



**NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL**



Patientenbefragung Pflegedienste 2009

Kumulierte Ergebnisse aller Pflegedienste

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

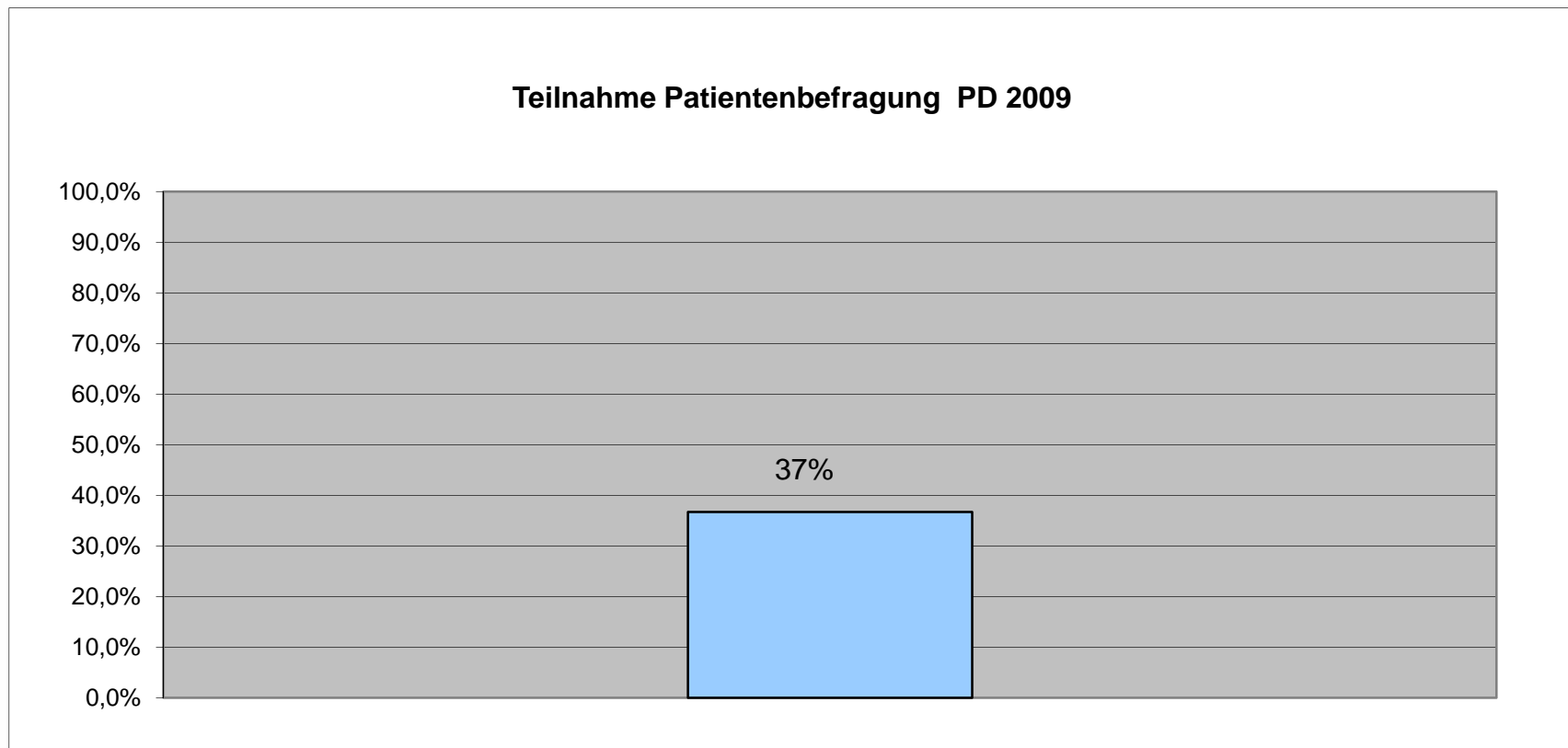
- ❖ Die Befragung fand zwischen Mai und Juni 2009 statt
- ❖ Alle 4 Pflegedienste beteiligten sich an der Patientenbefragung

