

# Patientenzufriedenheitsanalyse 2008

## Musterkrankenhaus

- Musterauswertung des Ergebnisberichts -

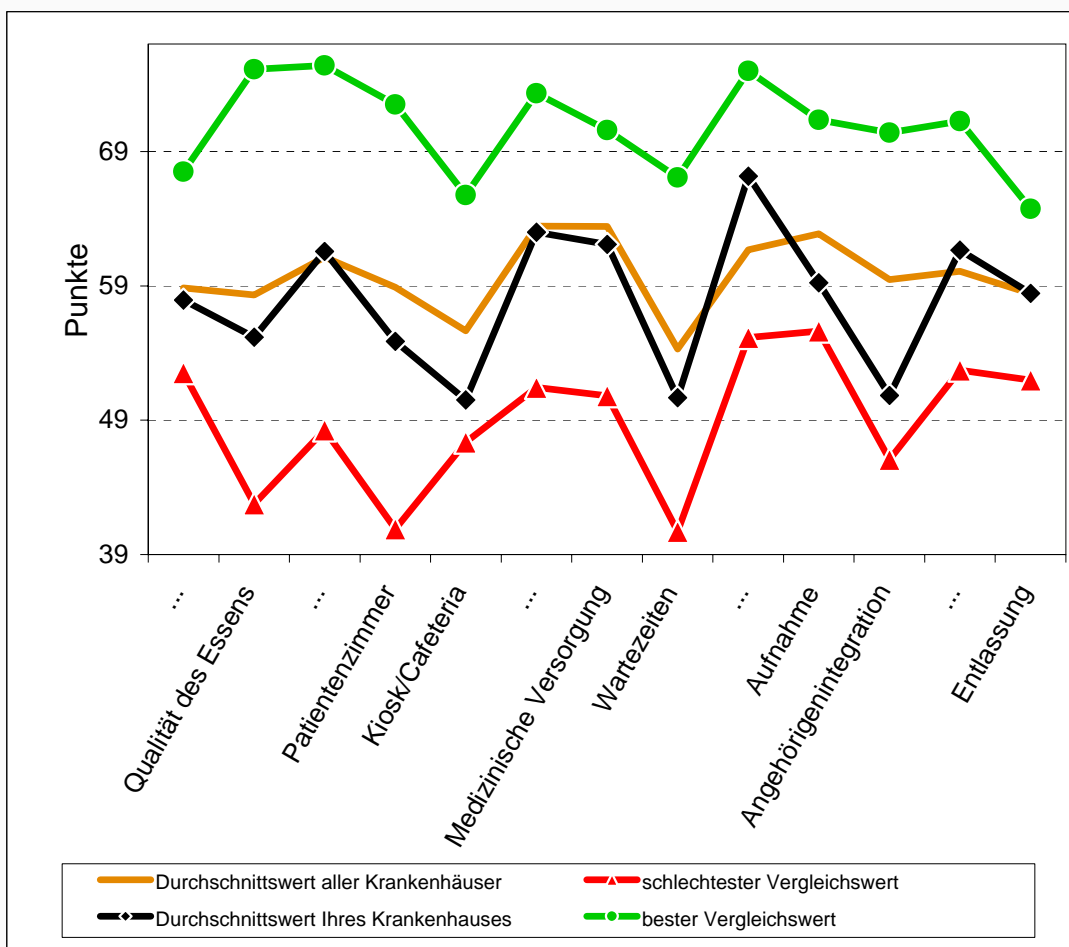


Damm Deringer & Zinn GbR  
An der alten Schule 16  
36355 Grebenhain - Bermuthshain

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

# Musterkrankenhaus

## - Externer Vergleich -



Themengebiete	Durchschnittswert aller Krankenhäuser	Durchschnittswert Ihres Krankenhauses	Vertrauensintervall in Punkten
...	59	58	
Qualität des Essens	58	55	1,6
...	61	62	
Patientenzimmer	59	55	2,0
Kiosk/Cafeteria	56	51	1,3
...	63	63	
Medizinische Versorgung	63	62	1,3
Wartezeiten	54	51	1,7
...	62	67	
Aufnahme	63	59	1,3
Angehörigenintegration	59	51	2,0
...	60	62	
Entlassung	58	58	1,3

