

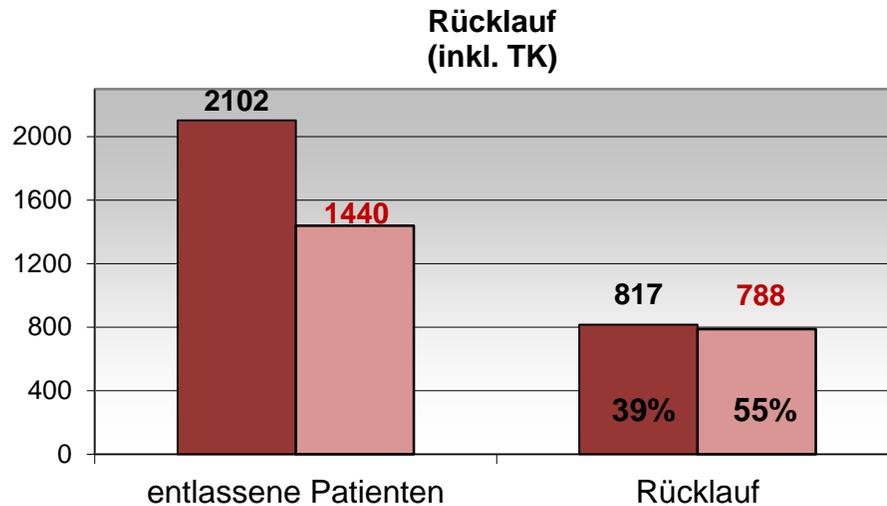
Ergebnisbericht
Patientenbefragung 2018
Dr. von Ehrenwall'sche Klinik

Dipl.-Kfm. Bernd Schlieder

conratio[®] Managementberatung GmbH

12. März 2019

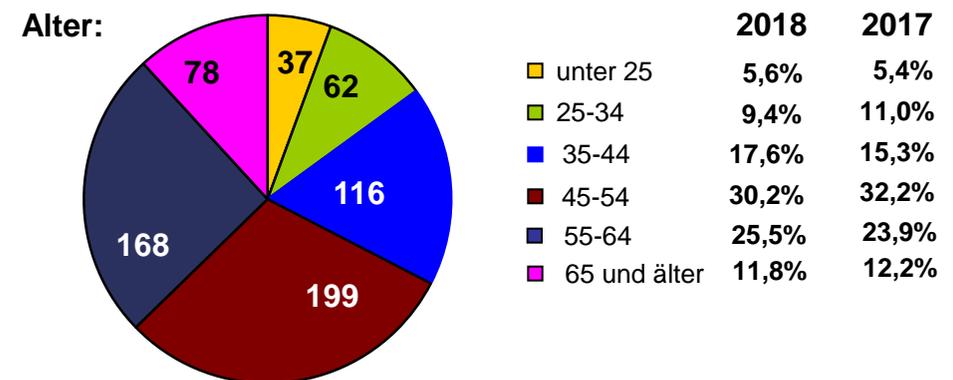
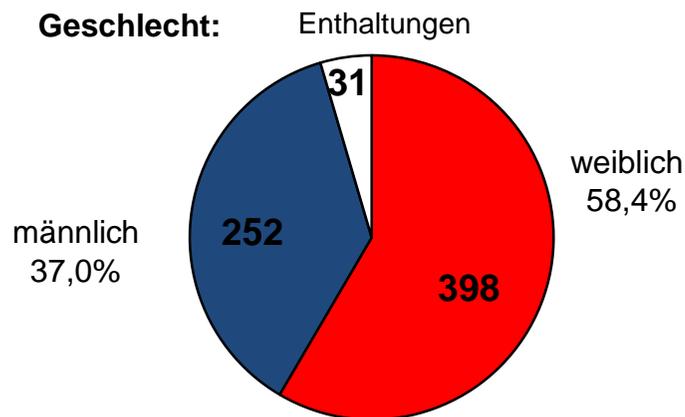
Rücklauf gesamt



Rücklaufquote gesamt: 39% (2017: 40%)

Rücklaufquote ohne geschützte Stationen: 55% (2017: 54%)

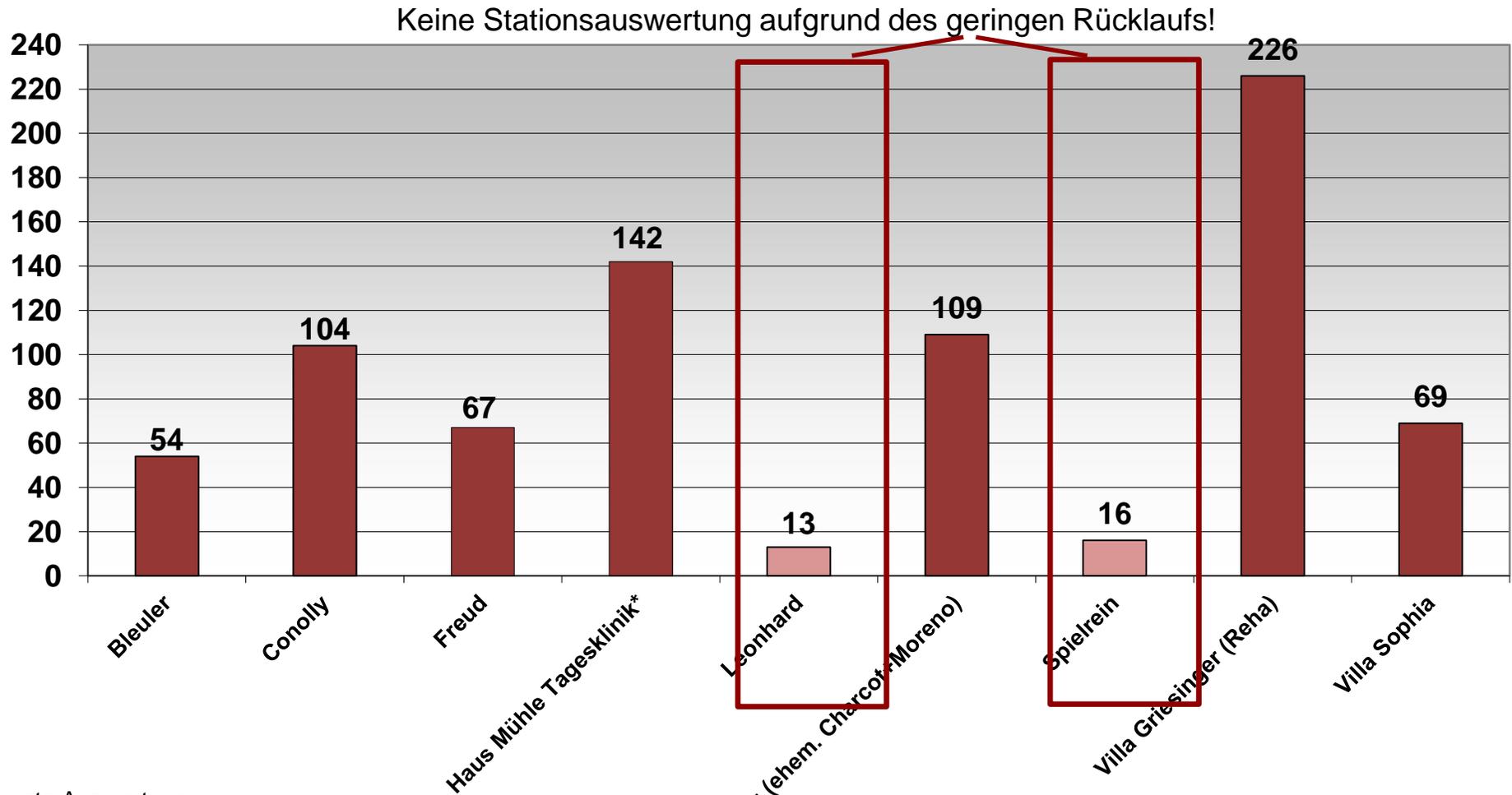
■ Klinik gesamt
■ ohne geschützte Stationen



ohne TK

Anzahl Enthaltungen: 21

Rücklauf je Station (absolute Zahlen)**

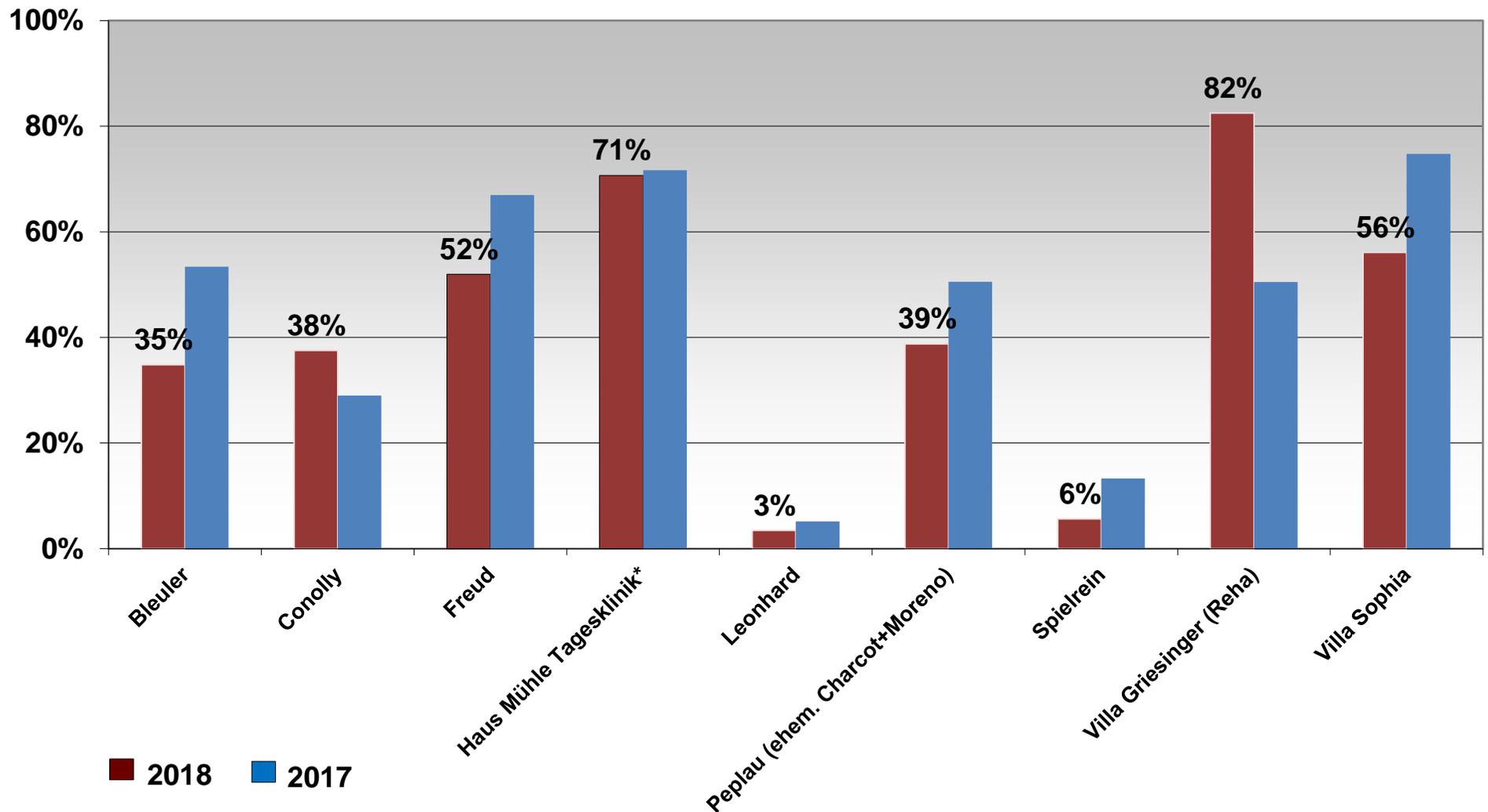


* separate Auswertung.