- ❖ Ausgeteilt: 615 Fragebögen
- ❖ Rücklauf: 226 Fragebögen
- ❖ Beteiligung: 37%

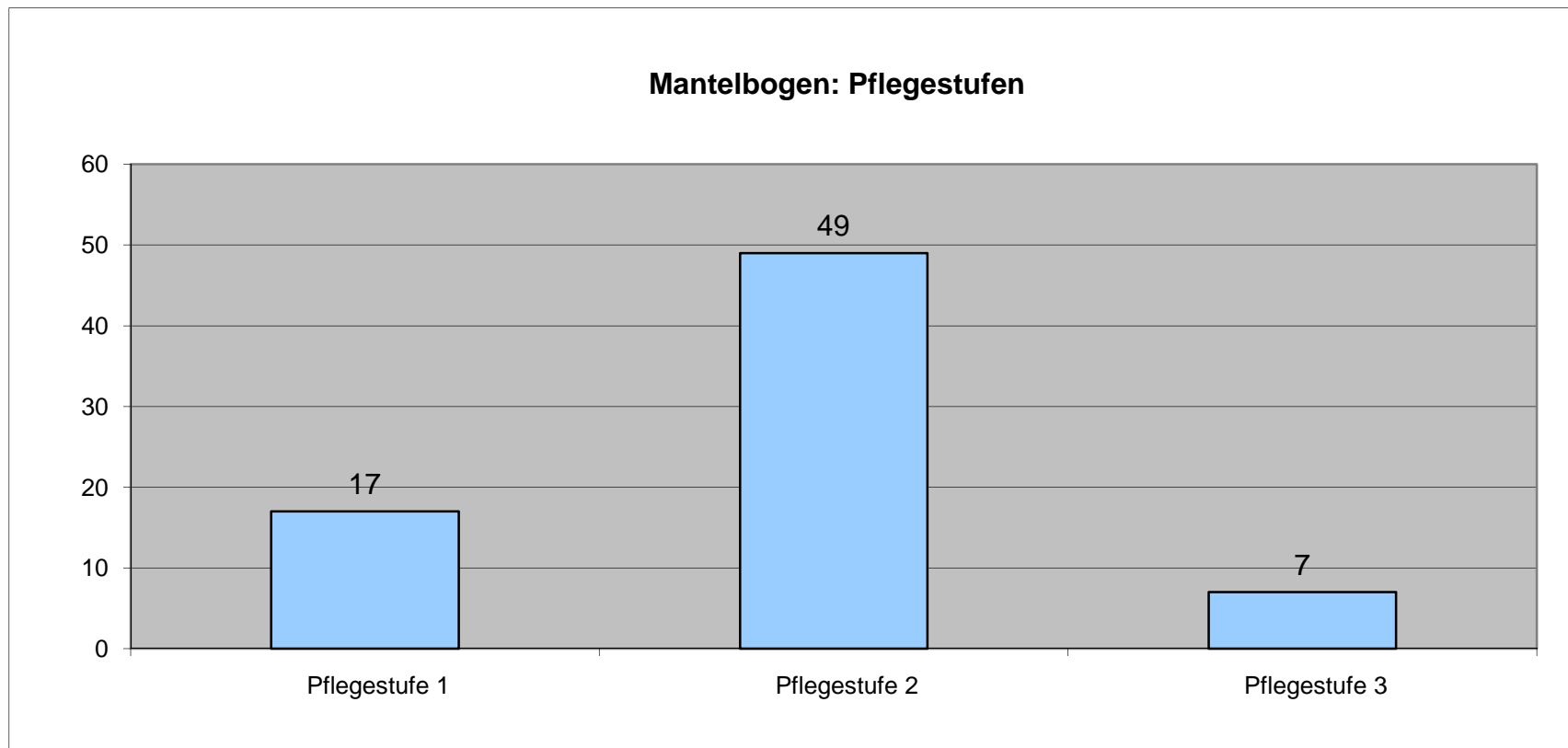
- ❖ **Anmerkung:** In den grafischen Darstellungen wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit die Größe ‚Keine Angaben‘ herausgenommen.



