

# KAVK Qualitätssicherung

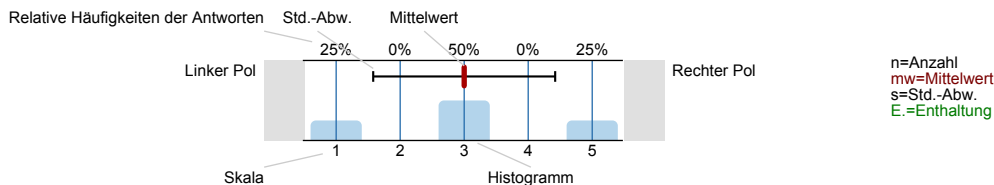
Gesamtjahr 2012 Patientenbefragung  
Erfasste Fragebögen = 1583



## Auswertungsteil der geschlossenen Fragen

### Legende

Fragestext

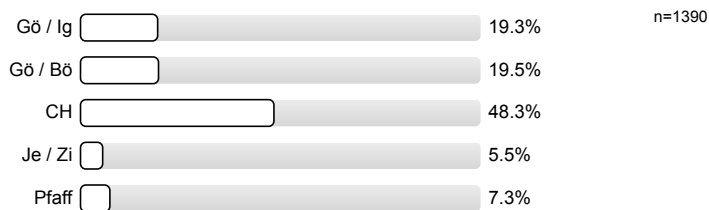


### 1. Stations / Fachabteilungszuordnung

1.1) Station:

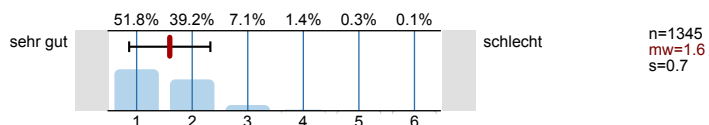


1.2) Fachabteilung

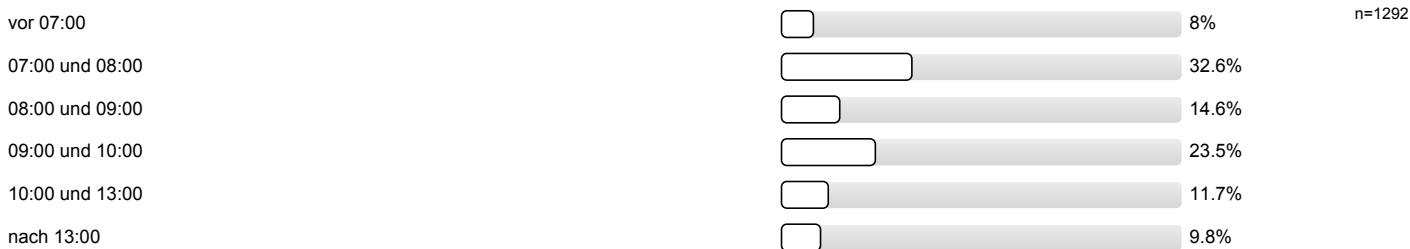


### 2. Aufnahme

2.1) Wie empfanden Sie die Aufnahme in der Patientenverwaltung?

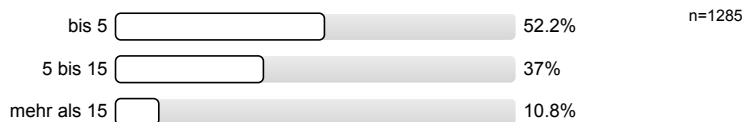


2.2) Wann wurden sie zur stationären Aufnahme bestellt



### 3. Wie lange haben Sie am Aufnahmetag gewartet auf (Angaben in Minuten):

3.1) die administrative Aufnahme in der Verwaltung



3.2) die pflegerische Aufnahme auf der Station



3.3) bis zur Zuweisung eines Zimmers / Bettes auf der Station

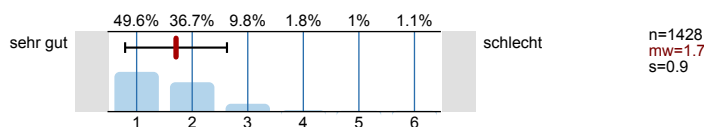


3.4) bis zum ersten Arztkontakt auf Station

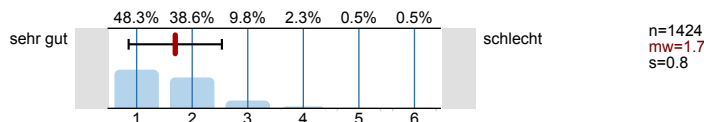


#### 4. Aufklärung

4.1) Wie fühlten Sie sich über die Behandlungen, Untersuchungen, Eingriffe, Risiken und Alternativen informiert?

