

Auswertung Patientenbefragung 2006-2011

Arnd Dickel
Marketing



*Die Lebensqualität für Kinder verbessern.
Das ist unser Auftrag.*

Zusammenfassung Patientenbefragung

- Kontinuierliche Befragung der stationären Patienten mittels anonymem Fragebogen
- Seit 2006
- Anonyme Befragung, Rückgabe über Einwurf in Briefkasten auf Station
- Kontinuierliche Auswertung mit umgehender Reaktion bei Bedarf

Wie zufrieden sind Sie mit uns? Patientenfragebogen

Liebe Eltern, liebe Patientinnen und Patienten, wir führen in unserem Krankenhaus eine Befragung über die Zufriedenheit der Patienten bzw. deren Eltern durch. In diesem Zusammenhang möchten wir auch Sie befragen. Ihre ehrliche Meinung ist uns wichtig und über Verbesserungsvorschläge und Kritik freuen wir uns sehr. Die Beantwortung des Fragebogens wird einige Minuten in Anspruch nehmen. Die gewissenhafte Beantwortung der Fragen gibt uns die Möglichkeit, die Qualität der Versorgung zum Wohle unserer Patienten kontinuierlich zu verbessern. Ihre Angaben werden selbstverständlich anonym und vertraulich behandelt. Bitte werfen Sie den ausgefüllten Fragebogen in die Briefkästen in der Station. Wir bedanken uns schon jetzt recht herzlich für Ihre Mitarbeit.

Personal

- Die ärztliche Versorgung empfinde ich als...
- Die pflegerische Versorgung empfinde ich als...
- Falls Ihr Kind durch einen Krankengymnasten / Motopäden / Logopäden / Ergotherapeuten betreut wird: Die Betreuung empfinde ich als...
- Die Zusammenarbeit von Pflege- und Arztpersonal empfinde ich als...
- Die Freundlichkeit des Personals ist...
- Die Aufklärung und Informationen durch das Personal über Behandlung und Verlauf der Krankheit ist...
- Die Einfühlbarkeit bei der Diagnoseerklärung empfinde ich als...
- Die Zusammenarbeit zwischen Eltern und Pflegepersonal empfinde ich als...
- Die Aufnahme in der DRK-Kinderklinik entspricht den Anforderungen und Bedürfnissen von Kindern...
- Die Entlassungsgespräche sind bzgl. der Verständlichkeit ...
- Haben Sie das Gefühl, dass sich das Personal Zeit für Sie nimmt?

sehr gut	gut	ausreichend	schlecht
ja		nein	

Ausstattung / Ambiente / Hygiene

- Die Ausstattung der Zimmer ist...
- Das gesamte Ambiente ist...
- Die Ausschliederung und die Möglichkeit sich im Haus zu orientieren sind...
- Die hygienischen Verhältnisse sind...
- Die Gestaltung der Station entspricht den Bedürfnissen der Kinder ...

sehr gut	gut	ausreichend	schlecht

Behandlungen / Wartezeiten

- Die Aufnahmemodalitäten (z.B. freundlicher Umgang, Aufklärung etc.) der Kinderklinik sind ...
- Die Aufnahmemodalitäten der Station sind...
- Wie beurteilen Sie die allgemeinen Abläufe (Terminalternativen, Wartezeiten u.ä.)?

sehr gut	gut	ausreichend	schlecht

Zusatzangebote / Serviceleistungen

- Die Verpflegung in der Station empfinde ich als...
- Die Verpflegung im Bistro Max empfinde ich als...
- Die sonstigen Angebote (Beschäftigung, Clowns etc.) empfinde ich als...

sehr gut	gut	ausreichend	schlecht

Sonstiges

- Haben Sie irgendetwas bei der Betreuung Ihres Kindes vermisst? Ja Nein
 Wenn ja, in welchem Bereich? medizinisch pflegerisch sonstige
 Was haben Sie vermisst?



- Wie weit wohnen Sie etwa von der DRK-Kinderklinik Siegen entfernt?
 nähere Umgebung
 10 – 20 km
 21 – 50 km
 über 50 km
- Wie viele Patienten sollten nach Ihrer Meinung in einem Zimmer aufgenommen sein? 1 2 3 4
- Wenn Sie an die DRK-Kinderklinik Siegen denken, gibt es etwas, das Sie gestört hat? Ja Nein
 Wenn ja, was hat Sie gestört? _____
- Wenn Sie an die DRK-Kinderklinik Siegen denken, gibt es etwas, das Ihnen gut gefallen hat? Ja Nein
 Wenn ja, was hat Ihnen gefallen? _____
- Falls Sie unserem Personal Kritik vorgetragen haben, hatten Sie den Eindruck, dass sich ernsthaft damit auseinandergesetzt wurde?
 Ja Nein Ich hatte keine Kritik.