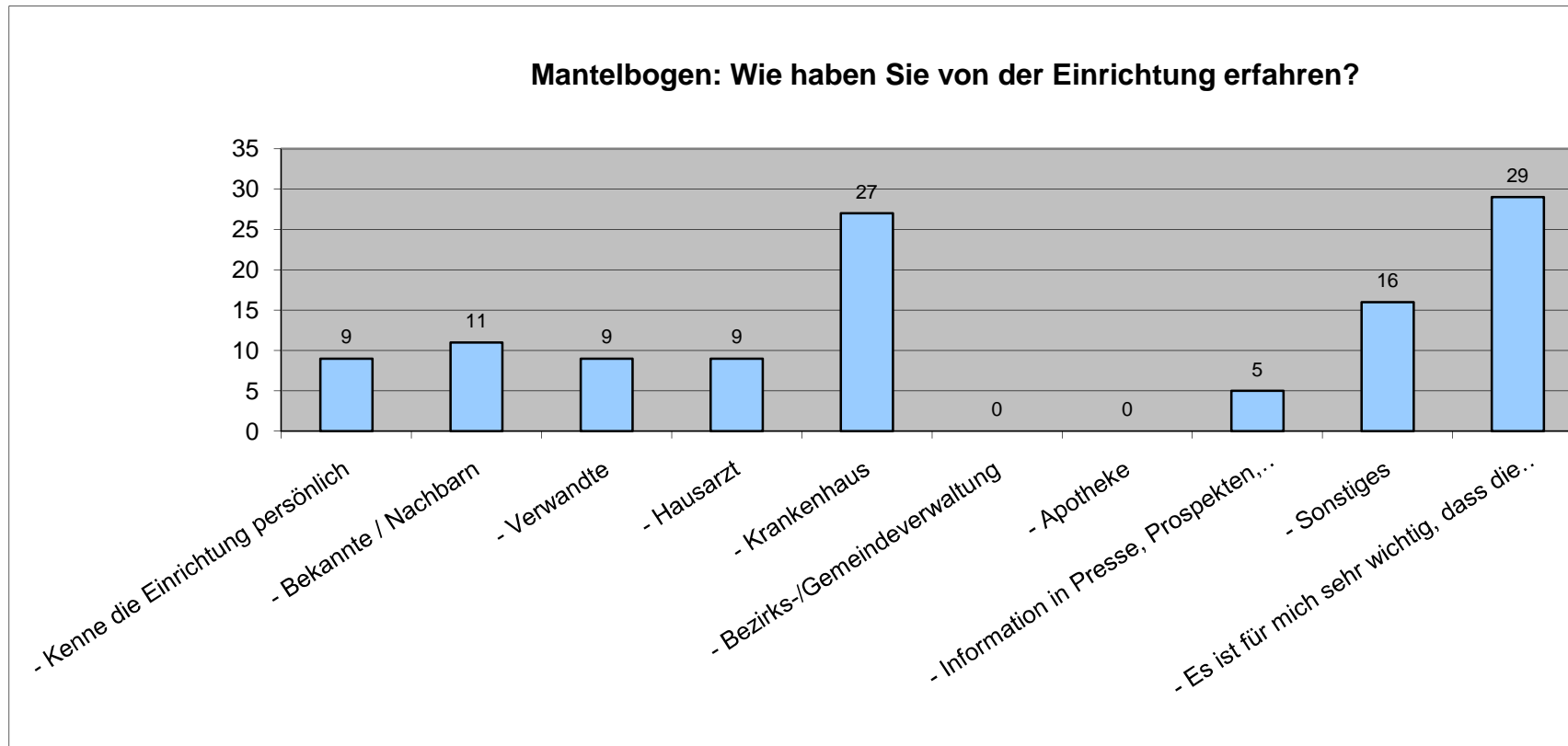
Teilnahme der Patienten über alle Kliniken (Rücklauf)



