



Marktanalyse & Beratung

PbS AG

Infanteriestrasse 19, Haus 4a
80797 München, Germany
(t) + 49 89 30 65 82 0
(f) + 49 89 30 65 82 101
(m) + 49 178 85 31 551
(e) marion.klocke@pbs-ag.de
www.pbsag.de

19/6/2007

Patientenbefragung

- Nullmessung -



Ergebnis-Report

- Zielsetzung und Studiendesign
- Ergebnisse im Detail
 - Struktur der Befragten
 - Allgemeine Zufriedenheit
 - Zufriedenheit in den einzelnen Bereichen
 - Ärztliche Betreuung
 - Organisation & Ablauf
 - Pflegerische Betreuung
 - Ausstattung und Angebote der Klinik
 - Betreuung im OP
 - Entlassung
 - Zusammenarbeit des betreuenden Personals
 - Aufklärung
 - Spezielle Fragen nur an stationär behandelte Patienten
- Fazit

Zielsetzung

- Die Augenklinik Bellevue - Fachklinik für Augenheilkunde - verfügt mit dem 'Qualitätsnetz Bellevue' über die Möglichkeit, medizinische Daten zu erfassen und auszuwerten.
- Zur Vervollständigung der Qualitätsanalyse hat die Augenklinik eine umfassende Erhebung der subjektiv wahrgenommenen Patientenzufriedenheit durchgeführt.

Methode

- Schriftliche Befragung der Patienten
- Postalische Versendung der Befragungsunterlagen eine Woche nach der Aufnahme in der Augenklinik Bellevue

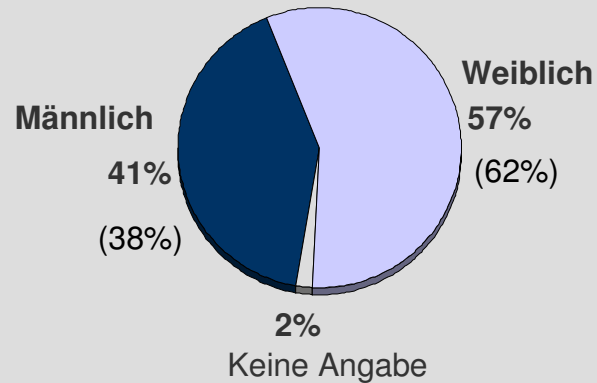
Zielgruppe / Stichprobe

- Patienten der Augenklinik Bellevue, Kiel, die im Zeitraum vom 8. Februar bis zum 28. März 2007 operiert bzw. behandelt wurden
- Anzahl der versendeten Unterlagen: 948
- Rücklaufquote: 60% (Sehr gute Rücklaufquote → Hohe Qualität und Repräsentativität der Ergebnisse)
- Ausgewertete Stichprobe: 573 Patienten

- Zielsetzung und Studiendesign
- Ergebnisse im Detail
 - Struktur der Befragten
 - Allgemeine Zufriedenheit
 - Zufriedenheit in den einzelnen Bereichen
 - Ärztliche Betreuung
 - Organisation & Ablauf
 - Pflegerische Betreuung
 - Ausstattung und Angebote der Klinik
 - Betreuung im OP
 - Entlassung
 - Zusammenarbeit des betreuenden Personals
 - Aufklärung
 - Spezielle Fragen nur an stationär behandelte Patienten
- Fazit

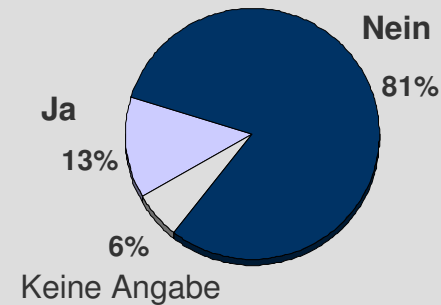
STRUKTUR DER BEFRAGTEN

Geschlecht

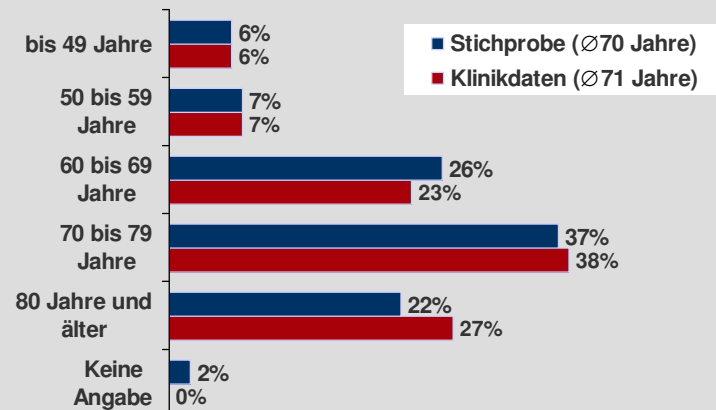


Zahlen in Klammern = Klinikdaten aus dem Zeitraum vom 8.2. bis 28.3.07

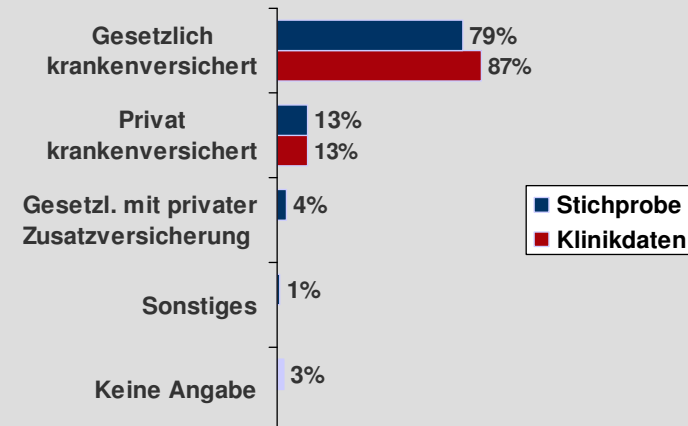
Alters- oder krankheitsbedingt in der Fortbewegung eingeschränkt bzw. auf fremde Hilfe angewiesen