** Angaben gemäß den Antworten der Patienten zu Frage XIV 4.

17 Enthaltungen

Rücklauf je Station (prozentual) im Zeitvergleich



Gesamtauswertung inkl. Zeitvergleich

Zufriedenheit mit den Themen (1 von 3)

Zeitvergleich

Aufnahme und Information

Ärztliche Betreuung

Therapeutische Betreuung

Pflegerische Betreuung

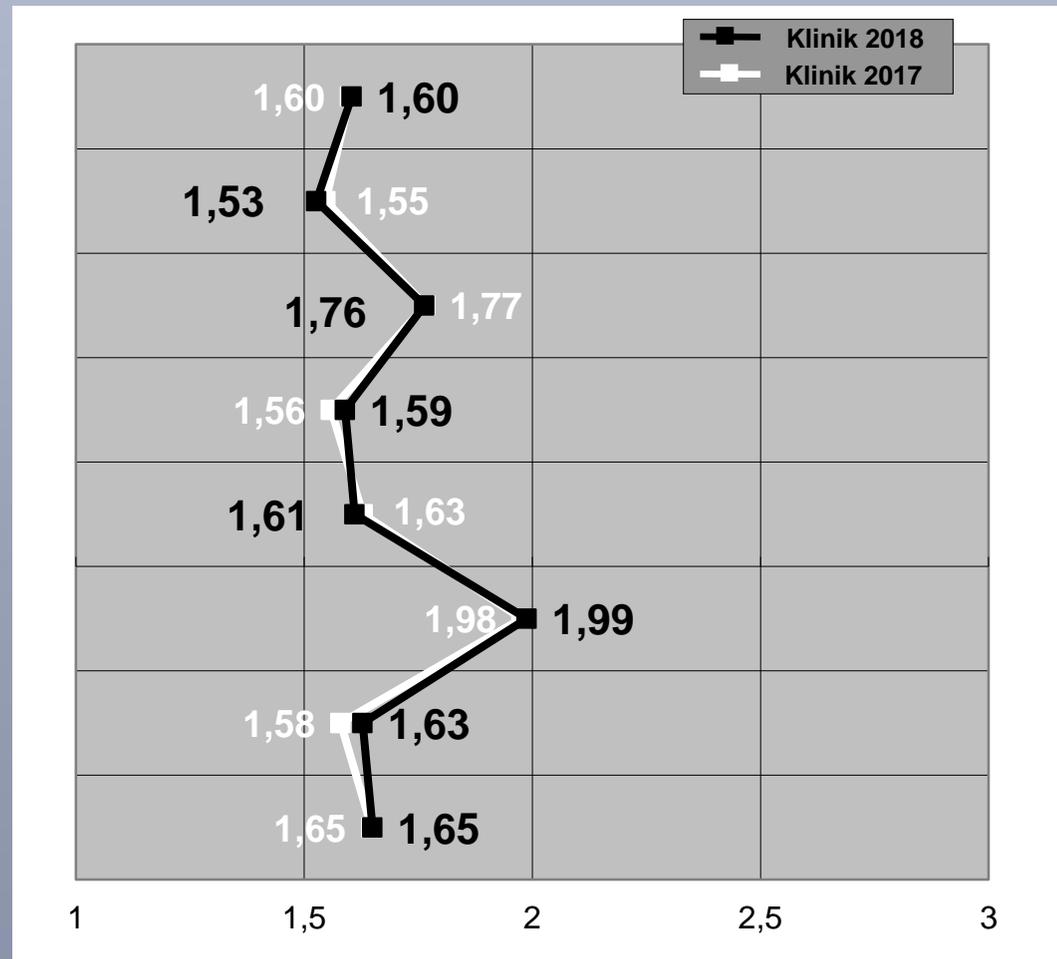
Tagesablauf und Organisation der
Behandlung

Freizeitgestaltung

Verpflegung und Unterbringung

Vorbereitung auf die Entlassung

Gesamtzufriedenheit: 1,64 (2017: 1,63)



Auszug aus Skala 1 (völlig zufrieden) bis 5 (unzufrieden)

Zufriedenheit mit den Themen (2 von 3)

Vergleich Geschlecht

Aufnahme und Information

Ärztliche Betreuung

Therapeutische Betreuung

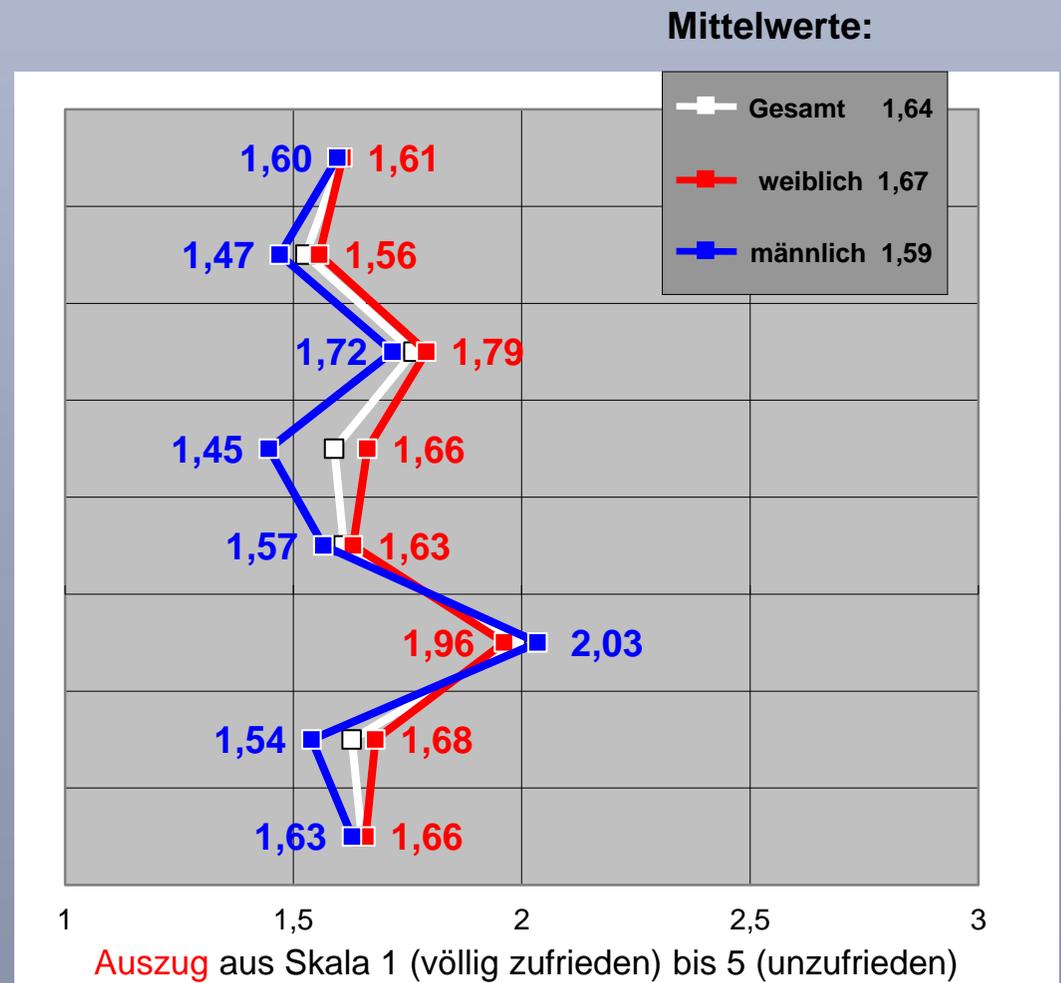
Pflegerische Betreuung

Tagesablauf und Organisation der
Behandlung

Freizeitgestaltung

Verpflegung und Unterbringung

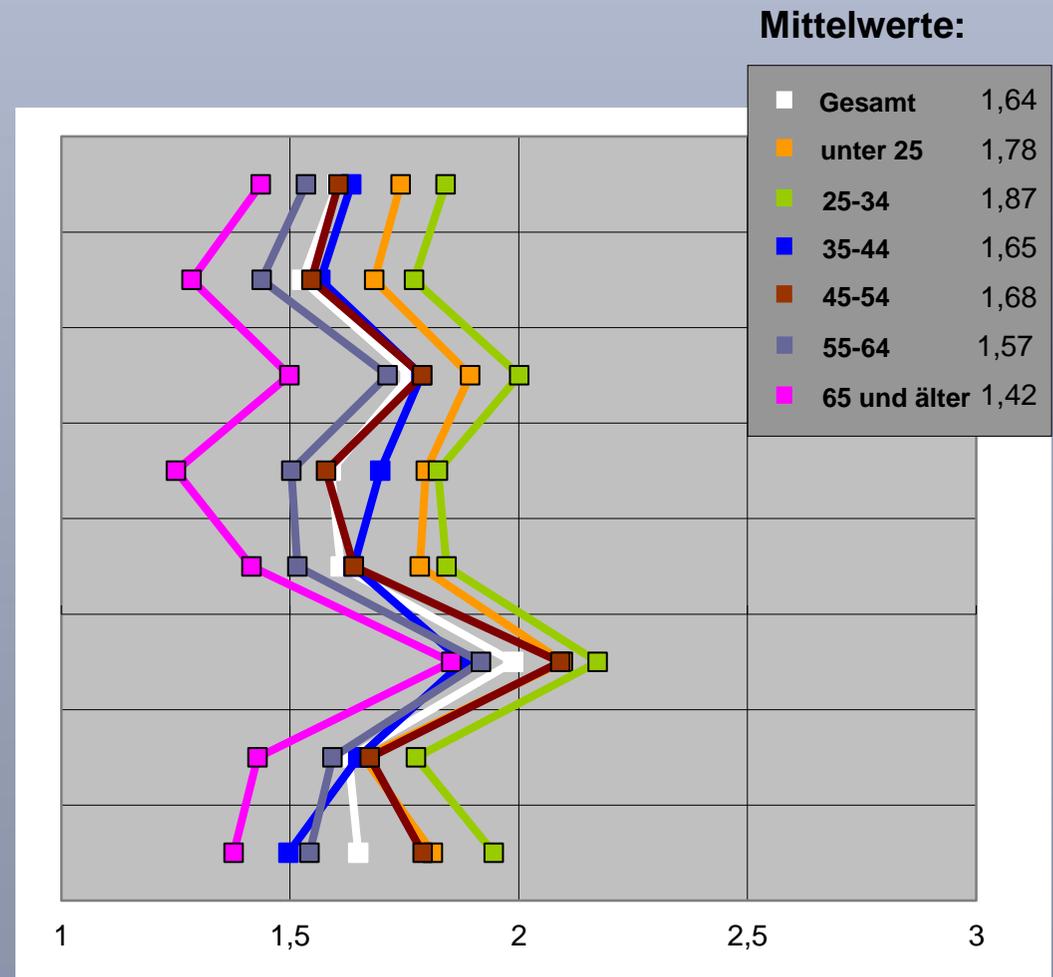
Vorbereitung auf die Entlassung



Zufriedenheit mit den Themen (3 von 3)

