

# Patientenbefragung 2017

*Ilka Gottschalk, GF/ PDL  
Pflegedienst Bethel Bad Oeynhausen*



# Patientenbefragung 2017

Der Pflegedienst Bethel Bad Oeynhausen besteht seit Mai 2008 und befindet sich seit jeher in der Trägerschaft des Diakoniewerks Bethel e.V., mit Sitz in Berlin.

Seit unserer Gründung ist es uns ein Anliegen chronisch psychisch Erkrankten, gerontopsychiatrisch veränderten, altersverwirrten und körperbehinderten Pflegebedürftigen ihren Alltag zu erleichtern.

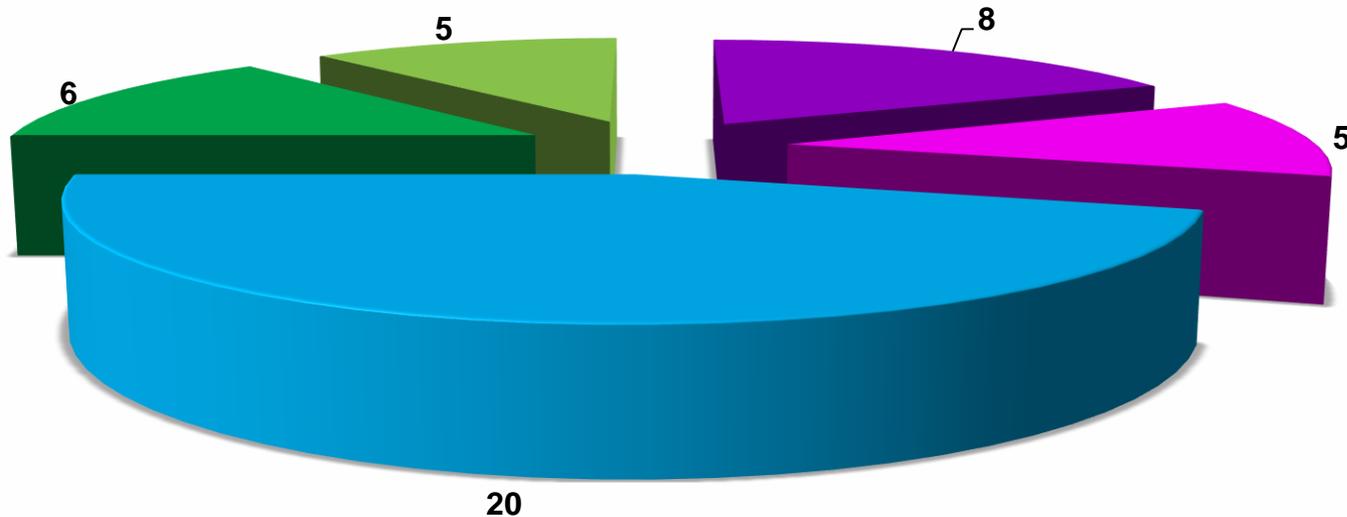
Damit wir das Gute noch verbessern können, führen wir jährlich eine Patientenbefragung durch. So haben wir die Möglichkeit, evtl. Schwachstellen zu erkennen und zu verbessern.

Im Folgenden möchten wir Ihnen die Ergebnisse der Patientenbefragung 2017 vorstellen.



## Allgemeines zur Person:

die derzeitige Pflegegrad (Anzahl der Nennungen)

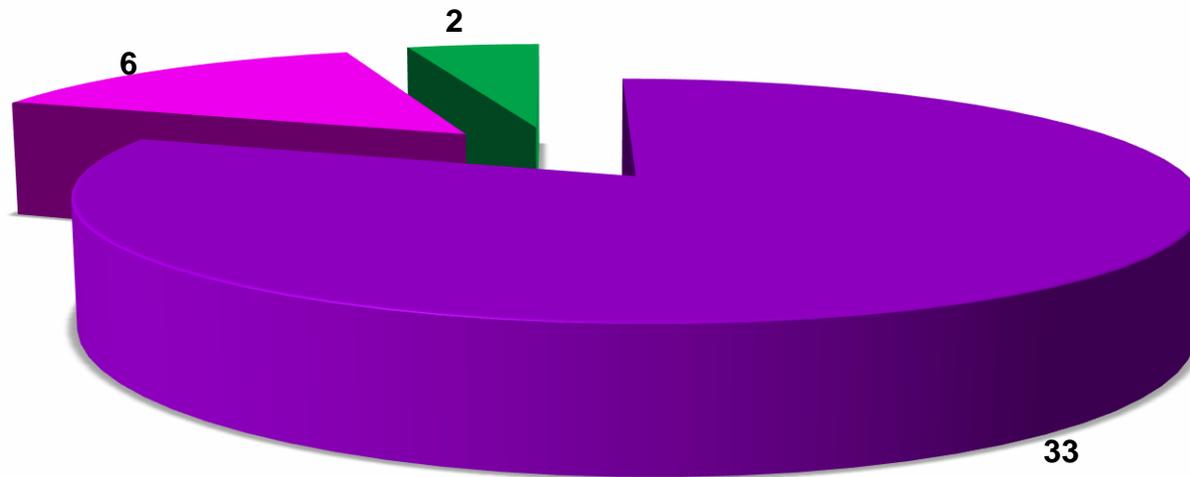


■ Pflegegrad 0 ■ Pflegegrad 1 ■ Pflegegrad 2 ■ Pflegegrad 3 ■ Pflegegrad 4 ■ Pflegegrad 5



## Allgemeines zur Person:

Der Fragebogen wird beantwortet von (Anzahl der Nennungen):

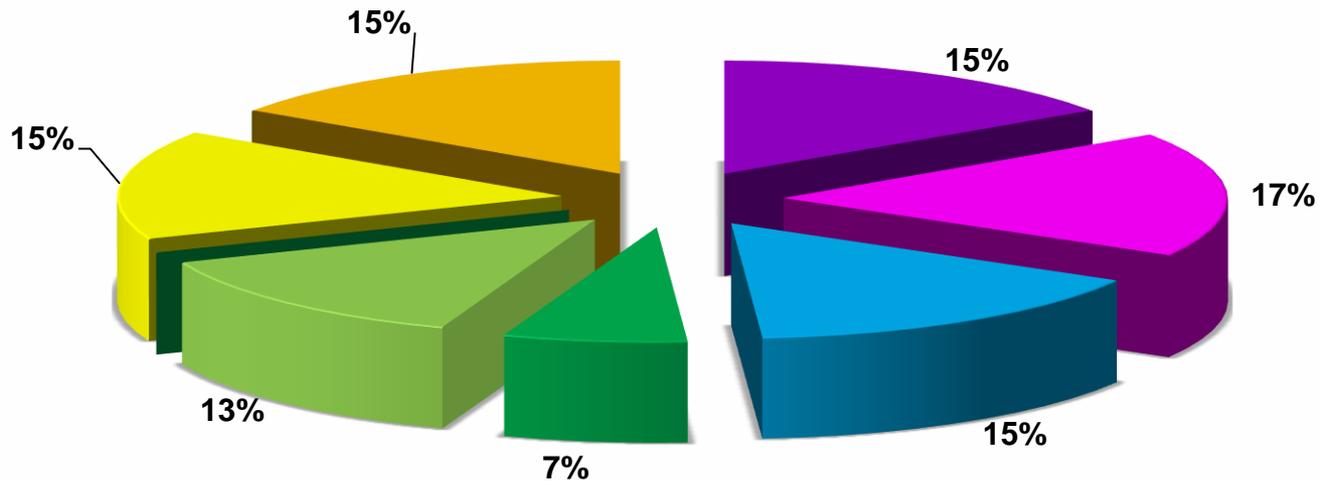


■ Patienten ■ Angehörigen ■ Bevollmächtigten



# Allgemeines zur Person:

## Wie haben Sie von unserer Einrichtung erfahren?



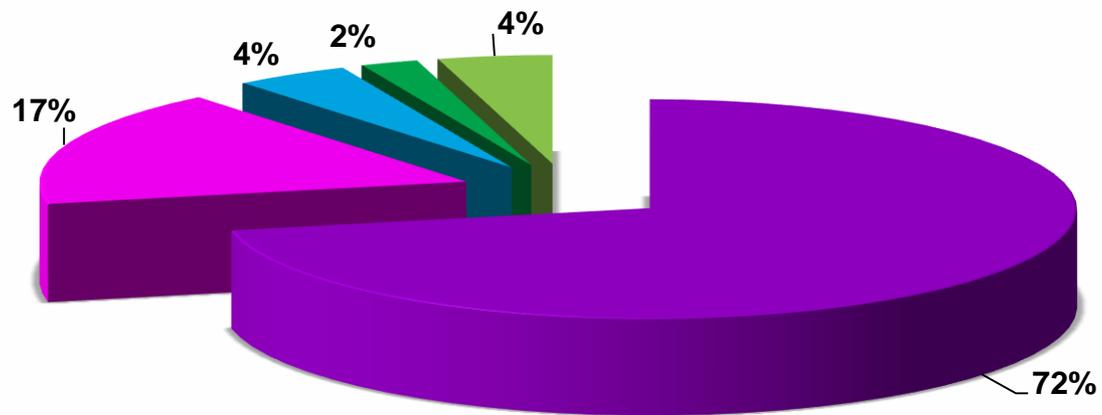
- Kenne die Einrichtung persönlich
- Verwandte
- Krankenhaus
- Sonstiges

- Bekannte / Nachbarn
- Hausarzt
- Information in Presse, Prospekten, Telefonbuch