Altersstruktur

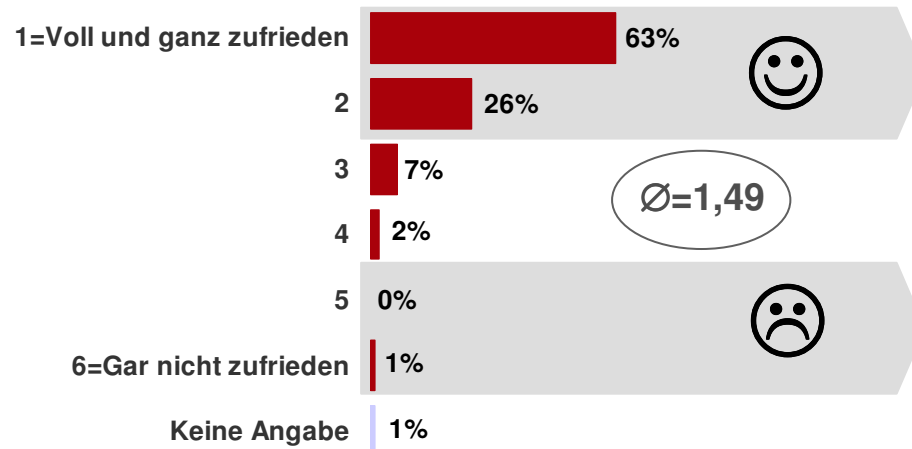


Krankenversicherung

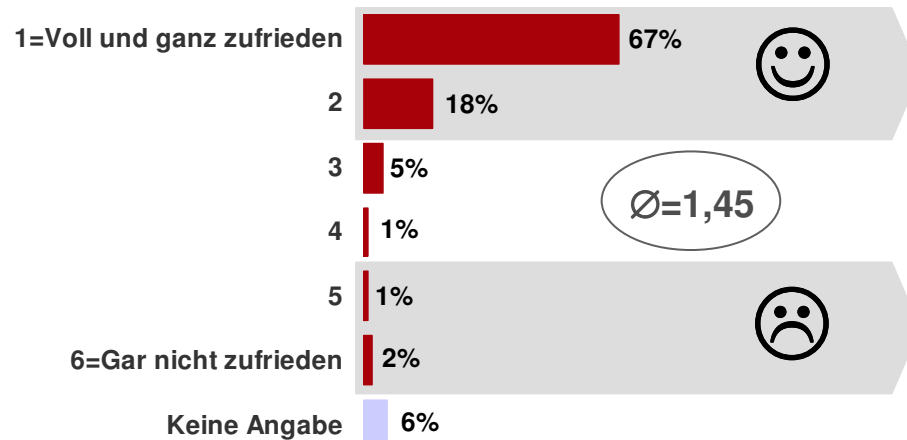


- Zielsetzung und Studiendesign
- Ergebnisse im Detail
 - Struktur der Befragten
 - Allgemeine Zufriedenheit
 - Zufriedenheit in den einzelnen Bereichen
 - Ärztliche Betreuung
 - Organisation & Ablauf
 - Pflegerische Betreuung
 - Ausstattung und Angebote der Klinik
 - Betreuung im OP
 - Entlassung
 - Zusammenarbeit des betreuenden Personals
 - Aufklärung
 - Spezielle Fragen nur an stationär behandelte Patienten
- Fazit

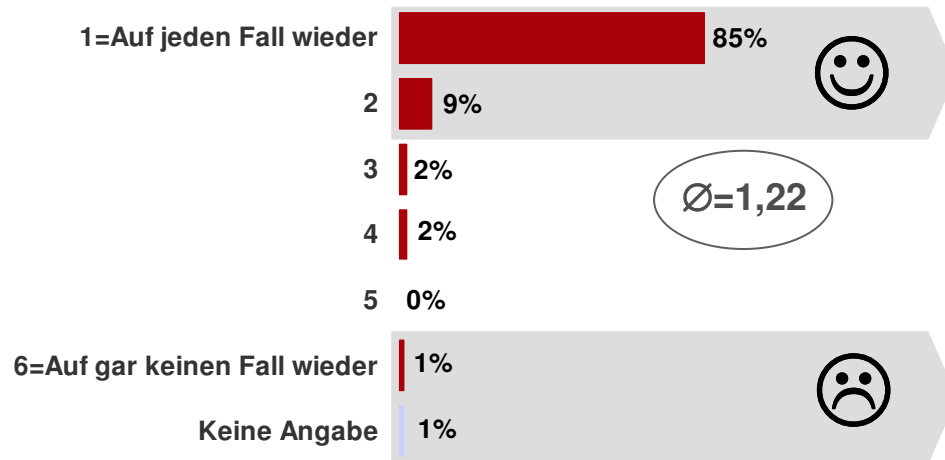
ALLGEMEINE ZUFRIEDENHEIT ALS PATIENT IN DER AUGENKLINIK INSGESAMT



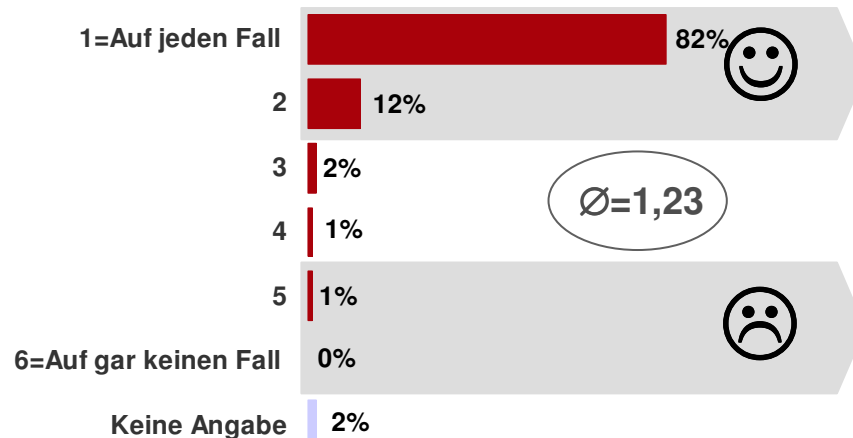
ZUFRIEDENHEIT MIT DEM MEDIZINISCHEN ERGEBNIS DER AUGENBEHANDLUNG / AUGENOPERATION



