IQME GmbH
Institut für Qualitätsmessung und Evaluation

ERGEBNISBERICHT DER PATIENTENBEFRAGUNG

GESAMTAUSWERTUNG

PARK-KLINIK WEIßENSEE

NOVEMBER 2018

www.iqme.de

Vorwort

Die Patientenbefragung, als ein Baustein des internen und externen Qualitätsmanagements, liefert einer Klinik wichtige Daten in Bezug auf ihre Ergebnisqualität. Verbesserungspotenziale und Stärken des Hauses werden durch eine umfassende Befragung schnell identifiziert und dienen als Grundlage jeglichen Handelns.

Ziel der vorliegenden Studie ist es, die Erwartungen der Patienten bzw. ihrer Angehörigen generell, als auch den Grad der Zufriedenheit mit den Strukturen, Prozessen und Angeboten der Klinik zu erfassen.

Der vorliegende Ergebnisbericht enthält die wesentlichen Auswertungen der von September bis Oktober 2018 durchgeführten Patientenbefragung in der Park-Klinik Weißensee. Bei der Aufbereitung der Ergebnisse wurde großen Wert auf eine dem Leser leicht verständliche und intuitive Darstellungsform gelegt.
Sollten sich dennoch Fragen ergeben, stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Landau, im November 2018

GmbH
IQME
Institut für Qualitätsmessung und Evaluation

Hauptstadtbüro:	**Geschäftsstelle:**
Marienstraße 9	Langstraße 1
10117 Berlin	76829 Landau
Tel.: 030-70240541	Tel.: 06341-968412
Fax: 030-70240542	Fax: 06341-968413
www.iqme.de	**info@iqme.de**

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 2

Inhaltsverzeichnis 3

Rücklaufquoten 4

Potenzialanalysen 5

- Zufriedenheitsanalyse (Werte absteigend sortiert) 6
- A-B-C-Analyse (Werte absteigend sortiert) 7
- Aktionsportfolio 8
- Zufriedenheitsanalyse 9
- Benchmark extern 10
- Zufriedenheitsanalyse Zusatzitems Patientensicherheit (Werte absteigend sortiert) 11
- Zufriedenheitsanalyse Zusatzitems Patientensicherheit 13
- Benchmark extern Zusatzitems Patientensicherheit 15

Detailanalysen 16

- …Zusatzitems Patientensicherheit 46

Gruppenvergleiche Übersichten 77

Detailanalysen nach Fachabteilung 83

Park-Klinik Weißensee
Patientenbefragung 2018
Rücklaufquoten

	Versendete Fragebögen	Gültige Fragebögen	Rücklaufquote
Gesamt	**1592**	**554**	**35%**
Gynäkologie	200	78	39%
Innere Medizin – Rheumatologie	200	77	39%
Orthopädie und Unfallchirurgie	200	74	37%
Allgemein- und Viszeralchirurgie	200	74	37%
Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde	196	69	35%
Innere Medizin – Kardiologie	199	69	35%
Neurologie	200	61	31%
Innere Medizin – Gastroenterologie	197	52	26%

POTENZIALANALYSEN

PARK-KLINIK WEIßENSEE

PATIENTENBEFRAGUNG 2018

Park-Klinik Weißensee
Patientenbefragung 2018
Zufriedenheitsanalyse (Werte absteigend sortiert)

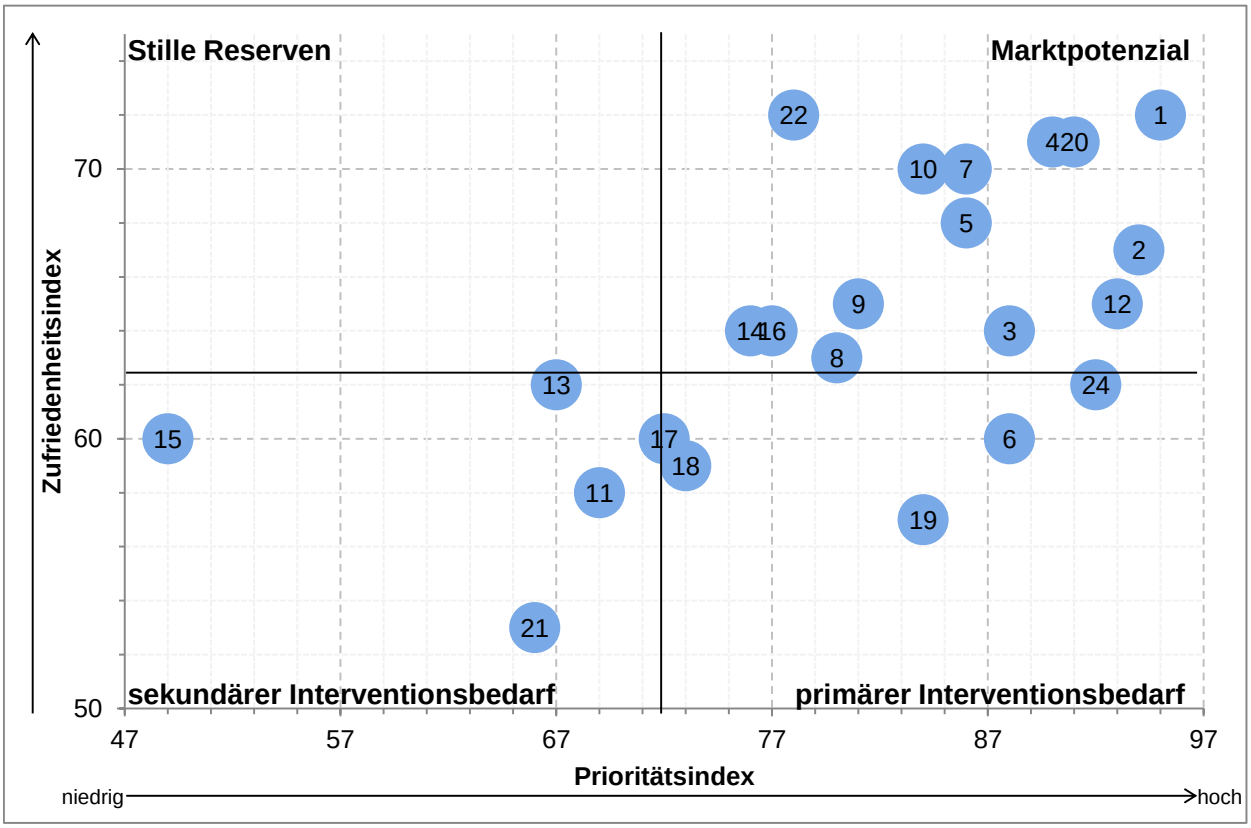
Zufriedenheitsindex		100 = ausgezeichnet; 75 = sehr gut; 50 = gut; 25 = weniger gut; 0 = schlecht bzw. 100 = voll und ganz; 75 = ja, sehr; 50 = ja; 25 = eher nicht; 0 = nein
intern	extern	
85	87	Wie empfanden Sie rückblickend den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?*
72	68	Würden Sie unser Krankenhaus Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?
72	71	Die Qualität der medizinischen Versorgung war für mich…
71	70	Empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Krankenhaus als wohltuend und menschlich?
71	70	Der Umgang der Ärztinnen/Ärzte mit mir war für mich…
70	70	Der Umgang des Pflegepersonals mit mir war für mich…
70	70	Die Qualität der pflegerischen Betreuung war für mich…
68	69	Die Schmerzbehandlung war für mich…
67	65	Die Information durch die Ärztinnen/Ärzte im Krankenhaus war für mich…
65	62	Die Sauberkeit und Hygiene waren für mich…
65	65	Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch das Pflegepersonal war für mich…
64	62	Wie beurteilen Sie diese Befragung?
64	65	Der gesamte Aufnahmevorgang war für mich…
64	58	Die Zimmer waren für mich…
64	65	Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung war für mich…
63	63	Die Information durch das Pflegepersonal im Krankenhaus war für mich…
62	63	Die Vorkehrungen zur Vermeidung von Infektionen und anderen möglichen Schädigungen waren…
62	56	Das Essen war für mich…
60	60	Die Wartezeiten (z. B. Labor, OP, Visiten, Röntgen) waren für mich…
60	55	Die Aufenthaltsbereiche waren für mich…
60	61	Das Entlassungsgespräch mit den Ärztinnen/Ärzten war für mich…
59	60	Die Organisation meiner Entlassung war für mich…
58	59	Das Entlassungsgespräch mit dem Pflegepersonal war für mich…
57	60	Die Organisation meiner Nachbetreuung/Weiterbehandlung war für mich…
53	56	Wurden die Angehörigen ausreichend mit einbezogen?
48	52	Wie geht es Ihnen zurzeit gesundheitlich?

*Abweichende Itemskalierung: 100 = genau richtig; 0 = zu früh/spät

Park-Klinik Weißensee
Patientenbefragung 2018
A-B-C-Analyse (Werte absteigend sortiert)

Prioritätsindex		100 = sehr wichtig; 50 = eher wichtig; 0 = eher unwichtig
intern	extern	
95	96	Die Qualität der medizinischen Versorgung war für mich…
94	94	Die Information durch die Ärztinnen/Ärzte im Krankenhaus war für mich…
93	92	Die Sauberkeit und Hygiene waren für mich…
92	91	Die Vorkehrungen zur Vermeidung von Infektionen und anderen möglichen Schädigungen waren…
91	88	Empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Krankenhaus als wohltuend und menschlich?
90	90	Der Umgang der Ärztinnen/Ärzte mit mir war für mich…
88	85	Das Entlassungsgespräch mit den Ärztinnen/Ärzten war für mich…
88	87	Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung war für mich…
86	88	Die Qualität der pflegerischen Betreuung war für mich…
86	86	Die Schmerzbehandlung war für mich…
84	80	Die Organisation meiner Nachbetreuung/Weiterbehandlung war für mich…
84	85	Der Umgang des Pflegepersonals mit mir war für mich…
82	84	Wie empfanden Sie rückblickend den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?
81	80	Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch das Pflegepersonal war für mich…
80	79	Die Information durch das Pflegepersonal im Krankenhaus war für mich…
78	71	Würden Sie unser Krankenhaus Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?
77	78	Der gesamte Aufnahmevorgang war für mich…
76	74	Die Zimmer waren für mich…
73	72	Die Organisation meiner Entlassung war für mich…
72	71	Die Wartezeiten (z. B. Labor, OP, Visiten, Röntgen) waren für mich…
69	67	Das Entlassungsgespräch mit dem Pflegepersonal war für mich…
67	63	Das Essen war für mich…
66	69	Wurden die Angehörigen ausreichend mit einbezogen?
49	48	Die Aufenthaltsbereiche waren für mich…

Park-Klinik Weißensee
Patientenbefragung 2018
Aktionsportfolio



Themengebiete

1 Medizinische Versorgung
2 Info durch Ärzte
3 Wünsche/Bedenken Ärzte
4 Umgang Ärzte
5 Schmerzbehandlung
6 Entlassungsgespr. Ärzte
7 Pflegerische Betreuung
8 Info durch Pflege
9 Wünsche/Bedenken Pflege
10 Umgang Pflege
11 Entlassungsgespr. Pflege
12 Sauberkeit und Hygiene
13 Essen
14 Zimmer
15 Aufenthaltsbereiche
16 Aufnahmevorgang
17 Wartezeiten
18 Organisation Entlassung
19 Organisation Nachbetreuung
20 Atmosphäre
21 Einbeziehen Angehörige
22 Weiterempfehlung
23 Zeitpunkt Entlassung*
24 Vermeidung Infekt./Schädig.

*Punkt liegt außerhalb des Diagramms.

Park-Klinik Weißensee
Patientenbefragung 2018
Zufriedenheitsanalyse

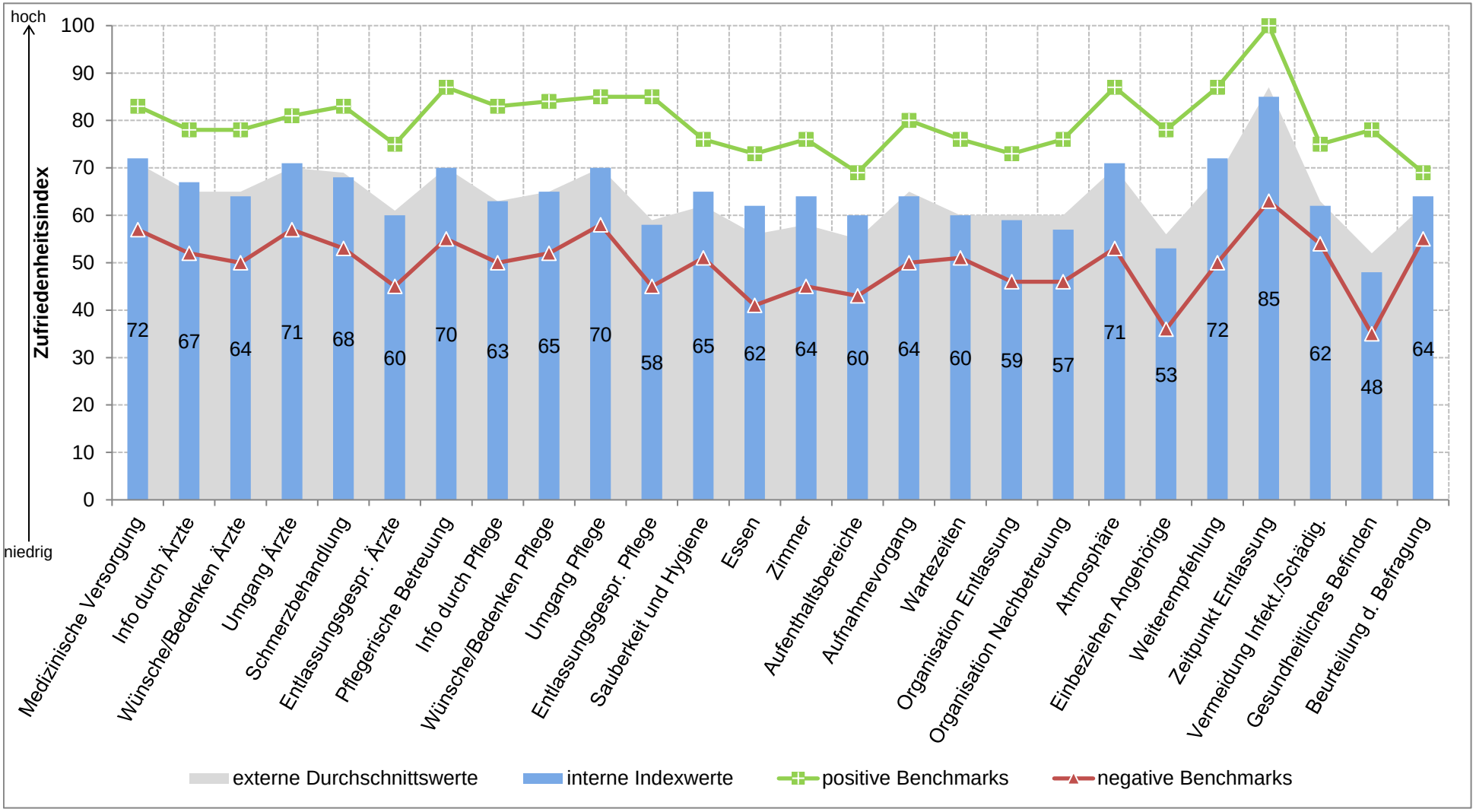
Zufriedenheitsindex		100 = ausgezeichnet; 75 = sehr gut; 50 = gut; 25 = weniger gut; 0 = schlecht bzw. 100 = voll und ganz; 75 = ja, sehr; 50 = ja; 25 = eher nicht; 0 = nein
intern	**extern**	
72	71	Die Qualität der medizinischen Versorgung war für mich…
67	65	Die Information durch die Ärztinnen/Ärzte im Krankenhaus war für mich…
64	65	Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung war für mich…
71	70	Der Umgang der Ärztinnen/Ärzte mit mir war für mich…
68	69	Die Schmerzbehandlung war für mich…
60	61	Das Entlassungsgespräch mit den Ärztinnen/Ärzten war für mich…
70	70	Die Qualität der pflegerischen Betreuung war für mich…
63	63	Die Information durch das Pflegepersonal im Krankenhaus war für mich…
65	65	Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch das Pflegepersonal war für mich…
70	70	Der Umgang des Pflegepersonals mit mir war für mich…
58	59	Das Entlassungsgespräch mit dem Pflegepersonal war für mich…
65	62	Die Sauberkeit und Hygiene waren für mich…
62	56	Das Essen war für mich…
64	58	Die Zimmer waren für mich…
60	55	Die Aufenthaltsbereiche waren für mich…
64	65	Der gesamte Aufnahmevorgang war für mich…
60	60	Die Wartezeiten (z. B. Labor, OP, Visiten, Röntgen) waren für mich…
59	60	Die Organisation meiner Entlassung war für mich…
57	60	Die Organisation meiner Nachbetreuung/Weiterbehandlung war für mich…
71	70	Empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Krankenhaus als wohltuend und menschlich?
53	56	Wurden die Angehörigen ausreichend mit einbezogen?
72	68	Würden Sie unser Krankenhaus Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?
85	87	Wie empfanden Sie rückblickend den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?*
62	63	Die Vorkehrungen zur Vermeidung von Infektionen und anderen möglichen Schädigungen waren…
48	52	Wie geht es Ihnen zurzeit gesundheitlich?
64	62	Wie beurteilen Sie diese Befragung?

Abweichungen vom Gesamtwert ≥ 5 sind farblich dargestellt

niedrigerer Wert

höherer Wert

Park-Klinik Weißensee
Patientenbefragung 2018
Benchmark extern



Anzahl der Vergleichseinrichtungen: 89

Park-Klinik Weißensee
Patientenbefragung 2018
Zufriedenheitsanalyse Zusatzitems Patientensicherheit (Werte absteigend sortiert)

Zufriedenheitsindex		100 = immer; 67 = oft; 33 = selten; 0 = nie
intern	extern	
88	87	Meine Privatsphäre wurde gewahrt.
87	87	Ich hatte beim Pflegepersonal das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.
86	85	Vor einer Untersuchung durch eine mir fremde Person wurde ich nach meinem Namen gefragt bzw. mit meinem Namen angesprochen.
86	85	Die Sanitärbereiche (Toiletten, Duschen etc.) waren sauber.
86	86	Die Reaktionszeit des Pflegepersonals auf mein Klingeln war angemessen.
86	87	Ich hatte bei den Ärztinnen und Ärzten das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.
85	83	Das Essen, das ich bekommen habe, war auf meine gesundheitliche Situation abgestimmt.
84	69	Das Pflegepersonal hat mit mir und nicht über mich gesprochen.
83	79	Haben Sie gesehen, dass sich das ärztliche Personal die Hände desinfiziert hat, bevor bzw. nachdem es Sie berührt hat?
83	80	Was die verschiedenen Ärztinnen/Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Erkrankung sagten, war widerspruchsfrei.
82	79	Mein Zimmer wurde gründlich genug gereinigt.
82	78	Haben Sie gesehen, dass sich die Pflegekräfte die Hände desinfiziert haben, bevor bzw. nachdem sie Sie berührt haben?
82	69	Die Ärztinnen/Ärzte haben mit mir und nicht über mich gesprochen.
81	80	Wenn ich mich unsicher auf den Beinen fühlte, waren Gehhilfen und Haltegriffe in erreichbarer Nähe.
80	77	Ich wurde verständlich über meine Medikamente aufgeklärt.

Park-Klinik Weißensee
Patientenbefragung 2018
Zufriedenheitsanalyse Zusatzitems Patientensicherheit (Werte absteigend sortiert)

Zufriedenheitsindex		100 = ja; 0 = nein
intern	extern	
99	98	Ich habe nur Medikamente (Tabletten, Infusionen…) bekommen, die für mich bestimmt waren.
98	96	Hatten Sie die Möglichkeit, sich selbst die Hände zu desinfizieren? (b. im öffentlichen Bereich)
98	97	Hatten Sie die Möglichkeit, sich selbst die Hände zu desinfizieren? (a. im Zimmerbereich)
97	94	Wurden Sie ausreichend darüber informiert, welche Risiken Ihre Narkose hat?
97	95	Ich wurde vollständig über die Risiken der Operation aufgeklärt.
96	90	Meine Wertsachen konnte ich sicher aufbewahren.
88	86	Jeder behandelnde Arzt/jede behandelnde Ärztin stellte sich beim Erstkontakt mit Namen und Funktion vor.
87	88	Ich habe den Eindruck, dass im Krankenhaus keine zusätzlichen Gesundheitsbeschwerden entstanden sind.
83	78	Der operierende Arzt hat den betroffenen Bereich gekennzeichnet.
82	82	Ich wurde darüber aufgeklärt, worauf ich nach meiner Entlassung achten muss.
81	83	Ich habe mit dem Arzt, der mich operierte, vor der Operation gesprochen.
76	74	Ich wusste, an wen ich mich mit Bedenken über meine Sicherheit hätte wenden können.
75	74	Ich fühlte mich ausreichend über Hygieneregeln aufgeklärt.
75	81	Jeder Pfleger/jede Schwester stellte sich beim Erstkontakt mit Namen und Funktion vor.
55	50	Mir wurden Behandlungsalternativen vorgestellt.

Park-Klinik Weißensee
Patientenbefragung 2018
Zufriedenheitsanalyse Zusatzitems Patientensicherheit

Zufriedenheitsindex		100 = immer; 67 = oft; 33 = selten; 0 = nie
intern	**extern**	
86	87	Ich hatte bei den Ärztinnen und Ärzten das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.
82	69	Die Ärztinnen/Ärzte haben mit mir und nicht über mich gesprochen.
83	80	Was die verschiedenen Ärztinnen/Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Erkrankung sagten, war widerspruchsfrei.
83	79	Haben Sie gesehen, dass sich das ärztliche Personal die Hände desinfiziert hat, bevor bzw. nachdem es Sie berührt hat?
87	87	Ich hatte beim Pflegepersonal das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.
86	86	Die Reaktionszeit des Pflegepersonals auf mein Klingeln war angemessen.
84	69	Das Pflegepersonal hat mit mir und nicht über mich gesprochen.
82	78	Haben Sie gesehen, dass sich die Pflegekräfte die Hände desinfiziert haben, bevor bzw. nachdem sie Sie berührt haben?
82	79	Mein Zimmer wurde gründlich genug gereinigt.
86	85	Die Sanitärbereiche (Toiletten, Duschen etc.) waren sauber.
80	77	Ich wurde verständlich über meine Medikamente aufgeklärt.
86	85	Vor einer Untersuchung durch eine mir fremde Person wurde ich nach meinem Namen gefragt bzw. mit meinem Namen angesprochen.
81	80	Wenn ich mich unsicher auf den Beinen fühlte, waren Gehhilfen und Haltegriffe in erreichbarer Nähe.
85	83	Das Essen, das ich bekommen habe, war auf meine gesundheitliche Situation abgestimmt.
88	87	Meine Privatsphäre wurde gewahrt.

Abweichungen vom Gesamtwert ≥ 5 sind farblich dargestellt

niedrigerer Wert

höherer Wert

Park-Klinik Weißensee
Patientenbefragung 2018
Zufriedenheitsanalyse Zusatzitems Patientensicherheit

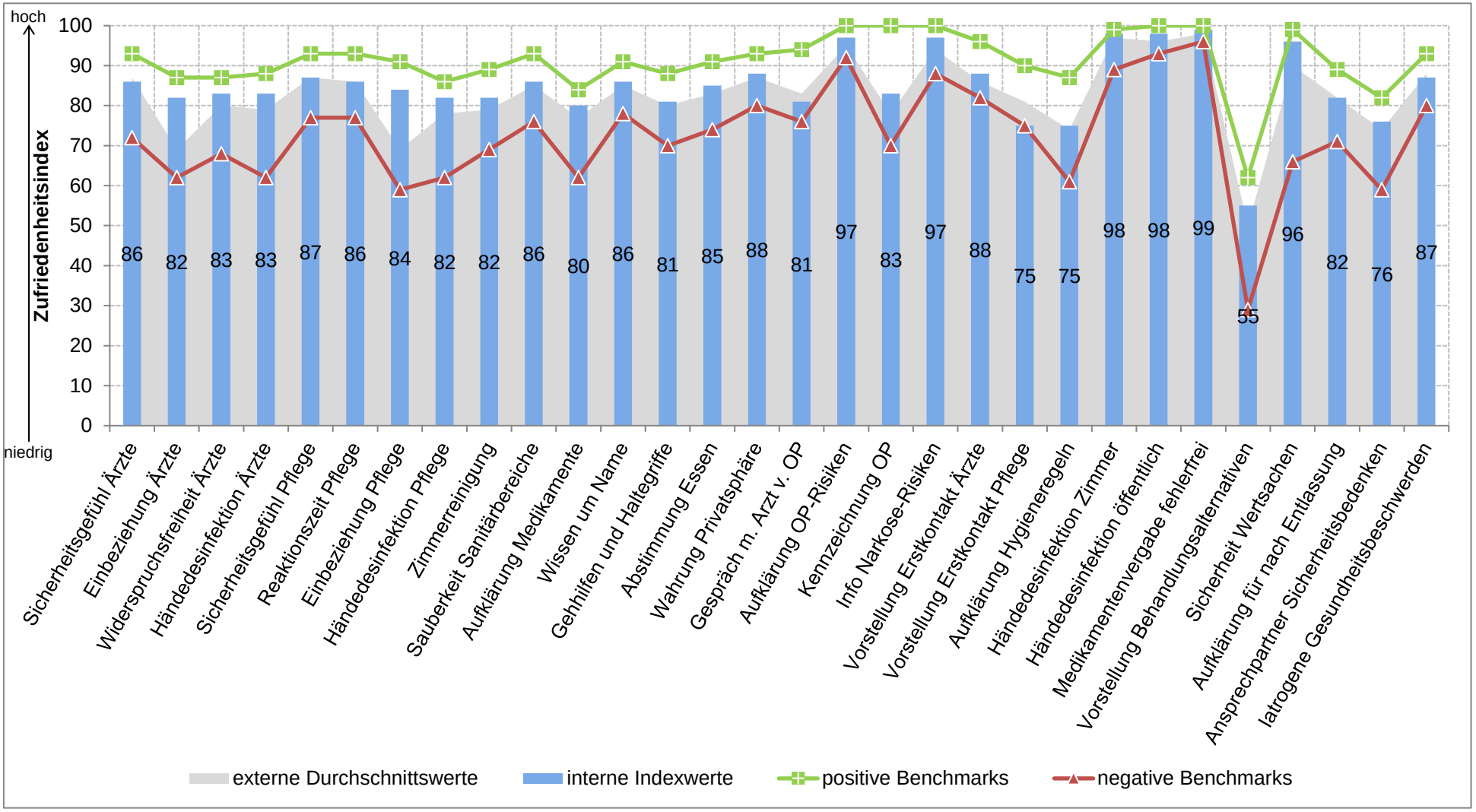
Zufriedenheitsindex		100 = ja; 0 = nein
intern	**extern**	
81	83	Ich habe mit dem Arzt, der mich operierte, vor der Operation gesprochen.
97	95	Ich wurde vollständig über die Risiken der Operation aufgeklärt.
83	78	Der operierende Arzt hat den betroffenen Bereich gekennzeichnet.
97	94	Wurden Sie ausreichend darüber informiert, welche Risiken Ihre Narkose hat?
88	86	Jeder behandelnde Arzt/jede behandelnde Ärztin stellte sich beim Erstkontakt mit Namen und Funktion vor.
75	81	Jeder Pfleger/jede Schwester stellte sich beim Erstkontakt mit Namen und Funktion vor.
75	74	Ich fühlte mich ausreichend über Hygieneregeln aufgeklärt.
98	97	Hatten Sie die Möglichkeit, sich selbst die Hände zu desinfizieren? (a. im Zimmerbereich)
98	96	Hatten Sie die Möglichkeit, sich selbst die Hände zu desinfizieren? (b. im öffentlichen Bereich)
99	98	Ich habe nur Medikamente (Tabletten, Infusionen…) bekommen, die für mich bestimmt waren.
55	50	Mir wurden Behandlungsalternativen vorgestellt.
96	90	Meine Wertsachen konnte ich sicher aufbewahren.
82	82	Ich wurde darüber aufgeklärt, worauf ich nach meiner Entlassung achten muss.
76	74	Ich wusste, an wen ich mich mit Bedenken über meine Sicherheit hätte wenden können.
87	88	Ich habe den Eindruck, dass im Krankenhaus keine zusätzlichen Gesundheitsbeschwerden entstanden sind.

