



**NETZWERK FÜR MENSCHEN  
DIAKONIEWERK BETHEL**



# Patientenbefragung Kliniken 2009

*Kumulierte Ergebnisse aller Kliniken*

*Bericht zur Konferenz der Führungskräfte 18.09. – 19.09.2009*

*A. Dietel / Dr. K. Lehmann-Giannotti, Geschäftsbereich Produkte  
Diakonie-Management Bethel Berlin*



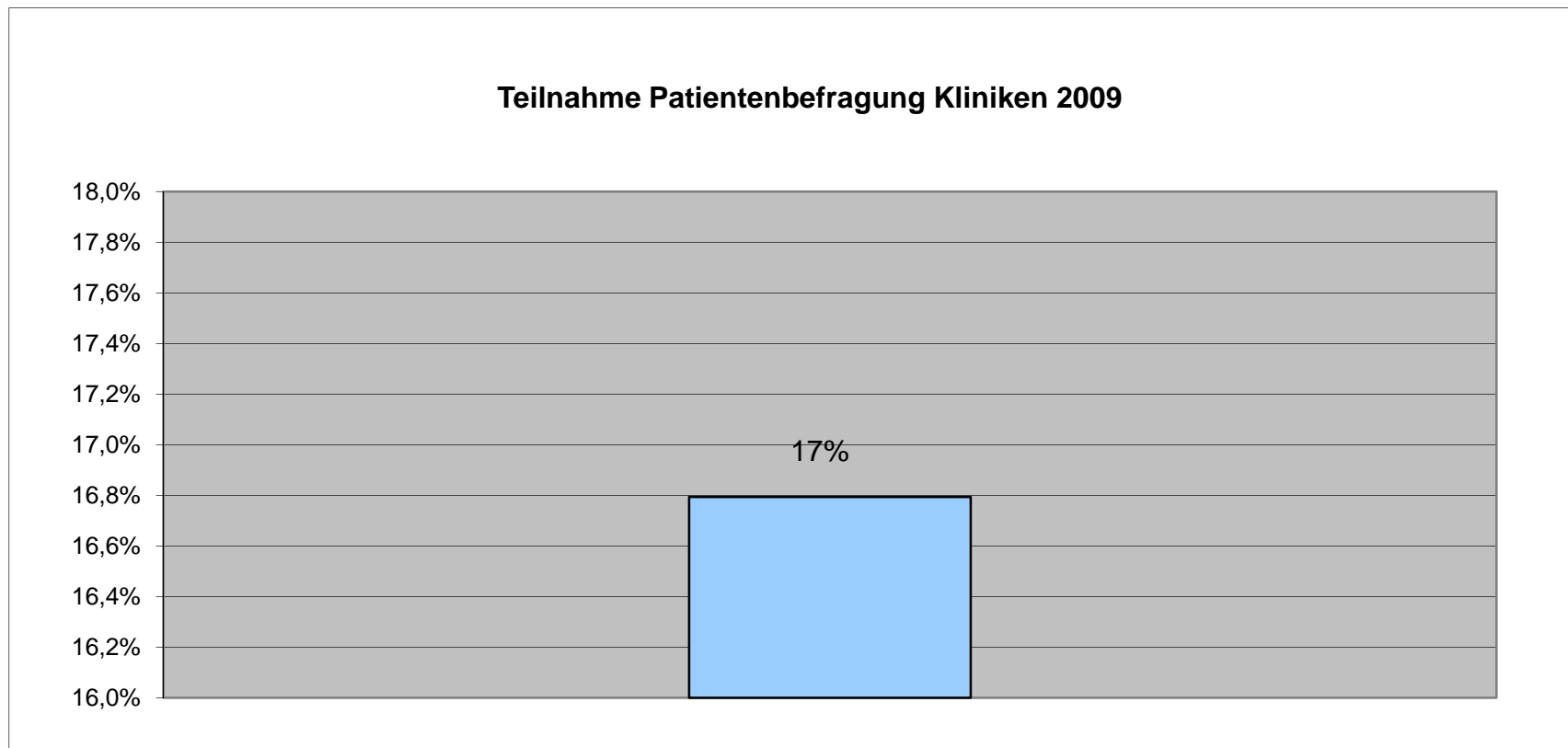
NETZWERK FÜR MENSCHEN  
DIAKONIEWERK BETHEL

# Informationen zur Befragung

- ❖ Die Befragung fand zwischen Mai und Juni 2009 statt
- ❖ Alle 3 Kliniken beteiligten sich an der Patientenbefragung
  
- ❖ Ausgeteilt: 393 Fragebögen
- ❖ Rücklauf: 66 Fragebögen
- ❖ Beteiligung: 17%
  
- ❖ **Anmerkung:** In den grafischen Darstellungen wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit die Größe ‚Keine Angaben‘ herausgenommen.