BEREITSCHAFT, SICH WIEDER IN DIESER KLINIK BEHANDELN / OPERIEREN ZU LASSEN



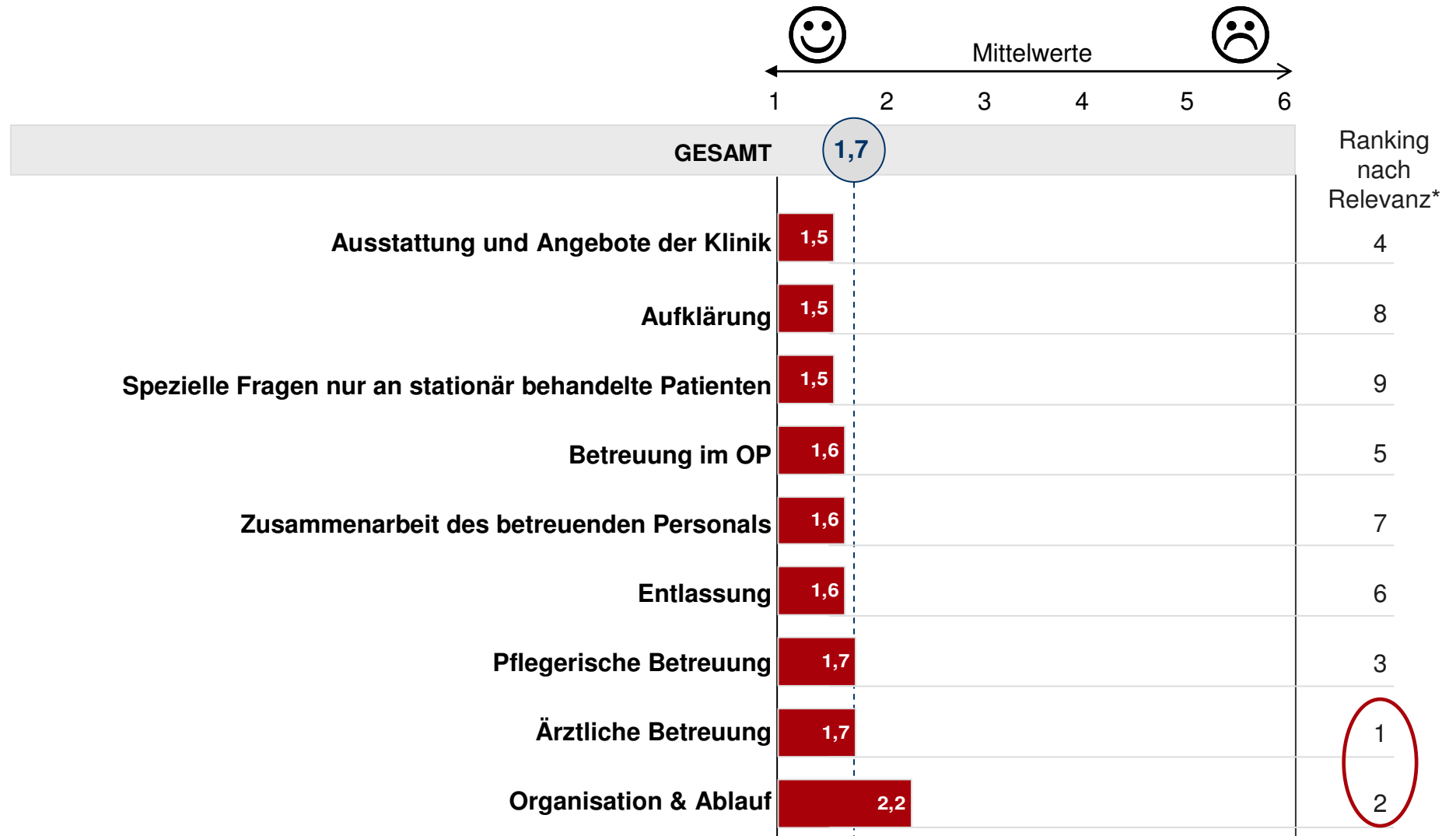
EMPFEHLUNGSBEREITSCHAFT FÜR DIE AUGENKLINIK BELLEVUE



Eine hohe Empfehlungsbereitschaft ist sehr wichtig, da über 30% der Patienten über Empfehlungen von Bekannten / Verwandten / Freunden, die bereits in der Klinik waren, kommen!!!

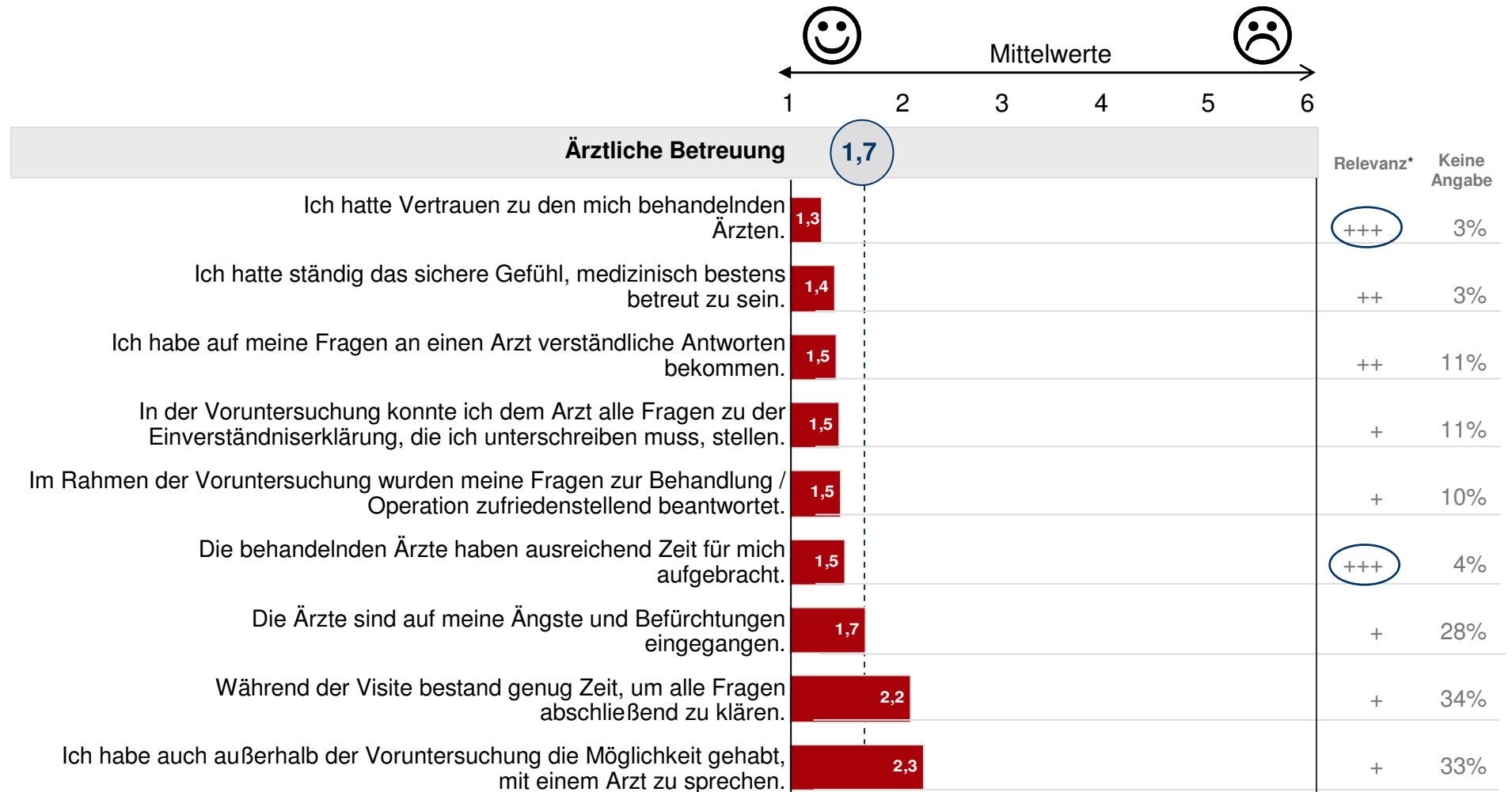
- Zielsetzung und Studiendesign
- Ergebnisse im Detail
 - Struktur der Befragten
 - Allgemeine Zufriedenheit
 - Zufriedenheit in den einzelnen Bereichen
 - Ärztliche Betreuung
 - Organisation & Ablauf
 - Pflegerische Betreuung
 - Ausstattung und Angebote der Klinik
 - Betreuung im OP
 - Entlassung
 - Zusammenarbeit des betreuenden Personals
 - Aufklärung
 - Spezielle Fragen nur an stationär behandelte Patienten
- Fazit