Vergleich Altersgruppen

- Aufnahme und Information
- Ärztliche Betreuung
- Therapeutische Betreuung
- Pflegerische Betreuung
- Tagesablauf und Organisation der Behandlung
- Freizeitgestaltung
- Verpflegung und Unterbringung
- Vorbereitung auf die Entlassung



Auszug aus Skala 1 (völlig zufrieden) bis 5 (unzufrieden)

Wichtigkeit der Themen

Mittelwert: 86,3 % (2017: 87,9 %)

Aufnahme und Information

86,3%

Ärztliche Betreuung

95,8%

Therapeutische Betreuung

95,7%

Pflegerische Betreuung

90,0%

Tagesablauf und Organisation der
Behandlung

88,3%

Freizeitgestaltung

72,2%

Verpflegung und Unterbringung

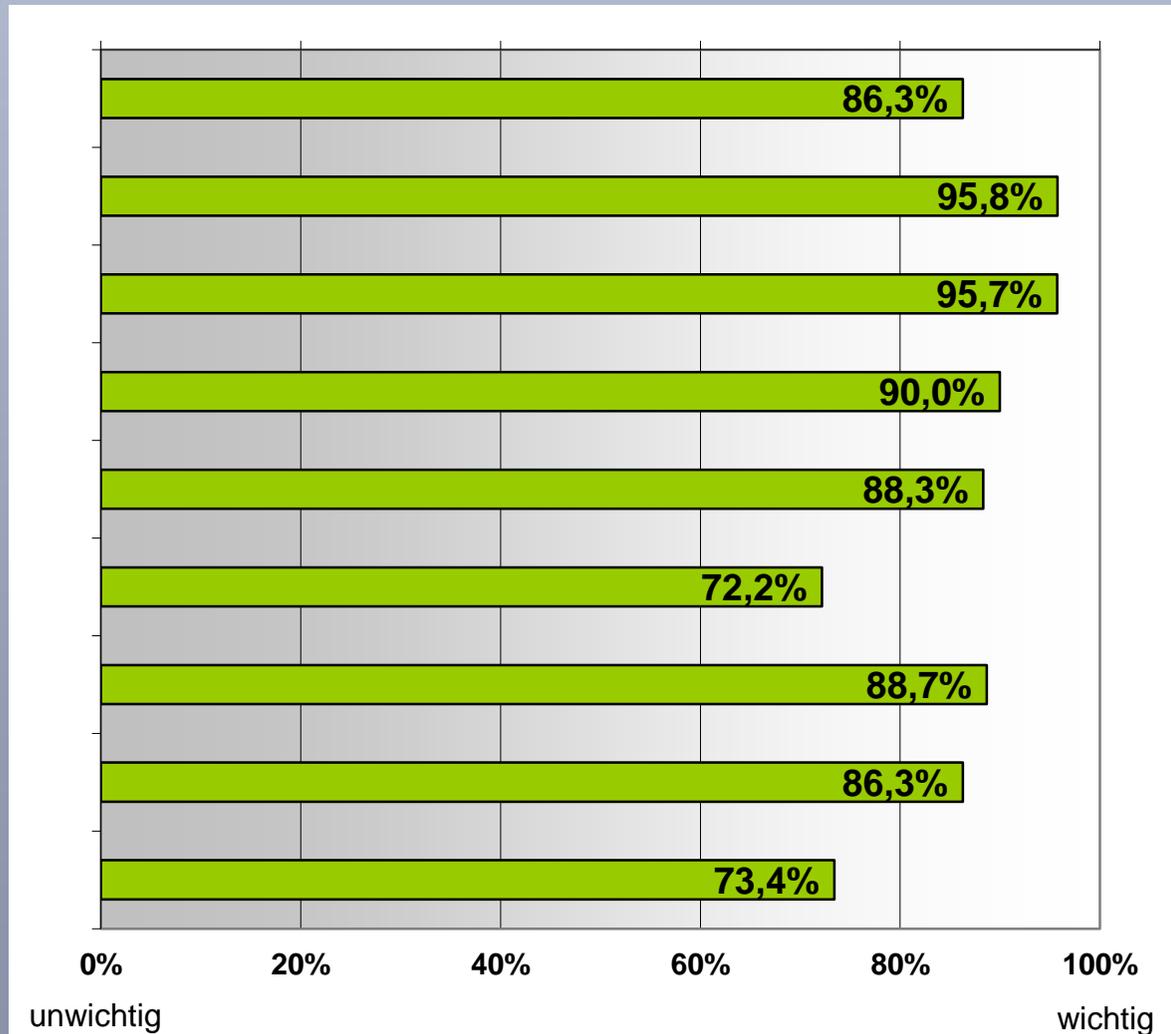
88,7%

Vorbereitung auf die Entlassung

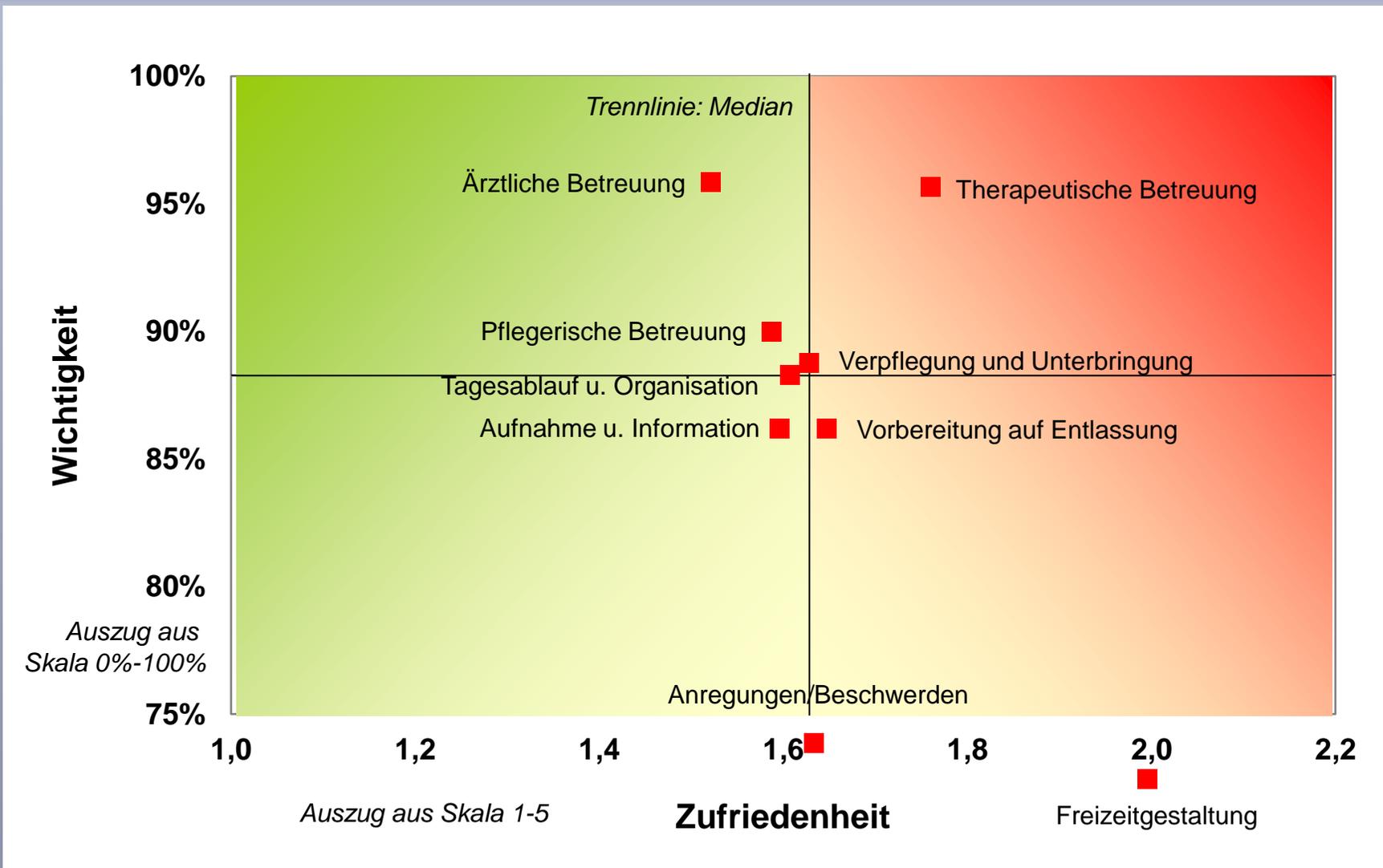
86,3%

Anregungen & Beschwerden

73,4%



Handlungsportfolio - gesamt

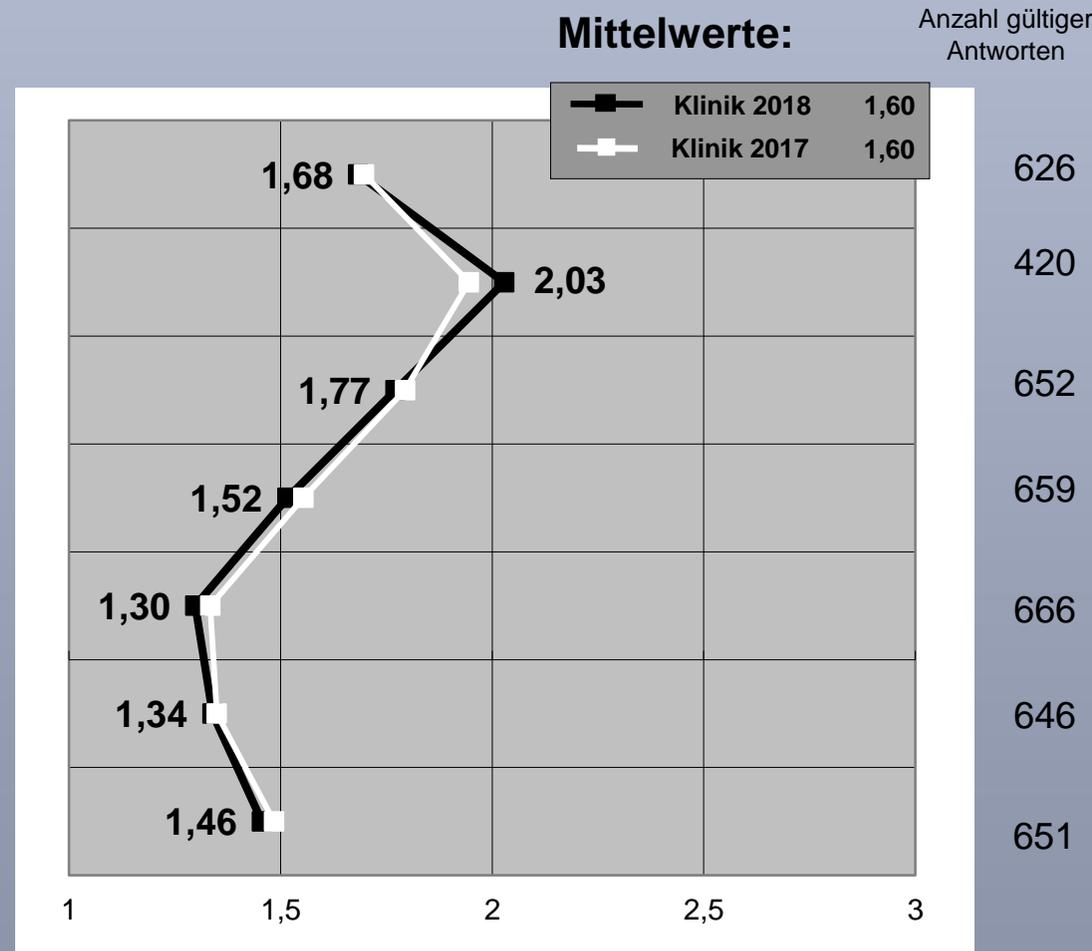


Zufriedenheit mit den Einzelfragen (1/11)

Aufnahme und Information (Frage 1-7)

Wie zufrieden sind Sie mit...

- der Kommunikation mit Ihnen im Vorfeld des Klinikaufenthalts?
- der Internetseite der Klinik?
- der Beschilderung und Orientierung in der Klinik?
- der Freundlichkeit der Mitarbeiter des Empfangs?
- der Freundlichkeit der Mitarbeiter in der Aufnahme/Anmeldung?
- der Hilfestellung der Mitarbeiter bei der Aufnahme in der Verwaltung?
- der Organisation des Aufnahmeverfahrens?



