



21/7/2008

Patientenbefragung

- 1. Trackingwelle -

AUGENKLINIK  BELLEVUE

Ergebnis-Report

■ Zielsetzung und Methode

■ Ergebnisse im Detail

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

■ Fazit

Zielsetzung und Studiendesign

Zielsetzung

- Die Augenklinik Bellevue hat in **2007** eine umfassende Basisbefragung als Nullmessung der Patientenzufriedenheit durchgeführt. Anschließend ist ein kontinuierliches Tracking der Patientenzufriedenheit mit 5 Kernfragen direkt im System des QNB implementiert worden, das die Datenbank mit subjektiven Patientenzufriedenheitsdaten anreichert.
- Im **Mai / Juni 2008** ist die 1. Trackingwelle, d.h. eine weitere, inhaltlich vergleichbare Patientenbefragung erfolgt, die die Entwicklung der Zufriedenheit im Zeitablauf zeigt.

Methode

- Schriftliche Befragung der Patienten durch postalische Versendung der Befragungsunterlagen (Fragebogen inkl. Erklärung mit Anschreiben) eine Woche nach der Entlassung in der Augenklinik Bellevue
- Die Inhalte des Fragebogens sind vor der 1. Trackingwelle den aktuellen Gegebenheiten angepasst worden.

Zielgruppe

1. Tracking 2008: 484 Patienten der Augenklinik Bellevue, Kiel, die im Zeitraum vom 19.05. bis zum 13.06.2008 operiert bzw. behandelt wurden.

Nullmessung 2007: 573 Patienten der Augenklinik Bellevue, Kiel, die im Zeitraum vom 08.02. bis zum 28.03.2007 operiert bzw. behandelt wurden.

Die Rücklaufquote ist mit 51% wie auch im Vorjahr sehr gut. Damit sind eine hohe Datenqualität und die Repräsentativität der Ergebnisse gewährleistet.

■ Zielsetzung und Methode

■ Ergebnisse im Detail

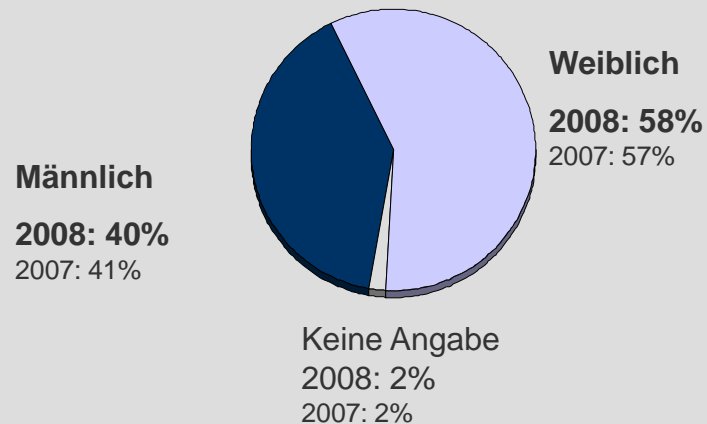
- **Struktur der Befragten**
- Allgemeine Zufriedenheit
- Zufriedenheit in den einzelnen Bereichen
 - Empfang in der Augenklinik
 - Ärztliche Betreuung
 - Betreuung im OP
 - Pflegerische Betreuung
 - Zusammenarbeit des betreuenden Personals
 - Ausstattung und Angebote der Klinik
 - Organisation
 - Aufklärung
 - Spezielle Fragen nur an stationär behandelte Patienten
 - Entlassung

■ Fazit

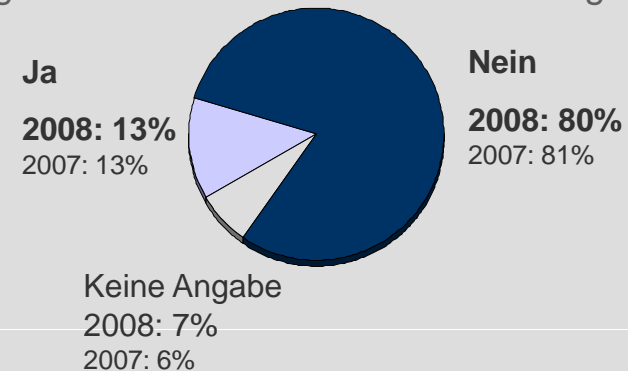
Das durchschnittliche Alter der Patienten liegt bei 70 Jahren, 13% sind alters- oder krankheitsbedingt in der Fortbewegung eingeschränkt und 11% sind privat versichert

PERSÖNLICHE DATEN

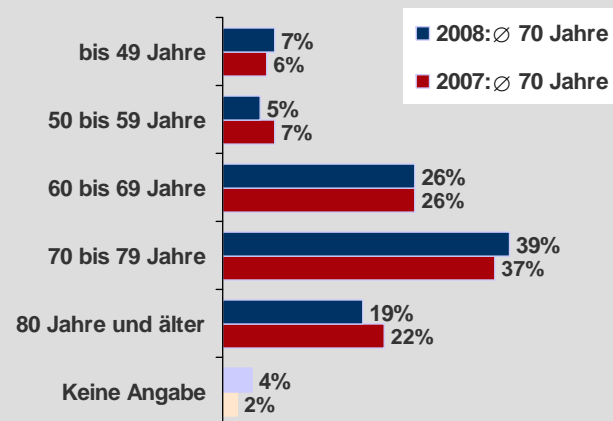
Geschlecht



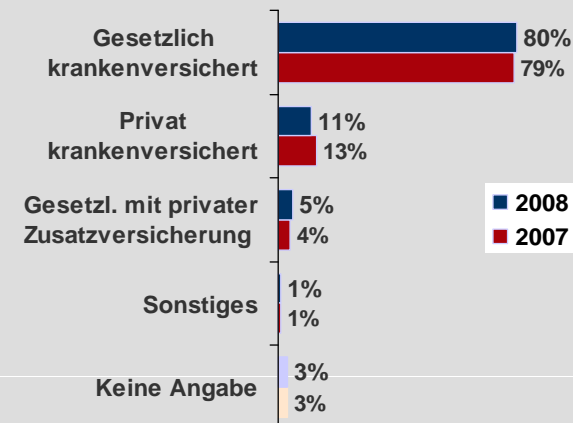
Alters- oder krankheitsbedingt in der Fortbewegung eingeschränkt bzw. auf fremde Hilfe angewiesen



Altersstruktur



Krankenversicherung



Basis: 2008: 484 Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008
2007: 573 Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

■ Zielsetzung und Methode

■ Ergebnisse im Detail

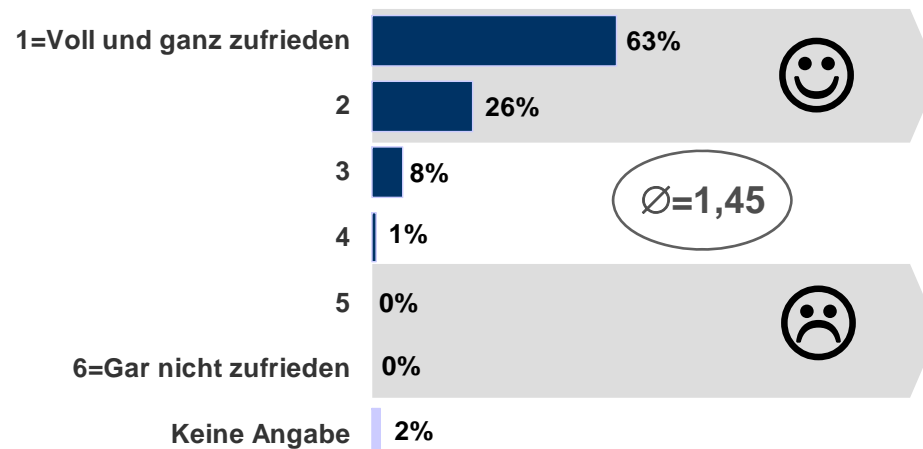
- Struktur der Befragten
- **Allgemeine Zufriedenheit**
- Zufriedenheit in den einzelnen Bereichen
 - Empfang in der Augenklinik
 - Ärztliche Betreuung
 - Betreuung im OP
 - Pflegerische Betreuung
 - Zusammenarbeit des betreuenden Personals
 - Ausstattung und Angebote der Klinik
 - Organisation
 - Aufklärung
 - Spezielle Fragen nur an stationär behandelte Patienten
 - Entlassung

