

## Befragungsergebnisse Patienten der Abteilung Innere Medizin 2014

### Ergebnisse Patientenbefragung im Überblick

Befragt wurde mit einem Standardbogen der Anaquestra GmbH ([www.anaquestra.de](http://www.anaquestra.de)). Dieser Bogen erfasst den Grad an **Unzufriedenheit** (Unzufriedenheitsindex) über die entsprechenden Krankenhaus-Bereiche Ärzte, Pflege, Hotellerie sowie Organisation. Hier eine Auswahl an Fragen:

| Bereich Ärzte        |   |
|----------------------|---|
| Frage 1              | Wie beurteilen Sie die medizinische Betreuung durch die Ärzte?            |
| Frage 2              | Wurden Sie durch die Ärzte gut informiert?                                |
| Frage 3              | Wie war der persönliche Umgang der Ärzte mit Ihnen?                       |
| Frage 4              | War jemand erreichbar, wenn Sie Hilfe vom ärztlichen Personal benötigten? |
|                      |   |
| Bereich Pflege       |   |
| Frage 5              | Wie beurteilen Sie die fachliche Betreuung durch das Pflegepersonal?      |
| Frage 6              | Wurden Sie durch das Pflegepersonal gut informiert?                       |
| Frage 7              | Wie war der persönliche Umgang des Pflegepersonals mit Ihnen?             |
| Frage 8              | War jemand erreichbar, wenn Sie Hilfe vom Pflegepersonal benötigten?      |
|                      |   |
| Bereich Hotellerie   |   |
| Frage 9              | Waren Sie mit dem Essen zufrieden?  |
| Frage 10             | Wie empfanden Sie die Sauberkeit im Krankenhaus allgemein?                |
|                      |   |
| Bereich Organisation |   |
| Frage 11             | Wie gut war das Aufnahmeverfahren des Krankenhauses organisiert?          |
| Frage 12             | Mussten Sie bei Untersuchungen unangenehm lange warten?                   |
| Frage 13             | Wie beurteilen Sie rückwirkend den Zeitpunkt Ihrer Entlassung?*           |
|                      |   |
| Kontrollfragen       |   |
| Frage 14             | Wie beurteilen Sie den Behandlungserfolg?                                 |
| Frage 15             | Würden Sie das Krankenhaus Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?  |

Die nächste Tabelle zeigt die Ergebnisse der Patientenbefragung bezogen auf die Abteilung für Innere Medizin der Schlosspark-Klinik. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass ein Wert umso besser ist, je niedriger er ist – gemessen wurde die Unzufriedenheit mit den Kriterien Ärzte, Pflege und Organisation

|  | Alle Bereiche | Ärzte | Pflege | Organisation |
|--|---------------|-------|--------|--------------|
| Innere Medizin der Schlosspark-Klinik          | 21,9          | 17,4  | 25,1   | 21,7         |
| Innere Abteilungen aller anderen Krankenhäuser | 22,2          | 18,4  | 22,8   | 23,9         |

Tabelle basiert auf dem Unzufriedenheitsindex – 0 = absolute Zufriedenheit, 100 = absolute Unzufriedenheit

Die Ergebnisse zeigen, dass der Wert der Abteilung Innere Medizin der Schlosspark-Klinik, der sich auf den Durchschnitt aller Befragungsbereiche bezieht, positiver ist als der durchschnittliche Wert der Vergleichskrankenhäuser. Betrachtet man die einzelnen Bereiche, so wird deutlich, dass dies zwar für die Bereiche Ärzte und Organisation zutrifft, nicht jedoch für die Pflege gilt.