

Patientenzufriedenheitsanalyse 2008

Beispielkrankenhaus PaRiS

- Managementsummary des Ergebnisberichts -

4. Juni 2008

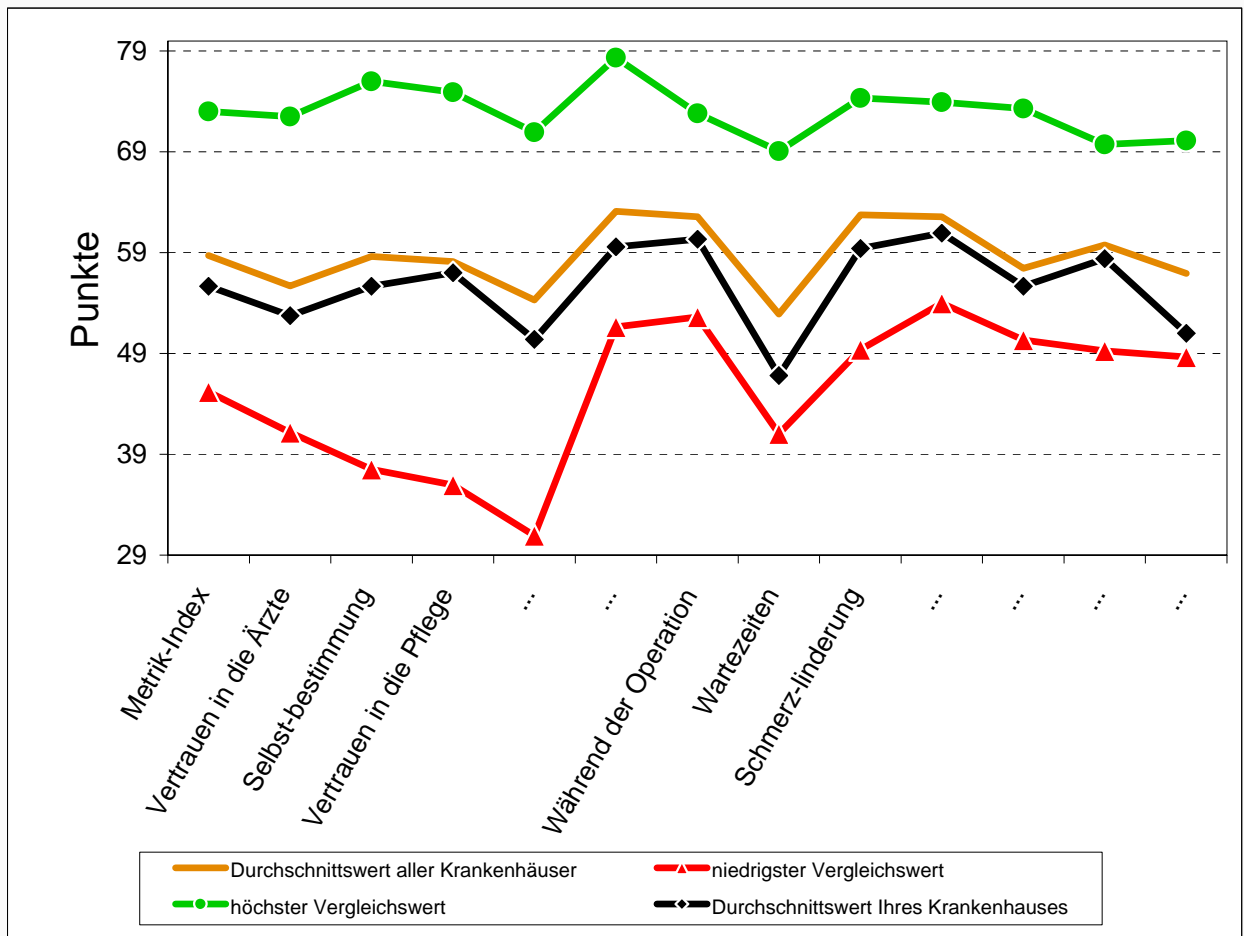


Damm Deringer & Zinn GbR
An der alten Schule 16
36355 Grebenhain - Bermuthshain

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

Beispielkrankenhaus PaRiS

- Externer Vergleich -



Themengebiete	Durchschnittswert aller Krankenhäuser	Durchschnittswert Ihres Krankenhauses	Vertrauensintervall in Punkten
Metrik-Index	59	56	
Vertrauen in die Ärzte	56	53	1,6
Selbst-bestimmung	59	56	1,5
Vertrauen in die Pflege	58	57	1,4
...	54	50	1,6
...	63	60	1,3
Während der Operation	63	60	1,4
Wartezeiten	53	47	1,8
Schmerz-linderung	63	59	1,5
...	63	61	1,2
...	57	56	1,6
...	60	58	1,3
...	57	51	1,8