ÜBERBLICK - BEWERTUNG DER BEREICHE



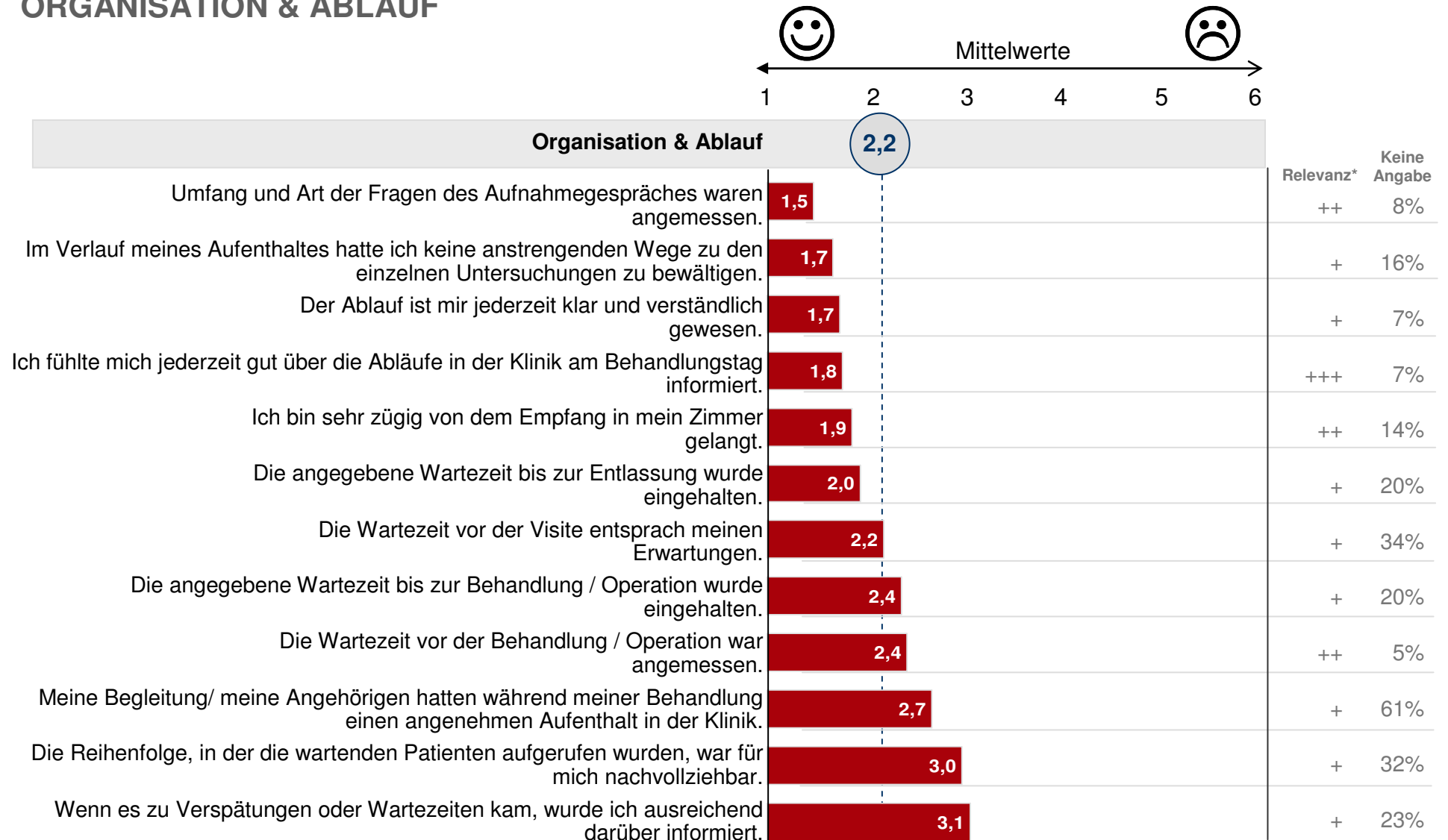
*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

