



**NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL**



Patientenbefragung Kliniken 2010

Kumulierte Ergebnisse aller Kliniken

Bericht zur Konferenz der Führungskräfte 16.09. – 17.09.2010

*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 2010 statt.
- ❖ Alle 3 Kliniken beteiligten sich an der Patientenbefragung.

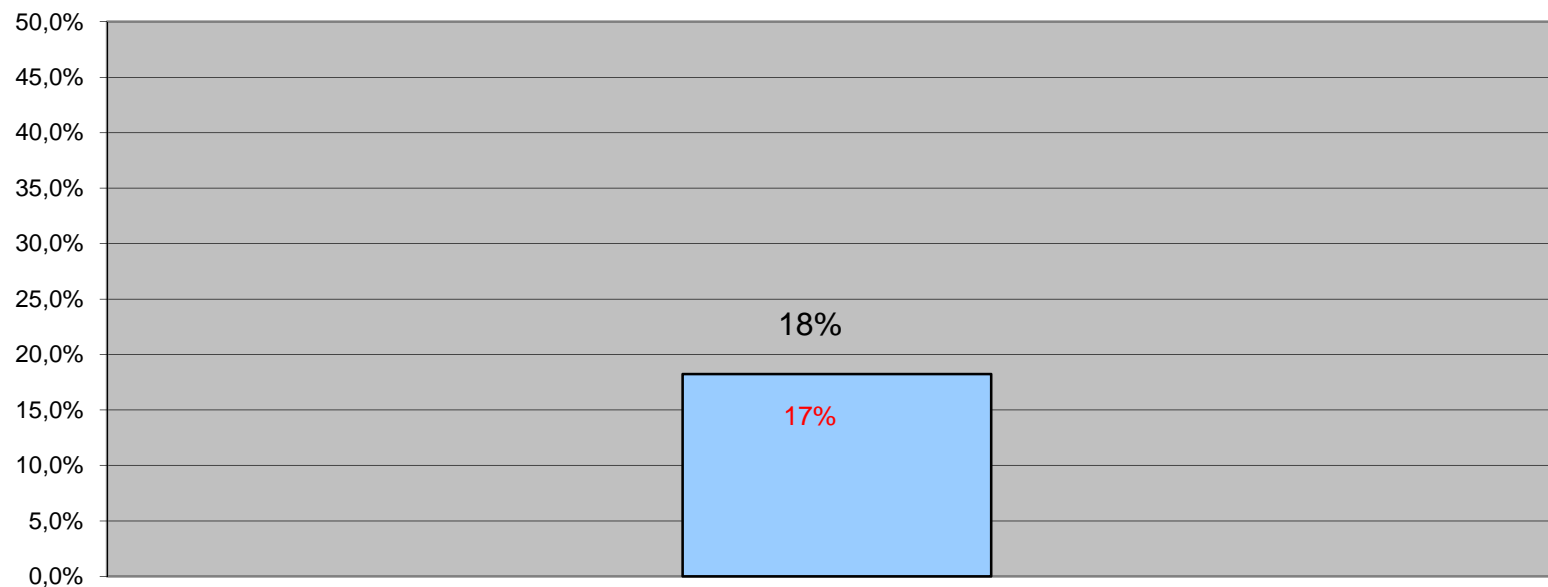
- ❖ Ausgeteilt: 718 Fragebögen
- ❖ Rücklauf: 131 Fragebögen
- ❖ Beteiligung: 18%

- ❖ **Anmerkung:** In den grafischen Darstellungen wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit die Größe ‚Keine Angaben‘ herausgenommen. **Vorjahresergebnis in roter Schrift.**



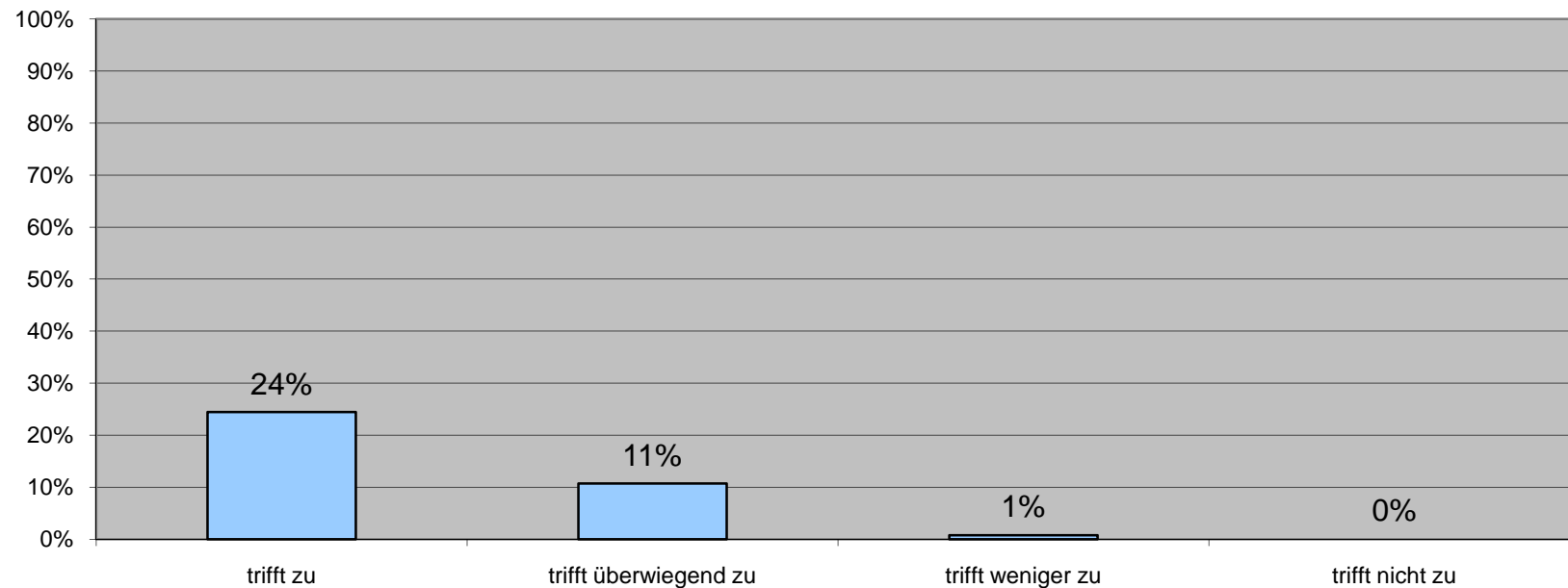
Teilnahme der Patienten über alle Kliniken (Rücklauf)