■ Fazit

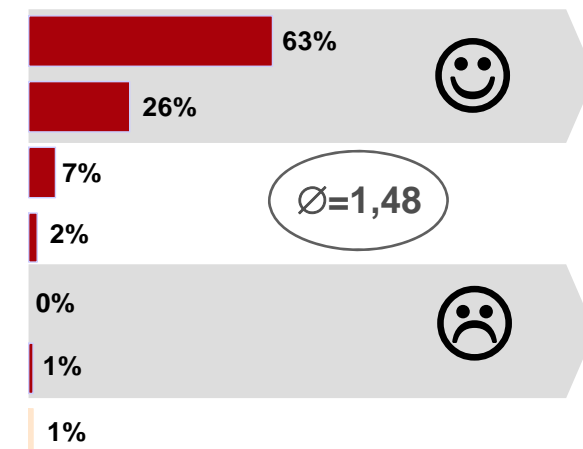
Die sehr hohe Zufriedenheit – allgemein und mit dem medizinischen Ergebnis – setzt sich in 2008 fort

ALLGEMEINE ZUFRIEDENHEIT ALS PATIENT IN DER AUGENKLINIK INSGESAMT

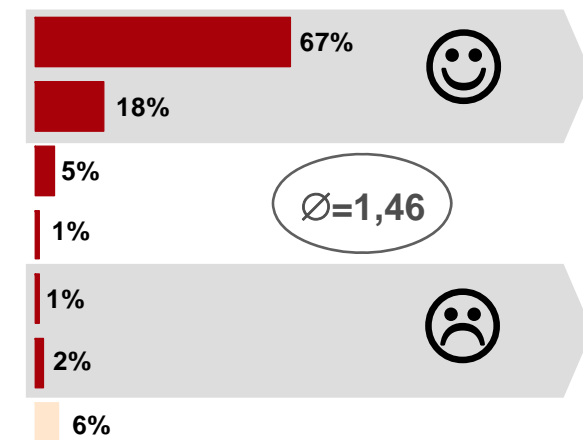
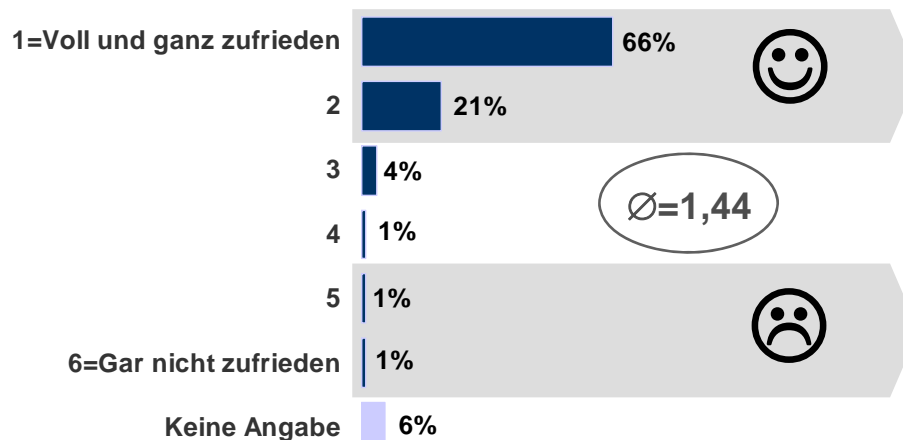
1. Tracking 2008



Nullmessung 2007



ZUFRIEDENHEIT MIT DEM MEDIZINISCHEN ERGEBNIS

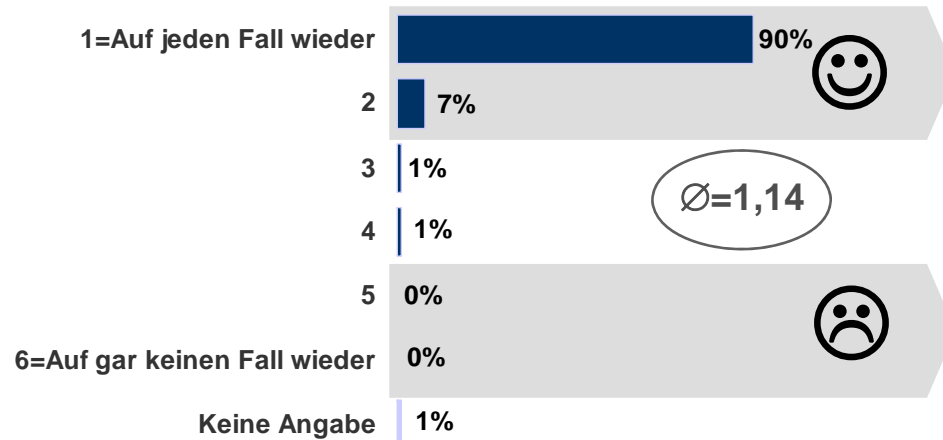


Basis: 2008: 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008
 2007: 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

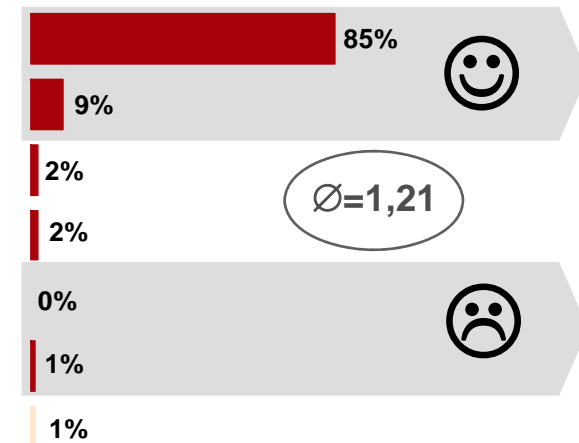
Die Wiederbehandlungs- und Weiterempfehlungsbereitschaft konnten sich auf dem hohen Niveau sogar noch steigern

EMPFEHLUNGSBEREITSCHAFT FÜR DIE AUGENKLINIK BELLEVUE

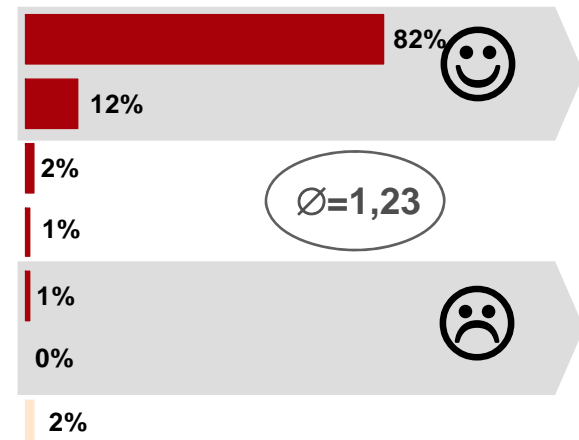
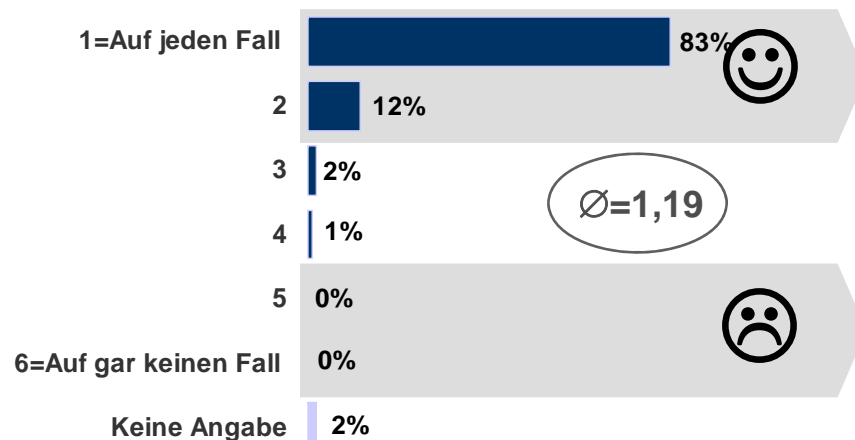
1. Tracking 2008



