

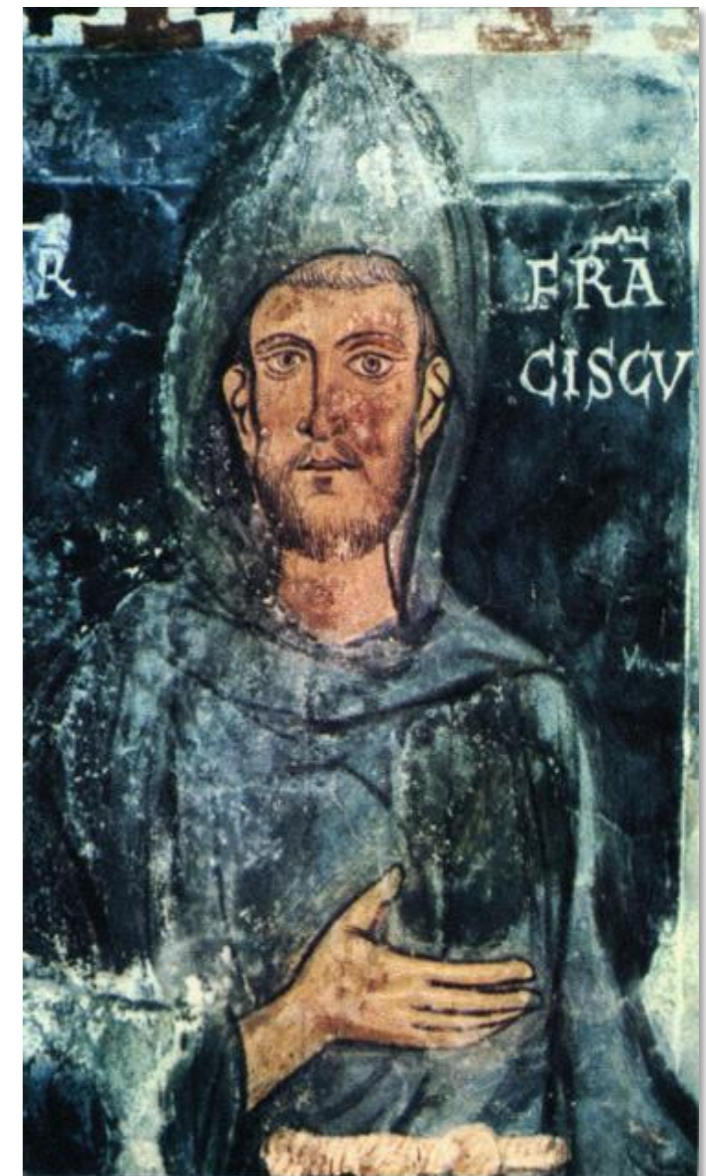


Erfolgsfaktoren für das Erreichen der hervorragenden Ergebnisse bei der Patientenbefragung 2018

Wir sind >

- eine kirchliche Stiftung,
- franziskanisch geprägt,
- den Menschen zugewandt,
- gemeinnützig und damit nicht gewinnorientiert,
- ein regionales Netzwerk,
- mit exzellenter Medizin & Pflege,

> **spürbar engagiert.**



Unsere Wurzeln

1844

Gründung der
Ordensgemeinschaft der
Franziskanerinnen von Pater
Christoph Bernsmeyer in Telgte