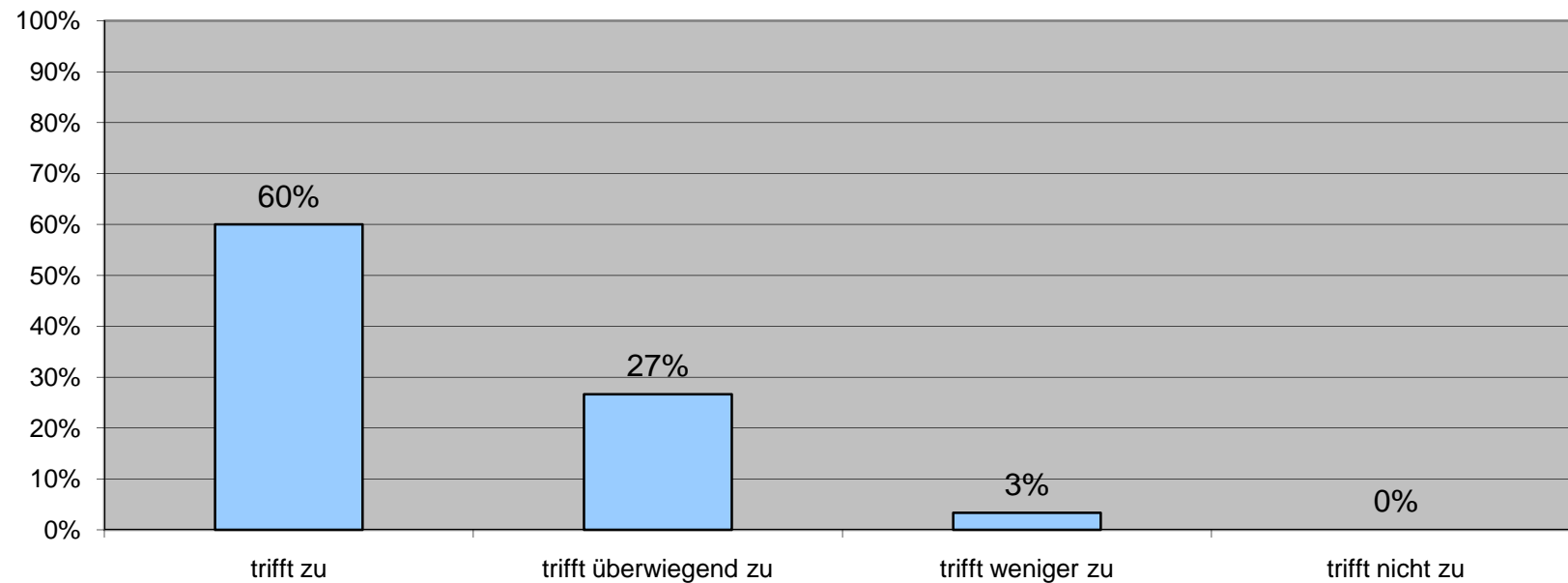


# Teilnahme der Patienten über alle Kliniken (Rücklauf)



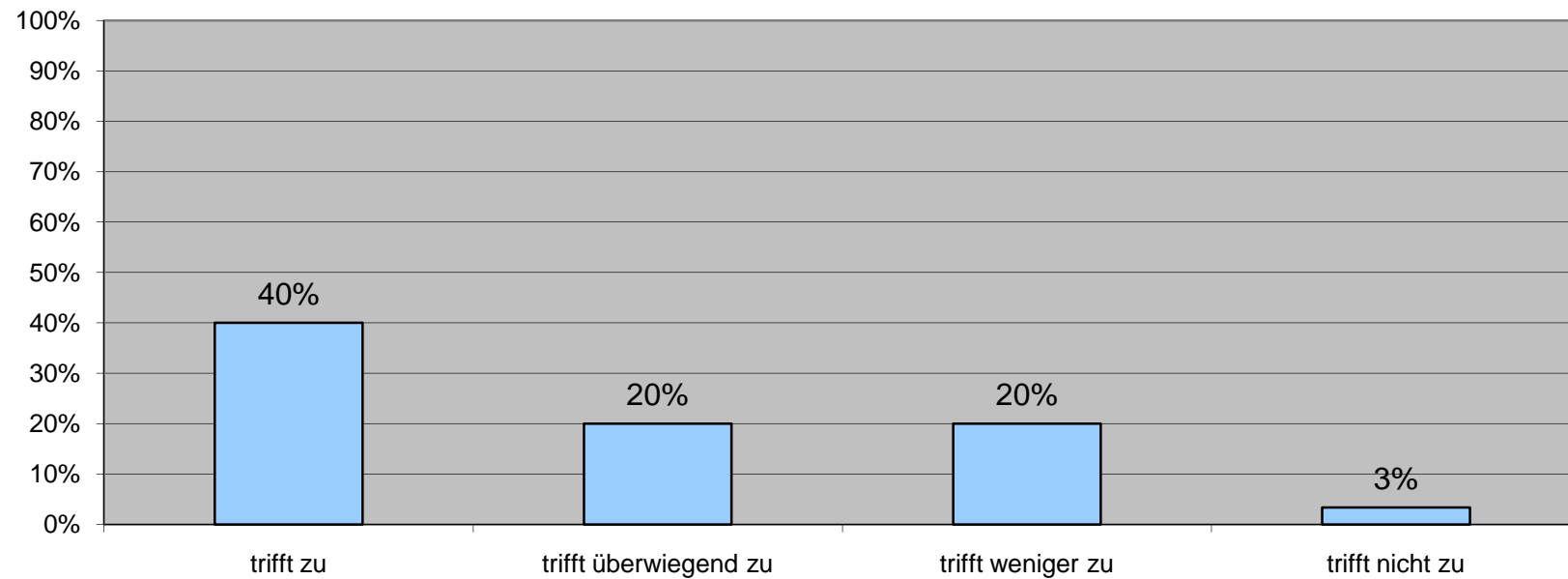
# Informationen zum Patienten

Mantelbogen: "Ich habe mich gut in unserer Einrichtung eingelebt"