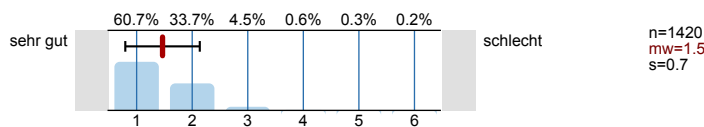


4.2) Wie fühlten Sie sich über die pflegerischen Behandlungsmethoden informiert?

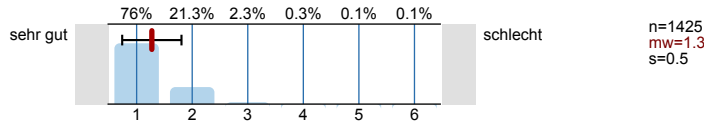


#### 5. Stationsablauf

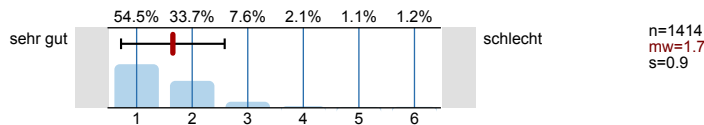
5.1) Wie empfanden Sie die Aufnahme auf Station?



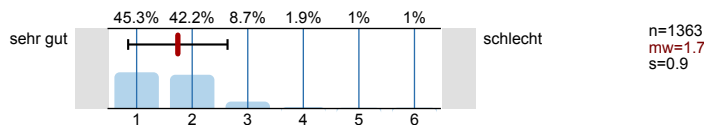
5.2) Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unseres Krankenpflegepersonals?



5.3) Wie empfanden Sie die persönliche Zuwendung der Ärzte auf der Station?



5.4) War die zeitliche Organisation der Untersuchungsabläufe für Sie zufrieden stellend?



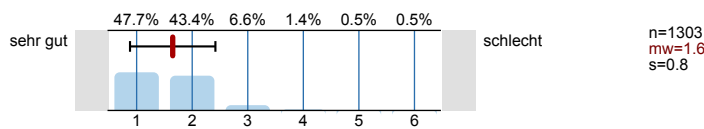
5.5) Wurden Sie in unserer Klinik operiert?



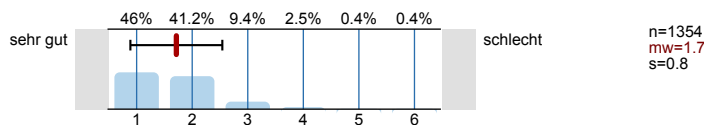
5.6) Wenn ja, haben Sie vorher die Anästhesiesprechstunde wahrgenommen?



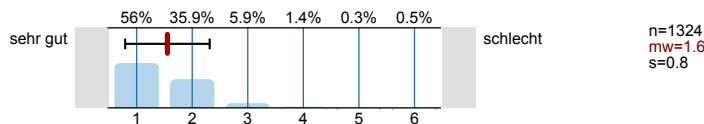
5.7) Waren Sie mit der Vorbereitung auf Ihren stationären Aufenthalt zufrieden?



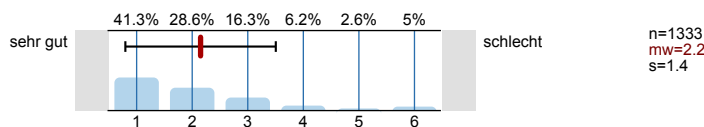
5.8) Stand Ihnen zu jeder Zeit ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung?



5.9) Wie zufrieden sind Sie mit dem Ergebnis Ihrer Behandlung?

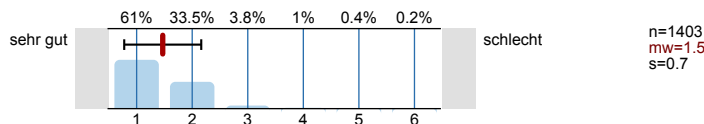


5.10) Wie sinnvoll finden Sie den Einsatz des Patientenarmbandes?

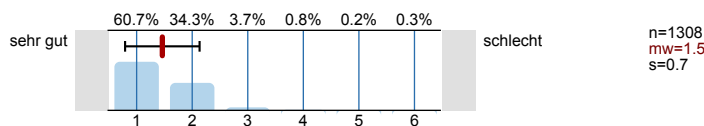


### 6. Atmosphäre

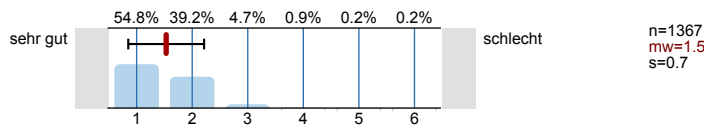
6.1) Haben Sie den Eindruck eine zufrieden stellende menschliche Betreuung erfahren zu haben?