Nullmessung 2007



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



Basis: 2008: 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008
 2007: 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

■ Zielsetzung und Methode

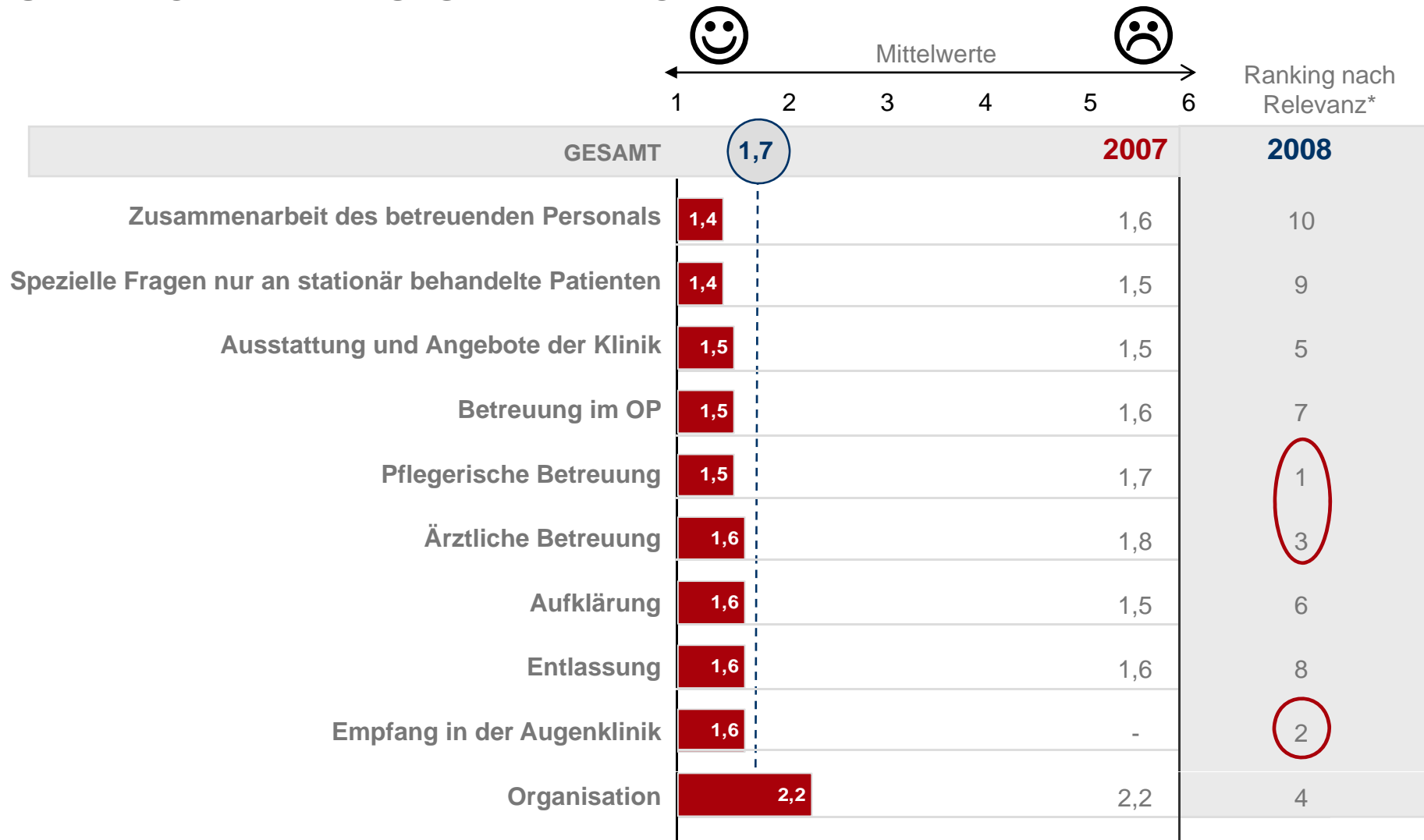
■ Ergebnisse im Detail

- Struktur der Befragten
- Allgemeine Zufriedenheit
- **Zufriedenheit in den einzelnen Bereichen**
 - Empfang in der Augenklinik
 - Ärztliche Betreuung
 - Betreuung im OP
 - Pflegerische Betreuung
 - Zusammenarbeit des betreuenden Personals
 - Ausstattung und Angebote der Klinik
 - Organisation
 - Aufklärung
 - Spezielle Fragen nur an stationär behandelte Patienten
 - Entlassung

■ Fazit

Die einzelnen Verantwortungsbereiche werden wie in 2007 überdurchschnittlich gut bewertet

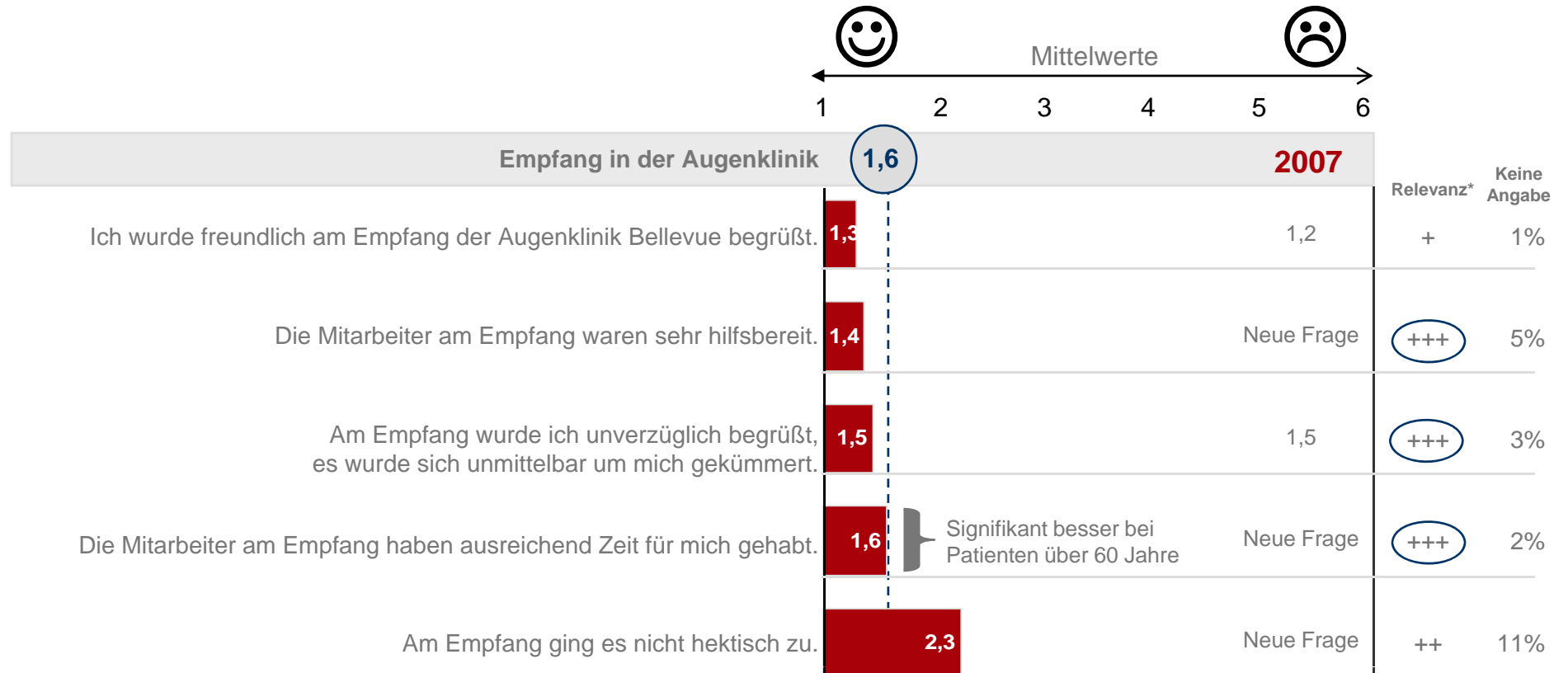
ÜBERBLICK - BEWERTUNG DER BEREICHE



Basis: 2008: 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008
 2007: 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