Auszug aus Skala 1 (völlig zufrieden) bis 5 (unzufrieden)

Zufriedenheit mit den Einzelfragen (2/11)

Aufnahme und Information (Frage 8-14)

Wie zufrieden sind Sie mit...

der Wartezeit während der Aufnahme?

der Aufnahme auf Station (Empfang durch die Pflegemitarbeiter,...)?

der Vermittlung der zu Beginn der Behandlung wichtigen Informationen (Hausführung...)?

dem Ablauf der ärztlichen Aufnahme?

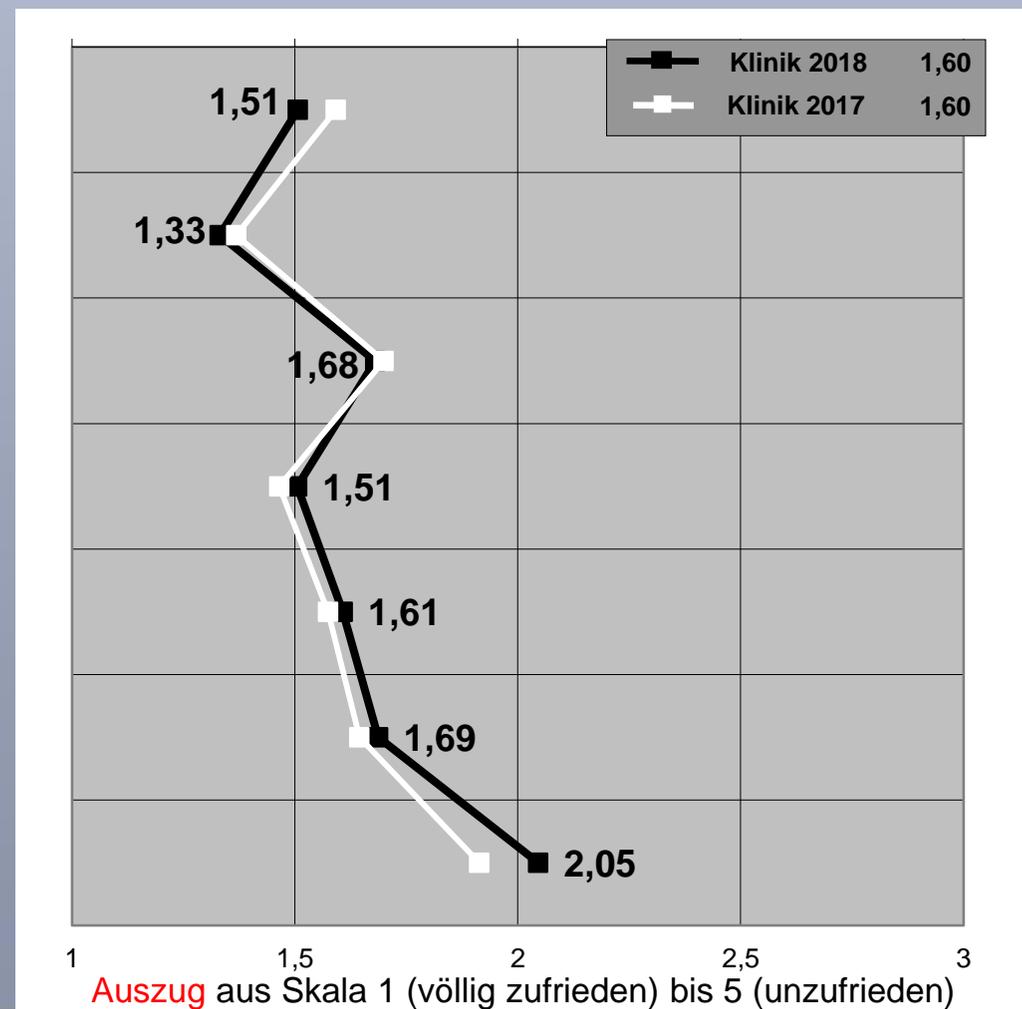
den Auskünften der Mitarbeiter über die Abläufe in der Klinik (Patientenbegrüßung)?

dem Stationsleitfaden?

dem Informationsgehalt der Stationsrunde?

Mittelwerte:

Anzahl gültiger
Antworten



Zufriedenheit mit den Einzelfragen (3/11)

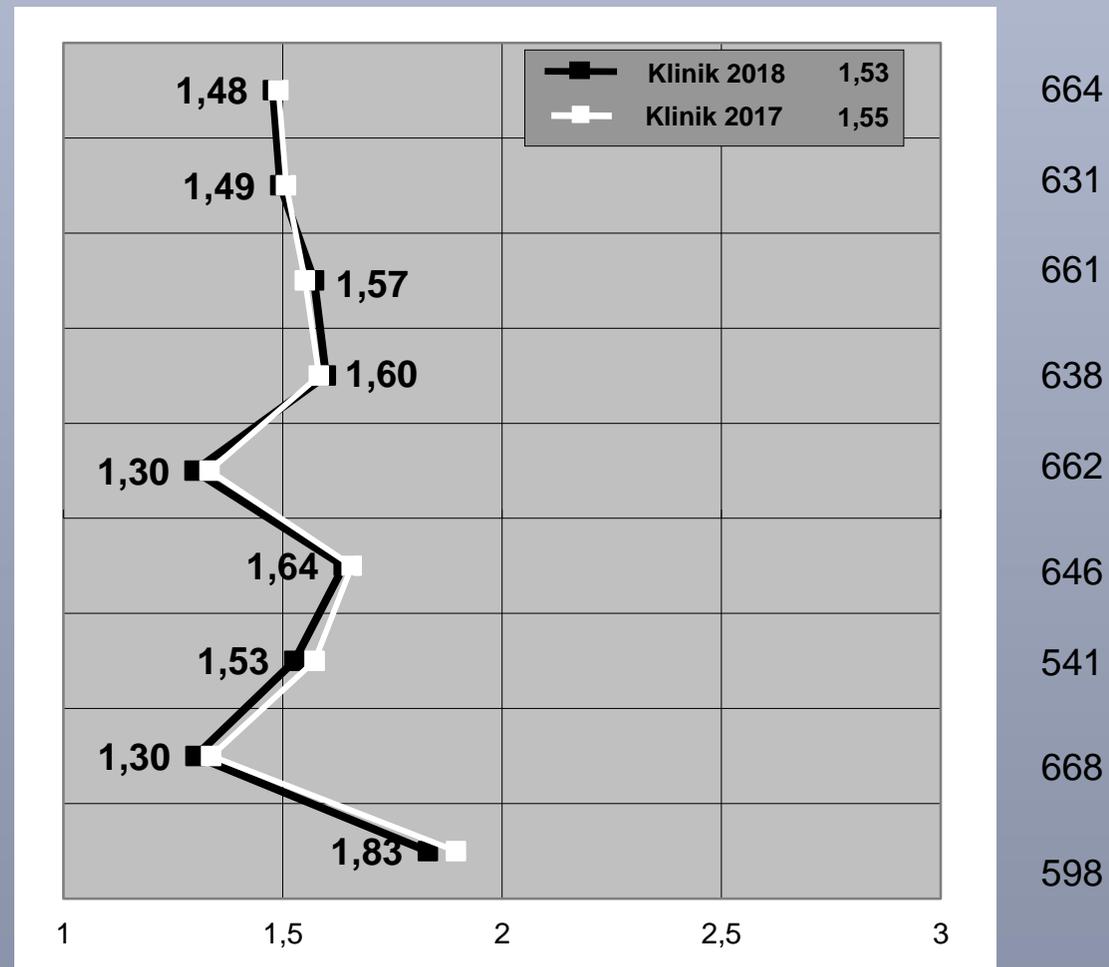
Ärztliche Betreuung

Wie zufrieden sind Sie mit...

Anzahl gültiger
Antworten

Mittelwerte:

- der Dauer bis zum ersten Arztkontakt?
- dem fachlichen Können der Ärzte?
- der Möglichkeit, med. oder therapeut. Fragen oder Anliegen mit Ihrem Arzt klären zu können?
- der Aufklärung der Ärzte über bevorstehende ärztl. oder therapeutische Maßnahmen?
- der Respektierung Ihrer Privat- und Intimsphäre durch die Ärzte?
- der Aufklärung der Ärzte hinsichtlich Ihres Gesundheitszustands und weiterer Behandlung?
- der Zusammenarbeit der Ärzte untereinander?
- der Freundlichkeit der Ärzte?
- der Vorbereitung auf die Zeit nach der Entlassung?



