Patientenzufriedenheitsbefragung

Liebe Patientin, lieber Patient!

Sie befinden sich heute am Ende Ihrer stationären Behandlung in unserem Krankenhaus bzw. werden auf eine andere Station verlegt.

Wir möchten Sie bitten, den beiliegenden Fragebogen vollständig auszufüllen, in den Umschlag zu legen und den verschlossenen Umschlag bei der Stationsschwester abzugeben.

Wir interessieren uns sehr für Ihre Meinung und Ihr Urteil. Unser Ziel ist es, möglichst optimal den Ansprüchen und Wünschen unserer Patienten gerecht zu werden und Ihnen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten. Bitte treffen Sie pro Frage nur eine Auswahl. Wenn Mehrfachnennungen möglich sind, ist dies bei den Fragen vermerkt.

Selbstverständlich wird Ihr Fragebogen **anonym** behandelt. Daher ist es auch nicht notwendig, den Fragebogen zu unterschreiben.
Die Angabe persönlicher Daten auf Seite 2 erfolgt freiwillig.

In diesem Sinne bedanken wir uns für Ihre Mitarbeit und wünschen Ihnen für die Zukunft alles Gute.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Evangelisches Krankenhaus Bethanien

Patientenzufriedenheitsbefragung

Bitte **unbedingt** angeben:

Station: _____
Quartal: _____

Die folgenden persönlichen Angaben sind **freiwillig**

Welcher Altersgruppe gehören Sie an: ☐ 18 – 39 ☐ 40 – 54 ☐ 55 – 64 ☐ 65 – 79 ☐ über 80

Welches Geschlecht haben Sie? ☐ weiblich ☐ männlich ☐ divers

Wie sind Sie versichert? ☐ gesetzlich ☐ privat ☐ zusatzversichert

Wie wurden Sie aufgenommen? ☐ mit meiner Zustimmung ☐ gegen meinen Willen

Was waren die Gründe für die Wahl unseres Krankenhauses (Mehrfachnennung möglich)

☐ Überweisung ☐ Einweisung durch Krankenhaus.....

☐ gute Erfahrung mit dem Krankenhaus ☐ Guter Ruf ☐ Empfehlung

Patientenzufriedenheitsbefragung

Bitte bewerten Sie die einzelnen Fragen entsprechend Ihrer Zufriedenheit mit der folgenden Werteskala:

		Ja, voll und ganz	Ja, einiger-maßen	Nein, eher nicht	Nein, gar nicht

1. Aufnahme:

a. Wurden Sie bei der Aufnahme über alles informiert, was für Sie wichtig war?		☺☺	☺	☹	☹☹
b. Fühlten Sie sich bei Ihrer Ankunft auf der Station gut betreut?		☺☺	☺	☹	☹☹

2. Aufenthalt:

a.Hat Ihr Zimmer Ihren Ansprüchen genügt?	Hatte kein Zimmer	☺☺	☺	☹	☹☹
b. Waren Sie mit der Qualität des Essens zufrieden?		☺☺	☺	☹	☹☹
c. Waren Sie mit der Sauberkeit der Station zufrieden?		☺☺	☺	☹	☹☹
d. Waren Sie mit dem Angebot an Dienstleistungen im Krankenhaus zufrieden (z.B. Cafeteria, W-Lan, Freizeitangebote)?		☺☺	☺	☹	☹☹

3. Therapien:

a. Wurden Sie gut über das Therapieangebot/die Behandlungsmöglichkeiten informiert?		☺☺	☺	☹	☹☹
b. Wurden Sie bei der Bestimmung der Therapieziele einbezogen?		☺☺	☺	☹	☹☹
c. Hat die Terminplanung Ihres Therapieplans gut funktioniert?		☺☺	☺	☹	☹☹
d. Wurde Ihre soziale Situation (Arbeit, Finanzen, Wohnung, soziale Beziehungen) ausreichend in die Therapien mit einbezogen?		☺☺	☺	☹	☹☹
e. Wurden Ihre Angehörigen ausreichend in die Therapien einbezogen?	Trifft nicht zu	☺☺	☺	☹	☹☹
f. Haben die Therapien Ihnen dabei geholfen, angemessener mit Ihren Problemen umzugehen?		☺☺	☺	☹	☹☹