Max. Anzahl der Vergleichskrankenhäuser

136

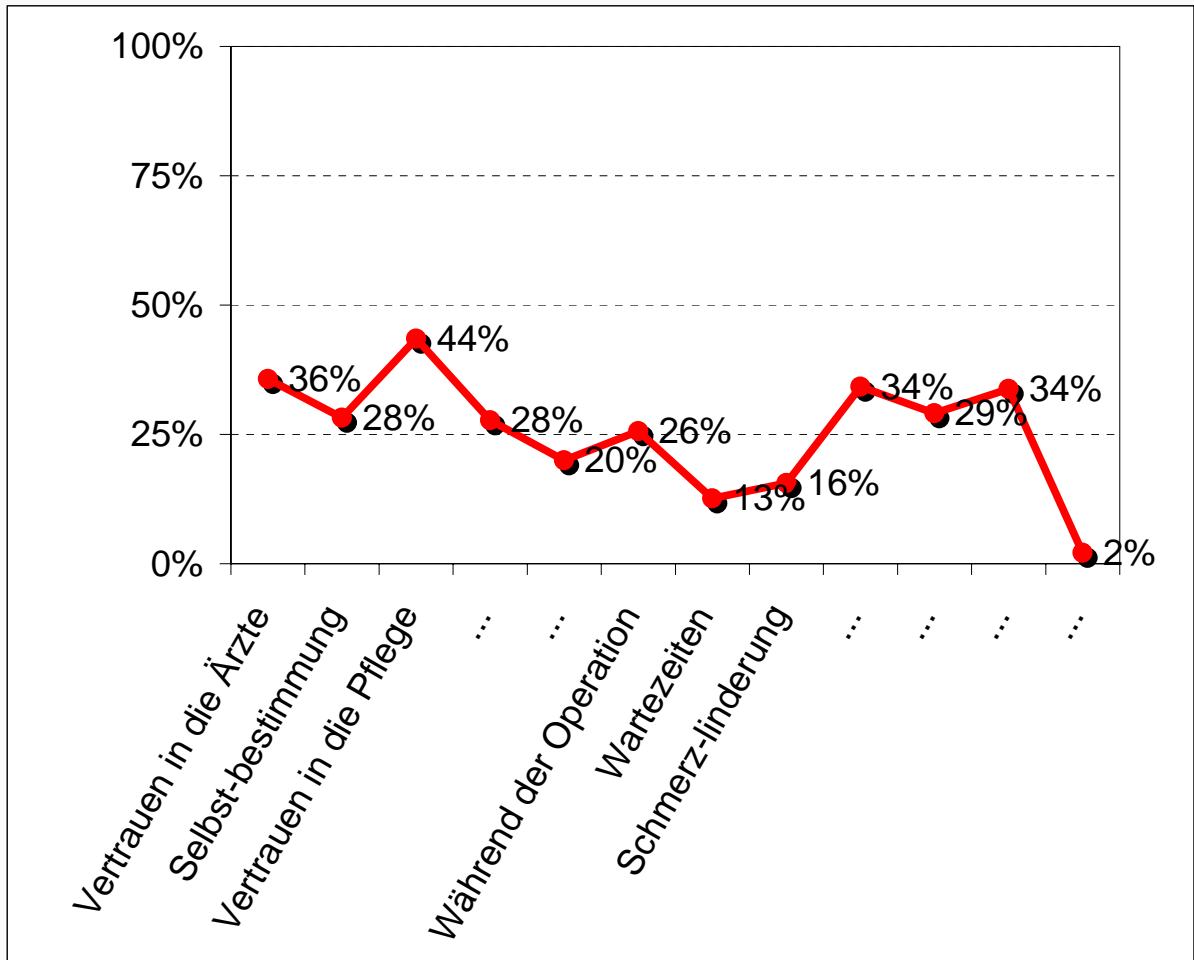
Anzahl der Fragebögen Ihres Krankenhauses

605

100 = das Beste 75 = sehr gut 50 = gut 25 = akzeptabel 0 = schlecht

Beispielkrankenhaus PaRiS

- Externer Vergleich in Form des Prozentranges -



Themengebiete	Prozentrang Ihres Krankenhauses
Vertrauen in die Ärzte	36%
Selbst-bestimmung	28%
Vertrauen in die Pflege	44%
...	28%
...	20%
Während der Operation	26%
Wartezeiten	13%
Schmerz-linderung	16%
...	34%
...	29%
...	34%
...	2%