Abweichungen vom Gesamtwert ≥ 5 sind farblich dargestellt

niedrigerer Wert

höherer Wert

Park-Klinik Weißensee
Patientenbefragung 2018
Benchmark extern Zusatzitems Patientensicherheit



Anzahl der Vergleichseinrichtungen: 18

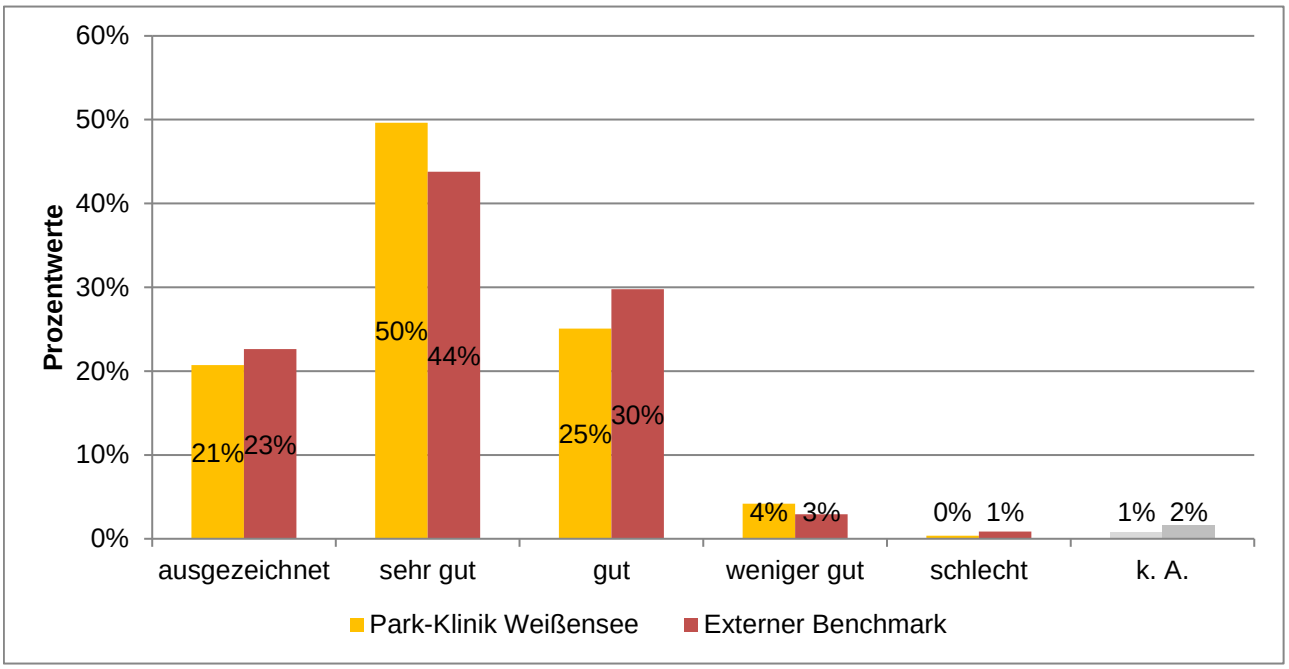
DETAILANALYSEN

PARK-KLINIK WEIßENSEE

PATIENTENBEFRAGUNG 2018

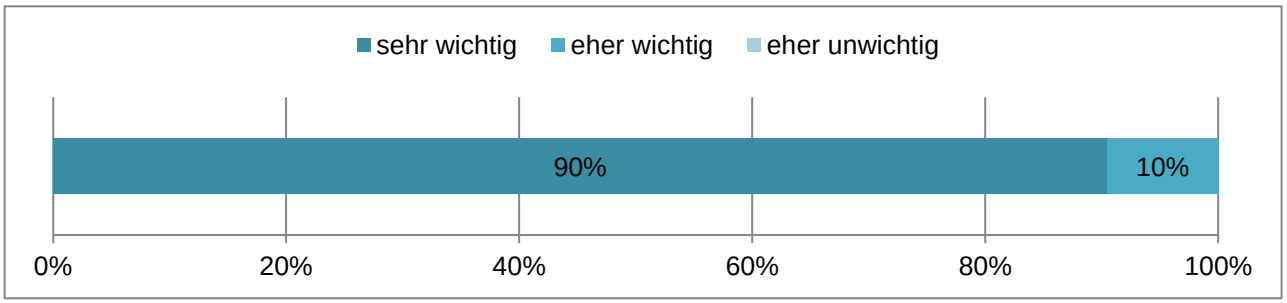
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Qualität der medizinischen Versorgung war für mich…



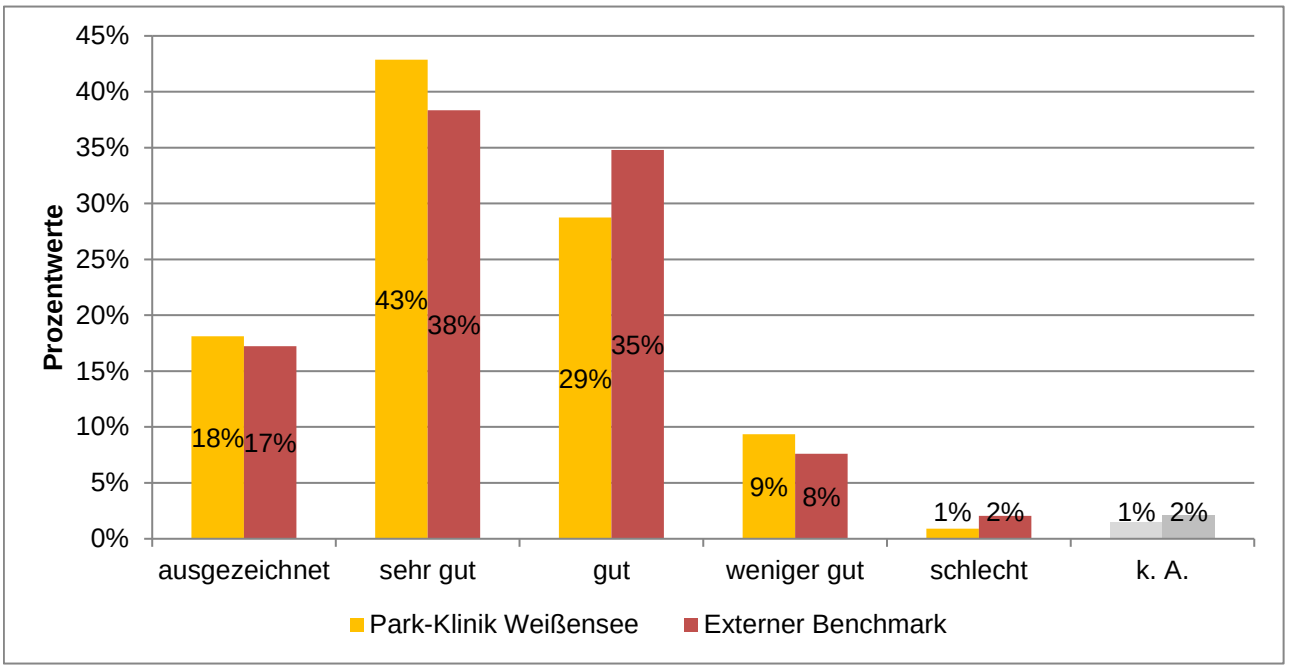
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	114	21%
sehr gut	273	50%
gut	138	25%
weniger gut	23	4%
schlecht	2	0%
k. A.	4	1%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	550	99%
Zufriedenheitsindex intern:	**72**	
Zufriedenheitsindex extern:	71	
Standardabweichung:	20	
Konfidenzintervall:	1,7	
Prioritätsindex:	**95**	



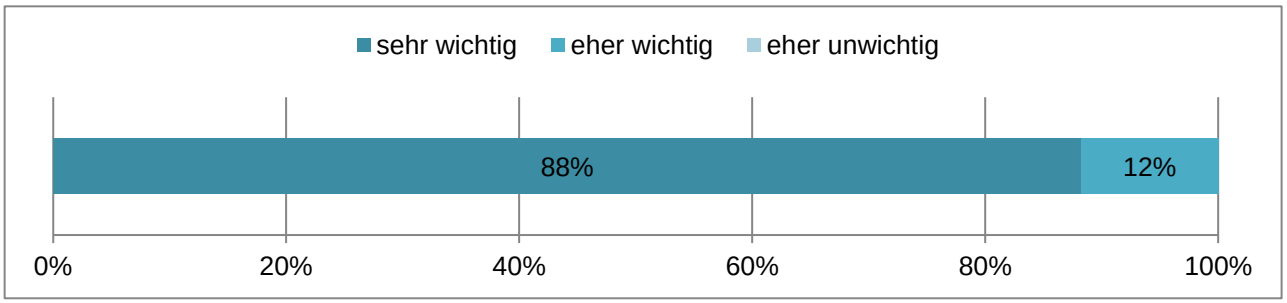
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Information durch die Ärztinnen/Ärzte im Krankenhaus war für mich…



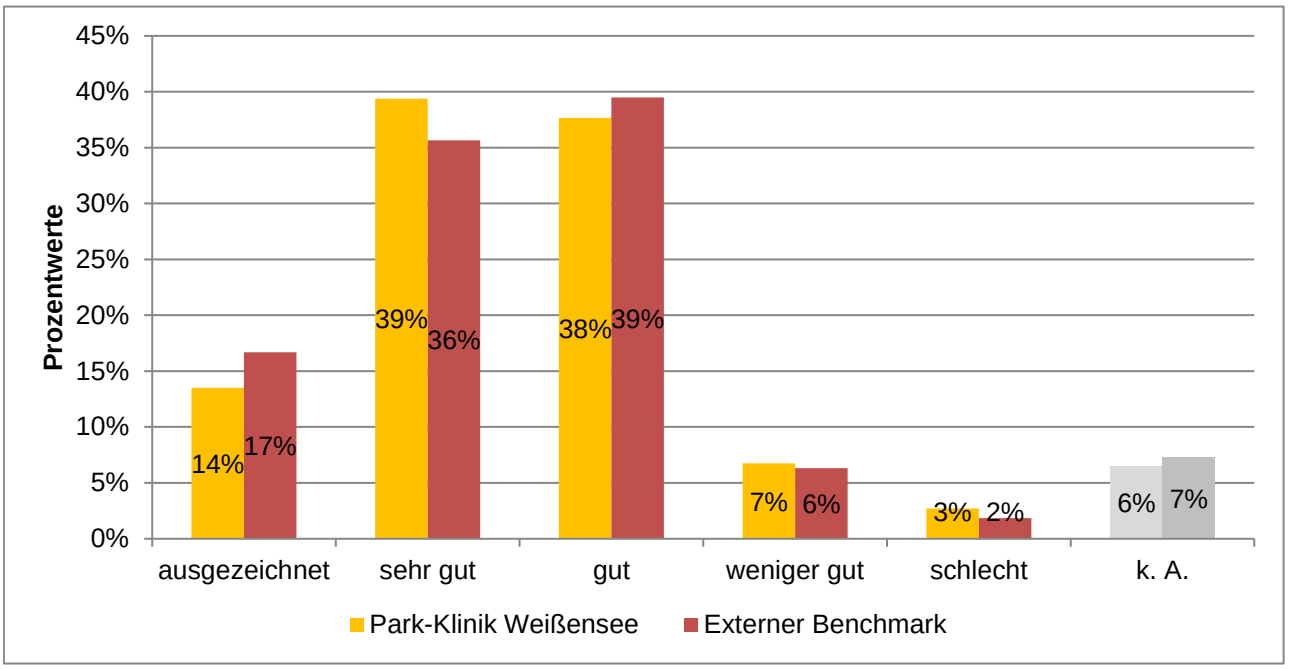
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	99	18%
sehr gut	234	43%
gut	157	29%
weniger gut	51	9%
schlecht	5	1%
k. A.	8	1%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	546	99%
Zufriedenheitsindex intern:	**67**	
Zufriedenheitsindex extern:	65	
Standardabweichung:	23	
Konfidenzintervall:	1,9	
Prioritätsindex:	**94**	



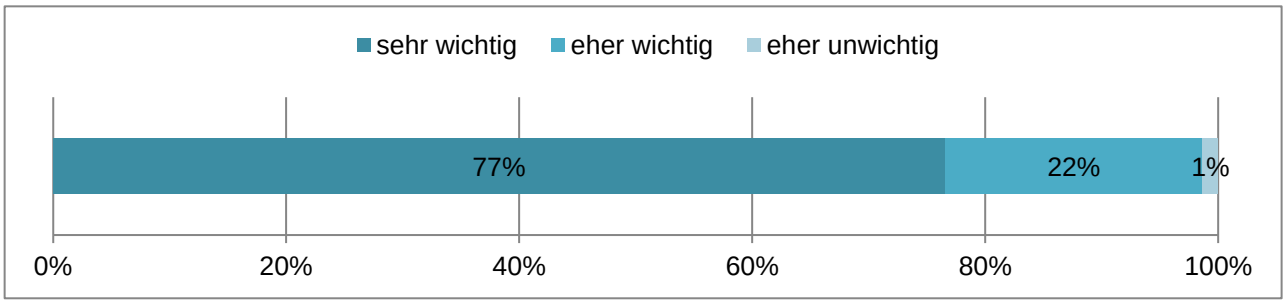
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung war für mich…



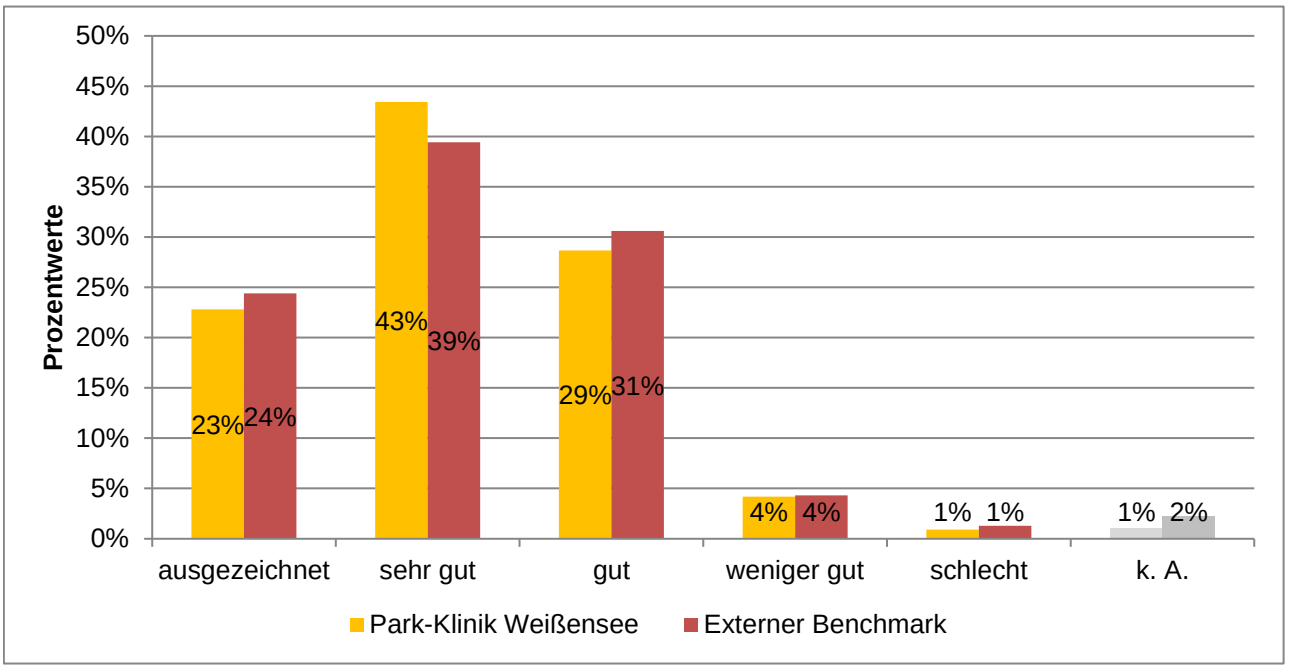
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	70	14%
sehr gut	204	39%
gut	195	38%
weniger gut	35	7%
schlecht	14	3%
k. A.	36	6%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	518	94%
Zufriedenheitsindex intern:	**64**	
Zufriedenheitsindex extern:	65	
Standardabweichung:	23	
Konfidenzintervall:	1,9	
Prioritätsindex:	**88**	



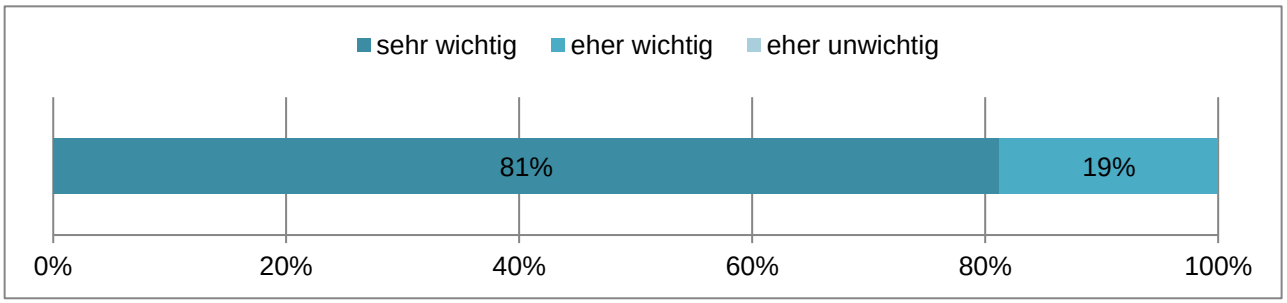
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Der Umgang der Ärztinnen/Ärzte mit mir war für mich…



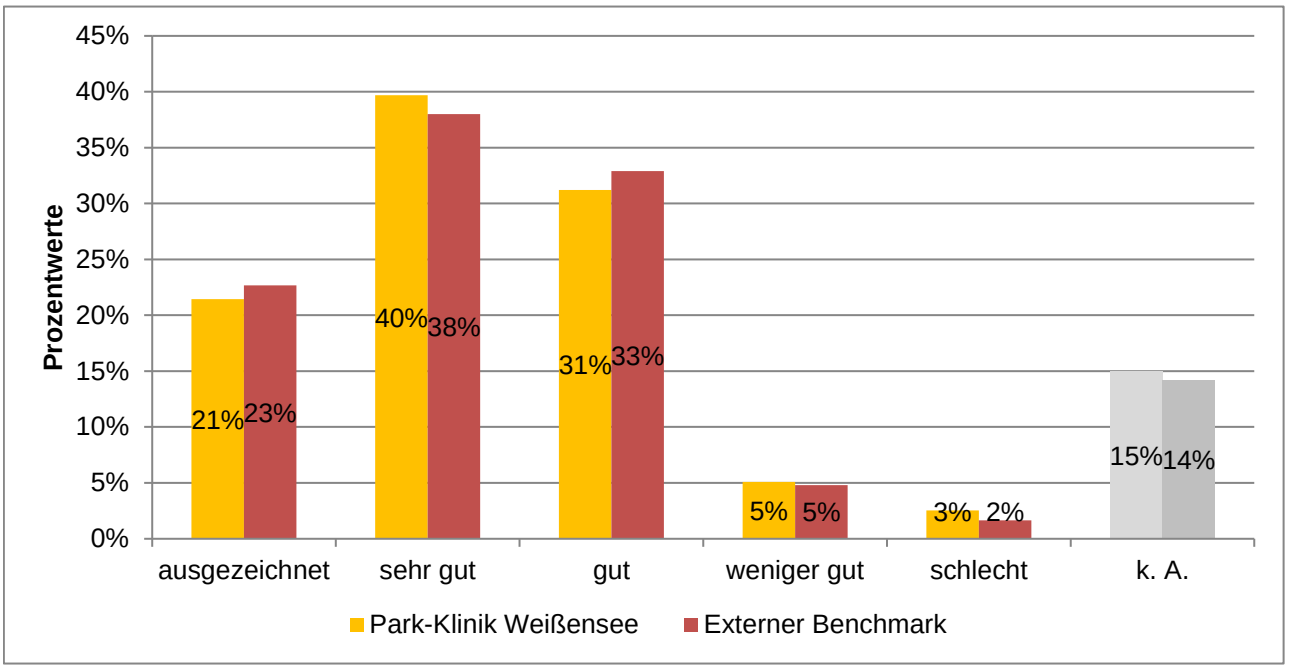
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	125	23%
sehr gut	238	43%
gut	157	29%
weniger gut	23	4%
schlecht	5	1%
k. A.	6	1%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	548	99%
Zufriedenheitsindex intern:	**71**	
Zufriedenheitsindex extern:	70	
Standardabweichung:	21	
Konfidenzintervall:	1,8	
Prioritätsindex:	**90**	



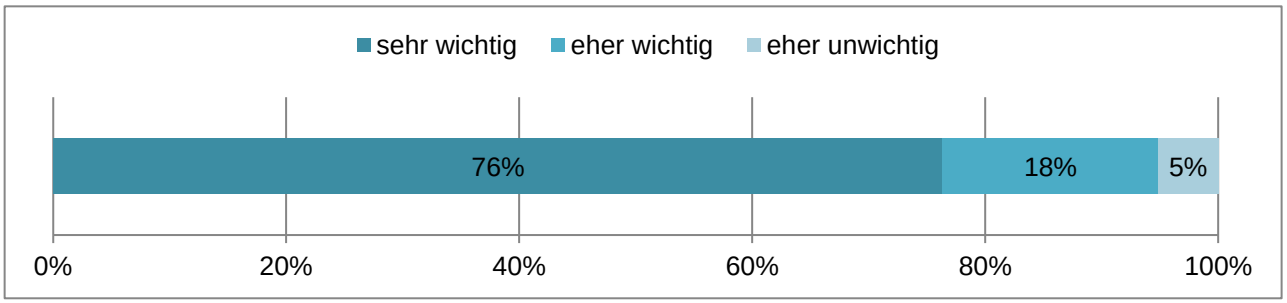
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Schmerzbehandlung war für mich…



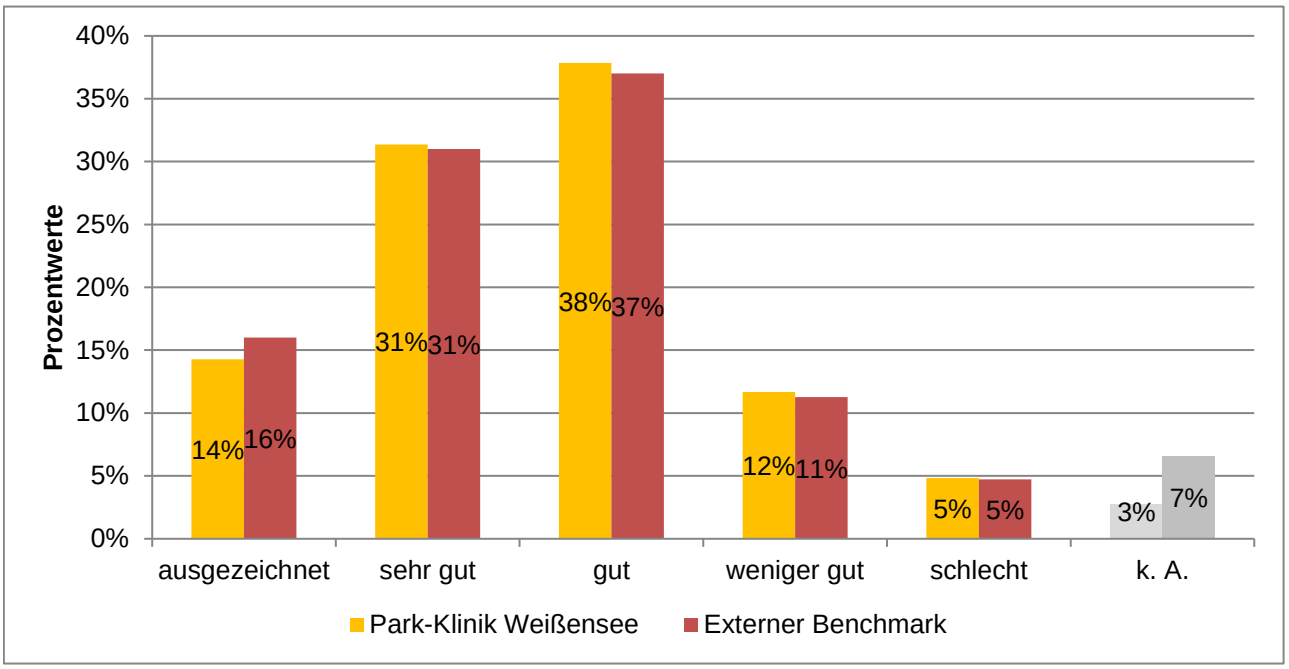
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	101	21%
sehr gut	187	40%
gut	147	31%
weniger gut	24	5%
schlecht	12	3%
k. A.	83	15%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	471	85%
Zufriedenheitsindex intern:	**68**	
Zufriedenheitsindex extern:	69	
Standardabweichung:	23	
Konfidenzintervall:	2,1	
Prioritätsindex:	**86**	



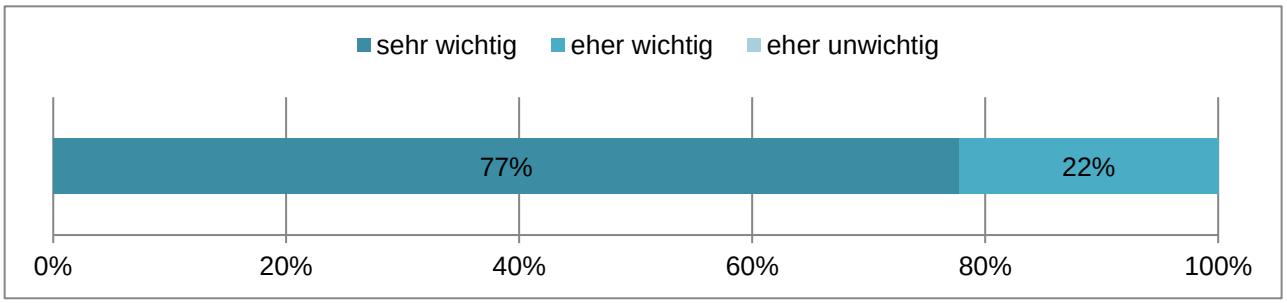
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Das Entlassungsgespräch mit den Ärztinnen/Ärzten war für mich…



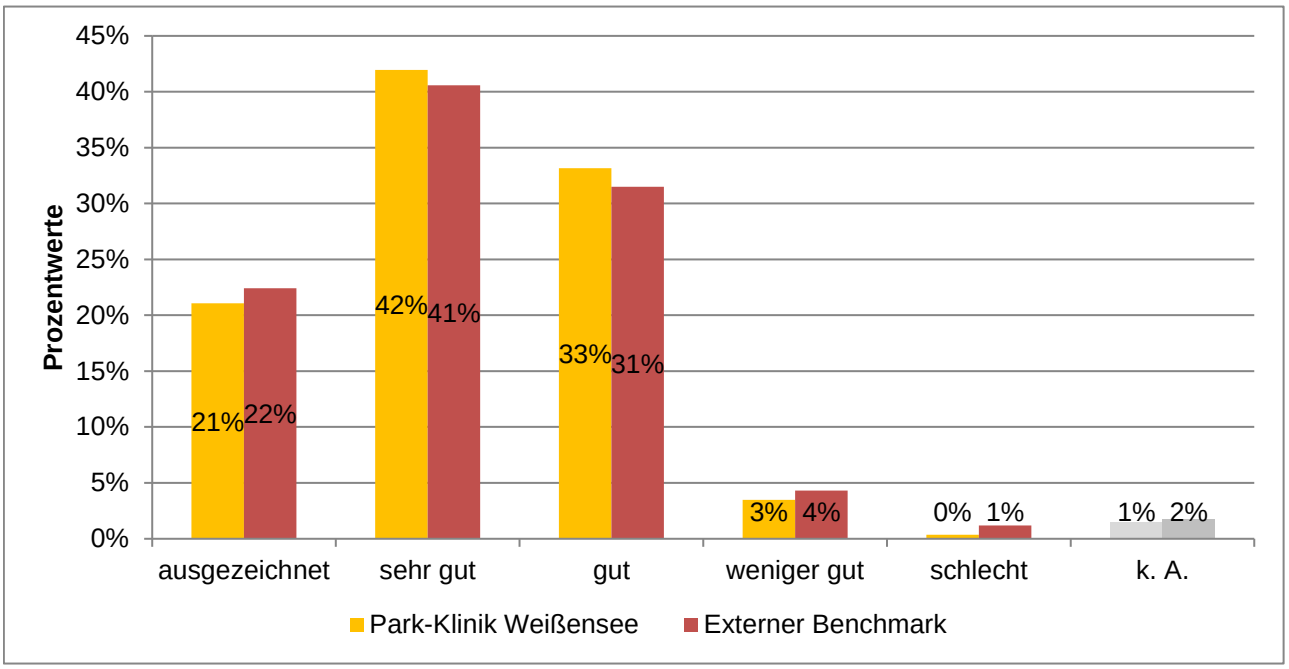
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	77	14%
sehr gut	169	31%
gut	204	38%
weniger gut	63	12%
schlecht	26	5%
k. A.	15	3%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	539	97%
Zufriedenheitsindex intern:	**60**	
Zufriedenheitsindex extern:	61	
Standardabweichung:	26	
Konfidenzintervall:	2,2	
Prioritätsindex:	**88**	



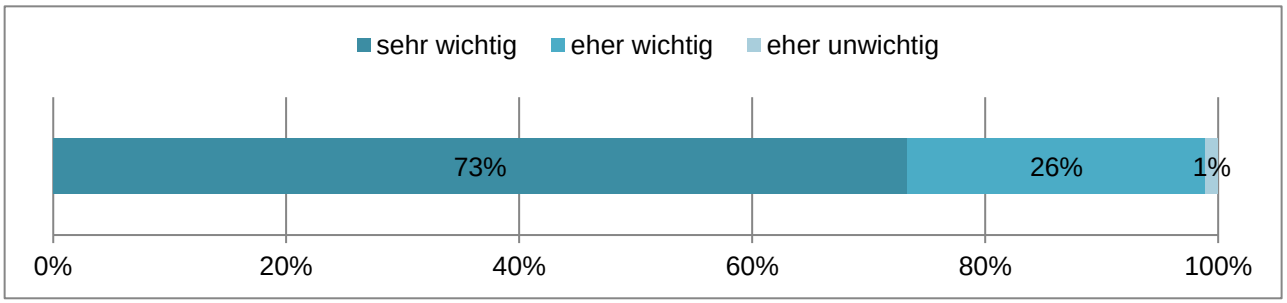
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Qualität der pflegerischen Betreuung war für mich…



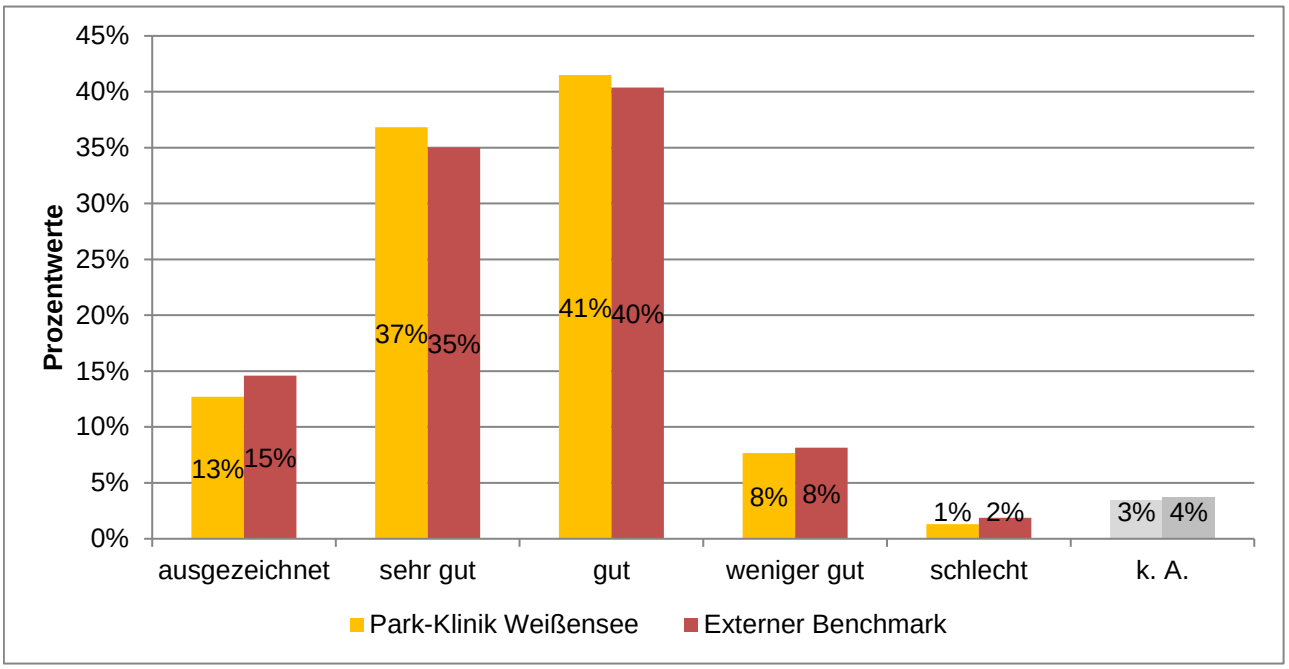
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	115	21%
sehr gut	229	42%
gut	181	33%
weniger gut	19	3%
schlecht	2	0%
k. A.	8	1%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	546	99%
Zufriedenheitsindex intern:	**70**	
Zufriedenheitsindex extern:	70	
Standardabweichung:	21	
Konfidenzintervall:	1,7	
Prioritätsindex:	**86**	



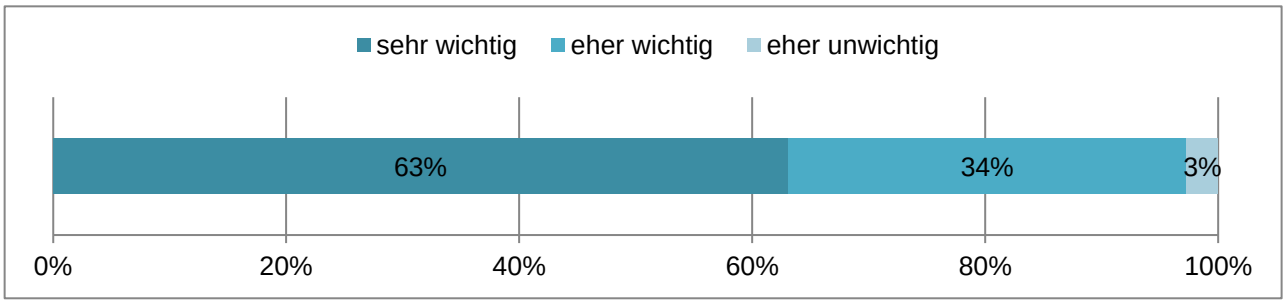
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Information durch das Pflegepersonal im Krankenhaus war für mich…



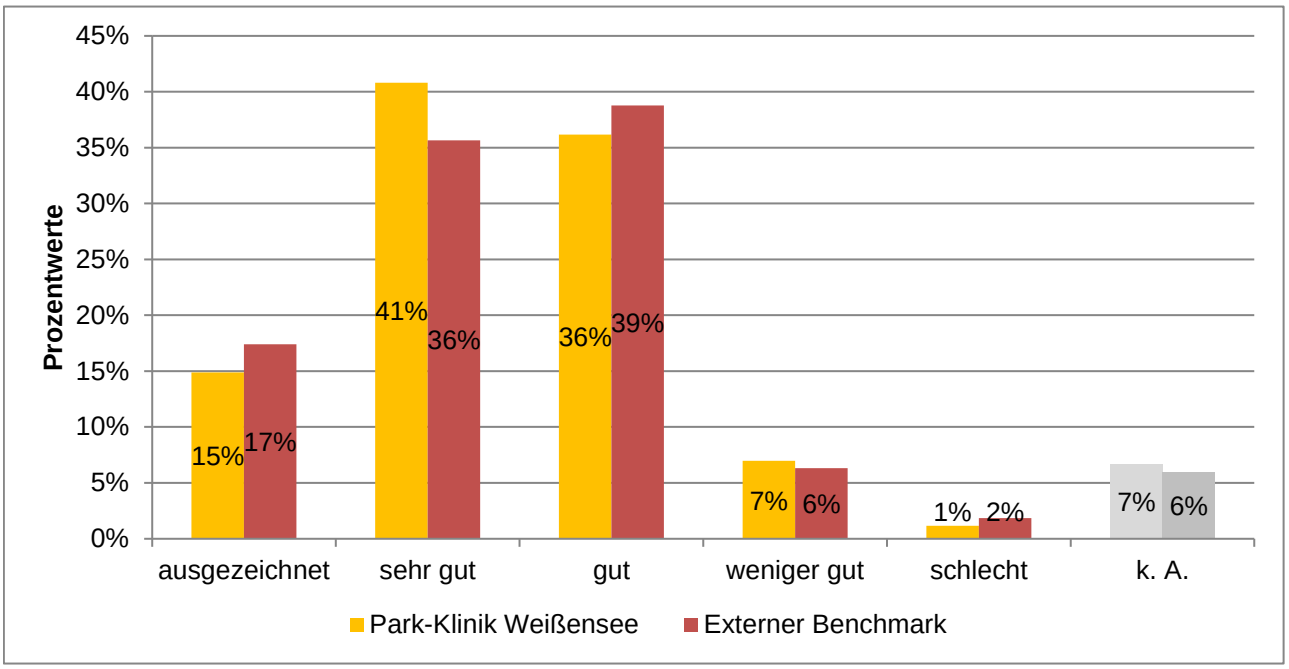
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	68	13%
sehr gut	197	37%
gut	222	41%
weniger gut	41	8%
schlecht	7	1%
k. A.	19	3%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	535	97%
Zufriedenheitsindex intern:	**63**	
Zufriedenheitsindex extern:	63	
Standardabweichung:	21	
Konfidenzintervall:	1,8	
Prioritätsindex:	**80**	