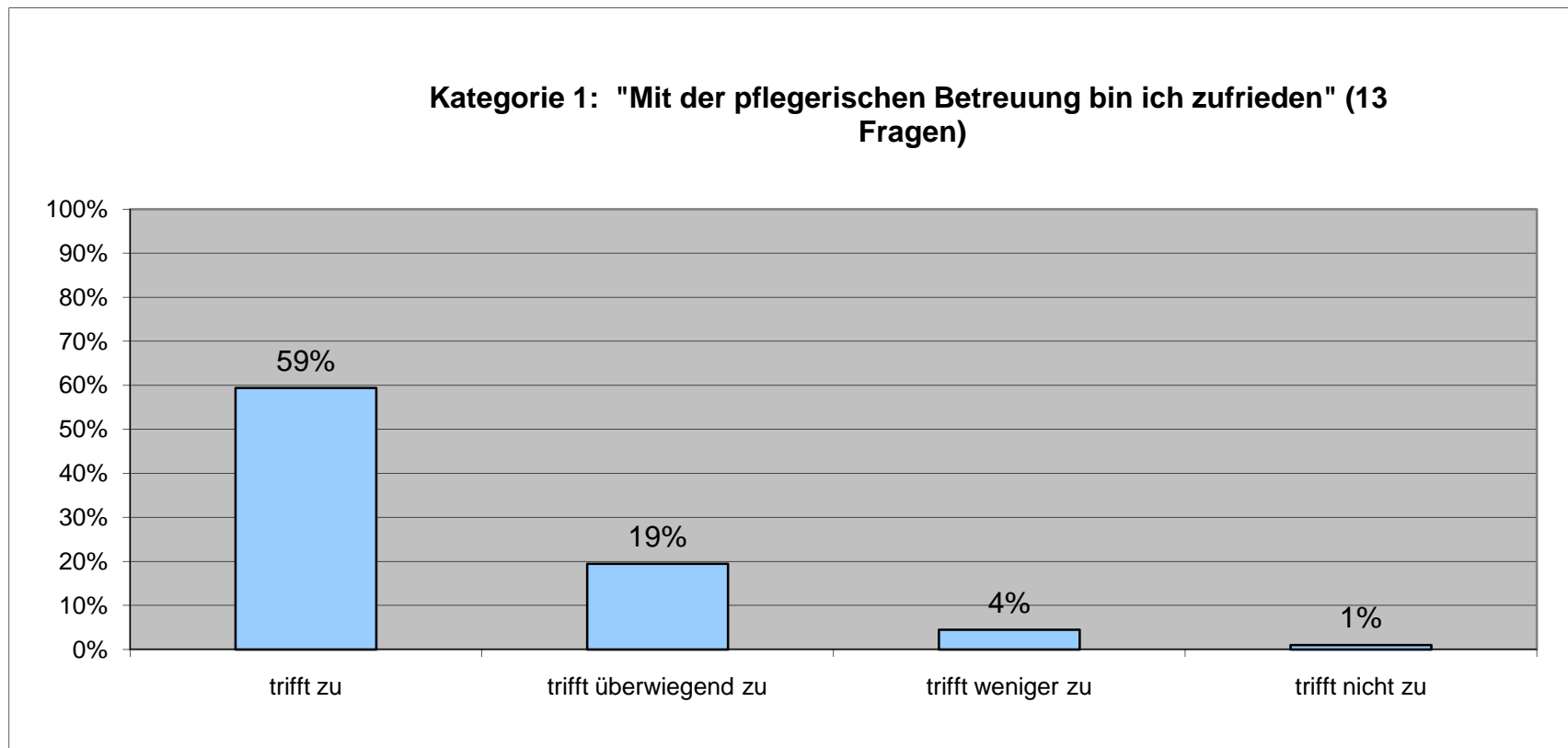
Informationen zum Patienten



Informationen zum Patienten

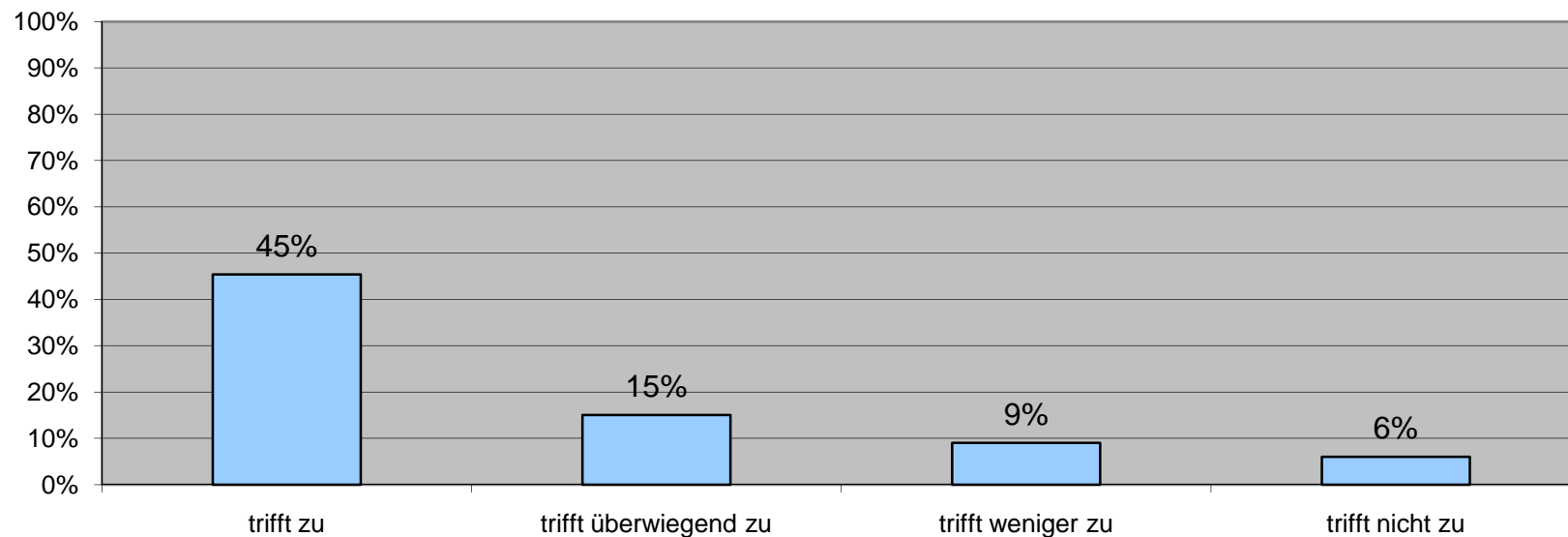