Der Empfang wird als besonders freundlich und hilfsbereit wahrgenommen. Ältere Patienten sind mit der Zeit der Mitarbeiter am Empfang zufriedener

EMPFANG IN DER AUGENKLINIK



*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

Basis: 2008: 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19.Mai bis 13.Juni 2008
 2007: 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

Die Ärzte werden als freundlich, kompetent und hilfsbereit wahrgenommen. Die Möglichkeit, ausserhalb der Voruntersuchung mit einem Arzt zu sprechen, sollte stärker geschaffen werden

ÄRZTLICHE BETREUUNG



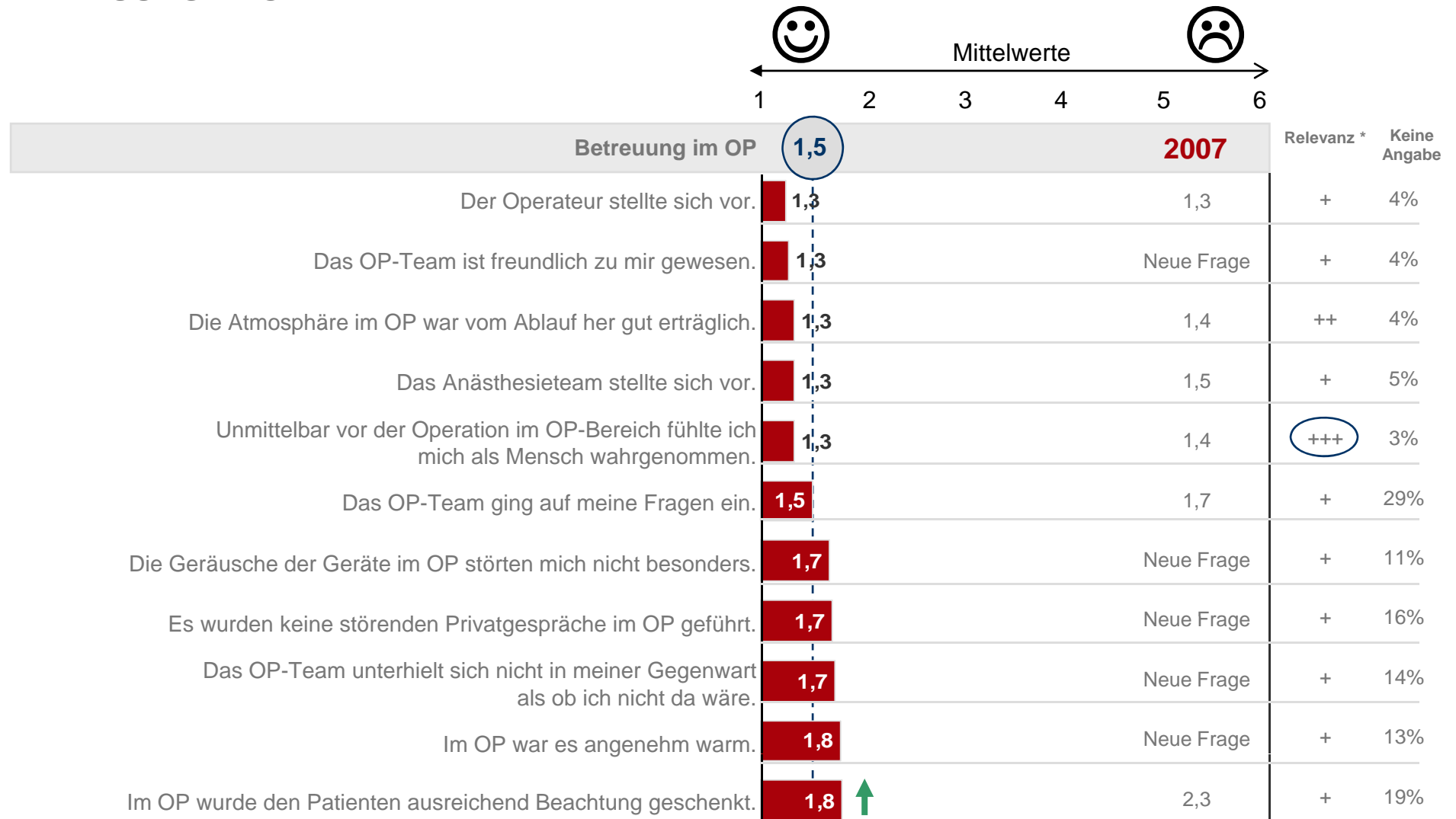
Ärztliche Betreuung	Mittelwert	2007	Relevanz*	Keine Angabe
Die behandelnden Ärzte sind freundlich zu mir gewesen.	1,2	Neue Frage	++	1%
Ich hatte Vertrauen zu den mich behandelnden Ärzten.	1,2	1,3	+	4%
Ich hatte ständig das sichere Gefühl, medizinisch bestens betreut zu sein.	1,3	1,4	++	6%
Ich habe auf meine Fragen an einen Arzt verständliche Antworten bekommen.	1,4	1,5	++	10%
Die behandelnden Ärzte haben ausreichend Zeit für mich aufgebracht.	1,5	1,5	++	4%
Meine gestellten Fragen zur Behandlung / Operation wurden von den behandelnden Ärzten umfassend und verständlich erklärt.	1,5	Neue Frage	++	12%
Im Rahmen der Voruntersuchung wurden meine Fragen zur Behandlung / Operation zufriedenstellend beantwortet.	1,6	1,5	+	13%
In der Voruntersuchung konnte ich dem Arzt alle Fragen zu der Einverständniserklärung, die ich unterschreiben muss, stellen.	1,7	1,5	+	12%
Die Ärzte sind auf meine Ängste und Befürchtungen eingegangen.	1,7	1,7	+	28%
Während der Visite bestand genug Zeit, um alle Fragen abschließend zu klären.	2,0	2,1	+	39%
Ich habe auch außerhalb der Voruntersuchung die Möglichkeit gehabt, mit einem Arzt zu sprechen.	2,8	2,3	+	29%

Basis: 2008: 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008
 2007: 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