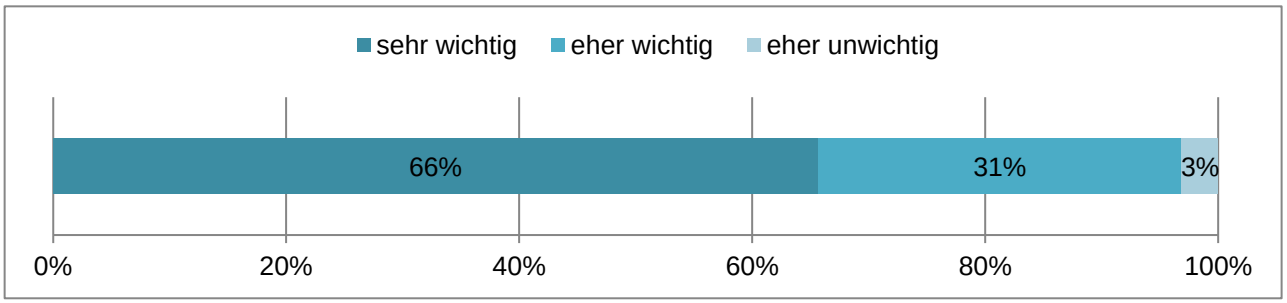
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch das Pflegepersonal war für mich…



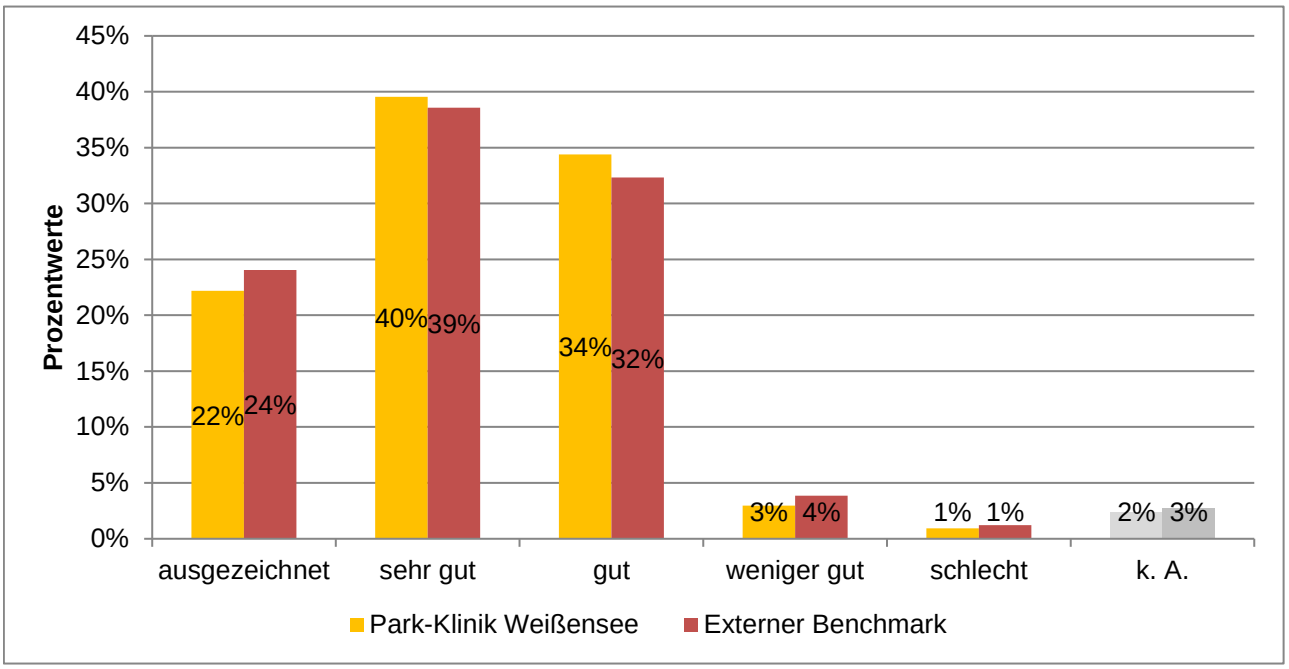
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	77	15%
sehr gut	211	41%
gut	187	36%
weniger gut	36	7%
schlecht	6	1%
k. A.	37	7%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	517	93%
Zufriedenheitsindex intern:	**65**	
Zufriedenheitsindex extern:	65	
Standardabweichung:	22	
Konfidenzintervall:	1,9	
Prioritätsindex:	**81**	



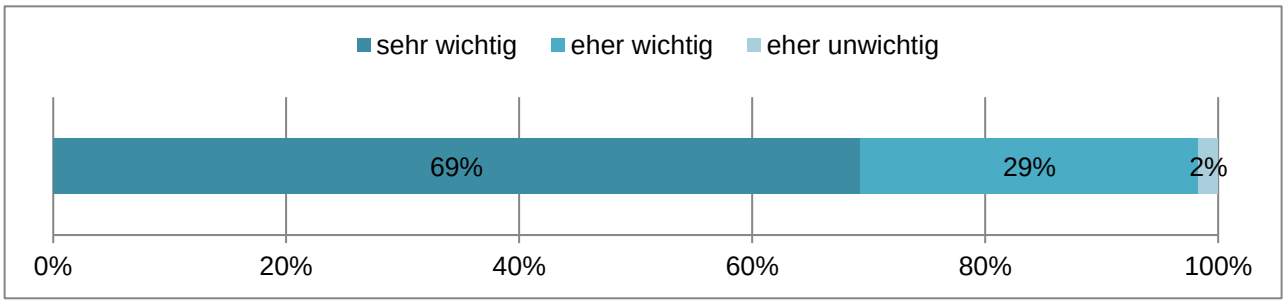
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Der Umgang des Pflegepersonals mit mir war für mich…



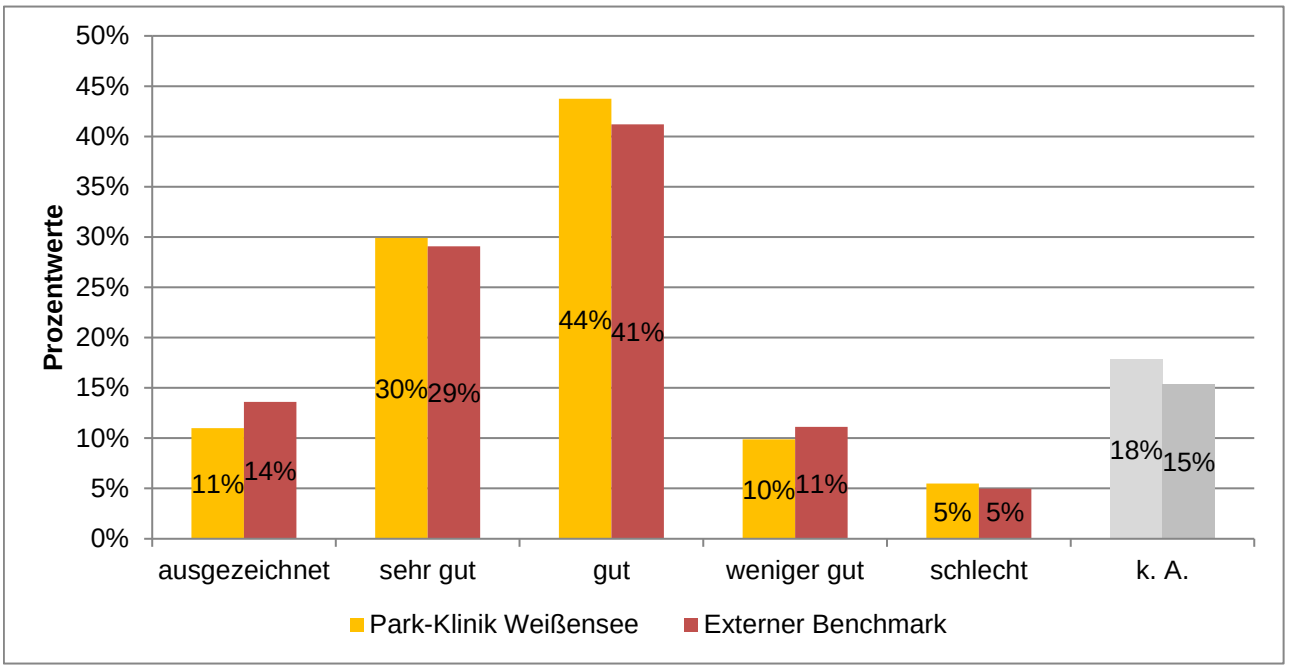
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	120	22%
sehr gut	214	40%
gut	186	34%
weniger gut	16	3%
schlecht	5	1%
k. A.	13	2%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	541	98%
Zufriedenheitsindex intern:	**70**	
Zufriedenheitsindex extern:	70	
Standardabweichung:	21	
Konfidenzintervall:	1,8	
Prioritätsindex:	**84**	



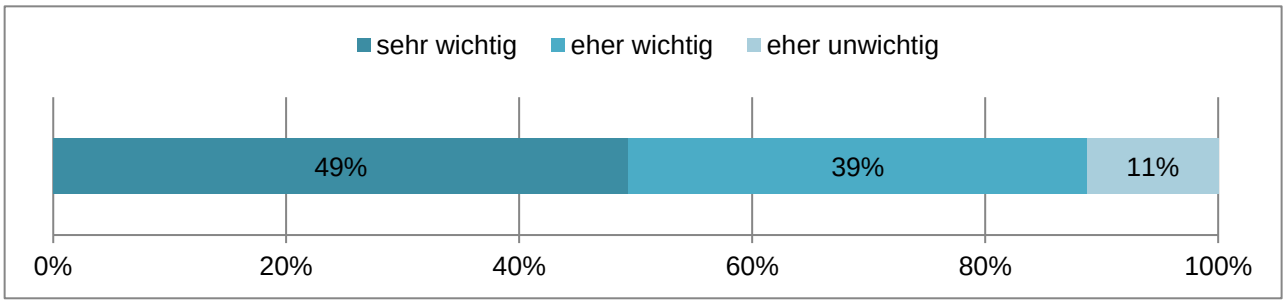
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Das Entlassungsgespräch mit dem Pflegepersonal war für mich…



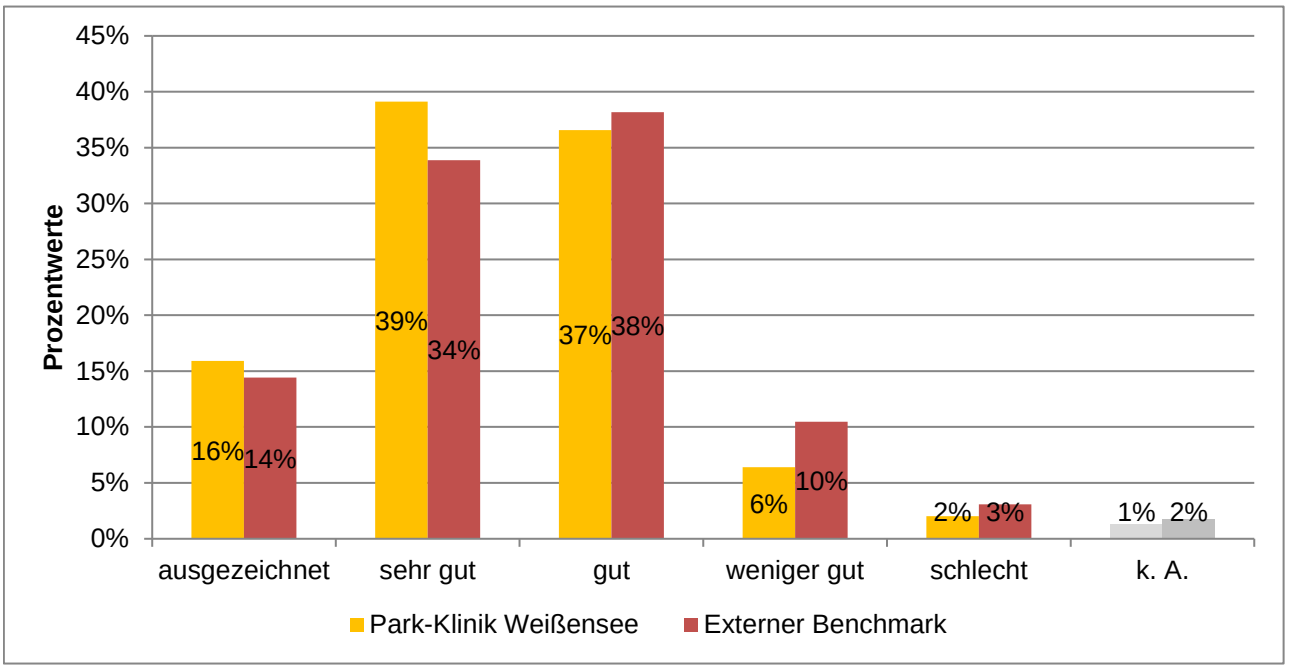
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	50	11%
sehr gut	136	30%
gut	199	44%
weniger gut	45	10%
schlecht	25	5%
k. A.	99	18%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	455	82%
Zufriedenheitsindex intern:	**58**	
Zufriedenheitsindex extern:	59	
Standardabweichung:	25	
Konfidenzintervall:	2,3	
Prioritätsindex:	**69**	



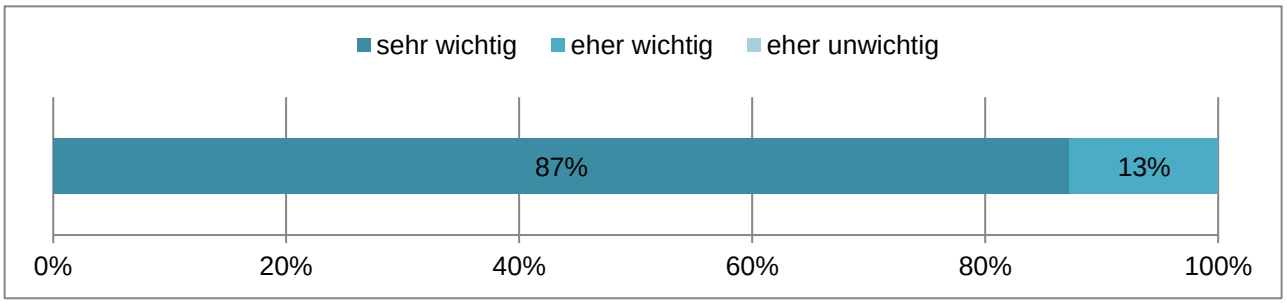
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Sauberkeit und Hygiene waren für mich…



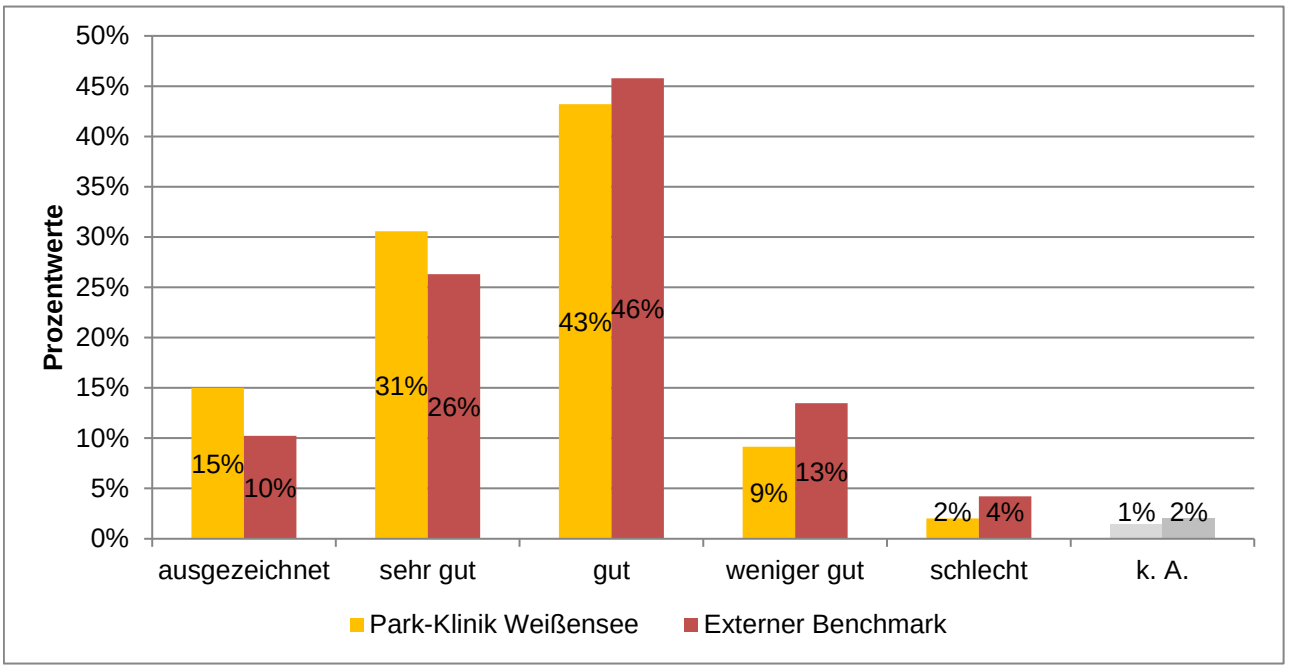
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	87	16%
sehr gut	214	39%
gut	200	37%
weniger gut	35	6%
schlecht	11	2%
k. A.	7	1%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	547	99%
Zufriedenheitsindex intern:	**65**	
Zufriedenheitsindex extern:	62	
Standardabweichung:	22	
Konfidenzintervall:	1,9	
Prioritätsindex:	**93**	



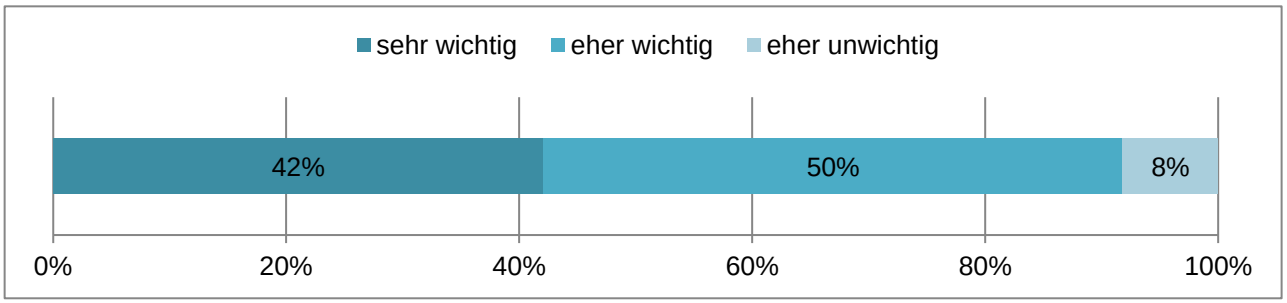
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Das Essen war für mich…



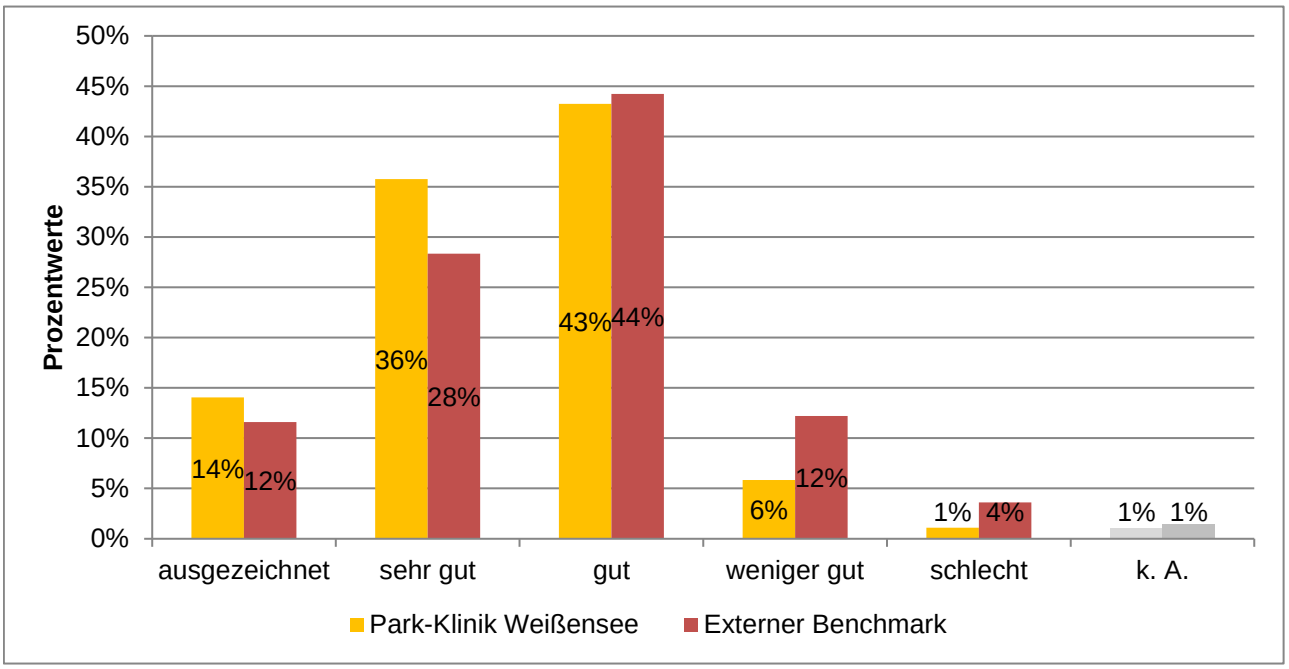
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	82	15%
sehr gut	167	31%
gut	236	43%
weniger gut	50	9%
schlecht	11	2%
k. A.	8	1%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	546	99%
Zufriedenheitsindex intern:	**62**	
Zufriedenheitsindex extern:	56	
Standardabweichung:	23	
Konfidenzintervall:	1,9	
Prioritätsindex:	**67**	



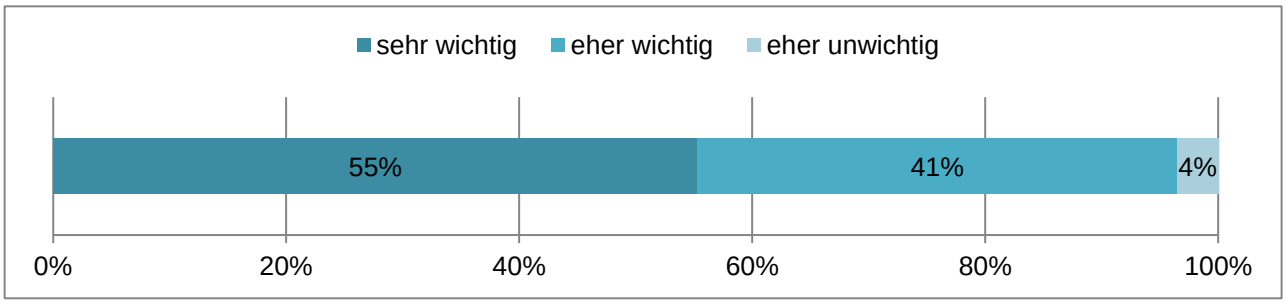
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Zimmer waren für mich…



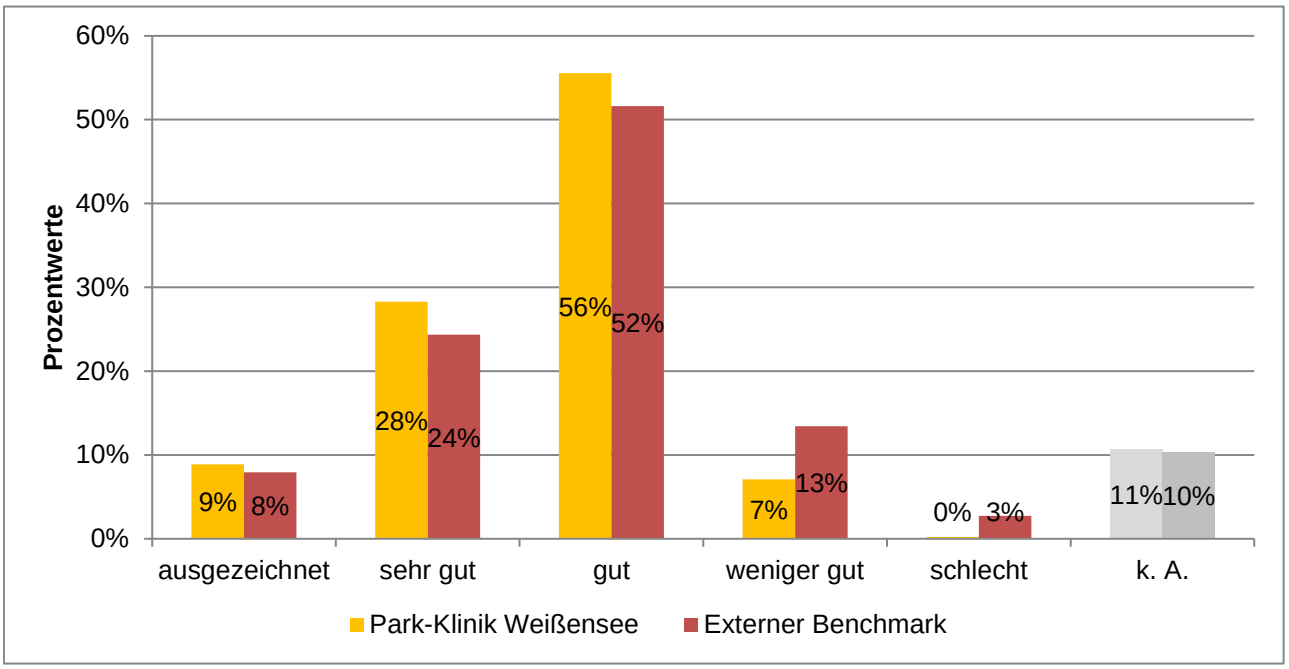
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	77	14%
sehr gut	196	36%
gut	237	43%
weniger gut	32	6%
schlecht	6	1%
k. A.	6	1%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	548	99%
Zufriedenheitsindex intern:	**64**	
Zufriedenheitsindex extern:	58	
Standardabweichung:	21	
Konfidenzintervall:	1,8	
Prioritätsindex:	**76**	



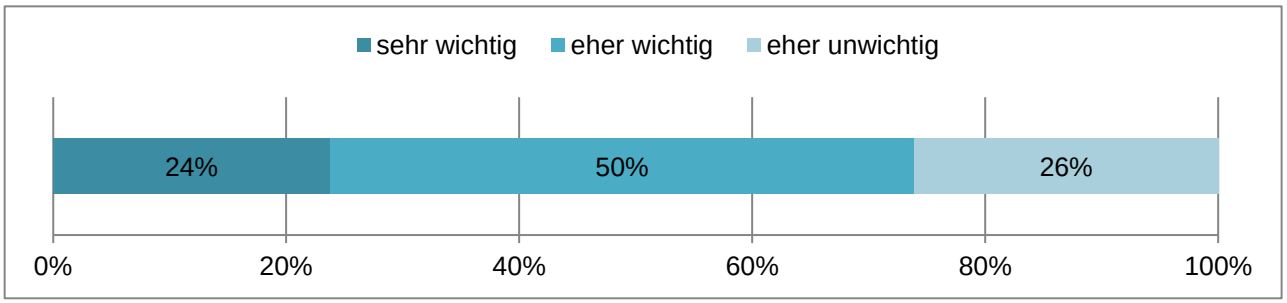
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Aufenthaltsbereiche waren für mich…



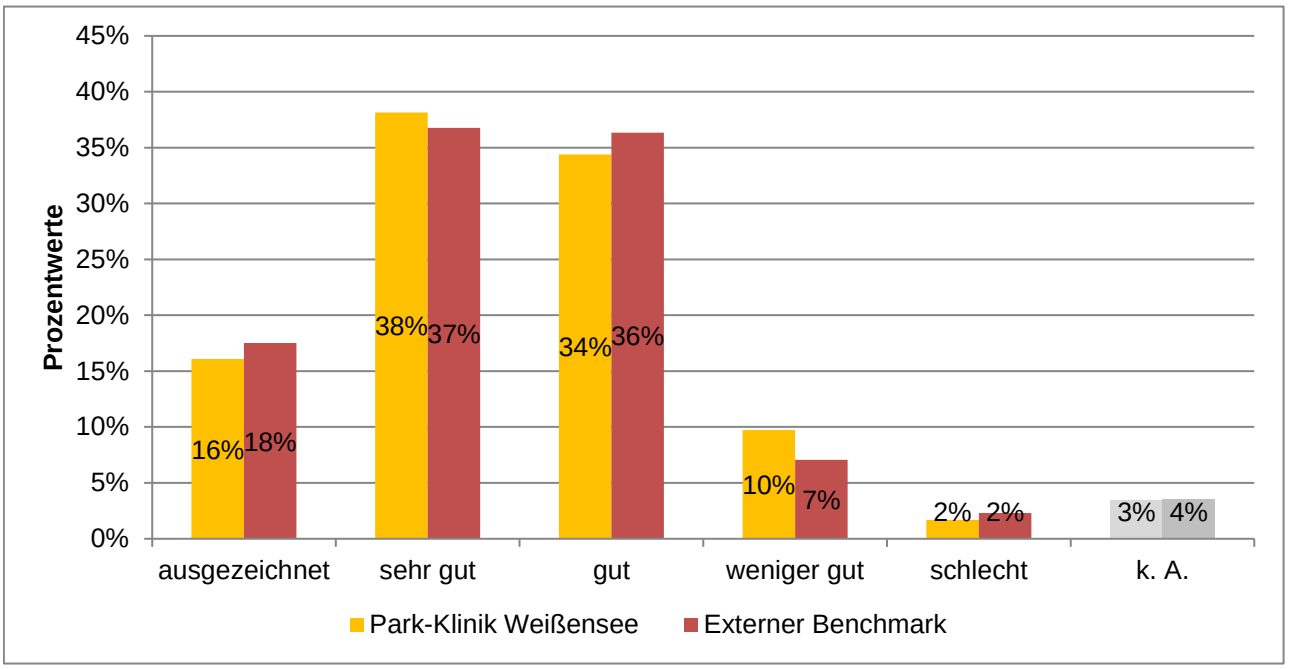
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	44	9%
sehr gut	140	28%
gut	275	56%
weniger gut	35	7%
schlecht	1	0%
k. A.	59	11%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	495	89%
Zufriedenheitsindex intern:	**60**	
Zufriedenheitsindex extern:	55	
Standardabweichung:	19	
Konfidenzintervall:	1,7	
Prioritätsindex:	**49**	



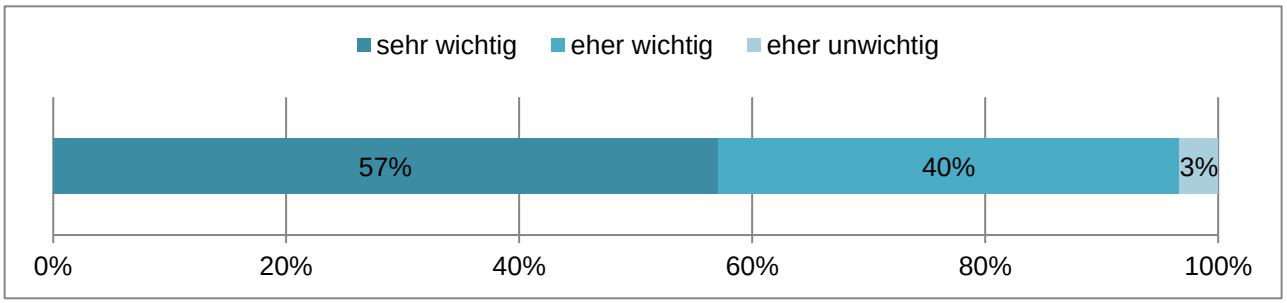
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Der gesamte Aufnahmevorgang war für mich…