Kategorie 1 – Pflegerische Betreuung



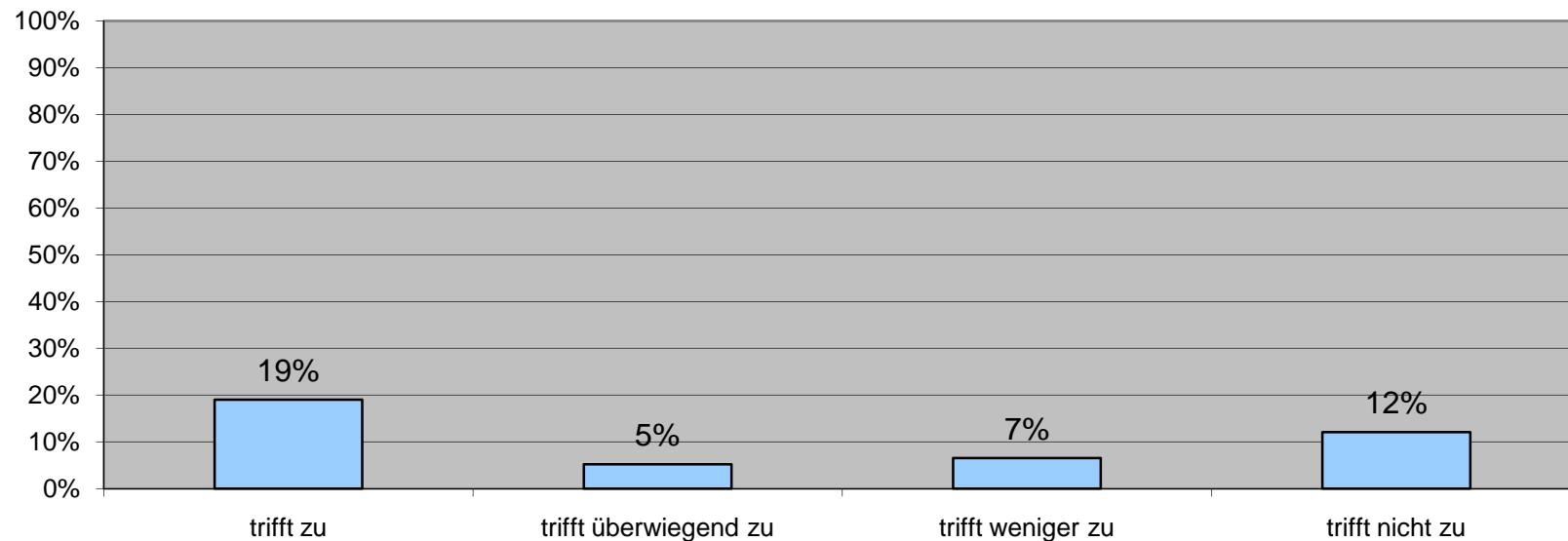
Kategorie 2 – Beratung Sozialdienst

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