Die Betreuung im OP hat sich im Vergleich zu 2007 verbessert

BETREUUNG IM OP



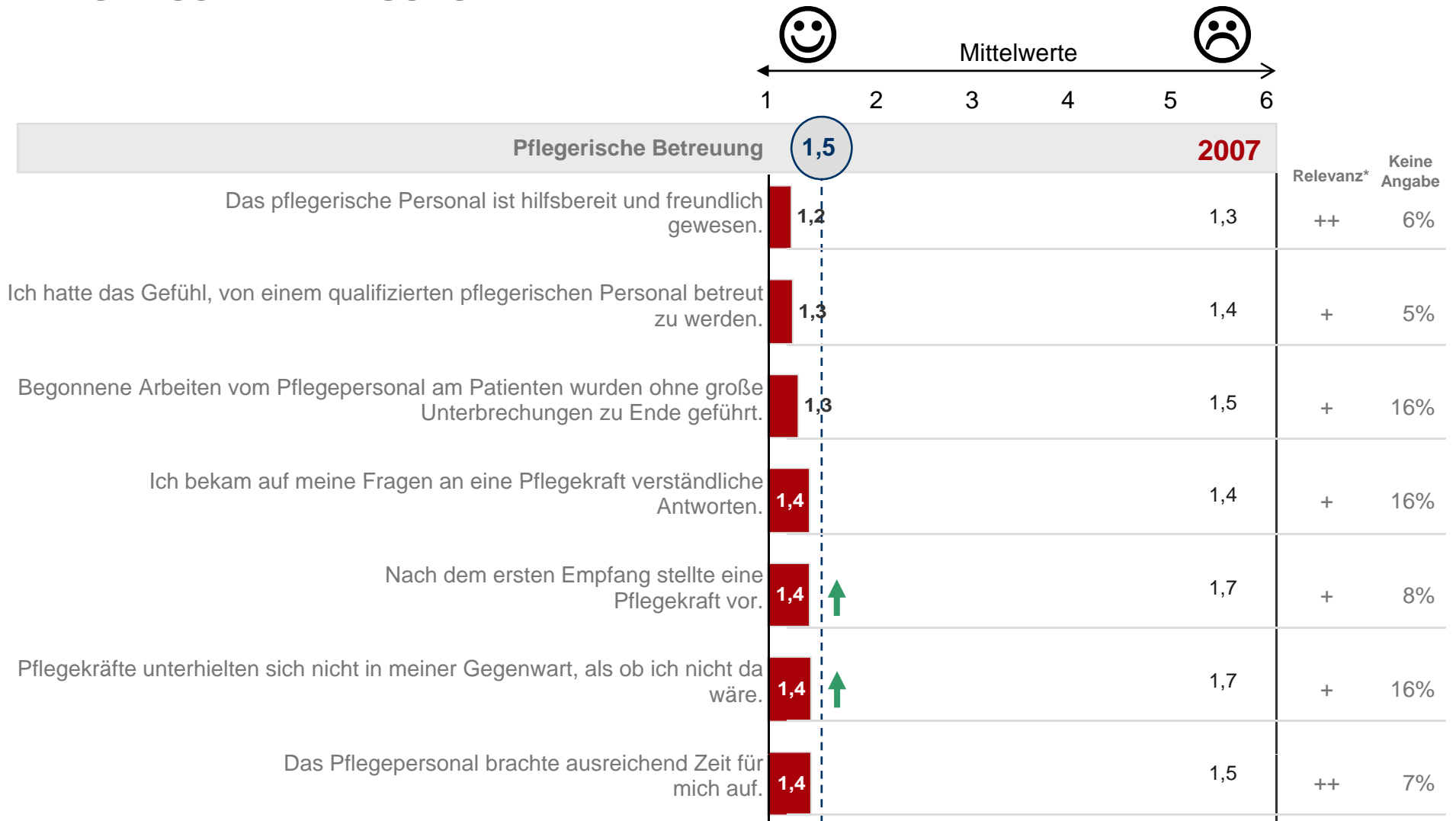
Basis: 2008 = 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008

2007 = 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

Das Pflegepersonal wird als freundlich, hilfsbereit und kompetent wahrgenommen

PFLEGERISCHE BETREUUNG

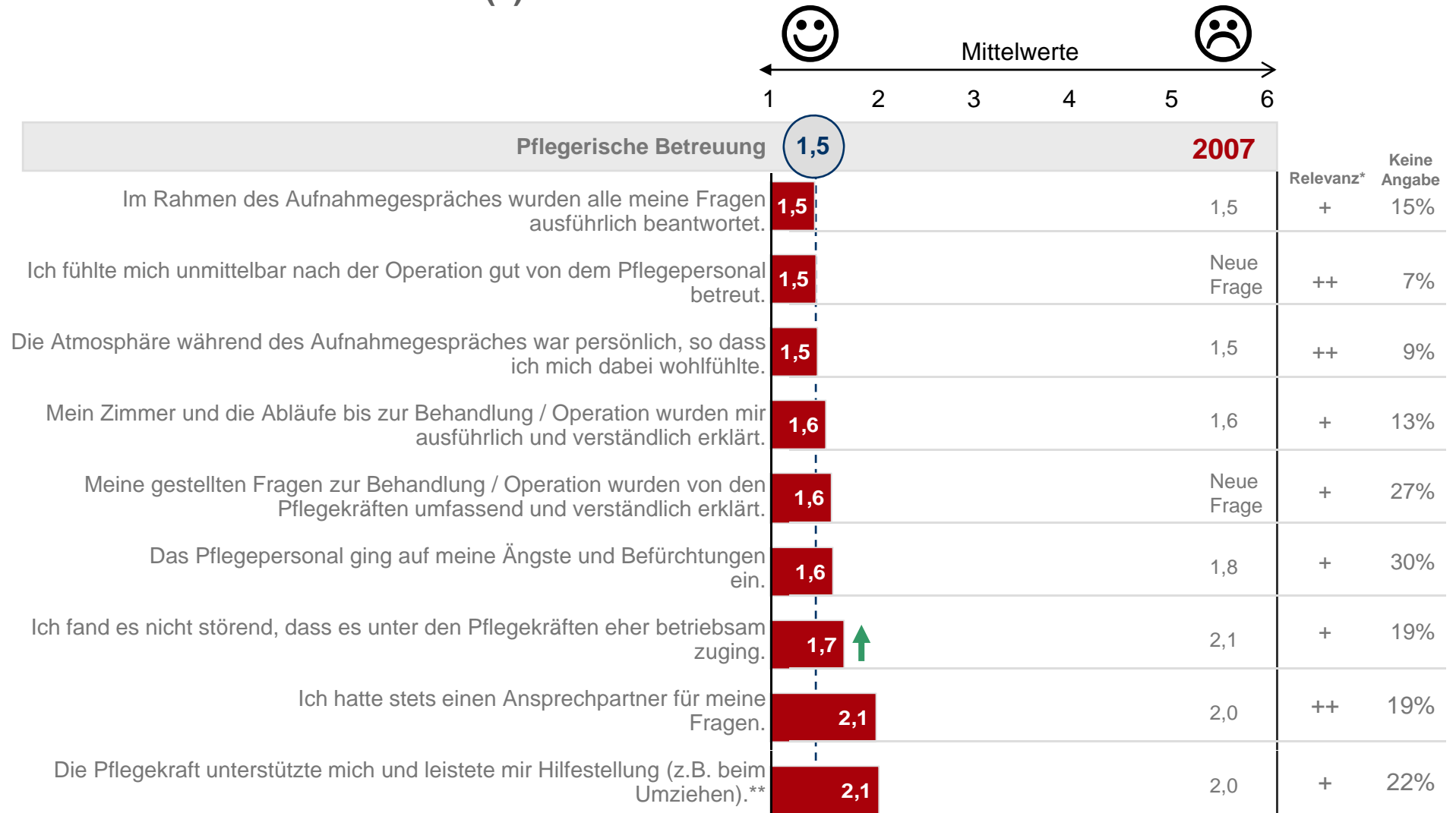


Basis: 2008 = 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008
 2007 = 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

Die Verfügbarkeit der Pflegekräfte ist zufriedenstellend. Die Unterstützung von körperlich eingeschränkten Patienten muss noch verbessert werden

PFLEGERISCHE BETREUUNG (2)



