

# Patientenzufriedenheitsanalyse 2008

## Musterkrankenhaus

- Kommentarauswertung -

Anzahl der auswertbaren Fragebögen (100%): 733



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)  
[www.metrik.de](http://www.metrik.de)

# Musterkrankenhaus

Rangordnung - sortiert nach externer Differenz

## Negative Bemerkungen

Anzahl	Anteil	Diff	Vergleichs- wert	Thema
146	8,1%	6,6%	1,5%	Wartezeiten bei Untersuchungen, auf Transport usw.
90	5,0%	3,3%	1,7%	Räumlichkeiten, Klima
92	5,1%	2,6%	2,5%	Essen (auch Getränke) allgemein
79	4,4%	2,5%	1,8%	Organisation (stationär)
68	3,8%	2,3%	1,5%	Personal - schlechte Information, keine Offenheit
75	4,2%	1,8%	2,3%	Parken
44	2,4%	1,8%	0,7%	Ärzte - zu wenig/überlastet

## Positive Bemerkungen

Anzahl	Anteil	Diff	Vergleichs- wert	Thema
349	19,3%	8,8%	10,5%	Personal - freundlich, hilfsbereit, aufmerksam
256	14,2%	8,0%	6,1%	Pflegekräfte - freundlich, hilfsbereit, aufmerksam
235	13,0%	7,7%	5,3%	Qualität medizinische Versorgung
145	8,0%	4,8%	3,2%	Qualität pflegerische Versorgung
224	12,4%	4,6%	7,8%	Personal - gute Betreuung/Fürsorge/Atmosphäre usw.
163	9,0%	4,0%	5,1%	Ärzte - gute Betreuung usw.
139	7,7%	3,9%	3,8%	Ärzte - freundlich, hilfsbereit, aufmerksam

## Weitere Aspekte

Anzahl	Anteil	Diff	Vergleichs- wert	Thema
59	3,3%	1,7%	1,6%	nichts Negatives, alles in Ordnung (als einzige Nennung)
77	4,3%	1,5%	2,8%	indifferent, nicht beurteilbar
30	1,7%	1,1%	0,5%	Negatives - früheren Krankenhausaufenthalt betreffend
43	2,4%	0,9%	1,4%	Allgemeines: Gesundheit, Entlassen zu werden
21	1,2%	0,4%	0,7%	Positives - früheren Krankenhausaufenthalt betreffend
4	0,2%	0,1%	0,1%	nicht das Krankenhaus betreffend
10	0,6%	0,0%	0,5%	nicht ausgefüllt, weil (z.B. zu kurzer Aufenthalt)
4	0,2%	0,0%	0,2%	Kommentare zum Fragebogen

# Musterkrankenhaus

## Themenordnung

### Negative Bemerkungen

Anzahl	Anteil	Vergleichs- wert	Thema
4	0,2%	0,2%	<b>Allgemeines</b>
<b>303</b>	16,8%	8,3%	<b>Themenblock: Räumlichkeiten</b>
90	5,0%	1,7%	Räumlichkeiten, Klima
24	1,3%	0,8%	Anzahl Betten pro Zimmer
39	2,2%	1,0%	...
<b>208</b>	11,5%	5,6%	<b>Themenblock: Service/Essen</b>
9	0,5%	0,2%	Telefon
8	0,4%	0,4%	Telefongebühren
24	1,3%	0,6%	...
<b>75</b>	4,2%	3,6%	<b>Themenblock: Diverses</b>
23	1,3%	0,5%	Störungen
21	1,2%	1,0%	Störungen – durch Mitpatienten
9	0,5%	0,4%	Störungen – durch Besucher
14	0,8%	0,4%	Störungen – durch Stationsbetrieb
8	0,4%	1,2%	Störungen – Straße/Fahrzeuge, Bauarbeiten

### Positive Bemerkungen

Anzahl	Anteil	Vergleichs- wert	Thema
<b>699</b>	52,8%	32,3%	<b>Themenblock: Personal (Allgemein und sonst.)</b>
81	4,5%	3,8%	Personal (Allgemein)
211	19,3%	10,5%	Personal - freundlich, hilfsbereit, aufmerksam
189	12,4%	7,8%	Personal - gute Betreuung/Fürsorge/Atmosphäre usw.
81	4,5%	2,3%	...
<b>308</b>	17,0%	6,0%	<b>Themenblock: Krankenhaus (Organisation und Allgemein)</b>
25	1,4%	1,3%	Krankenhaus (Organisation und Allgemein..)
41	2,3%	1,3%	Lage des Krankenhauses, Erreichbarkeit
146	8,1%	2,0%	...

### Weitere Aspekte

Anzahl	Anteil	Vergleichs- wert	Thema
59	3,3%	1,6%	nichts Negatives, alles in Ordnung (als einzige Nennung)
77	4,3%	2,8%	indifferent, nicht beurteilbar
43	2,4%	1,4%	Allgemeines: Gesundheit, Entlassen zu werden
4	0,2%	0,1%	...