Max. Anzahl der Vergleichskrankenhäuser

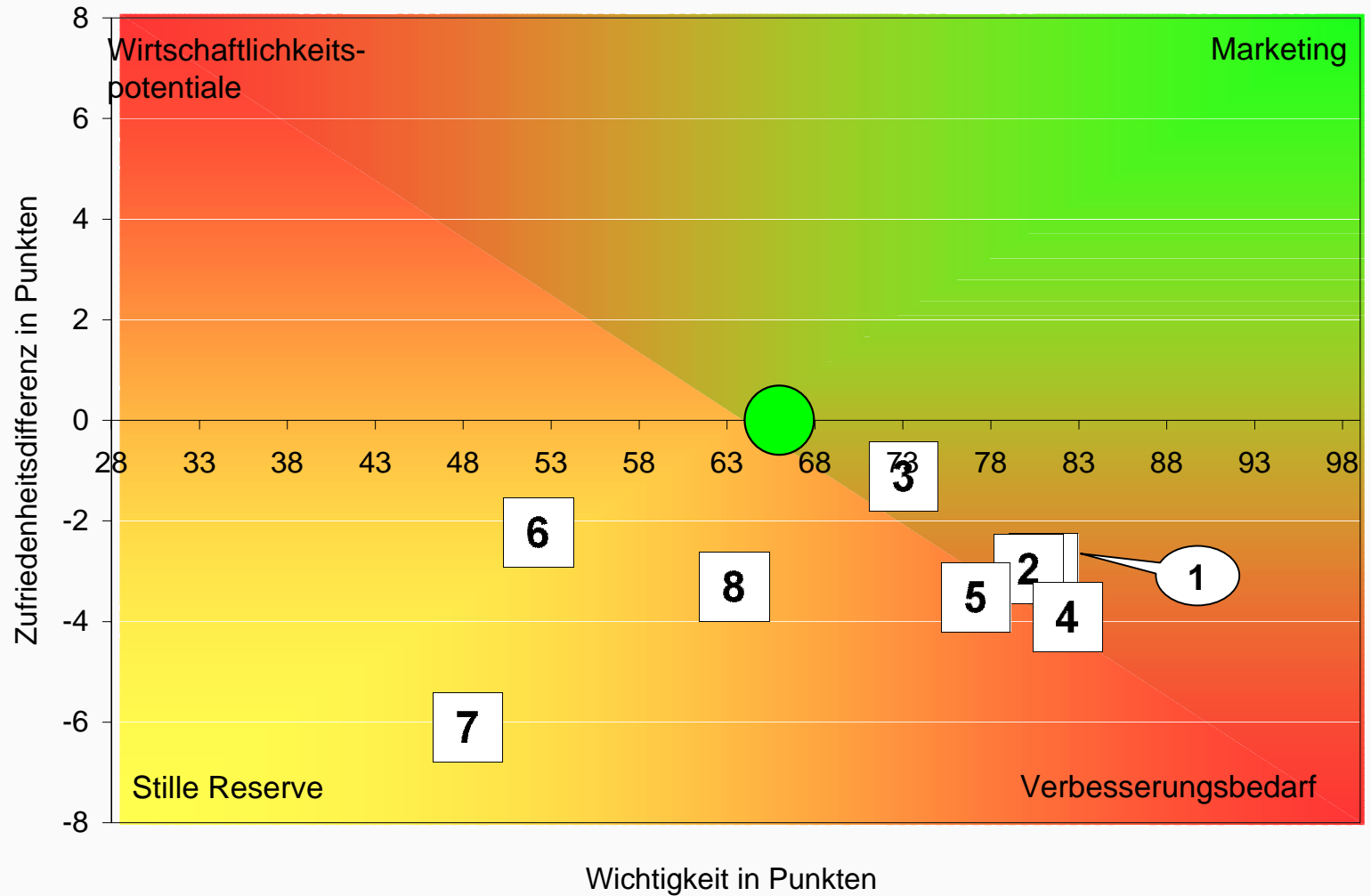
136

100% = Sie sind das beste Krankenhaus 75% = Ein Viertel ist besser
 50% = die Hälfte ist besser 25% = Dreiviertel sind besser 0% = alle sind besser

Externer Vergleich

Differenzansicht: Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix

Vertrauen in die Ärzte	1
Selbstbestimmung	2
Vertrauen in die Pflege	3
...	4
...	5
Während der Operation	6
Wartezeiten	7
Schmerzlinderung	8
...	9
...	10
...	11
...	12
Metrik-Index	●
Externer Vergleich	●

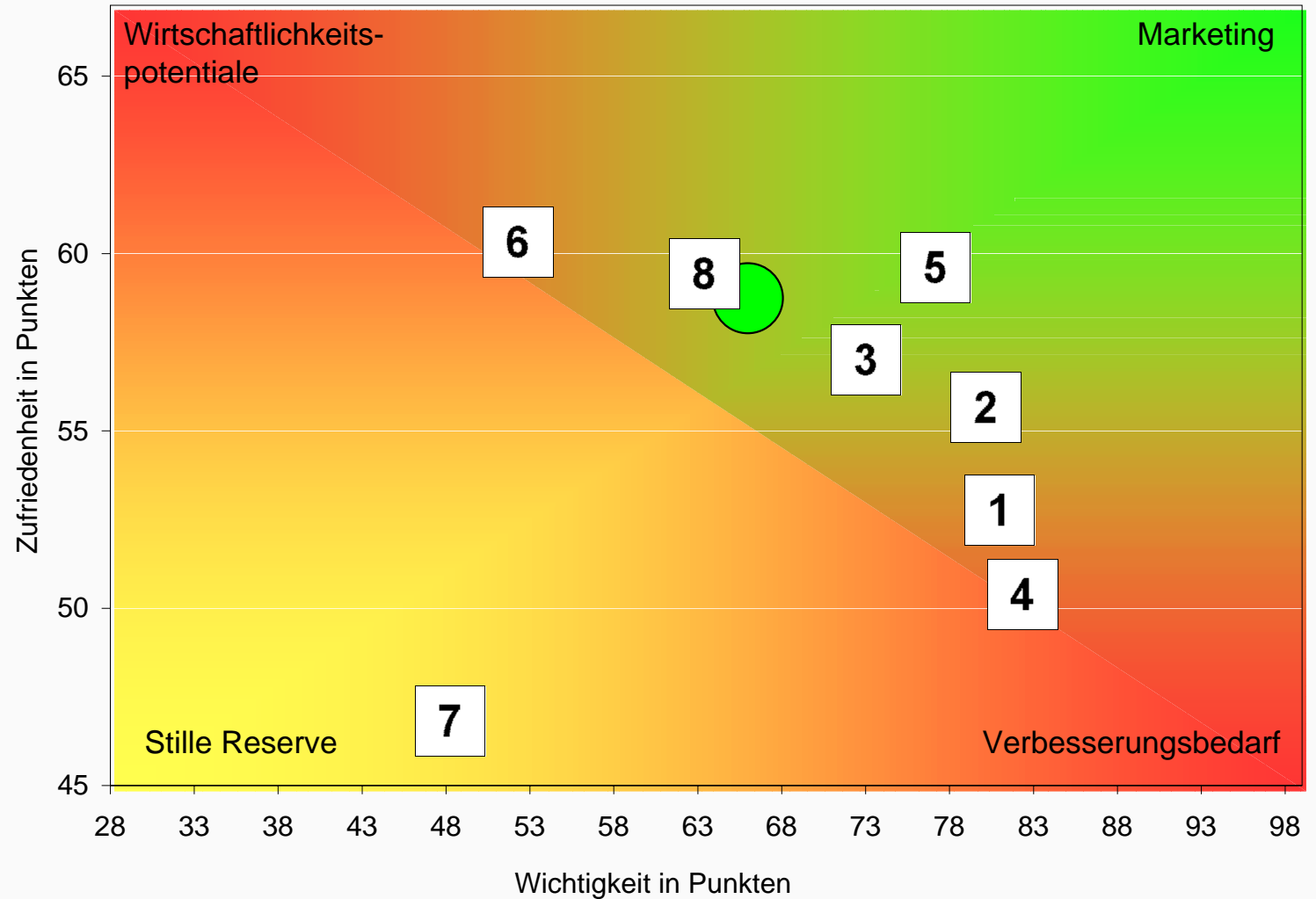


Wichtigkeit: 100 = einer der wichtigsten Aspekte 67 = sehr wichtig 33 = eher wichtig 0 = eher unwichtig

Interner Vergleich

Detailansicht: Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix

Vertrauen in die Ärzte	1
Selbstbestimmung	2
Vertrauen in die Pflege	3
...	4
...	5
Während der Operation	6
Wartezeiten	7
Schmerzlinderung	8
...	9
...	10
...	11
...	12
Metrik-Index	●
Externer Vergleich	●