**Filter: Nur die körperlich eingeschränkten Patienten (2008: n=48/ 2007: n=68)

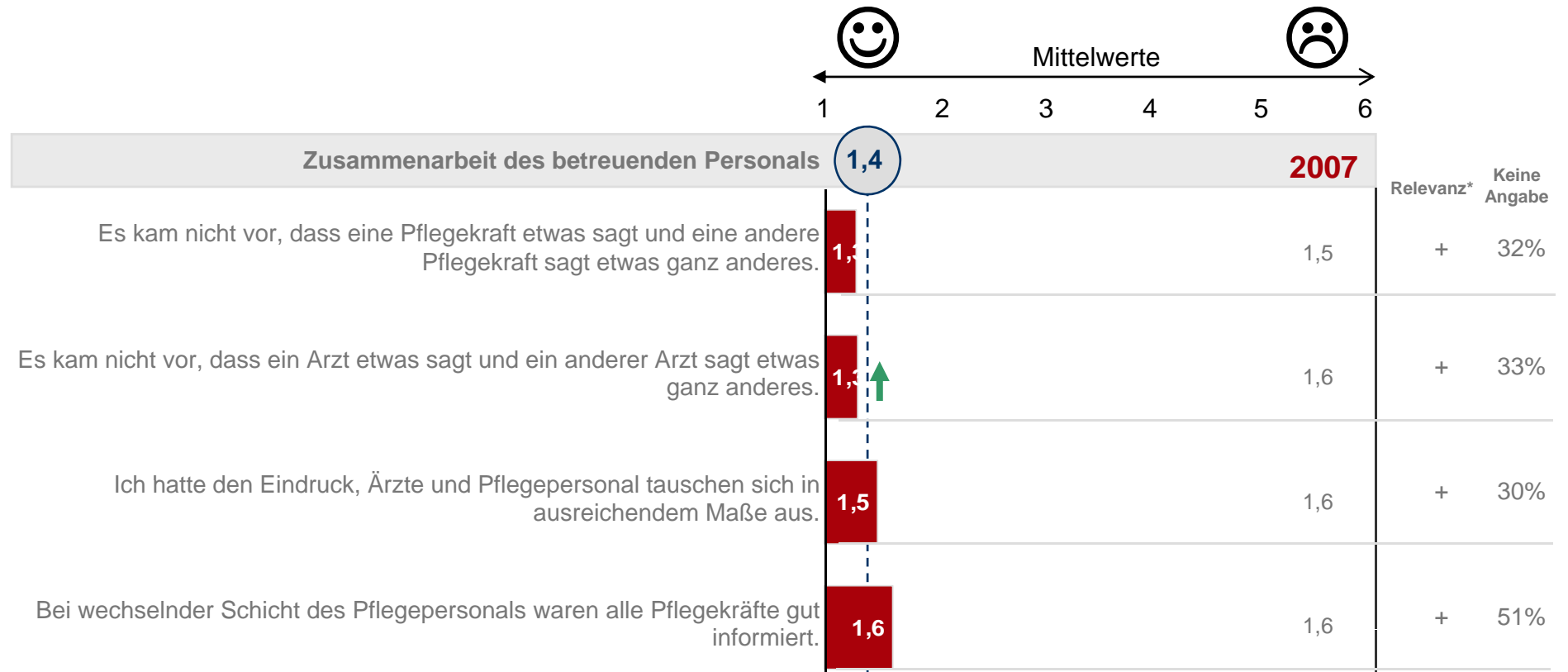
Basis: 2008 = 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008

2007 = 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

Die Zusammenarbeit der Ärzte wird in 2008 noch besser als in 2007 beurteilt

ZUSAMMENARBEIT DES BETREUENDEN PERSONALS



*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

Basis: 2008 = 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008
 2007 = 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

Die Klinik beeindruckt mit modernsten medizinischen Einrichtungen, guter Verpflegung und einer guten Gesamtatmosphäre

AUSSTATTUNG UND ANGEBOTE DER KLINIK



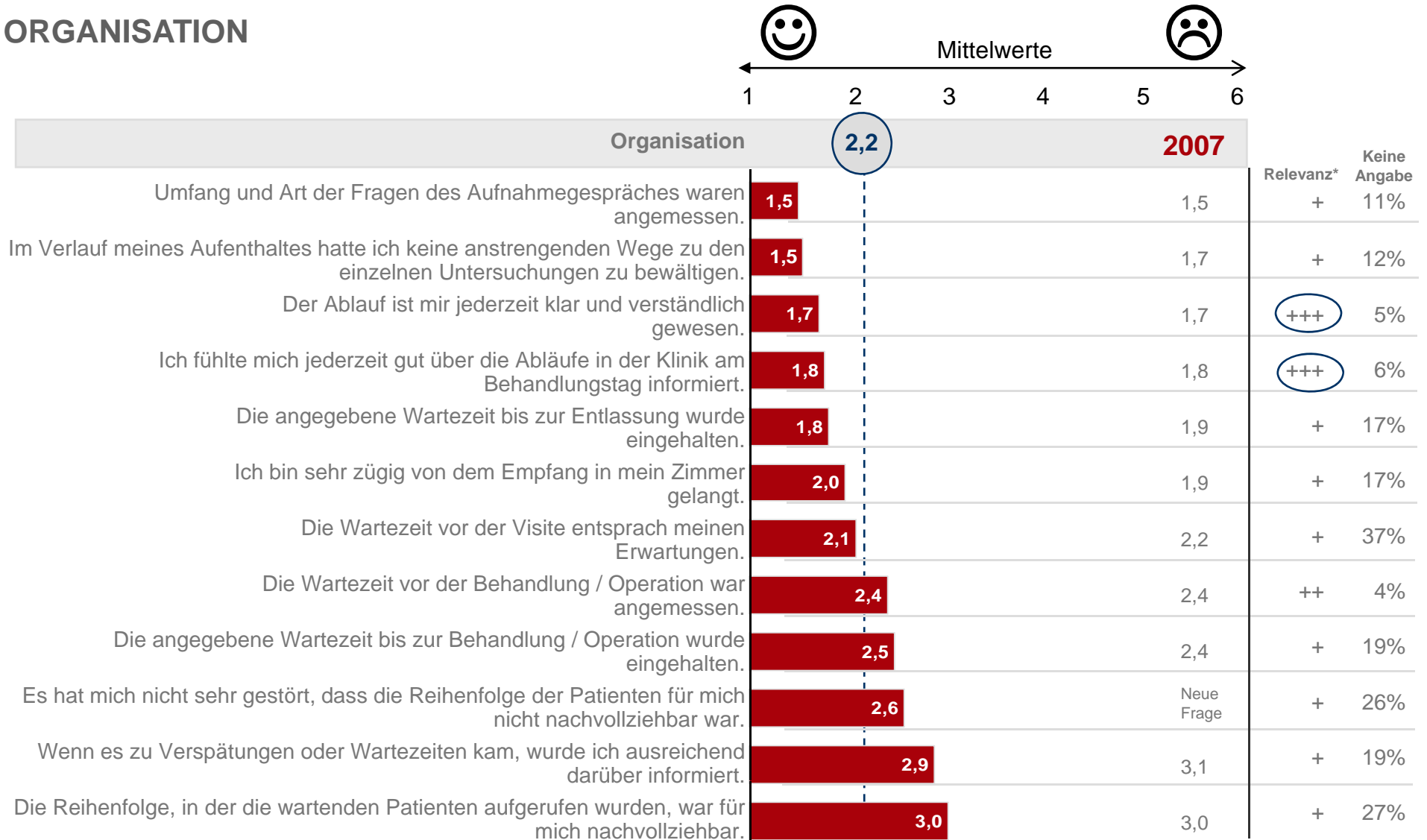
Basis: 2008 = 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008

2007 = 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

Ähnlich wie in 2007 gibt es im Bereich Organisation kritische Punkte wie die Information über Wartezeiten

