

Befragung zur Zufriedenheit der niedergelassenen Ärzte

Beispielkrankenhaus

- Auszug aus dem Ergebnisbericht -

2008



Damm Deringer & Zinn GbR
An der alten Schule 16
36355 Grebenhain - Bermuthshain

Tel: 0 66 44 - 91 91 55
Fax: 0 66 44 - 91 91 57
e-mail: service@metrik.de
<http://www.metrik.de>

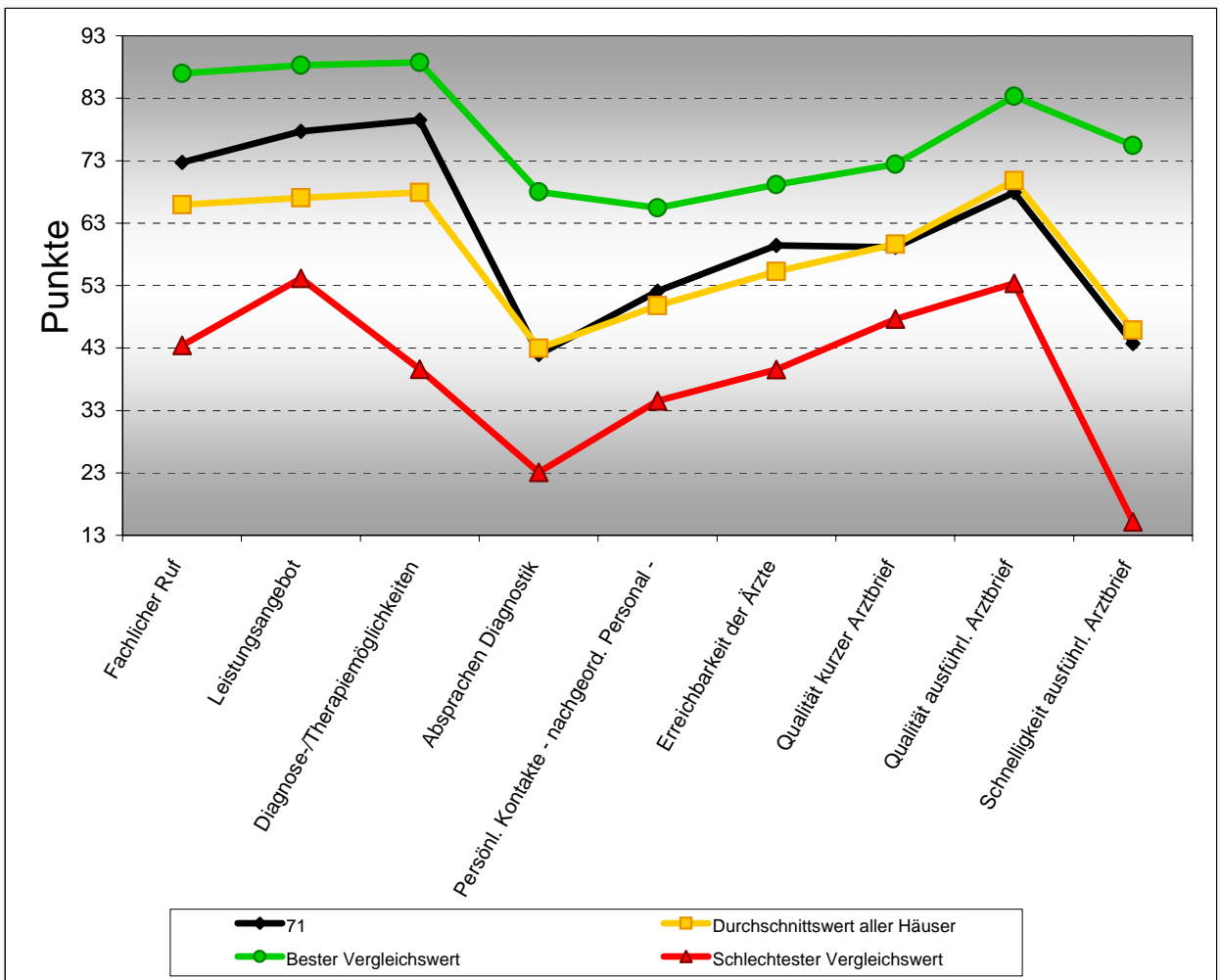
Rücklaufquoten

Beispielkrankenhaus

	Anzahl der versendeten Fragebögen	Anzahl der ausgewerteten Fragebögen	Rücklauf in Prozent
GESAMT	666	243	
nach Häufigkeit der Einweisungen			
Viel-Einweiser	333	133	40%
Mittel-Einweiser	222	80	36%
Wenig-Einweiser	111	30	27%
nach Fachabteilungen			
Gesamthaus	166	53	32%
Orthopädie	100	40	40%
Innere Medizin	200	70	35%