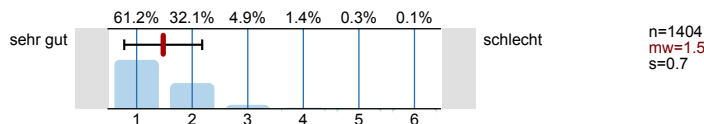
6.2) War der Kontakt der Ärzte/Pflegepersonal zu Ihren Angehörigen freundlich?



6.3) Wie empfanden Sie die Zusammenarbeit zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal?

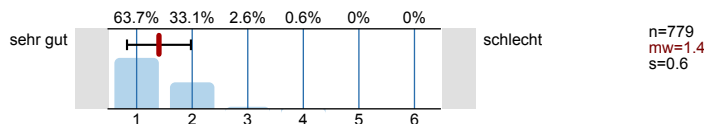


6.4) Wie empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Haus?



### 7. Wie war die Freundlichkeit und Behandlung während Ihres Aufenthaltes

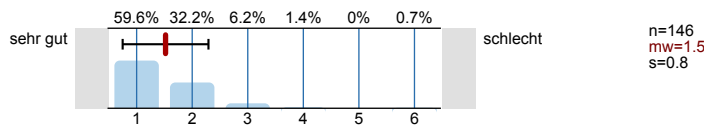
7.1) des Funktionsdienstes im OP (falls Kontakt bestand)



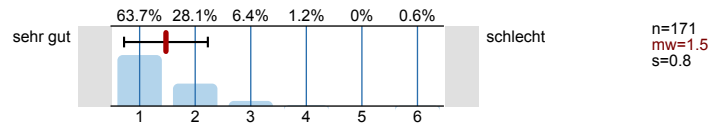
7.2) der Röntgenabteilung (falls Kontakt bestand)



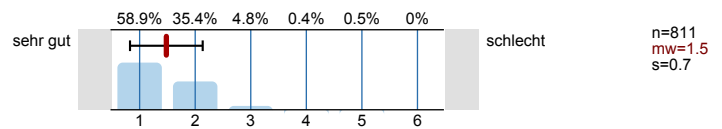
7.3) der Physiotherapie (falls Kontakt bestand)



7.4) des Sozialdienstes (falls Kontakt bestand)

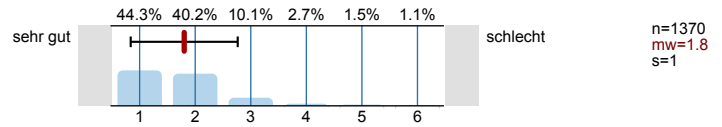


7.5) des Hauswirtschaftsdienstes



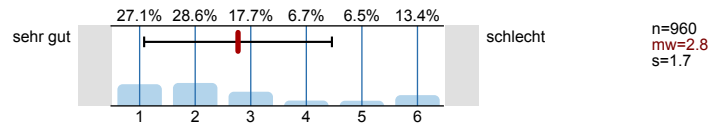
## 8. Persönliche Zuwendung

8.1) Hatten Sie den Eindruck, dass dem Pflegepersonal genügend Zeit für Gespräche mit Ihnen zur Verfügung stand?

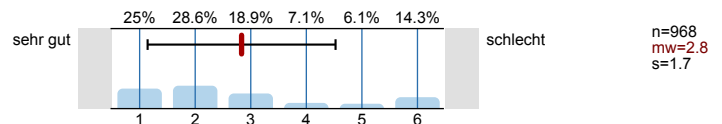


## 9. Dienstleistung/ Service

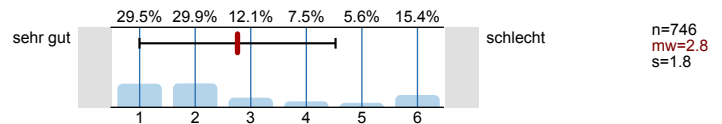
9.1) Telefon



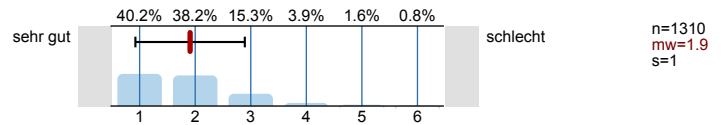
9.2) Fernsehen



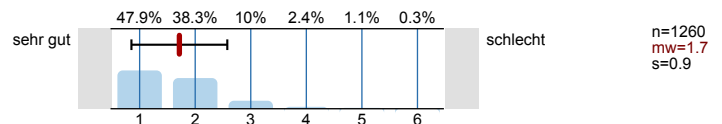
9.3) Ein- bzw. Zwei-Bettzimmer / Chefarztwahl