1853

Verlegung des Mutterhauses von
Telgte nach Münster - St. Mauritz

1997

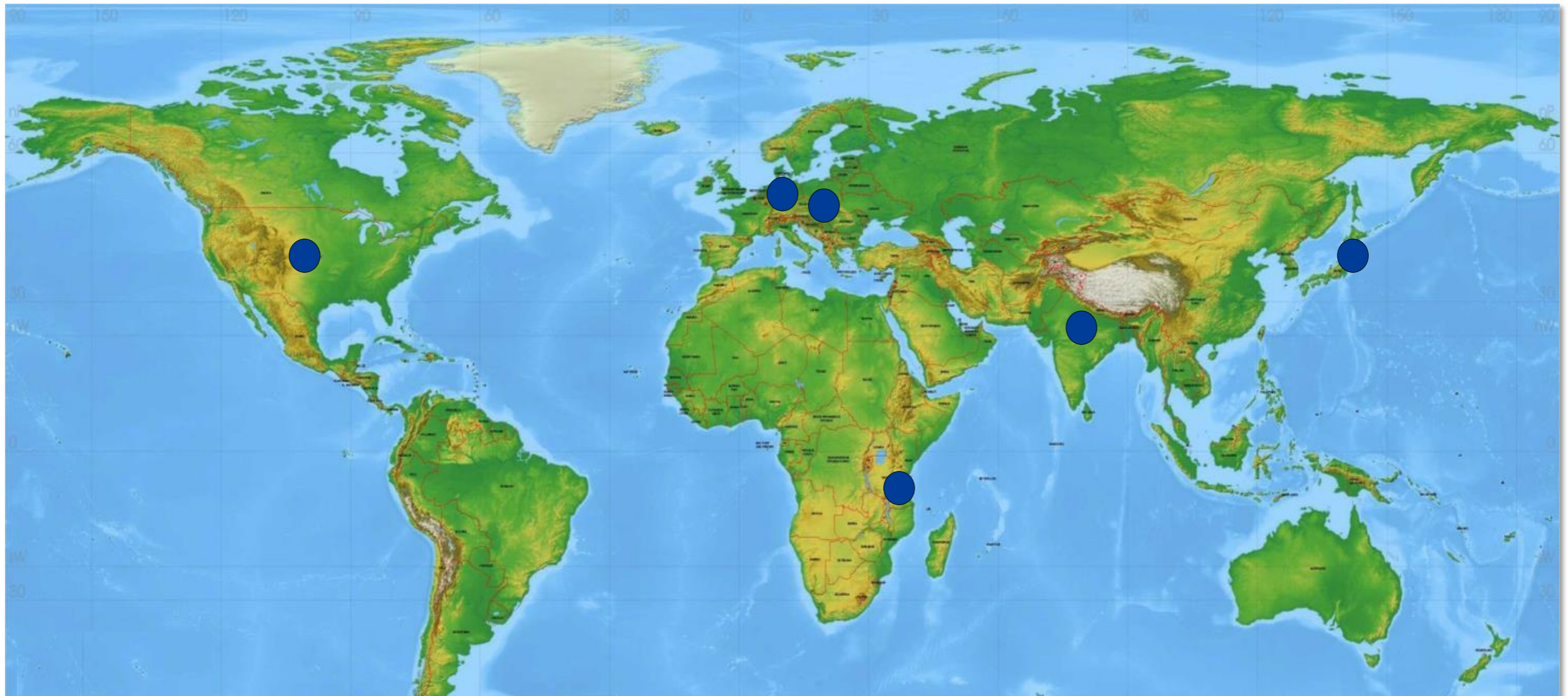
Gründung der St. Franziskus-
Stiftung Münster

2004

Übergabe der ordenseigenen
Krankenhäuser in die St.
Franziskus-Stiftung Münster



Provinzen der Mauritzer Franziskanerinnen



<p>USA Amerikanische Provinz 80 Schwestern 15 Hospitäler Mission Outreach Center Chiara Center</p>	<p>Polen Polnische Provinz 106 Schwestern 1 Behindertenheim 1 Pflegeheim 2 Altenheime 1 Kindergarten</p>	<p>Deutschland Generalmutterhaus in Münster Deutsche Provinz 457 Schwestern 3 Pflegeheime 2 Altenheime</p>	<p>Indien Indische Provinz 103 Schwestern 4 Schulen, 3 Hostels 5 Dispensarien, 5 Kindergärten, 1 Leprastation</p>	<p>Japan Japanische Provinz 59 Schwestern 2 Hospitäler 1 Altenheim 1 Altenpflegeheim</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Eckdaten der Franziskus Stiftung



- **14 Krankenhäuser** zzgl. Minderheitsbeteiligungen (ca. 3.700 Betten)
- **9 Einrichtungen der Behinderten- und Seniorenhilfe** (ca. 1.000 Plätze)
- **Beteiligungen** an Hospizen, ambulanten Rehabilitationszentren, etc.
- **Tochtergesellschaften** für Dienstleistungen im Gesundheitswesen (insb. Facility Management und Logistik)
- ca. **11.000 Mitarbeiter/innen**
- ca. **480.000 stationäre** und **ambulante Patienten/innen**
- Umsatz **2015: > 681 Mio. €** (konsolidiert)



Das St. Irmgardis-Krankenhaus wurde 1871 von der katholischen "Kirchengemeinde St. Clemens Süchteln" gegründet. Um 1900 gab es etwa 50 Betten.