Wichtigkeit: 100 = einer der wichtigsten Aspekte 67 = sehr wichtig 33 = eher wichtig 0 = eher unwichtig
 Zufriedenheit: 100 = das Beste 75 = sehr gut 50 = gut 25 = akzeptabel 0 = schlecht

Beispielkrankenhaus PaRiS

- Übersicht, geordnet nach Punktwertdifferenz absteigend -

Punktwert-differenz	Punktwert		Fragen zur Zufriedenheit
	Ihres Hauses	Vergleichs-wert	
12	71	59	18. Ich werde dieses Krankenhaus weiterempfehlen als ...
10	69	59	17. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem Krankenhaus gemacht habe, ist ...
10	63	53	16. Die Aufklärung über Komplikationen meiner Krankheit, auf die ich nach meiner Entlassung achten muss, ist ...
9	66	57	1. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...
8	67	59	5. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch die Ärzte ist ...
6	67	61	7. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...
5	61	56	2. Die Offenheit der Pflegekräfte für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...
1	63	62	10. Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert werden, ist ...
-1	68	69	3. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...
-1	67	68	6. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist...
-2	58	60	15. Die Berücksichtigung meiner häuslichen Situation bei der Entlassungsvorbereitung ist ...
-3	62	65	9. Die Beantwortung meiner Fragen zur medikamentösen Behandlung ist ...
-4	60	64	4. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...
-5	58	63	14. Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist ...
-7	58	65	11. Die Wartezeiten (Röntgen, Labor, OP, Visiten...) sind ...
-9	64	73	8. Das Wissen der Ärzte um meine Krankengeschichte ist ...
-11	58	69	13. Die hygienischen Verhältnisse sind ...
-13	52	65	12. Die Betreuung während der Wartezeiten ist ...

Bedeutung der Mittelwertspunkte:

100 = das Beste 75 = sehr gut 50 = gut 25 = akzeptabel 0 = schlecht

Beispielkrankenhaus PaRiS

- Übersicht, geordnet nach Mittelwert intern -

Punktwert	Fragen zur Zufriedenheit
71	18. Ich werde dieses Krankenhaus weiterempfehlen als ...
69	17. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem Krankenhaus gemacht habe, ist ...
68	3. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...
67	5. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch die Ärzte ist ...
67	6. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist...
67	7. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...
66	1. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...
64	8. Das Wissen der Ärzte um meine Krankengeschichte ist ...
63	10. Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert werden, ist ...
63	16. Die Aufklärung über Komplikationen meiner Krankheit, auf die ich nach meiner Entlassung achten muss, ist ...
62	9. Die Beantwortung meiner Fragen zur medikamentösen Behandlung ist ...
61	2. Die Offenheit der Pflegekräfte für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...
60	4. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...
58	15. Die Berücksichtigung meiner häuslichen Situation bei der Entlassungsvorbereitung ist ...
58	13. Die hygienischen Verhältnisse sind ...
58	14. Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist ...
58	11. Die Wartezeiten (Röntgen, Labor, OP, Visiten...) sind ...
52	12. Die Betreuung während der Wartezeiten ist ...

Bedeutung der Mittelwertspunkte:

100 = das Beste 75 = sehr gut 50 = gut 25 = akzeptabel 0 = schlecht

Beispielkrankenhaus PaRiS

- Überblick chronologisch -

Punktwert		Fragen zur Zufriedenheit
Ihres Hauses	Vergleichswert	
66	57	1. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...
61	56	2. Die Offenheit der Pflegekräfte für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...
68	69	3. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...
60	64	4. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...
67	59	5. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch die Ärzte ist ...
67	68	6. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist...
67	61	7. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...
64	73	8. Das Wissen der Ärzte um meine Krankengeschichte ist ...
62	65	9. Die Beantwortung meiner Fragen zur medikamentösen Behandlung ist ...
63	62	10. Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert werden, ist ...
58	65	11. Die Wartezeiten (Röntgen, Labor, OP, Visiten...) sind ...
52	65	12. Die Betreuung während der Wartezeiten ist ...
58	69	13. Die hygienischen Verhältnisse sind ...
58	63	14. Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist ...
58	60	15. Die Berücksichtigung meiner häuslichen Situation bei der Entlassungsvorbereitung ist ...
63	53	16. Die Aufklärung über Komplikationen meiner Krankheit, auf die ich nach meiner Entlassung achten muss, ist ...
69	59	17. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem Krankenhaus gemacht habe, ist ...
71	59	18. Ich werde dieses Krankenhaus weiterempfehlen als ...

Zufriedenheit:

100 = das Beste 75 = sehr gut 50 = gut 25 = akzeptabel 0 = schlecht

Punktwert		Fragen zur Wichtigkeit
Ihres Hauses	Vergleichswert	
81	57	I. Die hygienischen Verhältnisse im Krankenhaus sind mir ...
80	78	II. Das Gefühl, in sicheren Händen zu sein, ist mir ...
73	65	III. Die pflegerische Betreuung ist mir ...
82	33	IV. Die ärztliche Betreuung ist mir ...
77	77	V. Die erfolgreiche Schmerzlinderung ist mir ...
52	85	VI. Geringe Wartezeiten sind mir ...
48	58	VII. Die Versorgung während der Wartezeiten ist mir ...
63	76	VIII. Die sorgfältige Vorbereitung der Entlassung ist mir ...

