

Auswertungs- beispiele

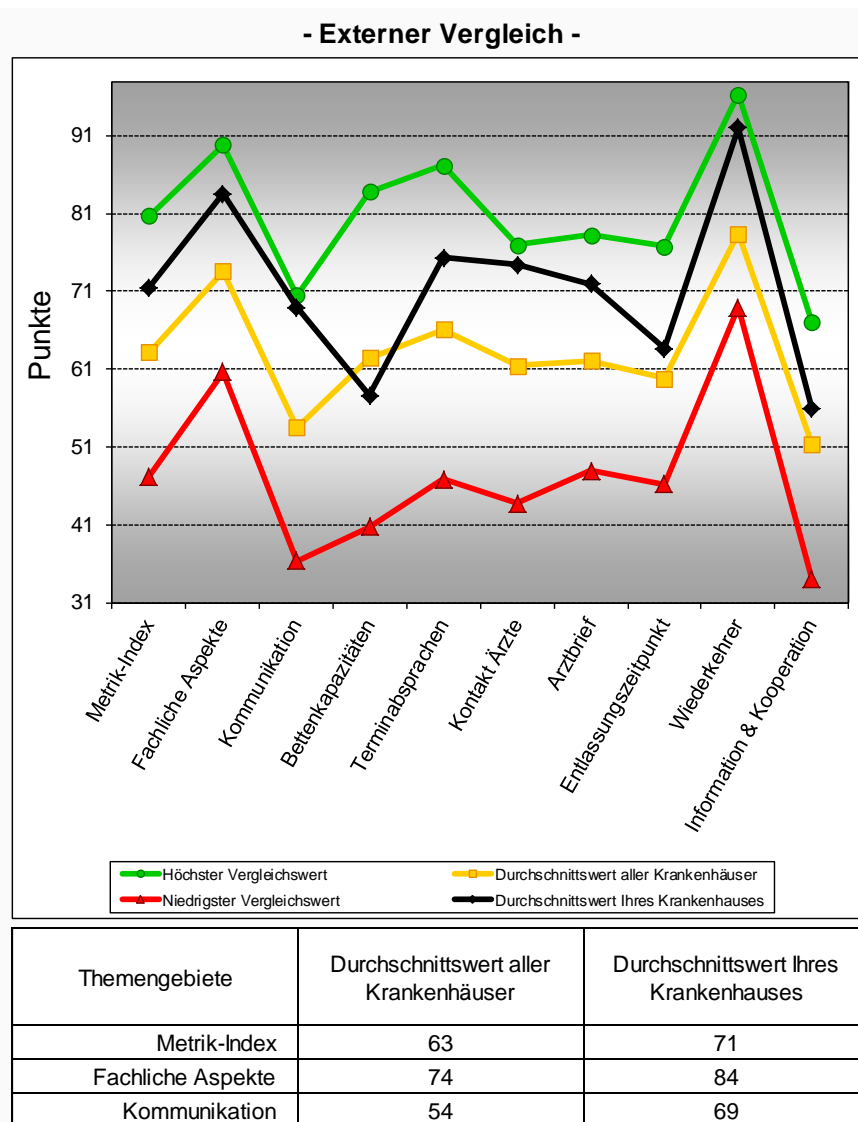
Einweiserbefragung

I Gesamtauswertung

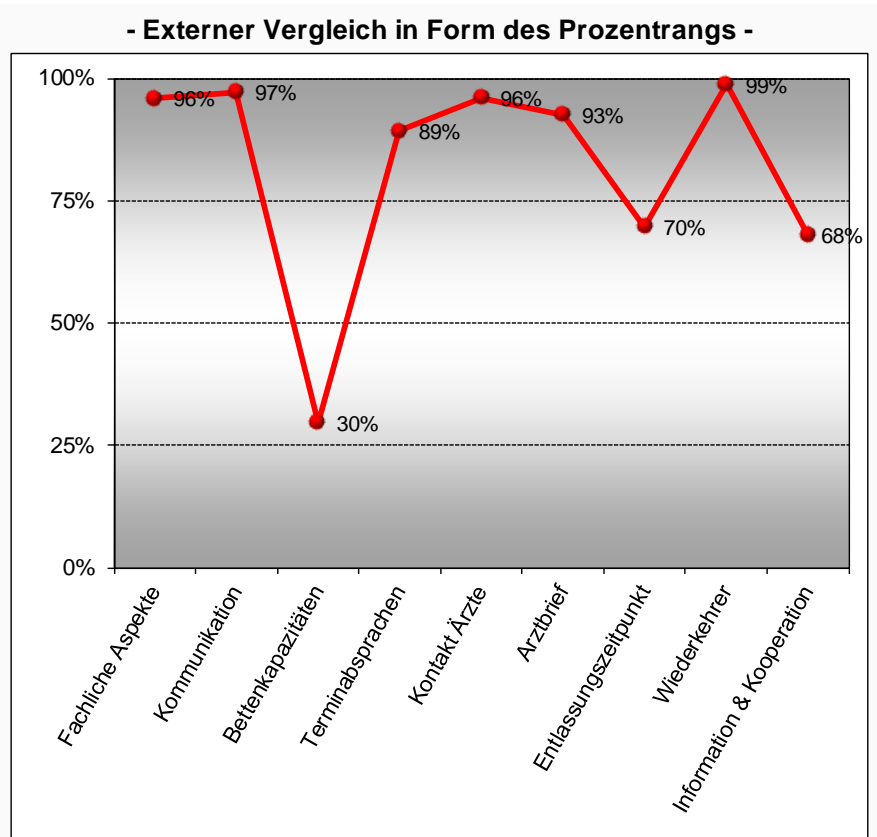
I.1 Vergleich mit anderen Einrichtungen

Der Vergleich mit anderen Häusern ermöglicht das sogenannte „Benchmarking“. Das heißt, dass man einen gewissen Referenzwert hat, mit dem man sich vergleicht. Dieser Vergleich kann über zwei unterschiedliche Darstellungsarten durchgeführt werden:

Externer Vergleich



Prozentrang

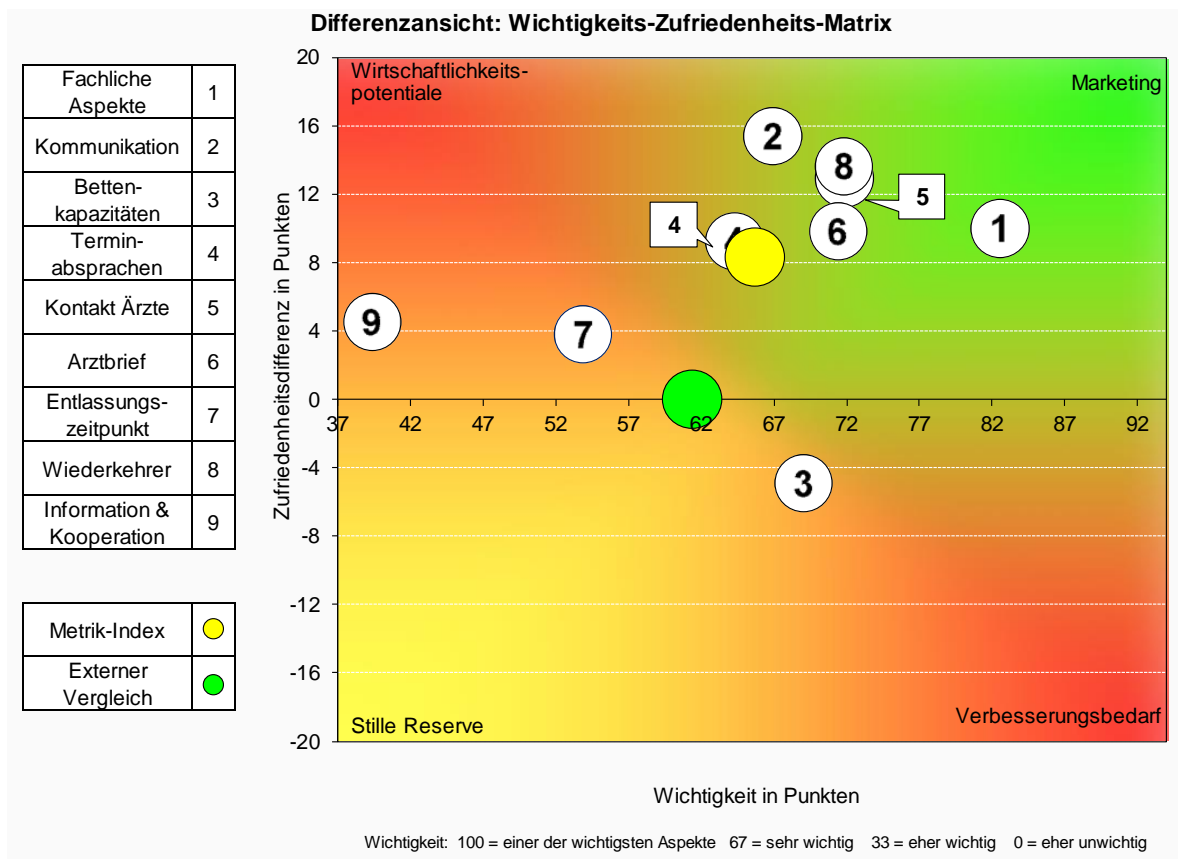


Themengebiete	Prozentrang Ihres Krankenhauses
Fachliche Aspekte	96%
Kommunikation	97%
Bettenkapazitäten	30%
Terminabsprachen	89%

I.2 Die Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix

In den Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrizen werden die Zufriedenheits-Skalen mit der dazu erfragten Wichtigkeit verknüpft. Dadurch ist zu erkennen, in welchen Bereichen Veränderungen am dringendsten und sinnvollsten sind. Dazu wird die Wichtigkeit in der Waagrechten und die Zufriedenheit- bzw. -differenz in der Senkrechten dargestellt.

Externe Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix



I.3 Überblick der Einzelfragen

Die Einzelfragen werden nach verschiedenen Gesichtspunkten geordnet aufgeführt:

- ◆ Punktwertdifferenz
- ◆ Mittelwert
- ◆ Chronologisch

Darstellung nach Punktwertdifferenz

- Übersicht, geordnet nach Punktwertdifferenz absteigend -

Punktwert- differenz	Punktwert		Fragen zur Zufriedenheit
	Ihres Hauses	Vergleichs- wert	
10	79	69	7. Die Terminabsprache für die stationäre Aufnahme ist ...
8	71	63	8. Die Terminabsprache im ambulanten Bereich ist ...