Gynäkologie, Geburtshilfe	100	40	40%
Urologie	100	40	40%

Beispielkrankenhaus Ärzte

- Externer Vergleich 1 -



Themengebiete	Durchschnittswert aller Häuser	Durchschnittswert Ihres Hauses	Vertrauensintervall in Punkten
Fachlicher Ruf	66	73	2,6
Leistungsangebot	67	78	2,2
Diagnose-/Therapiemöglichkeiten	68	79	2,4
Absprachen Diagnostik	43	42	3,9
Persönliche Kontakte -nachgeordnetes Personal-	50	52	3,4
Erreichbarkeit der Ärzte	55	59	2,7
Qualität kurzer Arztbrief	60	59	2,9
Qualität ausführlicher Arztbrief	70	68	3,0
Schnelligkeit ausführlicher Arztbrief	46	44	3,7

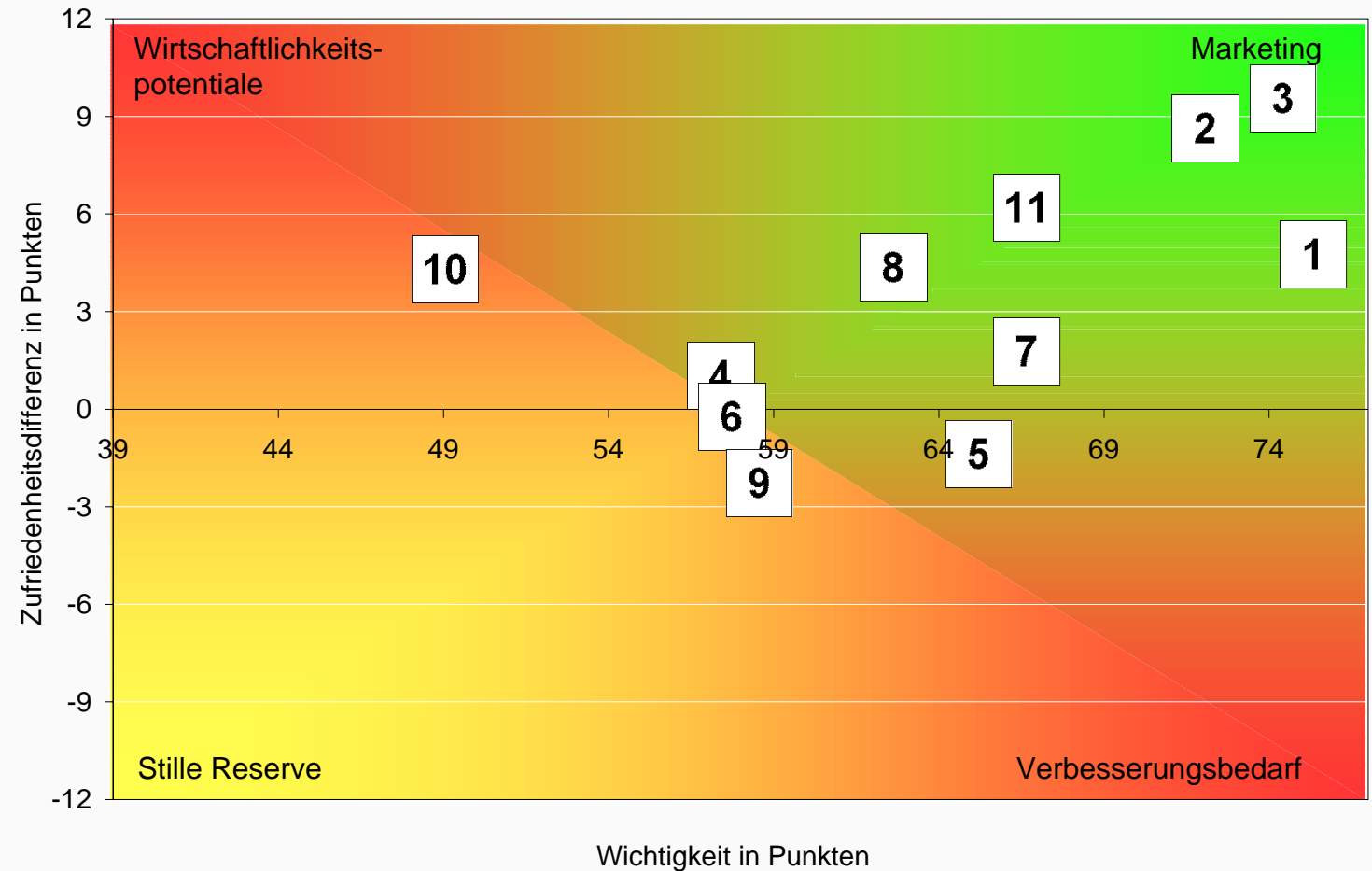
Max. Anzahl der Vergleichshäuser über 70 Anzahl der Fragebögen 243