ORGANISATION

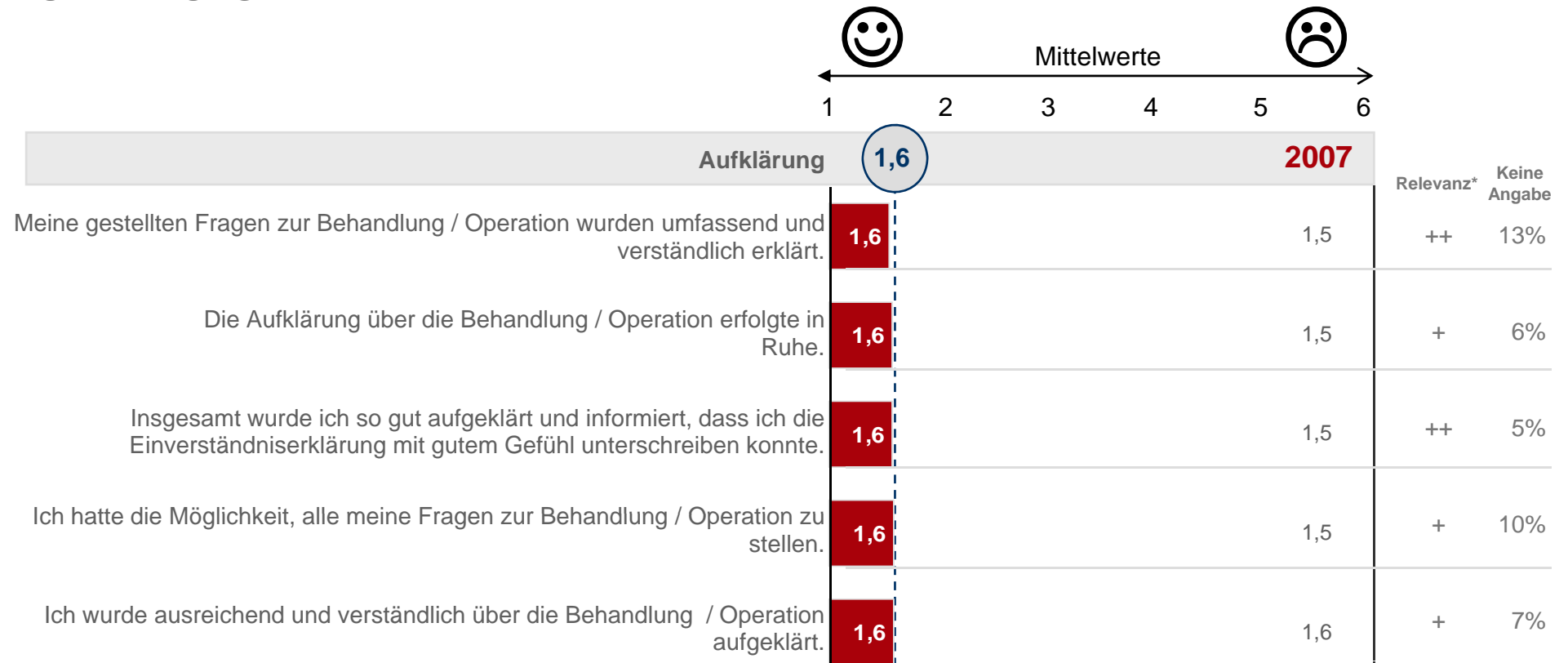


Basis: 2008 = 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008
 2007 = 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

Die Aufklärung ist unverändert auf einem guten Niveau

AUFKLÄRUNG

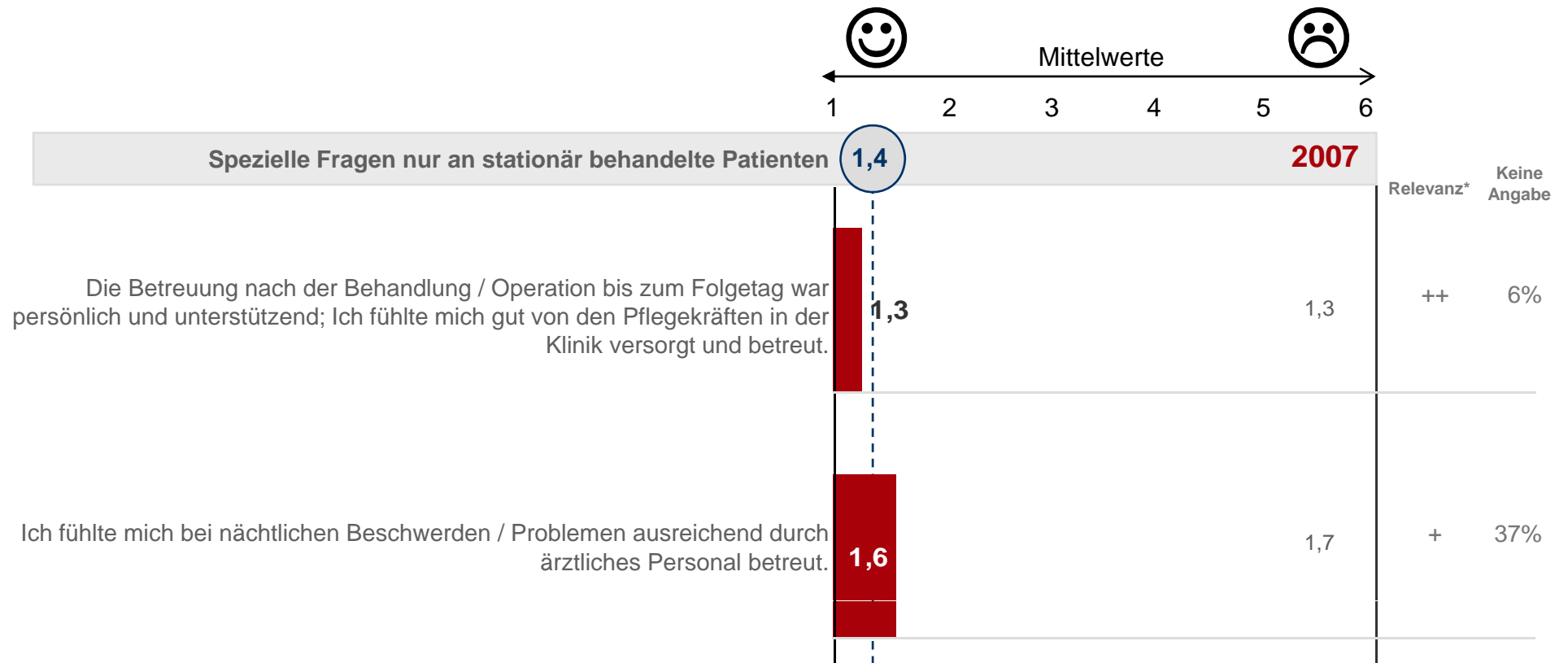


*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

Basis: 2008 = 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008
 2007 = 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