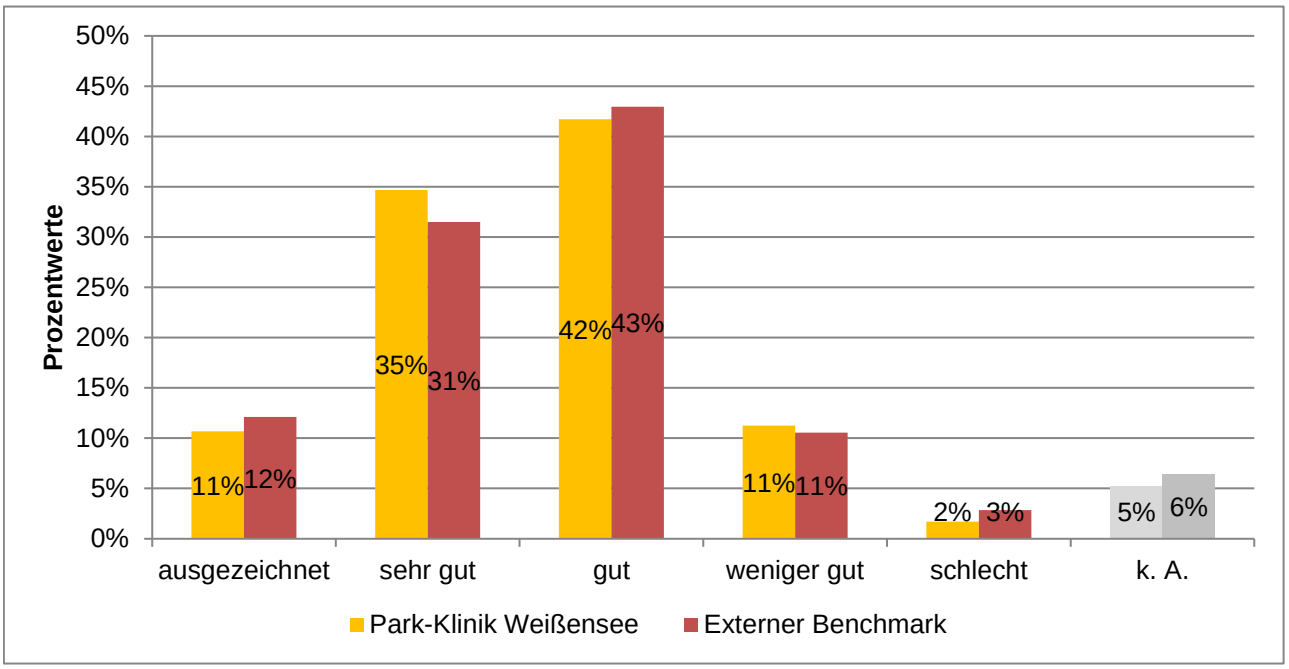
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	86	16%
sehr gut	204	38%
gut	184	34%
weniger gut	52	10%
schlecht	9	2%
k. A.	19	3%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	535	97%
Zufriedenheitsindex intern:	**64**	
Zufriedenheitsindex extern:	65	
Standardabweichung:	23	
Konfidenzintervall:	2,0	
Prioritätsindex:	**77**	



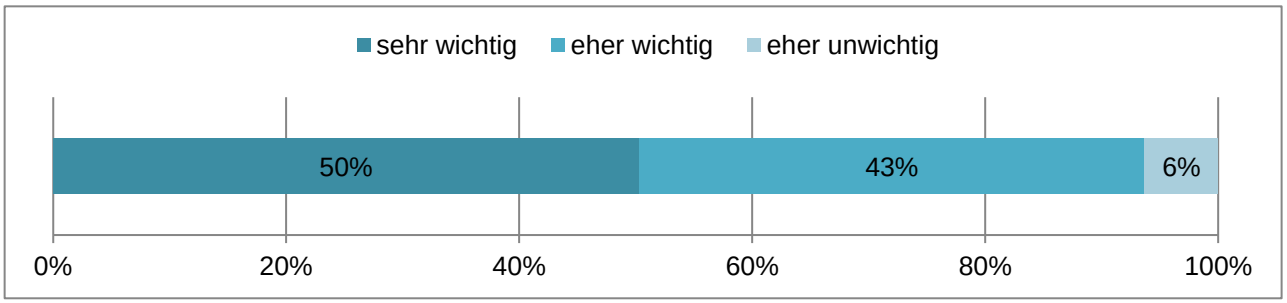
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Wartezeiten (z. B. Labor, OP, Visiten, Röntgen) waren für mich…



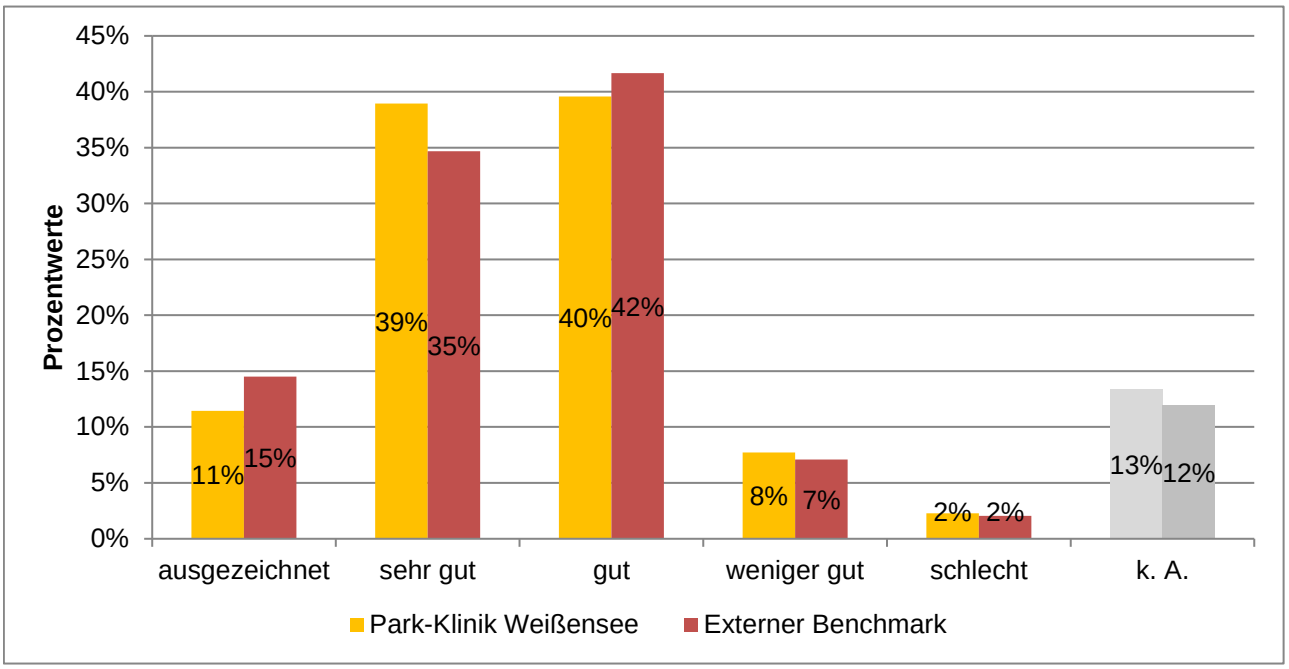
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	56	11%
sehr gut	182	35%
gut	219	42%
weniger gut	59	11%
schlecht	9	2%
k. A.	29	5%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	525	95%
Zufriedenheitsindex intern:	**60**	
Zufriedenheitsindex extern:	60	
Standardabweichung:	22	
Konfidenzintervall:	1,9	
Prioritätsindex:	**72**	



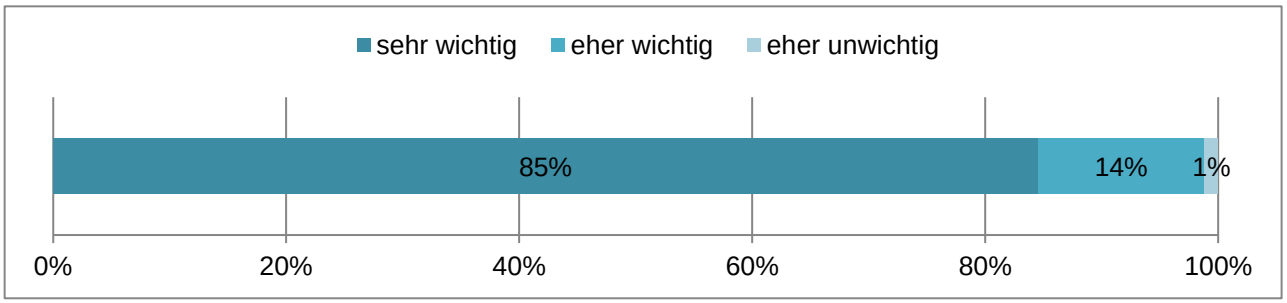
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Vorkehrungen zur Vermeidung von Infektionen und anderen möglichen Schädigungen waren…



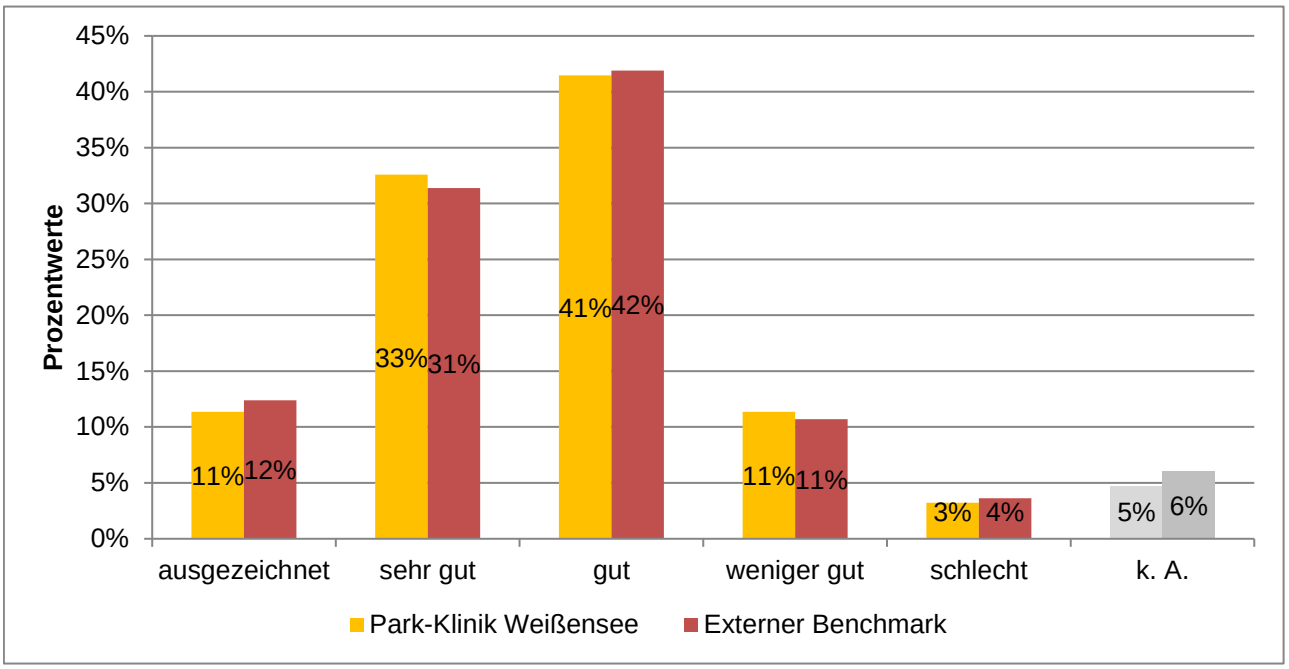
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	55	11%
sehr gut	187	39%
gut	190	40%
weniger gut	37	8%
schlecht	11	2%
k. A.	74	13%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	480	87%
Zufriedenheitsindex intern:	**62**	
Zufriedenheitsindex extern:	63	
Standardabweichung:	22	
Konfidenzintervall:	2,0	
Prioritätsindex:	**92**	



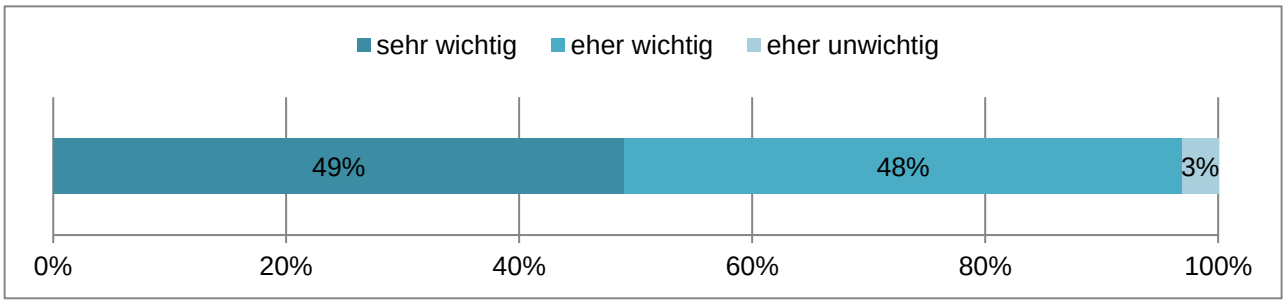
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Organisation meiner Entlassung war für mich…



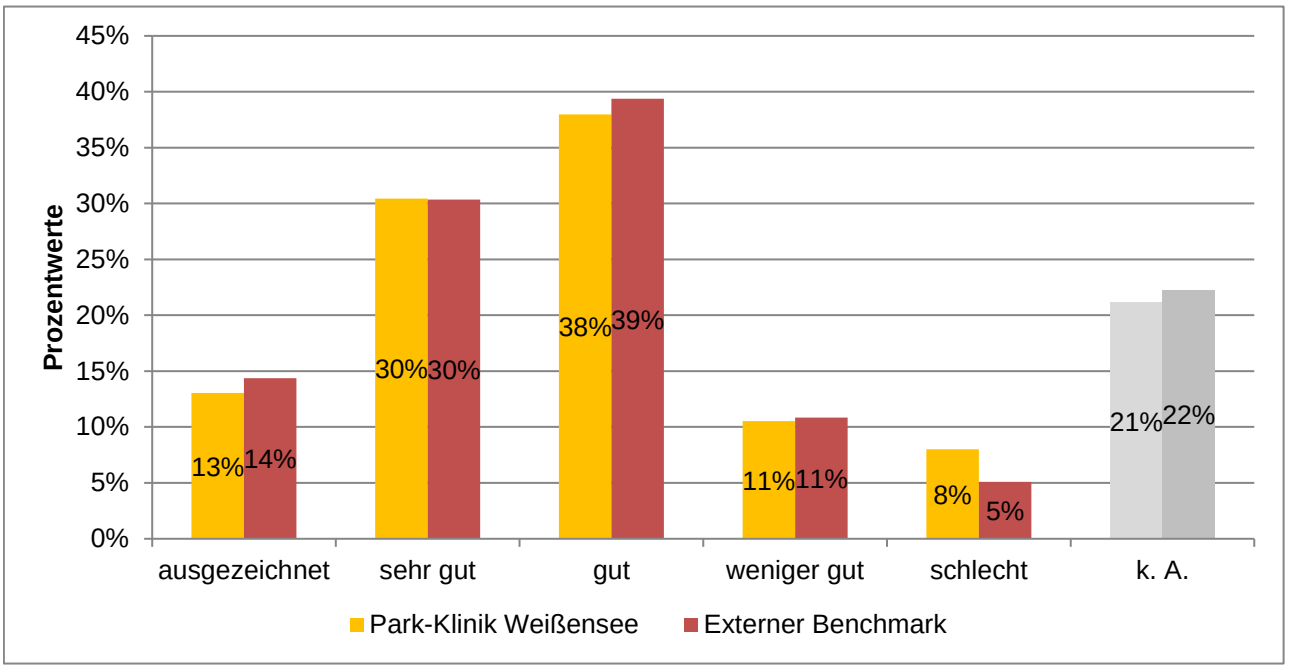
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	60	11%
sehr gut	172	33%
gut	219	41%
weniger gut	60	11%
schlecht	17	3%
k. A.	26	5%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	528	95%
Zufriedenheitsindex intern:	**59**	
Zufriedenheitsindex extern:	60	
Standardabweichung:	23	
Konfidenzintervall:	2,0	
Prioritätsindex:	**73**	



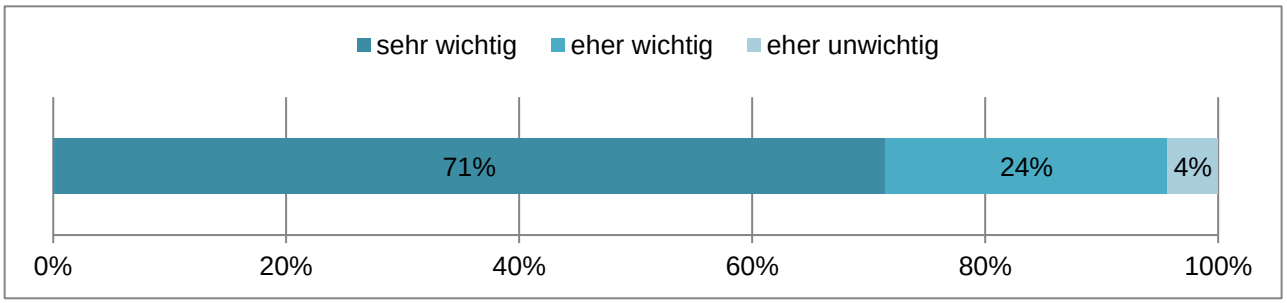
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Organisation meiner Nachbetreuung/Weiterbehandlung war für mich…



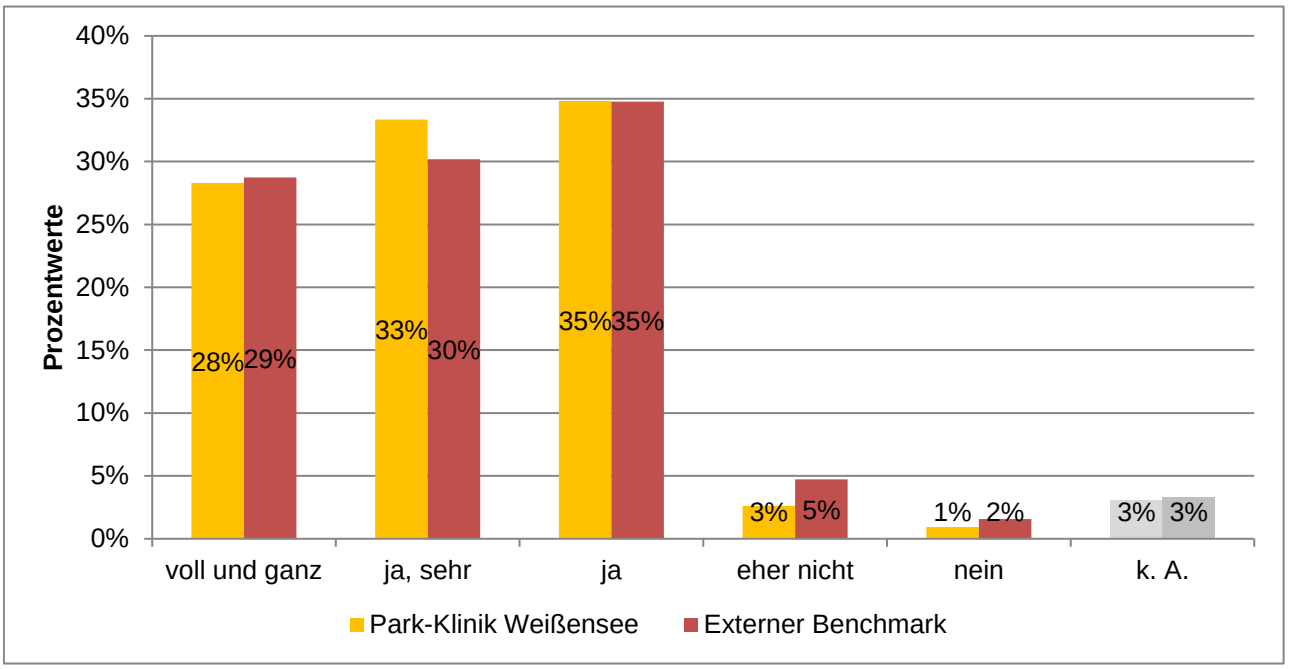
	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	57	13%
sehr gut	133	30%
gut	166	38%
weniger gut	46	11%
schlecht	35	8%
k. A.	117	21%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	437	79%
Zufriedenheitsindex intern:	**57**	
Zufriedenheitsindex extern:	60	
Standardabweichung:	27	
Konfidenzintervall:	2,5	
Prioritätsindex:	**84**	



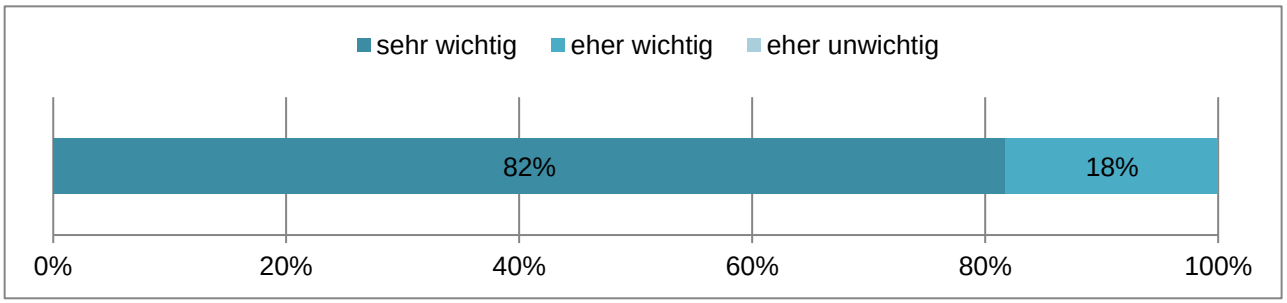
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Krankenhaus als wohltuend und menschlich?



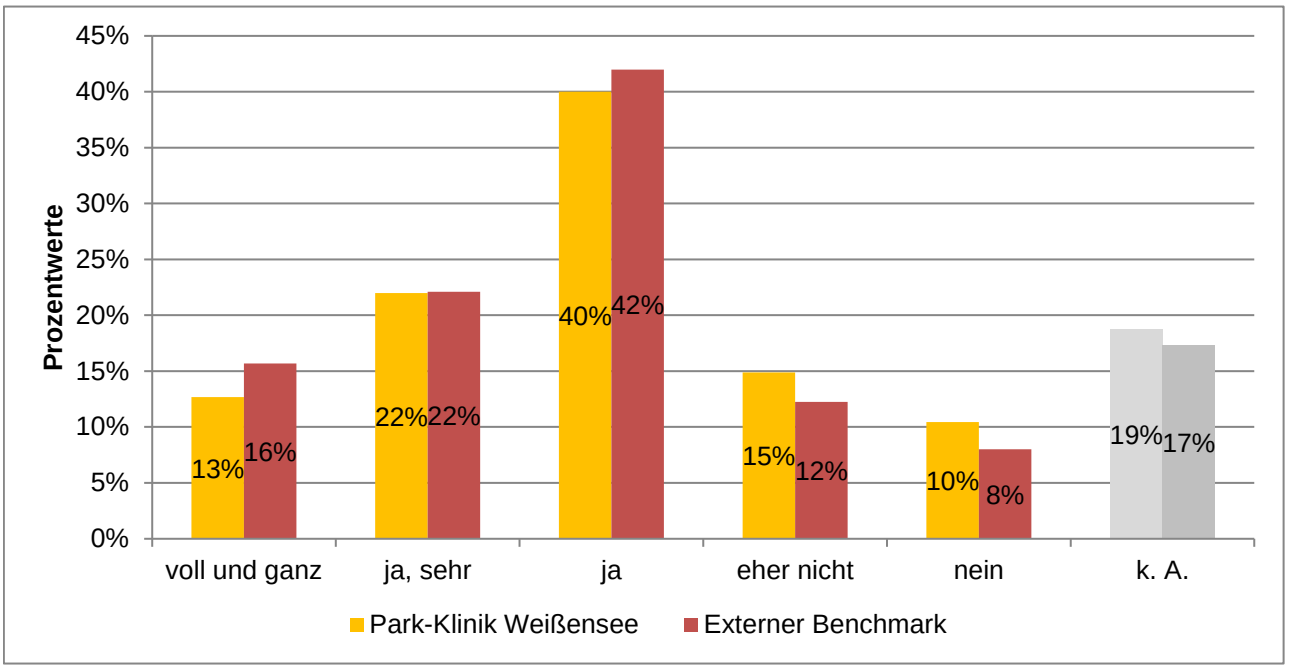
	Häufigkeiten	Prozentwerte
voll und ganz	152	28%
ja, sehr	179	33%
ja	187	35%
eher nicht	14	3%
nein	5	1%
k. A.	17	3%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	537	97%
Zufriedenheitsindex intern:	**71**	
Zufriedenheitsindex extern:	70	
Standardabweichung:	22	
Konfidenzintervall:	1,9	
Prioritätsindex:	**91**	



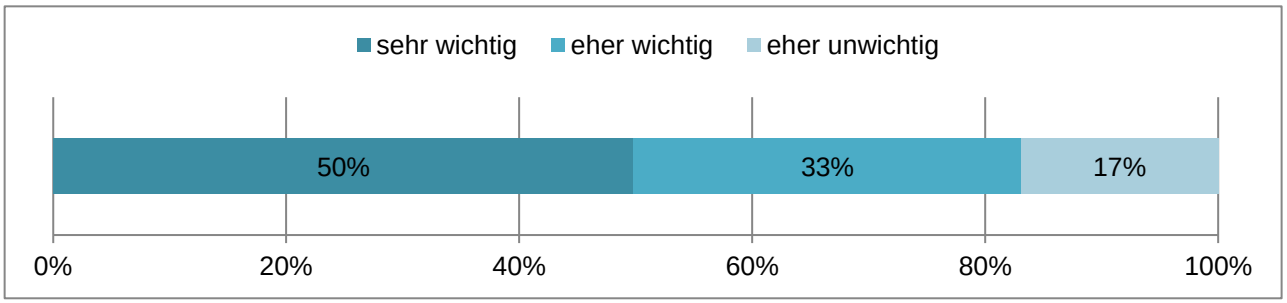
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Wurden die Angehörigen ausreichend mit einbezogen?



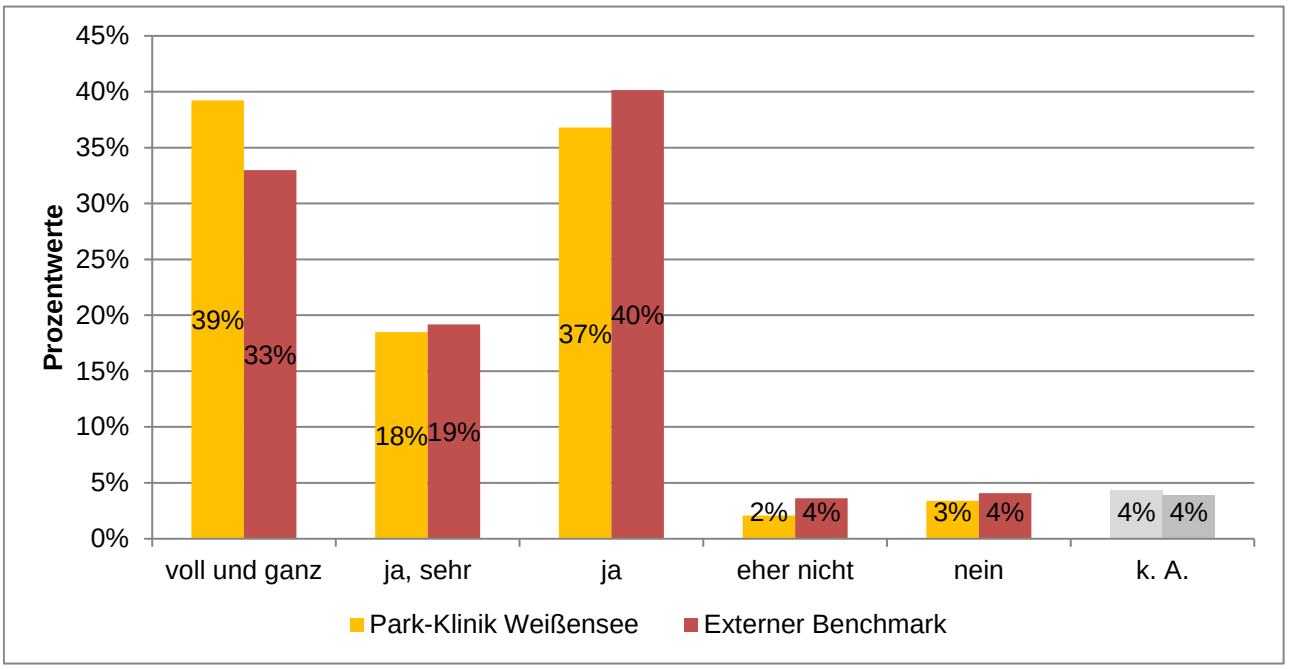
	Häufigkeiten	Prozentwerte
voll und ganz	57	13%
ja, sehr	99	22%
ja	180	40%
eher nicht	67	15%
nein	47	10%
k. A.	104	19%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	450	81%
Zufriedenheitsindex intern:	**53**	
Zufriedenheitsindex extern:	56	
Standardabweichung:	28	
Konfidenzintervall:	2,6	
Prioritätsindex:	**66**	



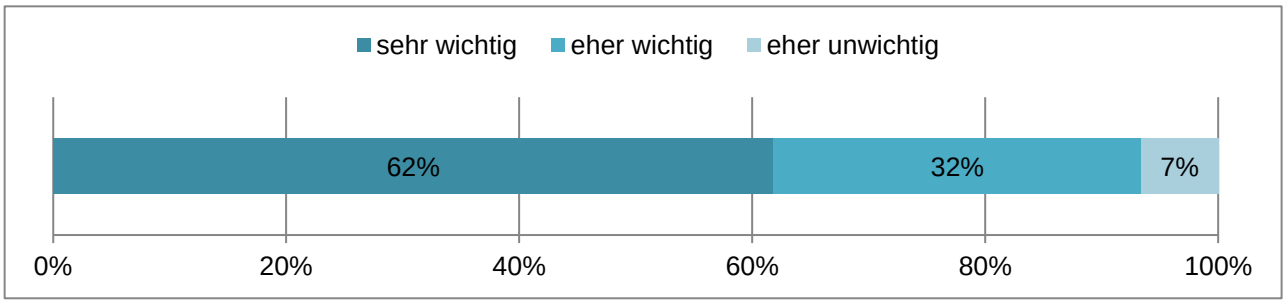
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Würden Sie unser Krankenhaus Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?



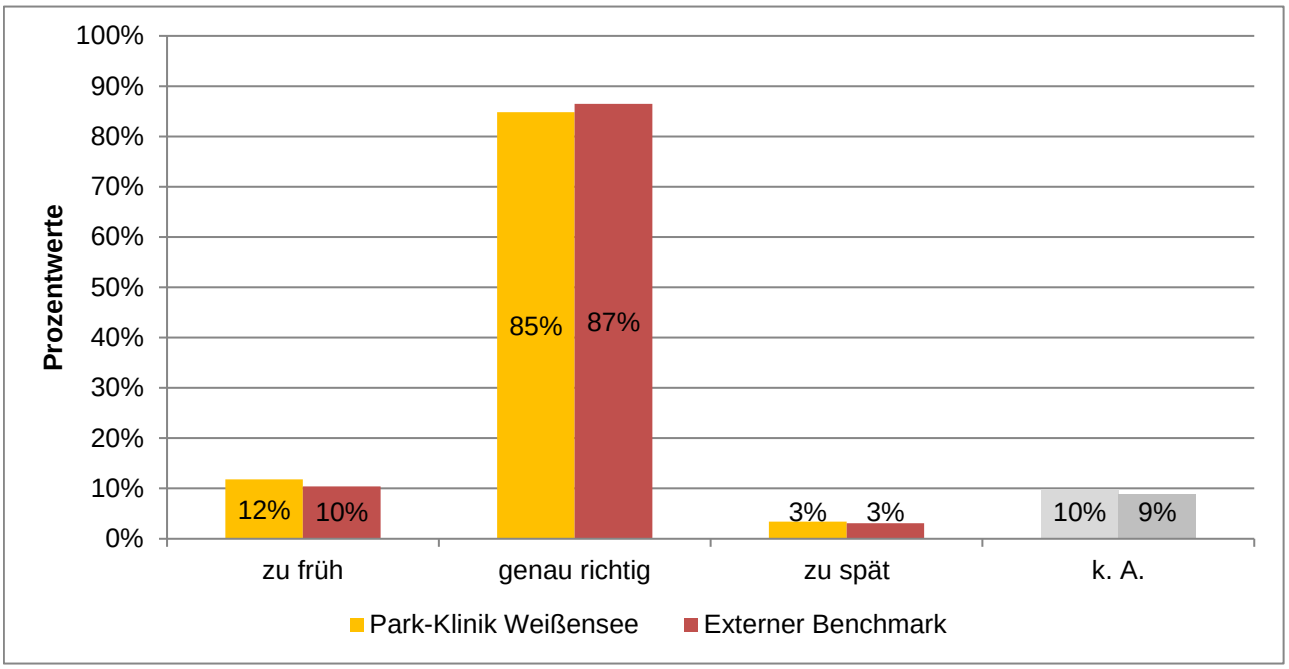
	Häufigkeiten	Prozentwerte
voll und ganz	208	39%
ja, sehr	98	18%
ja	195	37%
eher nicht	11	2%
nein	18	3%
k. A.	24	4%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	530	96%
Zufriedenheitsindex intern:	**72**	
Zufriedenheitsindex extern:	68	
Standardabweichung:	27	
Konfidenzintervall:	2,3	
Prioritätsindex:	**78**	



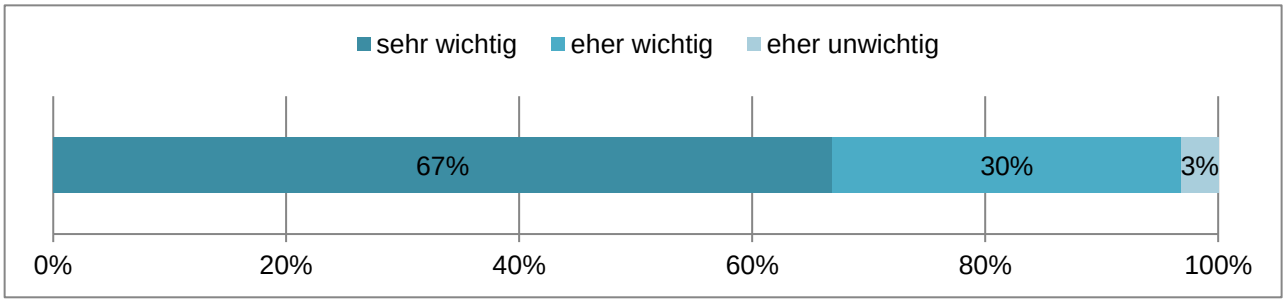
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Wie empfanden Sie rückblickend den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?