Wichtigkeit:

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

Punktwert		Die Skalen
Ihres Hauses	Vergleichswert	
77	59	Metrik-Index (Gesamtzufriedenheit)
53	56	Qualität des Essens
56	59	Sauberkeit
57	58	Patientenzimmer
50	54	Kiosk/Cafeteria
60	63	Pflegerische Versorgung
60	63	Medizinische Versorgung
47	53	Wartezeiten
59	63	Schmerzlinderung
61	63	Aufnahme
56	57	Angehörigenintegration
58	60	Funktionsbereiche
51	57	Entlassung

Zufriedenheit:

100 = das Beste 75 = sehr gut 50 = gut 25 = akzeptabel 0 = schlecht

133	66	Mittlere Wichtigkeit
-----	----	----------------------

Wichtigkeit:

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

Punktwert		Weitere Einzelfragen
Ihres Hauses	Vergleichswert	
66	57	a) Ich habe bei den Ärzten das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.
61	56	b) Alle Ärzte sind freundlich.
68	69	c) Die Informationen der Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Erkrankung sind widerspruchsfrei.
60	64	d) Die Ärzte sind da, wenn ich sie brauche.
67	59	e) Die Ärzte sind gesprächsbereit.
67	68	f) Vor einer Untersuchung durch eine mir fremde Person werde ich nach meinem Namen gefragt oder mit Namen
67	61	Bevor ich eine Spritze oder eine Infusion von einer mir fremden Person bekomme, werde ich nach meinem Namen gefragt oder mit Namen angesprochen.
64	73	g) Ich habe mit dem Arzt, der mich operierte, vor der Operation gesprochen.
62	65	h) Meine Fragen zur Operation wurden geklärt.
63	62	i) Ich wurde vollständig über die Risiken der Operation aufgeklärt.
58	65	j) Mir wurden Behandlungsalternativen vorgestellt.

Einzelfragen:

a) - j) 100 = immer 67 = oft 33 = selten 0 = nie

k) - l) 0 = immer 33 = oft 67 = selten 100 = nie

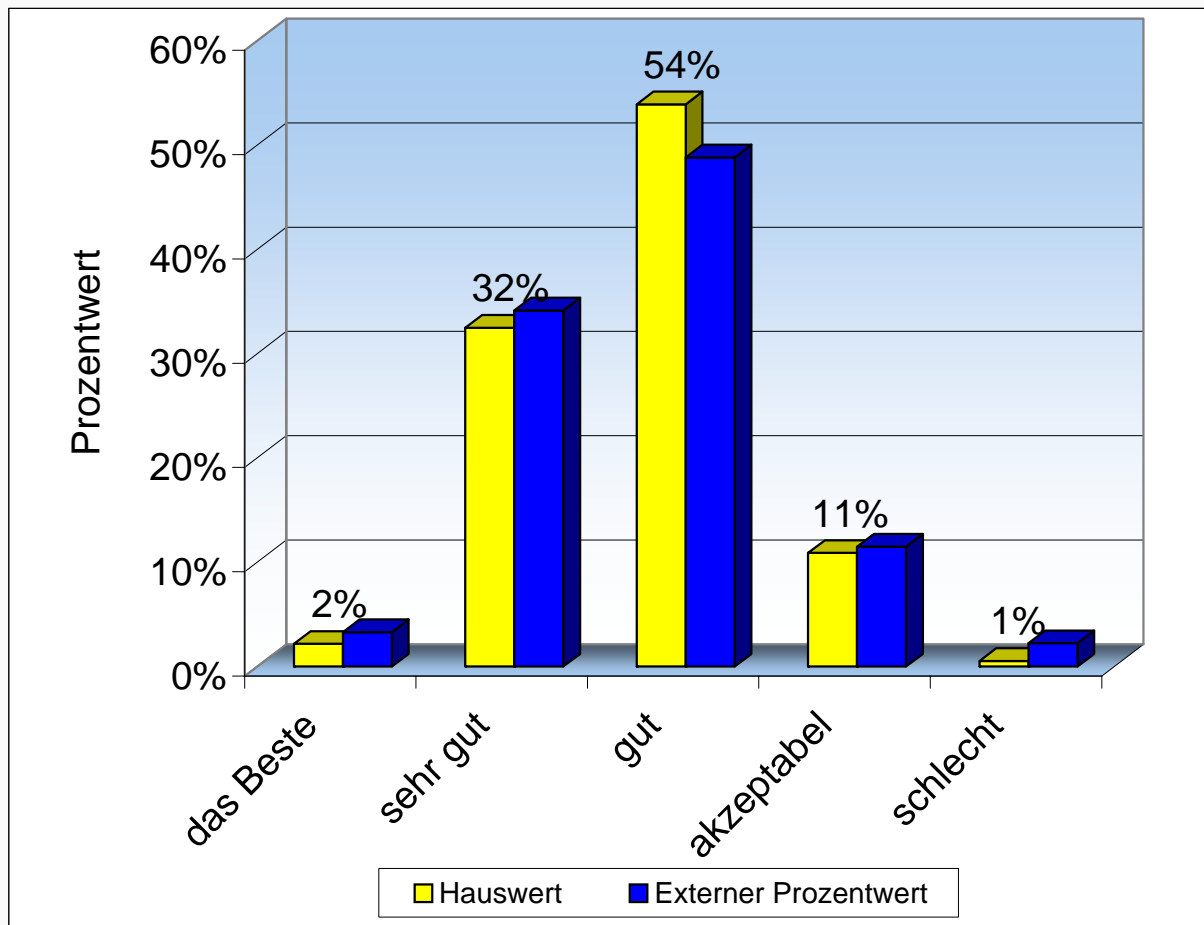
m) - n) Minuten

o) - p) 100 = ja 50 = teilweise 0 = nein

Beispielkrankenhaus PaRiS

Zufriedenheitsbeurteilung zur Frage:

1. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...