Teilnahme Patientenbefragung Kliniken 2010



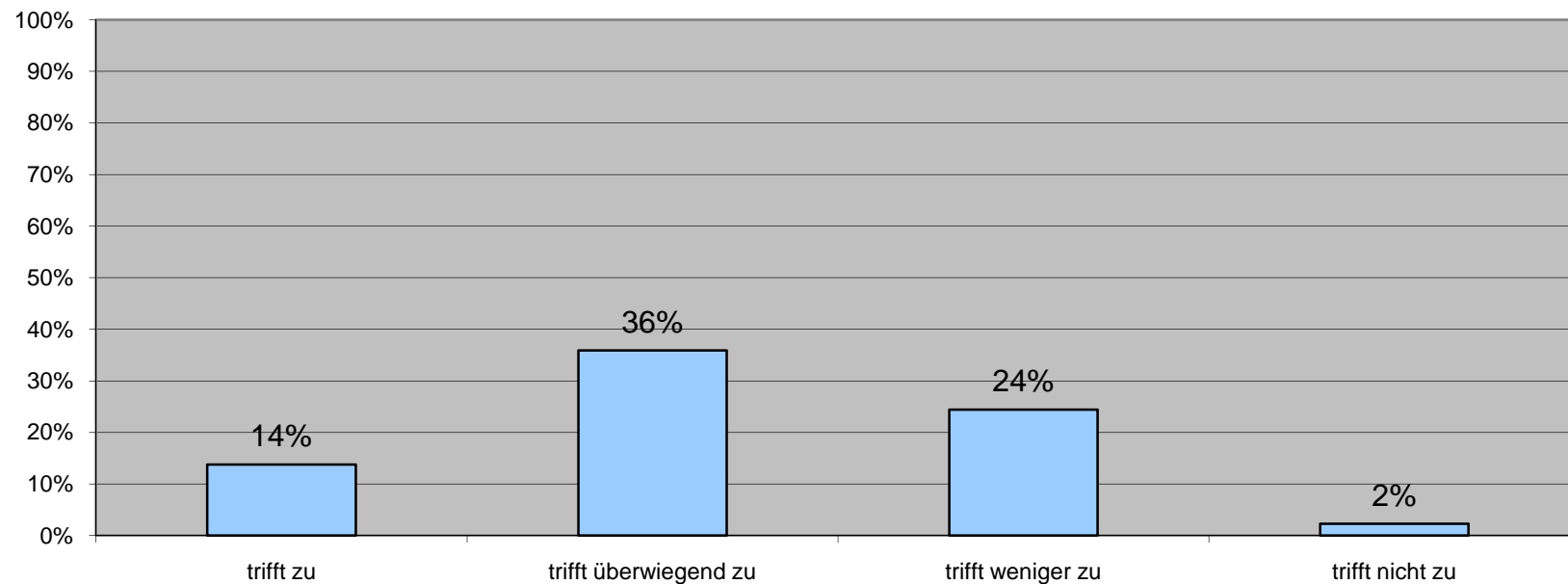
Informationen zum Patienten

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



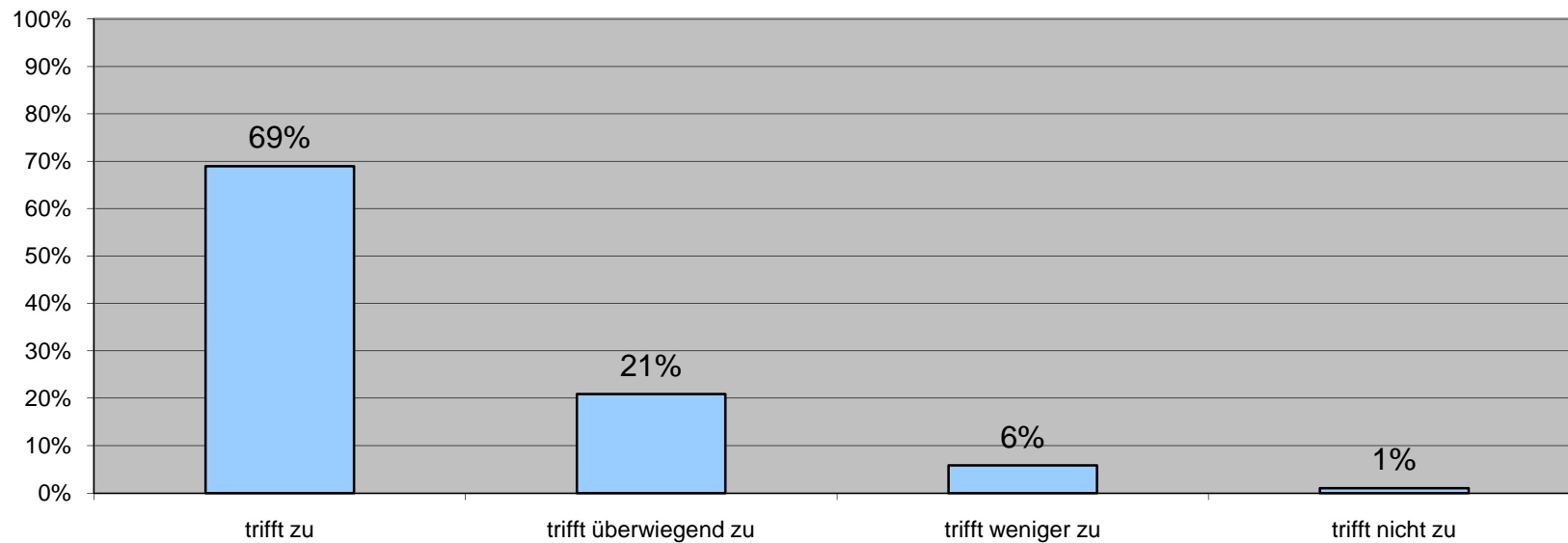