ÄRZTLICHE BETREUUNG

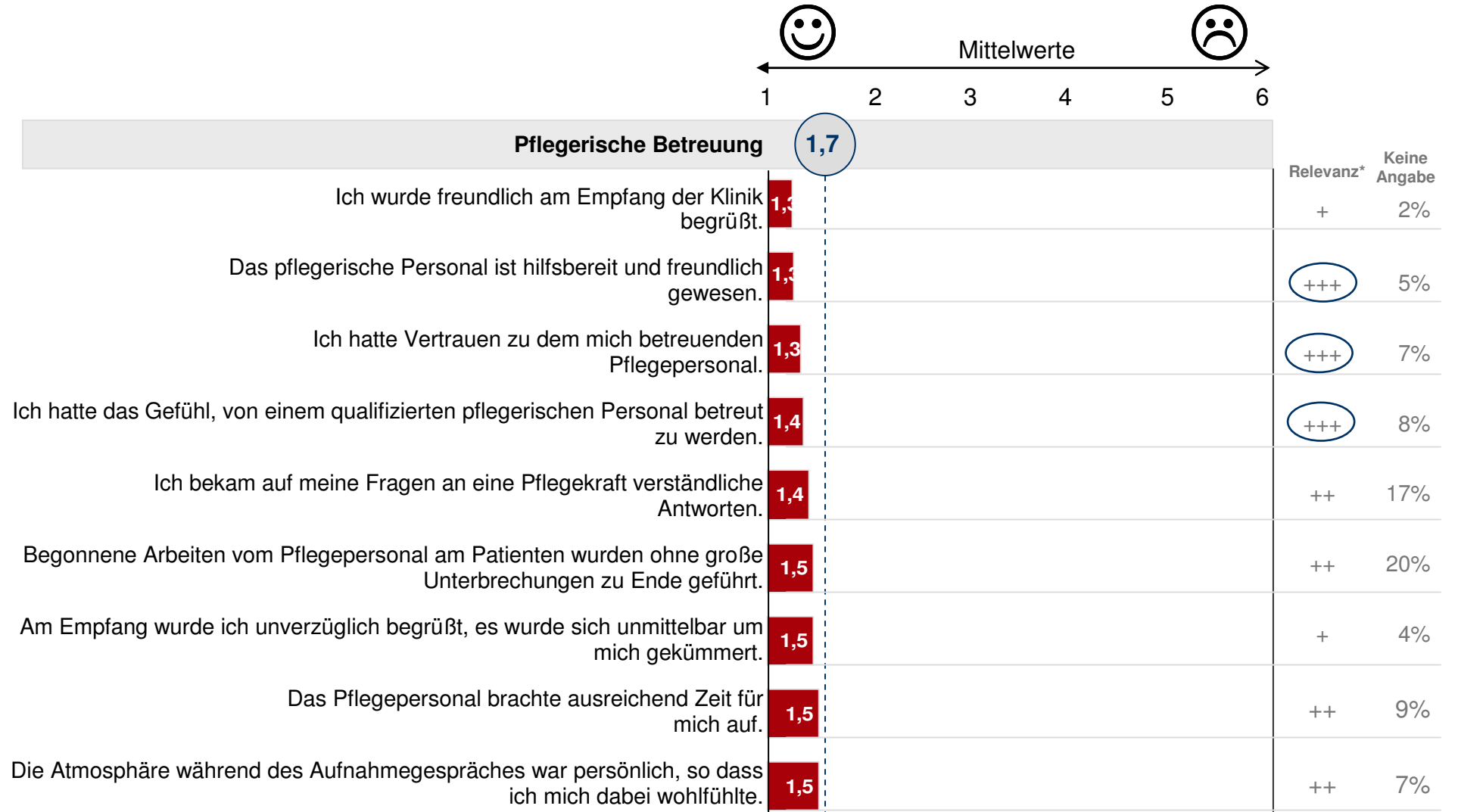


*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

ORGANISATION & ABLAUF



PFLEGERISCHE BETREUUNG



*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

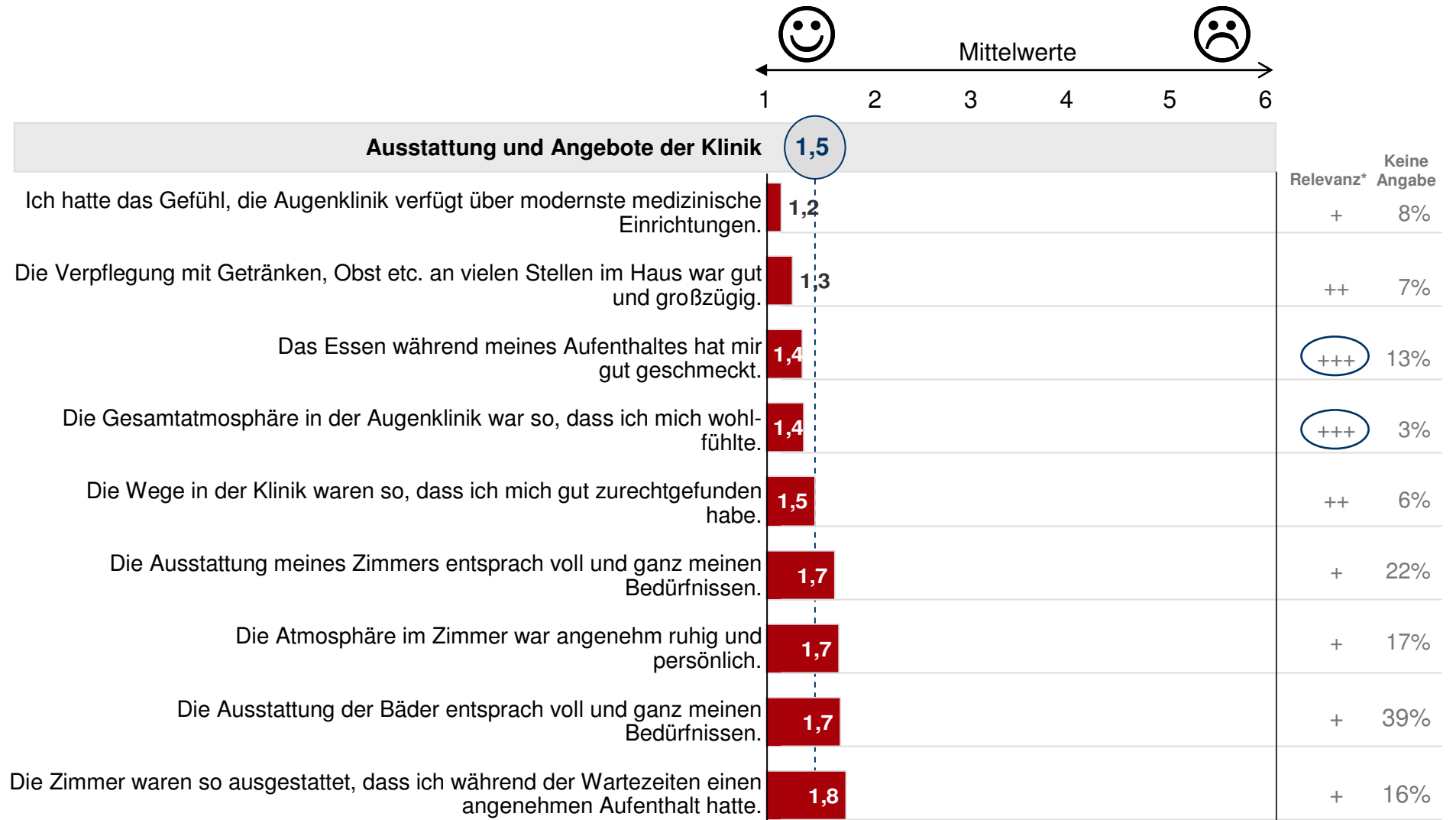
PFLEGERISCHE BETREUUNG (2)



**Filter: Nur die körperlich eingeschränkten Patienten (n=71)

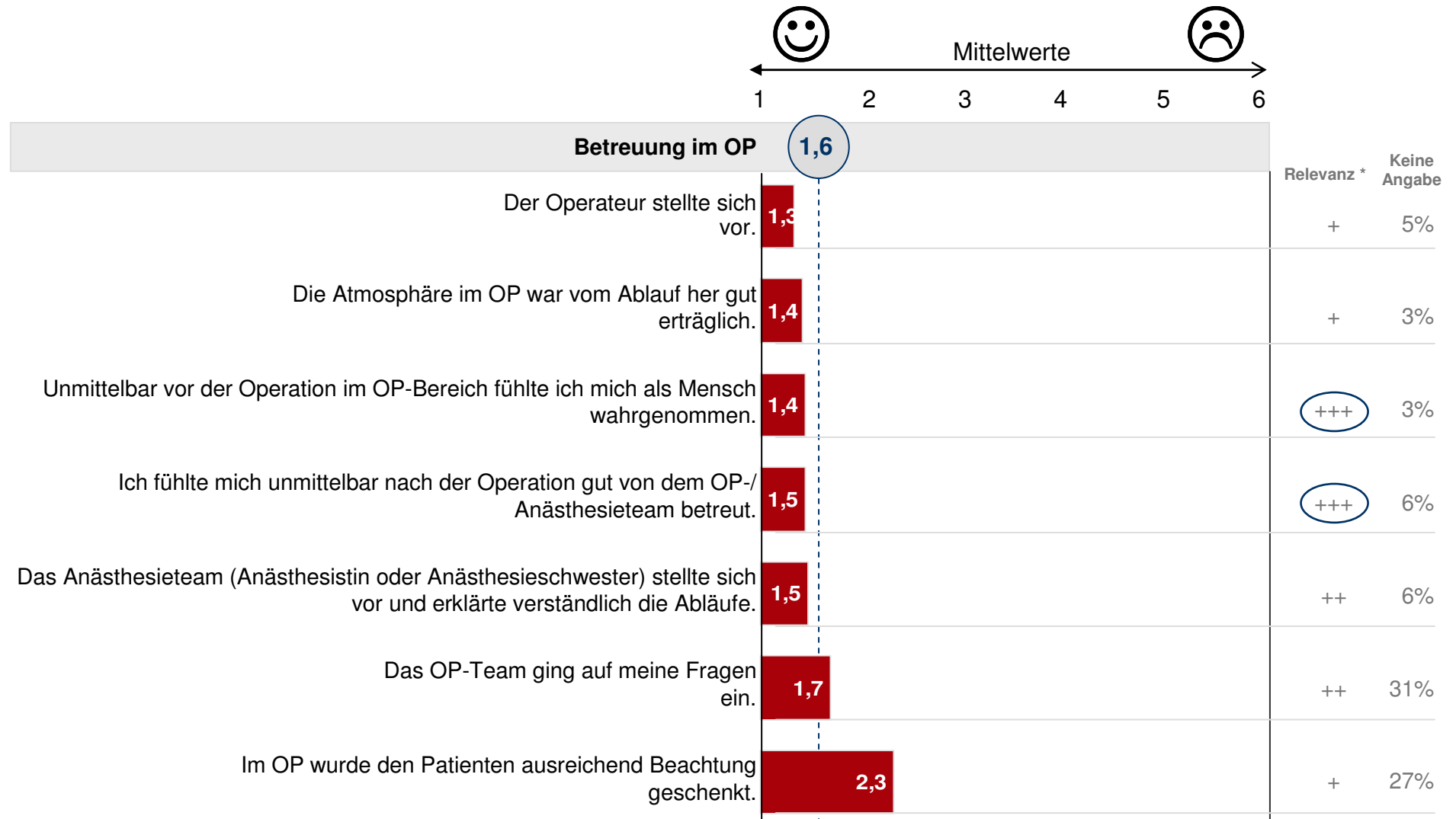
*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