Anzahl der Fragebögen Ihres Hauses 555

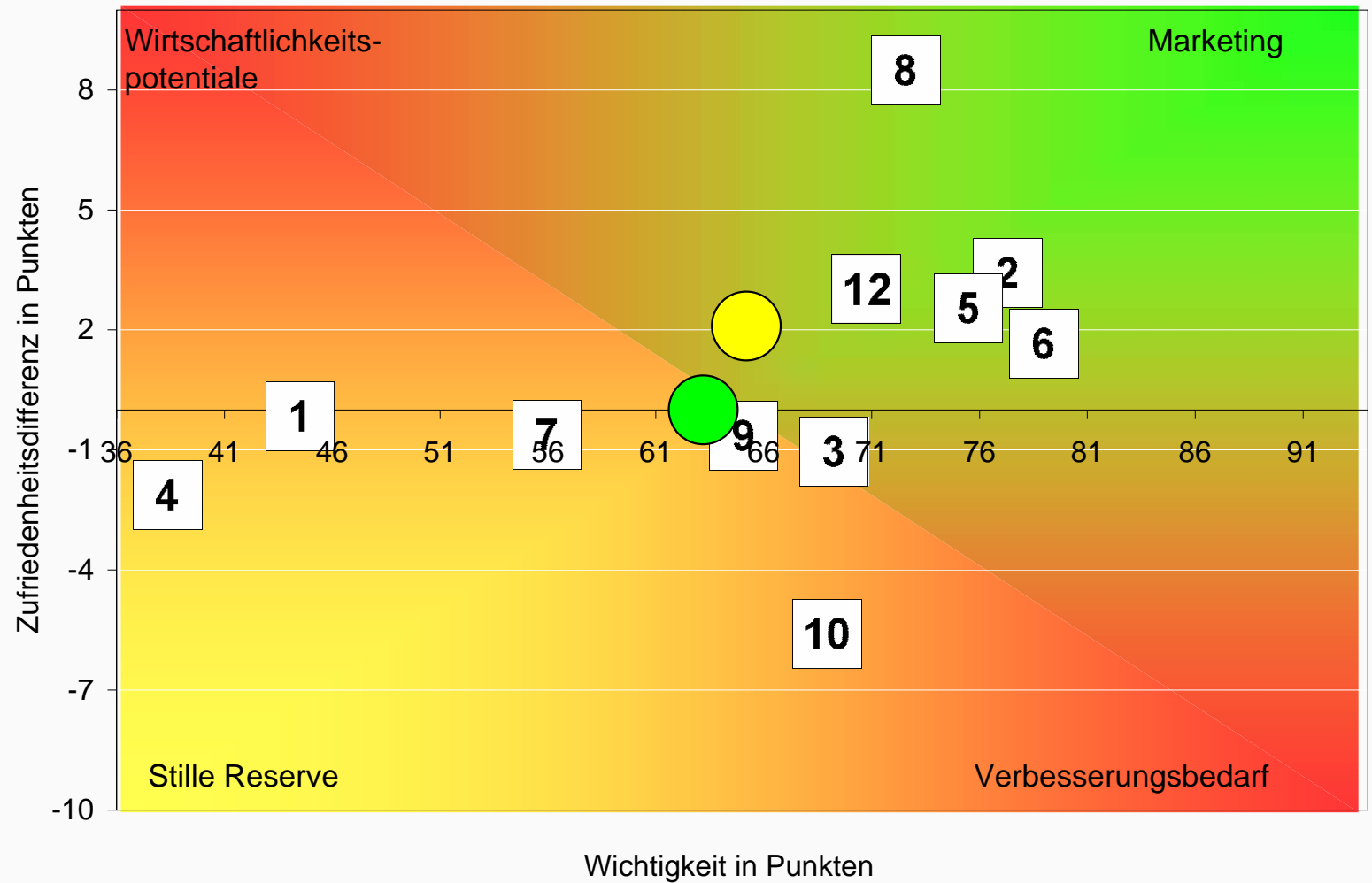
Anzahl der Krankenhäuser 111

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

## Externer Vergleich

### Differenzansicht: Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix

Qualität des Essens	1
	2
Patientenzimmer	3
Kiosk/Cafeteria	4
	5
Medizinische Versorgung	6
Wartezeiten	7
	8
Aufnahme	9
	10
Entlassung	12
	●
Externer Vergleich	●



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

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

# Musterkrankenhaus

## - Übersicht, geordnet nach Mittelwert intern -

Punktwert	Fragen zur Zufriedenheit
75	8. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...
72	28. Ich werde dieses Krankenhaus weiterempfehlen als ...
70	13. Die Freundlichkeit der Ärzte ist ...
69	14. Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert werden, ist ...
69	3. Die Freundlichkeit des Personals bei der Aufnahme ist ...
66	12. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...
66	27. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem Krankenhaus gemacht habe, ist ...
65	9. Die Wahrung meiner Intimsphäre durch das Personal ist ...
65	17. Meine Erfahrungen mit der Krankengymnastik sind ...
65	...
64	22. Die hygienischen Verhältnisse sind ...
63	26. Die Aufklärung über Komplikationen meiner Krankheit, auf die ich nach meiner Entlassung achten muß, ist ...
63	15. Der Erfolg der Behandlung ist bis jetzt ...
60	5. Die Offenheit der Pflegekräfte für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...
58	25. Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist ...