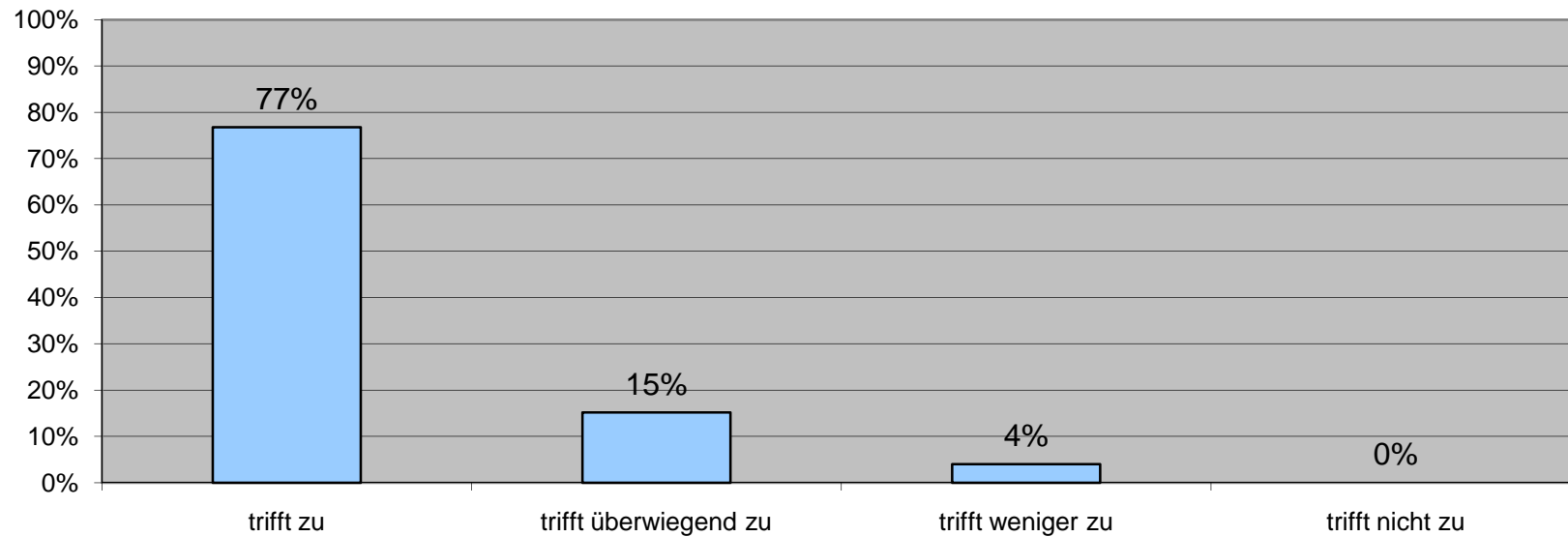
# Informationen zum Patienten

Mantelbogen: " Es ist für mich sehr wichtig, dass die Einrichtung diakonisch ist"



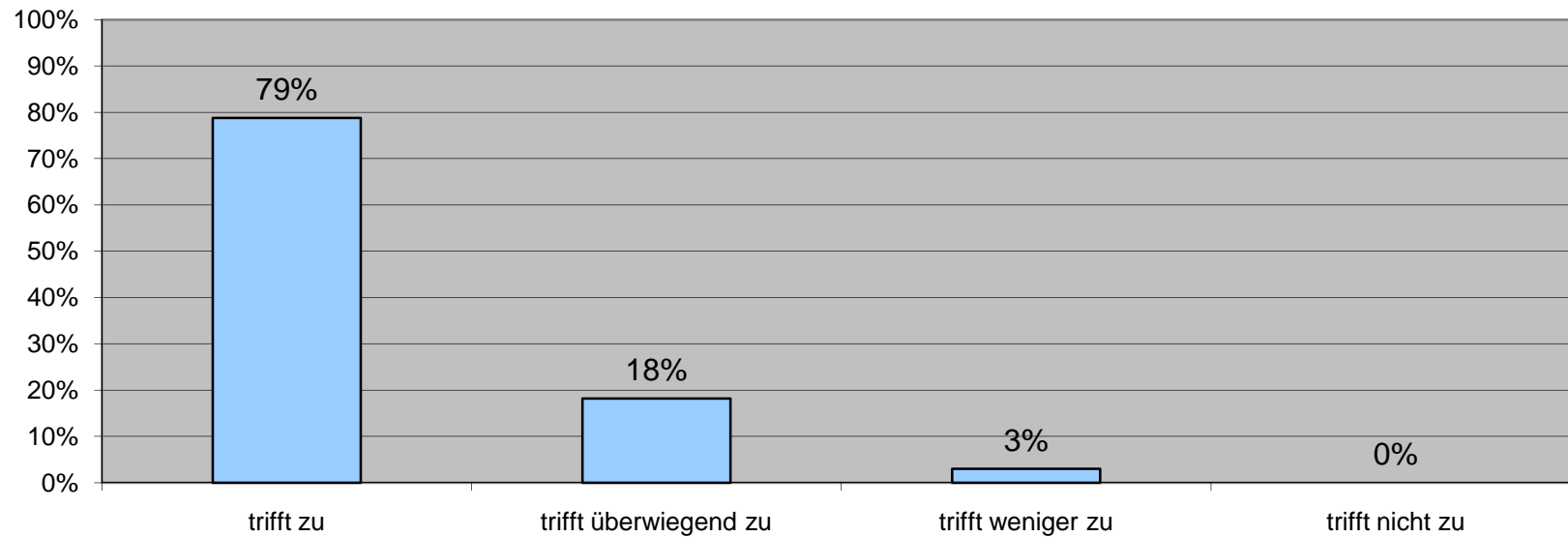
# Kategorie 1 – Ärztliche Versorgung

Kategorie 1: "Mit der ärztlichen Betreuungszufrieden" (3 Fragen)