7	81	74	2. Das Leistungsangebot ist ...
6	81	75	3. Die vorhandenen Diagnose- und Therapiemöglichkeiten sind ...
5	67	62	12. Die Qualität des kurzen Arztbriefes ist ...
...
2	59	57	20. Das Angebot an fachspezifischen Fortbildungen durch das Krankenhaus ist ...
-4	58	62	5. Die Bettenkapazitäten bei Notfällen sind ...

...

Übersicht aller Fragen chronologisch

- Überblick chronologisch -

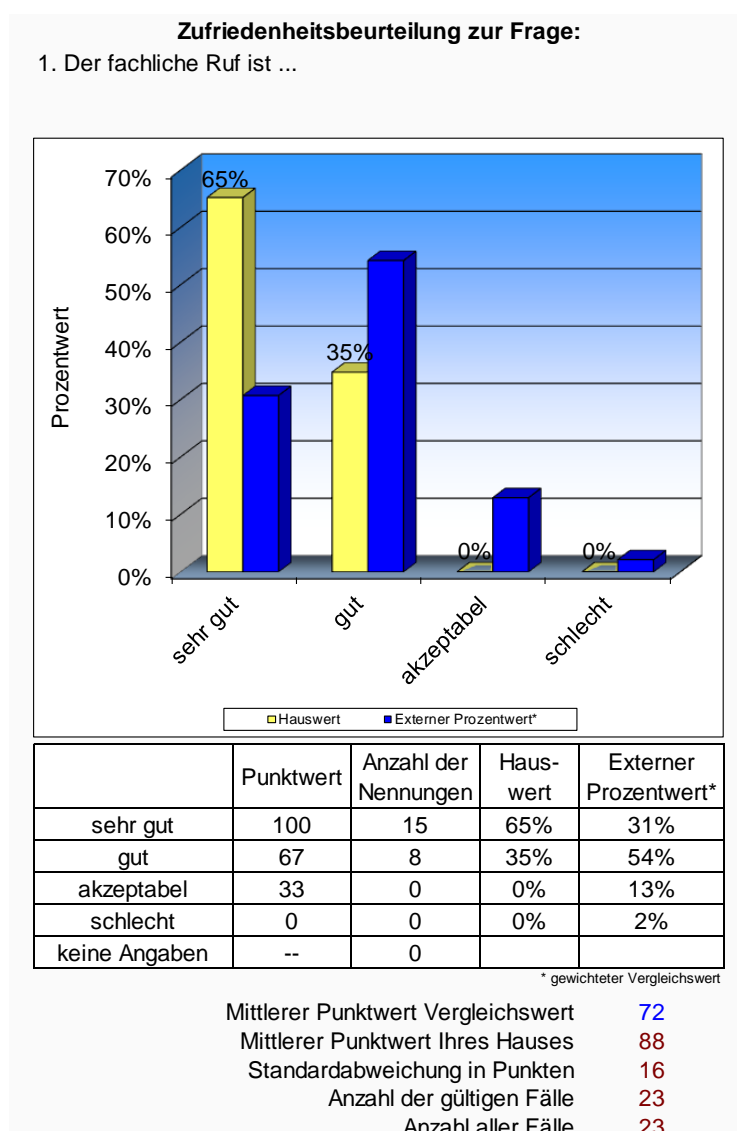
Punktwert						Fragen zur Zufriedenheit	Anzahl Vergleichs-häuser
Ihres Hauses	ΔT^*	Hauswert 2014	ΔT^*	Hauswert 2011	Vergleichswert		
88	↑	80	←	80	72	1. Der fachliche Ruf ist ...	77
81	←	78	↘	73	74	2. Das Leistungsangebot ist ...	73
81	←	78	←	75	75	3. Die vorhandenen Diagnose- und Therapiemöglichkeiten sind ...	74
67	↑	58	←	58	52	4. Die Absprachen zur Vermeidung einer Doppeldiagnostik sind ...	73
58	←	61	←	64	62	5. Die Bettenkapazitäten bei Notfällen sind ...	72
67	↑	55	↘	60	50	6. Das Mitteilungsverhalten über unvorhergesehene Ereignisse (notfallmäßige Aufnahme, Komplikationen, Tod des PatientInnen) ist ...	75
79	←	79	←	77	69	7. Die Terminabsprache für die stationäre Aufnahme ist ...	76