Beurteilen Sie spontan, wie wichtig folgende Aspekte für Sie sind:

- Die Mitaufnahme-Möglichkeit für Eltern / räumliche Nähe zum Kind ist mir ...
- Wie wichtig ist es Ihnen, in die Pflege und Betreuung Ihres Kindes mit einbezogen zu werden?
- Wie wichtig ist Ihnen die sorgfältige Vorbereitung und Planung auf die geplante Entlassung oder Verlegung?

sehr wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	egal

In welcher Station/Abteilung wurde Ihr Kind betreut und behandelt? _____

Alter des Patienten _____ Jahre und _____ Monate

Wie lang war die Aufenthaltsdauer in der DRK-Kinderklinik Siegen? _____ Woche/n und _____ Tage

Wer hat diesen Fragebogen ausgefüllt? (Mutter, Vater, Patient...) _____

Wie sind Sie auf die DRK-Kinderklinik aufmerksam geworden? Empfehlung Arzt Internet Sonstige...

Welche Informationen erwarten Sie von der DRK-Kinderklinik Siegen?

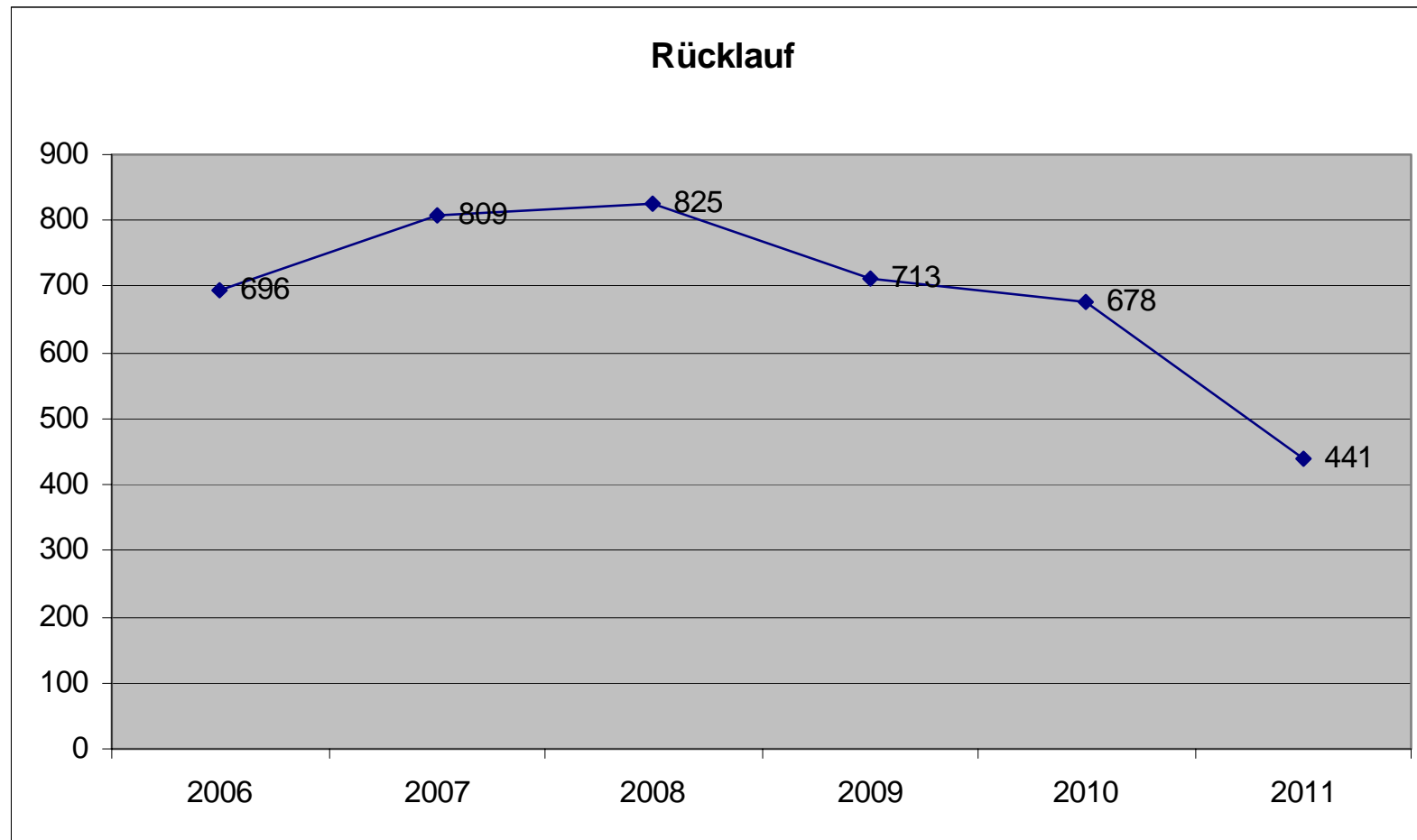
Vielen Dank für Ihre Mithilfe. Bitte in den Briefkasten auf Station einwerfen.