# Kategorie 2 – Pflegerische Versorgung

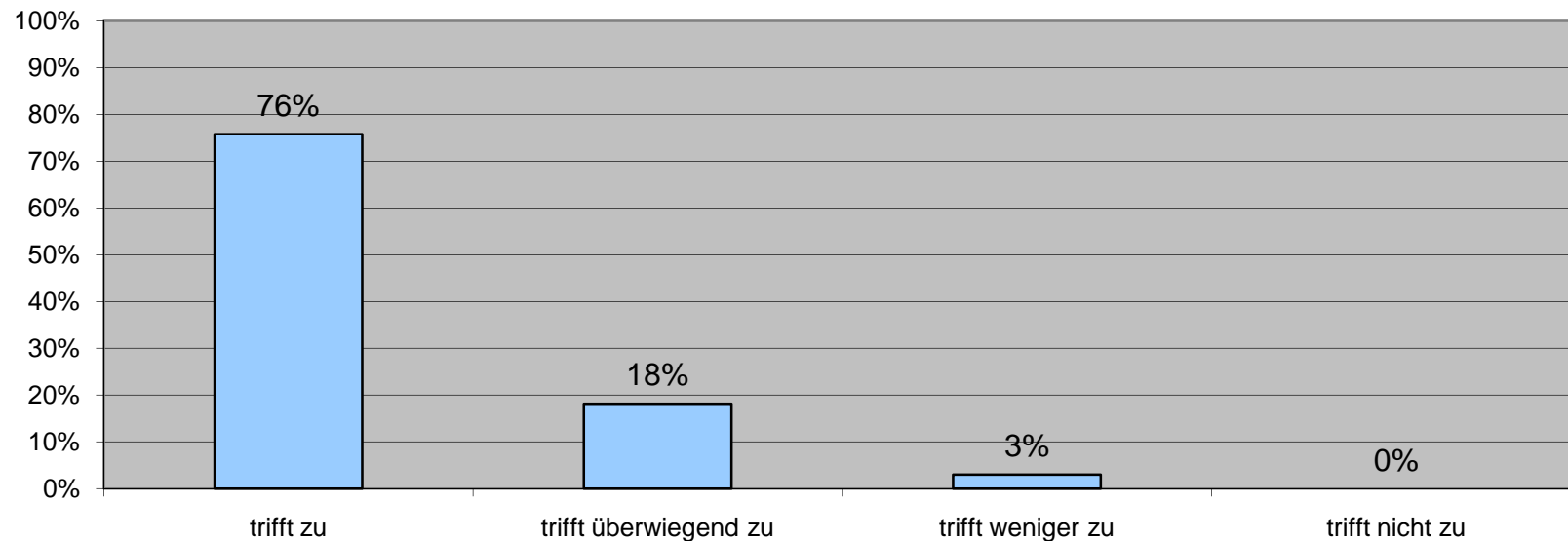
Kategorie 2: "Mit der pflegerischen Betreuung zufrieden" (1 Frage)





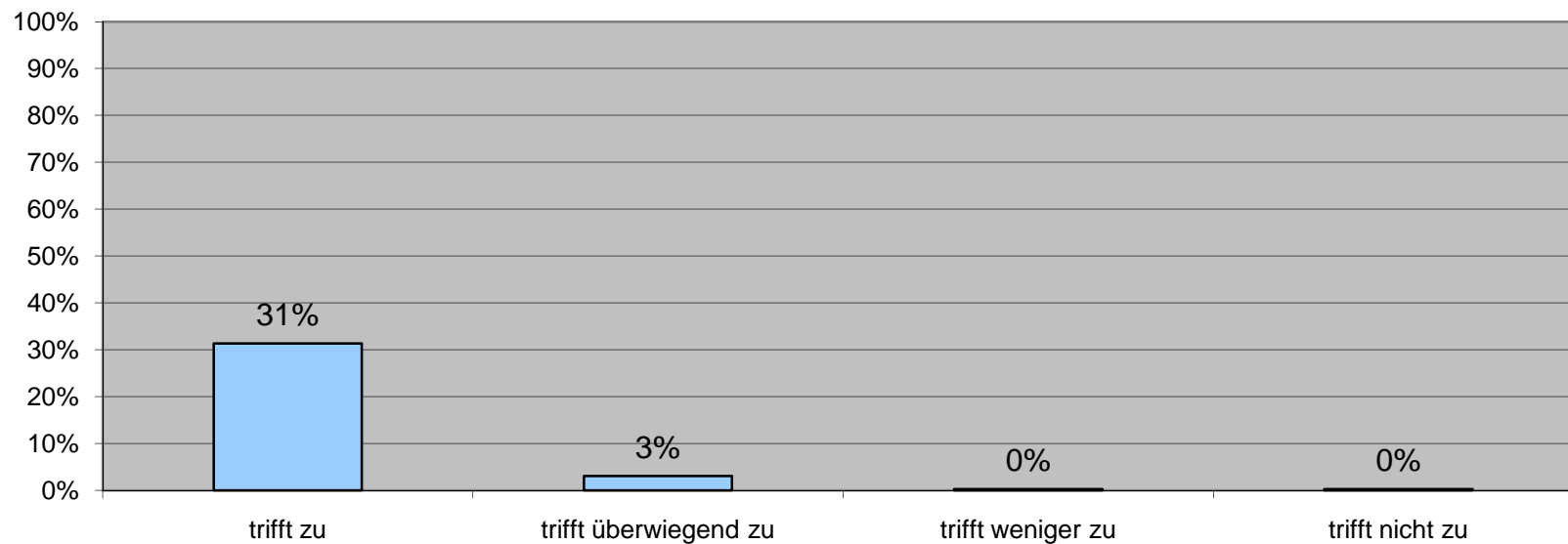
# Kategorie 3 – Höflichkeit der Mitarbeiter

Kategorie 3: "Die Mitarbeiter stellten sich namentlich vor" (1 Frage)