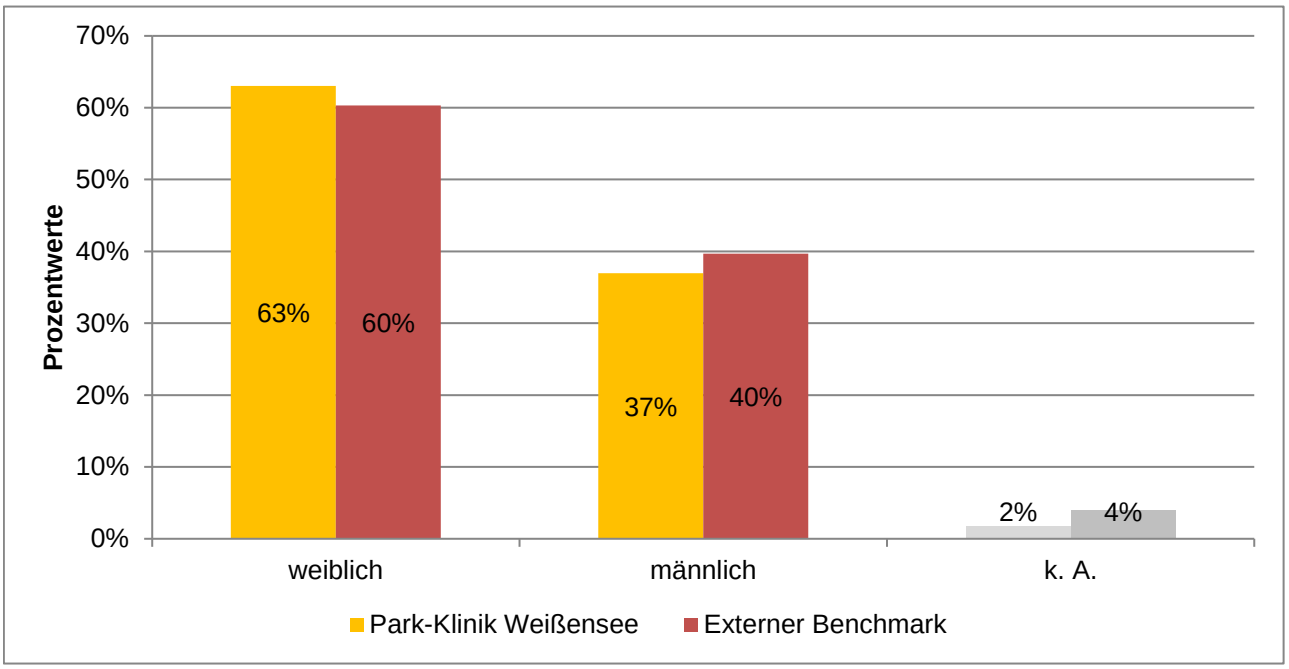
	Häufigkeiten	Prozentwerte
zu früh	59	12%
genau richtig	424	85%
zu spät	17	3%
k. A.	54	10%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	500	90%
Zufriedenheitsindex intern:	**85**	(Abweichende Itemskalierung: 100 = genau richtig; 0 = zu früh/spät)
Zufriedenheitsindex extern:	87	
Standardabweichung:	36	
Konfidenzintervall:	3,1	
Prioritätsindex:	**82**	



Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Geschlecht

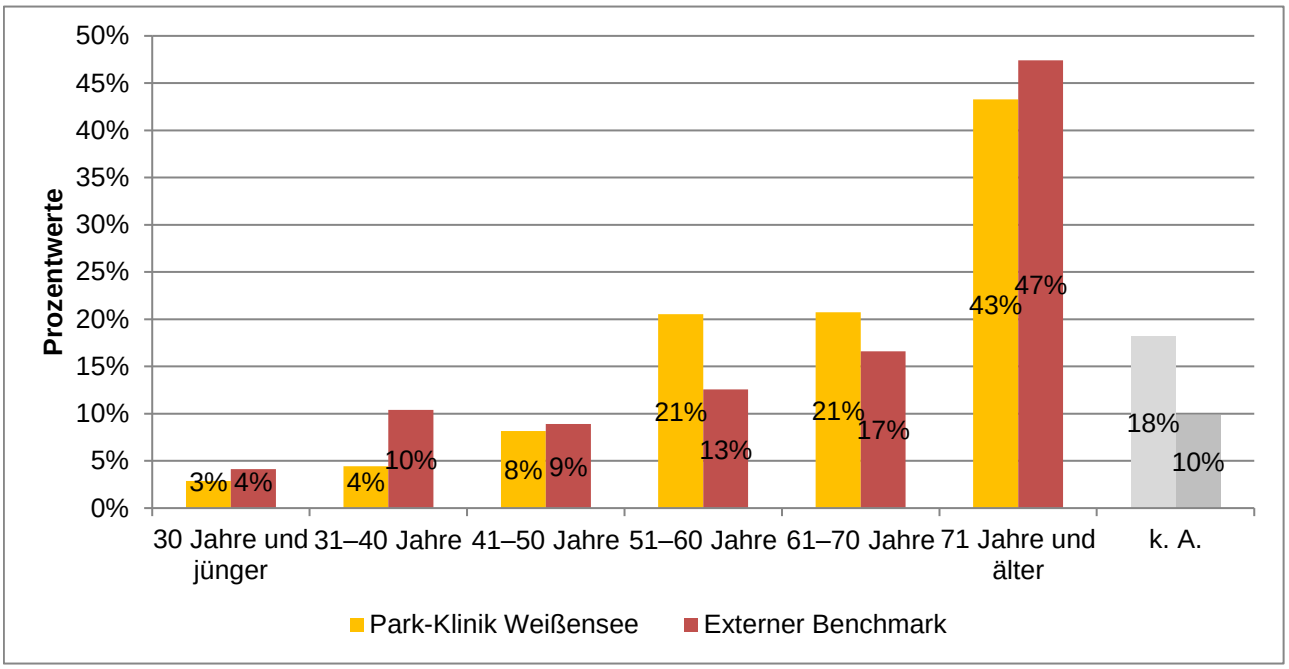


	Häufigkeiten	Prozentwerte
weiblich	343	63%
männlich	201	37%
k. A.	10	2%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	544	98%

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Alter

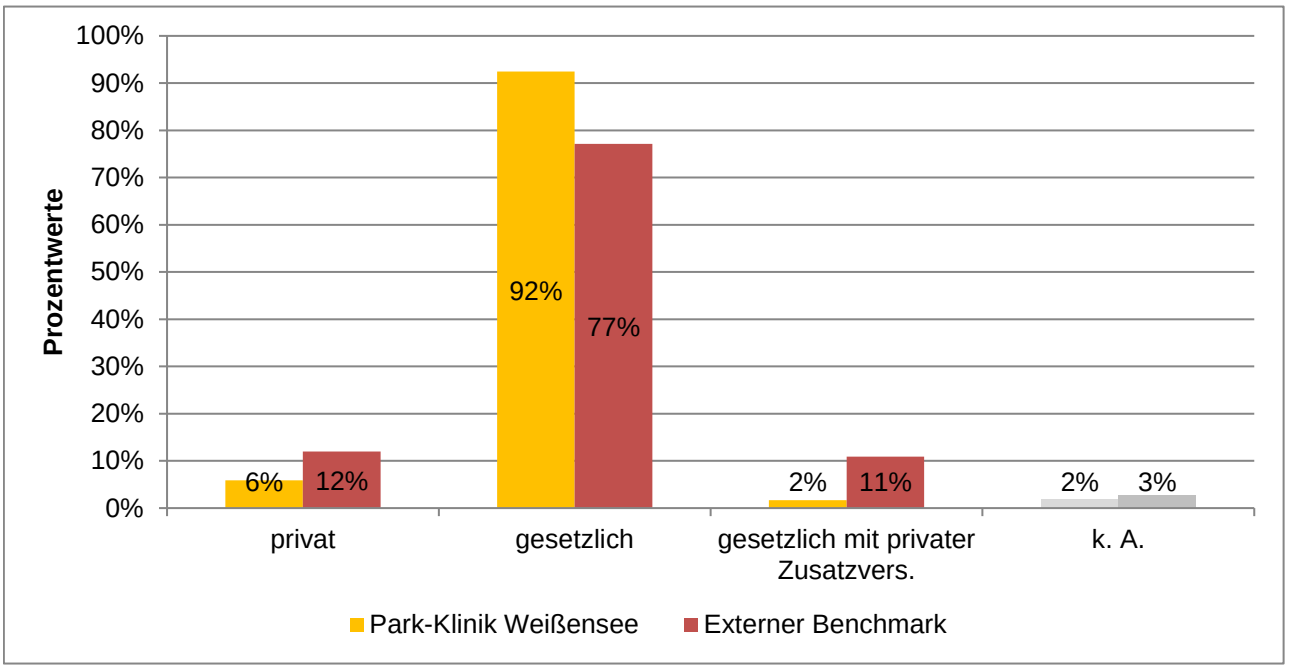


	Häufigkeiten	Prozentwerte
30 Jahre und jünger	13	3%
31–40 Jahre	20	4%
41–50 Jahre	37	8%
51–60 Jahre	93	21%
61–70 Jahre	94	21%
71 Jahre und älter	196	43%
k. A.	101	18%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	453	82%

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Wie sind Sie versichert?

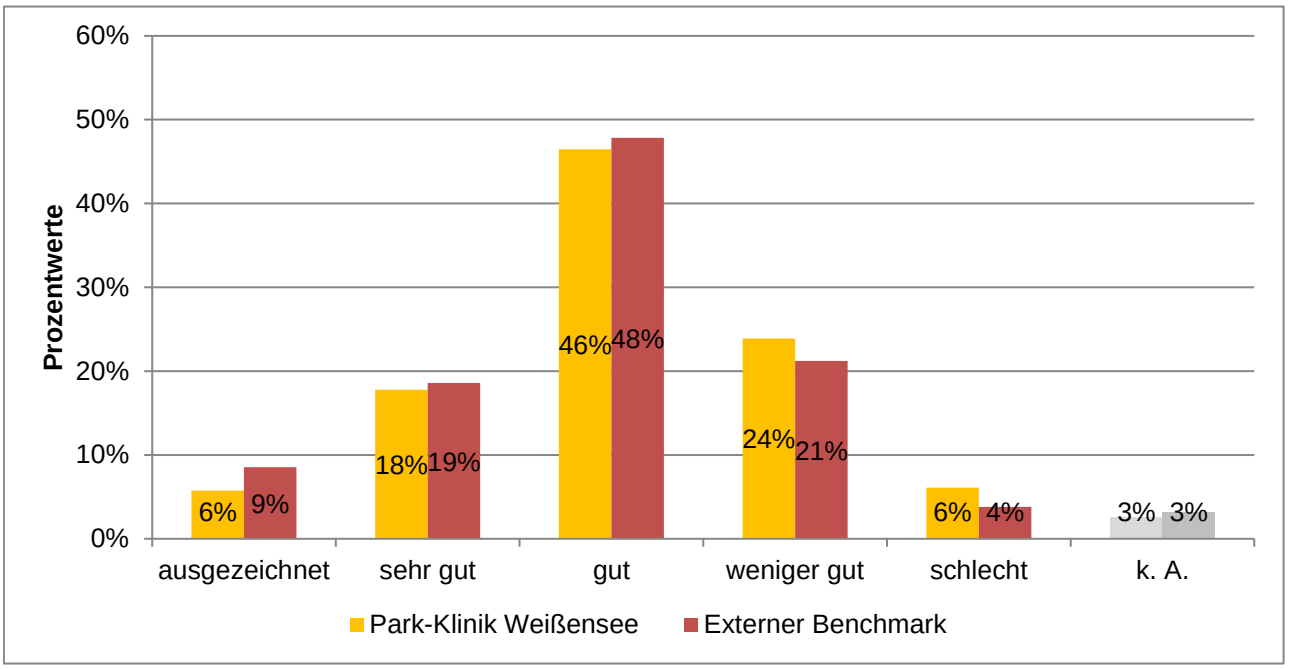


	Häufigkeiten	Prozentwerte
privat	32	6%
gesetzlich	503	92%
gesetzlich mit privater Zusatzvers.	9	2%
k. A.	10	2%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	544	98%

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Wie geht es Ihnen zurzeit gesundheitlich?

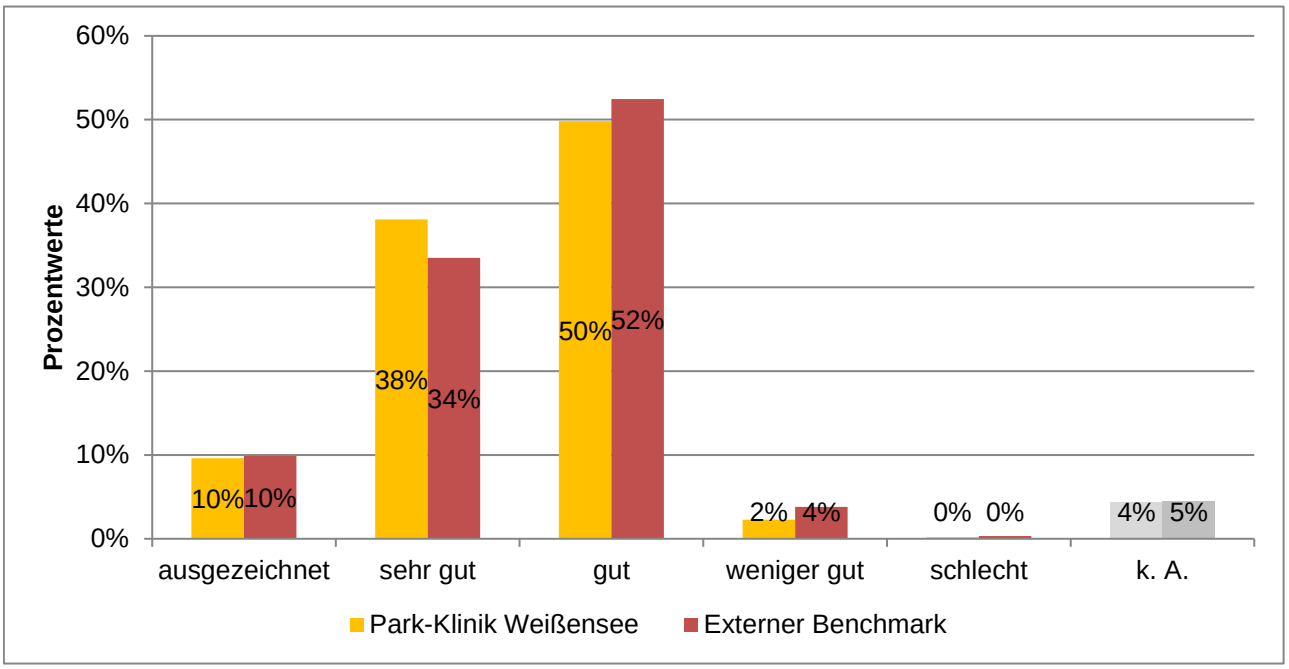


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	31	6%
sehr gut	96	18%
gut	251	46%
weniger gut	129	24%
schlecht	33	6%
k. A.	14	3%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	540	97%
Zufriedenheitsindex intern:	**48**	
Zufriedenheitsindex extern:	52	
Standardabweichung:	24	
Konfidenzintervall:	2,0	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Wie beurteilen Sie diese Befragung?



	Häufigkeiten	Prozentwerte
ausgezeichnet	51	10%
sehr gut	202	38%
gut	264	50%
weniger gut	12	2%
schlecht	1	0%
k. A.	24	4%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	530	96%
Zufriedenheitsindex intern:	**64**	
Zufriedenheitsindex extern:	62	
Standardabweichung:	18	
Konfidenzintervall:	1,5	

DETAILANALYSEN

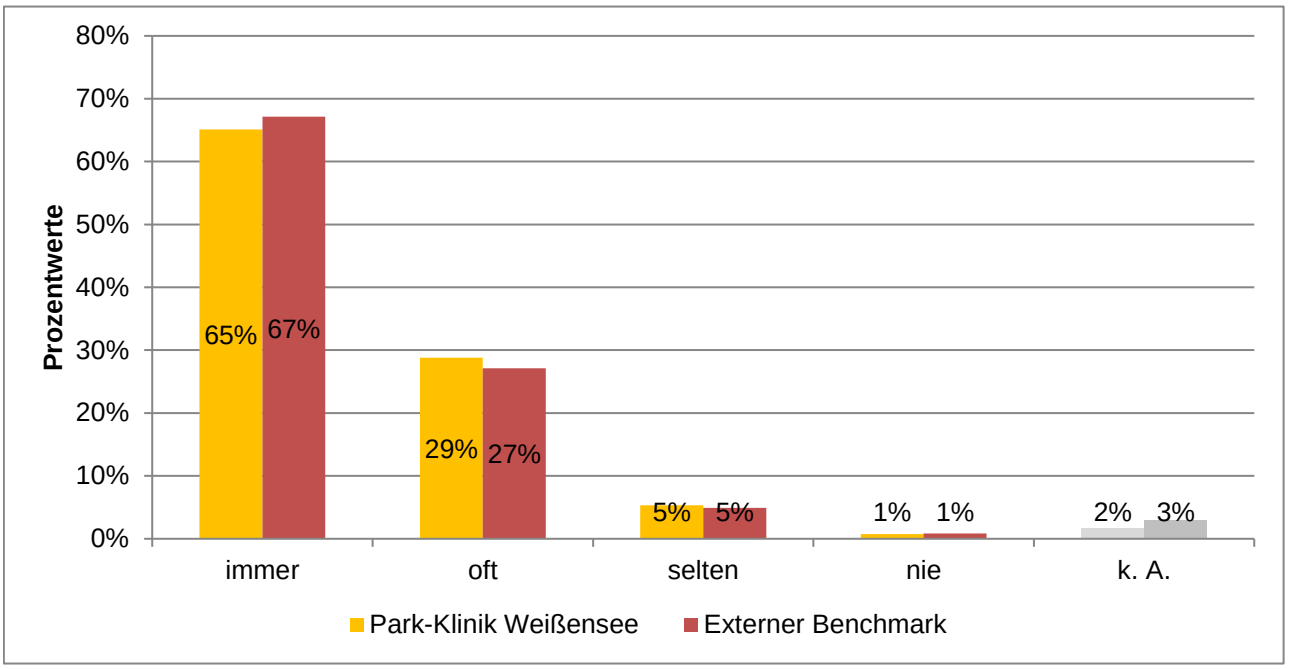
ZUSATZITEMS PATIENTENSICHERHEIT

PARK-KLINIK WEIßENSEE

PATIENTENBEFRAGUNG 2018

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Ich hatte bei den Ärztinnen und Ärzten das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.

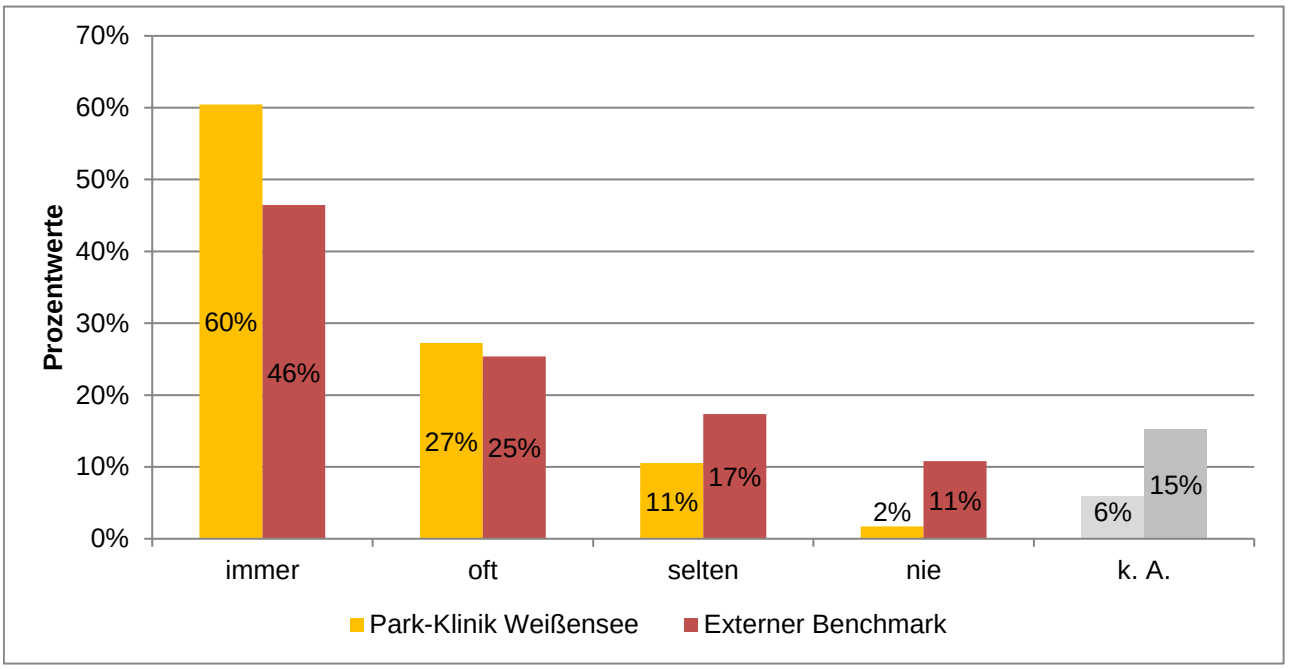


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	355	65%
oft	157	29%
selten	29	5%
nie	4	1%
k. A.	9	2%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	545	98%
Zufriedenheitsindex intern:	**86**	
Zufriedenheitsindex extern:	87	
Standardabweichung:	21	
Konfidenzintervall:	1,8	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Ärztinnen/Ärzte haben mit mir und nicht über mich gesprochen.

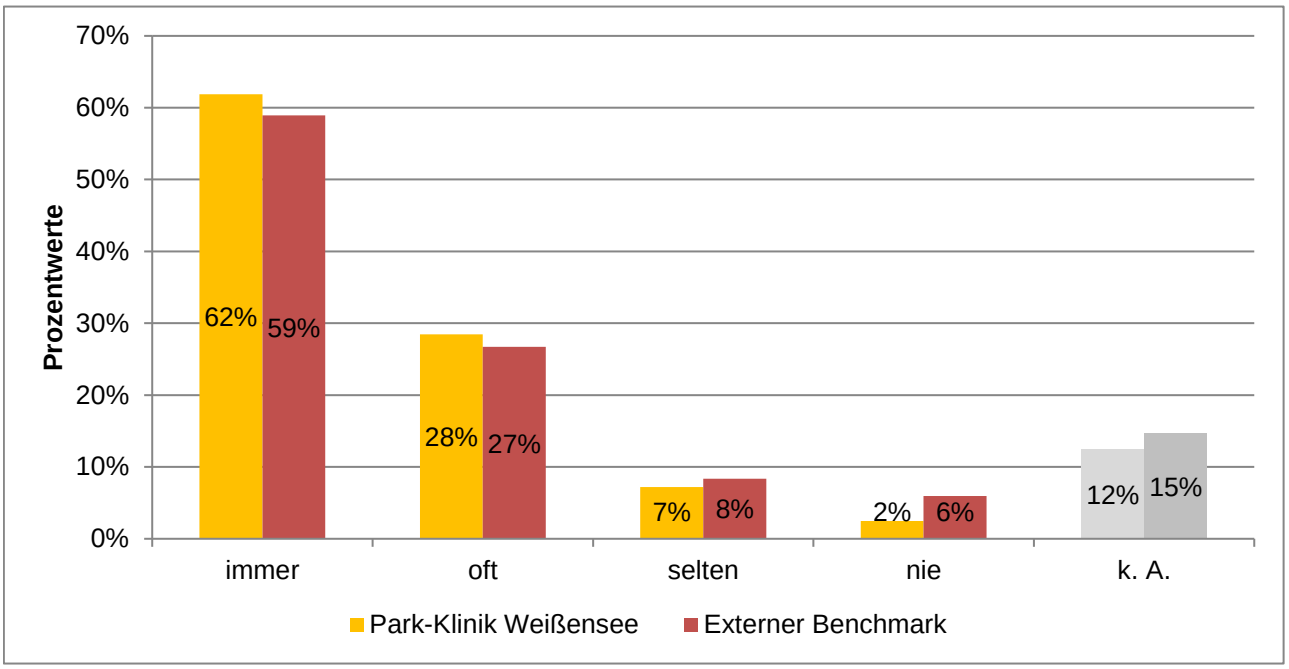


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	315	60%
oft	142	27%
selten	55	11%
nie	9	2%
k. A.	33	6%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	521	94%
Zufriedenheitsindex intern:	**82**	
Zufriedenheitsindex extern:	69	
Standardabweichung:	25	
Konfidenzintervall:	2,1	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Was die verschiedenen Ärztinnen/Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Erkrankung sagten, war widerspruchsfrei.

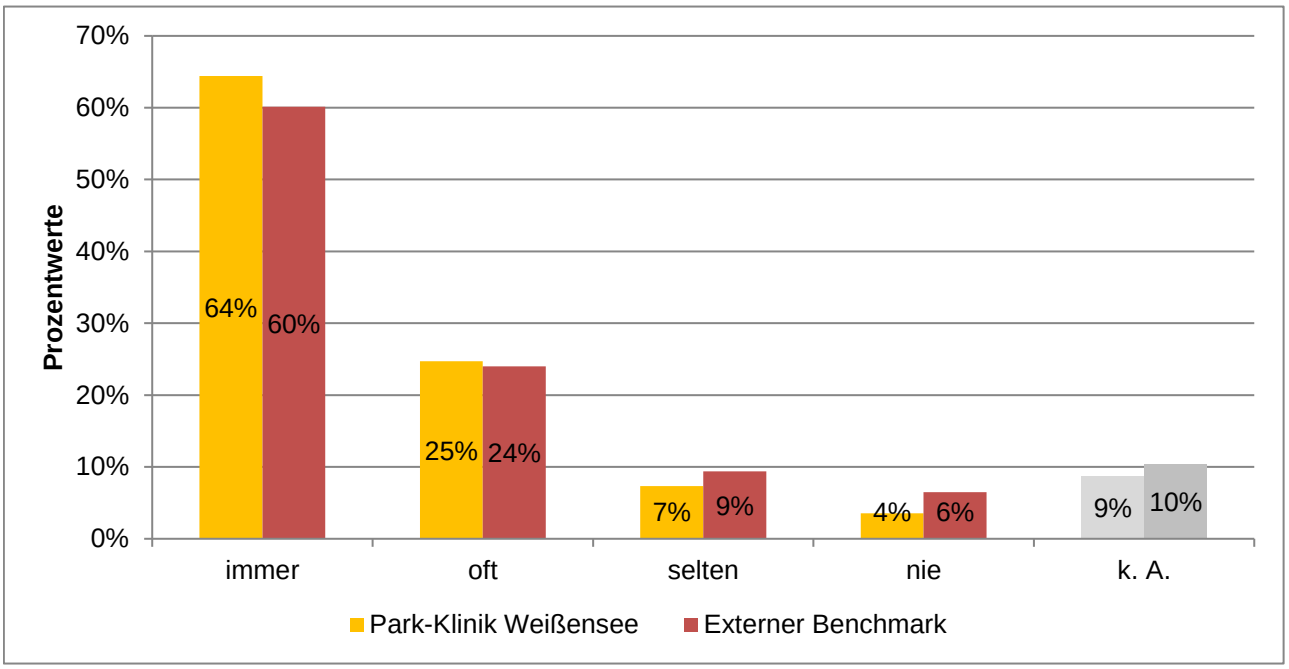


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	300	62%
oft	138	28%
selten	35	7%
nie	12	2%
k. A.	69	12%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	485	88%
Zufriedenheitsindex intern:	**83**	
Zufriedenheitsindex extern:	80	
Standardabweichung:	25	
Konfidenzintervall:	2,2	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Haben Sie gesehen, dass sich das ärztliche Personal die Hände desinfiziert hat, bevor bzw. nachdem es Sie berührt hat?

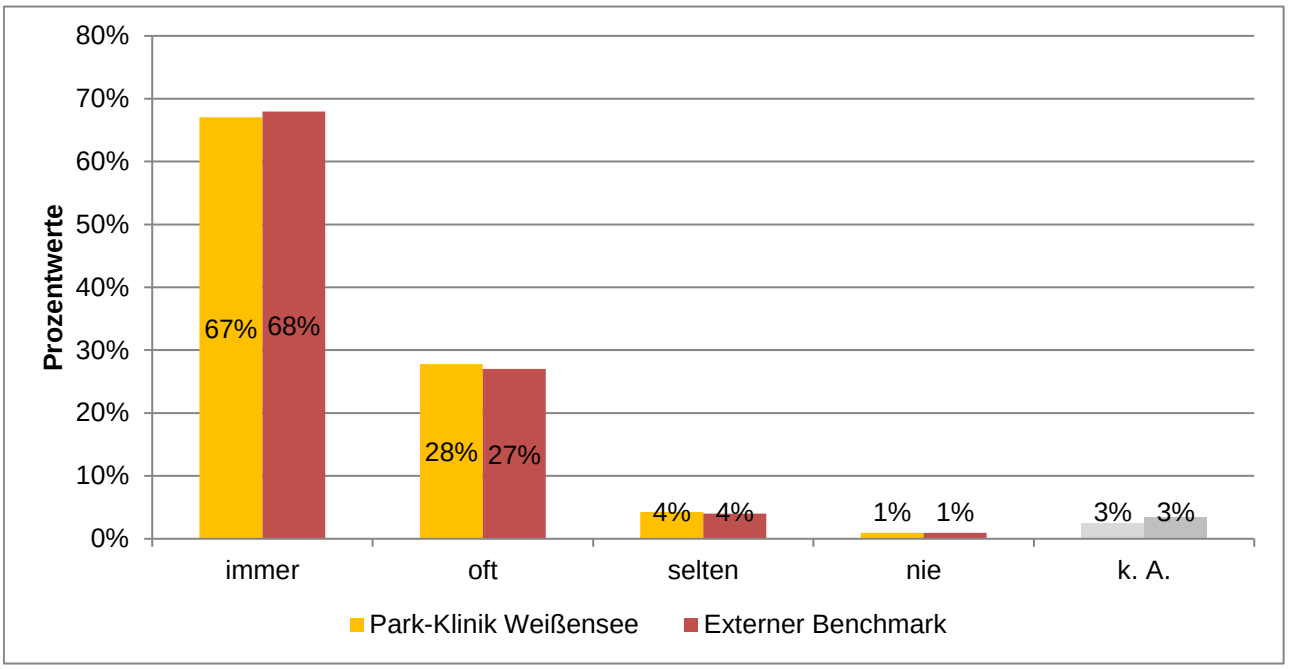


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	326	64%
oft	125	25%
selten	37	7%
nie	18	4%
k. A.	48	9%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	506	91%
Zufriedenheitsindex intern:	**83**	
Zufriedenheitsindex extern:	79	
Standardabweichung:	26	
Konfidenzintervall:	2,3	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Ich hatte beim Pflegepersonal das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.