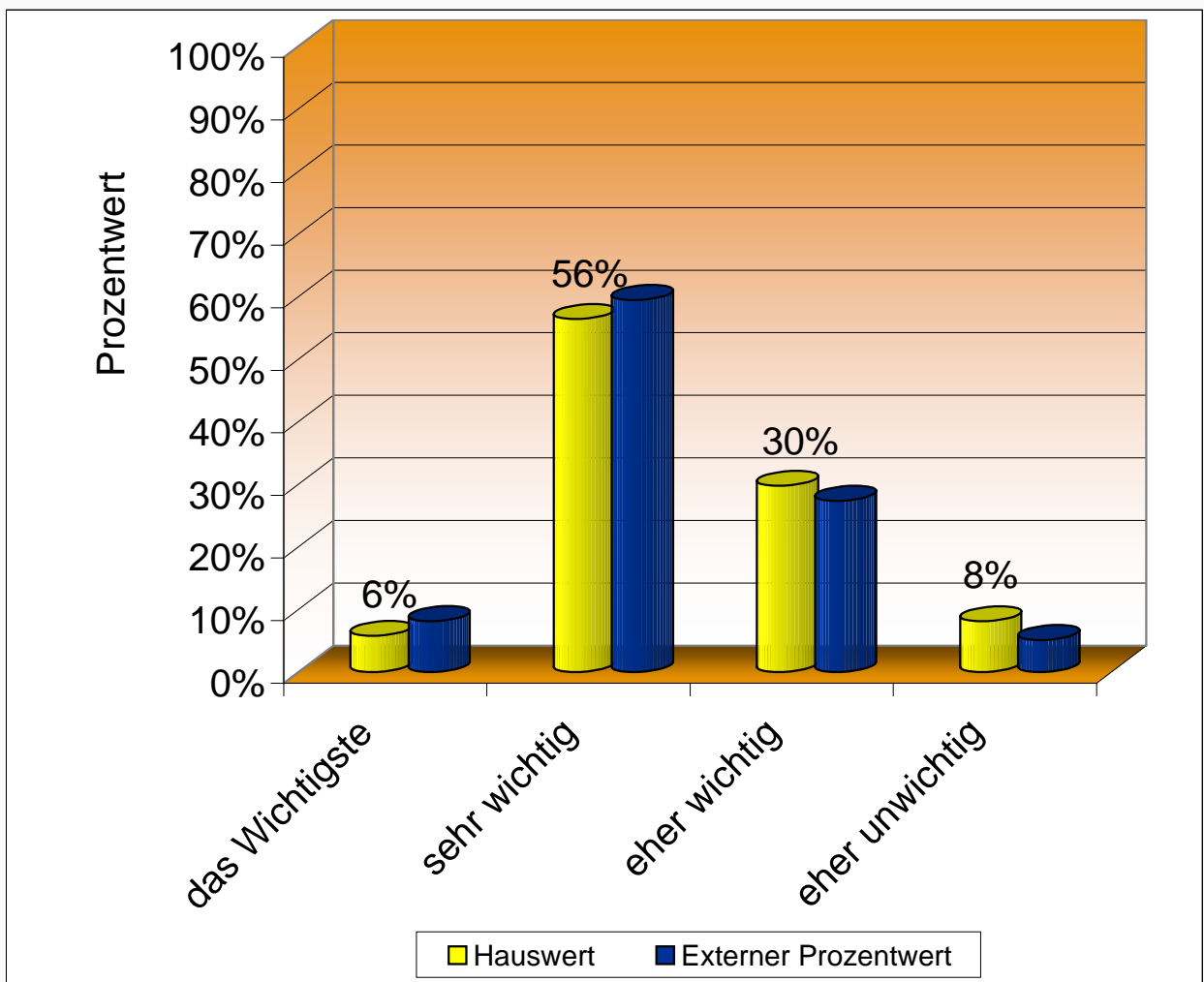
	Punktwert	Anzahl der Nennungen	Hauswert	Externer Prozentwert
das Beste, was ich je erlebt habe	100	12	2%	3%
sehr gut	75	179	32%	34%
gut	50	297	54%	49%
akzeptabel	25	60	11%	11%
schlecht	0	3	1%	2%
keine Angaben	--	54		

Mittlerer Punktwert Vergleichswert **57**
 Mittlerer Punktwert Ihres Hauses **56**
 Standardabweichung in Punkten **17**
 Vertrauensintervall in Punkten **1**
 Anzahl der gültigen Fälle **551**
 Anzahl aller Fälle **605**

Beispielkrankenhaus PaRiS

Wichtigkeitsbeurteilung zur Frage:

