Diagnostik, Behandlung und Therapie



„Wie beurteilen Sie die Qualität der durchgeführten Diagnostik und Therapie?“

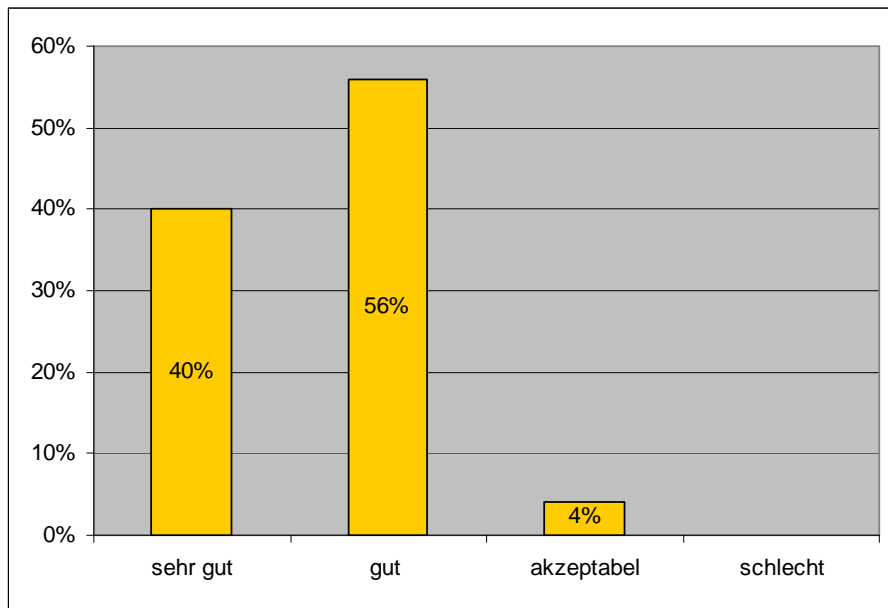
2.3.2 Kompetenz der Ärzte



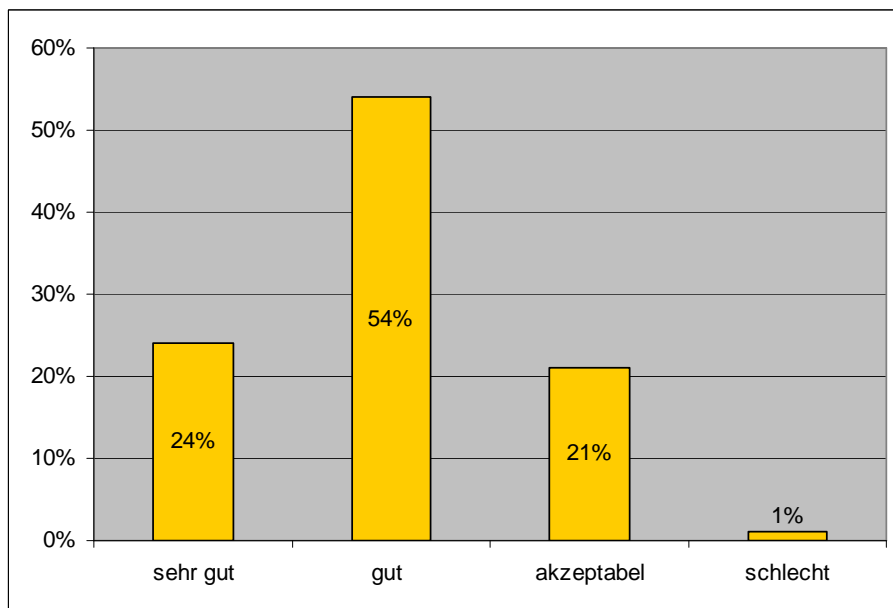
„Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Ärzte?“

Sehr gute und gute Behandlungsqualität bescheinigen 91% der Befragten der Schlosspark-Klinik. Entsprechend positiv fällt auch die Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Ärzte aus. Besonders gut wird die Kompetenz von Chef- und Oberärzten eingeschätzt.