57	24. Das Essen ist ...
54	...
53	20. Die Angemessenheit der Informationen für meine Angehörigen ist ...
53	16. Die Wartezeiten (Röntgen, Labor, OP, Visiten...) sind ...
53	23. Die Cafeteria / der Kiosk ist / sind ...
52	1. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, sind ...

Bedeutung der Mittelwertspunkte:

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

# Musterkrankenhaus

## - Überblick chronologisch -

Punktwert		Fragen zur Zufriedenheit
Ihres Hauses	Vergleichswert	
52	56	1. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, sind ...
54	55	2. Die Verständlichkeit der Aufnahmeformulare ist ...
69	67	3. Die Freundlichkeit des Personals bei der Aufnahme ist ...
66	64	4. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...
60	58	5. Die Offenheit der Pflegekräfte für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...
72	67	....
66	64	27. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem Krankenhaus gemacht habe, ist ...
72	67	28. 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	
45	58	I. Die Qualität des Essens ist mir ...
77	76	II. Die hygienischen Verhältnisse im Krankenhaus sind mir ...
69	67	III. Der Gesamtzustand der Zimmer ist mir ...
38	32	....

Wichtigkeit:

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

Punktwert		Weitere Einzelfragen
Ihres Hauses	Vergleichswert	
91	85	a) Ich habe volles Vertrauen zu den Ärzten.
87	83	b) Die Ärzte sind da, wenn ich sie brauche.
88	85	c) Die Ärzte sind gesprächsbereit.
81	81	d) Es wird mit mir gesprochen, nicht über mich.
73	72	e) Ich kann meine Behandlung aktiv mitbestimmen.
93	89	...