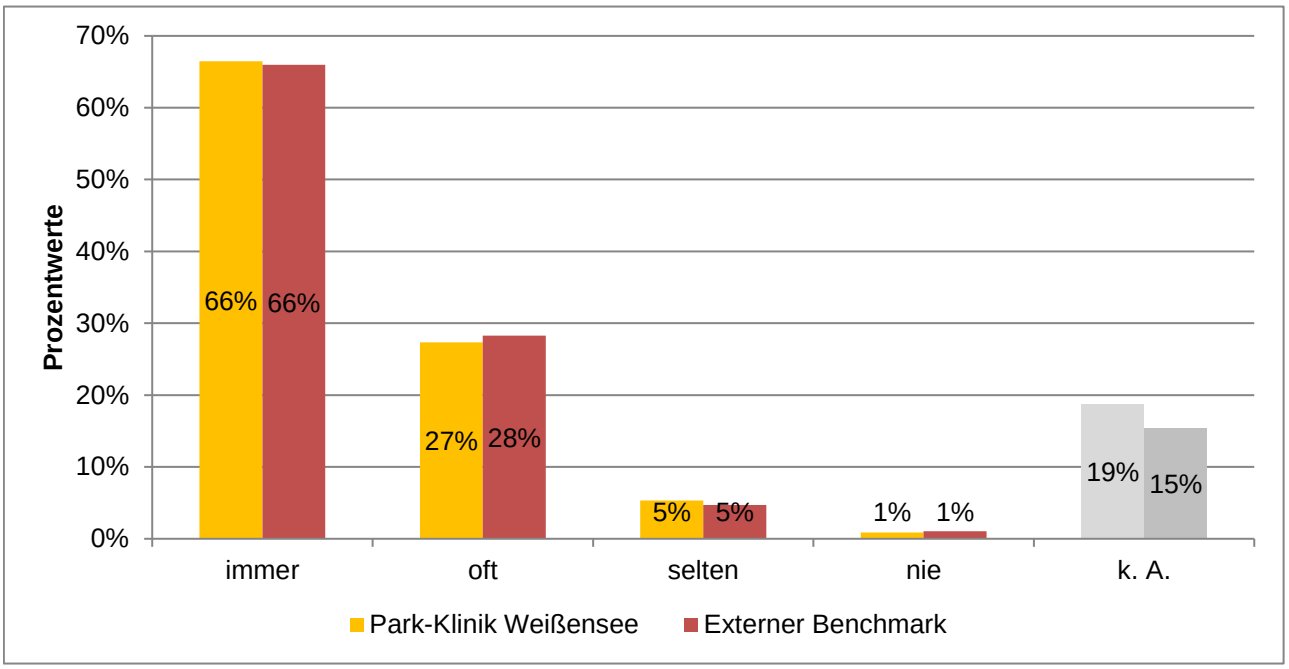


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	362	67%
oft	150	28%
selten	23	4%
nie	5	1%
k. A.	14	3%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	540	97%
Zufriedenheitsindex intern:	**87**	
Zufriedenheitsindex extern:	87	
Standardabweichung:	21	
Konfidenzintervall:	1,7	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Reaktionszeit des Pflegepersonals auf mein Klingeln war angemessen.

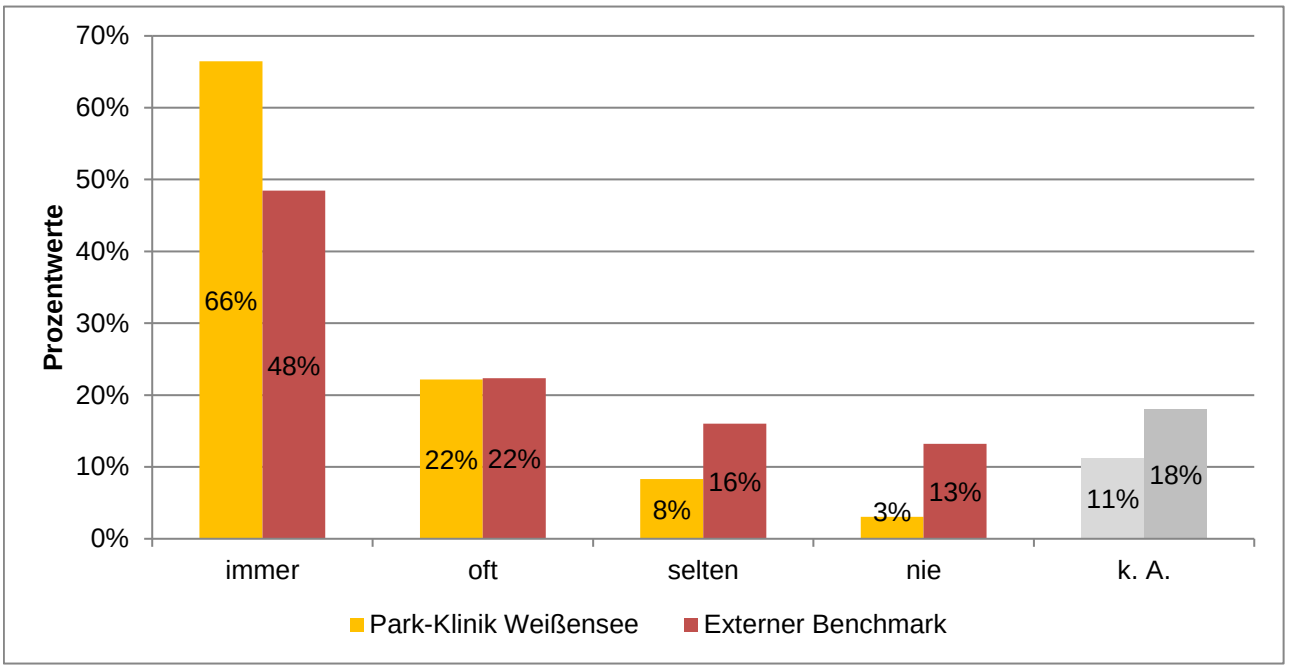


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	299	66%
oft	123	27%
selten	24	5%
nie	4	1%
k. A.	104	19%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	450	81%
Zufriedenheitsindex intern:	**86**	
Zufriedenheitsindex extern:	86	
Standardabweichung:	21	
Konfidenzintervall:	2,0	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Das Pflegepersonal hat mit mir und nicht über mich gesprochen.

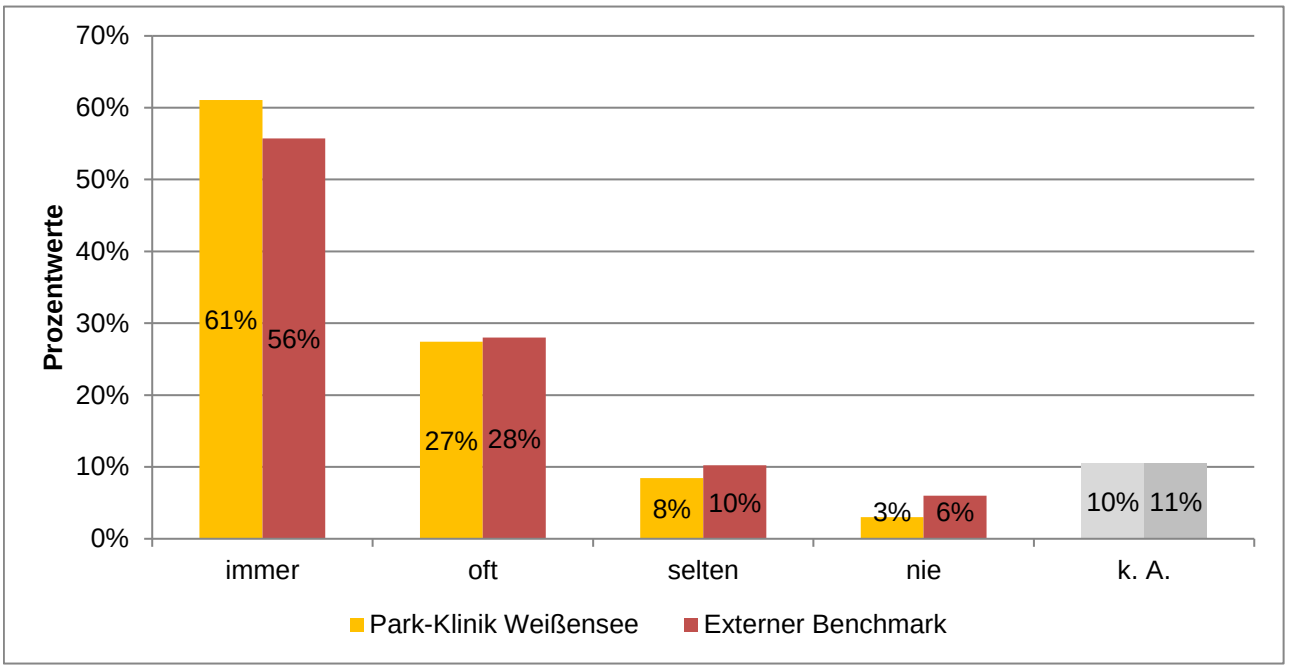


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	327	66%
oft	109	22%
selten	41	8%
nie	15	3%
k. A.	62	11%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	492	89%
Zufriedenheitsindex intern:	**84**	
Zufriedenheitsindex extern:	69	
Standardabweichung:	26	
Konfidenzintervall:	2,3	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Haben Sie gesehen, dass sich die Pflegekräfte die Hände desinfiziert haben, bevor bzw. nachdem sie Sie berührt haben?

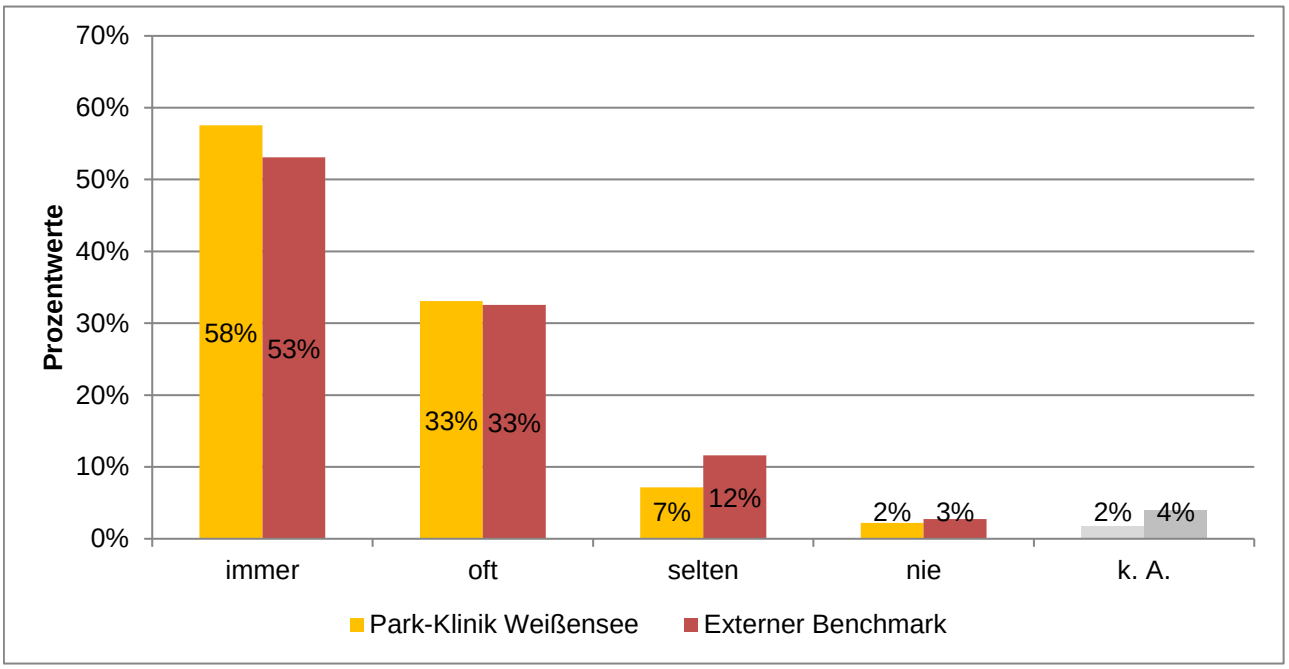


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	303	61%
oft	136	27%
selten	42	8%
nie	15	3%
k. A.	58	10%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	496	90%
Zufriedenheitsindex intern:	**82**	
Zufriedenheitsindex extern:	78	
Standardabweichung:	26	
Konfidenzintervall:	2,3	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Mein Zimmer wurde gründlich genug gereinigt.

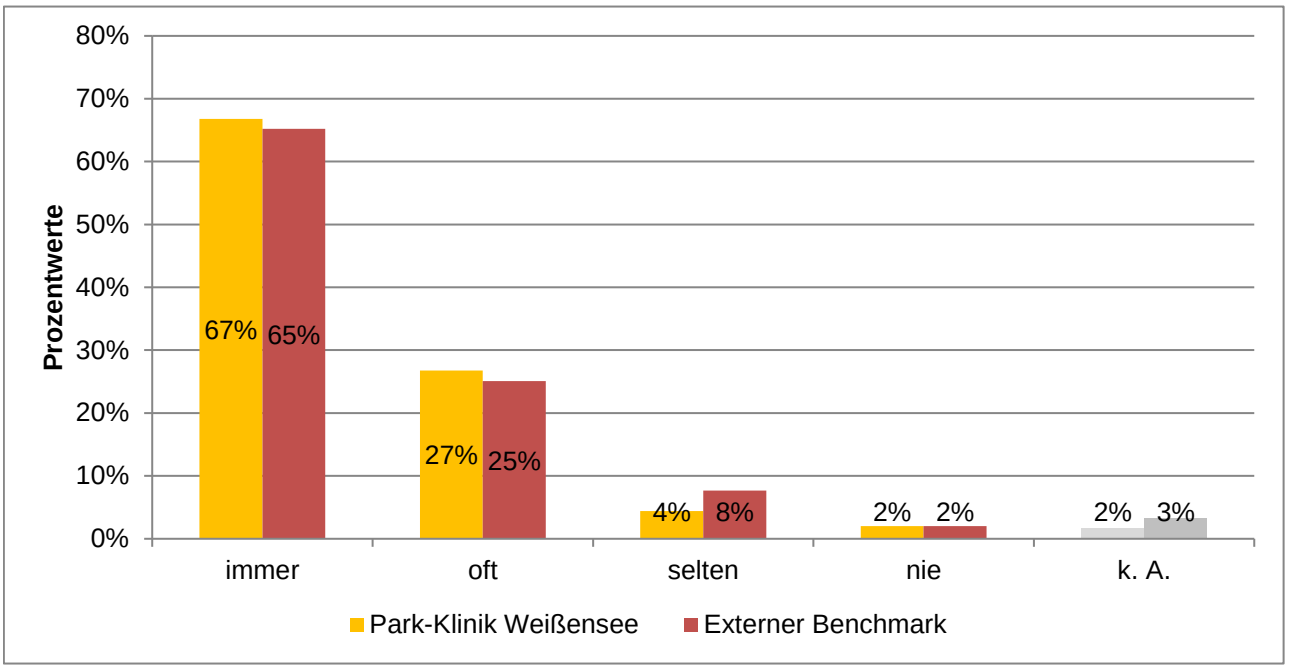


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	313	58%
oft	180	33%
selten	39	7%
nie	12	2%
k. A.	10	2%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	544	98%
Zufriedenheitsindex intern:	**82**	
Zufriedenheitsindex extern:	79	
Standardabweichung:	24	
Konfidenzintervall:	2,0	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Sanitärbereiche (Toiletten, Duschen etc.) waren sauber.

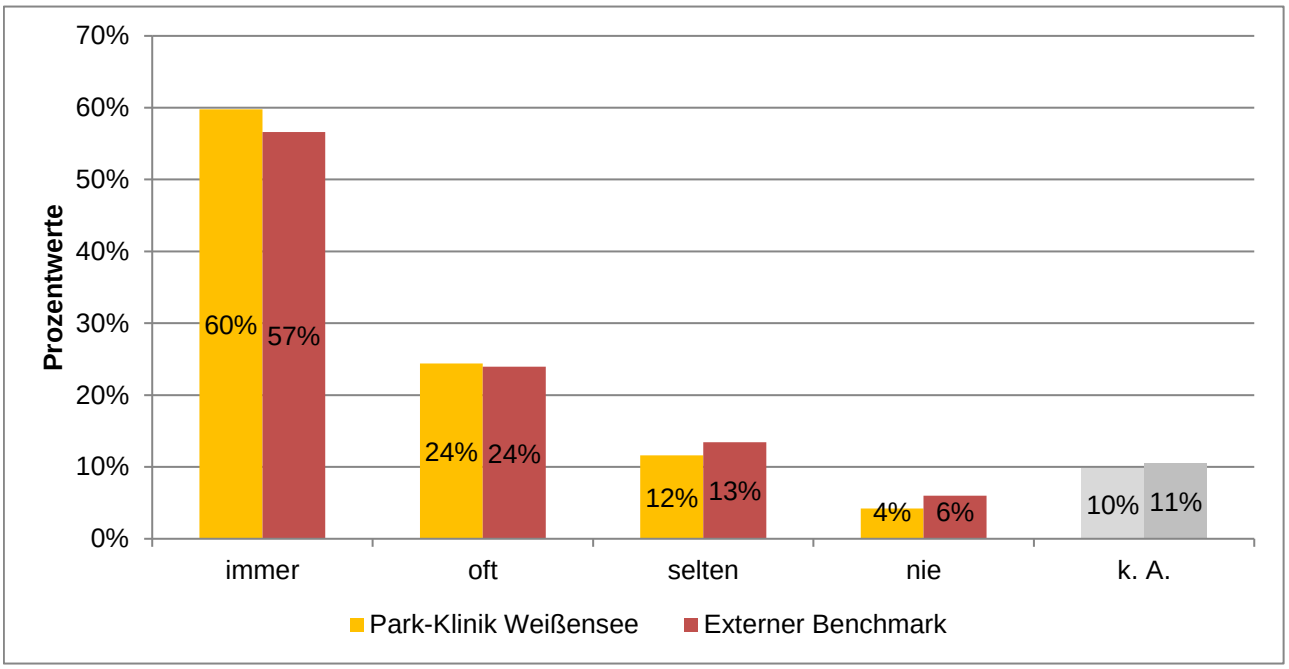


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	364	67%
oft	146	27%
selten	24	4%
nie	11	2%
k. A.	9	2%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	545	98%
Zufriedenheitsindex intern:	**86**	
Zufriedenheitsindex extern:	85	
Standardabweichung:	22	
Konfidenzintervall:	1,9	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Ich wurde verständlich über meine Medikamente aufgeklärt.

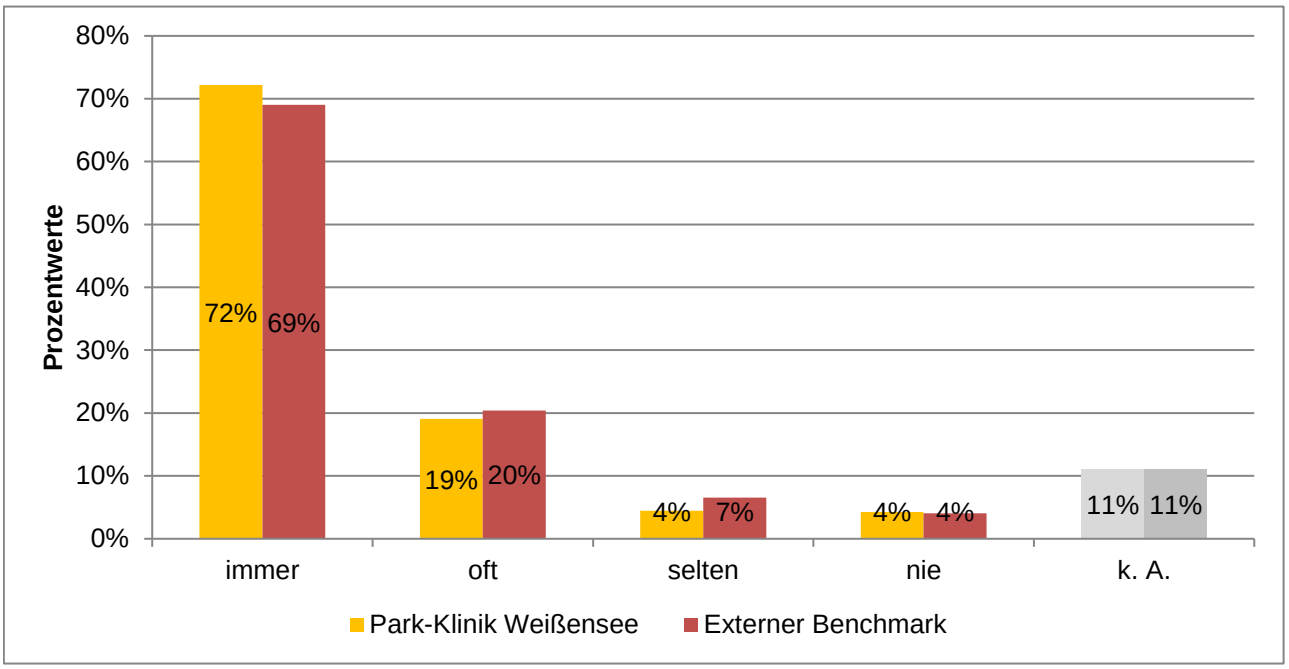


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	299	60%
oft	122	24%
selten	58	12%
nie	21	4%
k. A.	54	10%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	500	90%
Zufriedenheitsindex intern:	**80**	
Zufriedenheitsindex extern:	77	
Standardabweichung:	28	
Konfidenzintervall:	2,5	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Vor einer Untersuchung durch eine mir fremde Person wurde ich nach meinem Namen gefragt bzw. mit meinem Namen angesprochen.

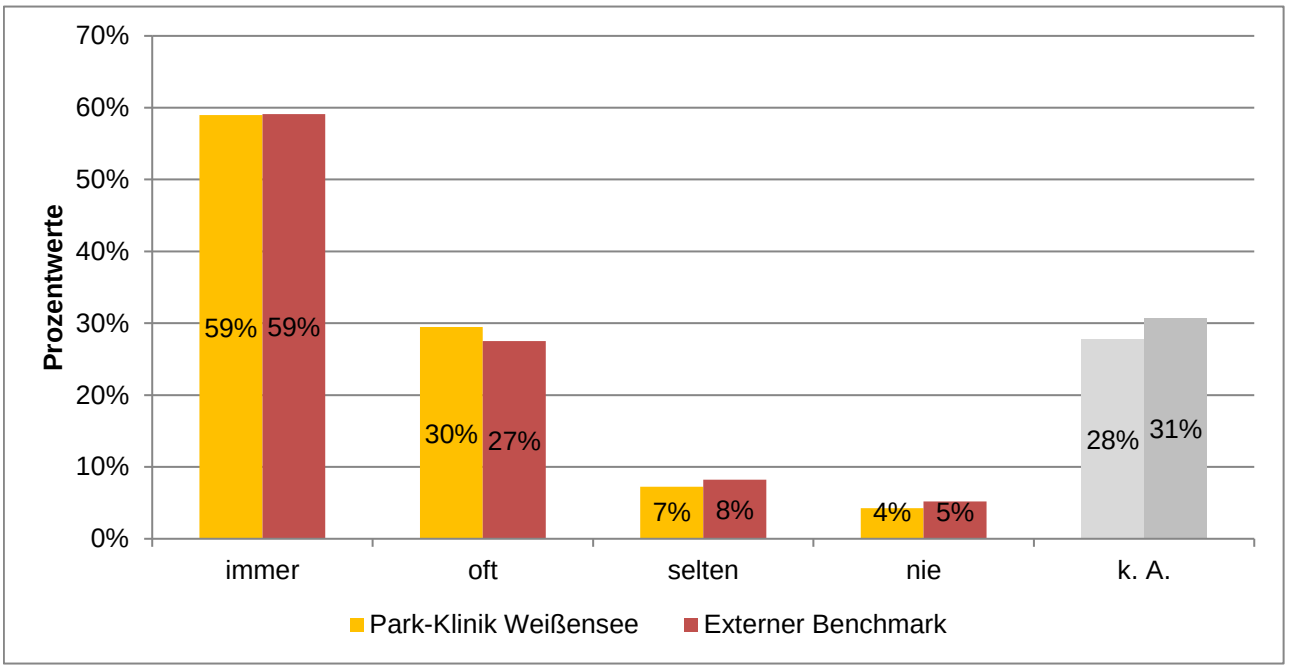


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	356	72%
oft	94	19%
selten	22	4%
nie	21	4%
k. A.	61	11%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	493	89%
Zufriedenheitsindex intern:	**86**	
Zufriedenheitsindex extern:	85	
Standardabweichung:	26	
Konfidenzintervall:	2,3	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Wenn ich mich unsicher auf den Beinen fühlte, waren Gehhilfen und Haltegriffe in erreichbarer Nähe.

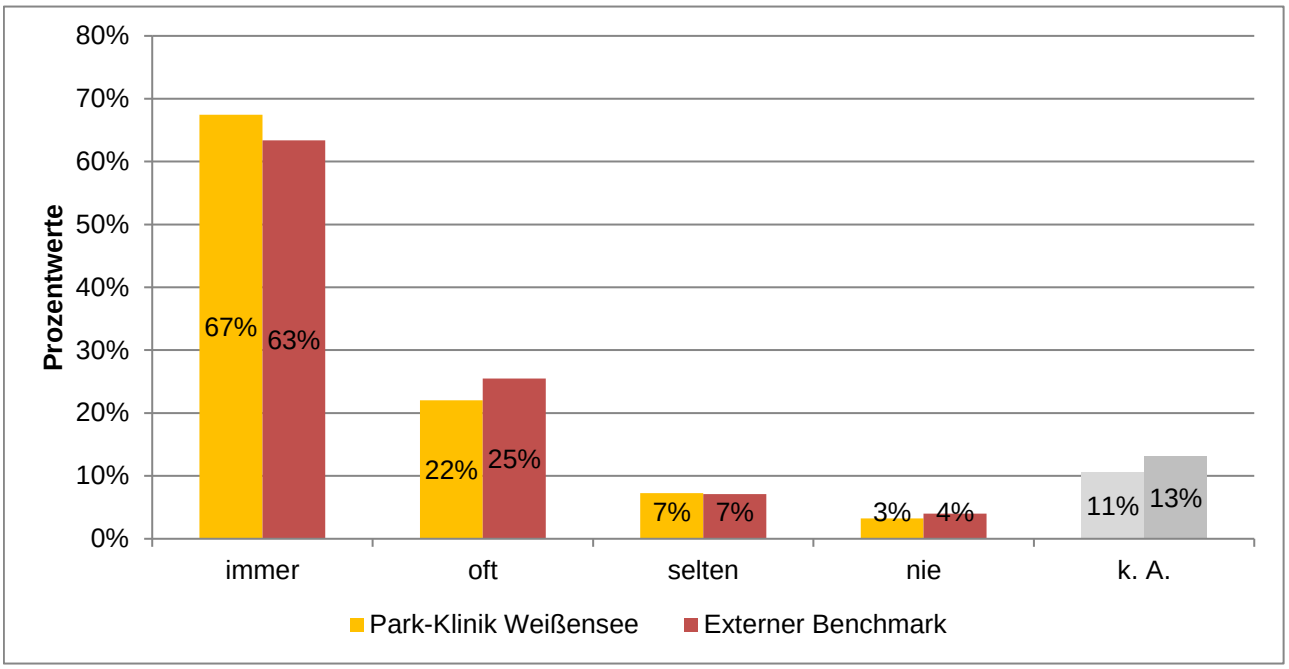


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	236	59%
oft	118	30%
selten	29	7%
nie	17	4%
k. A.	154	28%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	400	72%
Zufriedenheitsindex intern:	**81**	
Zufriedenheitsindex extern:	80	
Standardabweichung:	27	
Konfidenzintervall:	2,6	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Das Essen, das ich bekommen habe, war auf meine gesundheitliche Situation abgestimmt.

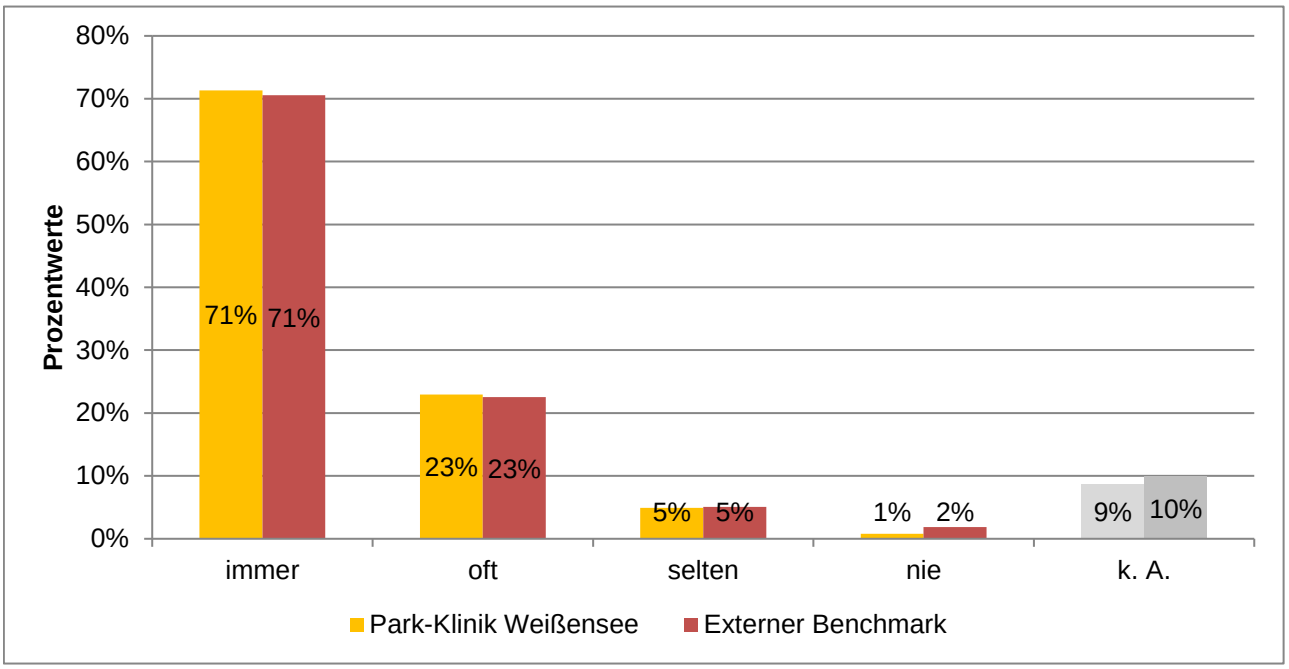


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	334	67%
oft	109	22%
selten	36	7%
nie	16	3%
k. A.	59	11%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	495	89%
Zufriedenheitsindex intern:	**85**	
Zufriedenheitsindex extern:	83	
Standardabweichung:	26	
Konfidenzintervall:	2,3	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Meine Privatsphäre wurde gewahrt.

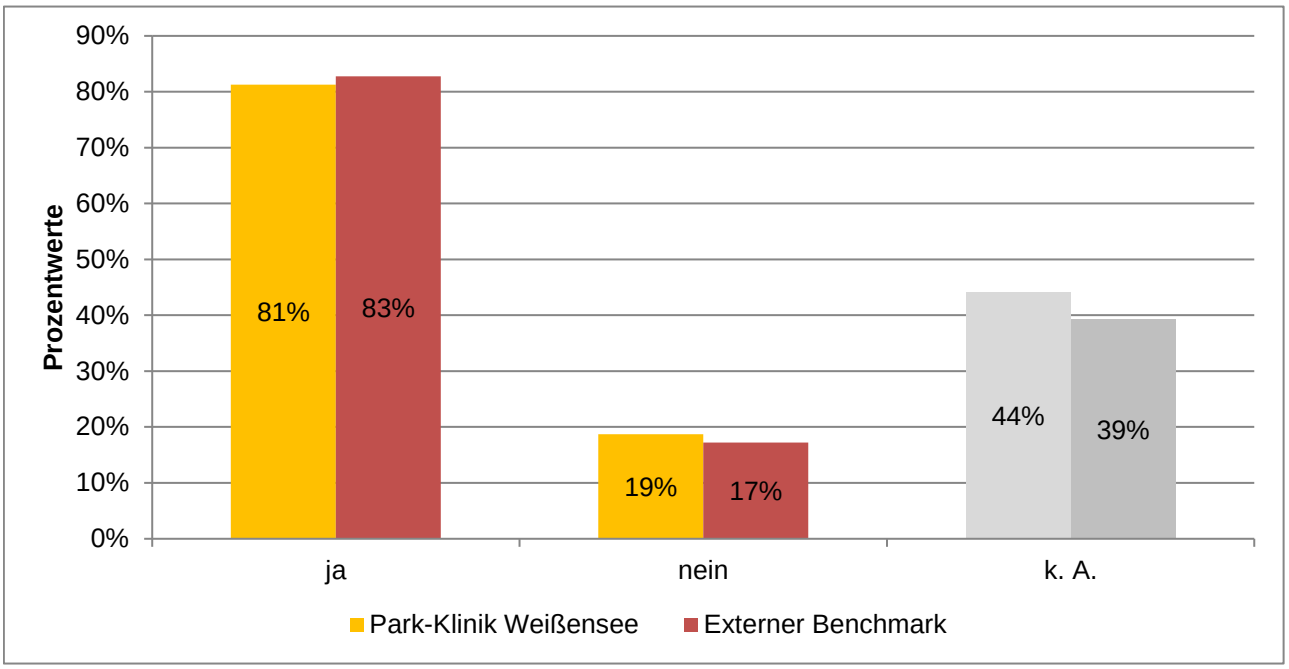


	Häufigkeiten	Prozentwerte
immer	361	71%
oft	116	23%
selten	25	5%
nie	4	1%
k. A.	48	9%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	506	91%
Zufriedenheitsindex intern:	**88**	
Zufriedenheitsindex extern:	87	
Standardabweichung:	20	
Konfidenzintervall:	1,8	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Ich habe mit dem Arzt, der mich operierte, vor der Operation gesprochen.