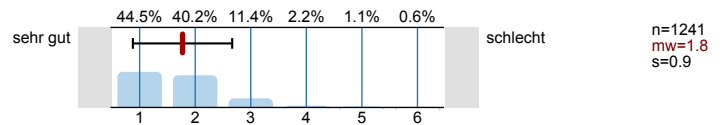
9.4) schmackhaft



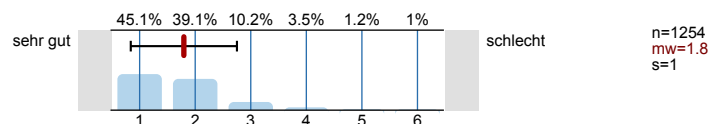
9.5) ausreichend



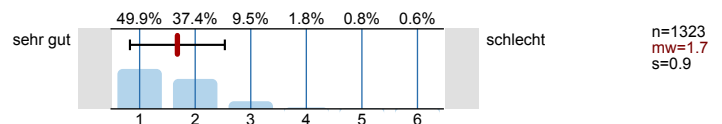
9.6) abwechslungsreich



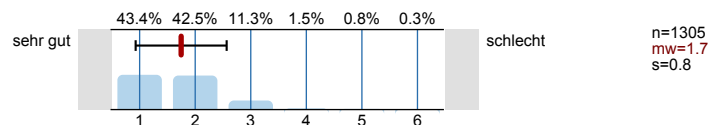
9.7) warm genug



9.8) Wie empfanden Sie die Sauberkeit in Ihrem Zimmer?

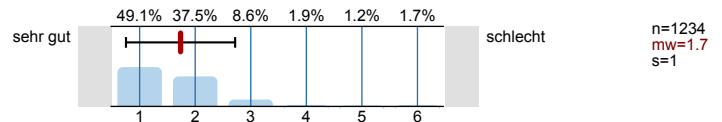


9.9) Wie zufrieden sind Sie mit der Beschilderung in unserer Klinik?

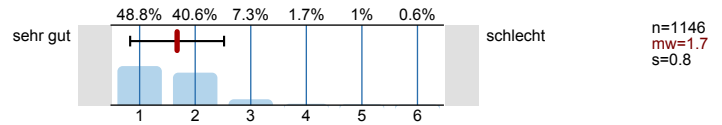


## 10. Entlassung

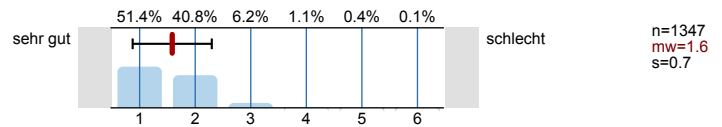
10.1) Haben Sie ausreichende u. verständliche ärztliche Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?



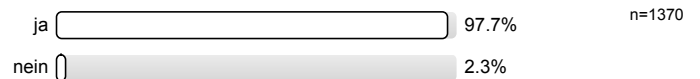
10.2) Haben Sie ausreichende u. verständliche pflegerische Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?



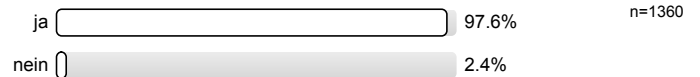
10.3) Wie würden Sie den Klinikaufenthalt insgesamt beurteilen?



10.4) Würden Sie unsere Klinik Ihren Verwandten, Freunden und Ihrem einweisenden Arzt weiterempfehlen?

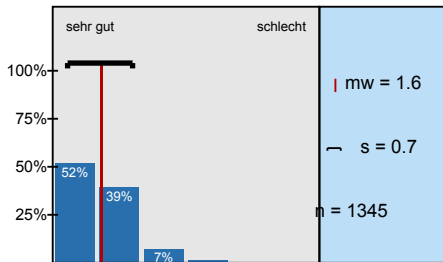


10.5) Würden Sie sich in Zukunft wieder in unserer Klinik behandeln lassen?

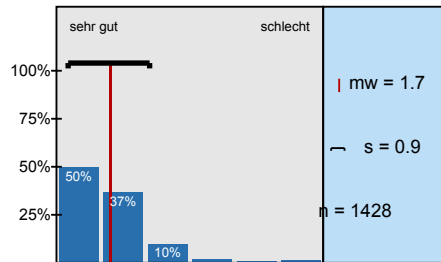


## Histogramme zu den Skalafragen

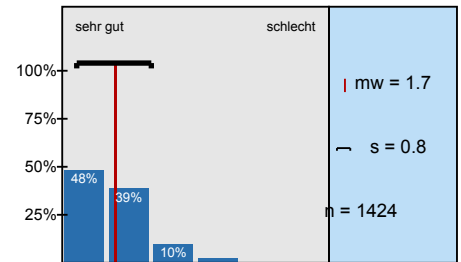
Wie empfanden Sie die Aufnahme in der Patientenverwaltung?