3g. Welche Therapien empfanden Sie als besonders hilfreich)? (**Mehrfachnennung** möglich)	
a. Einzeltherapie Arzt	☺☺
b. Einzeltherapie Psychologe	☺☺
c. Gruppentherapie	☺☺
d. Medikamente	☺☺
e. Ergotherapie	☺☺
f. Physiotherapie	☺☺
g. Sporttherapie	☺☺
h. Ohr-Akupunktur	☺☺
i. Musiktherapie	☺☺
j. Psychoedukation	☺☺
k. Yoga	☺☺
l. Entspannung	☺☺
m.	☺☺
n.	☺☺

4. Mitarbeiterbewertung:

a. Hatten Sie den Eindruck, dass Ärzte, Therapeuten und Pflege gut zusammenarbeiten?	☺☺	☺	☹	☹☹
b. Empfanden Sie das Stationsklima insgesamt als positiv und entspannt?	☺☺	☺	☹	☹☹

c. Wurden Sie von folgenden Mitarbeitenden des Krankenhauses respektvoll behandelt?					
Ärzte	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Psychologen	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Pflegekräfte	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Ergotherapeuten	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Physiotherapeuten	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Sozialarbeiter	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Patientenaufnahme	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Reinigungskräfte	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Fahrdienst	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹

d. Fühlten Sie sich von folgenden Mitarbeitenden des Krankenhauses fachlich gut betreut? Bitte beantworten Sie die Fragen **nach Ihrem persönlichen Eindruck** für die unten aufgeführten Berufsgruppen!					
Ärzte	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Psychologen	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Pflegekräfte	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Ergotherapeuten	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Physiotherapeuten	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹
Sozialarbeiter	Hatte keinen Kontakt	☺☺	☺	☹	☹☹

Therapeuten (Ärzte/Psychologen)					
e. Wurden Sie von Ihren Therapeuten ausreichend über Ihre Diagnose informiert?		☺☺	☺	☹	☹☹
f. Wurden Sie von Ihren Ärzten ausreichend über Wirkungen und Nebenwirkungen Ihrer Medikamente aufgeklärt?	Trifft nicht zu	☺☺	☺	☹	☹☹
g. Hatten Sie ausreichend Gelegenheit, Ihre Anliegen bei Ihren Therapeuten vorzubringen?		☺☺	☺	☹	☹☹
h. Haben Sie Ihre Therapeuten während Ihrer Behandlung als unterstützend und motivierend erlebt?		☺☺	☺	☹	☹☹
i. Wurden Ihre Fragen durch die Therapeuten ausreichend beantwortet?		☺☺	☺	☹	☹☹

Pflege				
j. War immer jemand von der Pflege für Sie ansprechbar?				
Frühdienst	☺☺	☺	☹	☹☹
Spätdienst	☺☺	☺	☹	☹☹
Nachtdienst	☺☺	☺	☹	☹☹

5. Entlassung:

a. Fühlten Sie sich ausreichend in die Planung Ihrer Entlassung einbezogen?		☺☺	☺	☹	☹☹
b. Denken Sie, dass die Unterstützungsangebote, die Ihnen für die Zeit nach der Entlassung gemacht wurden, hilfreich sind?	Trifft nicht zu	☺☺	☺	☹	☹☹
c. Wurden Ihre Angehörigen ausreichend informiert, um Sie in der Zeit nach der Entlassung unterstützen zu können?	Trifft nicht zu	☺☺	☺	☹	☹☹

6. Ergebnisqualität:

a. Würden Sie sich wieder in unserer Klinik behandeln lassen?	☺☺	☺	☹	☹☹
b. Würden Sie die Klinik weiterempfehlen?	☺☺	☺	☹	☹☹

7. Gesundheitszustand:	**deutlich besser**	**besser**	**un-verändert**	**Schlech-ter**	**deutlich schlechter**
Wie beurteilen Sie den Gesundheitszustand bei der Entlassung im Vergleich zum Zeitpunkt der Aufnahme?	☺☺	☺	😐	☹	☹☹

8. Gibt es etwas, dass Sie uns noch mitteilen möchten? Was war besonders gut, womit waren Sie unzufrieden, was fehlte?

9. Wie haben Sie das Ausfüllen des Fragebogens empfunden? Haben Sie die Fragen verstanden? Fehlten Fragen? War die Länge des Bogens angemessen?