100 = sehr gut 67 = gut 33 = akzeptabel 0 = schlecht

Externer Vergleich

Differenzansicht: Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix

Fachlicher Ruf	1
Leistungsangebot	2
Diagnose- und Therapie-möglichkeiten	3
Absprachen Diagnostik	4
Bettenkapazitäten bei Notfällen	5
Mitteilungsverhalten	6
Terminabsprache - stationäre Aufnahme-	7
Terminabsprache - ambulante Aufnahme-	8
Persönliche Kontakte - Chef-/Oberärzte-	9
Persönliche Kontakte - nachgeordnetes Personal-	10
Erreichbarkeit der Ärzte	11



Wichtigkeit: 100 = einer der wichtigsten Aspekte 67 = sehr wichtig 33 = eher wichtig 0 = eher unwichtig

Beispielkrankenhaus Ärzte

- Übersicht, geordnet nach Punktwertdifferenz absteigend -

Punktwert-differenz	Punktwert		Fragen zur Zufriedenheit
	Ihres Hauses	Vergleichs-wert	
11	61	51	19. Das Angebot an fachspezifischen Fortbildungen durch das Krankenhaus ist ...
10	77	68	3. Die vorhandenen Diagnose- und Therapiemöglichkeiten sind ...
9	76	67	2. Das Leistungsangebot ist ...
6	61	55	11. Die Erreichbarkeit der Ärzte ist...
...
0	42	43	21. Die Informationen seitens des Krankenhauses über Neuerungen sind ...
0	75	75	15. Die Anzahl der wiederkehrenden PatientInnen in meine Praxis nach Entlassung aus der Klinik ist ..
-1	57	58	5. Die Bettenkapazitäten bei Notfällen sind ...
-2	57	60	9. Die persönlichen Kontakte zu den Chef- und Oberärzten sind ...
-4	54	58	16. Der Aufklärungsgrad der Patienten ist ...