Auswertung in Kurzform

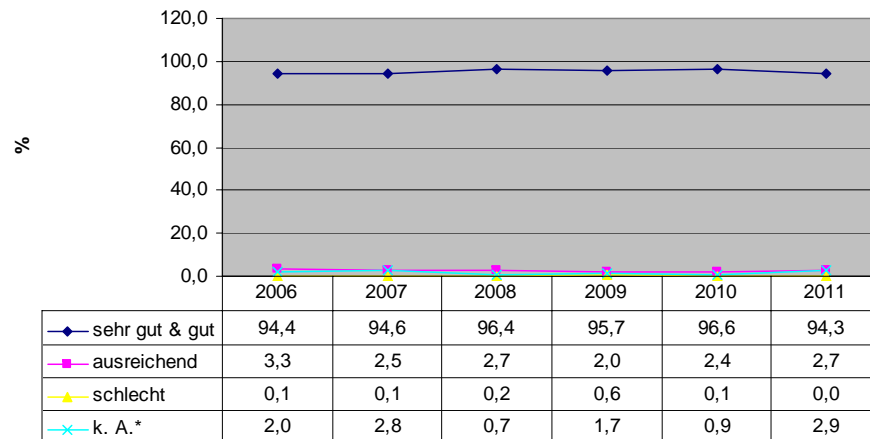
- Die Graphiken zeigen die jeweilige Entwicklung der einzelnen Punkte über die Jahre der Befragung.
- Die Trends zeigen eine weitere Verbesserung der sehr positiven Einschätzung der DRK-Kinderklinik Siegen über die Jahre dank entsprechender Steuerungsmaßnahmen und Aktivitäten.