Informationen zum Patienten

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



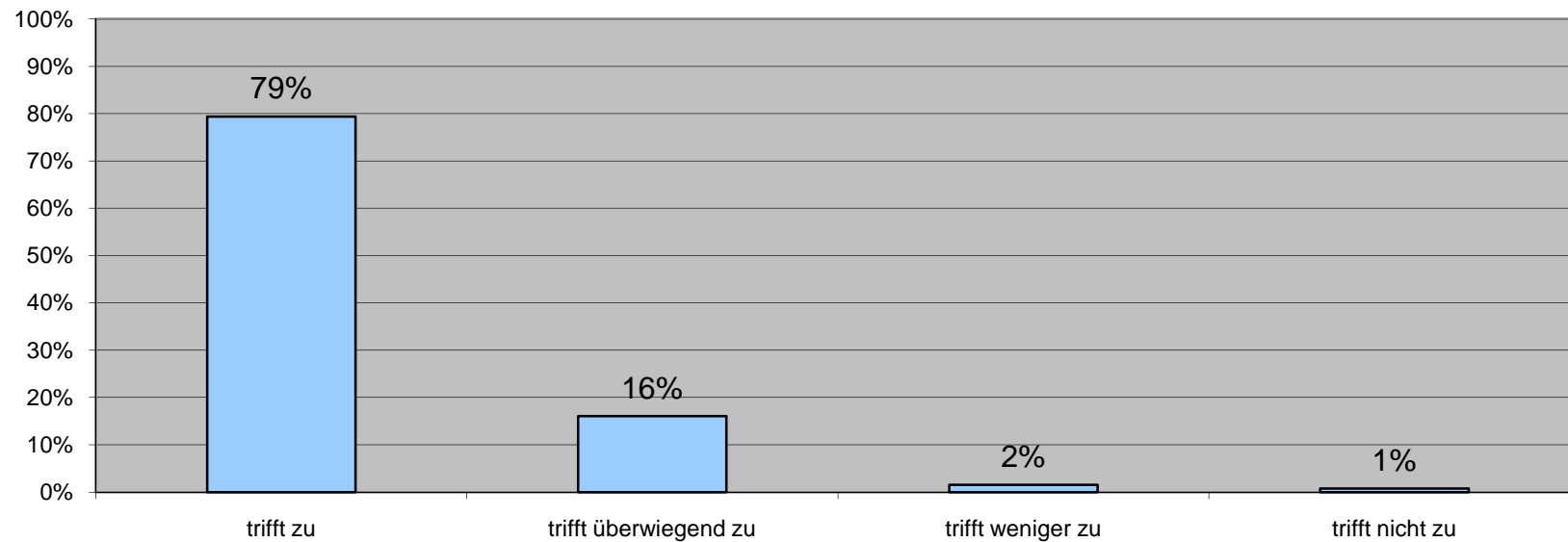
Kategorie 1 – Ärztliche Versorgung

Kategorie 1: "Mit der ärztlichen Betreuung zufrieden" (3 Fragen)