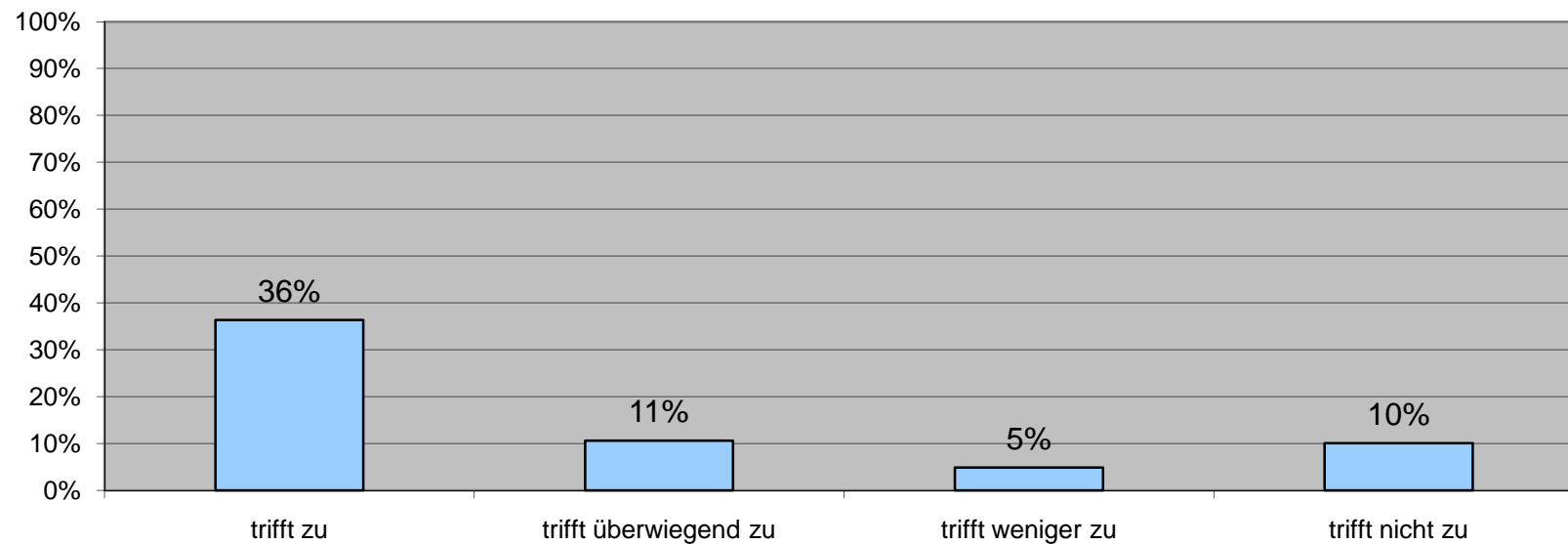
Kategorie 3 – Diakonisches Angebot

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

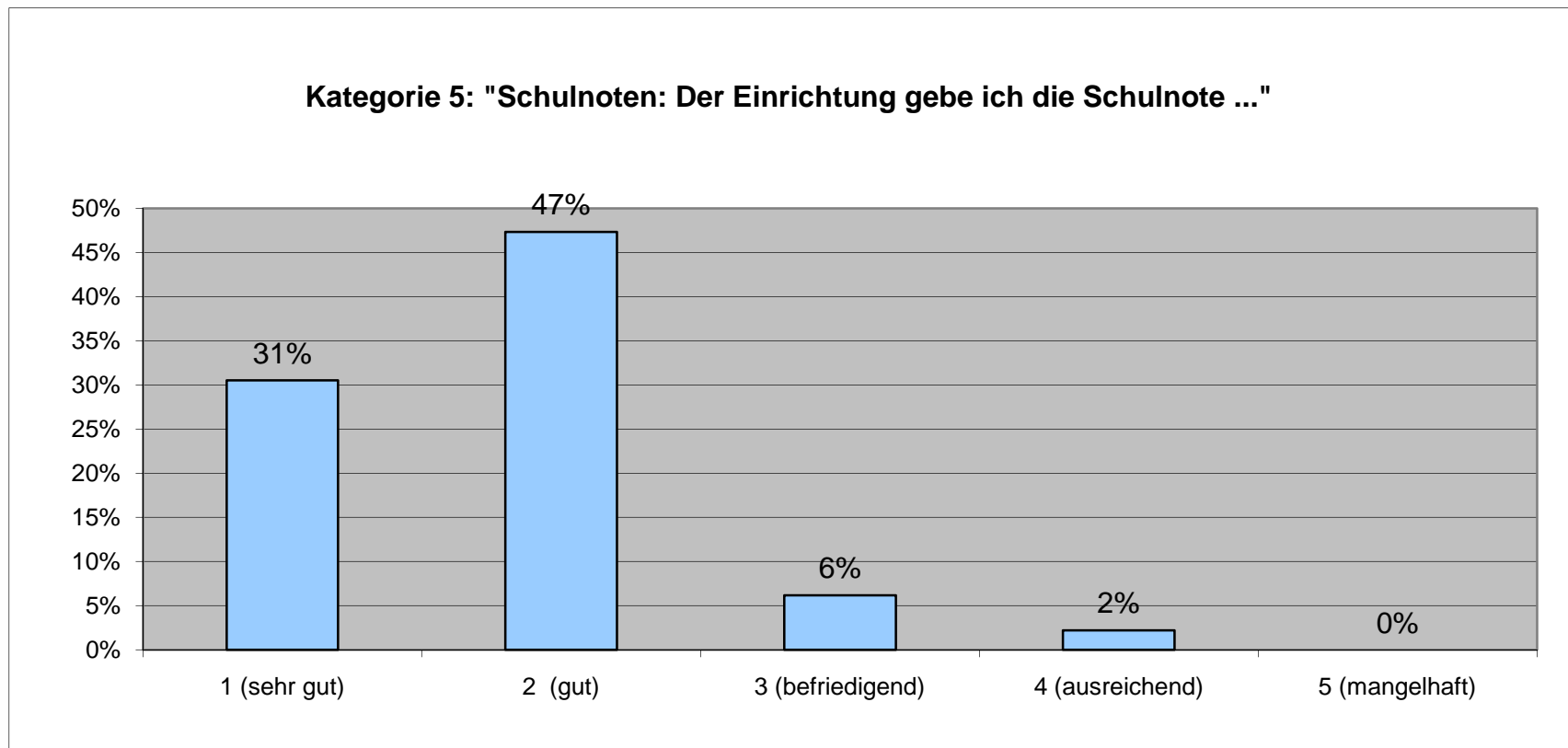