Zufriedenheit:

100 = sehr gut 67 = gut 33 = akzeptabel 0 = schlecht

Punktwert-differenz	Punktwert		Fragen zur Wichtigkeit
	Ihres Hauses	Vergleichs-wert	
7	50	43	19. Das Angebot an fachspezifischen Fortbildungen durch das Krankenhaus ist ...
5	61	55	14. Die Schnelligkeit der Zusendung des ausführlichen Arztbriefes ist ...
5	67	62	7. Die Terminabsprache für die stationäre Aufnahme ist ...
4	63	59	8. Die Terminabsprache im ambulanten Bereich ist ...
...
-2	49	51	10. Die persönlichen Kontakte zum nachgeordneten ärztlichen Personal sind ...
-2	56	58	18. Die Absprachen zur rationalen Arzneimitteltherapie bei entlassenen Patienten sind ...
-3	59	62	16. Der Aufklärungsgrad der Patienten ist ...
-6	41	47	20. Die Gespräche über Kooperationsmöglichkeiten sind ...

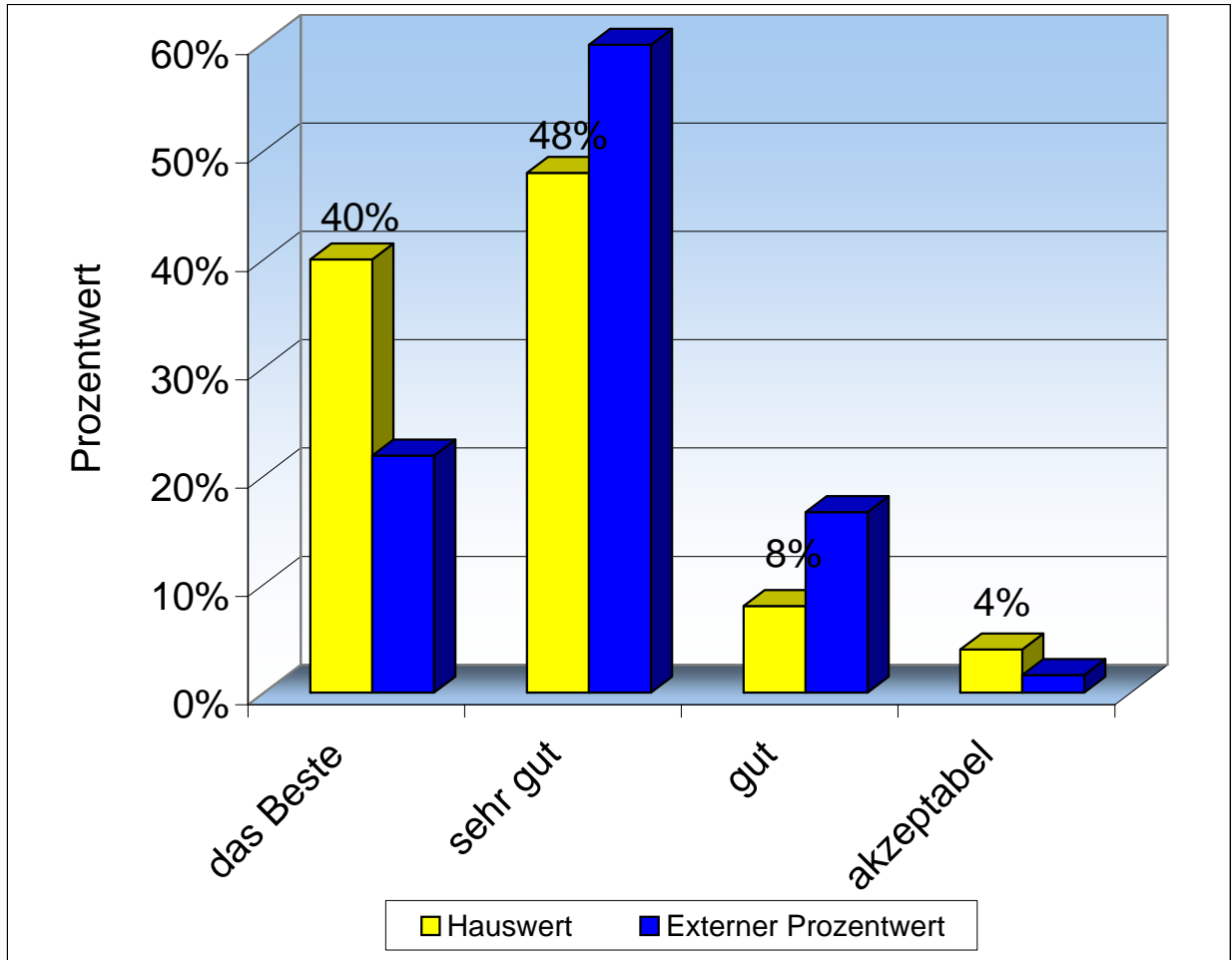
Wichtigkeit:

100 = einer der wichtigsten Aspekte 67 = sehr wichtig 33 = eher wichtig 0 = eher unwichtig

Beispielkrankenhaus Ärzte

Zufriedenheitsbeurteilung zur Frage:

1. Der fachliche Ruf ist ...

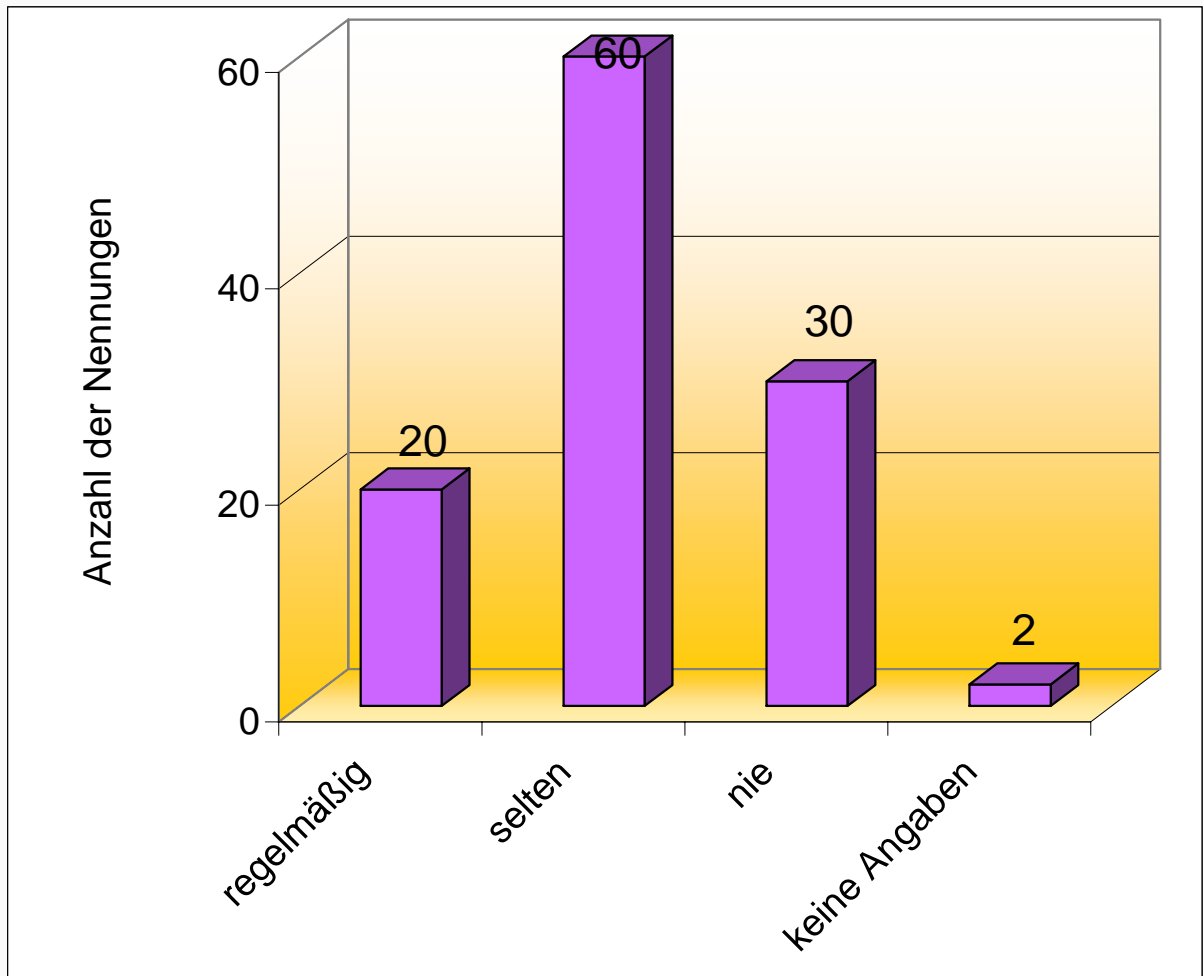


	Punktwert	Anzahl der Nennungen	Hauswert	Externer Prozentwert
sehr gut	100	50	40%	22%
gut	67	60	48%	60%
akzeptabel	33	10	8%	17%
schlecht	0	5	4%	2%
keine Angaben	--	5		

Mittlerer Punktwert Vergleichswert	66
Mittlerer Punktwert Ihres Hauses	75
Standardabweichung in Punkten	20
Anzahl der gültigen Fälle	125
Anzahl aller Fälle	130

Beispielkrankenhaus Ärzte

Nahm das Krankenhaus von sich aus Kontakt mit Ihnen auf ?



	Punktwert	Anzahl der Nennungen	Prozentwert
regelmäßig	100	20	18%
selten	50	60	55%
nie	0	30	27%
keine Angaben		2	

Mittlerer Punktwert Vergleichswert **57**
 Mittlerer Punktwert Ihres Hauses **45**
 Standardabweichung in Punkten **34**
 Anzahl der gültigen Fälle **110**
 Anzahl aller Fälle **112**

Beispielkrankenhaus Ärzte

Gruppenvergleich nach Menge der Einweisungen							
Punktwert: 100 = sehr gut 67 = gut 33 = akzeptabel 0 = schlecht Die Zahl in der Klammer () gibt die Differenz der Gruppe zum Gesamtmittelwert wieder	Anzahl:	133		80		30	