Rücklauf zufriedenstellend = statistisch relevant

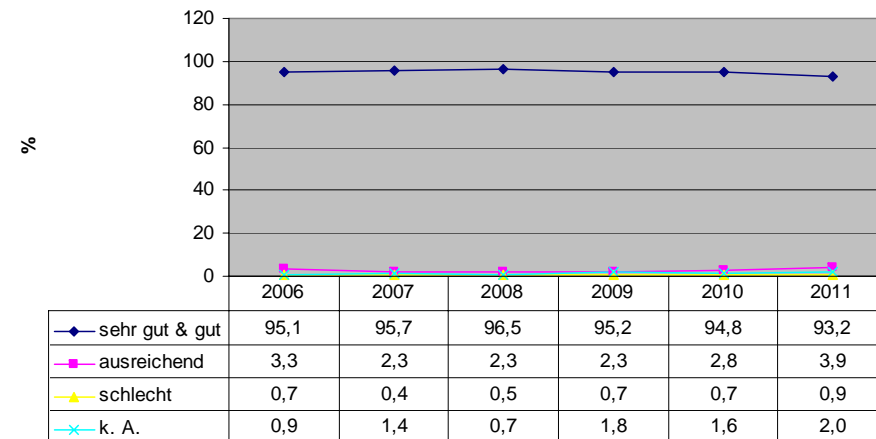


Verbesserung von ärztlicher & pflegerischer Versorgung auf hohem Niveau

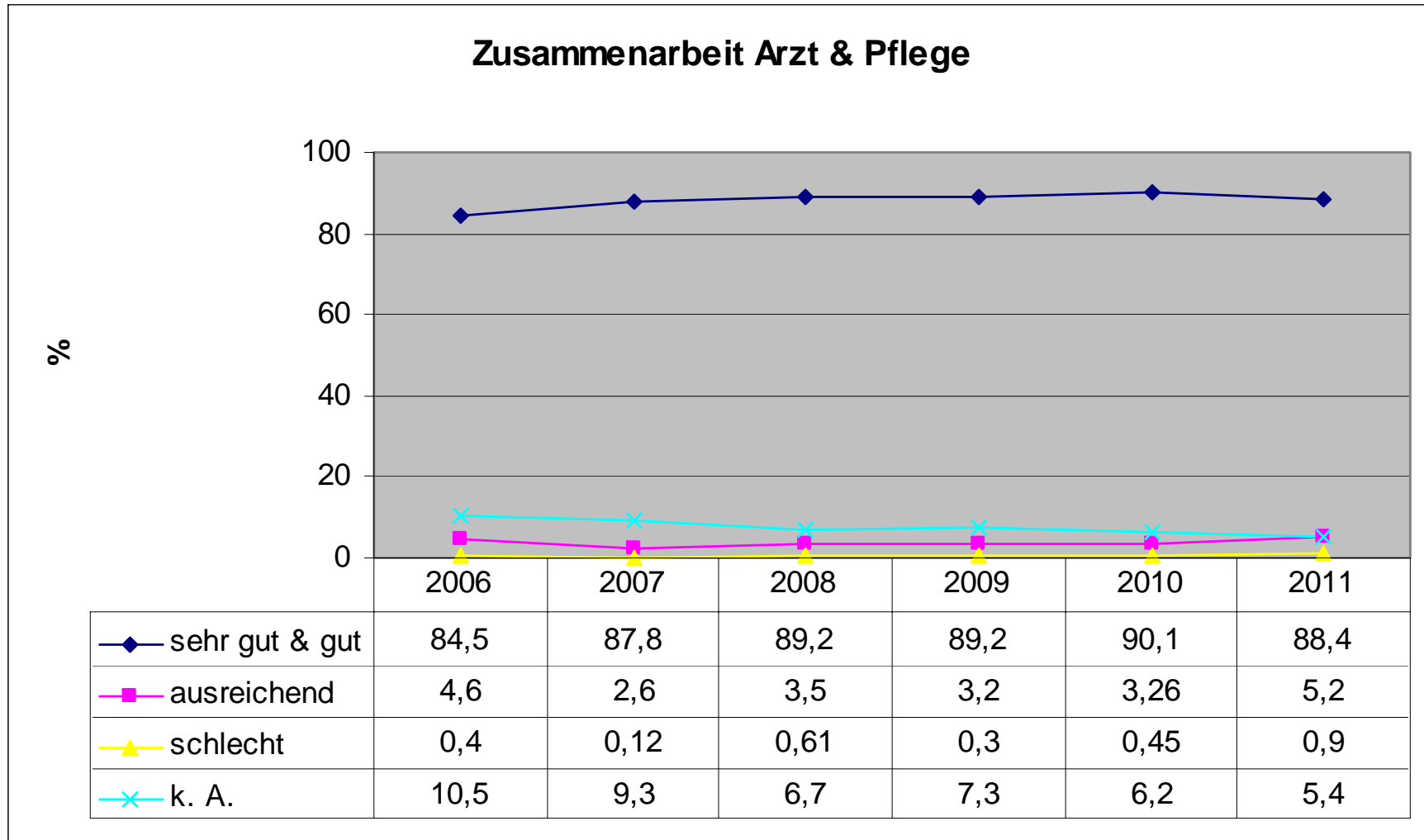
Ärztliche Versorgung



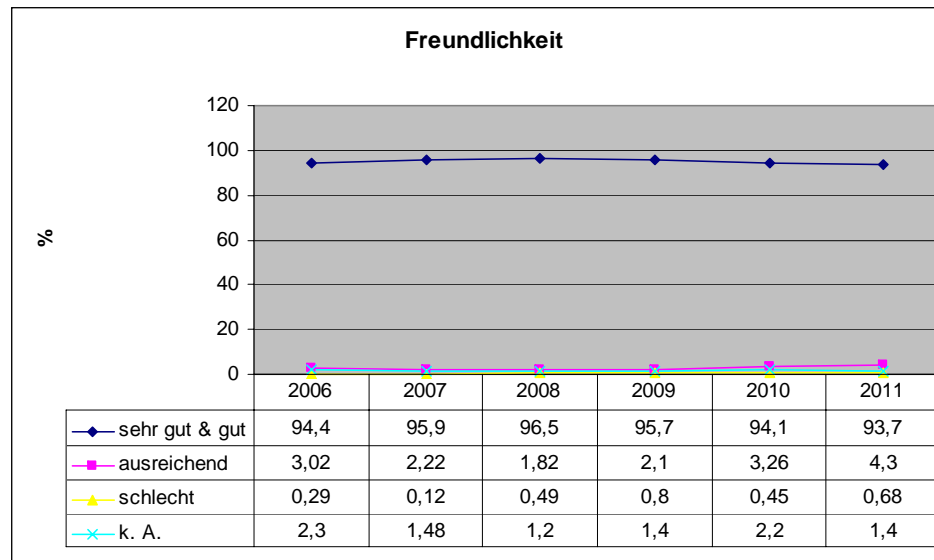
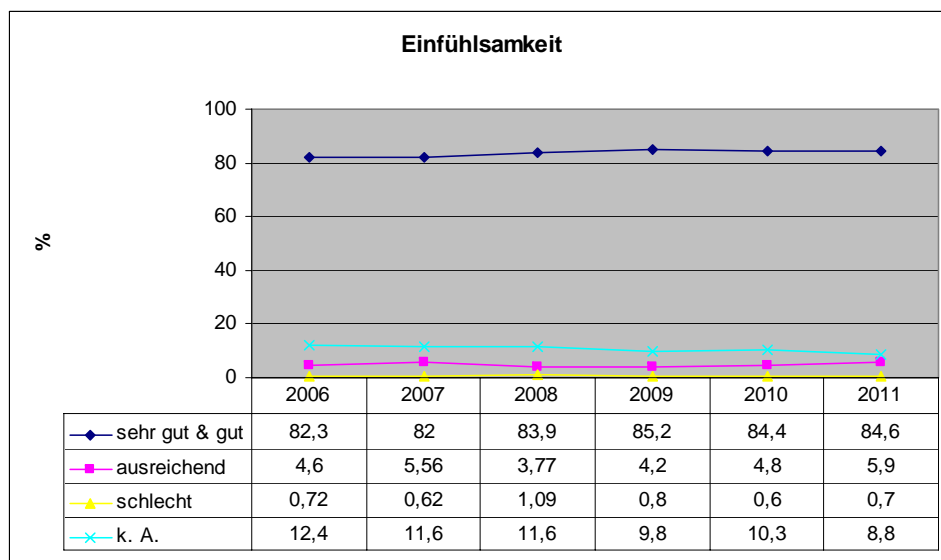
Pflegerische Versorgung