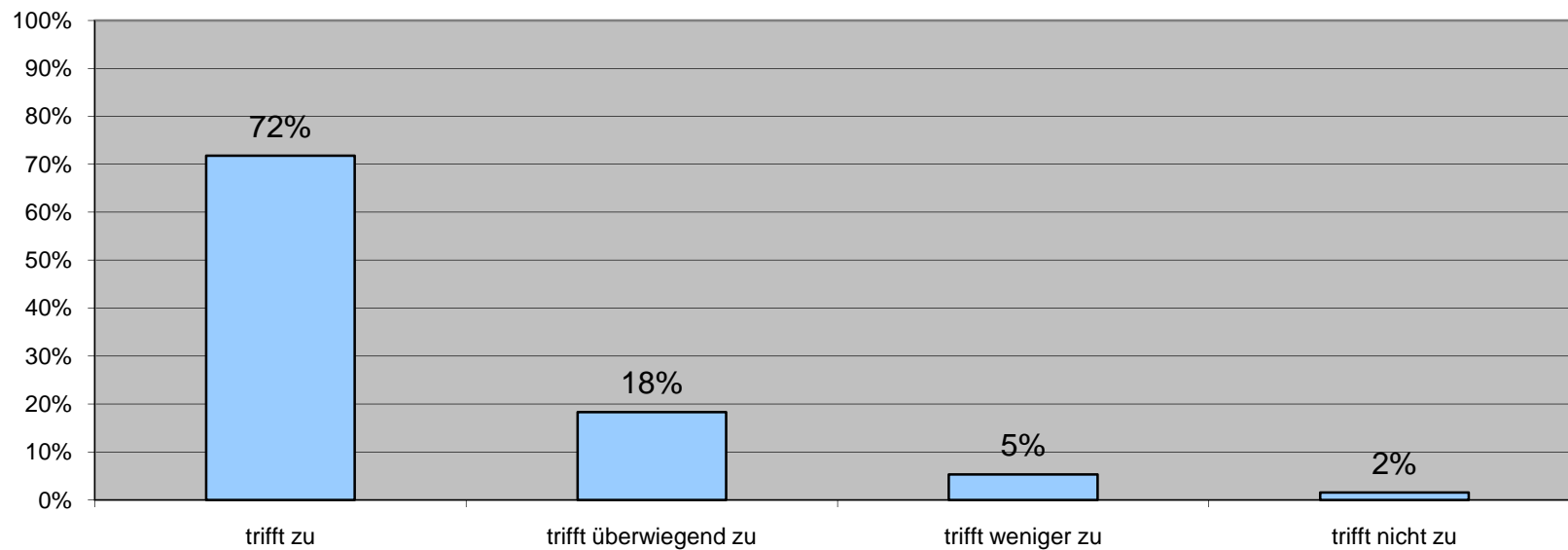
Kategorie 2 – Pflegerische Versorgung

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



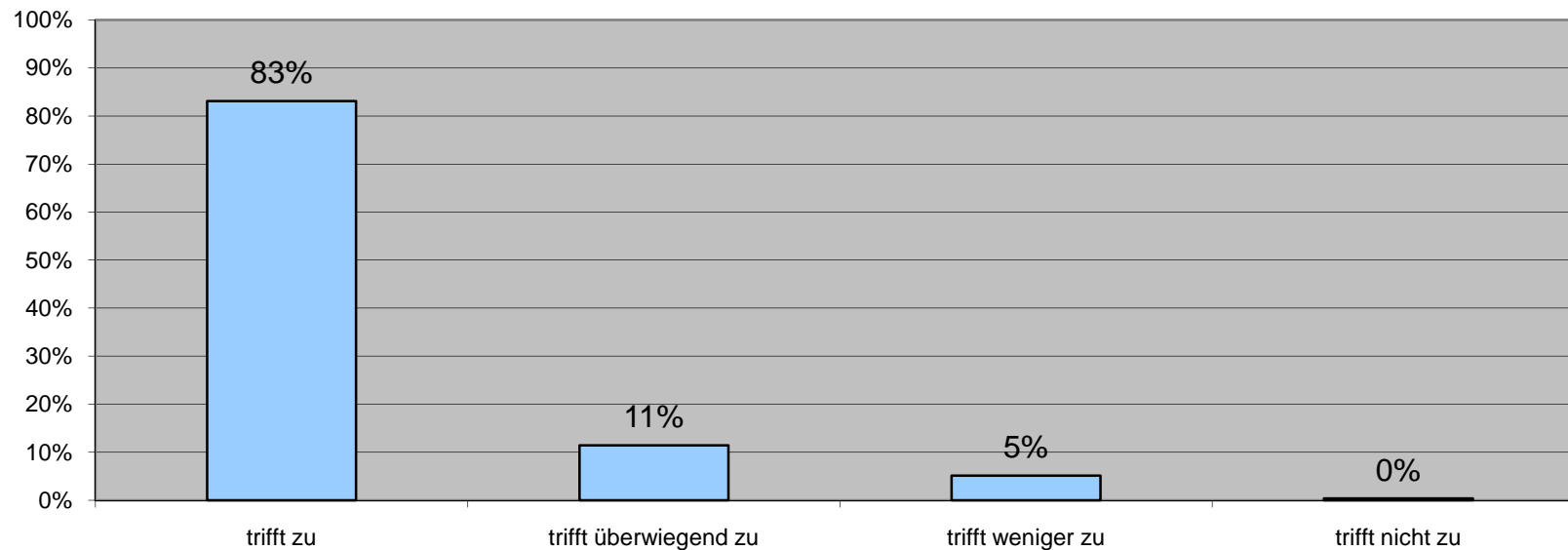
Kategorie 3 – Höflichkeit der Mitarbeiter