I. Die hygienischen Verhältnisse im Krankenhaus sind mir ...



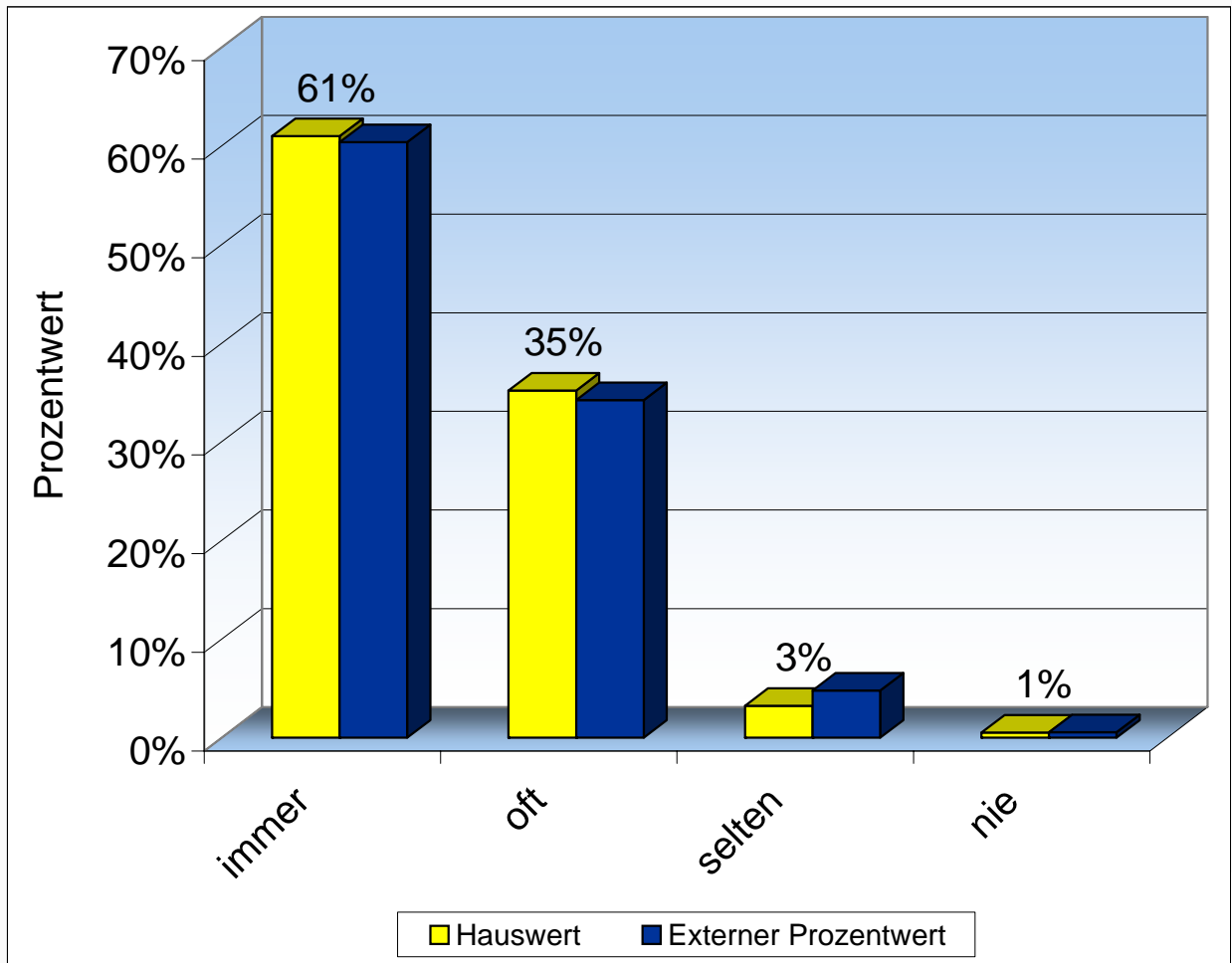
	Punktwert	Anzahl der Nennungen	Hauswert	Externer Prozentwert
einer der wichtigsten Aspekte überhaupt	100	32	6%	8%
sehr wichtig	67	313	56%	59%
eher wichtig	33	165	30%	27%
eher unwichtig	0	45	8%	5%
keine Angaben	--	50		

Mittlerer Punktwert Vergleichswert	57
Mittlerer Punktwert Ihres Hauses	53
Standardabweichung in Punkten	24
Vertrauensintervall in Punkten	2
Anzahl der gültigen Fälle	555
Anzahl aller Fälle	605

Beispielkrankenhaus PaRiS

Beurteilung der Einzelfrage:

Ich weiß, welche Medikamente ich bekomme.

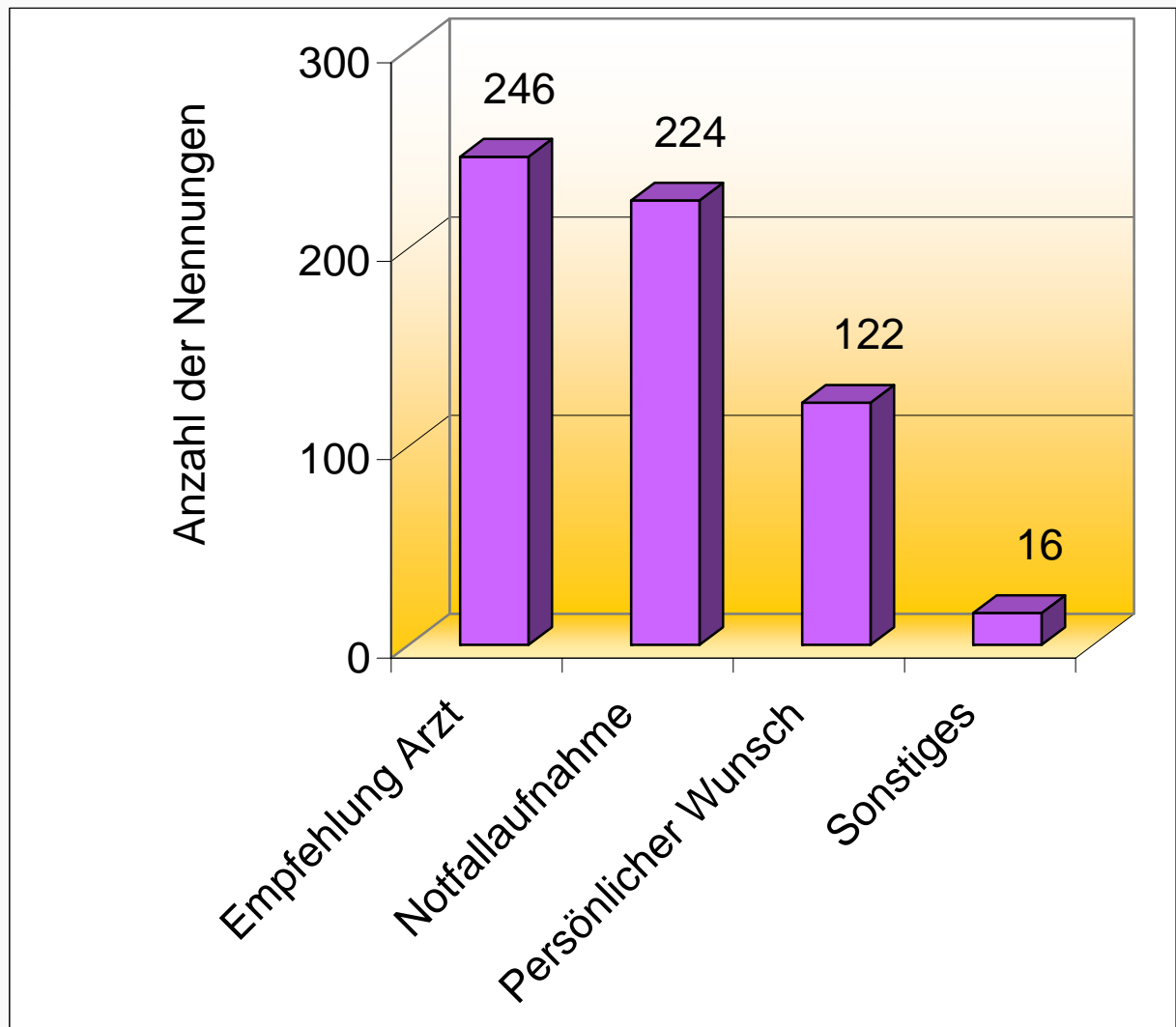


	Punktwert	Anzahl der Nennungen	Hauswert	Externer Prozentwert
immer	100	338	61%	60%
oft	67	195	35%	34%
selten	33	18	3%	5%
nie	0	3	1%	1%
keine Angaben	--	51		