Zusammenarbeit in Teams ist wichtig für den Heilungserfolg

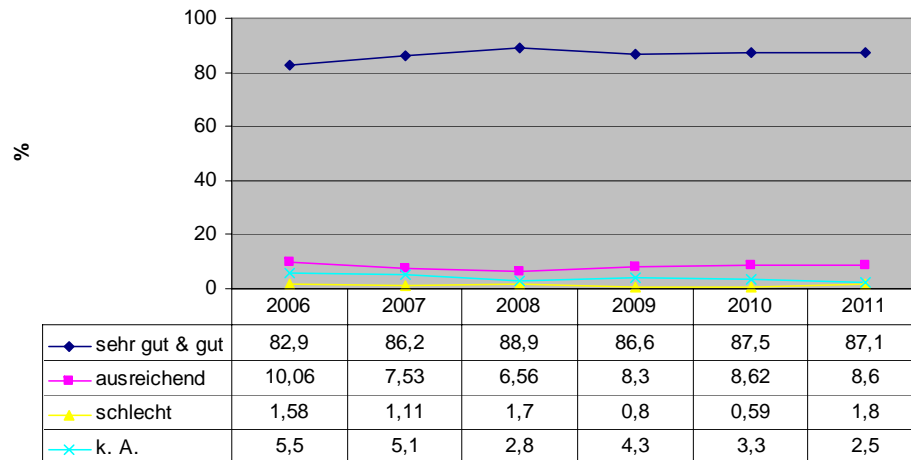


Freundlichkeit & Einfühlsamkeit zeichnen uns aus

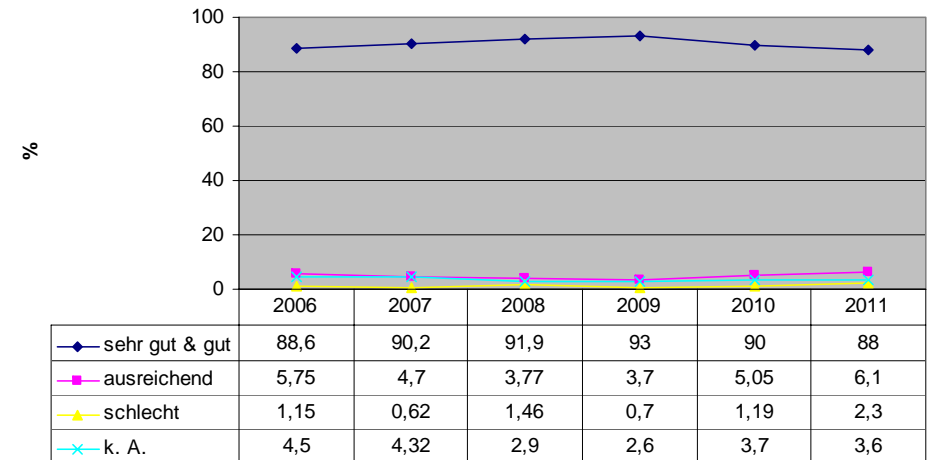


Wir arbeiten mit den Eltern für die Kinder

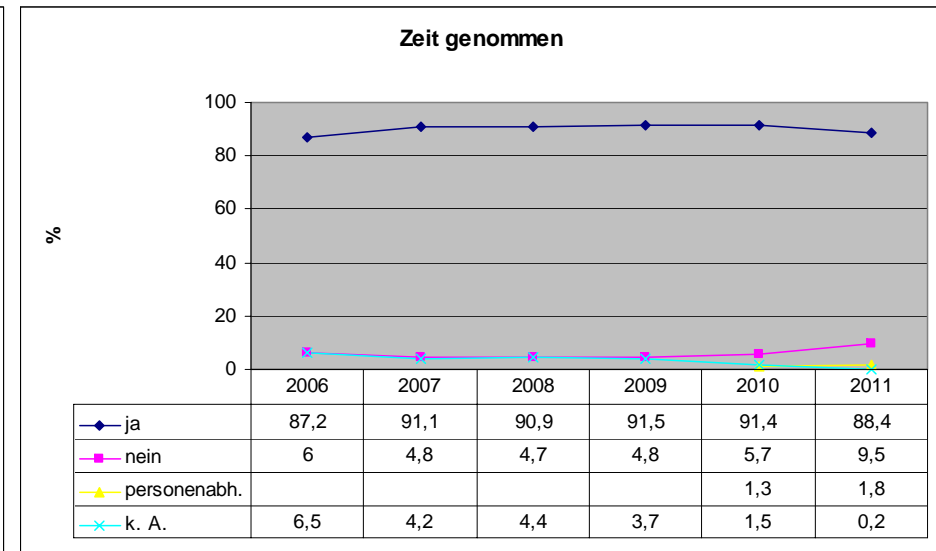