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



Kategorie 4 – Therapeutische Betreuung

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

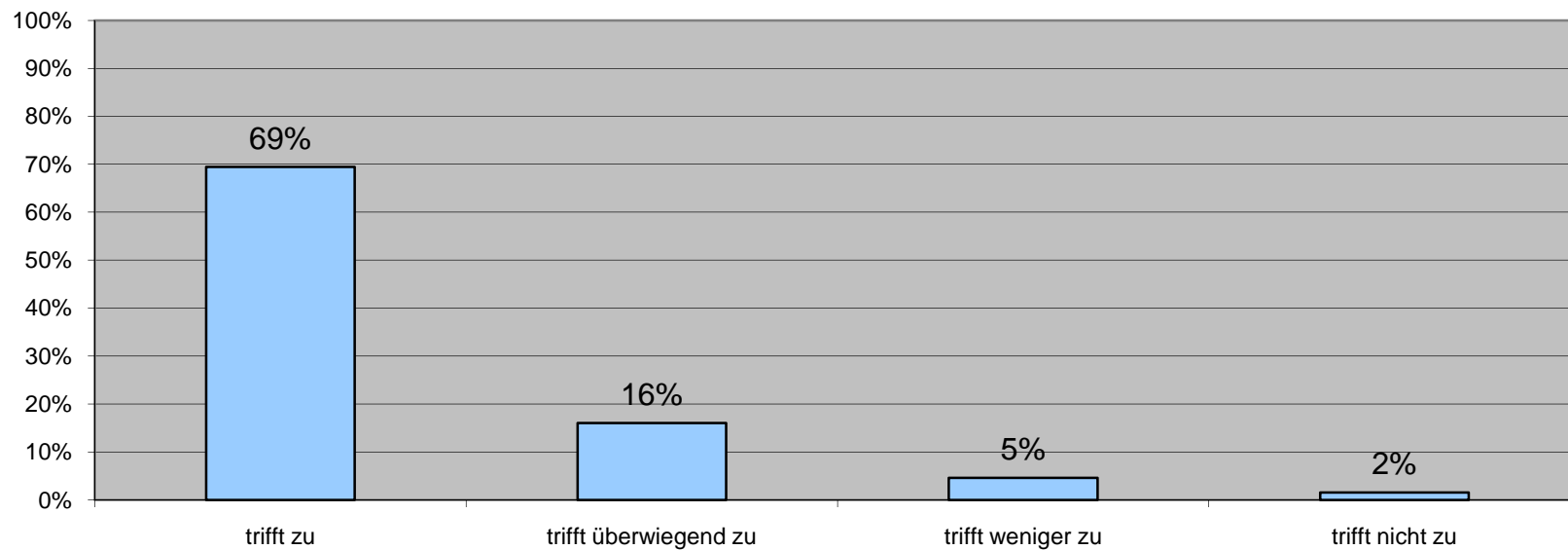


2010: Bewertungsgrundlage 33% der Beteiligten / 67% äußerten sich nicht .