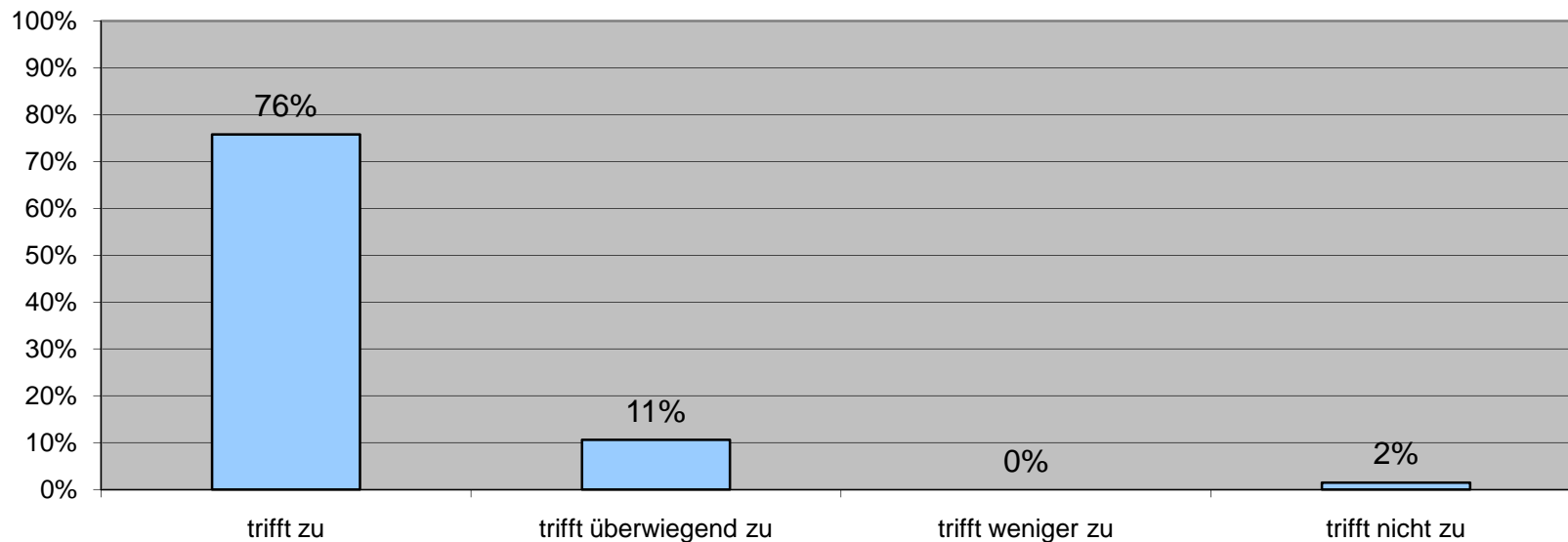
# Kategorie 4 – Therapeutische Betreuung

Kategorie 4: "Mit der therapeutischen Betreuung war ich zufrieden" (6 Fragen)



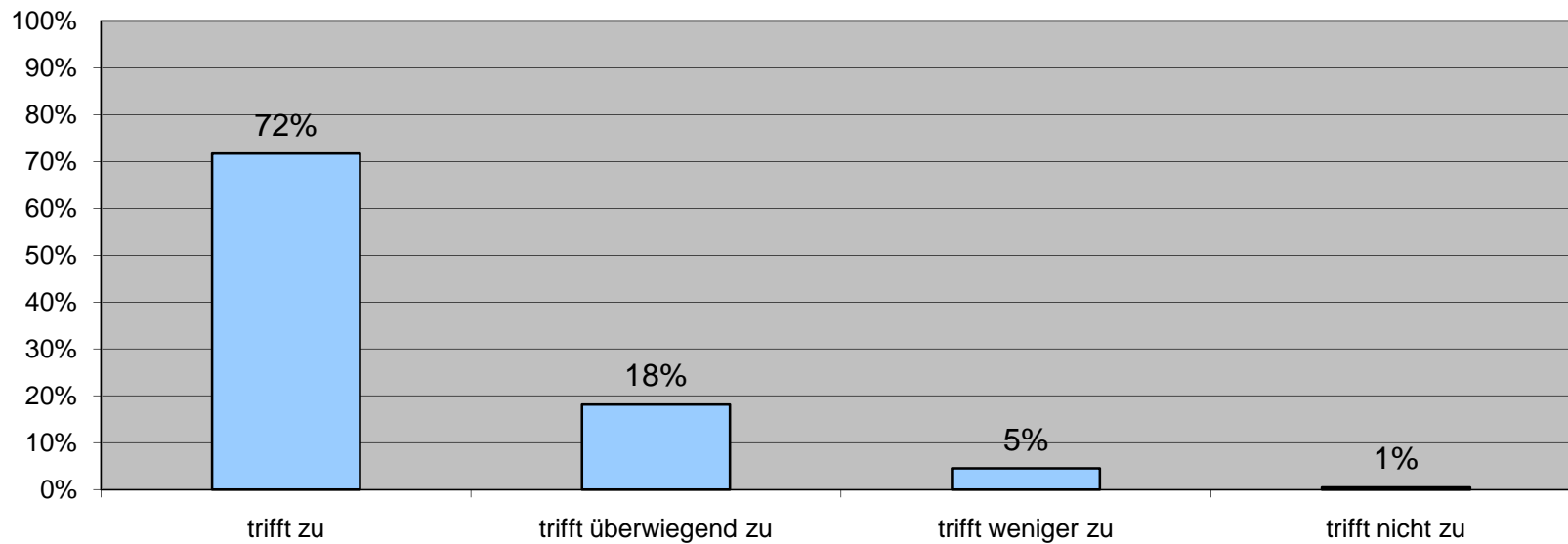
# Kategorie 5 – Ruhe und Entspannung

Kategorie 5: "Ich hatte ausreichend Ruhe" (1 Frage)