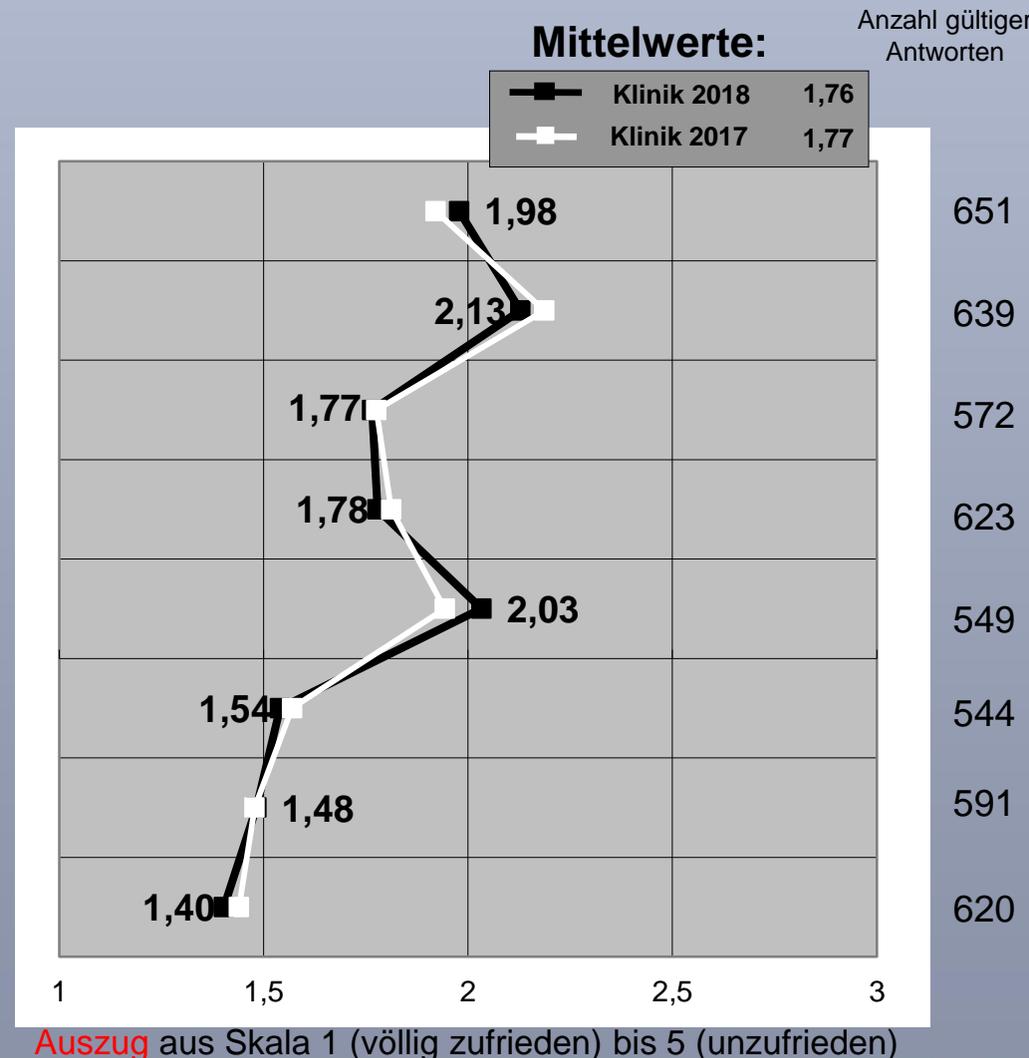
Auszug aus Skala 1 (völlig zufrieden) bis 5 (unzufrieden)

Zufriedenheit mit den Einzelfragen (4/11)

Therapeutische Betreuung

Wie zufrieden sind Sie mit...

- dem Umfang des therapeutischen Angebots?
- der Wartezeit auf therapeutische Angebote?
- der Abstimmung des therapeutischen Teams untereinander?
- dem Behandlungserfolg der Einzelpsychotherapie?
- dem Behandlungserfolg der Gruppenpsychotherapie?
- der Beratung durch den Sozialdienst?
- der Behandlung durch die Mitarbeiter der Ergotherapie?
- der Behandlung durch die Mitarbeiter der Sport- und Physiotherapie?



Angebote der Sport-, Physio- und Körpertherapie

Frage III 9.: Von welchen Angeboten der Sport-, Physio- und Körpertherapie konnten Sie am meisten profitieren? (Mehrfachnennung möglich)

Angebote Spo-Phy	Anzahl
KG/Physio (Massage/ Fango/ Rotlicht/ Schlingentisch /Lymphdrainage / Bäder)	182
Sporttherapie/ Turnhalle	170
Wassergym./ freies Schwimmen	141
KBT/ Körperwahrnehmung / Tanztherapie	88
Outdoor: (Nordic) walken/ joggen/ Erlebnis wandern	82
Qi Gong / Meditation/ Achtsamkeitsübungen/ autog. Training / (Rücken)-Yoga	81
sonstiges (Sauna, Ergometer, Bew. im inneren Team, Skills-Training)	72
von allem (etwas)	22
Hochseilgarten	21
Hockergymnastik / Tanzen im Sitzen	19
keine Teilnahme / kein Nutzen	4

Zufriedenheit mit den Einzelfragen (5/11)

Pflegerische Betreuung

Wie zufrieden sind Sie mit...

Mittelwerte:

Anzahl gültiger
Antworten

dem fachlichen Können der Pflegemitarbeiter?

der Unterstützung durch Ihre Bezugspflegekraft,
z.B. bei Gesprächsbedarf?

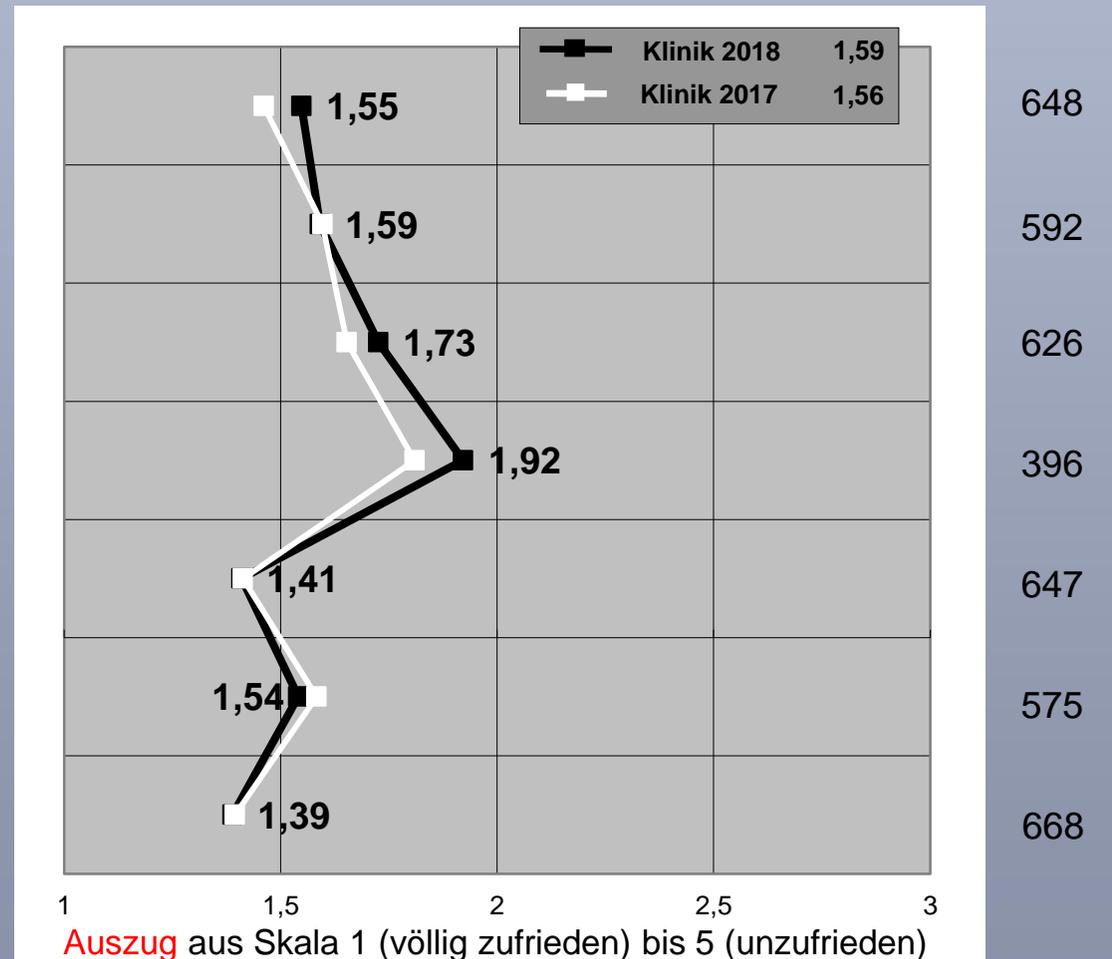
der sofortigen Verfügbarkeit eines
Pflegemitarbeiters am Tag?

der Verfügbarkeit eines Pflegemitarbeiters in der
Nacht, z.B. in Krisensituationen?

der Respektierung Ihrer Privat- und Intimsphäre
durch die Pflegemitarbeiter?

der Abstimmung der Pflegemitarbeiter
untereinander?

der Freundlichkeit der Pflegemitarbeiter?



Zufriedenheit mit den Einzelfragen (6/11)

Tagesablauf und Organisation der Behandlung (Frage 1-5)

Wie zufrieden sind Sie mit...

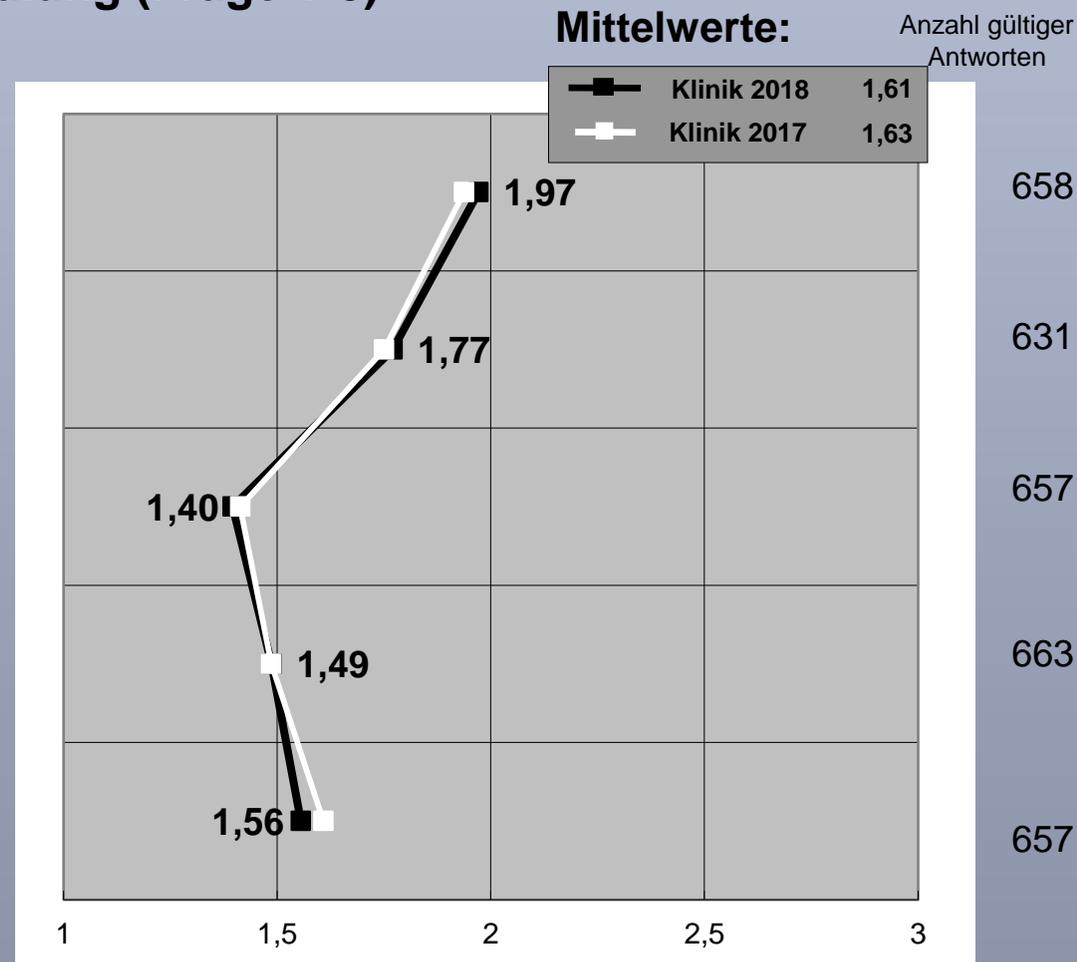
der Organisation Ihrer Termine?