Kategorie 4 – Allgemeines zur Leistungserbringung

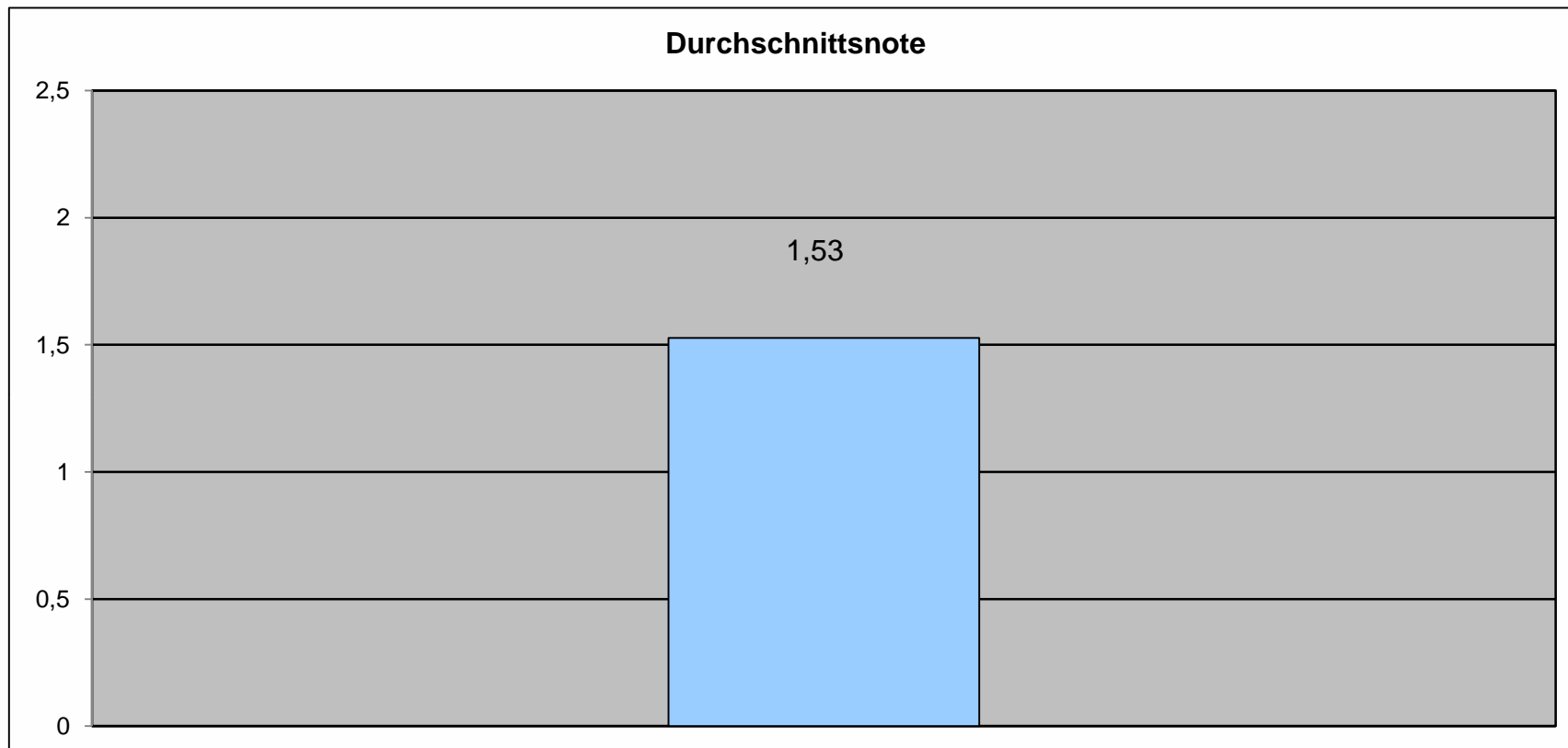
Kategorie 4: "Mit dem Drum-Herum bin ich zufrieden" (7 Fragen)