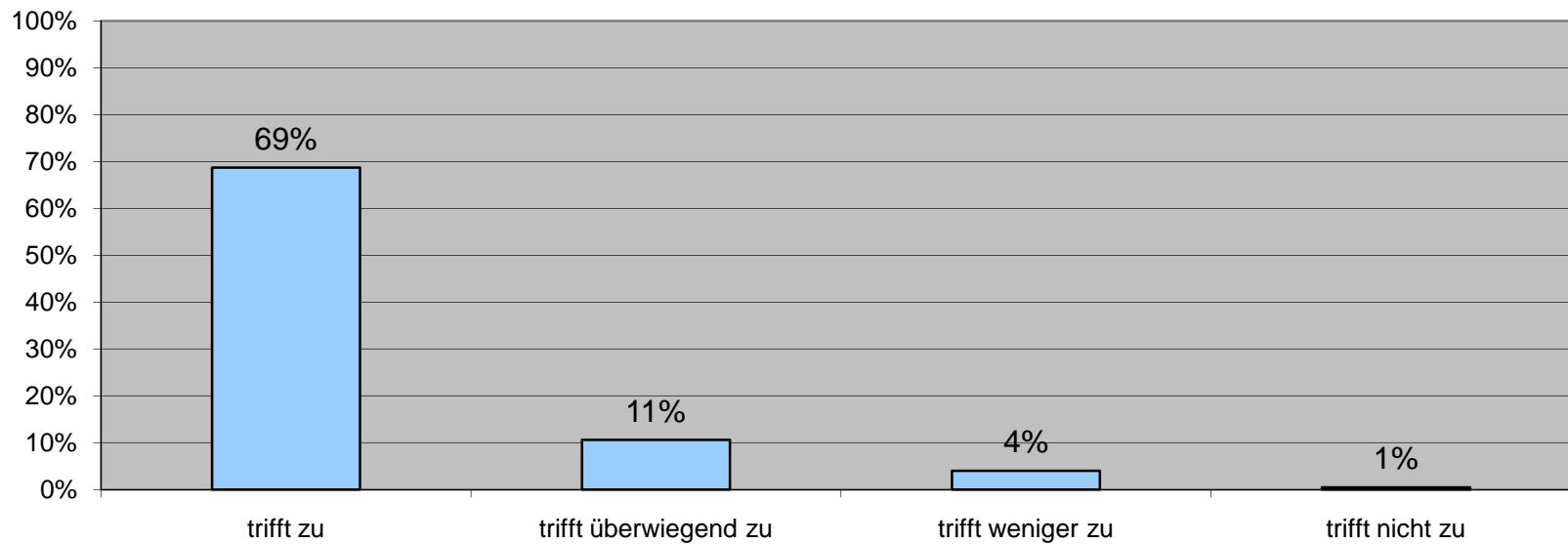
# Kategorie 6 – Speiseangebot und Qualität

Kategorie 6: "Mit dem Speiseangebot und seiner Qualität bin ich zufrieden" (3 Fragen)