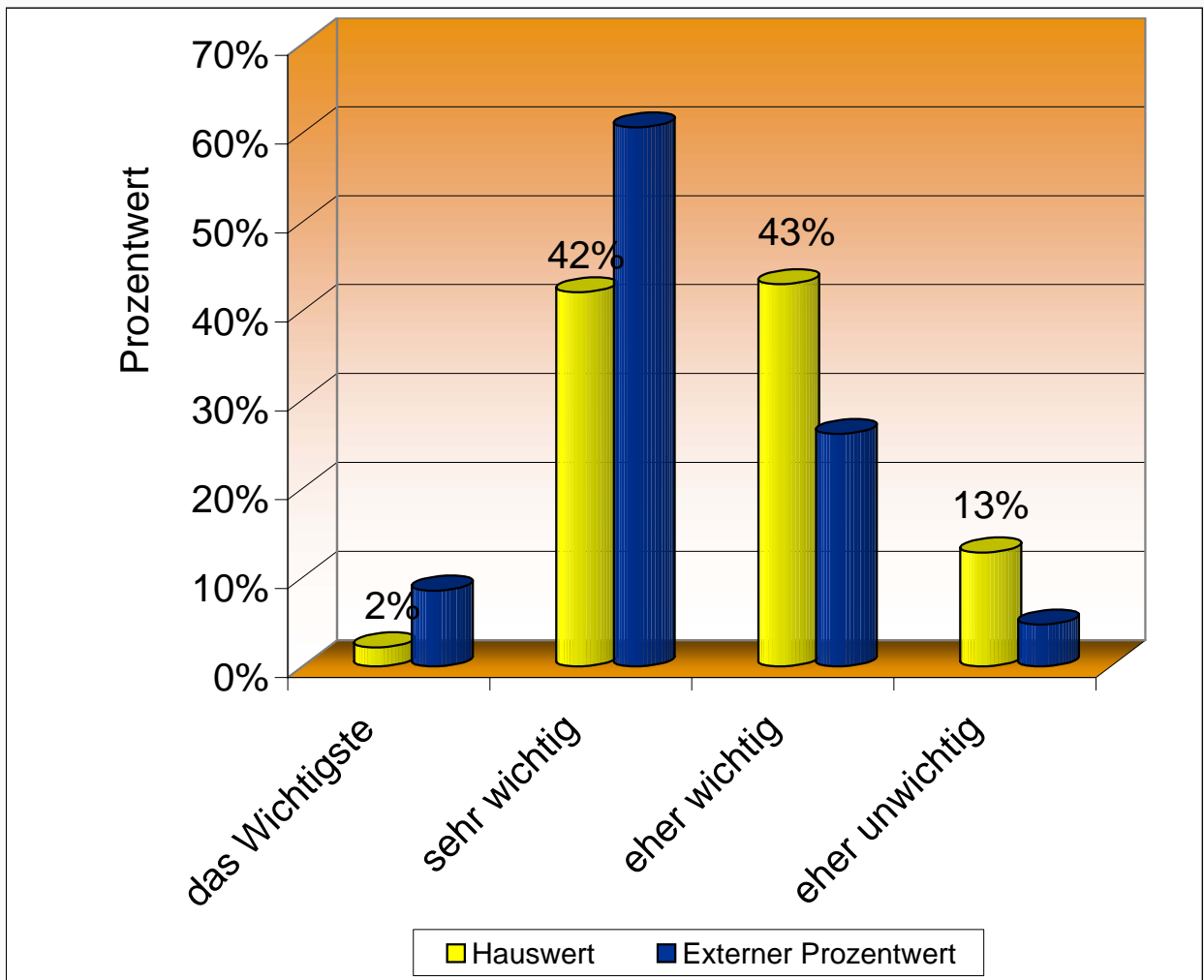
Einzelfragen:

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

# Musterkrankenhaus

## Wichtigkeitsbeurteilung zur Frage:

I. Die Qualität des Essens ist mir ...

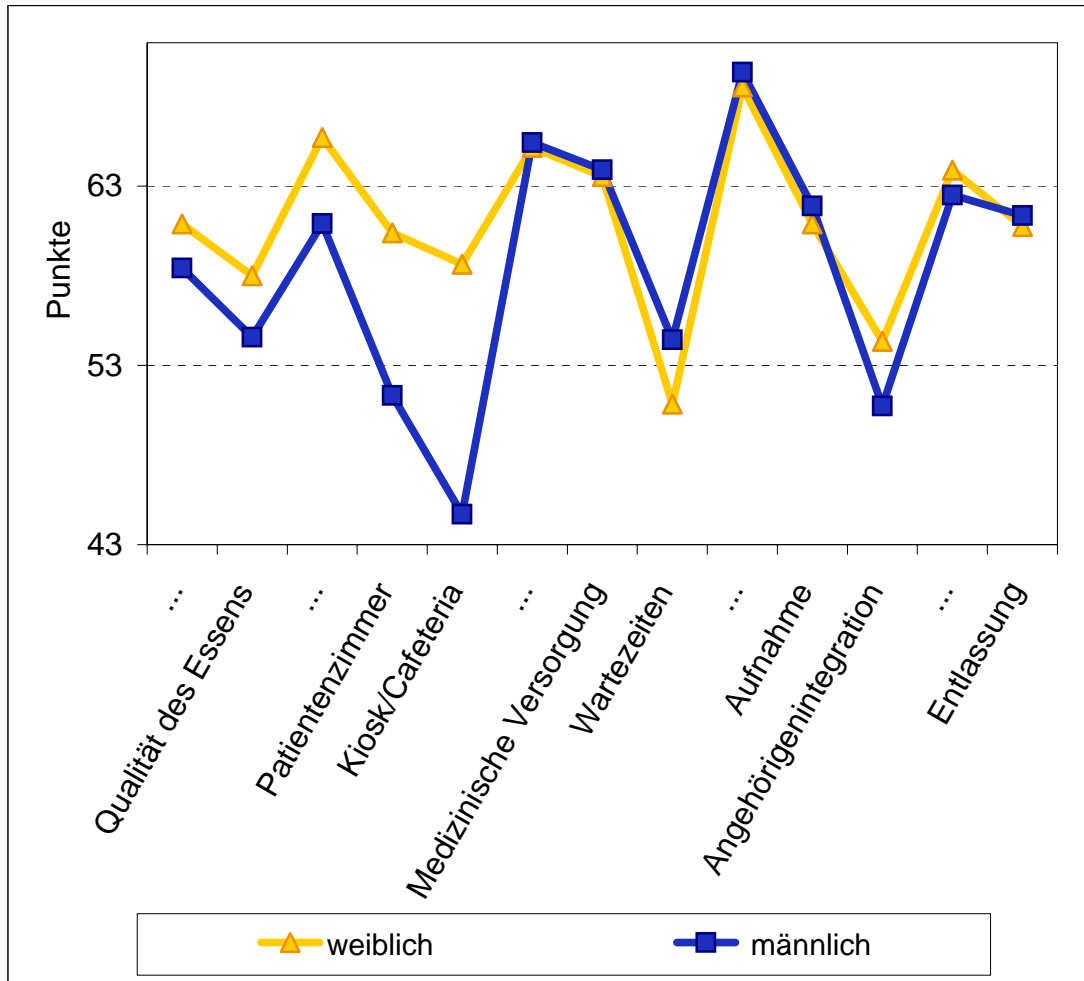


	Punktwert	Anzahl der Nennungen	Hauswert	Externer Prozentwert
das Wichtigste überhaupt	100	7	2%	9%
sehr wichtig	67	138	42%	61%
eher wichtig	33	141	43%	26%
eher unwichtig	0	42	13%	5%
keine Angaben	--	57		

Mittlerer Punktwert Vergleichswert	58
Mittlerer Punktwert Ihres Hauses	45
Standardabweichung in Punkten	24
Vertrauensintervall in Punkten	3
Anzahl der gültigen Fälle	328
Anzahl aller Fälle	385

# Musterkrankenhaus

## - Interner Gruppenvergleich: Geschlecht -



Themengebiete	weiblich	männlich
...	61	58
Qualität des Essens	58	55
...	66	61
Patientenzimmer	60	51
Kiosk/Cafeteria	59	45
...	65	65
Medizinische Versorgung	64	64
Wartezeiten	51	54
...	69	69
Aufnahme	61	62
Angehörigenintegration	54	51
...	64	63
Entlassung	61	61

Maximale Fallzahl:

333

222

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