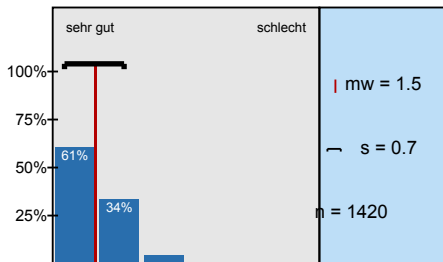
Wie fühlten Sie sich über die Behandlungen, Untersuchungen, Eingriffe, Risiken und Alternativen?



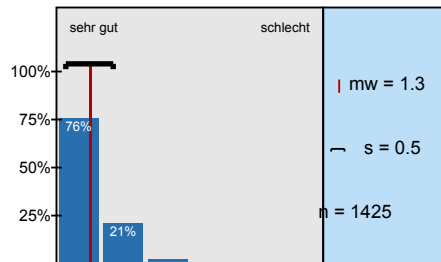
Wie fühlten Sie sich über die pflegerischen Behandlungsmethoden informiert?



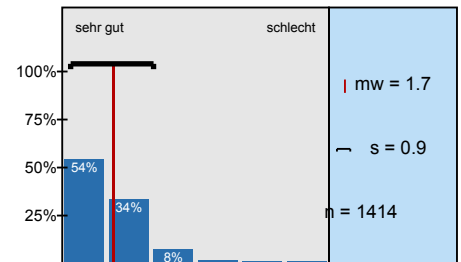
Wie empfanden Sie die Aufnahme auf Station?



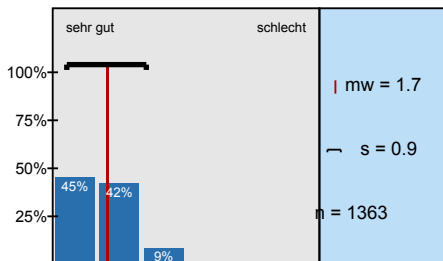
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unseres Krankenpflegepersonals?



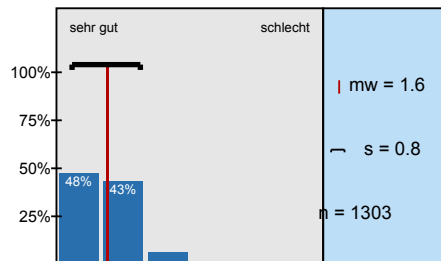
Wie empfanden Sie die persönliche Zuwendung der Ärzte auf der Station?



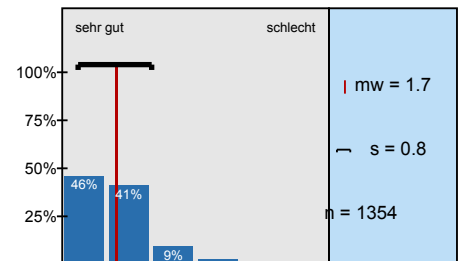
War die zeitliche Organisation der Untersuchungsabläufe für Sie zufrieden stellend?



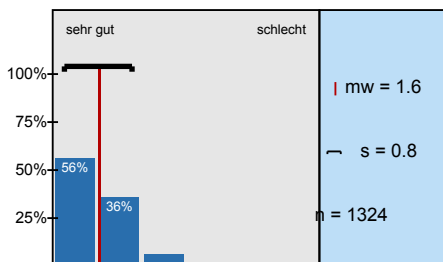
Waren Sie mit der Vorbereitung auf Ihren stationären Aufenthalt zufrieden?



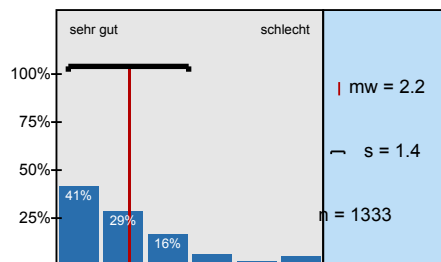
Stand Ihnen zu jeder Zeit ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung?



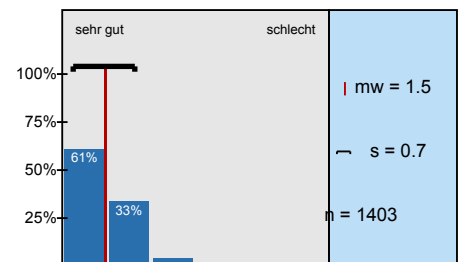
Wie zufrieden sind Sie mit dem Ergebnis Ihrer Behandlung?



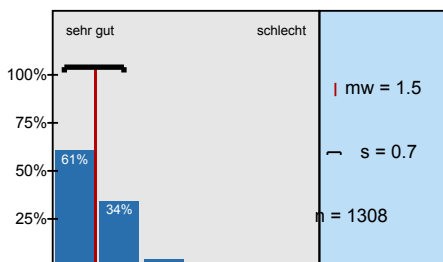
Wie sinnvoll finden Sie den Einsatz des Patientenarmbandes?