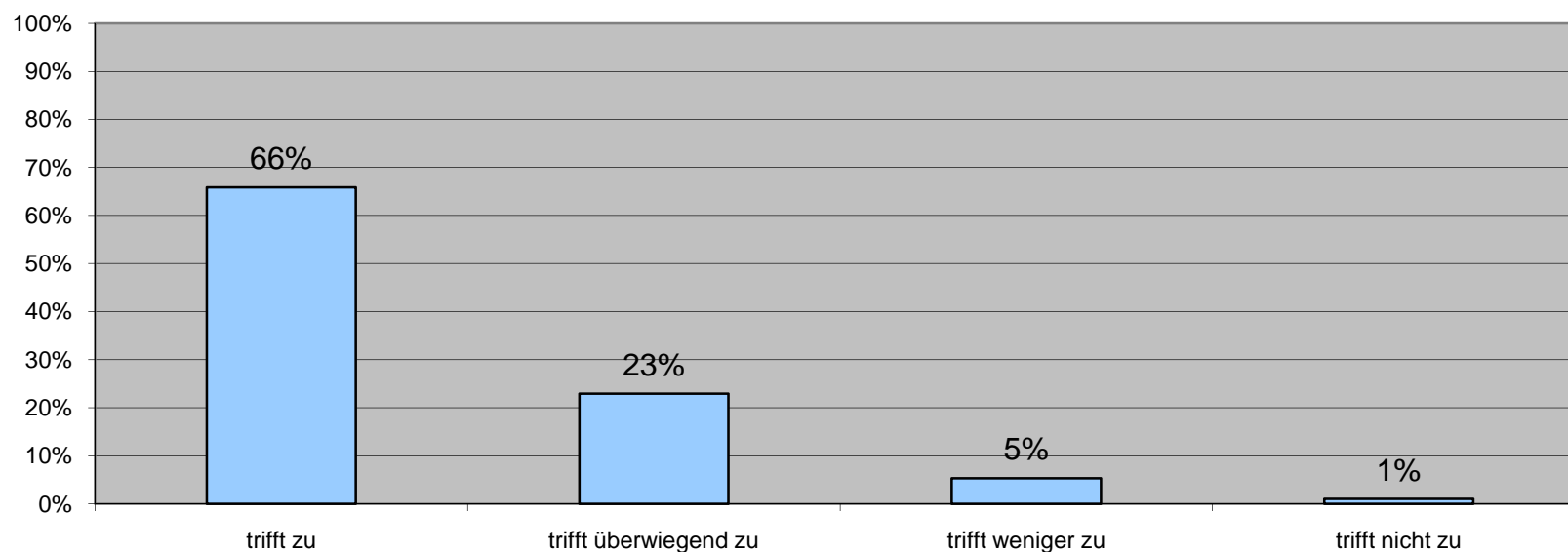
Kategorie 5 – Ruhe und Entspannung

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



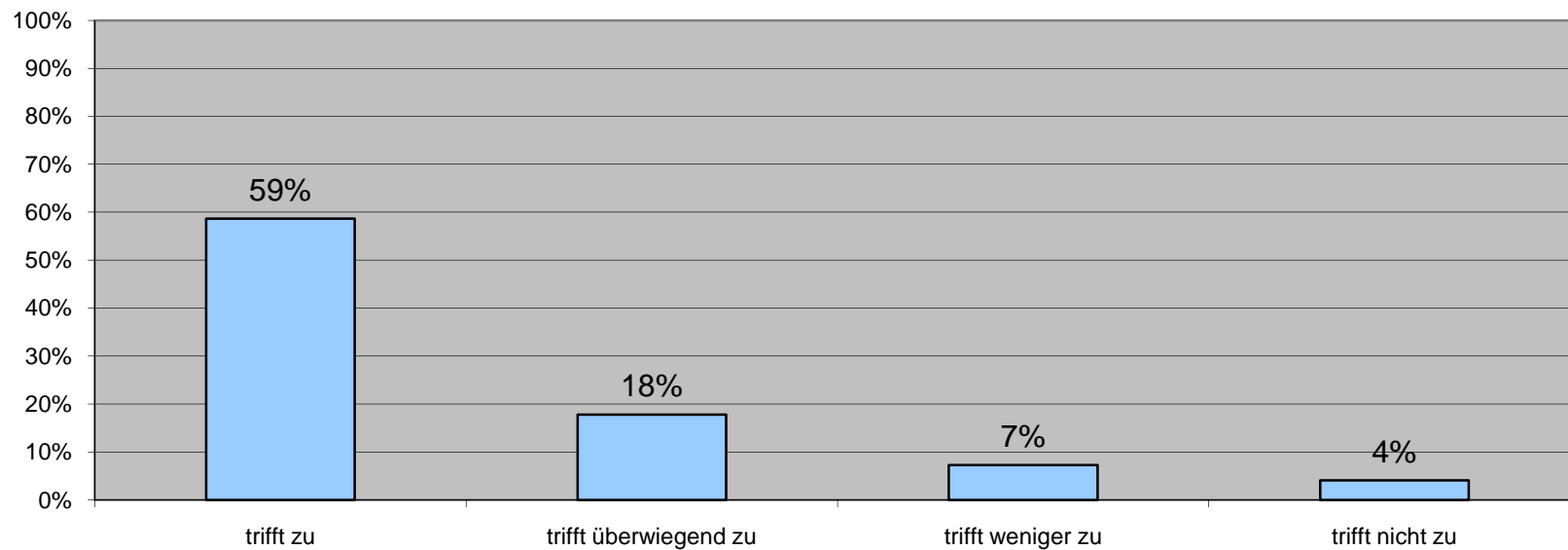
Kategorie 6 – Speiseangebot und Qualität