Mittlerer Punktwert Vergleichswert	86
Mittlerer Punktwert Ihres Hauses	86
Standardabweichung in Punkten	20
Vertrauensintervall in Punkten	2
Anzahl der gültigen Fälle	554
Anzahl aller Fälle	605

Beispielkrankenhaus PaRiS

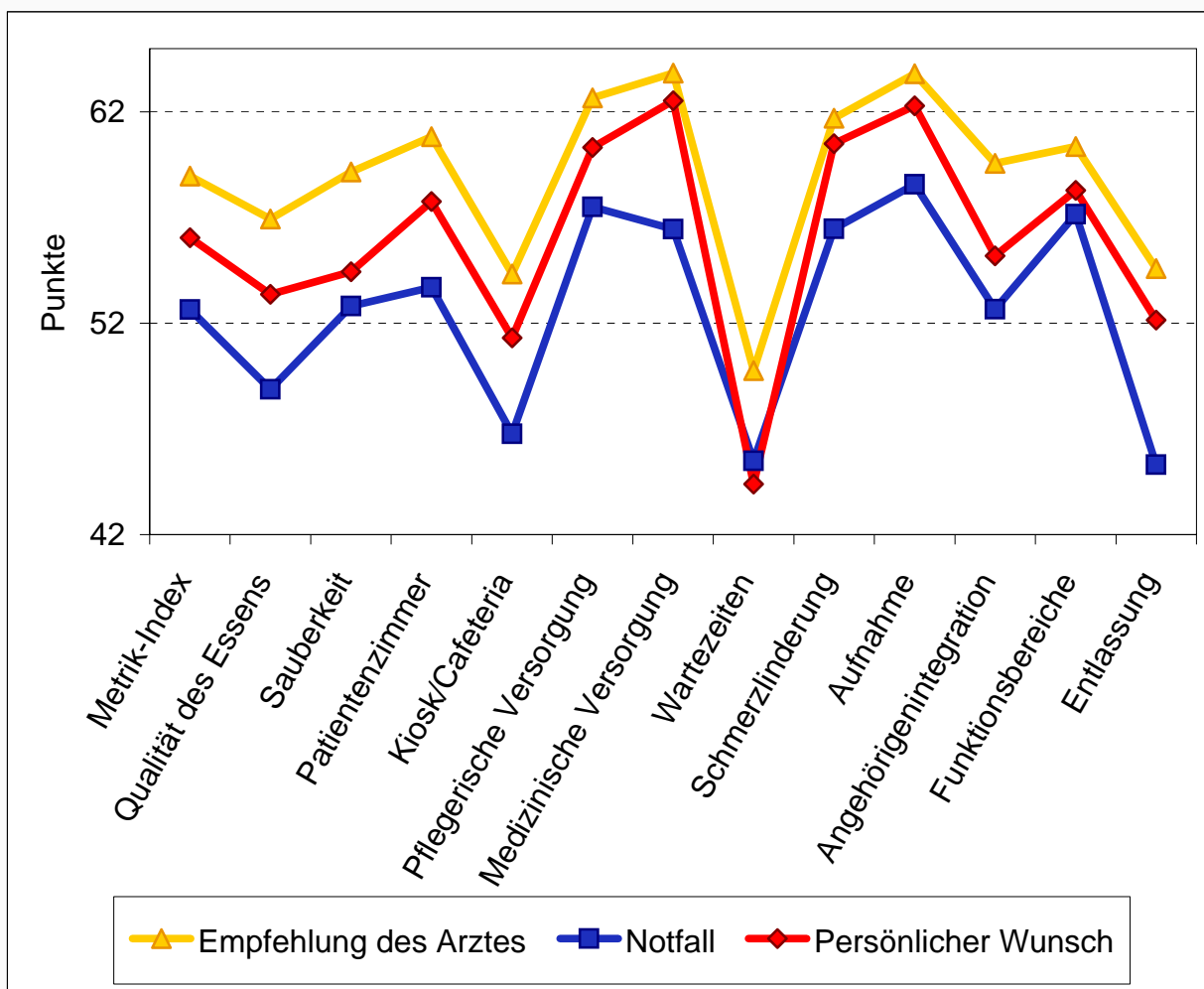
Wie kamen Sie in dieses Krankenhaus?



	Anzahl der Nennungen	Prozentwert
Auf Empfehlung des Arztes	246	38%
Notfallaufnahme	224	34%
Auf persönlichen Wunsch	122	19%
Sonstiges	16	9%

Beispielkrankenhaus PaRiS

- Interner Gruppenvergleich: Zugang zum Haus -



Themengebiete	Empfehlung des Arztes	Notfall	Persönlicher Wunsch	Sonstiges
Metrik-Index	59	53	56	
Qualität des Essens	57	49	53	
Sauberkeit	59	53	54	
Patientenzimmer	61	54	58	
Kiosk/Cafeteria	54	47	51	
Pflegerische Versorgung	63	58	60	
Medizinische Versorgung	64	56	63	
Wartezeiten	50	45	44	
Schmerzlinderung	62	56	61	
Aufnahme	64	59	62	
Angehörigenintegration	60	53	55	
Funktionsbereiche	60	57	58	
Entlassung	55	45	52	

Maximale Fallzahl: 246 224 122 16

100 = das Beste 75 = sehr gut 50 = gut 25 = akzeptabel 0 = schlecht