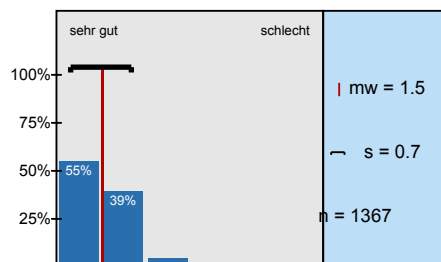
Haben Sie den Eindruck eine zufrieden stellende menschliche Betreuung erfahren zu haben?



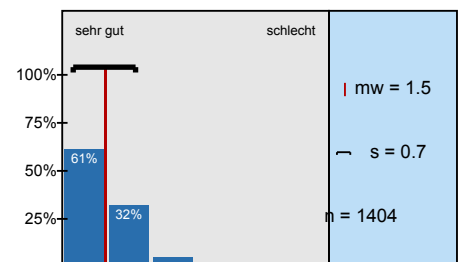
War der Kontakt der Ärzte/Pflegepersonal zu Ihren Angehörigen freundlich?



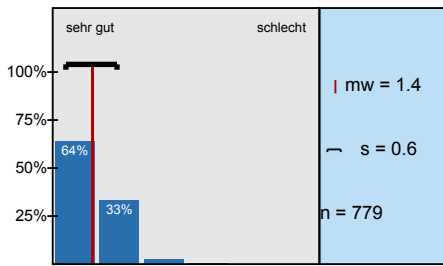
Wie empfanden Sie die Zusammenarbeit zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal?



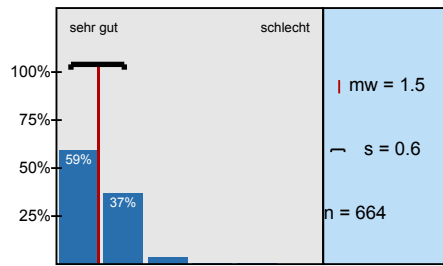
Wie empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Haus?



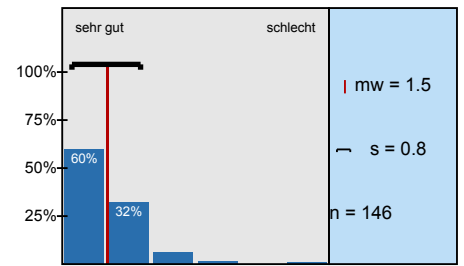
des Funktionsdienstes im OP (falls Kontakt bestand)



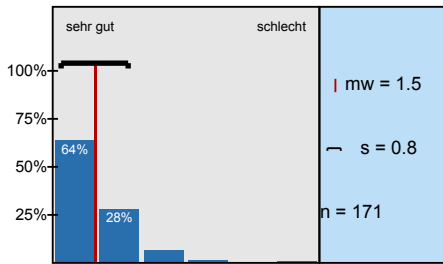
der Röntgenabteilung (falls Kontakt bestand)



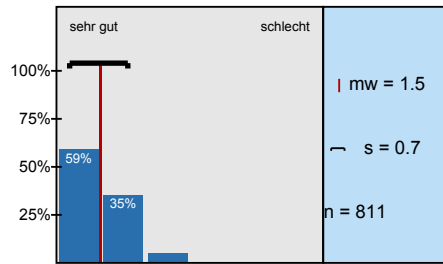
der Physiotherapie (falls Kontakt bestand)



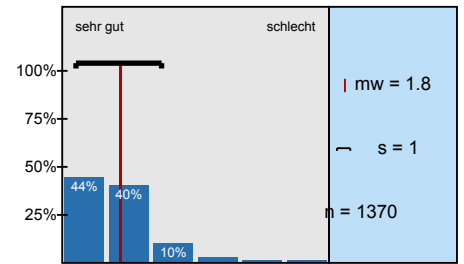
des Sozialdienstes (falls Kontakt bestand)



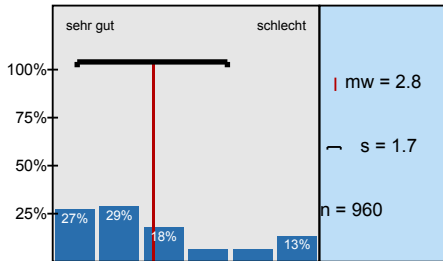
des Hauswirtschaftsdienstes



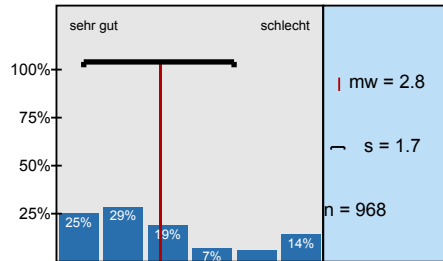
Hatten Sie den Eindruck, dass dem Pflegepersonal genügend Zeit für Gespräche mit Ihnen zur