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

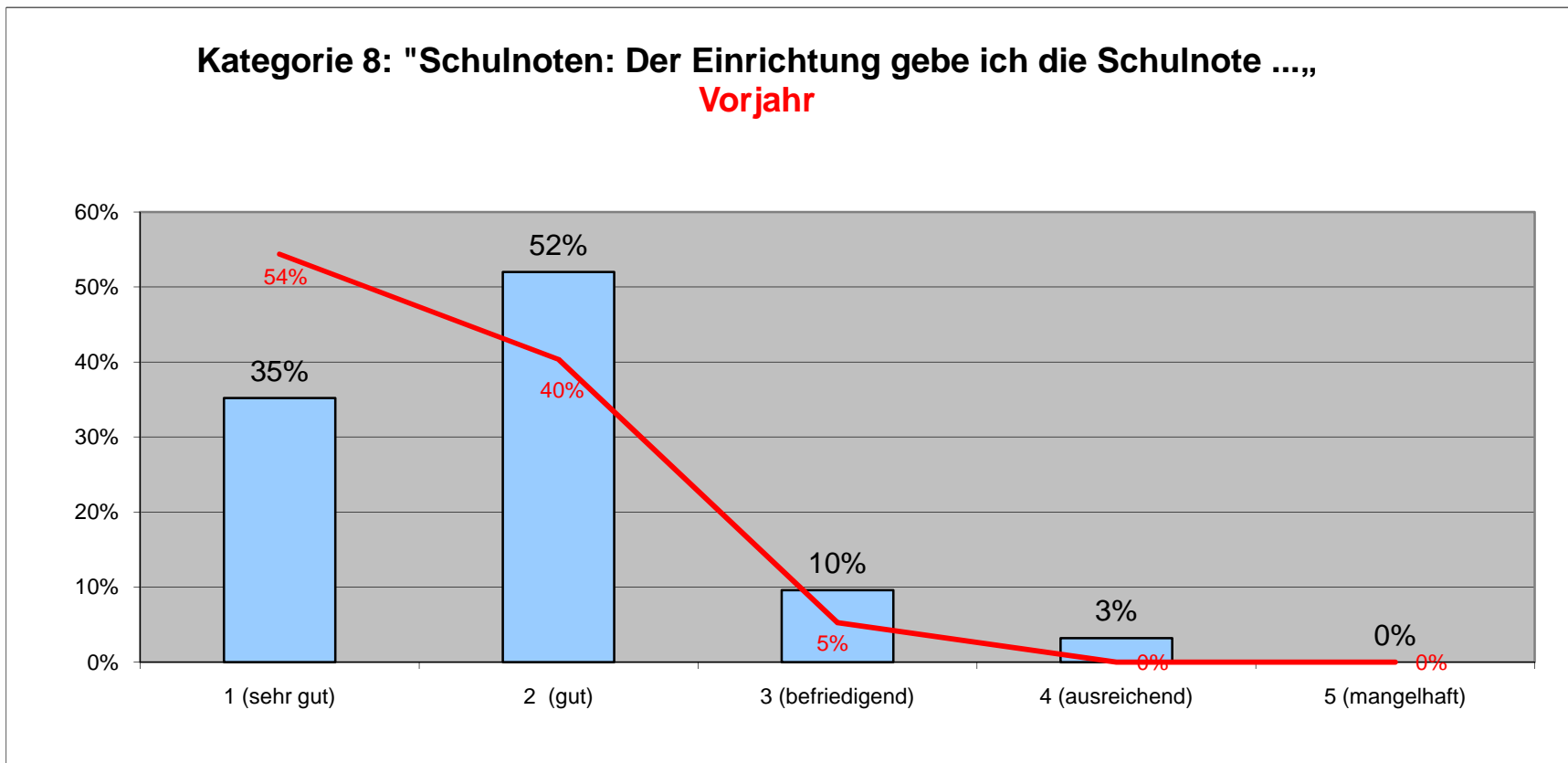


Kategorie 7 – Leistungsangebote

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



Kategorie 8 – Benotung

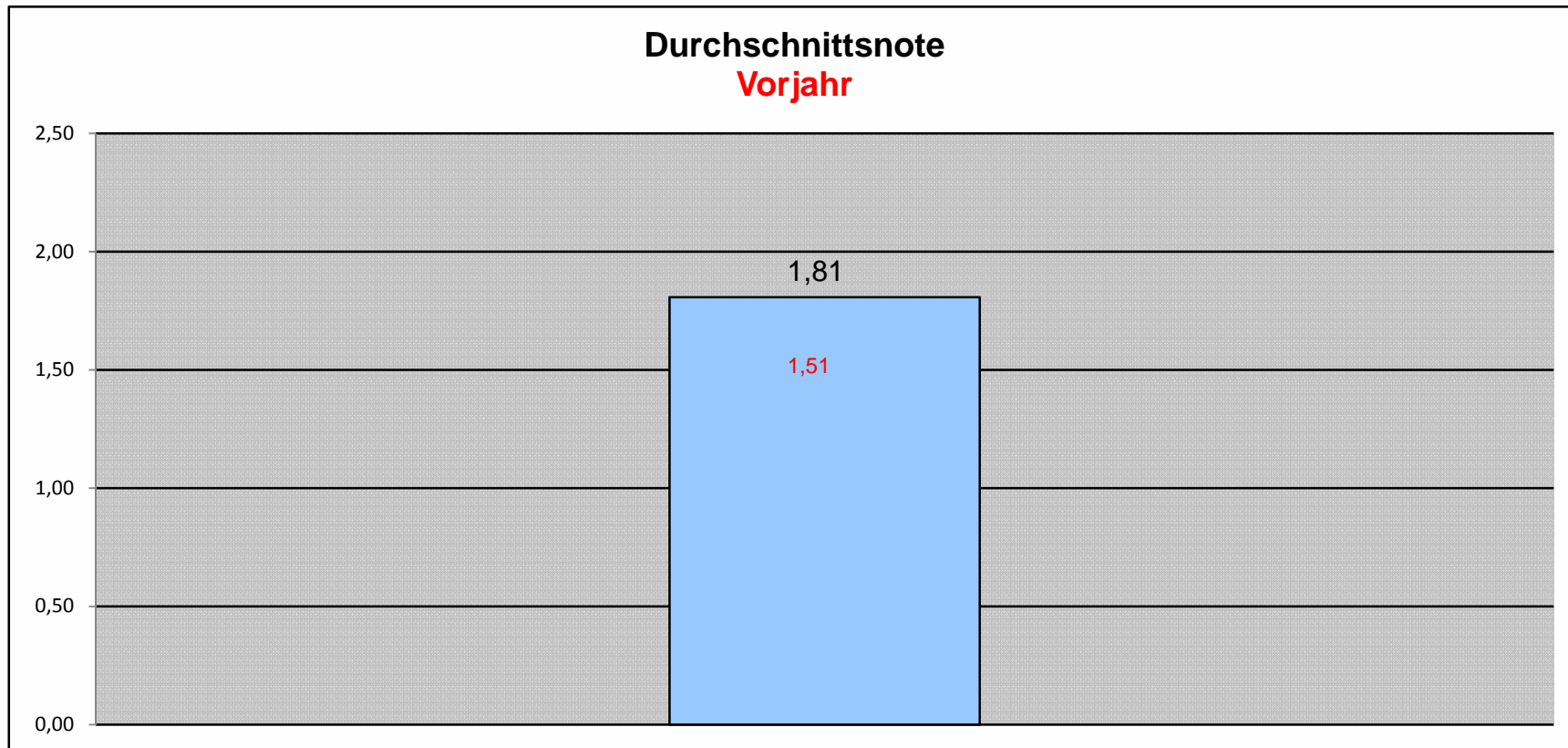


2010: Bewertungsgrundlage 125 bzw. 95% aller abgegebenen Fragebögen.

2009: Bewertungsgrundlage 57 bzw. 86% aller abgegebenen Fragebögen.