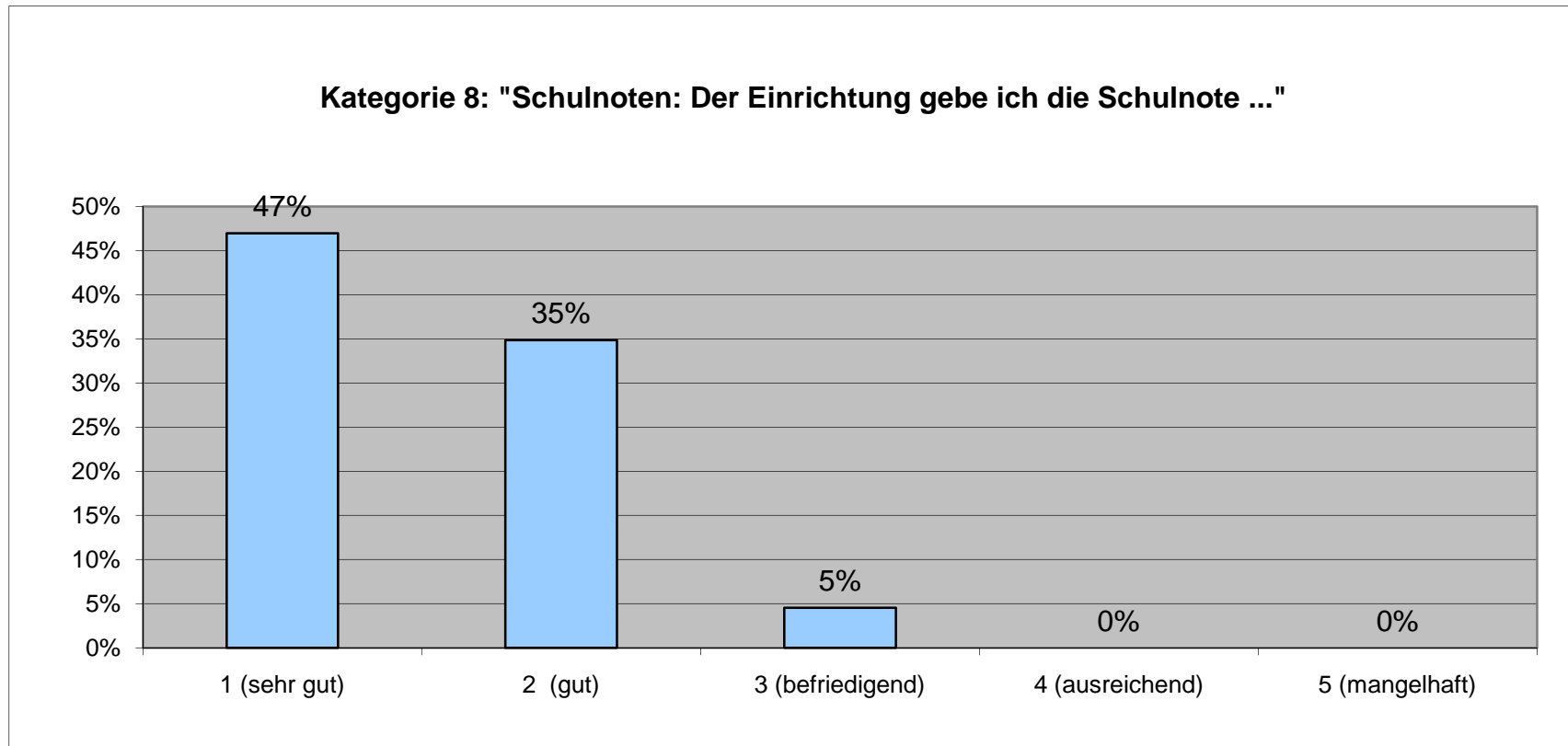


# Kategorie 7 – Leistungsangebote

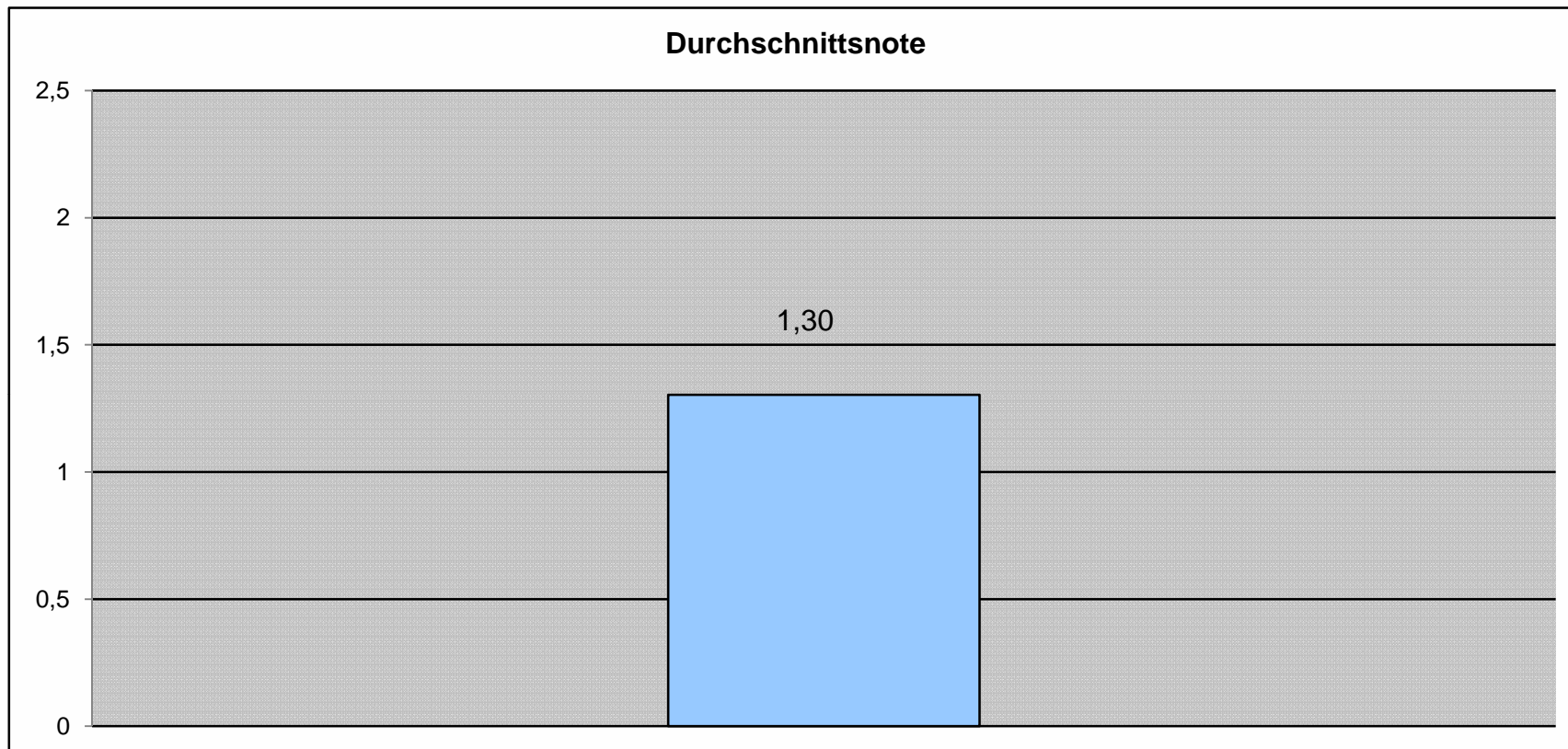
Kategorie 7: "Mit weiteren Leistungen des Hauses bin ich zufrieden" (6 Fragen)