...

I.4 Häufigkeitsverteilung bei Einzelfragen

Bei den Einzelfragen werden alle Fragen einzeln aufgeführt und das jeweilige Antwortverhalten detailliert dargestellt. Dies erfolgt anhand einer Grafik und einer Tabelle. Zudem werden verschiedene statistische Kennzahlen mit aufgeführt. Es werden alle Fragen dargestellt, die auch im Fragebogen stehen. Das bedeutet, dass sich neben den „normalen“ Metrik-Zufriedenheits- und Wichtigkeitsfragen auch Ihre Zusatzfragen finden.

Häufigkeiten Einzelfragen



I.5 Gruppenvergleich bei Einzelfragen

Beim Gruppenvergleich werden die Einzelfragen anhand vordefinierter Gruppen verglichen.

Gruppenvergleich

Gruppenvergleich nach Anzahl der Einweisungen					
Es werden nur Gruppen dargestellt, für die mindestens 5 Bewertungen vorliegen.		Anzahl	13		10
		Gesamt	Viel-Einweiser		Mittel-Einweiser
Fragen zur Zufriedenheit					
1. Der fachliche Ruf ist ...	88	85	(-4)	93	(5)
2. Das Leistungsangebot ist ...	81	74	(-7)	90	(9)
3. Die vorhandenen Diagnose- und Therapiemöglichkeiten sind ...	81	77	(-4)	87	(6)
4. Die Absprachen zur Vermeidung einer Doppeldiagnostik sind ...	67	61	(-6)	73	(7)

2 Kommentare

Im Standardbogen sind freie Kommentarfelder („Was schätzen Sie am meisten“, „Was ist ihr größtes Ärgernis“) enthalten.

Die Kommentarfelder werden abgetippt und dem Auftraggeber, bei Beauftragung, als PDF-Datei zur Verfügung gestellt.

Kommentare

Wenn Sie an die Zusammenarbeit denken, was ist Ihr größtes Ärgernis?

- | |
|---|
| 1. Briefe kommen nicht an mich als Einweiser, sondern gehen an Hausarzt |
| 2. Aussagen aus Ambulanz häufig unzutreffend: Pat. kann mit Stellschraube belasten z.B. ! |
| 3. Aussage Ambulanz: OP ja – aber nicht bei uns! |

Bettenkapazität

Dass ich als einweisender Arzt nicht die Entlassungsbericht kriege, sondern der Hausarzt.

Gelegentlich werden die E-Briefe meiner Patienten (von mir über- oder eingewiesen!) an die jeweiligen Hausärzte, die für orthop. Leiden nicht zuständig sind, gesandt.

intraoperative Wundinfektion

...