Die stationär behandelten Patienten fühlen sich gut betreut

SPEZIELLE FRAGEN NUR AN STATIONÄR BEHANDELTE PATIENTEN

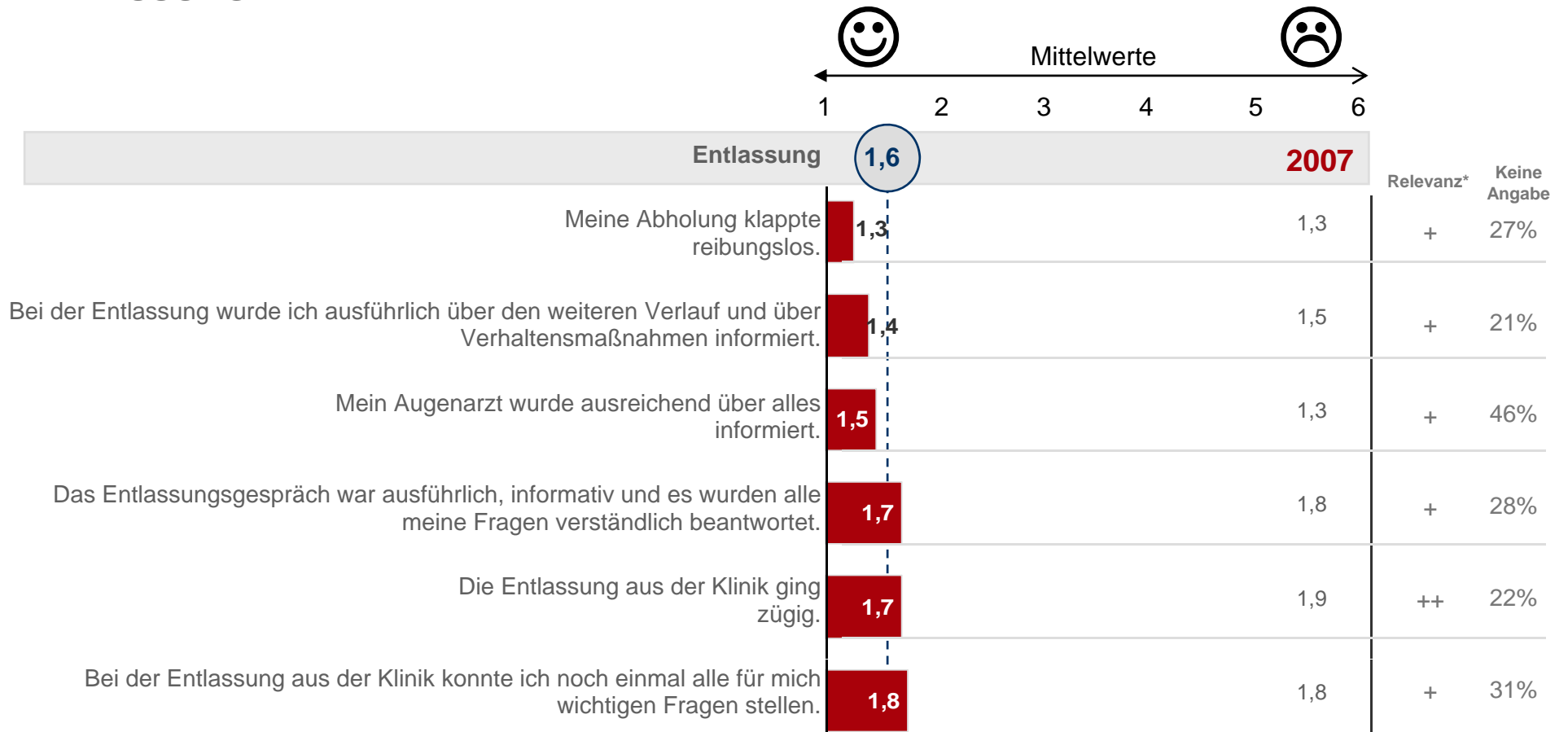


*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

Basis: 2008 = 162 operierte stationäre Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19.Mai bis 13.Juni 2008
 2007 = 262 operierte stationäre Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

Die Entlassung konnte sich in dem wichtigen Punkt der zügigen Entlassung tendenziell verbessern

ENTLASSUNG

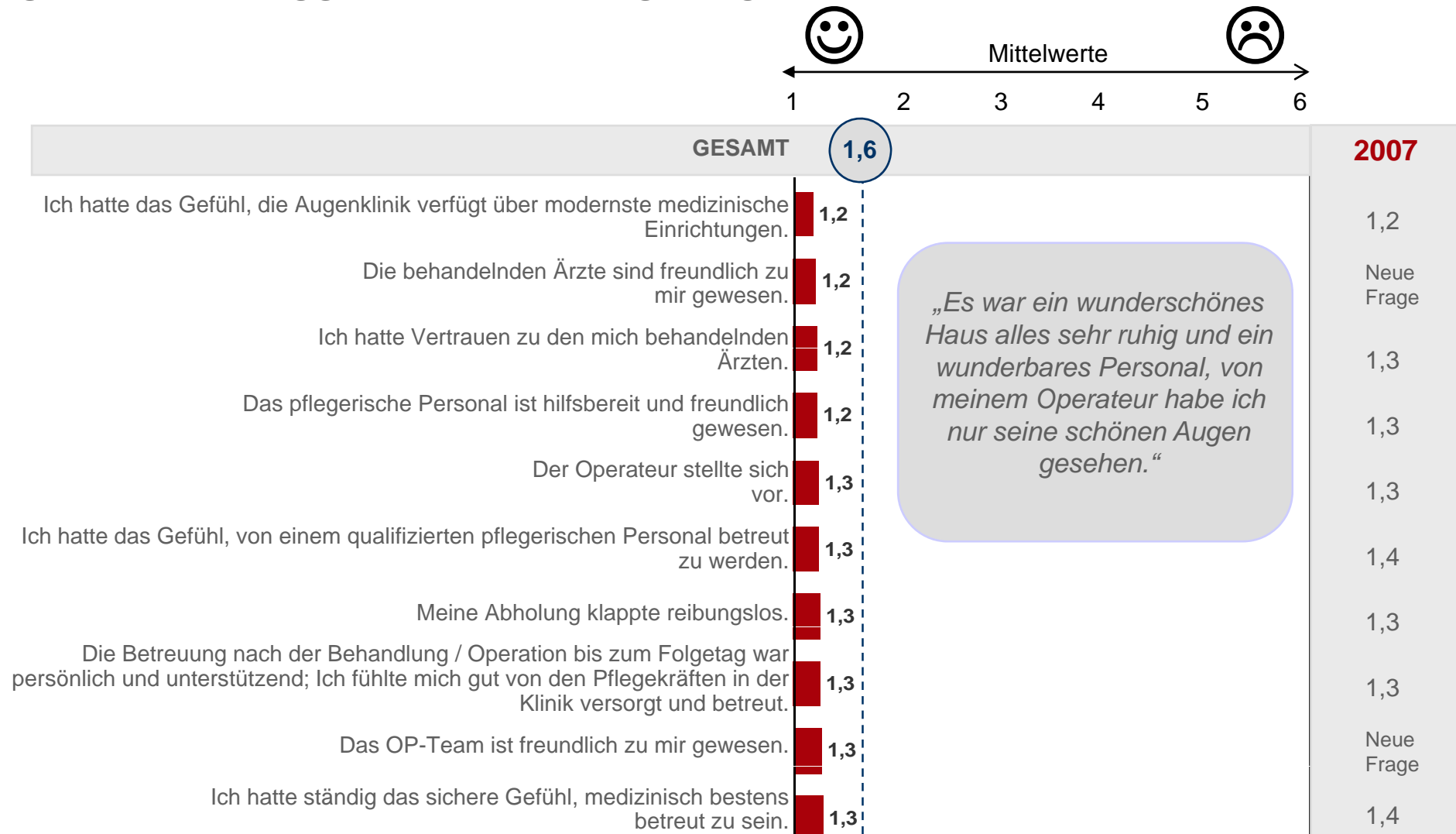


*Relevanz=Einfluss auf die Zufriedenheit

Basis: 2008 = 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008
 2007 = 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

Die modernste medizinische Einrichtung verbunden mit vertrauensvollen und freundlichen Ärzten und hilfsbereitem, vertrauensvollem und freundlichem Personal sind die TOP TEN-Zufriedenheitspunkte

STÄRKEN DER AUGENKLINIK BELLEVUE – TOP TEN



Basis: 2008 = 433 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 19. Mai bis 13. Juni 2008
 2007 = 553 operierte Patienten der Augenklinik Bellevue im Zeitraum vom 8. Februar bis 28. März 2007

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

■ Fazit

FAZIT

- Die allgemeine Zufriedenheit der Patienten ist insbesondere im Hinblick auf das Empfehlungsverhalten sehr wichtig!
- Die Zufriedenheit der Patienten der Augenklinik Bellevue konnte auf einem sehr hohen Niveau in 2008 noch einmal verbessert werden.
- Dennoch gibt es in verschiedenen Verantwortungsbereichen und für spezielle Zielgruppen weiterhin Handlungsbedarf bzw. Verbesserungspotenzial!
- Höchsten Einfluss auf die allgemeine Zufriedenheit der Patienten mit der Augenklinik Bellevue haben ...
 - ... die ärztliche Betreuung
 - ... die pflegerische Betreuung
 - und
 - ... der Empfang in der Augenklinik