AUSSTATTUNG UND ANGEBOTE DER KLINIK



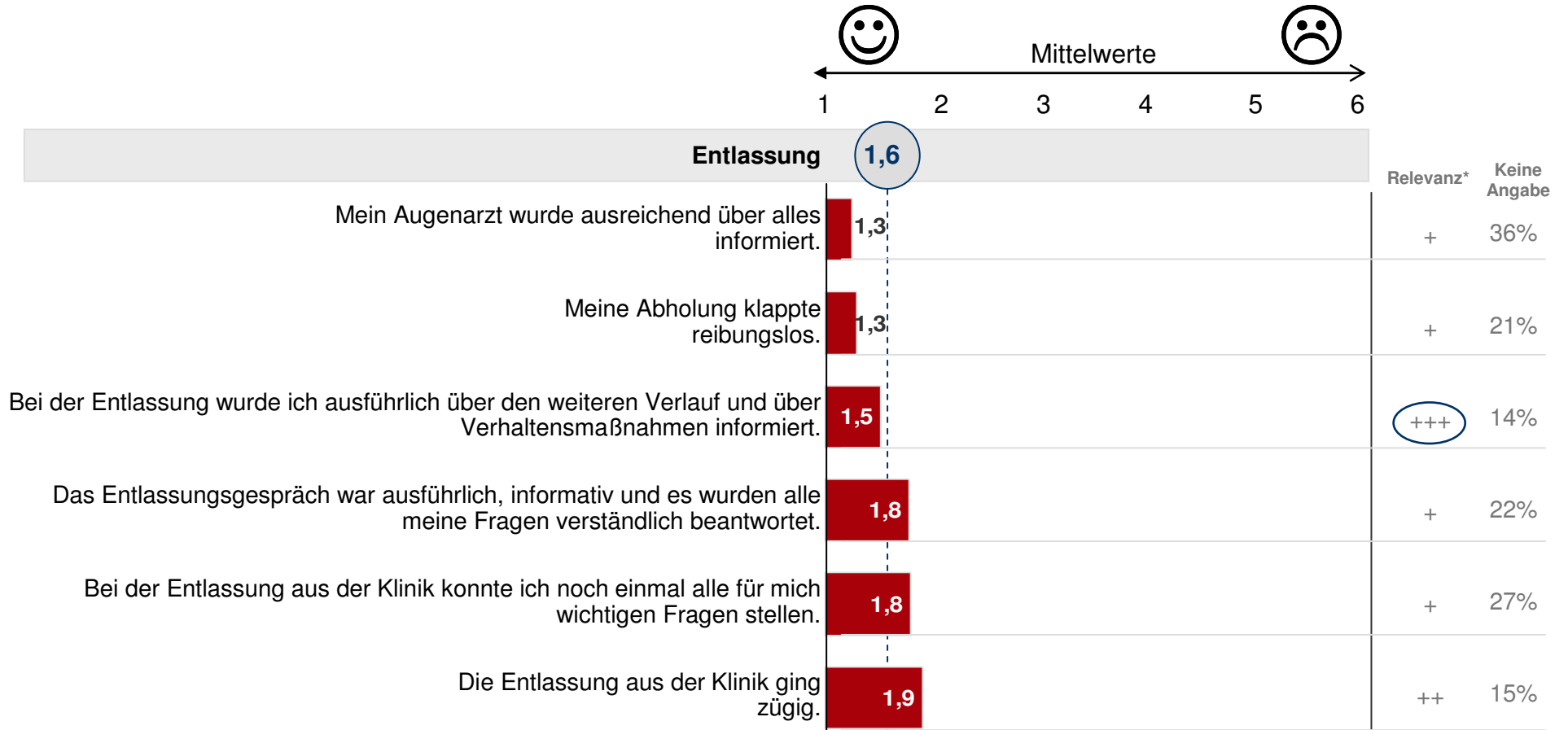
*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

BETREUUNG IM OP



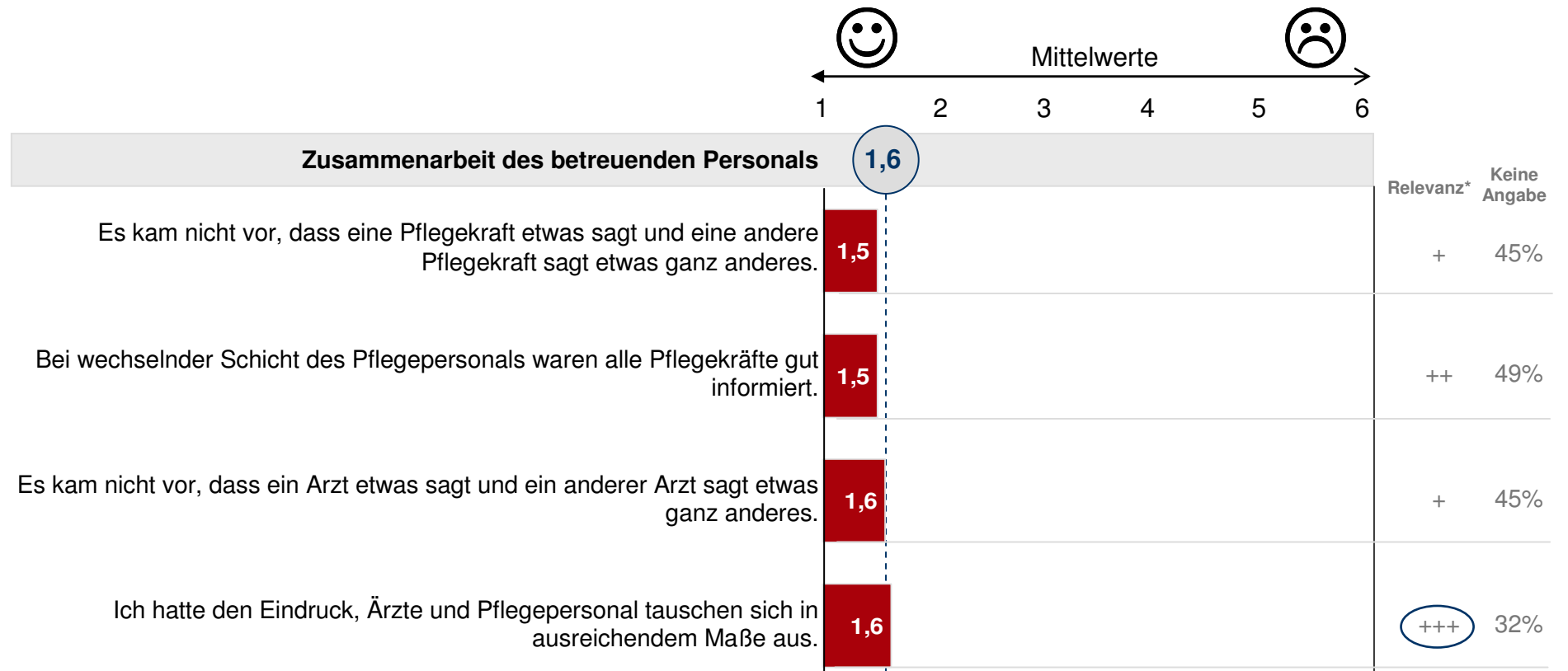
*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