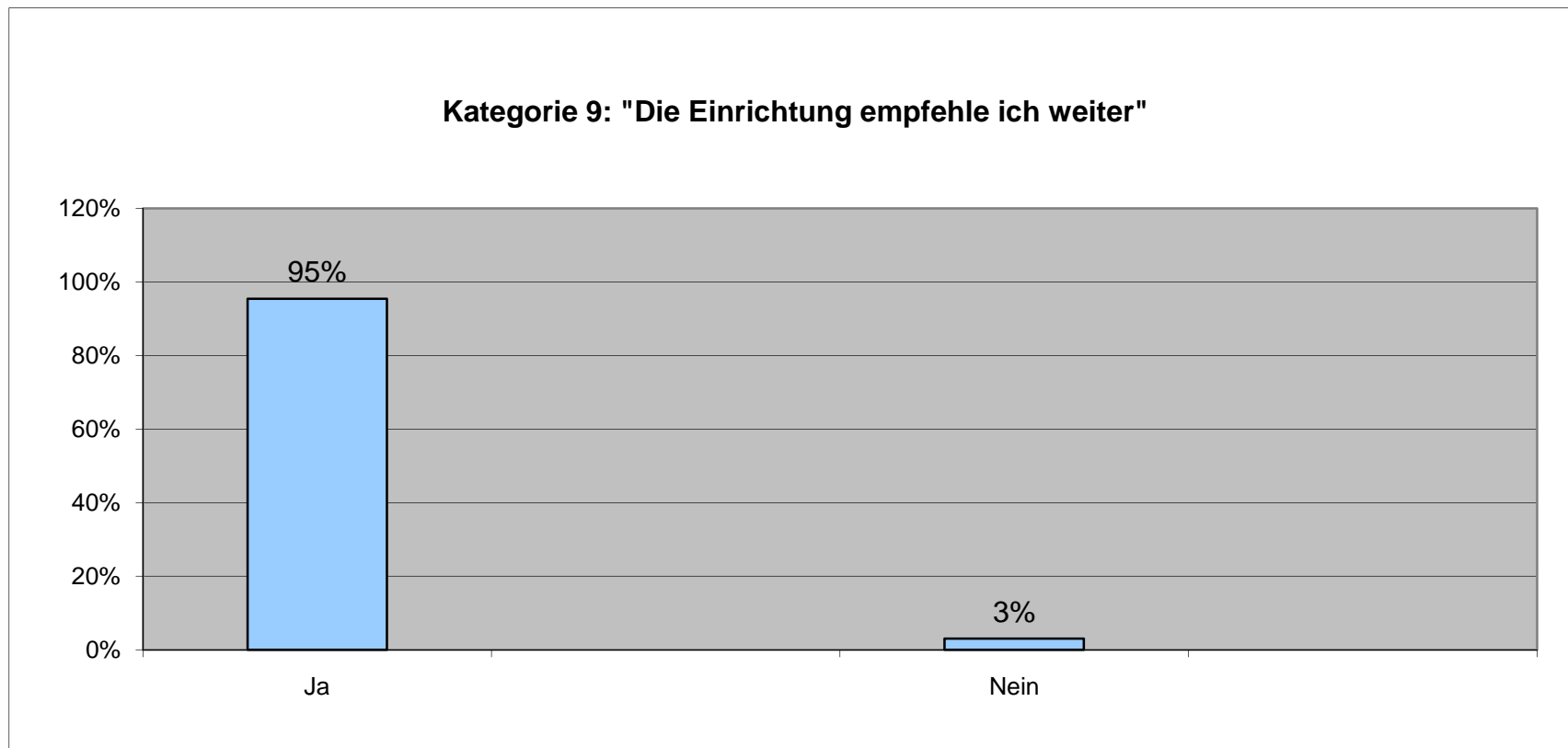
# Kategorie 8 – Benotung



# Kategorie 8 – Durchschnittsnote



# Kategorie 9 – Weiterempfehlung





# Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Ich war sehr zufrieden in der Reha
- ❖ Ich fühlte mich vom **Pflegepersonal** sehr gut, lobenswert betreut.  
**Krankengymnastik** - sehr gut
- ❖ Pflegekräfte sind flink und sehr gut ausgebildet und **lieben offensichtlich ihre schwere Arbeit** / freundlicher geht es nicht! / allgemeine Behandlung gut
- ❖ Der Unterschied zwischen diesem und anderen Häusern besteht darin, dass man im Bethel **als Mensch** mit einem Problem aufgenommen wird, während in anderen Häusern ein Problem landet, an dem leider auch ein Mensch beteiligt ist.



# Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ Ein **paar mehr Schwestern** wären von Vorteil, damit nicht eine für drei arbeiten muss
- ❖ Vielleicht wenn der Vertrag vom Essensdienst abgelaufen ist, eine andere Firma beauftragen / Das **Essen** mittags war zum Teil miserabel (KHBE), Speisen teils zu nüchtern
- ❖ Nicht alle Mitarbeiter wegen **Zeitnot** freundlich
- ❖ Man musste manchmal zu lange auf das Pflegepersonal **warten**



# Zusammenfassung

- ❖ Beteiligung: Datenbasis mit 17 % über alle Kliniken insgesamt nicht ausreichend – Repräsentativität erscheint zweifelhaft
- ❖ Informationen zum Patienten: 87% der Pat. haben sich gut eingelebt (→ trifft zu / trifft überwiegend zu), 3 % nicht, keine Nennung 10 %
- ❖ Informationen zum Patienten: Merkmal Diakonie: für 60 % relevant
- ❖ Kategorie 1 und 2: sehr hohe Zufriedenheit mit ärztlicher / pflegerischer Betreuung – 92% / 97%



# Zusammenfassung

- ❖ Kategorie 3: 94% der MA werden als höflich empfunden
- ❖ Kategorie 4: Zufriedenheit äußerten 34%, 2/3 haben sich nicht geäußert  
→ Ursachen klären – bessere Darstellung der Mitarbeiter?
- ❖ Kategorie 5: Ruhe und Entspannung für 87% gegeben
- ❖ Kategorie 6 und 7: Zufriedenheit mit Speiseversorgung und Leistungsangeboten hoch - 90% / 80%
- ❖ Durchschnittsnote: 1,3 – Kennzahlvorgabe erreicht (Repräsentativität!)  
→ Ziel für die nächste Befragung: 40% Beteiligung
- ❖ Kategorie 9: Weiterempfehlungsgrad bei 95%



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