der Termintreue bei Veranstaltungen?

der Pünktlichkeit der Mitarbeiter?

der rechtzeitigen Bekanntgabe Ihrer Termine?

den Wartezeiten vor vereinbarten Terminen?



Auszug aus Skala 1 (völlig zufrieden) bis 5 (unzufrieden)

Zufriedenheit mit den Einzelfragen (7/11)

Tagesablauf und Organisation der Behandlung (Frage 6-10)

Wie zufrieden sind Sie mit...

der Wartezeit auf angeordnete Therapien?

der gesamten Tagesplanung (z.B. Ruhe- und Weckzeiten, Visiten-, Essenszeiten)?

der Zusammenarbeit zwischen den Ärzten und den Pflegemitarbeitern?

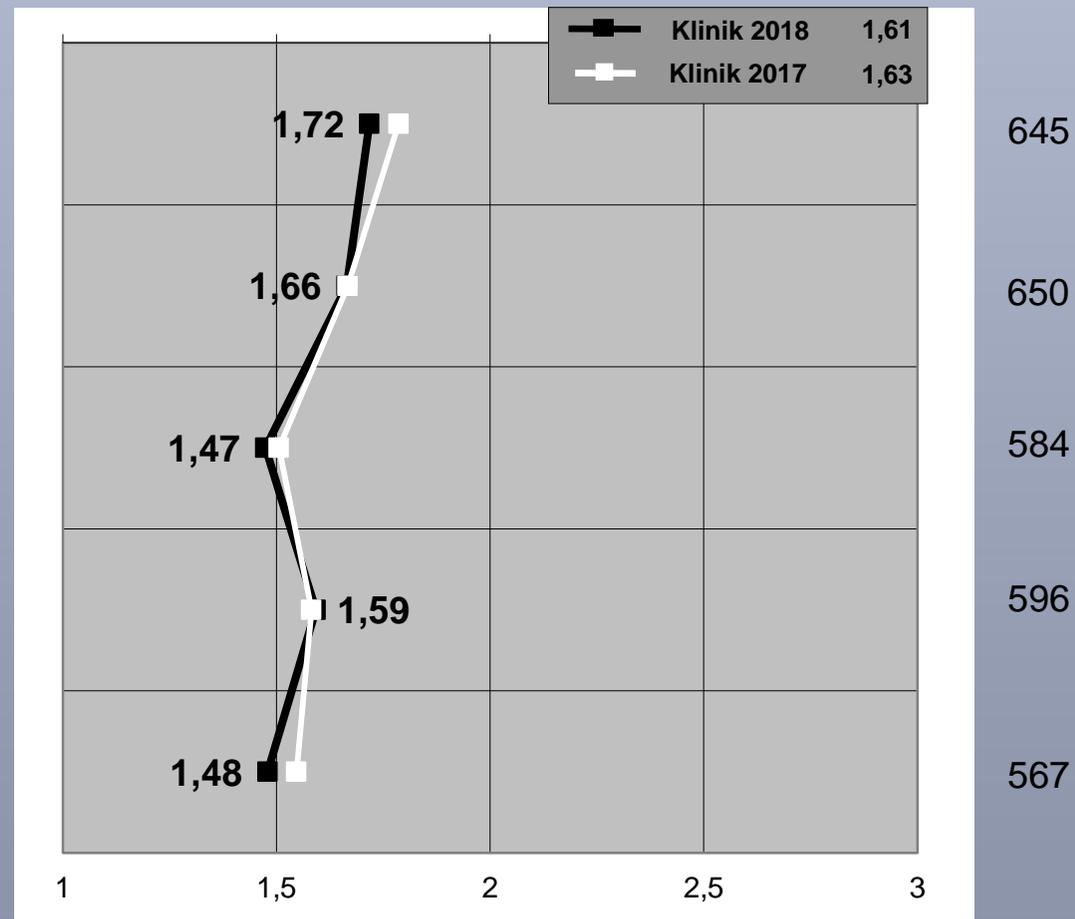
der Informationsweitergabe innerhalb des gesamten Behandlungsteams?

der Unterstützung durch die Mitarbeiter in der Anmeldung während Ihres Aufenthalts?

Anzahl gültiger
Antworten

Mittelwerte:

—■—	Klinik 2018	1,61
—□—	Klinik 2017	1,63



Auszug aus Skala 1 (völlig zufrieden) bis 5 (unzufrieden)

Zufriedenheit mit den Einzelfragen (8/11)

Freizeitgestaltung

Wie zufrieden sind Sie mit...

Anzahl gültiger
Antworten

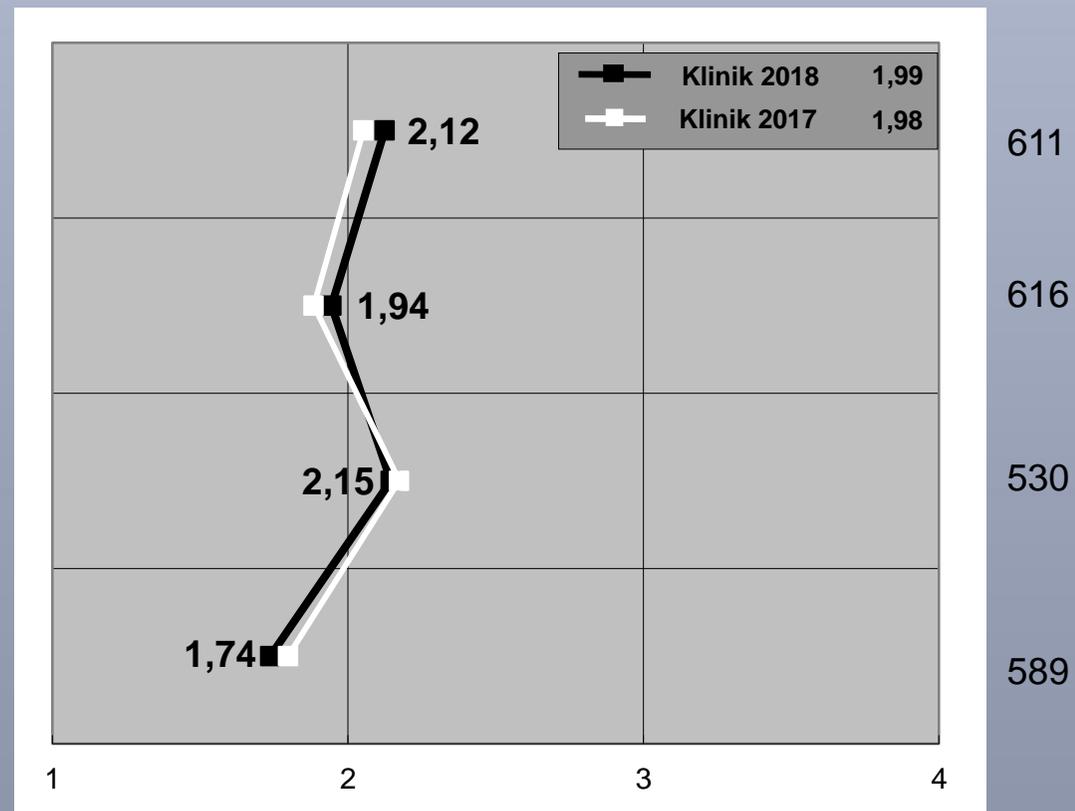
Mittelwerte:

den Angeboten zur Freizeitgestaltung in der Klinik?

der Information zu Angeboten der Freizeitgestaltung in der Klinik?

der Information zu Angeboten der Freizeitgestaltung außerhalb der Klinik?

der Möglichkeit, Freizeiteinrichtungen der Klinik (Hallenbad, Bibliothek, Boule, Kegelbahn) zu nutzen?



Auszug aus Skala 1 (völlig zufrieden) bis 5 (unzufrieden)

Zufriedenheit mit den Einzelfragen (9/11)

Anzahl gültiger
Antworten

Verpflegung und Unterbringung (Frage 1-6)
Wie zufrieden sind Sie mit...

Mittelwerte:

der Qualität des Essens?