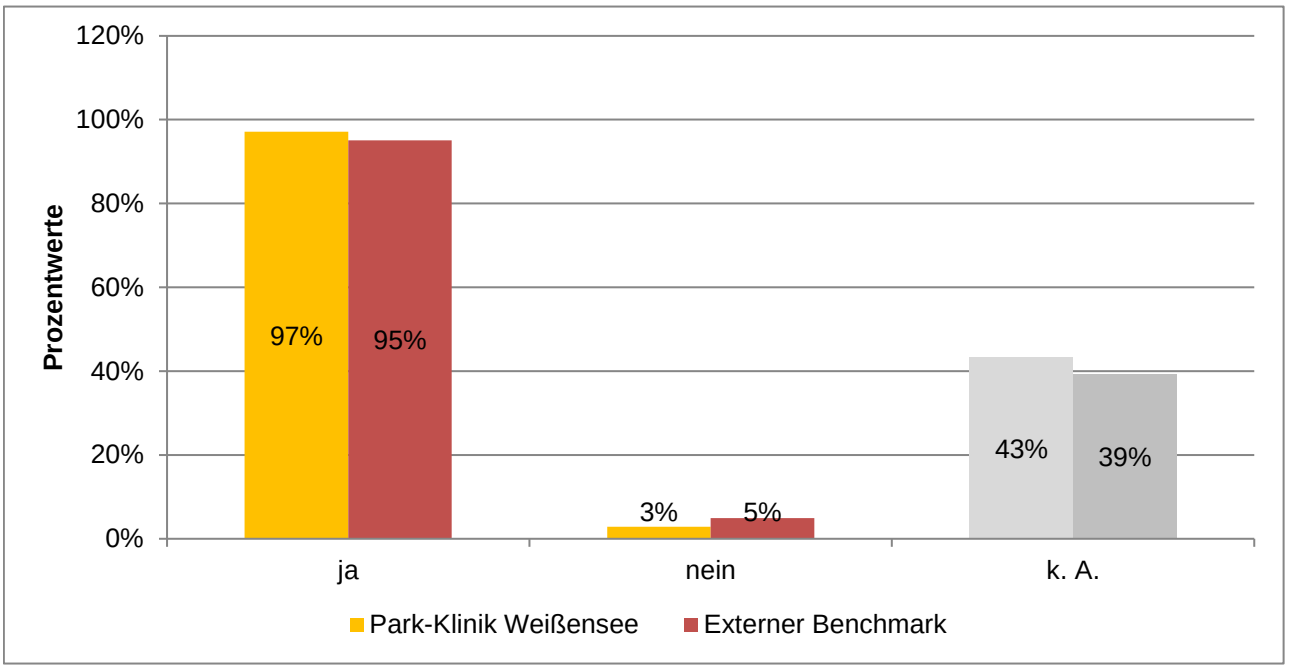


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	252	81%
nein	58	19%
k. A.	244	44%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	310	56%
Zufriedenheitsindex intern:	**81**	
Zufriedenheitsindex extern:	83	
Standardabweichung:	39	
Konfidenzintervall:	4,3	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Ich wurde vollständig über die Risiken der Operation aufgeklärt.

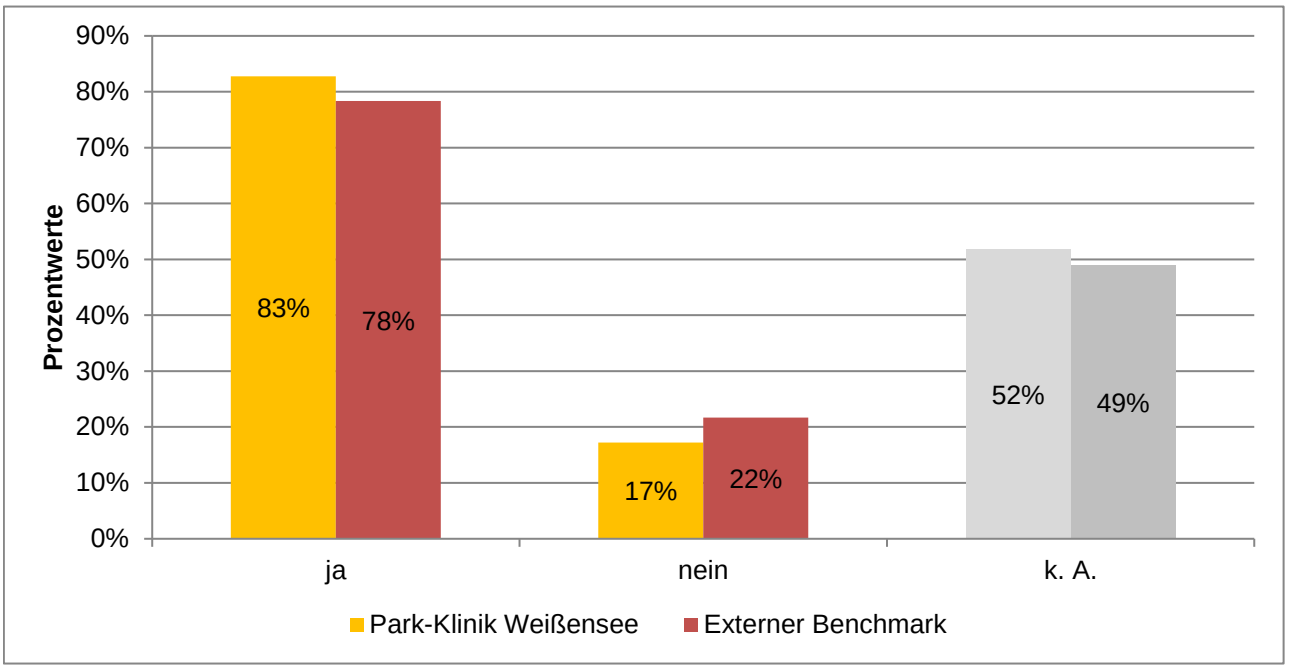


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	305	97%
nein	9	3%
k. A.	240	43%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	314	57%
Zufriedenheitsindex intern:	**97**	
Zufriedenheitsindex extern:	95	
Standardabweichung:	17	
Konfidenzintervall:	1,8	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Der operierende Arzt hat den betroffenen Bereich gekennzeichnet.

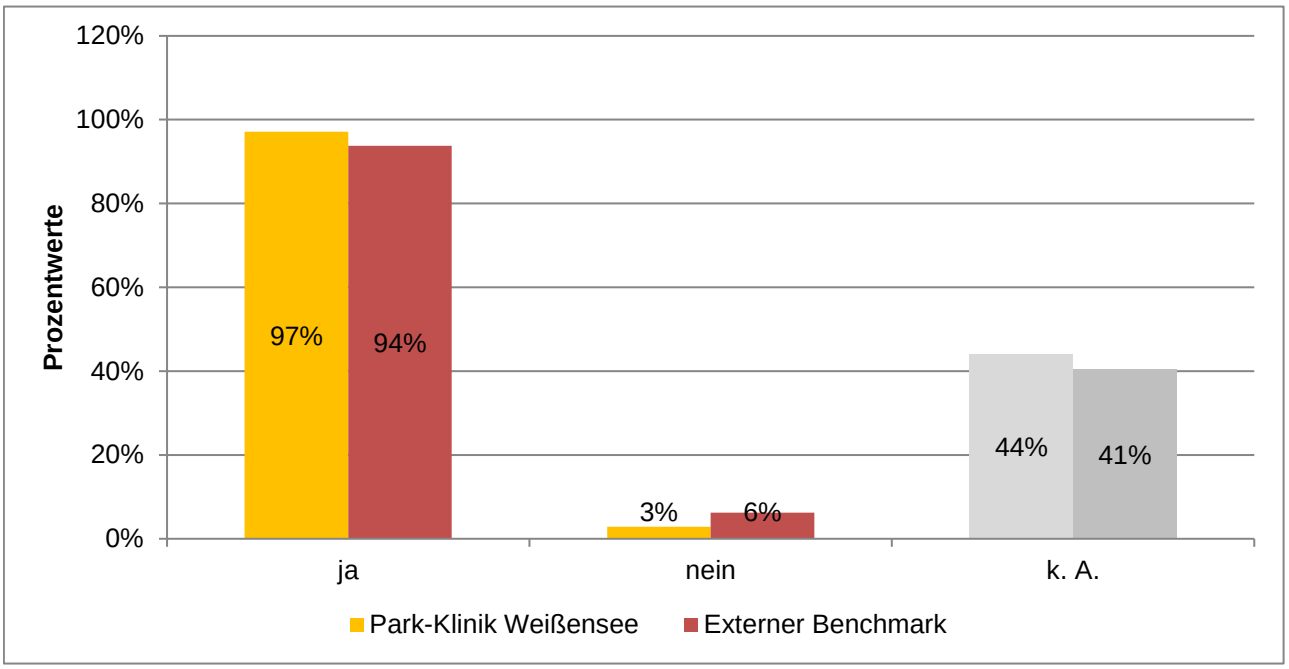


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	221	83%
nein	46	17%
k. A.	287	52%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	267	48%
Zufriedenheitsindex intern:	**83**	
Zufriedenheitsindex extern:	78	
Standardabweichung:	38	
Konfidenzintervall:	4,5	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Wurden Sie ausreichend darüber informiert, welche Risiken Ihre Narkose hat?

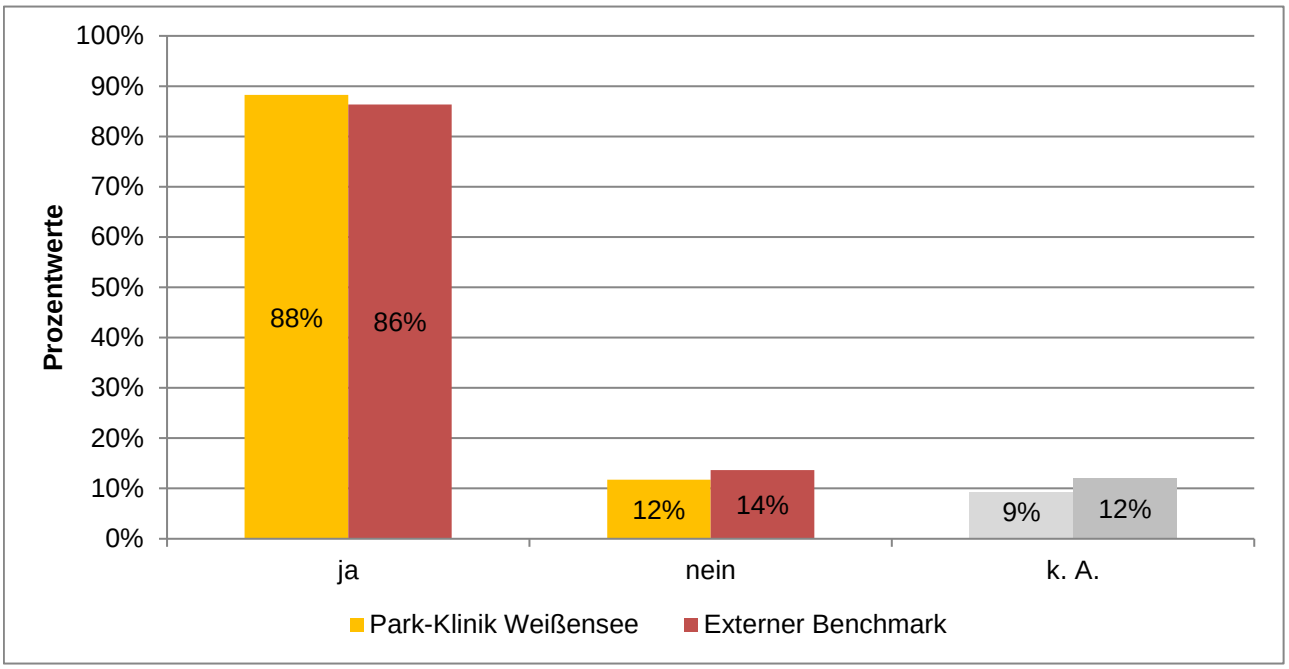


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	301	97%
nein	9	3%
k. A.	244	44%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	310	56%
Zufriedenheitsindex intern:	**97**	
Zufriedenheitsindex extern:	94	
Standardabweichung:	17	
Konfidenzintervall:	1,9	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Jeder behandelnde Arzt/jede behandelnde Ärztin stellte sich beim Erstkontakt mit Namen und Funktion vor.

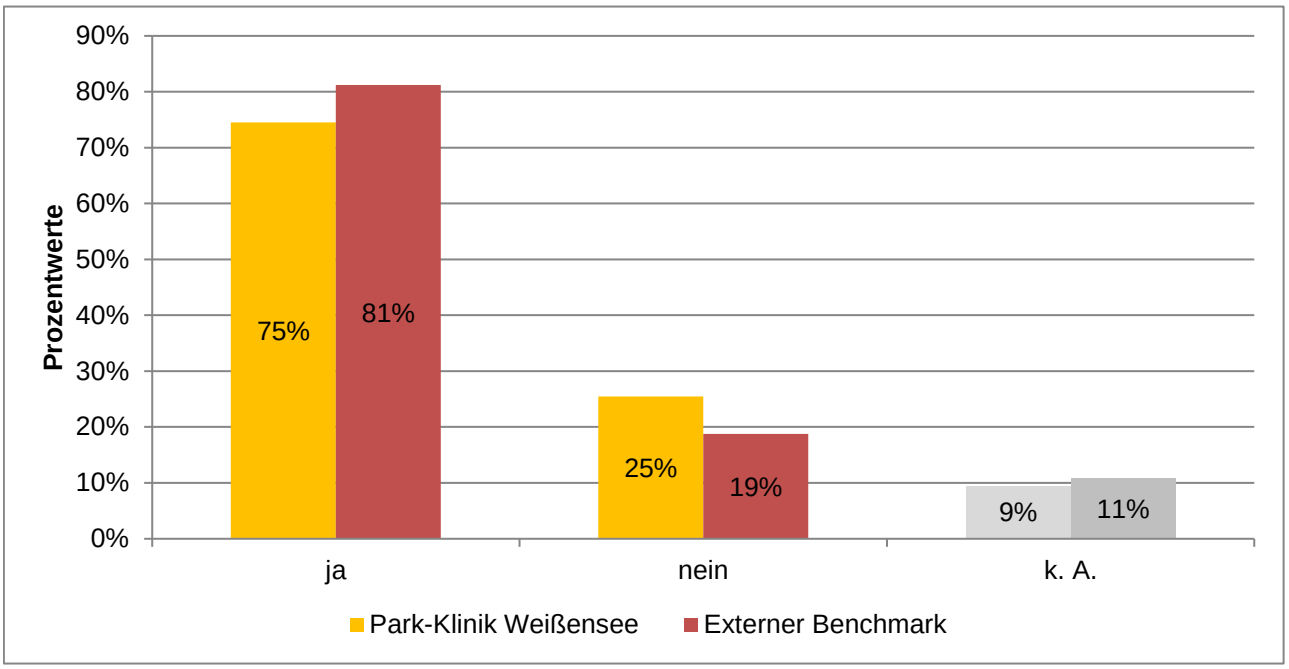


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	444	88%
nein	59	12%
k. A.	51	9%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	503	91%
Zufriedenheitsindex intern:	**88**	
Zufriedenheitsindex extern:	86	
Standardabweichung:	32	
Konfidenzintervall:	2,8	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Jeder Pfleger/jede Schwester stellte sich beim Erstkontakt mit Namen und Funktion vor.

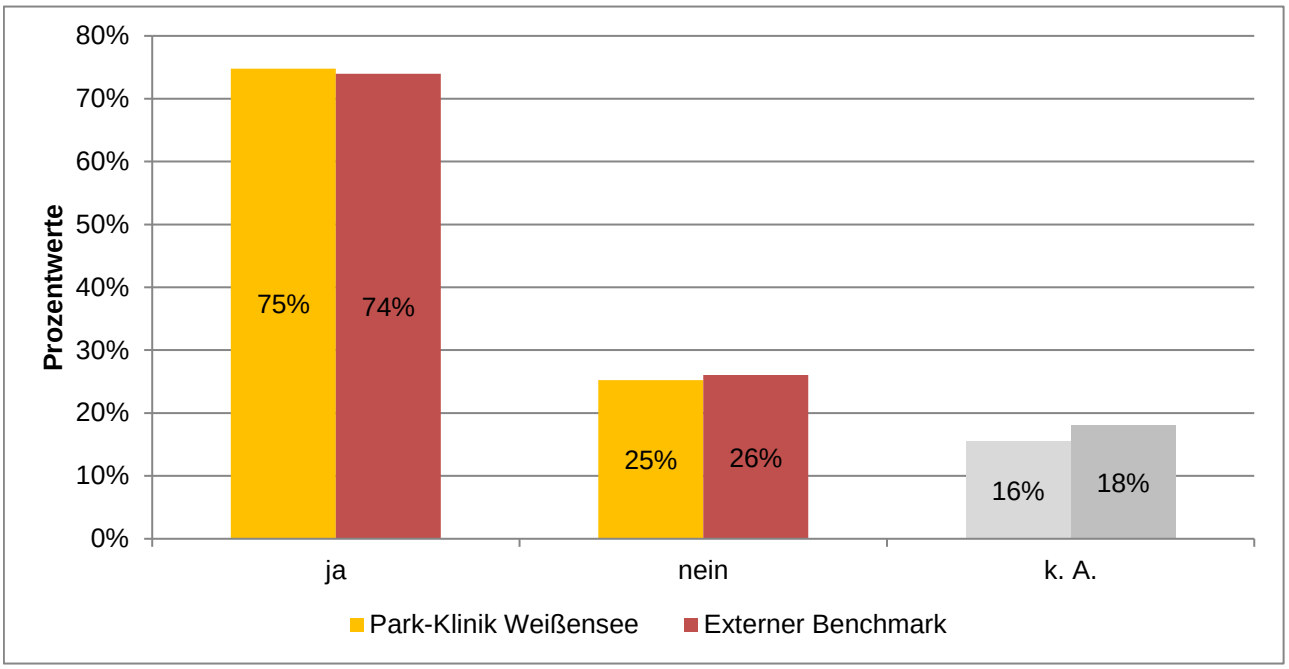


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	374	75%
nein	128	25%
k. A.	52	9%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	502	91%
Zufriedenheitsindex intern:	**75**	
Zufriedenheitsindex extern:	81	
Standardabweichung:	44	
Konfidenzintervall:	3,8	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Ich fühlte mich ausreichend über Hygieneregeln aufgeklärt.

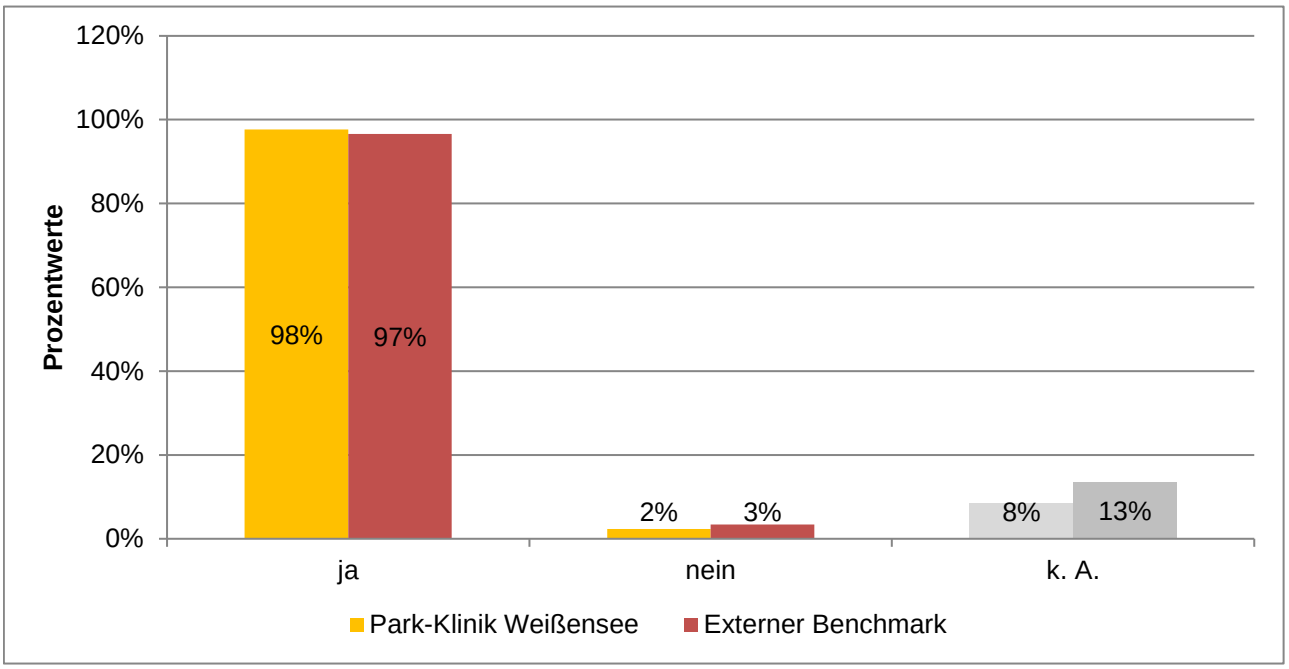


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	350	75%
nein	118	25%
k. A.	86	16%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	468	84%
Zufriedenheitsindex intern:	**75**	
Zufriedenheitsindex extern:	74	
Standardabweichung:	43	
Konfidenzintervall:	3,9	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Hatten Sie die Möglichkeit, sich selbst die Hände zu desinfizieren? (a. im Zimmerbereich)

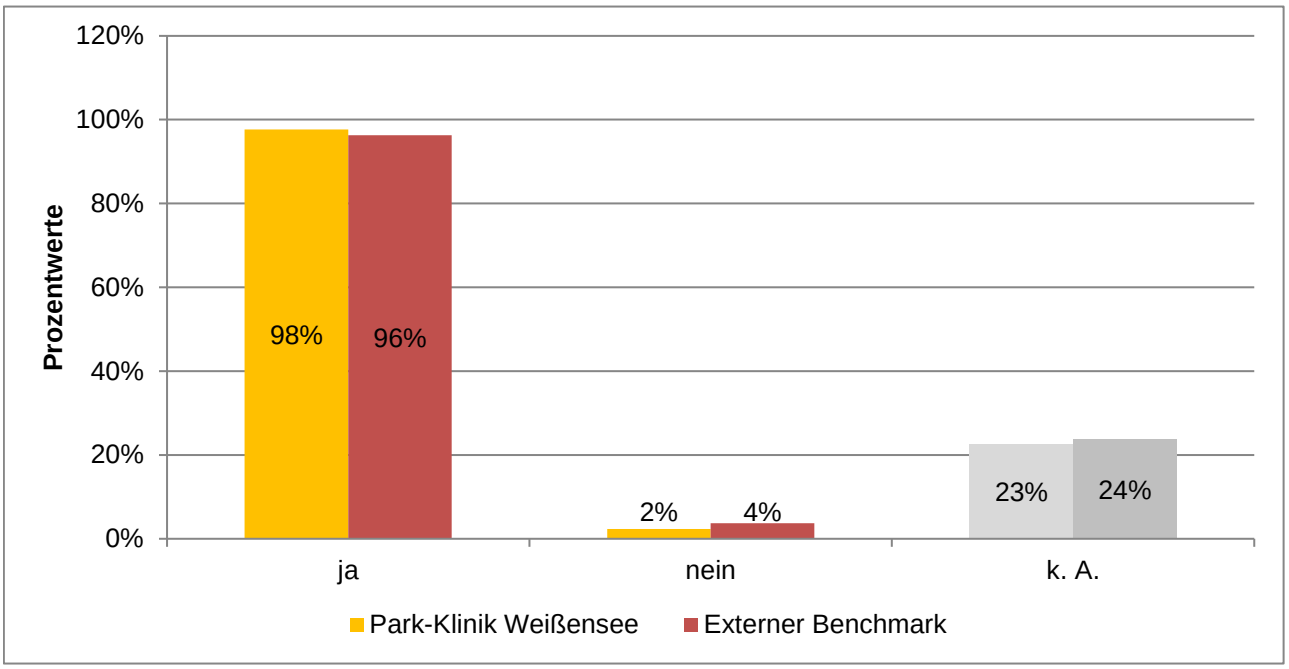


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	495	98%
nein	12	2%
k. A.	47	8%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	507	92%
Zufriedenheitsindex intern:	**98**	
Zufriedenheitsindex extern:	97	
Standardabweichung:	15	
Konfidenzintervall:	1,3	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Hatten Sie die Möglichkeit, sich selbst die Hände zu desinfizieren? (b. im öffentlichen Bereich)

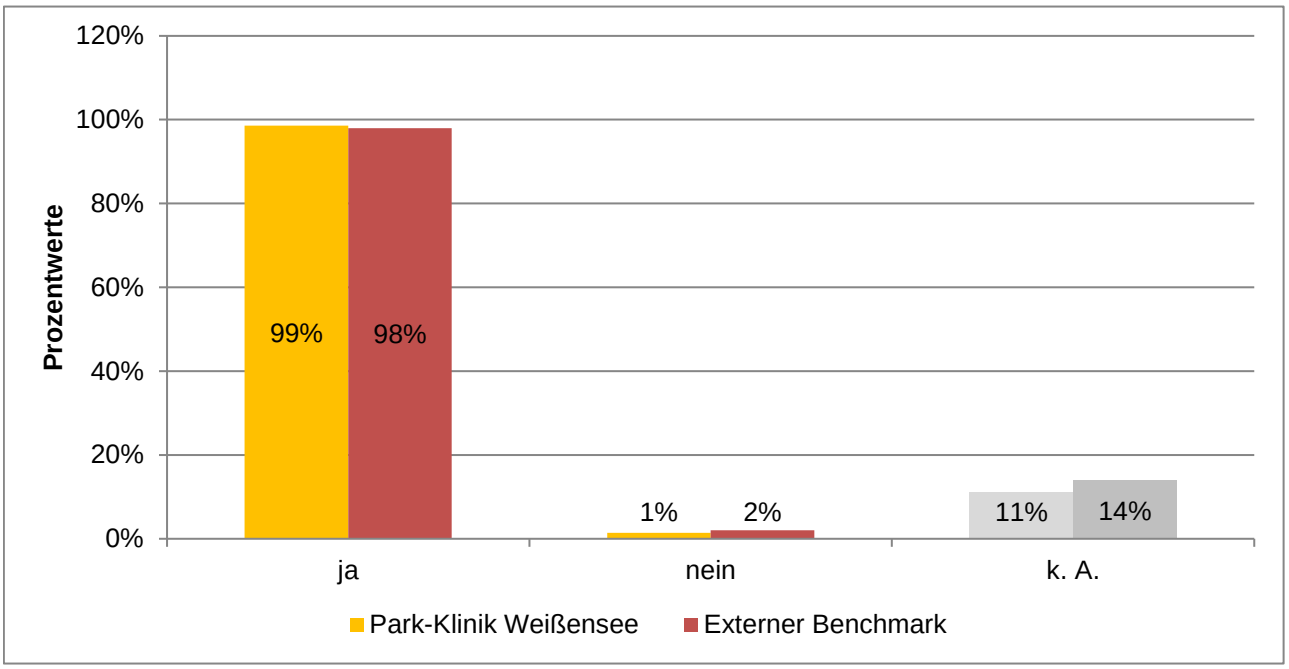


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	419	98%
nein	10	2%
k. A.	125	23%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	429	77%
Zufriedenheitsindex intern:	**98**	
Zufriedenheitsindex extern:	96	
Standardabweichung:	15	
Konfidenzintervall:	1,4	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Ich habe nur Medikamente (Tabletten, Infusionen…) bekommen, die für mich bestimmt waren.

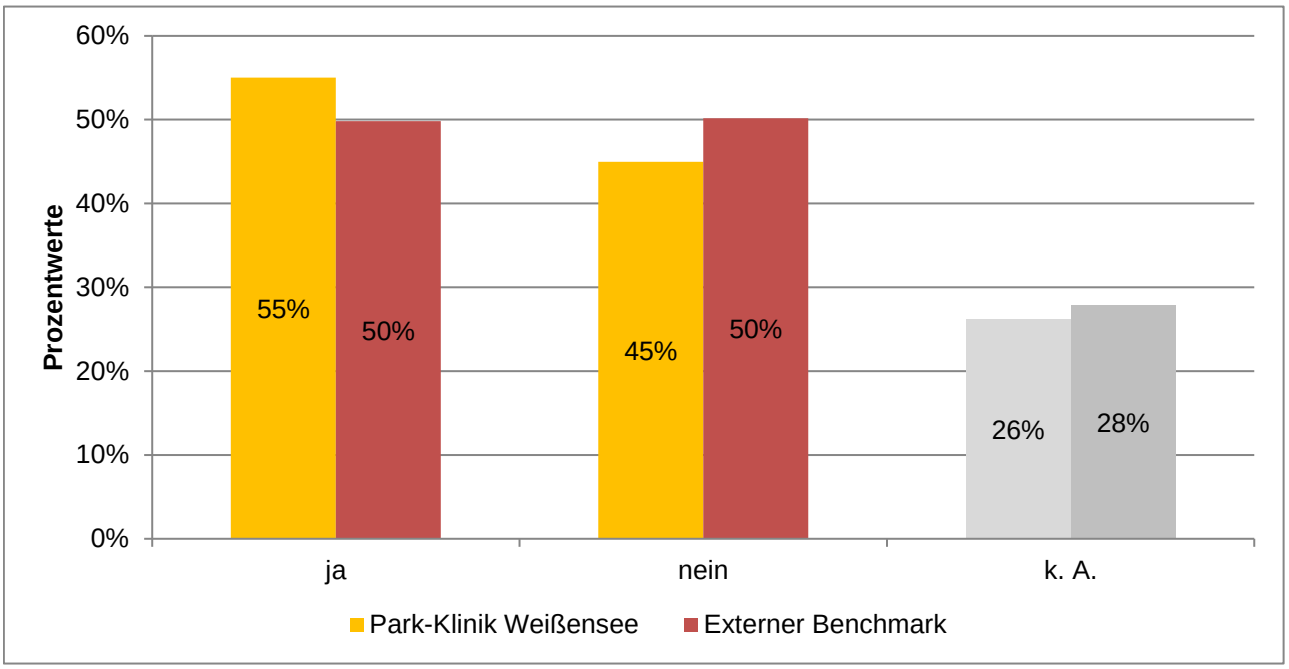


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	485	99%
nein	7	1%
k. A.	62	11%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	492	89%
Zufriedenheitsindex intern:	**99**	
Zufriedenheitsindex extern:	98	
Standardabweichung:	12	
Konfidenzintervall:	1,0	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Mir wurden Behandlungsalternativen vorgestellt.