ENTLASSUNG

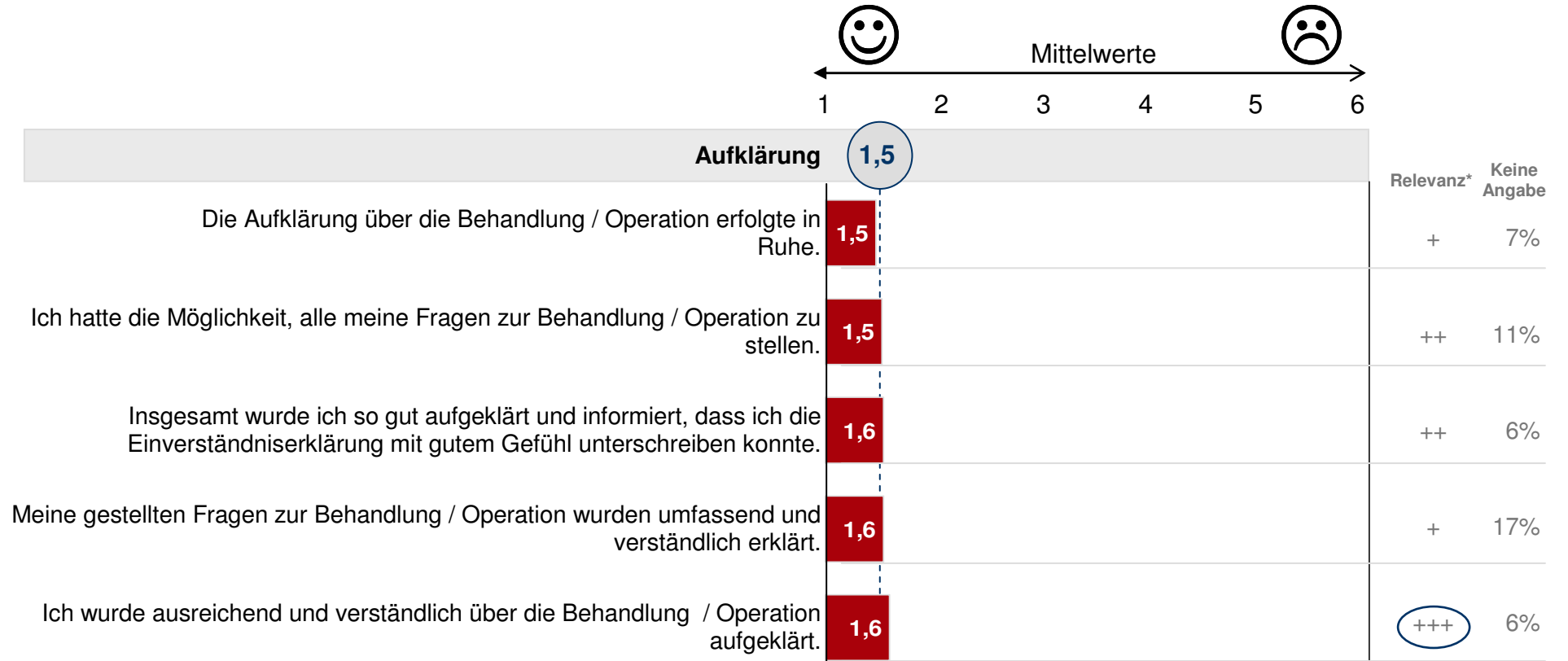


*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

ZUSAMMENARBEIT DES BETREUENDEN PERSONALS

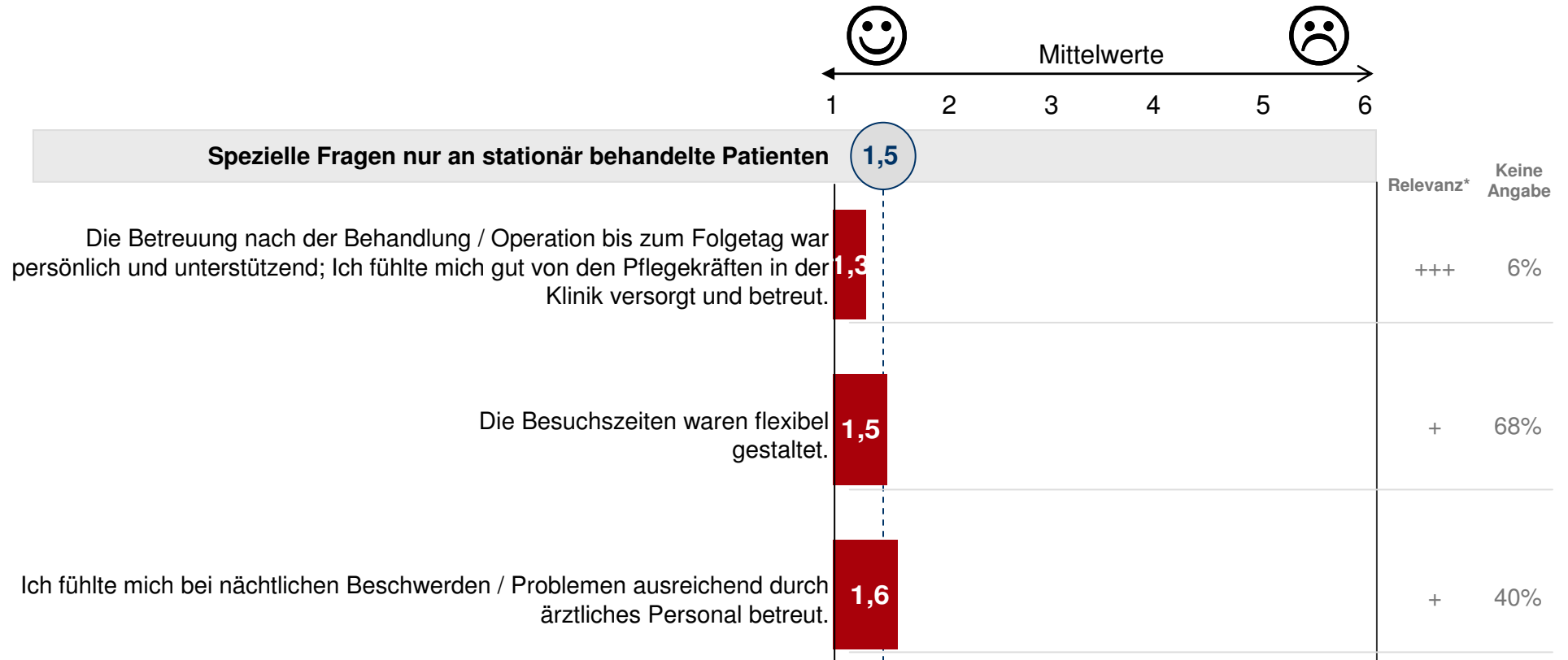


AUFKLÄRUNG



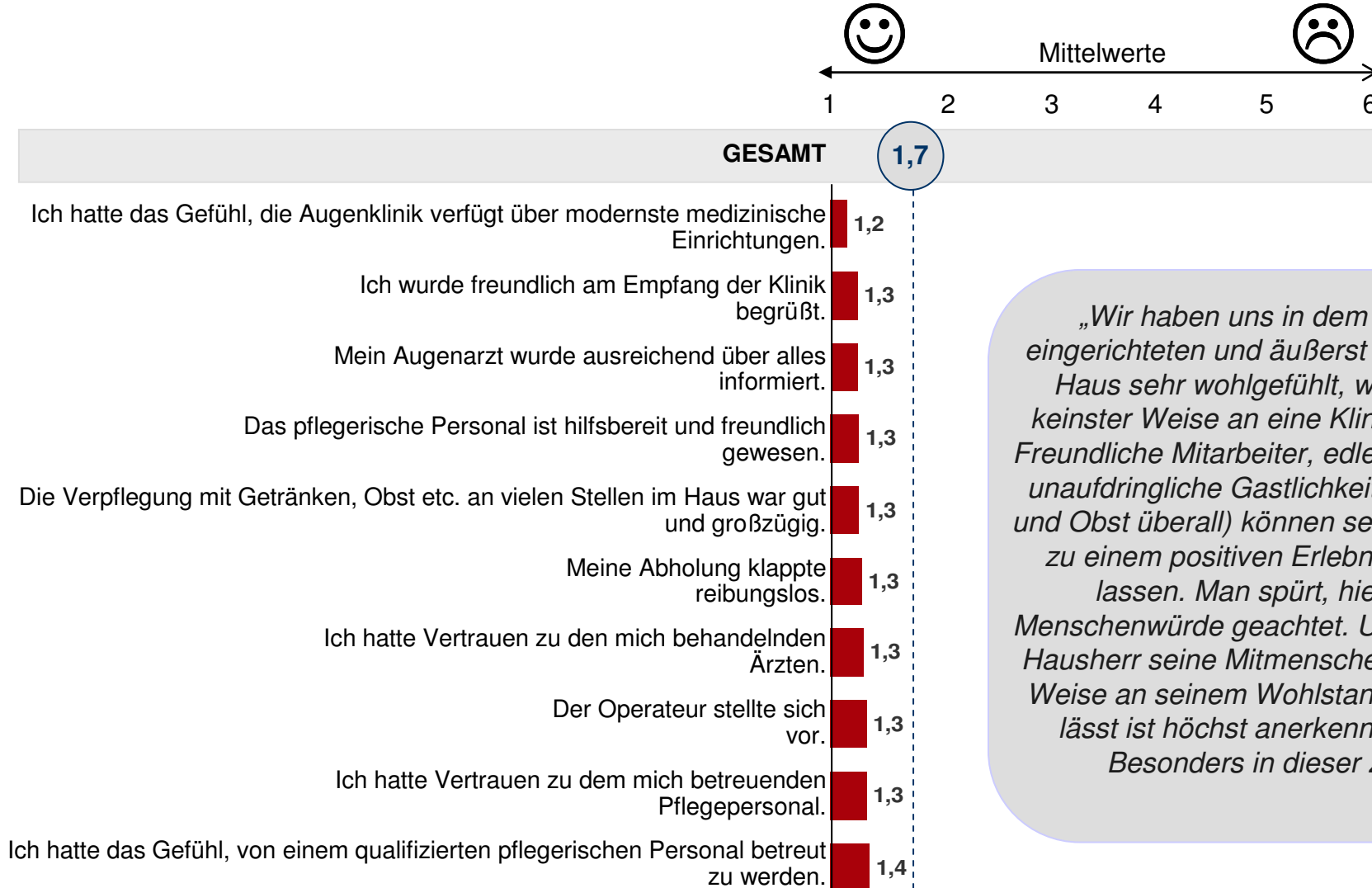
*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

SPEZIELLE FRAGEN NUR AN STATIONÄR BEHANDELTE PATIENTEN



*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

STÄRKEN DER AUGENKLINIK BELLEVUE – TOP TEN



„Wir haben uns in dem dezent eingerichteten und äußerst gepflegtem Haus sehr wohlfühlt, welches in keinsten Weise an eine Klinik erinnert. Freundliche Mitarbeiter, edles Ambiente, unaufdringliche Gastlichkeit (Getränke und Obst überall) können selbst eine OP zu einem positiven Erlebnis werden lassen. Man spürt, hier wird Menschenwürde geachtet. Und dass der Hausherr seine Mitmenschen auf diese Weise an seinem Wohlstand teilhaben lässt ist höchst anerkennenswert. Besonders in dieser Zeit.“

- Zielsetzung und Studiendesign
- Ergebnisse im Detail
 - Struktur der Befragten
 - Allgemeine Zufriedenheit
 - Zufriedenheit in den einzelnen Bereichen
 - Ärztliche Betreuung
 - Organisation & Ablauf
 - Pflegerische Betreuung
 - Ausstattung und Angebote der Klinik
 - Betreuung im OP
 - Entlassung
 - Zusammenarbeit des betreuenden Personals
 - Aufklärung
 - Spezielle Fragen nur an stationär behandelte Patienten

- Fazit

- Die Zufriedenheit der Patienten über das medizinische Ergebnis hinaus ist insbesondere im Hinblick auf das Empfehlungsverhalten sehr wichtig!
- Die Zufriedenheit der Patienten der Augenklinik Bellevue ist sehr hoch!
- In verschiedenen Verantwortungsbereichen und für spezielle Zielgruppen besteht Handlungsbedarf bzw. Verbesserungspotenzial!
- Höchsten Einfluss auf die allgemeine Zufriedenheit der Patienten mit der Augenklinik Bellevue haben ...
 - ... die Organisation & der Ablauf
 - ... die Ärztliche Betreuungund
 - ... die pflegerische Betreuung.