2.3.3 Freundlichkeit und Patientenorientierung



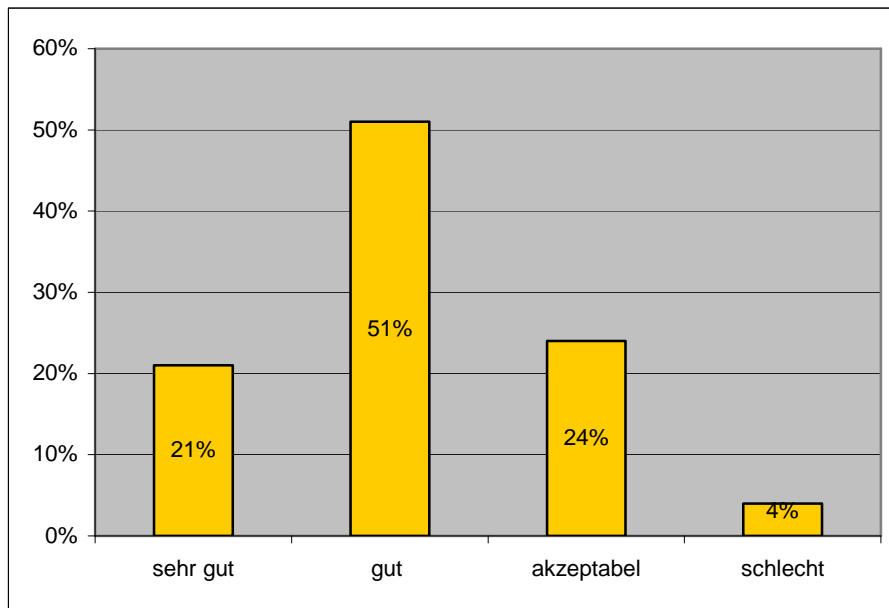
„Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Personals?“



„Wie werden aus Ihrer Sicht Ihre Patienten zu Erkrankungen, Therapien und gegebenenfalls zu Weiterbehandlungen informiert?“

Besonders gute Werte erhält die Freundlichkeit des ärztlichen Personals. Abstriche werden seitens der zuweisenden Ärzte bzgl. der Informiertheit der Patienten über ihre Erkrankung gemacht. Gut 20% schätzen dies nur als akzeptabel ein.

2.3.4 Erreichbarkeit der Krankenhausärzte



„Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Ärzte?“

Immerhin 72% der niedergelassenen Ärzte sind zufrieden mit der Erreichbarkeit der Krankenhausärzte und beurteilen Sie mit gut und sehr gut. Allerdings finden 24% die Erreichbarkeit nur akzeptabel und 4% beurteilen sie sogar als schlecht.

3. Fazit der Befragungsergebnisse

Der fachliche Ruf und das Image der Klinik sind sehr gut, die Zufriedenheit mit dem Leistungsangebot groß. Fast 20% der befragten Ärzte fühlen sich jedoch nur akzeptabel über die diagnostischen und medizintechnischen Möglichkeiten der Klinik informiert, 8% fühlen sich sogar schlecht informiert. Die Zuweiser wünschen sich mehr Informationen über Neuerungen, am liebsten würden sie diese per Infobrief (Post) erfahren.

Zwei Drittel der Befragten schätzen die Klinik viel besser oder besser ein als andere Kliniken, ein Drittel der Ärzte sehen keine Unterschiede. Mit der Zusammenarbeit sind 90% zufrieden, 10% unzufrieden. Die Freundlichkeit der Krankenhausärzte überzeugt.

Mit den Inhalten und der Qualität des Arztbriefes sind die Zuweiser zufrieden, die Schnelligkeit bewerten allerdings über 22% nur als akzeptabel, 4% finden, dass der Arztbrief zu spät verschickt wird.

Die Terminvereinbarung bei Klinikeinweisungen könnten in einzelnen Abteilungen verbessert werden. Dies gilt auch für die Aufnahme von Notfällen und die Terminvergabe in einigen Ambulanzbereichen der Klinik.