

Befragungsergebnisse Patienten der Abteilung Neurologie 2014

Ergebnisse Patientenbefragung im Überblick

Befragt wurde mit einem Standardbogen der Anaquestra GmbH (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 Neurologie 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, Organisation und Hotellerie.

| | Alle Bereiche | Ärzte | Pflege | Organisation | Hotellerie |
|---|---------------|-------|--------|--------------|------------|
| Neurologie der Schlosspark-Klinik | 18,2 | 15 | 19,3 | 18,5 | 26,6 |
| Neurologische Abteilungen aller anderen Krankenhäuser | 22,2 | 18,7 | 22,8 | 23,8 | 28,3 |

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

Die Ergebnisse zeigen, dass alle Werte der Abteilung Neurologie der Schlosspark-Klinik positiver sind, als die der Vergleichskrankenhäuser. Über alle Bewertungsdimensionen hinweg sind die Patienten besonders zufrieden.