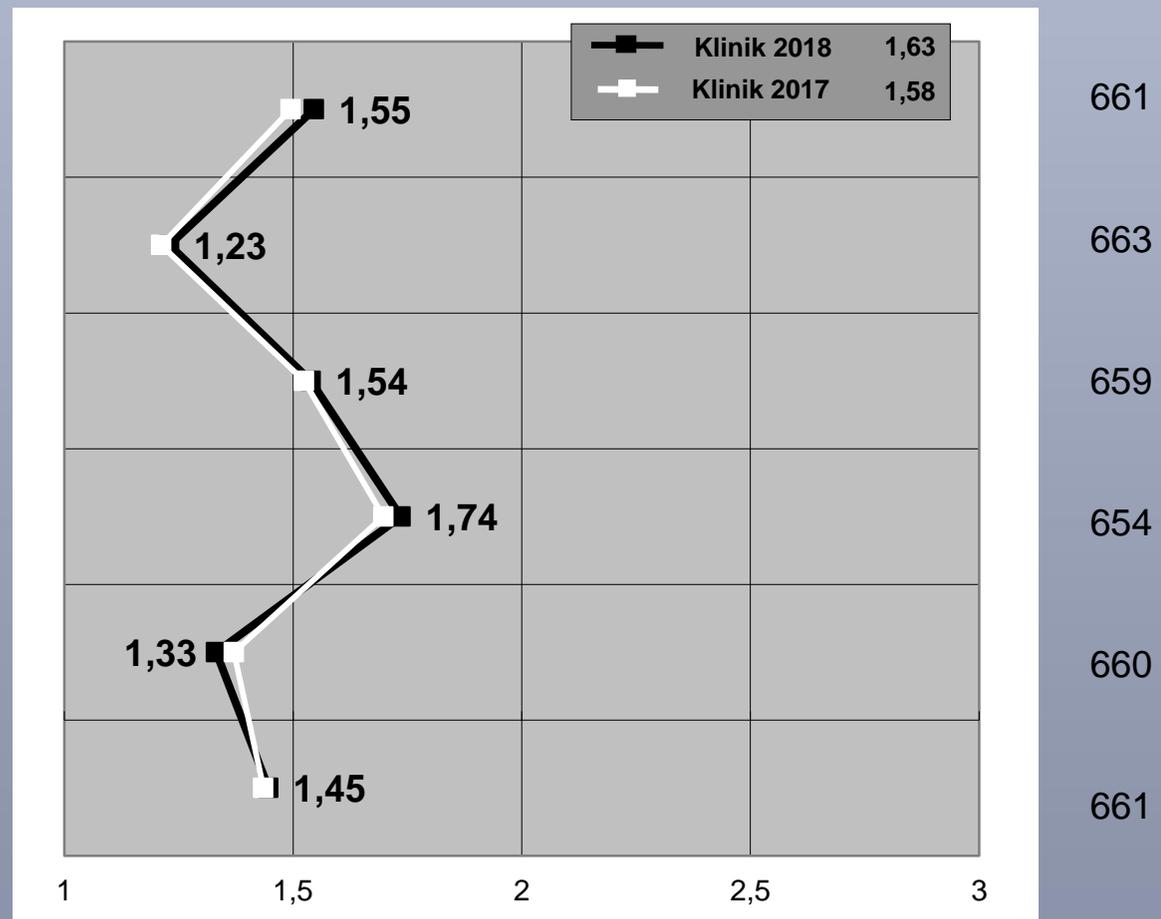
der Menge des Essens?

den Auswahlmöglichkeiten des Essens?

der Freundlichkeit der Mitarbeiter im
Speisesaal?

der Freundlichkeit der Mitarbeiter vom
Reinigungsdienst?

der Sauberkeit der Räume,
Einrichtungen und Gegenstände?



Auszug aus Skala 1 (völlig zufrieden) bis 5 (unzufrieden)

Zufriedenheit mit den Einzelfragen (10/11)

Verpflegung und Unterbringung (Frage 7-12)

Wie zufrieden sind Sie mit...

der Ausstattung der Zimmer?

den sanitären Einrichtungen?

der Möglichkeit, Ihre persönlichen Dinge gut zugänglich und sicher aufzubewahren?

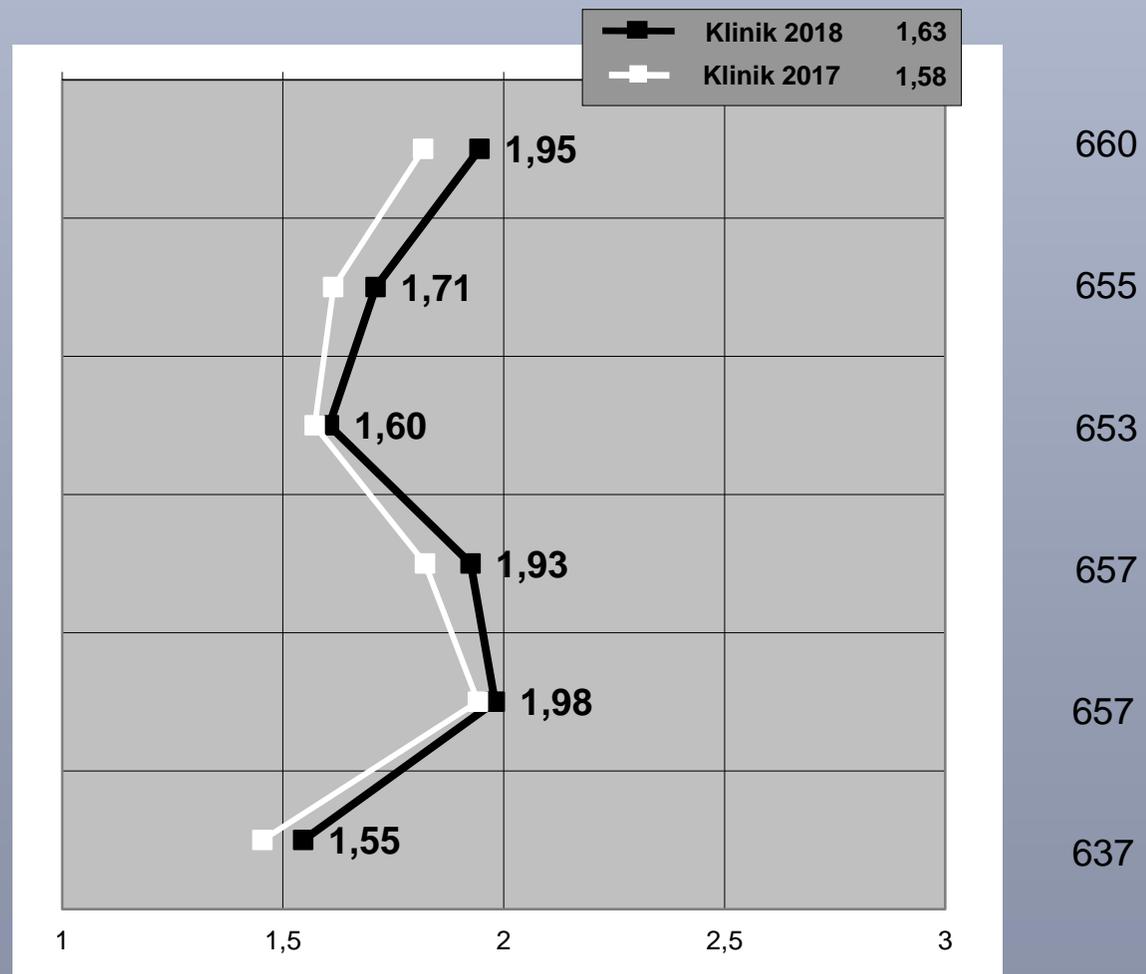
der Geräuschkulisse auf Station und in Ihrem Zimmer?

der Atmosphäre und der Gestaltung der Räumlichkeiten?

den in der Klinik praktizierten Regelungen des Nichtraucherschutzes?

Mittelwerte:

Anzahl gültiger Antworten



Auszug aus Skala 1 (völlig zufrieden) bis 5 (unzufrieden)

Zufriedenheit mit den Einzelfragen (11/11)

Vorbereitung auf die Entlassung

Wie zufrieden sind Sie mit...

der rechtzeitigen Bekanntgabe Ihres Entlassungstermins und Vorbereitung auf den Zeitpunkt der Entlassung?

dem organisatorischen Ablauf der Entlassung?

der Information über die weitere med. Behandlung nach Ihrer Entlassung?

der Information über die weitere Einnahme Ihrer Medikamente nach dem Klinikaufenthalt?

der Information über eine weitere psychotherapeutische Behandlung nach Entlassung?

der Information über weitere soziale Planungen nach Ihrer Entlassung?

Mittelwerte:

Klinik 2018	1,65
Klinik 2017	1,65

Anzahl gültiger Antworten



Auszug aus Skala 1 (völlig zufrieden) bis 5 (unzufrieden)

Zufriedenheit mit den Möglichkeiten einer Anregung (1 von 2)

Frage XI 1. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, Anregungen an die Geschäftsführung weiterzuleiten?

Mittelwert: 1,59 (2017: 1,61)

	Häufigkeit	%	2017
1 völlig zufrieden	307	45,1%	46,3%
2	156	22,9%	18,9%
3	37	5,4%	7,5%
4	7	1,0%	1,8%
5 unzufrieden	14	2,1%	1,8%
weiß nicht	125	18,4%	17,6%
Enthaltung	35	5,1%	6,2%
Gesamt	681	100,0%	100,0%

Zufriedenheit mit der Bearbeitung einer Anregung (2 von 2)

Haben Sie schon einmal eine Anregung weitergeleitet / bei uns geäußert?

	Häufigkeit	%	2017
1 ja	180	26,4%	25,7%
2 nein	419	61,5%	62,2%
Enthaltung	82	12,0%	12,2%
Gesamt	681	100,0%	100,0%

Frage XI 2. Falls JA, wie zufrieden sind Sie mit dem Ergebnis bzw. der Umsetzung?

	Häufigkeit	%	2017
1 völlig zufrieden	63	35,0%	33,7%
2	33	18,3%	17,7%
3	23	12,8%	12,0%
4	8	4,4%	6,9%
5 unzufrieden	27	15,0%	10,9%
weiß nicht	19	10,6%	15,4%
Enthaltung	7	3,9%	3,4%
Gesamt	180	100,0%	100,0%

Mittelwert: 2,37

(2017: 2,30)

Zufriedenheit mit den Beschwerdemöglichkeiten (1 von 2)

Frage XI 3. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, sich zu beschweren?

Mittelwert: 1,69 (2017: 1,62)

	Häufigkeit	%	2017
1 völlig zufrieden	276	40,5%	45,5%
2	132	19,4%	15,5%
3	56	8,2%	7,5%
4	8	1,2%	1,8%
5 unzufrieden	18	2,6%	2,3%
weiß nicht	118	17,3%	17,9%
Enthaltung	73	10,7%	9,5%
Gesamt	681	100,0%	100,0%

Zufriedenheit mit der Beschwerdebearbeitung (2 von 2)

Haben Sie sich schon einmal bei uns beschwert?

	Häufigkeit	%	2017
1 ja	127	18,6%	20,1%
2 nein	436	64,0%	63,3%
Enthaltung	118	17,3%	16,6%
Gesamt	681	100,0%	100,0%

Frage XI 4. Falls JA, wie zufrieden sind Sie mit dem Ergebnis bzw. der Lösung?

	Häufigkeit	%	2017
1 völlig zufrieden	46	36,2%	30,7%
2	15	11,8%	16,8%
3	15	11,8%	16,1%
4	9	7,1%	8,0%
5 unzufrieden	26	20,5%	19,7%
weiß nicht	10	7,9%	5,8%
Enthaltung	6	4,7%	2,9%
Gesamt	127	100,0%	100,0%

**Mittelwert:
2,59**

(2017: 2,66)

Gesamtzufriedenheit der Patienten

Frage IX.1 : Wie zufrieden sind Sie mit der Klinik insgesamt?

Mittelwert: 1,58 (2017: 1,53)

	Häufigkeit	%	2017
1 völlig zufrieden	385	56,5%	59,7%
2	188	27,6%	27,1%
3	70	10,3%	8,4%
4	10	1,5%	1,5%
5 unzufrieden	6	0,9%	0,9%
weiß nicht	7	1,0%	0,6%
Enthaltung	15	2,2%	1,9%
Gesamt	681	100,0%	100,0%

Gesamtzufriedenheit der Patienten mit der Behandlung

Frage IX.2: Wie zufrieden sind Sie mit dem Ergebnis der Behandlung in der Klinik?