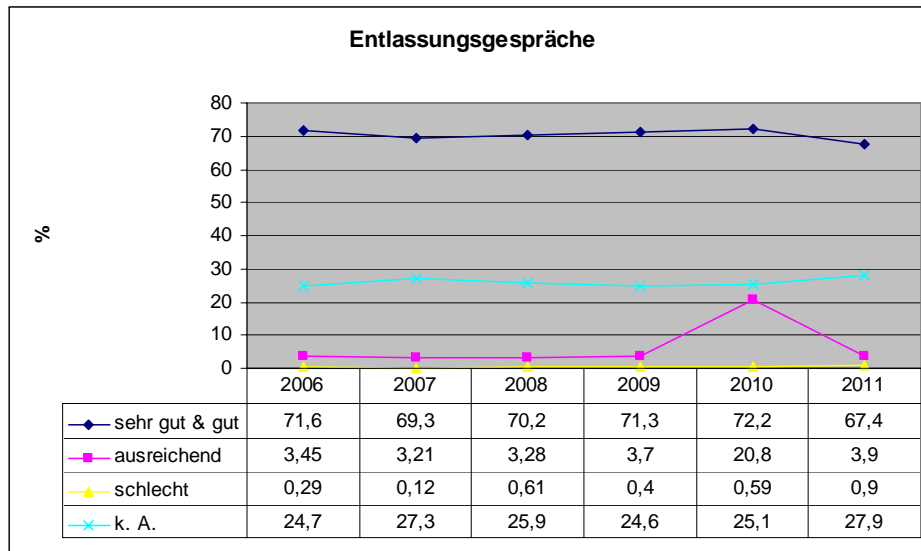
Aufklärung Behandlung



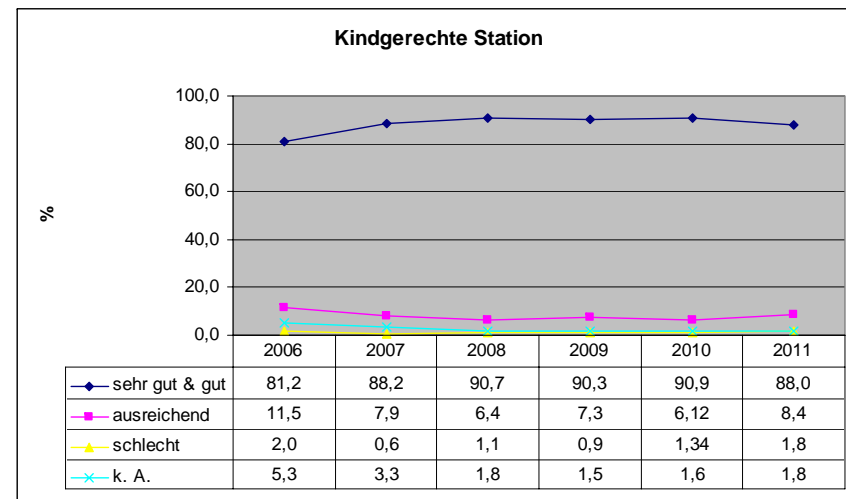
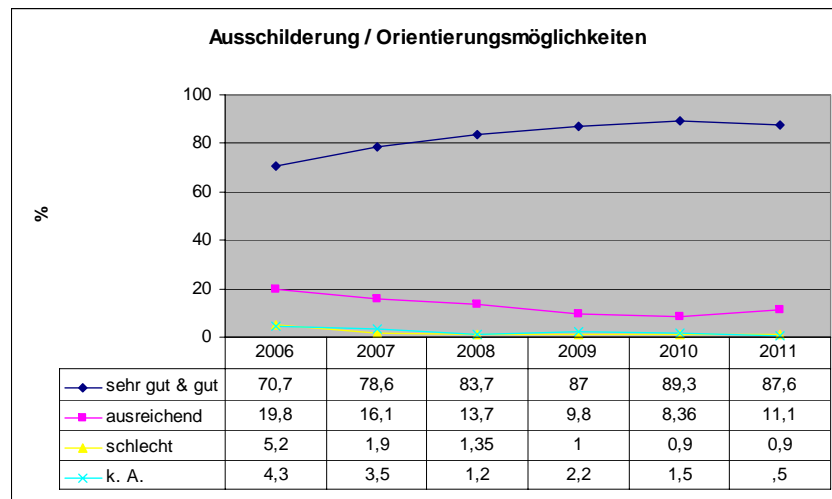
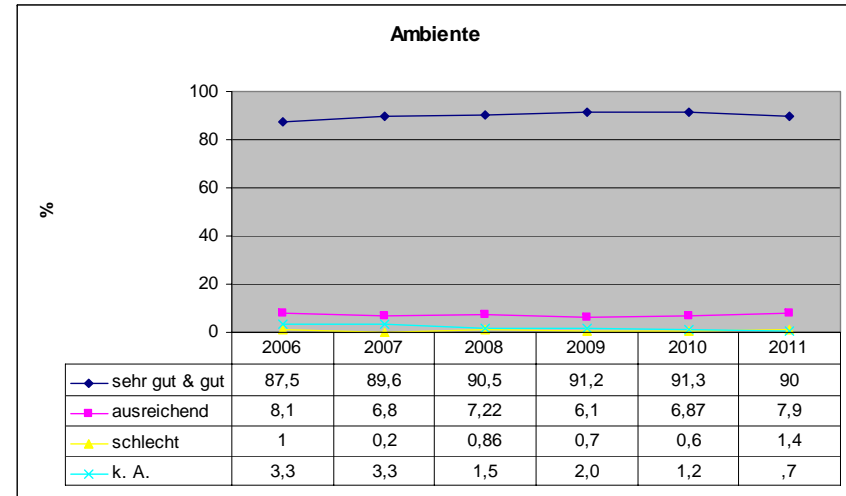
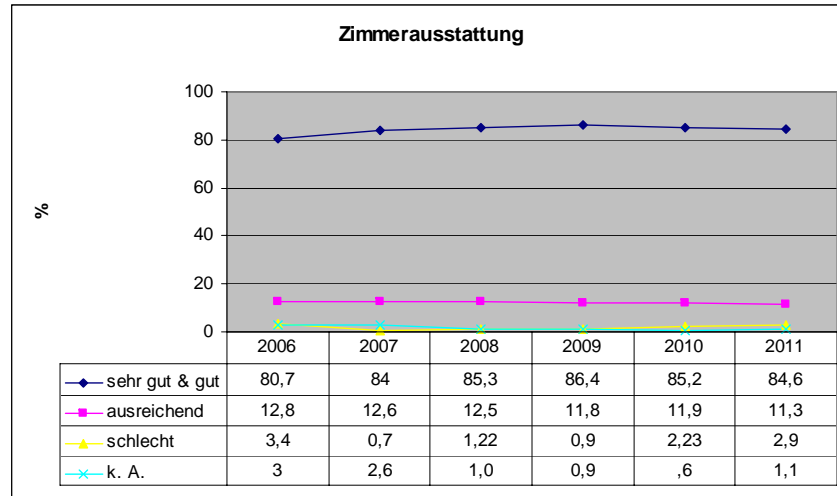
Zusammenarbeit Eltern & Pflege