Für die Frage: <u>Zufriedenheit</u>	Gesamt	Viel-Einweiser		Mittel-Einweiser		Wenig-Einweiser	
1. Der fachliche Ruf ist ...	73	63	(-3)	68	(2)	68	(2)
2. Das Leistungsangebot ist ...	78	75	(3)	68	(-4)	72	(0)
3. Die vorhandenen Diagnose- und Therapiemöglichkeiten sind ...	79	81	(5)	71	(-5)	76	(0)
4. Die Absprachen zur Vermeidung einer Doppeldiagnostik sind ...	42	40	(3)	33	(-4)	36	(-1)
5. Die Bettenkapazitäten bei Notfällen sind ...	59	70	(6)	59	(-5)	63	(-1)
6. Das Mitteilungsverhalten über unvorhergesehene Ereignisse (notfallmäßige Aufnahme, Komplikationen, Tod des Patienten) ist ...	41	38	(1)	32	(-5)	41	(4)
7. Die Terminabsprache für die stationäre Aufnahme ist ...	68	59	(0)	61	(2)	56	(-3)
8. Die Terminabsprache im ambulanten Bereich ist ...	63	55	(0)	53	(-2)	59	(4)
9. Die persönlichen Kontakte zu den Chef- und Oberärzten sind ...	59	64	(3)	63	(2)	54	(-7)
10. Die persönlichen Kontakte zum nachgeordneten ärztlichen Personal sind ...	52	55	(1)	56	(2)	49	(-5)
11. Die Erreichbarkeit der Ärzte ist...	59	50	(3)	42	(-5)	48	(1)
12. Die Qualität des kurzen Arztbriefes ist ...	59	55	(2)	50	(-3)	55	(2)
13. Die Qualität des ausführlichen Arztbriefes ist ...	68	67	(0)	70	(3)	65	(-2)
14. Die Schnelligkeit der Zusendung des ausführlichen Arztbriefes ist ...	44	40	(5)	28	(-7)	36	(1)