## Kategorie 1:

Im Vorfeld der Übernahme der Versorgung wurde ich gut informiert und beraten

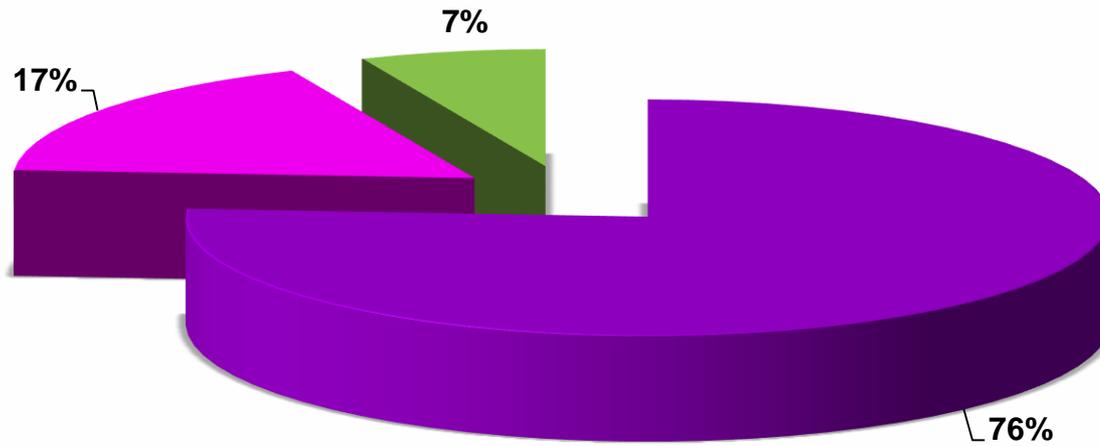


■ trifft zu ■ trifft überwiegend zu ■ trifft weniger zu ■ trifft nicht zu ■ keine Antwort



## Kategorie 1:

Die Pflegekräfte sind fachlich kompetent

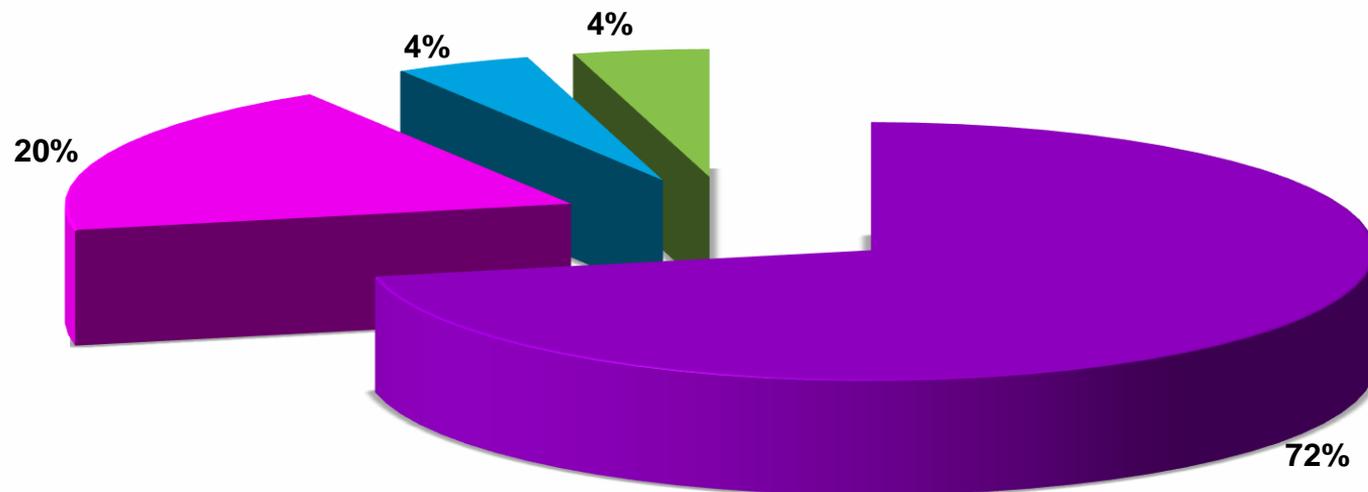


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 1:

Meine Wünsche und Bedürfnisse werden umfassend berücksichtigt

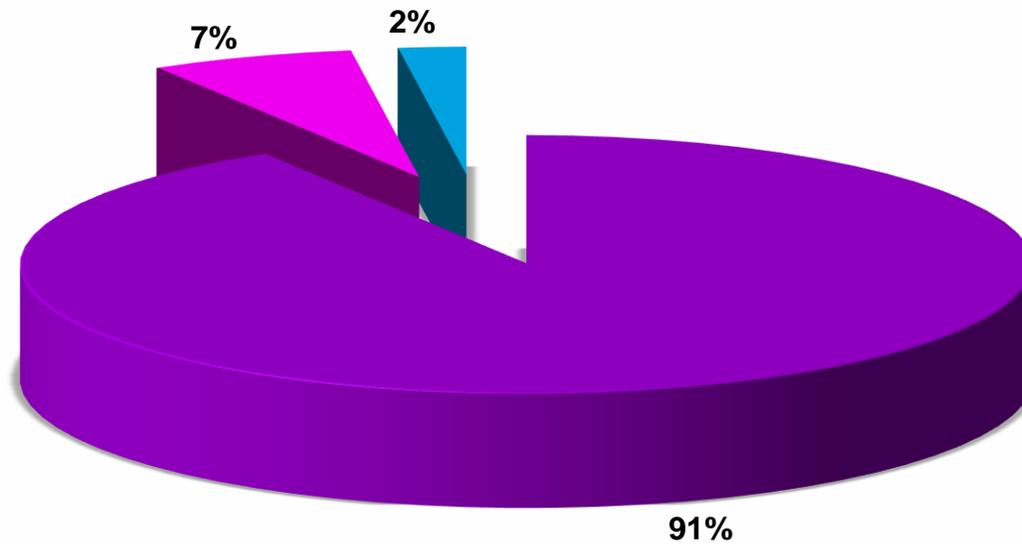


■ trifft zu ■ trifft überwiegend zu ■ trifft weniger zu ■ keine Antwort



## Kategorie 1:

### Meine Privatsphäre wird respektiert

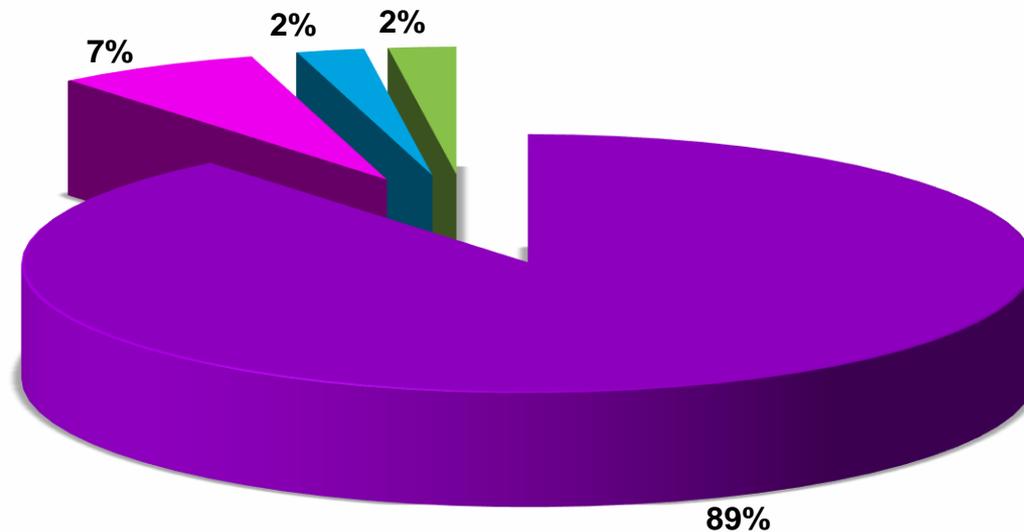


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu



## Kategorie 1:

Die Pflegekräfte sind sehr freundlich, höflich und hilfsbereit

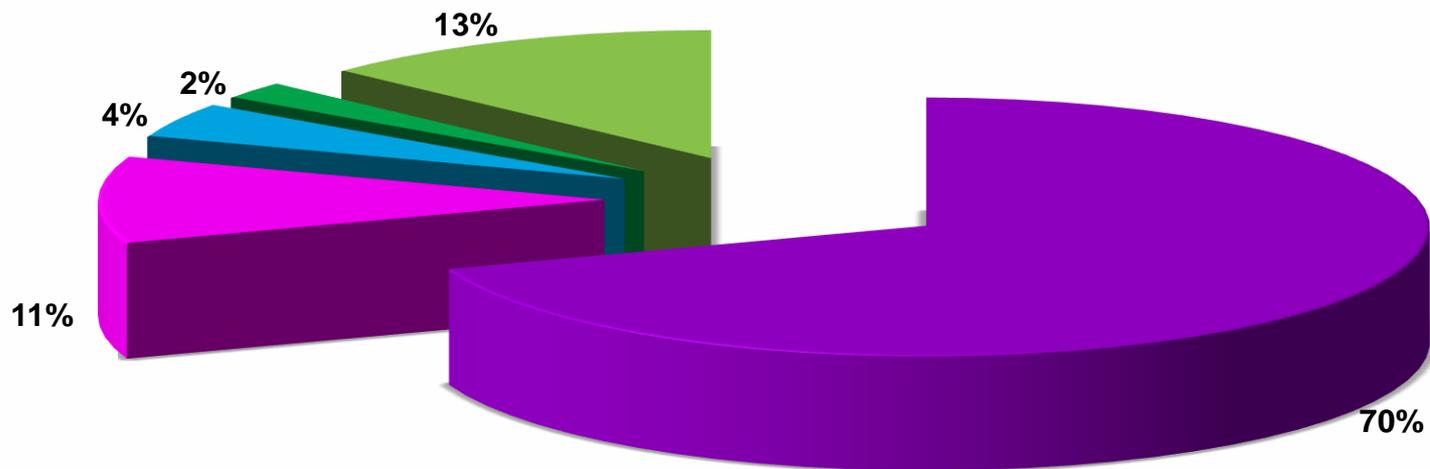


■ trifft zu ■ trifft überwiegend zu ■ trifft weniger zu ■ keine Antwort



## Kategorie 1:

Ich werde über die Behandlungsmaßnahmen verständlich informiert

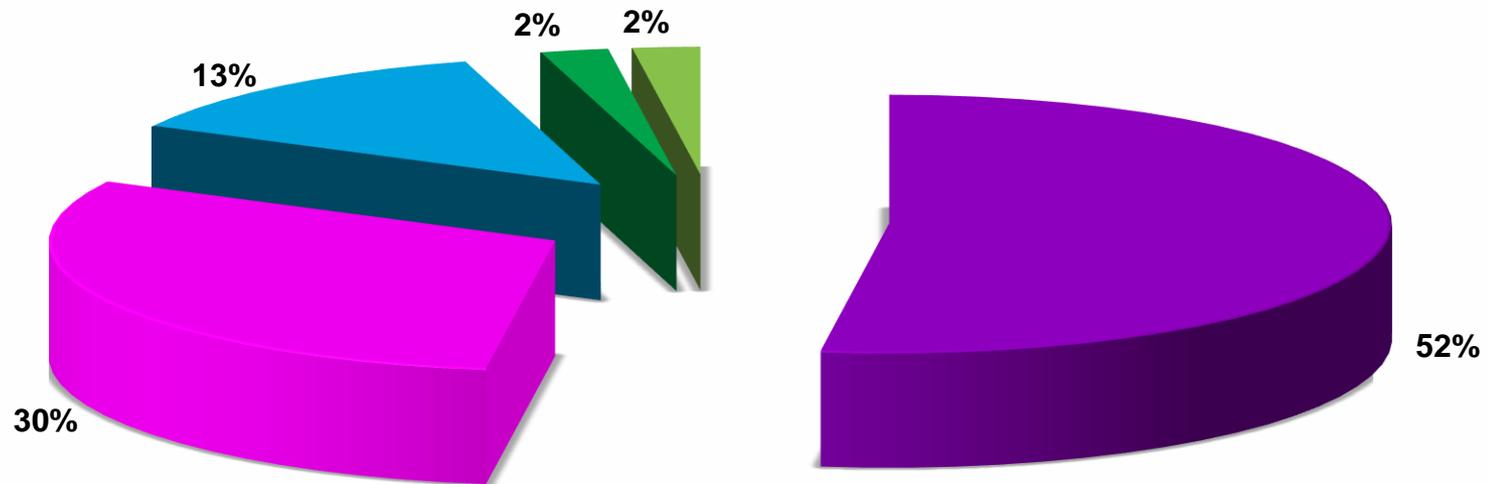


■ trifft zu ■ trifft überwiegend zu ■ trifft weniger zu ■ trifft nicht zu ■ keine Antwort



## Kategorie 1:

Die zu mir kommenden Pflegekräfte kenne ich - es kommen überwiegend die selben Pflegekräfte zu mir

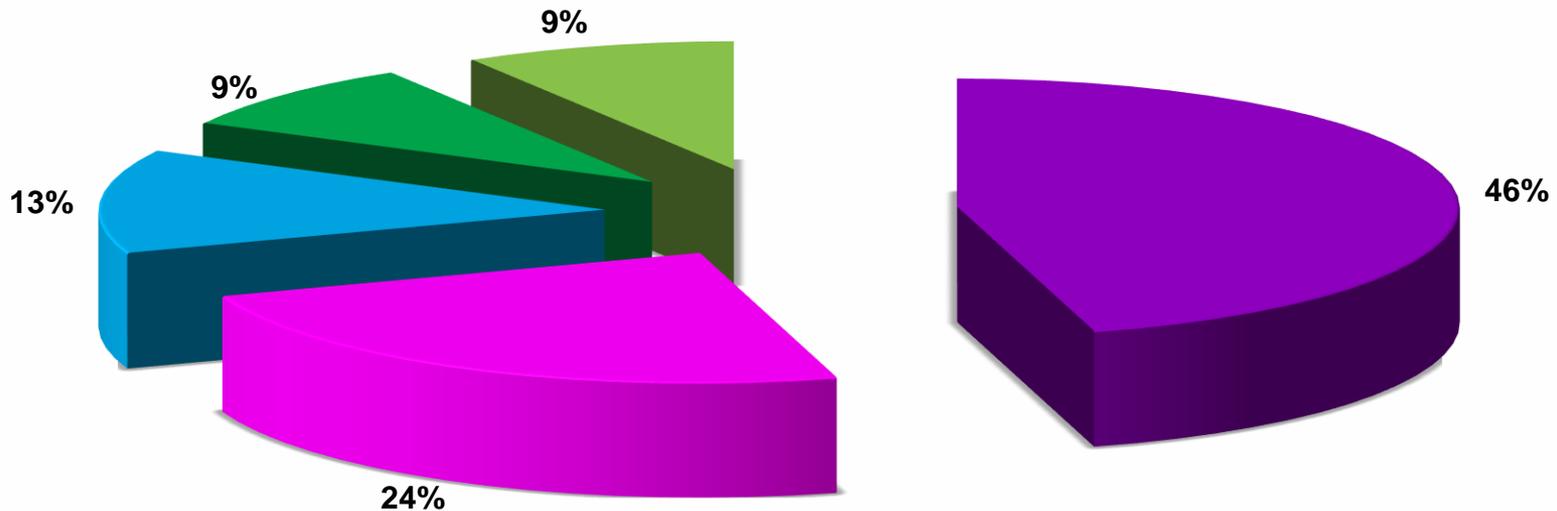


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 1:

Über Änderungen und Neuerungen werde ich immer informiert

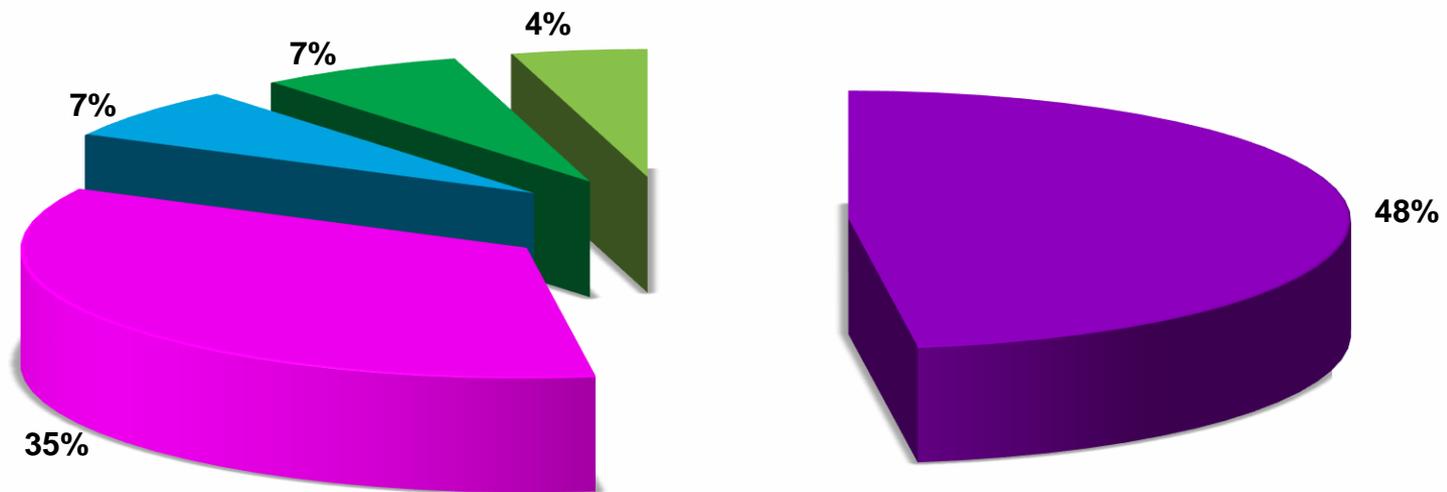


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 1:

Die Einsatzzeiten stimmen mit meinen Wünschen überein

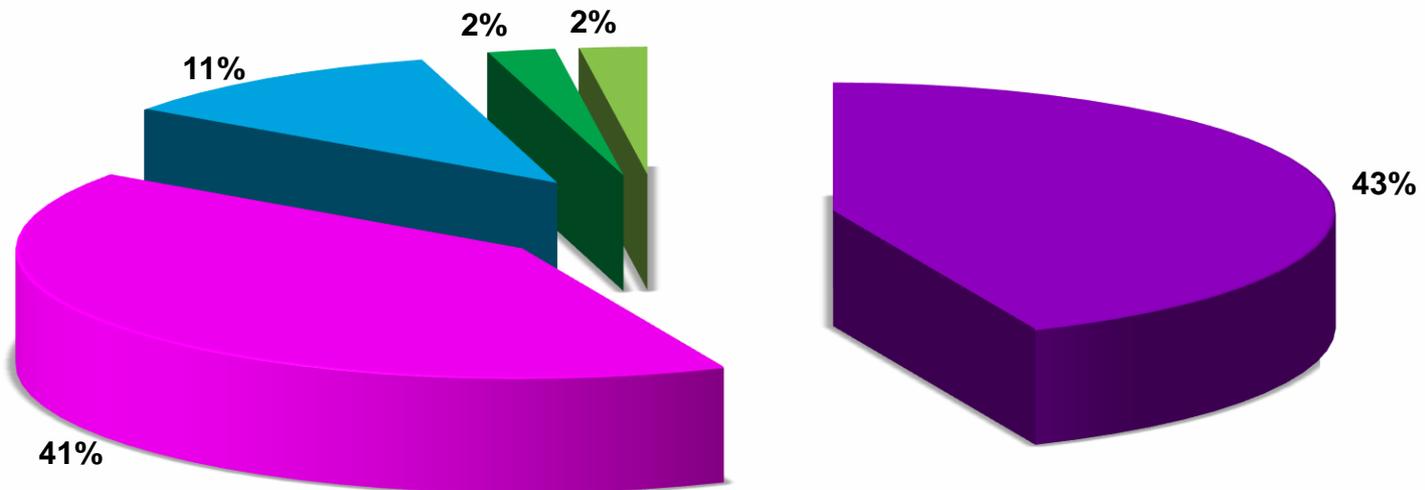


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 1:

Pünktlichkeit: Die Einsatzzeiten werden eingehalten

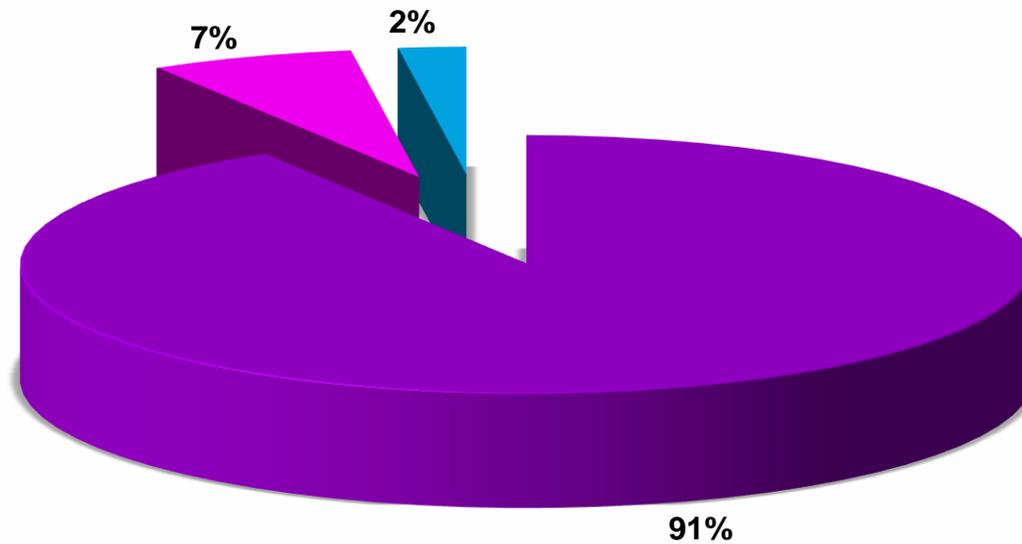


■ trifft zu ■ trifft überwiegend zu ■ trifft weniger zu ■ trifft nicht zu ■ keine Antwort



## Kategorie 1:

Alle vereinbarten Leistungen werden von den Pflegekräften erbracht

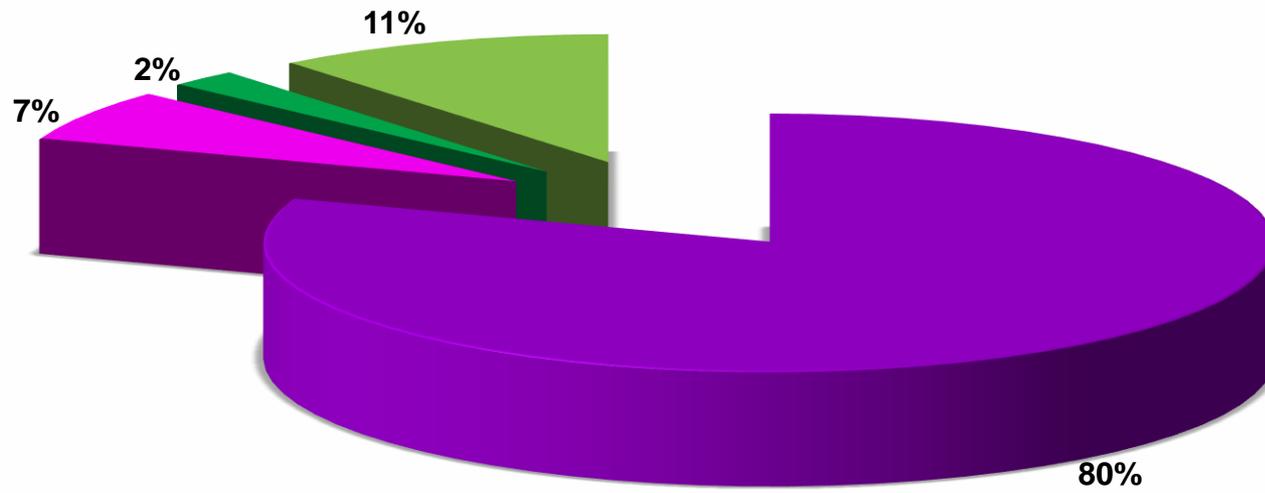


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu



## Kategorie 1:

Die Station ist telefonisch immer gut erreichbar

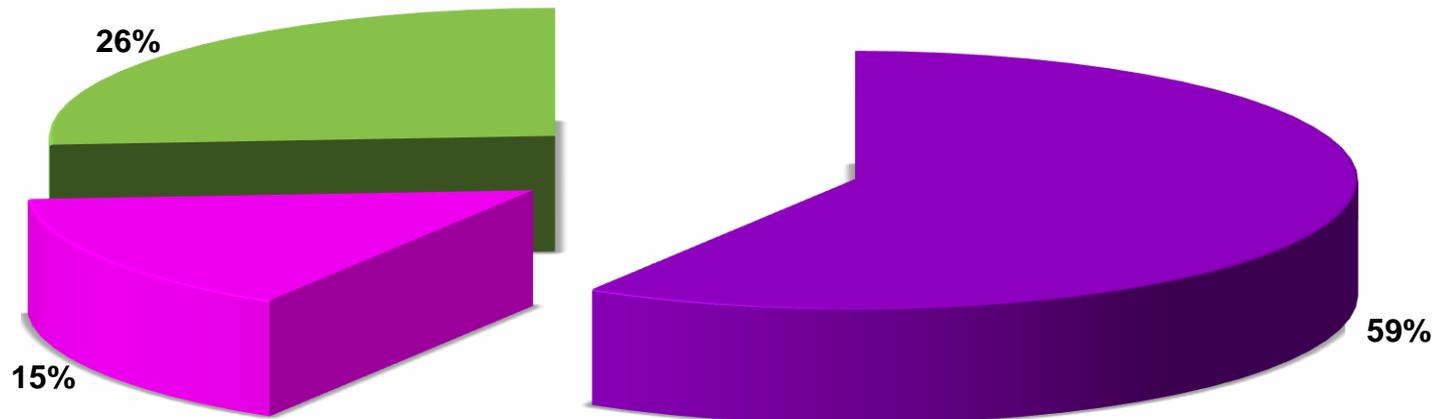


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 1:

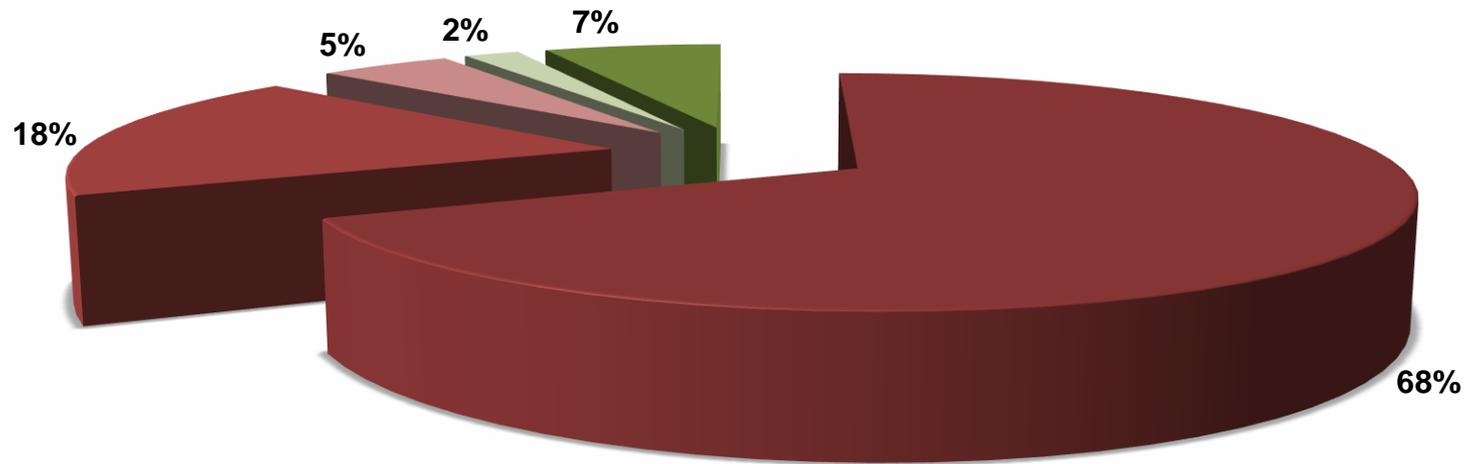
Im Notfall erhalte ich sofort Hilfe



■ trifft zu ■ trifft überwiegend zu ■ keine Antwort



# Gesamtergebnis Kategorie 1: "Mit der pflegerischen Betreuung bin ich zufrieden" (13 Fragen)

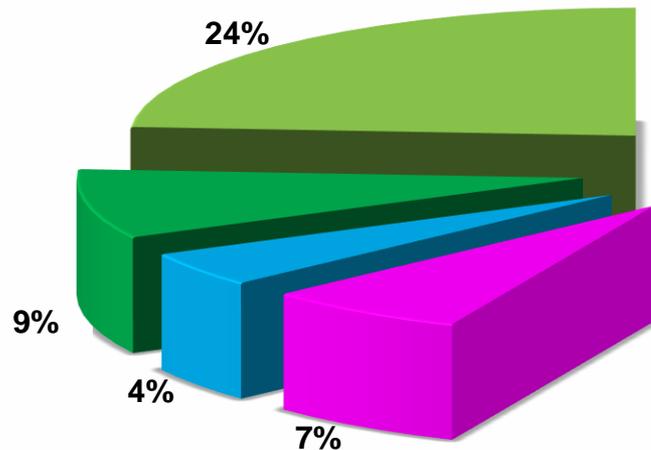


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 2:

Der Pflegedienst hat mich über die Finanzierung der Leistungen gut informiert

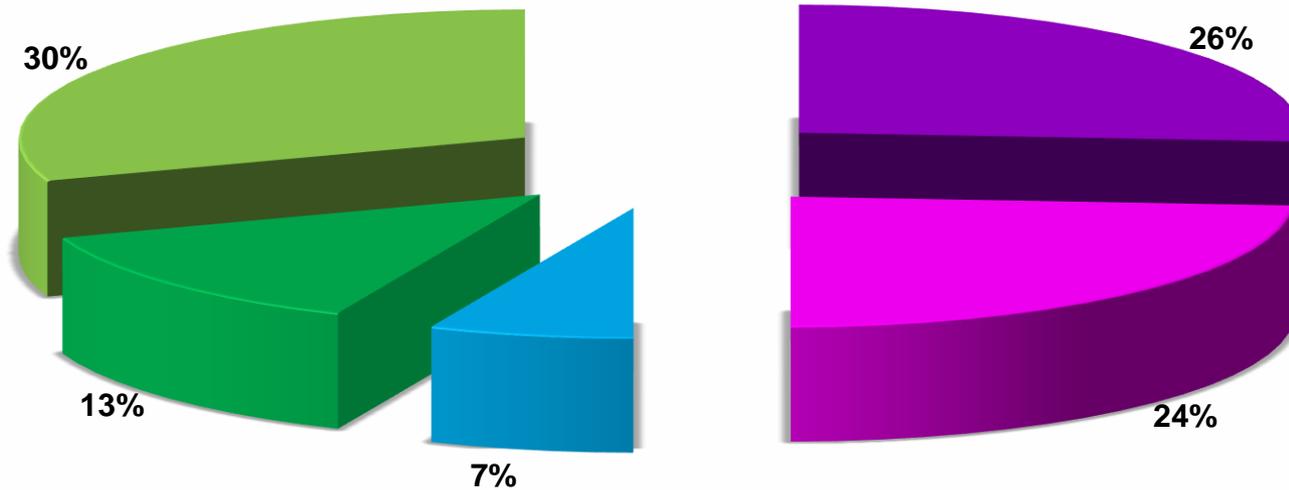


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 2:

Der Pflegedienst hat mich über interessante Leistungen und Angebote informiert

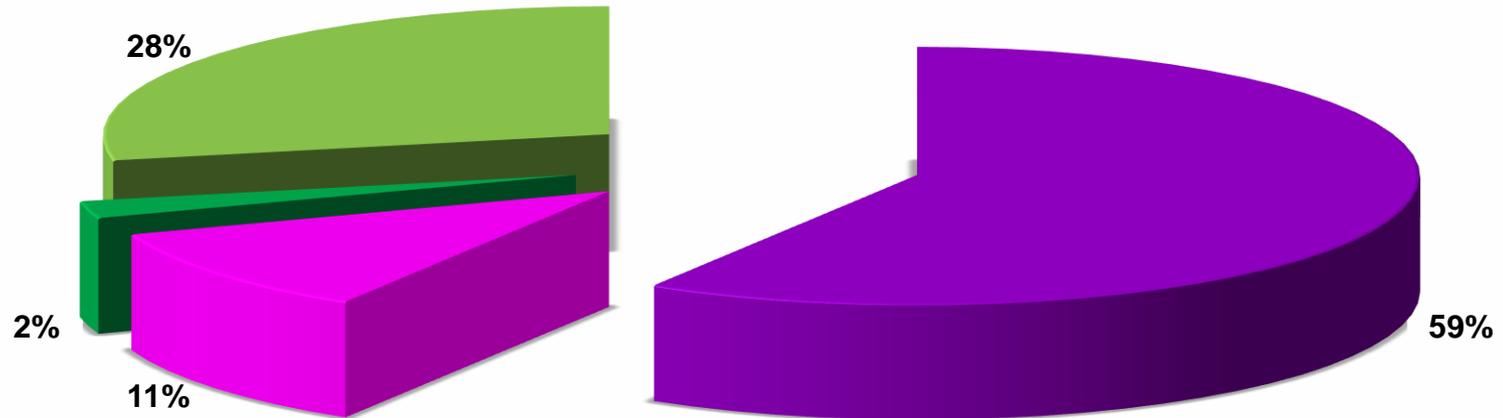


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 2:

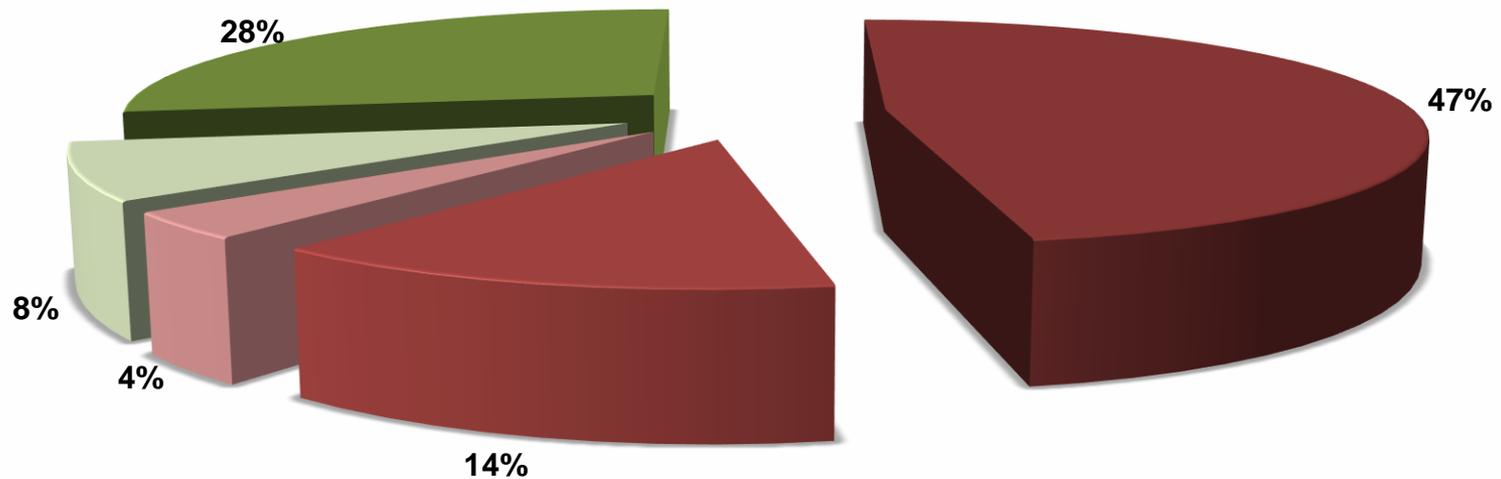
Bei schwierigen Situationen kann ich immer den Sozialdienst oder die Pflegedienstleitung ansprechen oder werde an die richtigen Personen weitergeleitet



■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Gesamtergebnis Kategorie 2: "Mit der Beratung bin ich zufrieden,, (3 Fragen)

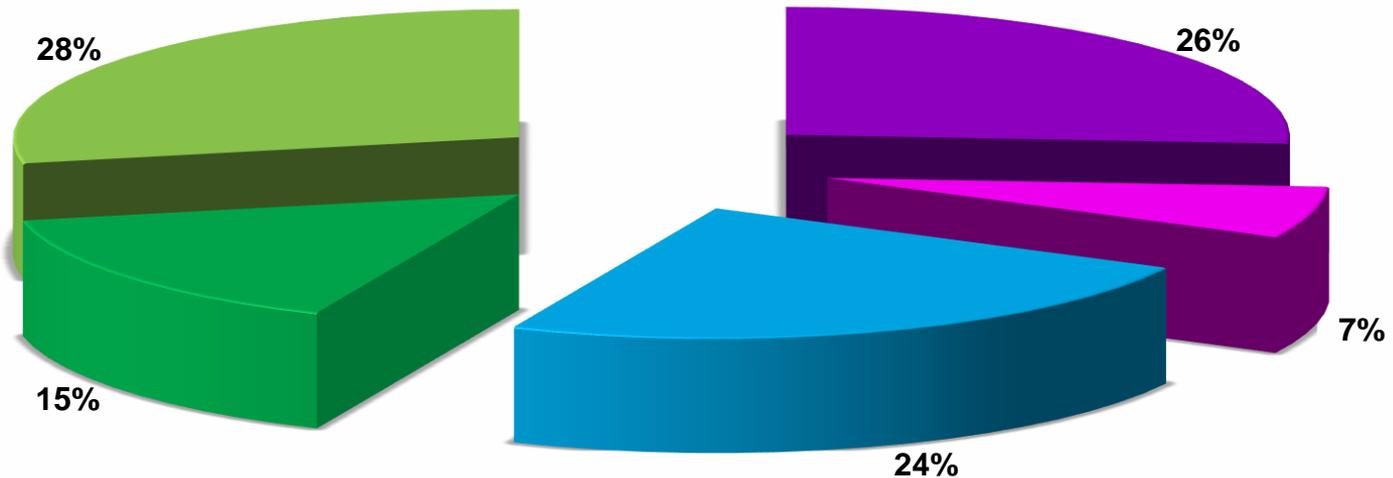


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



### Kategorie 3:

Es war für mich wichtig, dass der Pflegedienst eine diakonische Einrichtung ist

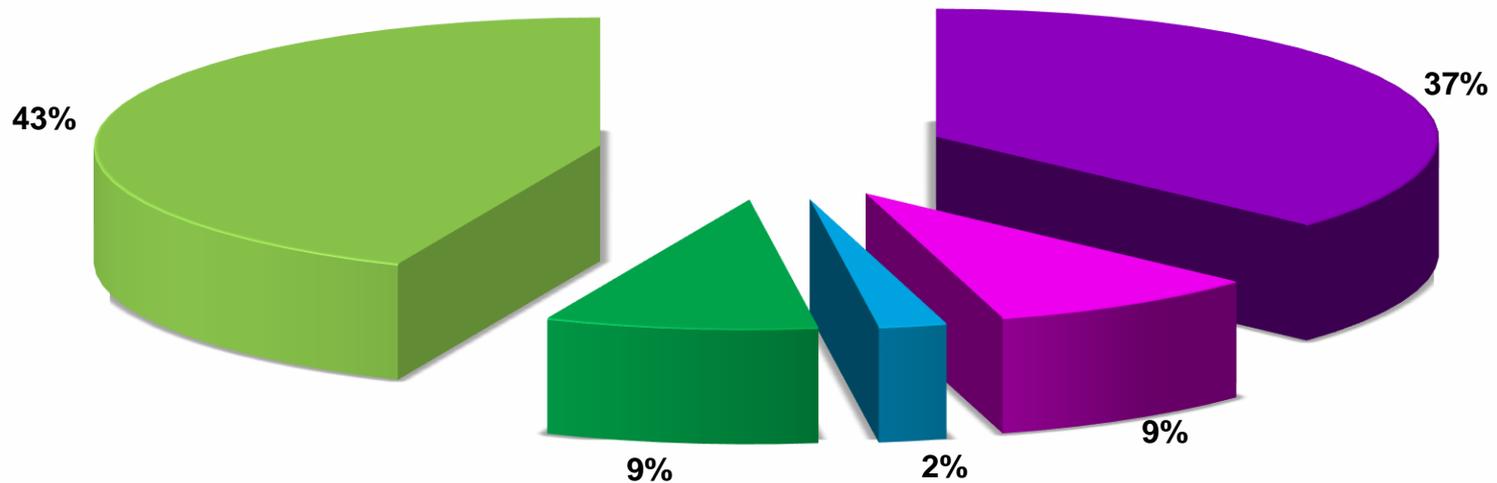


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 3:

Auf meine religiöse Einstellung wird Rücksicht genommen

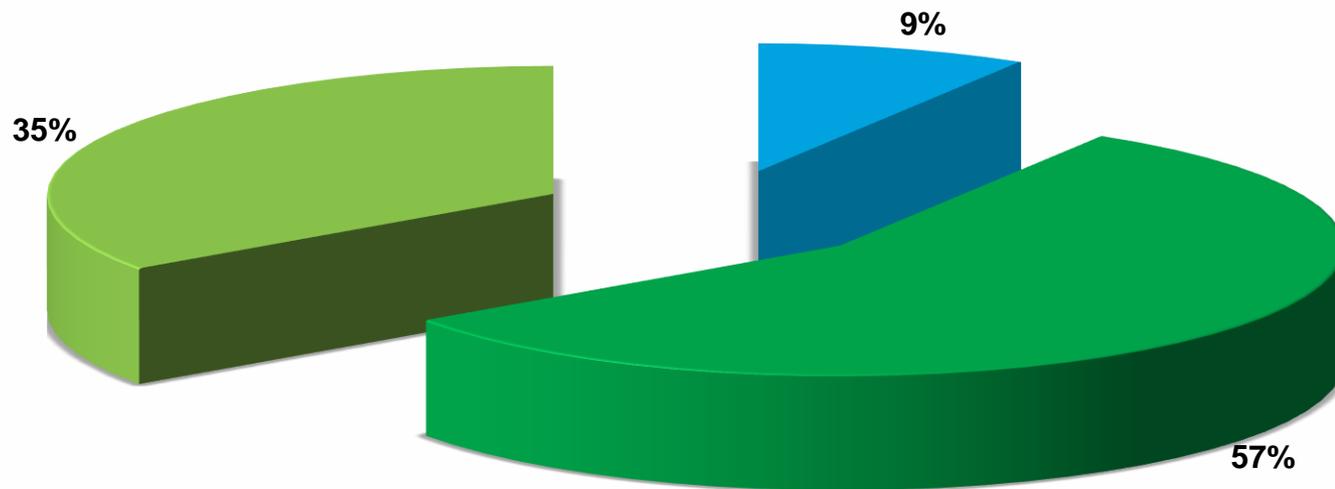


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



### Kategorie 3:

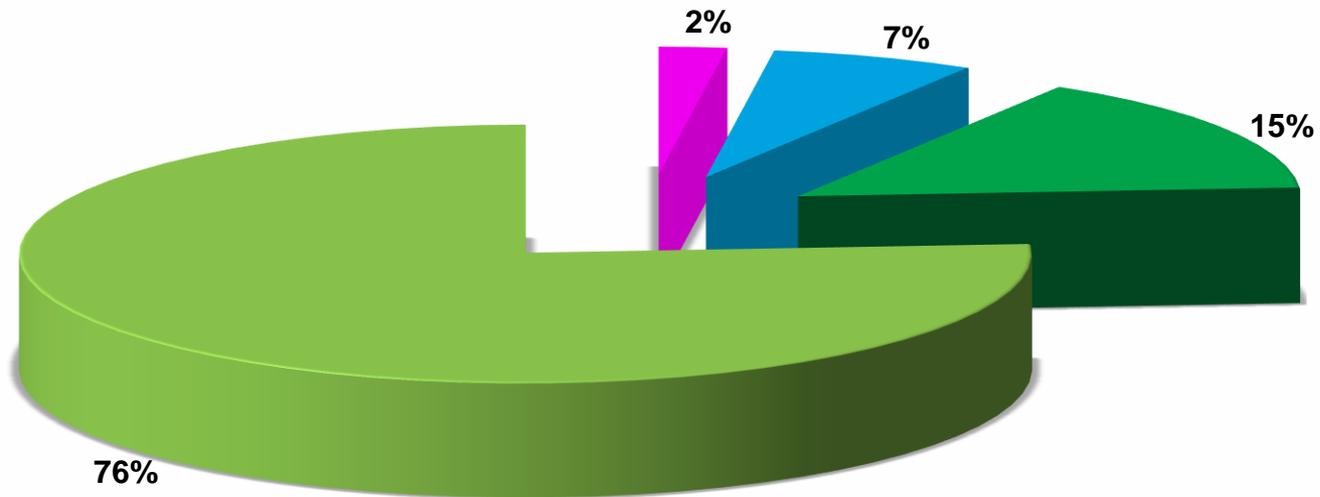
Seelsorgerische Betreuung habe ich schon einmal in Anspruch genommen



■ trifft weniger zu ■ trifft nicht zu ■ keine Antwort



## Kategorie 3: Mit der Seelsorge bin ich zufrieden



■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



### Kategorie 3:

Auf Wunsch vermittelt mir der Pflegedienst auch Kontakt zu meiner Gemeinde oder informiert mich über andere Angebote

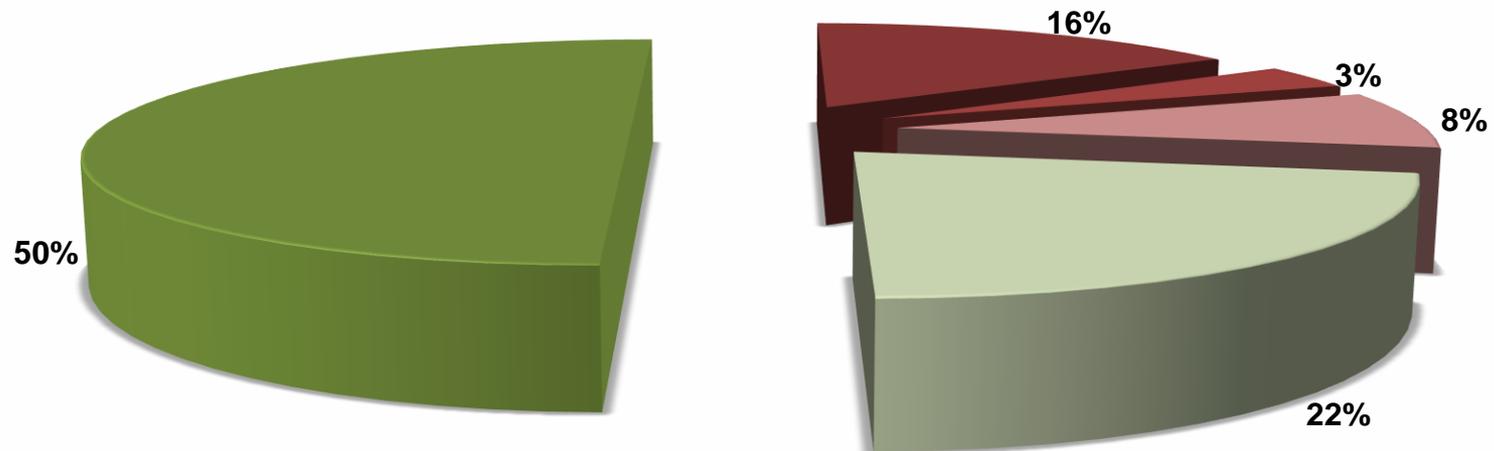


■ trifft zu ■ trifft nicht zu ■ keine Antwort



## Gesamtergebnis Kategorie 3:

Kategorie 3: "Mit dem diakonischen Angebot bin ich zufrieden" (5 Fragen)

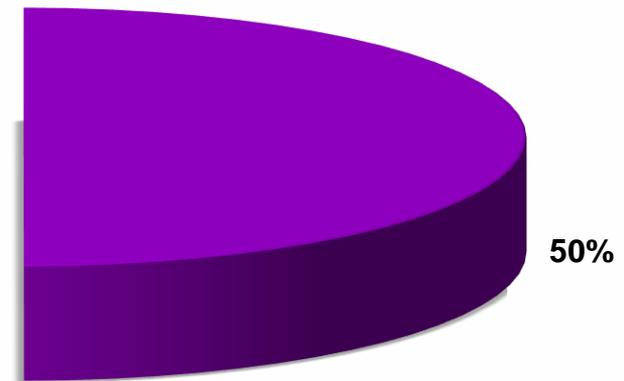
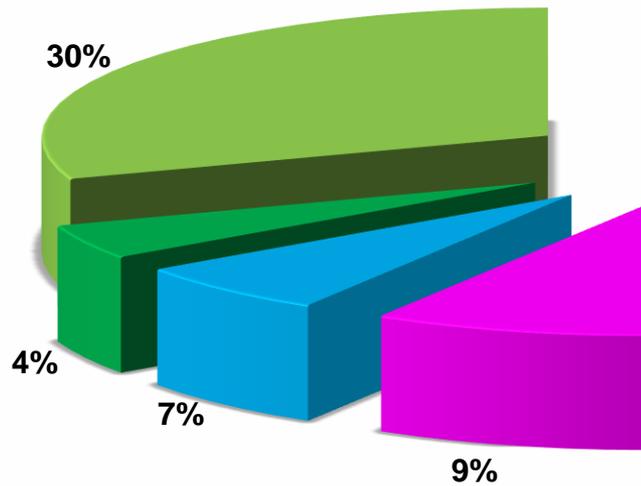


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 4:

Ich finde immer ein offenes Ohr für meine Anliegen und auch Kritik

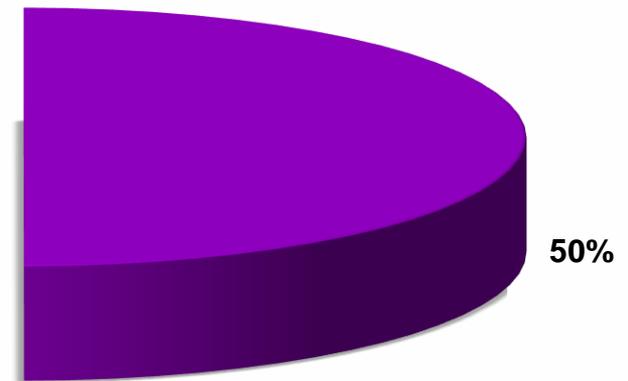
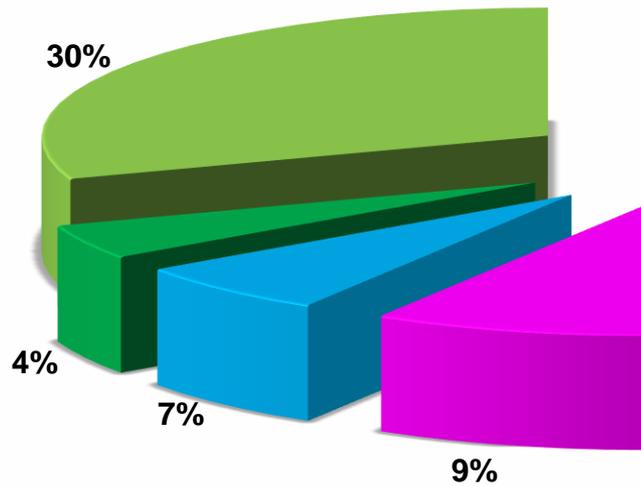


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 4:

Meine Kritik wird zufriedenstellend berücksichtigt

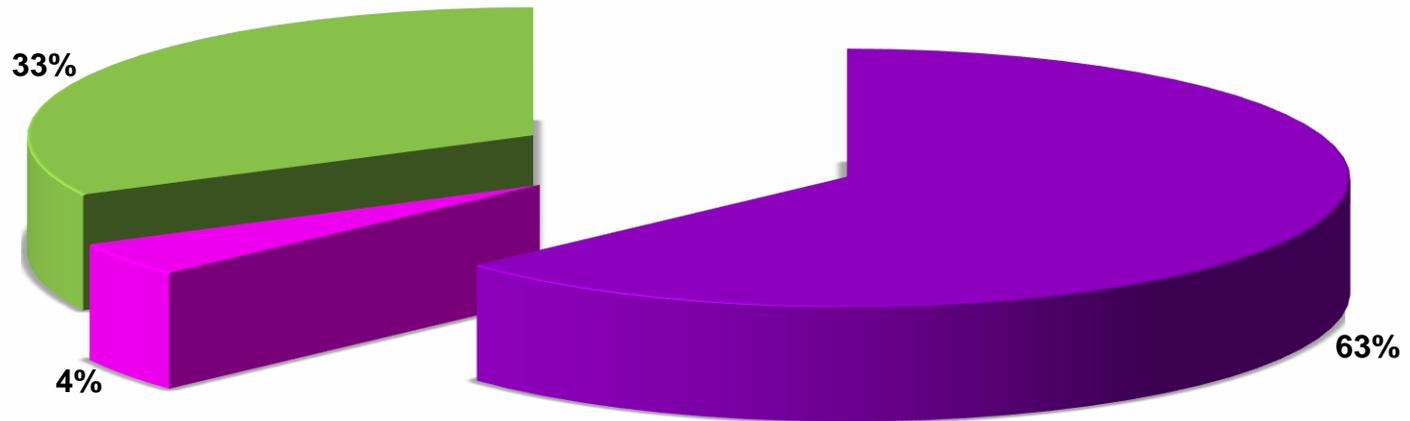


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 4:

Ihre Mitarbeiter kommen gerne zu mir

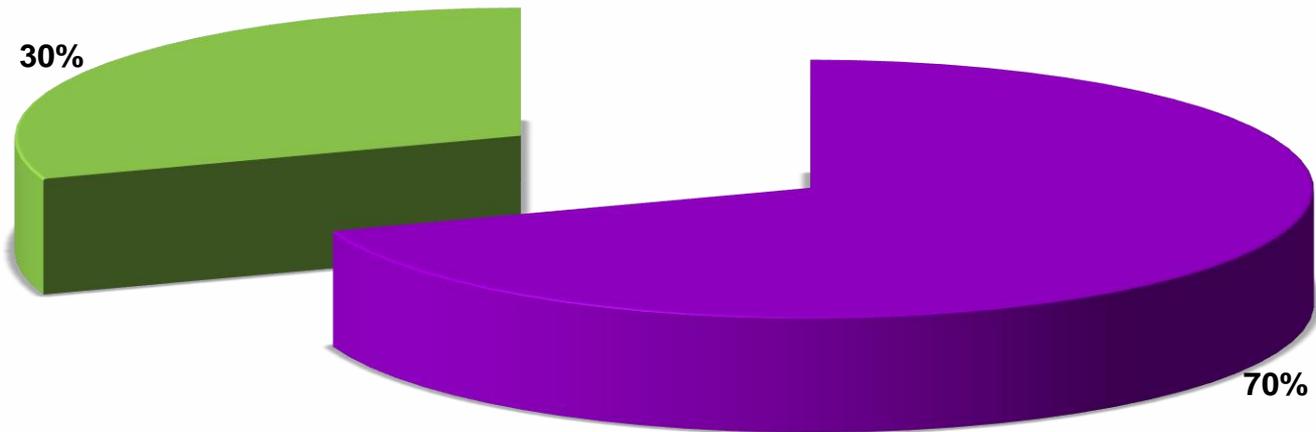


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 4:

Alle Mitarbeiter stellen sich mit ihrem Namen vor

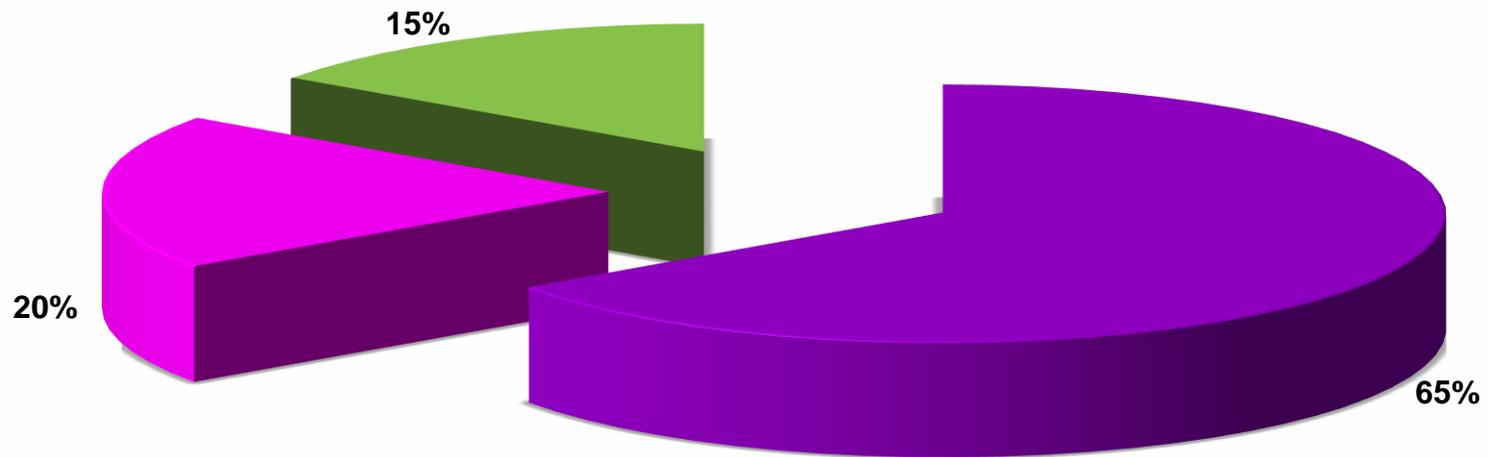


■ trifft zu ■ keine Antwort



## Kategorie 4:

Zusätzliche Leistungen des Pflegedienstes sind mir gut bekannt

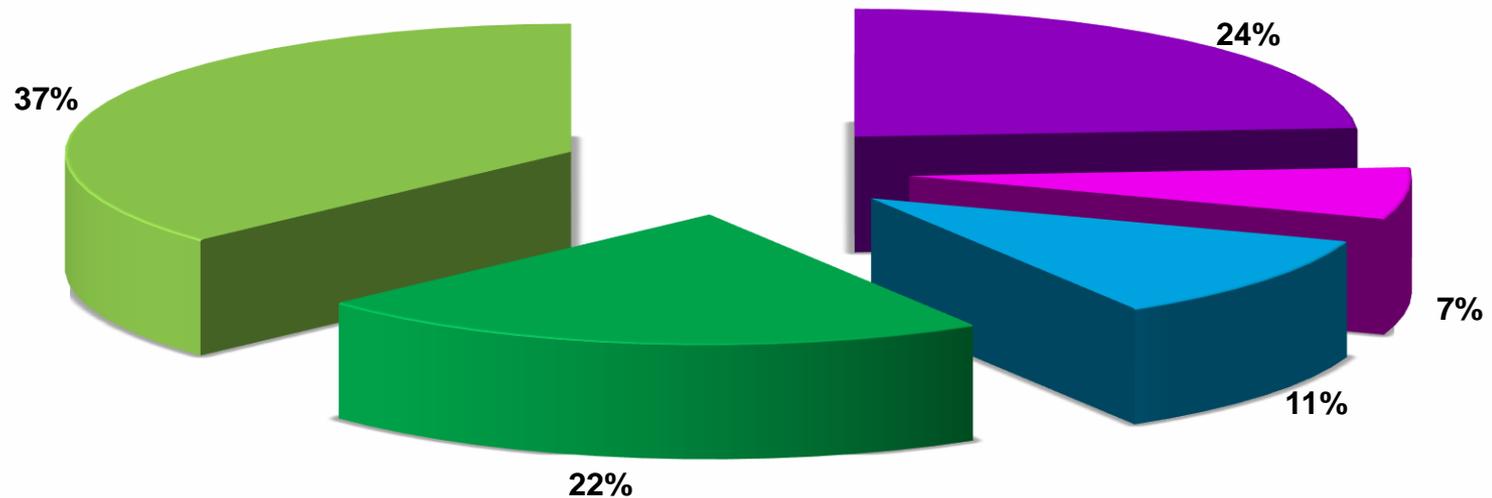


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 4:

Ich nehme manchmal zusätzliche Leistungen in Anspruch und bin zufrieden

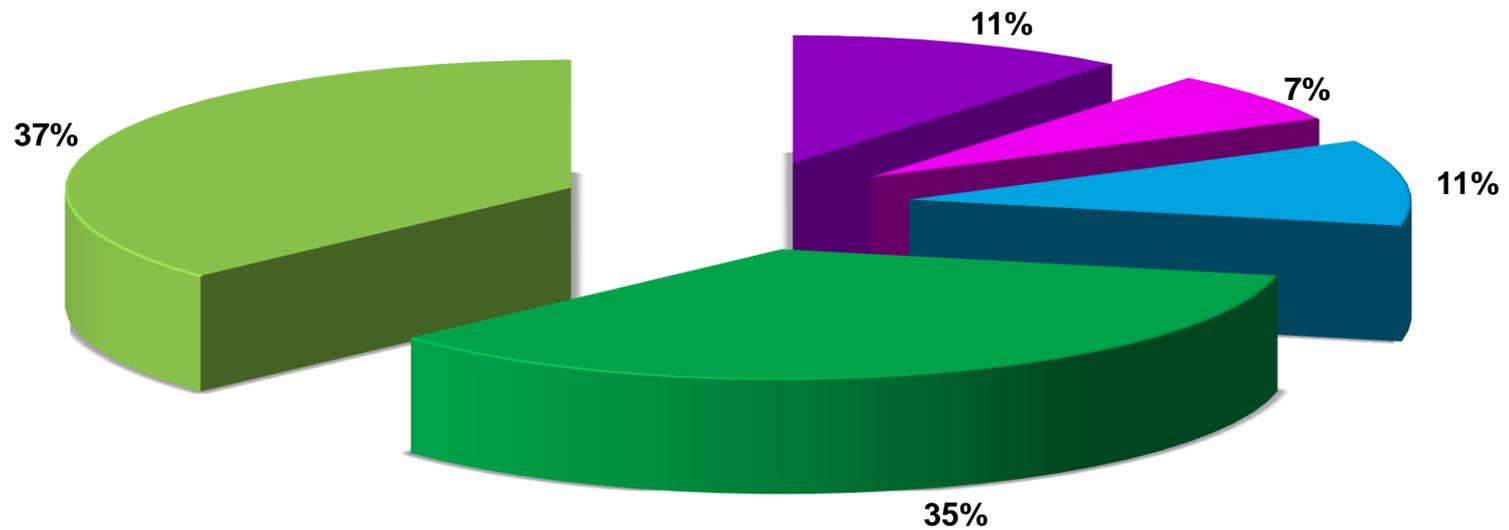


■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



## Kategorie 4:

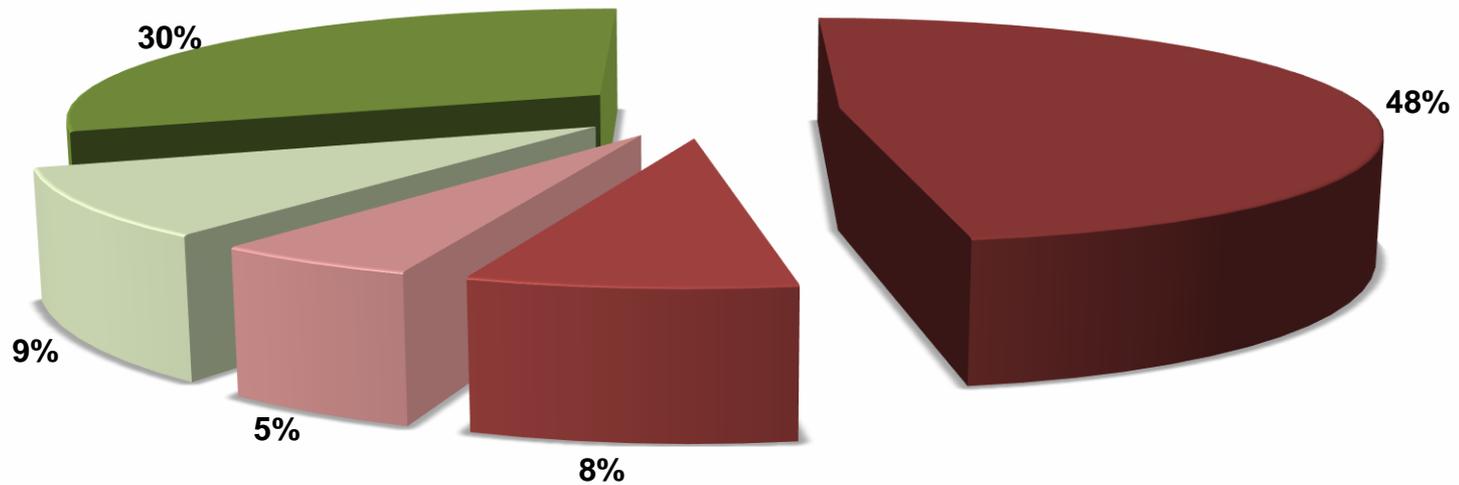
An Veranstaltungen, die durch den Pflegedienst organisiert werden, nehme ich gerne teil



■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



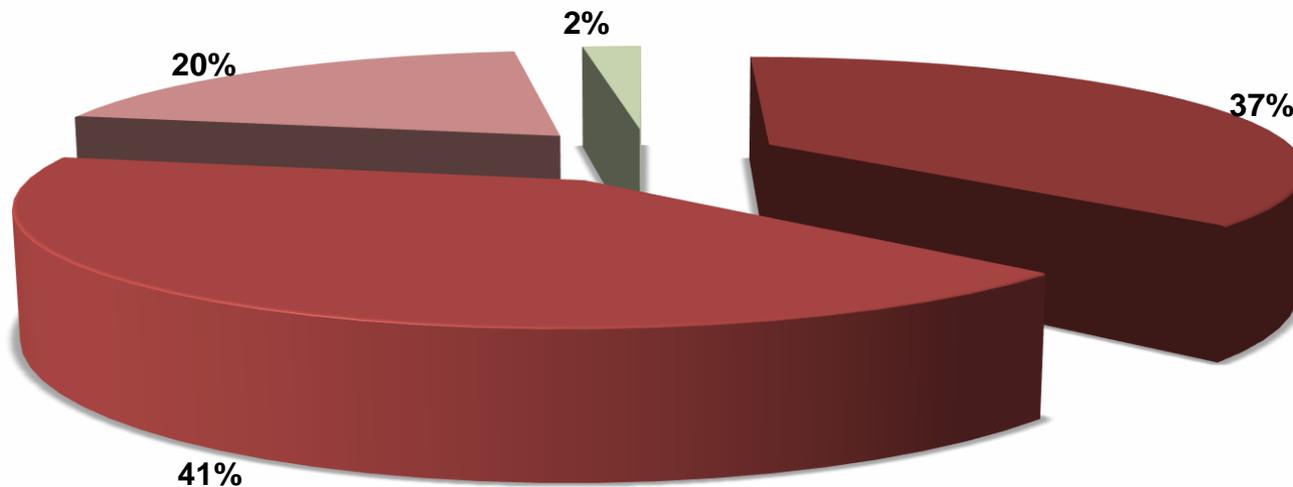
## Gesamtergebnis Kategorie 4: "Mit dem Drum-Herum bin ich zufrieden" (7 Fragen)



■ trifft zu   ■ trifft überwiegend zu   ■ trifft weniger zu   ■ trifft nicht zu   ■ keine Antwort



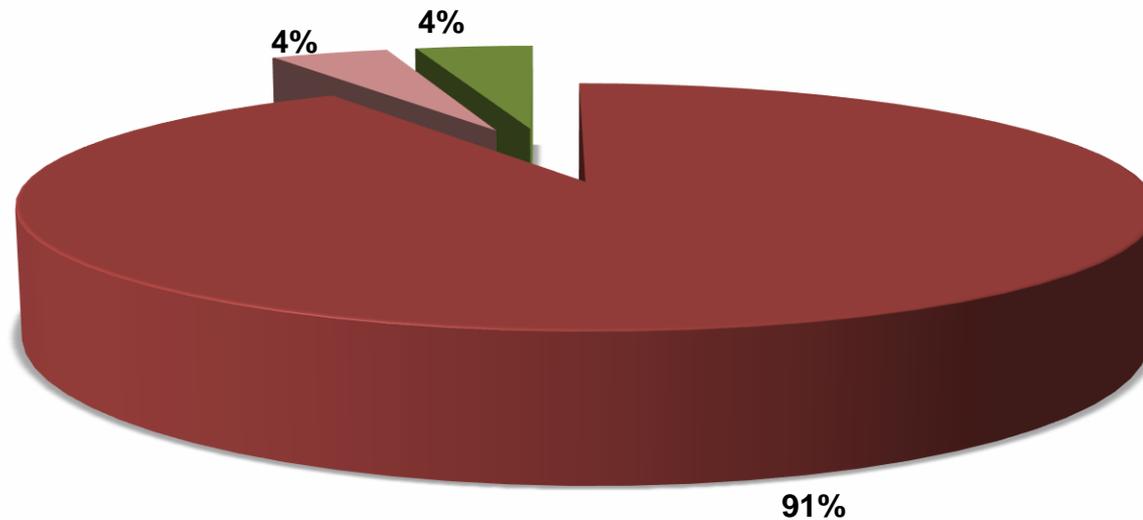
# 5. Dem Pflegedienst Bethel gebe ich die Note:



■ 1 (sehr gut) ■ 2 (gut) ■ 3 (befriedigend) ■ 4 (ausreichend)



## 6. Würde ich den Pflegedienst weiterempfehlen?



■ Ja ■ Nein ■ keine Angabe



Wir bürgen mit unserem Namen für die Richtigkeit der Angaben in der  
Patientenbefragung 2017



Joachim Knollmann  
Hauptgeschäftsführer



Ilka Gottschalk  
Geschäftsführerin/ Pflegedienstleitung