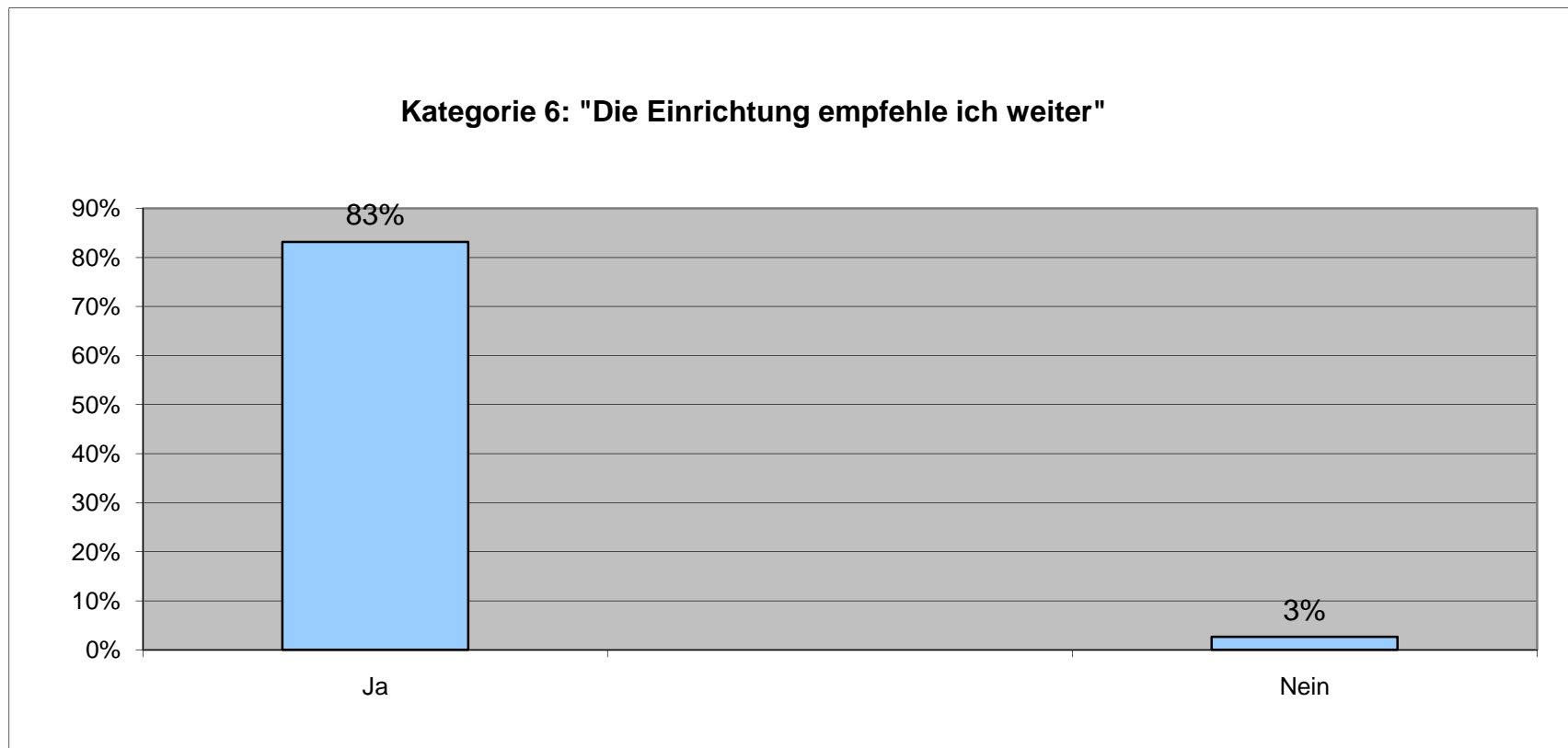
Kategorie 5 – Bewertung nach Schulnoten



Kategorie 5 – Durchschnittsnote



Kategorie 6 – Weiterempfehlung



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Insgesamt bin ich mit der Betreuung und Leistung der Einrichtung sehr zufrieden und habe keine Beanstandung, unser Gesamturteil ist gut, wir fühlen uns in der Einrichtung **gut aufgehoben und betreut**, mit der Betreuung durch die Diakoniestation sind wir zufrieden / alle Pflegekräfte sind **freundlich und hilfsbereit**, selbst bei **zusätzlichen Wünschen**, die Freundlichkeit aller Mitarbeiter / leider ist das heutzutage nicht oft anzutreffen
- ❖ **Kompetenz, Aufgeschlossenheit, Sachlichkeit**
- ❖ dass die Pflegerinnen außer ihrer fachlichen Kompetenz auch **seelische Zuwendung** geben



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ die Schwestern/ Helfer könnten ein **Namensschildchen** tragen / bei größeren Zeitabweichungen könnte eine **telefonische Verständigung** folgen
- ❖ **mehr Pflegezeit** für das Personal / Information wer am nächsten Tag eingesetzt wird /Leihpersonal nicht so schön



Zusammenfassung

- ❖ Beteiligung: Datenbasis mit 37 % noch befriedigend
- ❖ Informationen zum Patienten: nur bedingt zu beurteilen: nur eine von vier PD (PDLI) hat die Mantelbögen ausgewertet. Demnach sind die Hälfte aller Patienten PS 2
- ❖ Informationen zum Patienten: Merkmal Diakonie: für 29 Patienten von 83 abgegebenen Bögen des PDLI relevant / von PDLI erfahren: Krankenhaus → 27 Patienten
- ❖ Kategorie 1: hohe Zufriedenheit mit pflegerischer Betreuung – 78%, 17% haben sich nicht geäußert



Zusammenfassung

- ❖ Kategorie 2: 60% fühlten sich vom Sozialdienst gut beraten
- ❖ Kategorie 3: Zufriedenheit mit diakonischem Angebot äußerten 24%, 19% waren unzufrieden, 57% haben sich nicht geäußert
→ Wünsche der Patienten klären
- ❖ Kategorie 4: das ‚Drum-Herum‘ (Beratung, Kritikfähigkeit, Veranstaltungen, Höflichkeit der MA etc.): 47% zufrieden, 15% unzufrieden, 38% keine Äußerung
- ❖ Kategorie 5: Durchschnittsnote 1,53 – Kennzahlvorgabe erreicht.
- ❖ Kategorie 6: Weiterempfehlungsgrad bei 83%
→ Mantelbögen für die nächste Befragung!



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