Mittelwert: 1,82 (2017: 1,79)

	Häufigkeit	%	2017
1 völlig zufrieden	320	47,0%	50,9%
2	176	25,8%	23,2%
3	95	14,0%	12,9%
4	22	3,2%	3,4%
5 unzufrieden	23	3,4%	4,0%
weiß nicht	20	2,9%	3,1%
Enthaltung	25	3,7%	2,6%
Gesamt	681	100,0%	100,0%

Gesamteindruck der Patienten - Weiterempfehlungsabsicht

Frage X.1 : Würden Sie unsere Klinik weiterempfehlen?

Mittelwert: 1,36 (2017: 1,35)

	Häufigkeit	%	2017
1 ja, sicher	509	74,7%	76,4%
2 eher ja	100	14,7%	12,5%
3 eventuell	37	5,4%	6,9%
4 eher nein	13	1,9%	1,5%
5 nein, sicher nicht	7	1,0%	1,0%
Enthaltung	15	2,2%	1,8%
Gesamt	681	100,0%	100,0%

Gesamteindruck der Patienten - Wiederkehrabsicht

Frage X.2 : Würden Sie sich wieder bei uns behandeln lassen?

Mittelwert: 1,38 (2017: 1,41)

	Häufigkeit	%	2017
1 ja, sicher	514	75,5%	75,7%
2 eher ja	74	10,9%	10,7%
3 eventuell	50	7,3%	7,6%
4 eher nein	11	1,6%	2,1%
5 nein, sicher nicht	11	1,6%	1,9%
Enthaltung	21	3,1%	2,1%
Gesamt	681	100,0%	100,0%

Dauer Klinikaufenthalt (gemäß Angabe der Patienten)

Frage XIV 3.: Dauer Ihres Klinikaufenthalts? (ohne TK, Reha)

	Häufigkeit	%	2017
bis zu 4 Wochen	65	13,9%	18,5%
bis zu 6 Wochen	131	28,1%	32,0%
bis zu 8 Wochen	156	33,5%	28,9%
bis zu 10 Wochen	51	10,9%	8,5%
bis zu 12 Wochen	27	5,8%	5,0%
länger als 12 Wochen	12	2,6%	3,1%
Enthaltung	24	5,2%	4,1%
Gesamt	466	100,0%	100,0%

Anzahl Klinikaufenthalte

Frage XIV 5.: Wievielter Aufenthalt in unserer Klinik? (ohne TK)

	Häufigkeit	%	2017
1. Aufenthalt	397	58,3%	59,7%
2. Aufenthalt	125	18,4%	17,2%
mehr als 2 Aufenthalte	127	18,6%	20,1%
Enthaltung	32	4,7%	3,1%
Gesamt	681	100,0%	100,0%

Zufriedenheit mit den Themen

Vergleich Anzahl Aufenthalte

Aufnahme und Information

Ärztliche Betreuung

Therapeutische Betreuung

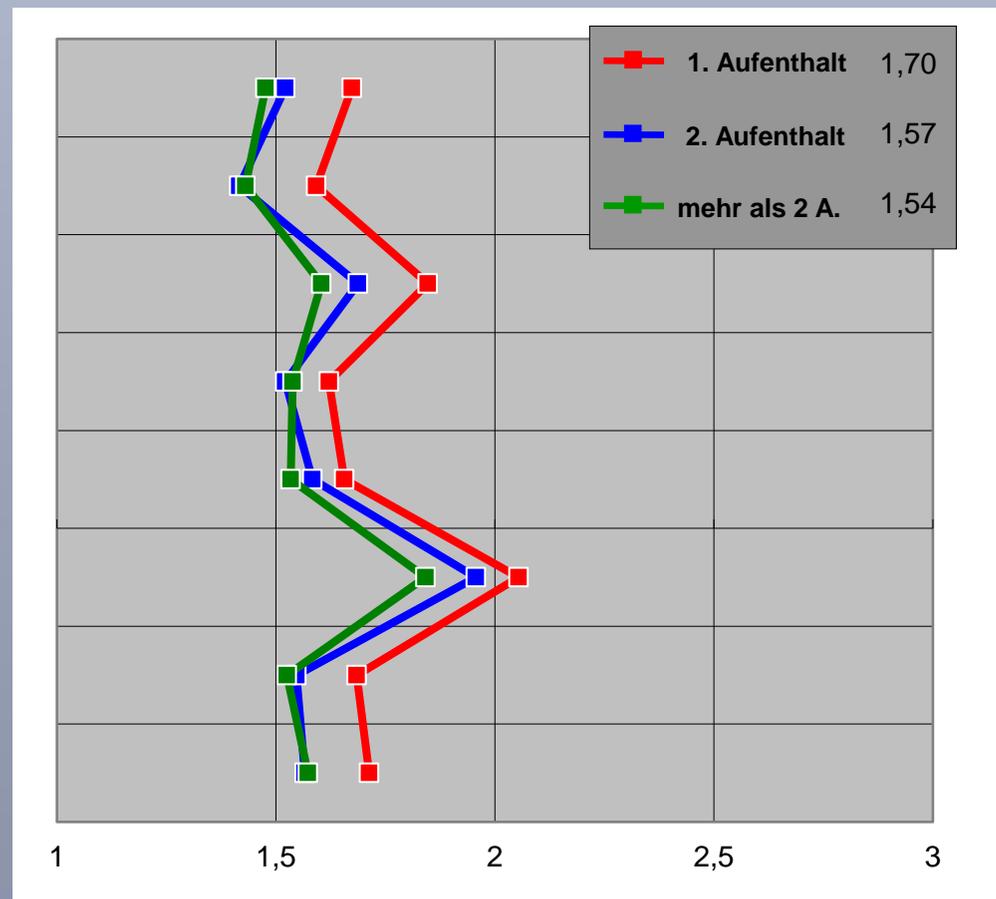
Pflegerische Betreuung

Tagesablauf und Organisation der
Behandlung

Freizeitgestaltung

Verpflegung und Unterbringung

Vorbereitung auf die Entlassung

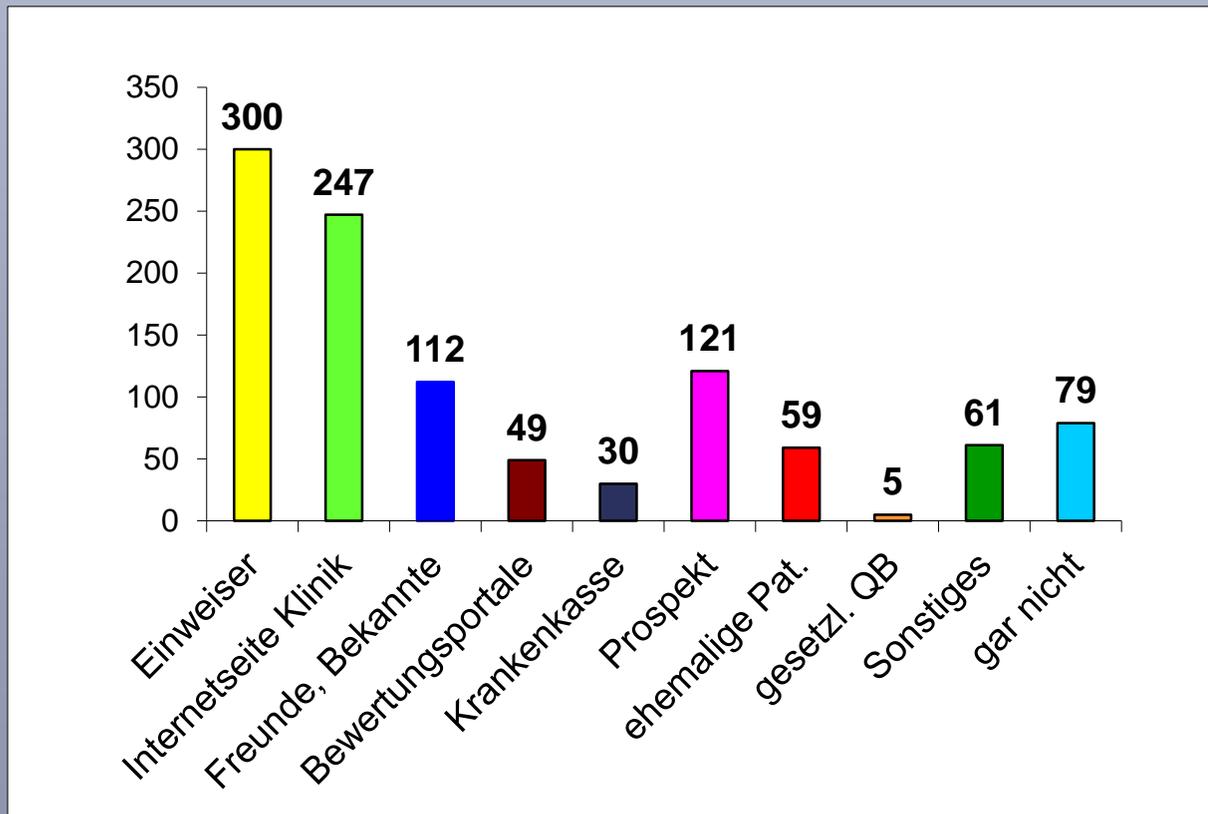


Auszug aus Skala 1 (völlig zufrieden) bis 5 (unzufrieden)

Informationswege über die Klinik (1 von 2)

Frage XIV 6.: Wie haben Sie sich vor Ihrem Aufenthalt über die Klinik informiert?

(Mehrfachnennung möglich)



		2017
Einweiser	28%	29%
Internetseite	23%	21%
Freunde, Bekannte	11%	11%
Bewertungsportale	5%	5%
Krankenkasse	3%	3%
Prospekt	11%	11%
Ehemalige Pat.	6%	7%
gesetzl. QB	0,5%	0,4%
Sonstiges*	6%	5%
gar nicht	7%	8%

Enthaltungen: 31

Informationswege über die Klinik - Sonstiges (2 von 2)

Frage XIV 6.: Wie haben Sie sich vor Ihrem Aufenthalt über die Klinik informiert?

(Mehrfachnennung möglich)

*Sonstiges	Anzahl	2017	2016
Therapeut/Hausarzt/Betreuer/andere Klinik	10	10	12
war bereits Patient hier	10	13	12
PIA / Haupthaus (bei TK)	10		
Rentenversicherung	4	4	10
Notaufnahme	3	1	4
Internet allg./facebook	1	0	3
Besichtigung/Vorgespräch	1	1	6

inkl. TK

Zufriedenheit mit Patientenbefragung / Fragebogen

Wie bewerten Sie diese Patientenbefragung insgesamt?

Mittelwert: 1,67 (2017: 1,64)

	Häufigkeit	%	2017
sehr gut	307	45,1%	48,7%
2	243	35,7%	32,0%
3	83	12,2%	11,9%
4	4	0,6%	0,7%
sehr schlecht	2	0,3%	0,4%
weiß nicht	16	2,3%	3,2%
Enthaltungen	26	3,8%	3,1%
Gesamt	681	100,0%	100,0%