Kategorie 8 – Durchschnittsnote



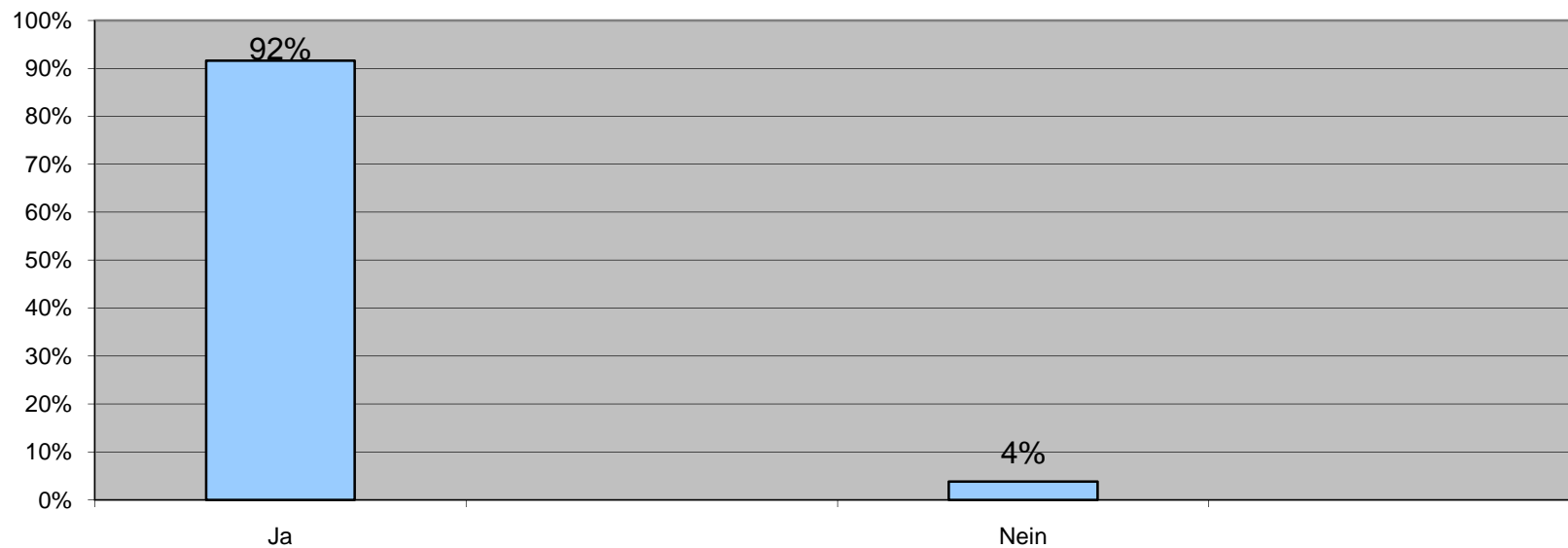
2010: Bewertungsgrundlage 125 bzw. 95% aller abgegebenen Fragebögen.

2009: Bewertungsgrundlage 57 bzw. 86% aller abgegebenen Fragebögen.



Kategorie 9 – Weiterempfehlung

Kategorie 9: "Die Einrichtung empfehle ich weiter"



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten (Personal)?

- ❖ Vor allem von den **älteren Schwestern** wurde ich gut betreut.
- ❖ Besonderen Dank an die **Pflege und die Ärzte**, insbes. an Hrn. Dr. Weigelt / Pflegepersonal verdient **hohe Anerkennung**, Hr. von Bassewitz hat Fragen **umfassend beantwortet**.
- ❖ **Betreuung, Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit** der Bereiche einfach super und weiterempfehlenswert.



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten (Personal)?

- ❖ Eine Ärztin der Station **nervös** und nicht ausgeglichen, somit für den Patienten beunruhigend / Flur Tag wie Nacht **zu laut**, Schmerztherapie super, Anästhesistin grob.
- ❖ (...) eine PFK eine Mitpatientin **anmaßend** zurechtgewiesen - beschwerte sich über den Zustand der Finger- und Fußnägel - dies **lautstark** obwohl sich die Patientin nicht äußern konnte (Mitpatientin schilderte bei der Befragung die Situation) / barscher Ton von Seiten des Pflegepersonals, insbesondere bei der Körperpflege (...).
- ❖ Es hat **einmal 13 Min.** gedauert, bis die Nachtwache auf mein Klingeln kam
- ❖ "Pflegepersonal müsste **mehr Geld** bekommen, Personal hat es sehr schwer“.



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten (Service)?

- ❖ **Beschilderung** im Flur vor Echo und EKG sollte oben an der Decke in den Flur herein oder von der Tür aus in den Flur herein erfolgen, Räumlichkeiten schwer zu finden.
- ❖ **Fehlende Ablage-/Schrankfläche** sowie fehlendes Bad im Einzel- / Privatzimmer.
- ❖ Stühle im **Zimmer verschmiert**, Ecken nicht sauber.
- ❖ Die **Mahlzeiten** waren **zu kalt** / Frühstück und Abendbrot könnten abwechslungsreicher/ besser werden / abends auch deftige Speisen anbieten, nicht so viele Süßspeisen.



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten (Service)?

- ❖ Es ist **angenehm**, dass man über die Pforte Friseur oder Fußpflege bestellen kann. Hat alles gut geklappt.



Zusammenfassung

- ❖ Beteiligung: Datenbasis mit 18% über alle Kliniken insgesamt nicht ausreichend – Repräsentativität zweifelhaft.
- ❖ Informationen zum Patienten: 35% der Pat. haben sich gut eingelebt (→ trifft zu / trifft überwiegend zu), 1% nicht, keine Nennung 64% (KHBE).
- ❖ Informationen zum Patienten: Merkmal Diakonie: für 50% relevant.
- ❖ Kategorie 1 und 2: sehr hohe Zufriedenheit mit ärztlicher / pflegerischer Betreuung – 90% / 95%.



Zusammenfassung

- ❖ Kategorie 3: 90% der MA werden als höflich empfunden.
- ❖ Kategorie 4: Zufriedenheit äußerten 94% der Beteiligten.
- ❖ Kategorie 5: Ruhe und Entspannung für 85% gegeben.
- ❖ Kategorie 6 und 7: Zufriedenheit mit Speiseversorgung und Leistungsangeboten hoch - 89% / 77%.
- ❖ Durchschnittsnote: 1,8 – Kennzahlvorgabe erreicht (Repräsentativität!)
→ Ziel für 2010 bzgl. der Beteiligung (40%) im KHBE nicht erreicht.
- ❖ Kategorie 9: Weiterempfehlungsgrad bei 92%.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