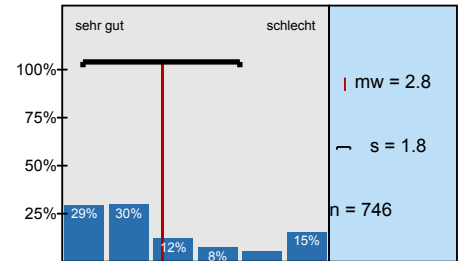
Telefon



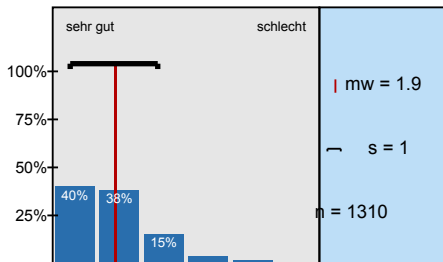
Fernsehen



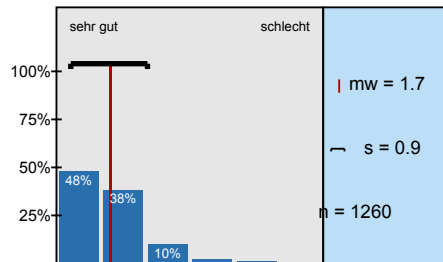
Ein- bzw. Zwei-Bettzimmer / Chefarztwahl



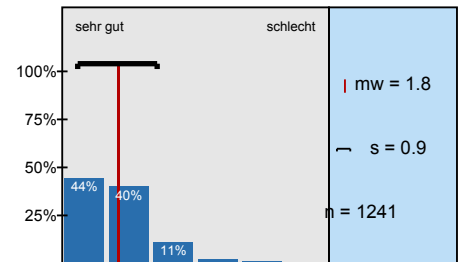
schmackhaft



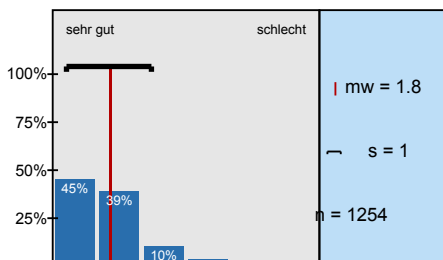
ausreichend



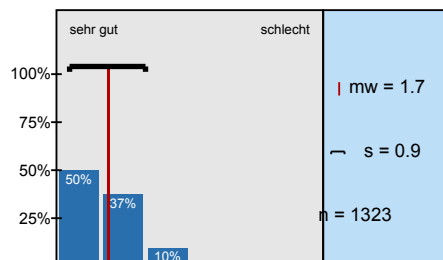
abwechslungsreich



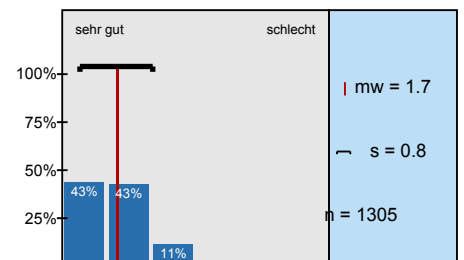
warm genug



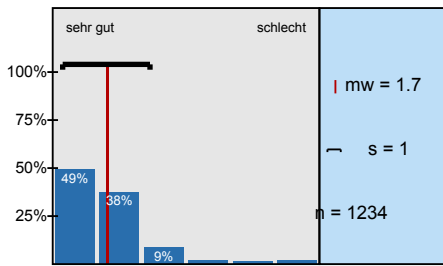
Wie empfanden Sie die Sauberkeit in Ihrem Zimmer?



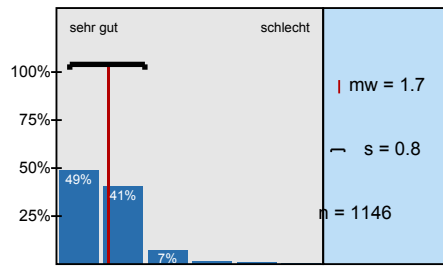
Wie zufrieden sind Sie mit der Beschilderung in unserer Klinik?



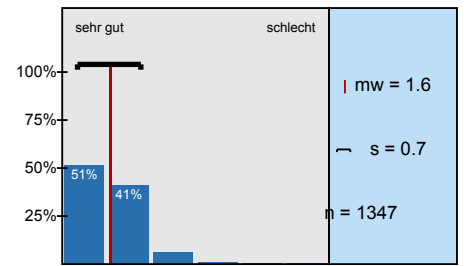
Haben Sie ausreichende u. verständliche ärztliche Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?