Wir entlassen Sie gut informiert nach Hause

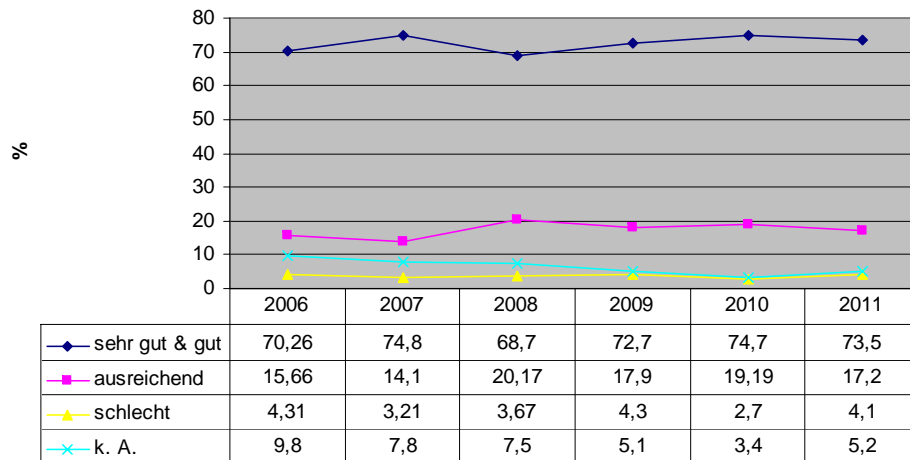


Nicht nur die Kinder fühlen sich wohl.