Bis 1972 wurde das Krankenhaus von Ordensschwestern geleitet, die aber aufgrund von Nachwuchsproblemen aufgeben mussten.



2009 übernahmen die *St. Franziskus-Stiftung Münster* (51%-Anteil) und das *Allgemeine Krankenhaus Viersen* (49%-Anteil) die Einrichtung.



Zahlen, Daten und Fakten zur Einrichtung:

- Stationäre Versorgung Patienten: 6.050
- Ambulante Versorgung Patienten: rund 16.600
- Planbetten: 160
- Ambulante kardiolog. Reha: 18 Plätze
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: 351



Patientenbefragung

Hohe Rücklaufquote:

Fachabteilung CH 2018 274 Fragebögen

- Fragebogen bei der Aufnahme ausgeben
- Erinnerung am Vorabend der Entlassung
- Nachfrage bei Entlassung

Patientenbefragung

- Hohe persönliche Zuwendung zum Patienten
- Bewertung „Freundlichkeit des Pflegepersonals“ 80 Pkt.
 - Freundlicher, offener Umgang
 - Zeitnahe Beantwortung der Patientenrufanlage
 - Hohe Verbindlichkeit im Umgang mit den Patienten
 - Zeitnahe Beantwortung von Fragen
 - gute Kommunikationsqualität



Patientenbefragung

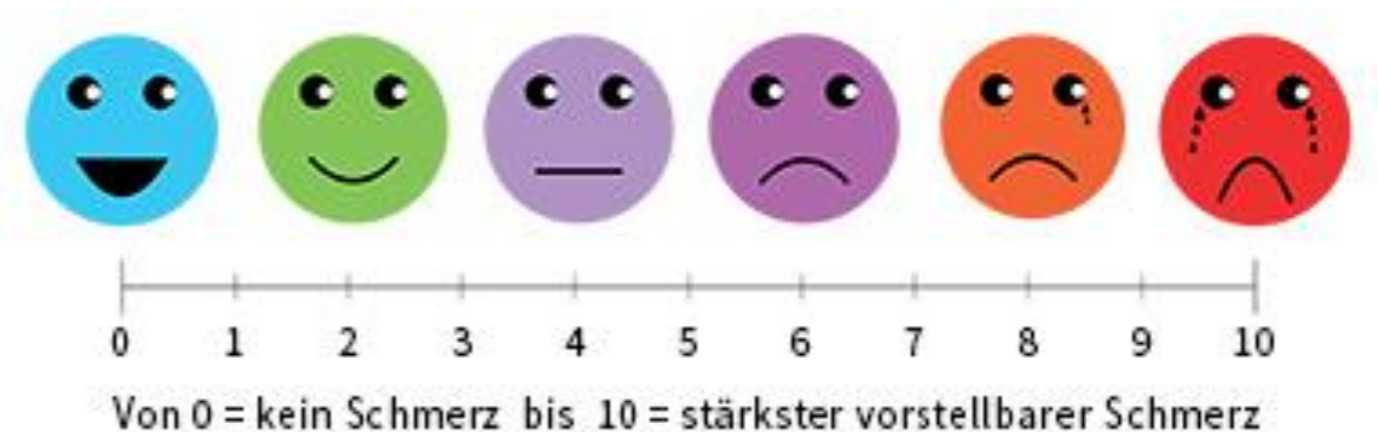
Patientensicherheit:

- Das Personal das mich transportiert, fragt mich nach meinem Namen 91 Pkt.
- Der operierende Arzt hat den betroffenen Bereich gekennzeichnet 96 Pkt.
 - Patientenarmband
 - Bettschilder
 - OP Checkliste
 - Kennzeichnung OP Gebiet durch den Operateur



Patientenbefragung

- Schmerzmanagement
- Gesamtbewertung Schmerzlinderung 73 Pkt.
 - Strukturierte Schmerzerfassung
 - Zuverlässige Intervention bei Schmerzen
 - Evaluation der Therapie



Ergebnis aus Mitarbeiter- und Patientenbefragung

Hohe Mitarbeiterzufriedenheit schafft hohe
Patientenzufriedenheit

- Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung 2016 Note 2,3
- Zufriedenheit mit dem Vorgesetzten Note 1,9





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Zeit für Ihre Fragen