Haben Sie ausreichende u. verständliche pflegerische Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?



Wie würden Sie den Klinikaufenthalt insgesamt beurteilen?





# Profilinie

Zusammenstellung: Gesamtjahr 2012 Patientenbefragung

## 2. Aufnahme

2.1) Wie empfanden Sie die Aufnahme in der Patientenverwaltung?



n=1345  
mw=1.6

## 4. Aufklärung

4.1) Wie fühlten Sie sich über die Behandlungen, Untersuchungen, Eingriffe, Risiken und Alternativen informiert?



n=1428  
mw=1.7

4.2) Wie fühlten Sie sich über die pflegerischen Behandlungsmethoden informiert?



n=1424  
mw=1.7

## 5. Stationsablauf

5.1) Wie empfanden Sie die Aufnahme auf Station?



n=1420  
mw=1.5

5.2) Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unseres Krankenpflegepersonals?



n=1425  
mw=1.3

5.3) Wie empfanden Sie die persönliche Zuwendung der Ärzte auf der Station?



n=1414  
mw=1.7

5.4) War die zeitliche Organisation der Untersuchungsabläufe für Sie zufrieden stellend?



n=1363  
mw=1.7

5.7) Waren Sie mit der Vorbereitung auf Ihren stationären Aufenthalt zufrieden?



n=1303  
mw=1.6

5.8) Stand Ihnen zu jeder Zeit ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung?



n=1354  
mw=1.7

5.9) Wie zufrieden sind Sie mit dem Ergebnis Ihrer Behandlung?



n=1324  
mw=1.6

5.10) Wie sinnvoll finden Sie den Einsatz des Patientenarmbandes?



n=1333  
mw=2.2

## 6. Atmosphäre

6.1) Haben Sie den Eindruck eine zufrieden stellende menschliche Betreuung erfahren zu haben?



n=1403  
mw=1.5

6.2) War der Kontakt der Ärzte/Pflegepersonal zu Ihren Angehörigen freundlich?



n=1308  
mw=1.5

6.3) Wie empfanden Sie die Zusammenarbeit zwischen den Ärzten und dem Pflegepersonal?



n=1367  
mw=1.5

6.4) Wie empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Haus?



n=1404  
mw=1.5

## 7. Wie war die Freundlichkeit und Behandlung während Ihres Aufenthaltes

7.1) des Funktionsdienstes im OP (falls Kontakt bestand)



n=779  
mw=1.4

7.2) der Röntgenabteilung (falls Kontakt bestand)












n=664  
mw=1.5

7.3) der Physiotherapie (falls Kontakt bestand)	sehr gut		schlecht	n=146 mw=1.5
7.4) des Sozialdienstes (falls Kontakt bestand)	sehr gut		schlecht	n=171 mw=1.5
7.5) des Hauswirtschaftsdienstes	sehr gut		schlecht	n=811 mw=1.5




### 8. Persönliche Zuwendung

8.1) Hatten Sie den Eindruck, dass dem Pflegepersonal genügend Zeit für Gespräche mit Ihnen zur Verfügung stand?	sehr gut		schlecht	n=1370 mw=1.8
--	----------	--	----------	------------------

### 9. Dienstleistung/ Service

9.1) Telefon	sehr gut		schlecht	n=960 mw=2.8
9.2) Fernsehen	sehr gut		schlecht	n=968 mw=2.8
9.3) Ein- bzw. Zwei-Bettzimmer / Chefarztwahl	sehr gut		schlecht	n=746 mw=2.8
9.4) schmackhaft	sehr gut		schlecht	n=1310 mw=1.9
9.5) ausreichend	sehr gut		schlecht	n=1260 mw=1.7
9.6) abwechslungsreich	sehr gut		schlecht	n=1241 mw=1.8
9.7) warm genug	sehr gut		schlecht	n=1254 mw=1.8
9.8) Wie empfanden Sie die Sauberkeit in Ihrem Zimmer?	sehr gut		schlecht	n=1323 mw=1.7
9.9) Wie zufrieden sind Sie mit der Beschilderung in unserer Klinik?	sehr gut		schlecht	n=1305 mw=1.7

### 10. Entlassung

10.1) Haben Sie ausreichende u. verständliche ärztliche Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?	sehr gut		schlecht	n=1234 mw=1.7
10.2) Haben Sie ausreichende u. verständliche pflegerische Verhaltensregeln zur Entlassung erhalten?	sehr gut		schlecht	n=1146 mw=1.7
10.3) Wie würden Sie den Klinikaufenthalt insgesamt beurteilen?	sehr gut		schlecht	n=1347 mw=1.6