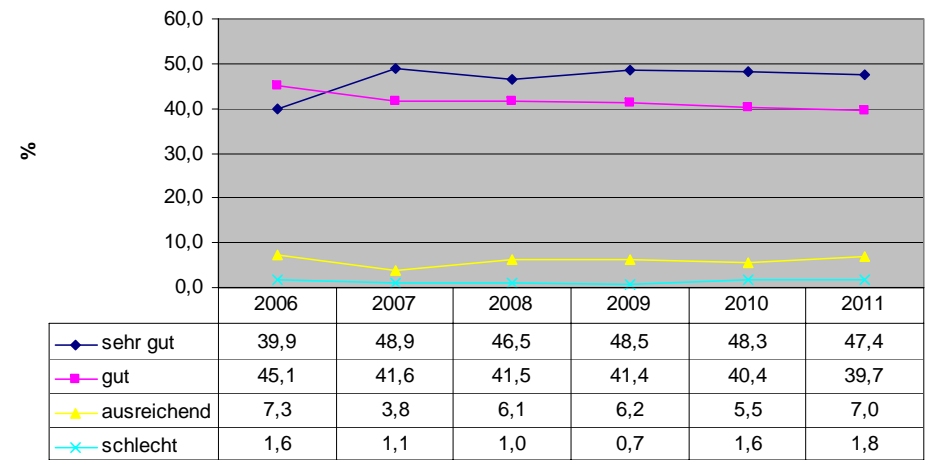


Wir arbeiten stetig an Verbesserung der Abläufe & Orientierung im Hause

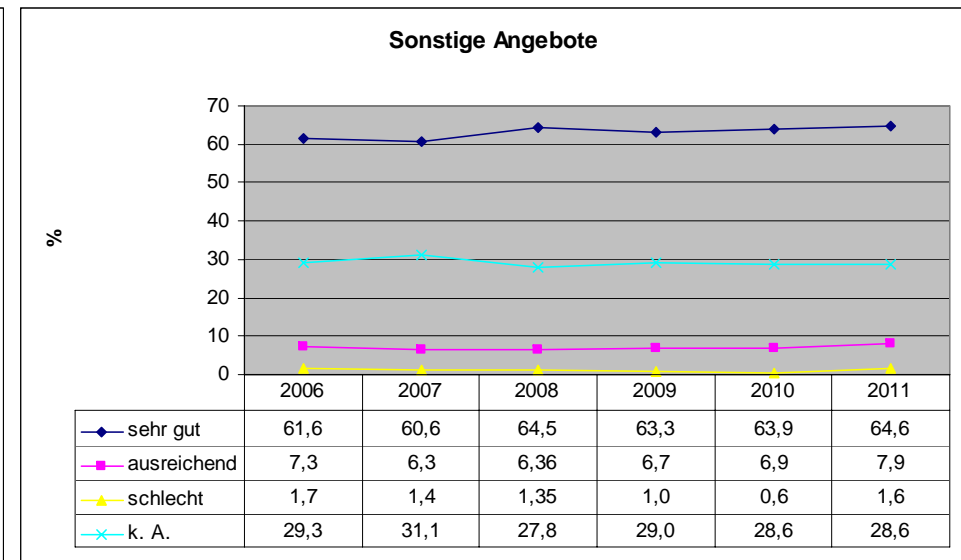
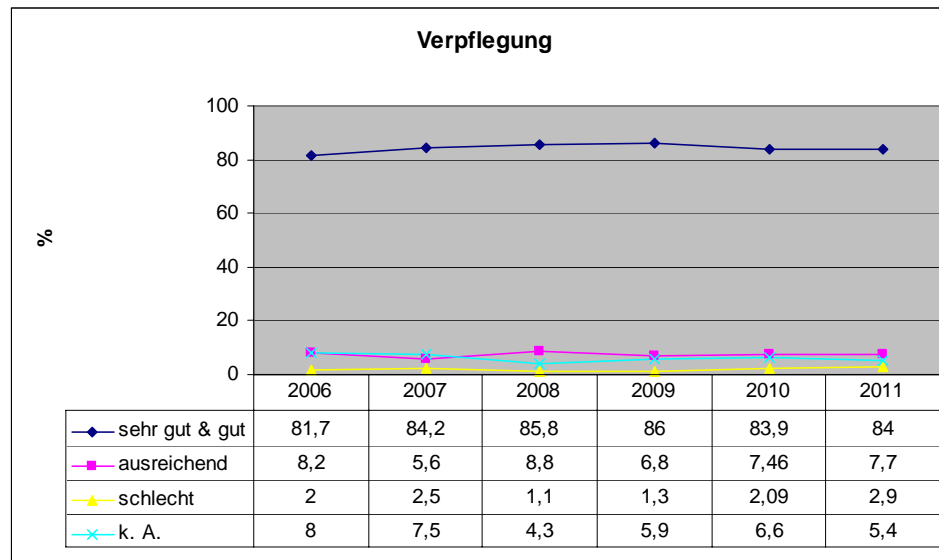
Allgemeine Abläufe



Aufnahme



Wohlfühlen hängt auch mit dem Essen und der Unterhaltung zusammen



Fazit

- Aus Sicht unserer Patienten und deren Eltern werden wir unserem Anspruch als Fachklinik für Kinder und Jugendliche gerecht.
- Dennoch arbeiten wir stetig an der weiteren medizinischen, pflegerischen und atmosphärischen Verbesserung unseres Hauses.
- Ihr Feedback ist sehr wichtig für unsere weitere Arbeit.
- Wenn Sie nicht zufrieden sind, sagen Sie es uns direkt – wir sorgen für Abhilfe.
- Wenn Sie zufrieden sind, sagen Sie es uns auch – wir freuen uns.

***Die Lebensqualität für Kinder zu verbessern –
das ist unser Auftrag***

