

Pressemitteilung

### **Augenklinik Bellevue lässt erneut ihre Patienten urteilen**

Kiel, 04. September 2009 – Ein weiteres Mal befragte die Augenklinik Bellevue ihre Patienten über die von ihnen empfundene Zufriedenheit mit der Versorgung in der Augenklinik. „Es ist unser erklärtes Ziel, den von uns betreuten Patienten die bestmögliche medizinische und pflegerische Versorgung anzubieten und uns selbstverständlich darin auch messen zu lassen“ sagt Professor Detlef Uthoff, ärztlicher Direktor der Augenklinik Bellevue.

Diese dritte umfassende Befragung wurde erneut in Zusammenarbeit mit einem Marktforschungsunternehmen durchgeführt. Fast 1000 Patienten hatten die Möglichkeit Ihre Meinung kundzutun. Über 500 Patienten waren auskunftswillig, und dass bei einem Fragenkatalog mit über 90 Fragen. Die hohe Rücklaufquote von 53% verdeutlicht die Wichtigkeit und das Interesse der mündigen Patienten an dieser Thematik. Aufbauend auf einer Basisbefragung in 2007 als Nullmessung, erfolgten in den beiden darauffolgenden Jahren weitere, inhaltlich vergleichbare Patientenbefragungen. Dadurch lassen sich aufschlussreiche Tendenzen und Entwicklungen in der Patientenzufriedenheit im Zeitverlauf erkennen.

Die Ergebnisse der diesjährigen repräsentativen Befragung verdeutlichen, dass die Zufriedenheit der Patienten, sowohl mit der pflegerischen, als auch mit der ärztlichen Betreuung im Vergleich zu den Vorjahren gleichbleibend positiv bewertet wurde bzw. sogar noch gesteigert werden konnten. Die Gesamtzufriedenheit der Patienten liegt, orientiert an dem Schulnotensystem, stabil bei einer Note von 1,5. Besonders positive Erwähnung findet das freundliche und informative Team des Empfangs der Augenklinik Bellevue. Über 90% der befragten Patienten zeigen sich voll und ganz zufrieden mit

ihrem Aufenthalt in der Augenklinik Bellevue und dem medizinischen Ergebnis. Hier ist ein positiver Trend zu den Vorjahren zu erkennen. Die Bereitschaft, sich ein weiteres Mal in der Augenklinik Bellevue behandeln oder operieren zu lassen, liegt bei 95%. Auch in anderen Bereichen wurde durch interne Umstrukturierung und Prozessoptimierung ein Zuwachs an Zufriedenheit der Patienten mit ihrem Aufenthalt in der Augenklinik Bellevue ermöglicht. „Diese Ergebnisse sind für uns eine Bestätigung für die konsequente Umsetzung unserer Patientenorientierung und gleichzeitig auch Ansporn, um den von uns eingeschlagenen Weg konsequent weiter zu beschreiten“, so Jörg Förster, Geschäftsführer der Augenklinik Bellevue. Auch der Neubau der Klinik, der 2010 fertiggestellt werden wird, ist ein Beleg für die Patientenorientierung der Augenklinik Bellevue. Denn durch eine räumliche Vergrößerung um ca. 3000qm werden sich auch die Abläufe im Sinne des Patienten weiter optimieren lassen.

Die Ergebnisse im Überblick entnehmen Sie bitte dem beigefügten Ergebnisreport.

Ansprechpartner für Rückfragen:

Dipl.-Pfleger. (FH) Christine Seitz

Mail: [c.seitz@augenlinik-bellevue.de](mailto:c.seitz@augenlinik-bellevue.de)

Tel.: 0431-30108-16