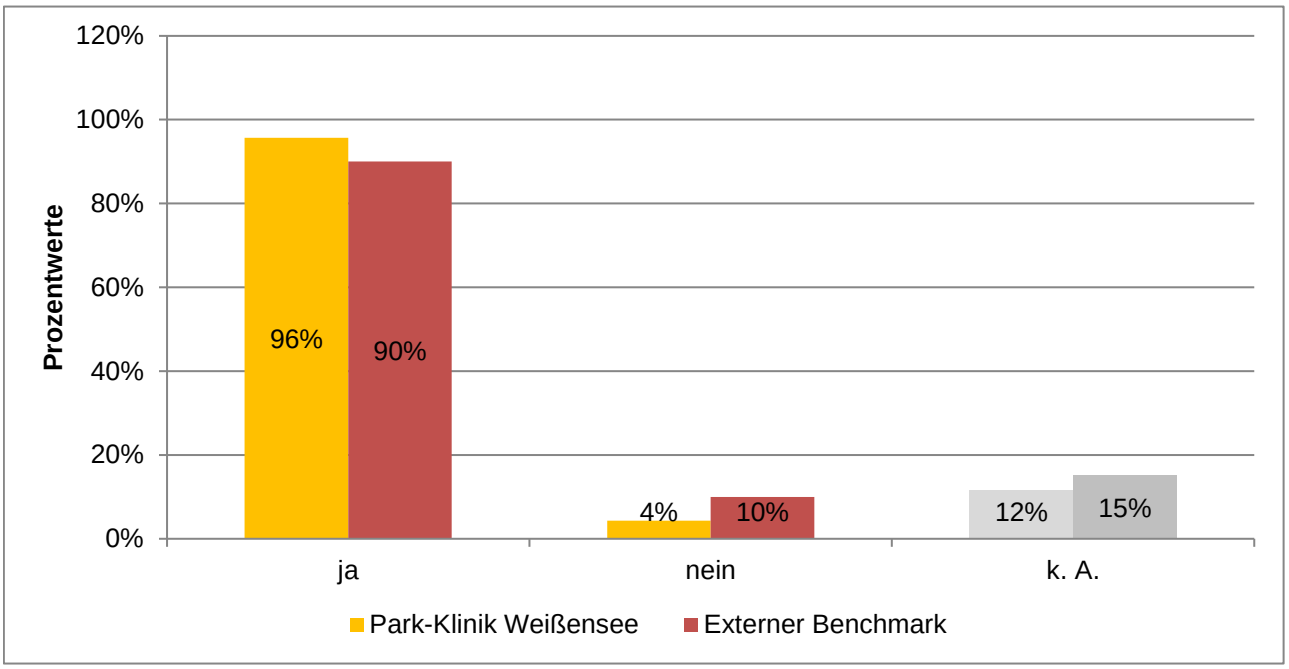


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	225	55%
nein	184	45%
k. A.	145	26%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	409	74%
Zufriedenheitsindex intern:	**55**	
Zufriedenheitsindex extern:	50	
Standardabweichung:	50	
Konfidenzintervall:	4,8	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Meine Wertsachen konnte ich sicher aufbewahren.

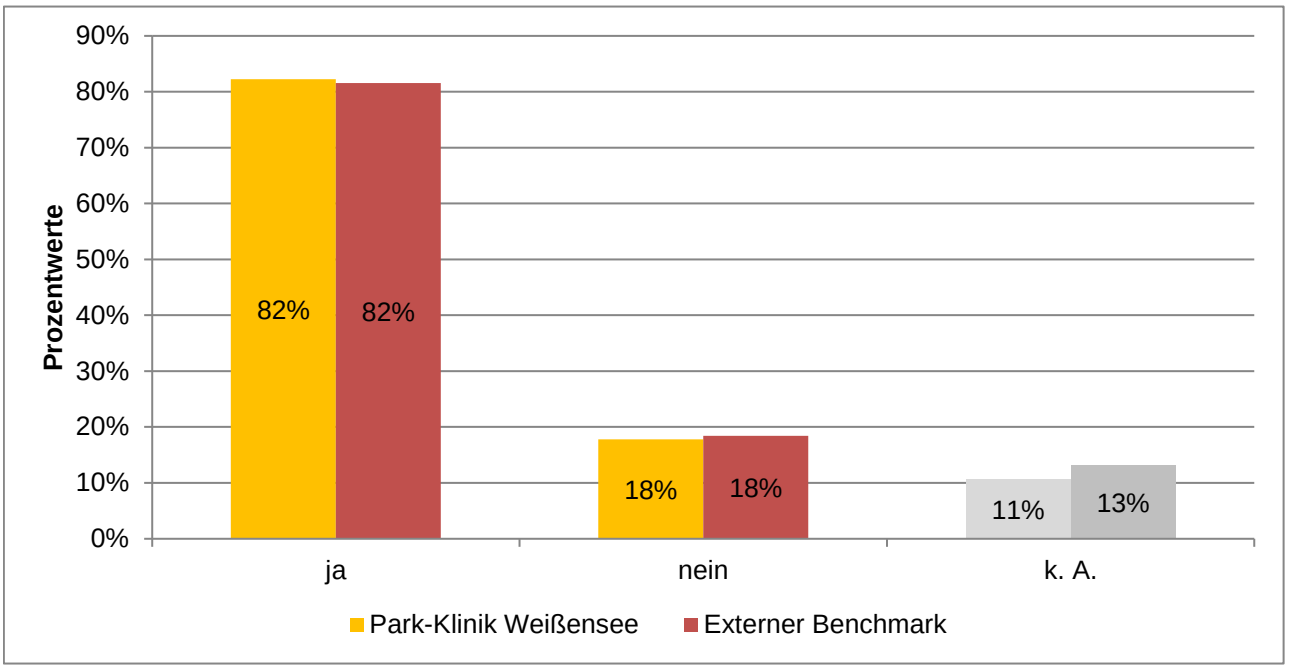


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	469	96%
nein	21	4%
k. A.	64	12%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	490	88%
Zufriedenheitsindex intern:	**96**	
Zufriedenheitsindex extern:	90	
Standardabweichung:	20	
Konfidenzintervall:	1,8	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Ich wurde darüber aufgeklärt, worauf ich nach meiner Entlassung achten muss.

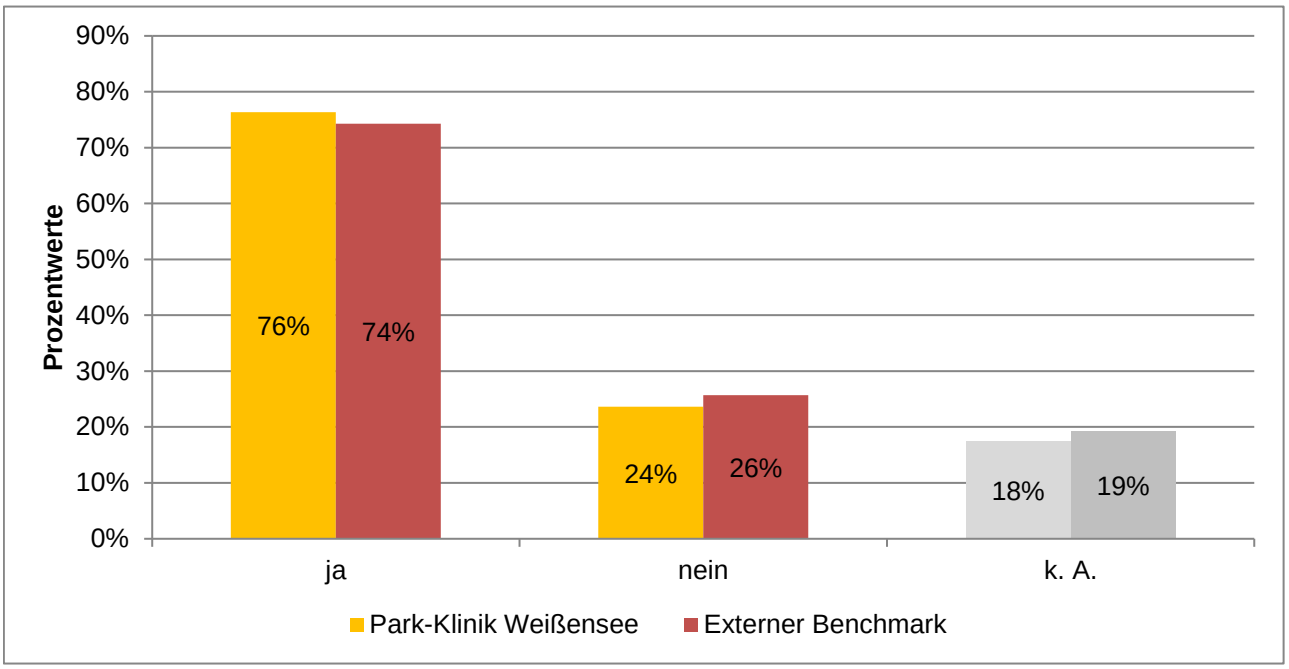


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	407	82%
nein	88	18%
k. A.	59	11%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	495	89%
Zufriedenheitsindex intern:	**82**	
Zufriedenheitsindex extern:	82	
Standardabweichung:	38	
Konfidenzintervall:	3,4	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Ich wusste, an wen ich mich mit Bedenken über meine Sicherheit hätte wenden können.

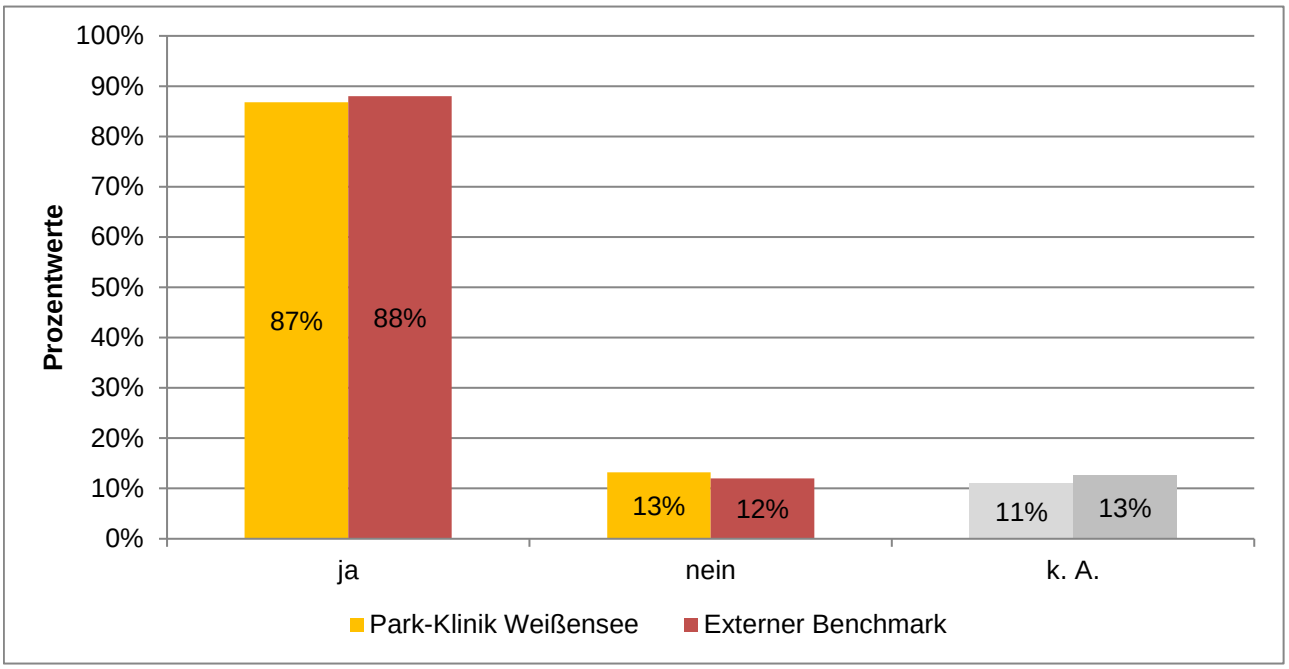


	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	349	76%
nein	108	24%
k. A.	97	18%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	457	82%
Zufriedenheitsindex intern:	**76**	
Zufriedenheitsindex extern:	74	
Standardabweichung:	42	
Konfidenzintervall:	3,9	

Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Ich habe den Eindruck, dass im Krankenhaus keine zusätzlichen Gesundheitsbeschwerden entstanden sind.



	Häufigkeiten	Prozentwerte
ja	428	87%
nein	65	13%
k. A.	61	11%

Ausgewertete Fragebögen:	554	100%
Gültige Antworten:	493	89%
Zufriedenheitsindex intern:	**87**	
Zufriedenheitsindex extern:	88	
Standardabweichung:	34	
Konfidenzintervall:	3,0	

GRUPPENVERGLEICHE
ÜBERSICHTEN

PARK-KLINIK WEIßENSEE

PATIENTENBEFRAGUNG 2018

Zufriedenheitsindex nach Fachabteilung

	Gynäkologie	Innere Medizin – Rheumatologie	Orthopädie und Unfallchirurgie	Allgemein- und Viszeralchirurgie	Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde	Innere Medizin – Kardiologie	Neurologie	Innere Medizin – Gastroenterologie	Gesamt Haus
Die Qualität der medizinischen Versorgung war für mich…	77	65	73	79	76	67	66	69	72
Die Information durch die Ärztinnen/Ärzte im Krankenhaus war für mich…	73	62	68	73	69	62	59	68	67
Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung war für mich…	73	55	66	70	69	57	55	62	64
Der Umgang der Ärztinnen/Ärzte mit mir war für mich…	77	65	72	76	75	64	65	71	71
Die Schmerzbehandlung war für mich…	72	59	73	76	78	58	53	65	68
Das Entlassungsgespräch mit den Ärztinnen/Ärzten war für mich…	70	55	57	64	65	53	54	60	60
Die Qualität der pflegerischen Betreuung war für mich…	75	65	70	75	78	62	71	60	70
Die Information durch das Pflegepersonal im Krankenhaus war für mich…	68	58	66	66	69	56	59	58	63
Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch das Pflegepersonal war für mich…	70	59	67	68	75	60	63	57	65
Der Umgang des Pflegepersonals mit mir war für mich…	74	64	71	75	78	62	71	61	70
Das Entlassungsgespräch mit dem Pflegepersonal war für mich…	63	52	61	64	63	50	52	51	58
Die Sauberkeit und Hygiene waren für mich…	65	59	67	71	74	60	67	55	65
Das Essen war für mich…	62	63	66	63	63	59	59	58	62
Die Zimmer waren für mich…	66	61	65	73	67	57	63	58	64
Die Aufenthaltsbereiche waren für mich…	63	59	61	65	59	56	56	56	60
Der gesamte Aufnahmevorgang war für mich…	70	62	67	67	70	59	60	56	64
Die Wartezeiten (z. B. Labor, OP, Visiten, Röntgen) waren für mich…	56	62	63	61	62	59	58	62	60
Die Organisation meiner Entlassung war für mich…	62	54	63	64	67	52	50	62	59
Die Organisation meiner Nachbetreuung/Weiterbehandlung war für mich…	63	54	57	61	64	54	46	57	57
Empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Krankenhaus als wohltuend und menschlich?	79	67	70	77	80	66	64	66	71
Wurden die Angehörigen ausreichend mit einbezogen?	64	39	58	55	55	45	50	56	53
Würden Sie unser Krankenhaus Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?	80	62	75	80	80	65	65	67	72
Wie empfanden Sie rückblickend den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?*	89	79	87	93	86	80	81	80	85
Die Vorkehrungen zur Vermeidung von Infektionen und anderen möglichen Schädigungen waren…	62	58	67	66	71	58	58	57	62
Wie geht es Ihnen zurzeit gesundheitlich?	58	36	48	61	59	41	41	39	48
Wie beurteilen Sie diese Befragung?	66	62	61	69	70	61	59	60	64

Gültige Fragebögen:	78	77	74	74	69	69	61	52	554
Rücklaufquote:	39%	39%	37%	37%	35%	35%	31%	26%	35%

Indexwerte:
100 = ausgezeichnet; 75 = sehr gut; 50 = gut; 25 = weniger gut; 0 = schlecht
bzw. 100 = voll und ganz; 75 = ja, sehr; 50 = ja; 25 = eher nicht; 0 = nein
*100 = genau richtig; 0 = zu früh/spät
— = Anzahl gültiger Antworten < 5
Abweichungen vom Gesamtwert ≥ 5 sind farblich dargestellt
niedrigerer Wert
höherer Wert

Zufriedenheitsindex Zusatzitems Patientensicherheit nach Fachabteilung

		Gynäkologie	Innere Medizin – Rheumatologie	Orthopädie und Unfallchirurgie	Allgemein- und Viszeralchirurgie	Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde	Innere Medizin – Kardiologie	Neurologie	Innere Medizin – Gastroenterologie	Gesamt Haus
A	Ich hatte bei den Ärztinnen und Ärzten das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.	91	77	90	92	87	86	78	86	86
	Die Ärztinnen/Ärzte haben mit mir und nicht über mich gesprochen.	91	77	84	81	86	75	79	84	82
	Was die verschiedenen Ärztinnen/Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Erkrankung sagten, war widerspruchsfrei.	86	73	86	88	86	81	81	83	83
	Haben Sie gesehen, dass sich das ärztliche Personal die Hände desinfiziert hat, bevor bzw. nachdem es Sie berührt hat?	87	77	89	85	79	82	82	87	83
	Ich hatte beim Pflegepersonal das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.	90	78	92	89	88	85	87	86	87
	Die Reaktionszeit des Pflegepersonals auf mein Klingeln war angemessen.	90	75	88	90	89	85	86	89	86
	Das Pflegepersonal hat mit mir und nicht über mich gesprochen.	90	74	90	86	86	77	88	81	84
	Haben Sie gesehen, dass sich die Pflegekräfte die Hände desinfiziert haben, bevor bzw. nachdem sie Sie berührt haben?	87	74	89	82	81	82	81	83	82
	Mein Zimmer wurde gründlich genug gereinigt.	79	75	84	83	86	87	85	78	82
	Die Sanitärbereiche (Toiletten, Duschen etc.) waren sauber.	84	78	90	88	89	88	92	80	86
	Ich wurde verständlich über meine Medikamente aufgeklärt.	81	74	87	79	84	76	78	80	80
	Vor einer Untersuchung durch eine mir fremde Person wurde ich nach meinem Namen gefragt bzw. mit meinem Namen angesprochen.	92	82	89	85	85	90	86	81	86
	Wenn ich mich unsicher auf den Beinen fühlte, waren Gehhilfen und Haltegriffe in erreichbarer Nähe.	82	73	94	78	78	79	80	80	81
	Das Essen, das ich bekommen habe, war auf meine gesundheitliche Situation abgestimmt.	86	80	89	90	85	80	82	83	85
	Meine Privatsphäre wurde gewahrt.	90	84	90	91	88	90	86	86	88
B	Ich habe mit dem Arzt, der mich operierte, vor der Operation gesprochen.	85	83	80	79	73	89	100	88	81
	Ich wurde vollständig über die Risiken der Operation aufgeklärt.	100	91	95	98	97	95	100	94	97
	Der operierende Arzt hat den betroffenen Bereich gekennzeichnet.	83	91	95	80	70	76	71	100	83
	Wurden Sie ausreichend darüber informiert, welche Risiken Ihre Narkose hat?	100	91	100	98	95	90	78	100	97
	Jeder behandelnde Arzt/jede behandelnde Ärztin stellte sich beim Erstkontakt mit Namen und Funktion vor.	96	82	86	87	87	92	80	98	88
	Jeder Pfleger/jede Schwester stellte sich beim Erstkontakt mit Namen und Funktion vor.	74	69	72	83	73	77	75	74	75
	Ich fühlte mich ausreichend über Hygieneregeln aufgeklärt.	81	61	84	77	77	74	69	72	75
	Hatten Sie die Möglichkeit, sich selbst die Hände zu desinfizieren? (a. im Zimmerbereich)	99	94	100	94	100	98	98	97	98
	Hatten Sie die Möglichkeit, sich selbst die Hände zu desinfizieren? (b. im öffentlichen Bereich)	99	100	100	97	98	98	90	97	98
	Ich habe nur Medikamente (Tabletten, Infusionen…) bekommen, die für mich bestimmt waren.	100	94	100	99	100	100	98	98	99
	Mir wurden Behandlungsalternativen vorgestellt.	59	50	67	44	42	62	54	65	55
	Meine Wertsachen konnte ich sicher aufbewahren.	99	89	99	97	97	96	92	95	96
	Ich wurde darüber aufgeklärt, worauf ich nach meiner Entlassung achten muss.	92	70	86	84	85	77	74	88	82
	Ich wusste, an wen ich mich mit Bedenken über meine Sicherheit hätte wenden können.	87	73	82	77	79	64	69	78	76
	Ich habe den Eindruck, dass im Krankenhaus keine zusätzlichen Gesundheitsbeschwerden entstanden sind.	93	79	89	87	90	83	88	83	87

Gültige Fragebögen:	78	77	74	74	69	69	61	52	554
Rücklaufquote:	39%	39%	37%	37%	35%	35%	31%	26%	35%

Indexwerte:
A: 100 = immer; 67 = oft; 33 = selten; 0 = nie
B: 100 = ja; 0 = nein
— = Anzahl gültiger Antworten < 5
Abweichungen vom Gesamtwert ≥ 5 sind farblich dargestellt
niedrigerer Wert
höherer Wert

Zufriedenheitsindex nach Geschlecht

	weiblich	männlich	Gesamt Haus
Die Qualität der medizinischen Versorgung war für mich…	71	72	72
Die Information durch die Ärztinnen/Ärzte im Krankenhaus war für mich…	67	67	67
Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung war für mich…	64	62	64
Der Umgang der Ärztinnen/Ärzte mit mir war für mich…	70	72	71
Die Schmerzbehandlung war für mich…	68	68	68
Das Entlassungsgespräch mit den Ärztinnen/Ärzten war für mich…	60	58	60
Die Qualität der pflegerischen Betreuung war für mich…	69	72	70
Die Information durch das Pflegepersonal im Krankenhaus war für mich…	63	63	63
Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch das Pflegepersonal war für mich…	65	66	65
Der Umgang des Pflegepersonals mit mir war für mich…	69	71	70
Das Entlassungsgespräch mit dem Pflegepersonal war für mich…	57	59	58
Die Sauberkeit und Hygiene waren für mich…	63	68	65
Das Essen war für mich…	62	62	62
Die Zimmer waren für mich…	64	64	64
Die Aufenthaltsbereiche waren für mich…	60	59	60
Der gesamte Aufnahmevorgang war für mich…	64	64	64
Die Wartezeiten (z. B. Labor, OP, Visiten, Röntgen) waren für mich…	59	63	60
Die Organisation meiner Entlassung war für mich…	59	60	59
Die Organisation meiner Nachbetreuung/Weiterbehandlung war für mich…	58	56	57
Empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Krankenhaus als wohltuend und menschlich?	71	72	71
Wurden die Angehörigen ausreichend mit einbezogen?	52	54	53
Würden Sie unser Krankenhaus Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?	71	73	72
Wie empfanden Sie rückblickend den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?*	83	88	85
Die Vorkehrungen zur Vermeidung von Infektionen und anderen möglichen Schädigungen waren…	62	64	62
Wie geht es Ihnen zurzeit gesundheitlich?	49	47	48
Wie beurteilen Sie diese Befragung?	64	63	64

Gültige Fragebögen:	343	201	554

Indexwerte:
100 = ausgezeichnet; 75 = sehr gut; 50 = gut; 25 = weniger gut; 0 = schlecht
bzw. 100 = voll und ganz; 75 = ja, sehr; 50 = ja; 25 = eher nicht; 0 = nein
*100 = genau richtig; 0 = zu früh/spät
— = Anzahl gültiger Antworten < 5
Abweichungen vom Gesamtwert ≥ 5 sind farblich dargestellt
niedrigerer Wert
höherer Wert

Zufriedenheitsindex nach Alter

	30 Jahre und jünger	31–40 Jahre	41–50 Jahre	51–60 Jahre	61–70 Jahre	71 Jahre und älter	Gesamt Haus
Die Qualität der medizinischen Versorgung war für mich…	75	78	81	73	74	69	72
Die Information durch die Ärztinnen/Ärzte im Krankenhaus war für mich…	65	71	71	69	70	65	67
Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung war für mich…	69	71	76	65	65	59	64
Der Umgang der Ärztinnen/Ärzte mit mir war für mich…	73	74	78	72	74	69	71
Die Schmerzbehandlung war für mich…	70	75	84	70	71	64	68
Das Entlassungsgespräch mit den Ärztinnen/Ärzten war für mich…	60	60	70	60	64	57	60
Die Qualität der pflegerischen Betreuung war für mich…	69	78	82	76	70	65	70
Die Information durch das Pflegepersonal im Krankenhaus war für mich…	67	70	71	66	63	60	63
Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch das Pflegepersonal war für mich…	79	71	74	69	68	59	65
Der Umgang des Pflegepersonals mit mir war für mich…	77	81	81	74	69	65	70
Das Entlassungsgespräch mit dem Pflegepersonal war für mich…	60	58	69	58	60	55	58
Die Sauberkeit und Hygiene waren für mich…	77	74	80	64	66	64	65
Das Essen war für mich…	60	75	62	61	62	62	62
Die Zimmer waren für mich…	81	68	68	66	63	62	64
Die Aufenthaltsbereiche waren für mich…	67	55	69	60	58	58	60
Der gesamte Aufnahmevorgang war für mich…	69	71	74	69	63	61	64
Die Wartezeiten (z. B. Labor, OP, Visiten, Röntgen) waren für mich…	54	60	67	59	62	59	60
Die Organisation meiner Entlassung war für mich…	58	59	67	61	58	59	59
Die Organisation meiner Nachbetreuung/Weiterbehandlung war für mich…	59	65	64	56	57	57	57
Empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Krankenhaus als wohltuend und menschlich?	71	78	83	75	71	69	71
Wurden die Angehörigen ausreichend mit einbezogen?	71	51	63	56	52	51	53
Würden Sie unser Krankenhaus Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?	73	75	82	77	72	70	72
Wie empfanden Sie rückblickend den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?*	85	79	86	82	91	85	85
Die Vorkehrungen zur Vermeidung von Infektionen und anderen möglichen Schädigungen waren…	65	61	72	63	65	61	62
Wie geht es Ihnen zurzeit gesundheitlich?	69	58	59	50	53	42	48
Wie beurteilen Sie diese Befragung?	77	69	71	70	61	60	64
Gültige Fragebögen:	13	20	37	93	94	196	554

Indexwerte:
100 = ausgezeichnet; 75 = sehr gut; 50 = gut; 25 = weniger gut; 0 = schlecht
bzw. 100 = voll und ganz; 75 = ja, sehr; 50 = ja; 25 = eher nicht; 0 = nein
*100 = genau richtig; 0 = zu früh/spät
— = Anzahl gültiger Antworten < 5
Abweichungen vom Gesamtwert ≥ 5 sind farblich dargestellt
niedrigerer Wert
höherer Wert

Zufriedenheitsindex nach Krankenversicherung

	privat	gesetzlich	gesetzlich m. Z.	Gesamt Haus
Die Qualität der medizinischen Versorgung war für mich…	78	71	67	72
Die Information durch die Ärztinnen/Ärzte im Krankenhaus war für mich…	72	67	58	67
Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung war für mich…	72	63	56	64
Der Umgang der Ärztinnen/Ärzte mit mir war für mich…	73	71	69	71
Die Schmerzbehandlung war für mich…	74	68	58	68
Das Entlassungsgespräch mit den Ärztinnen/Ärzten war für mich…	68	59	42	60
Die Qualität der pflegerischen Betreuung war für mich…	79	69	75	70
Die Information durch das Pflegepersonal im Krankenhaus war für mich…	69	63	59	63
Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch das Pflegepersonal war für mich…	75	65	61	65
Der Umgang des Pflegepersonals mit mir war für mich…	77	69	72	70
Das Entlassungsgespräch mit dem Pflegepersonal war für mich…	66	57	54	58
Die Sauberkeit und Hygiene waren für mich…	77	64	56	65
Das Essen war für mich…	67	62	58	62
Die Zimmer waren für mich…	76	63	47	64
Die Aufenthaltsbereiche waren für mich…	63	59	54	60
Der gesamte Aufnahmevorgang war für mich…	71	64	69	64
Die Wartezeiten (z. B. Labor, OP, Visiten, Röntgen) waren für mich…	65	60	56	60
Die Organisation meiner Entlassung war für mich…	66	59	50	59
Die Organisation meiner Nachbetreuung/Weiterbehandlung war für mich…	73	57	46	57
Empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Krankenhaus als wohltuend und menschlich?	81	71	64	71
Wurden die Angehörigen ausreichend mit einbezogen?	53	53	43	53
Würden Sie unser Krankenhaus Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?	82	72	61	72
Wie empfanden Sie rückblickend den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?*	81	86	56	85
Die Vorkehrungen zur Vermeidung von Infektionen und anderen möglichen Schädigungen waren…	76	62	50	62
Wie geht es Ihnen zurzeit gesundheitlich?	52	48	44	48
Wie beurteilen Sie diese Befragung?	67	63	64	64
Gültige Fragebögen:	32	503	9	554

Indexwerte:
100 = ausgezeichnet; 75 = sehr gut; 50 = gut; 25 = weniger gut; 0 = schlecht
bzw. 100 = voll und ganz; 75 = ja, sehr; 50 = ja; 25 = eher nicht; 0 = nein
*100 = genau richtig; 0 = zu früh/spät
— = Anzahl gültiger Antworten < 5
Abweichungen vom Gesamtwert ≥ 5 sind farblich dargestellt
niedrigerer Wert
höherer Wert

DETAILANALYSEN
NACH FACHABTEILUNG

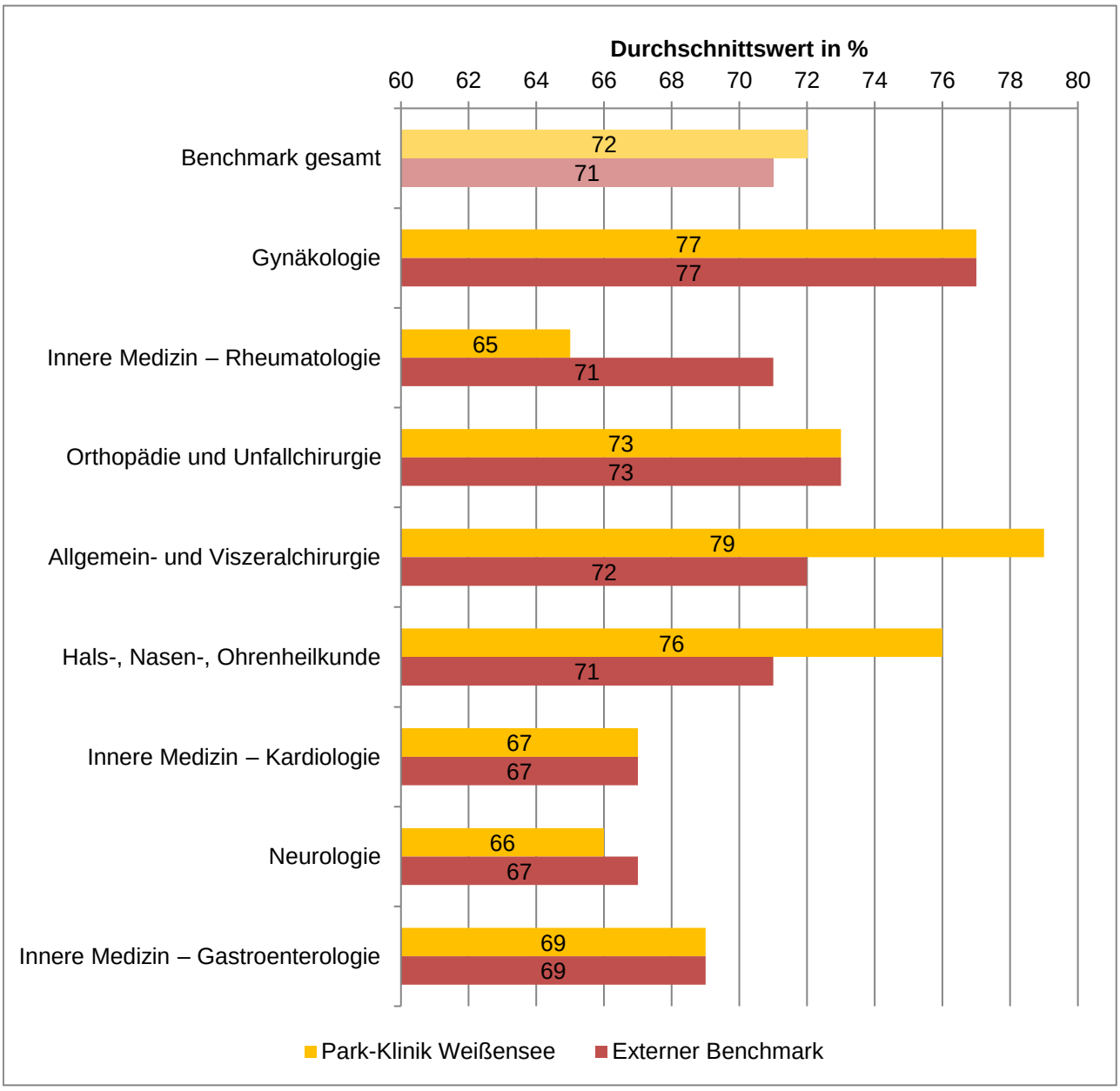
PARK-KLINIK WEIßENSEE

PATIENTENBEFRAGUNG 2018

Fachabteilung	Anzahl ext. Vgl.abt.
Gynäkologie	32
Innere Medizin – Rheumatologie	3
Orthopädie und Unfallchirurgie	36
Allgemein- und Viszeralchirurgie	65
Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde	15
Innere Medizin – Kardiologie	18
Neurologie	13
Innere Medizin – Gastroenterologie	14

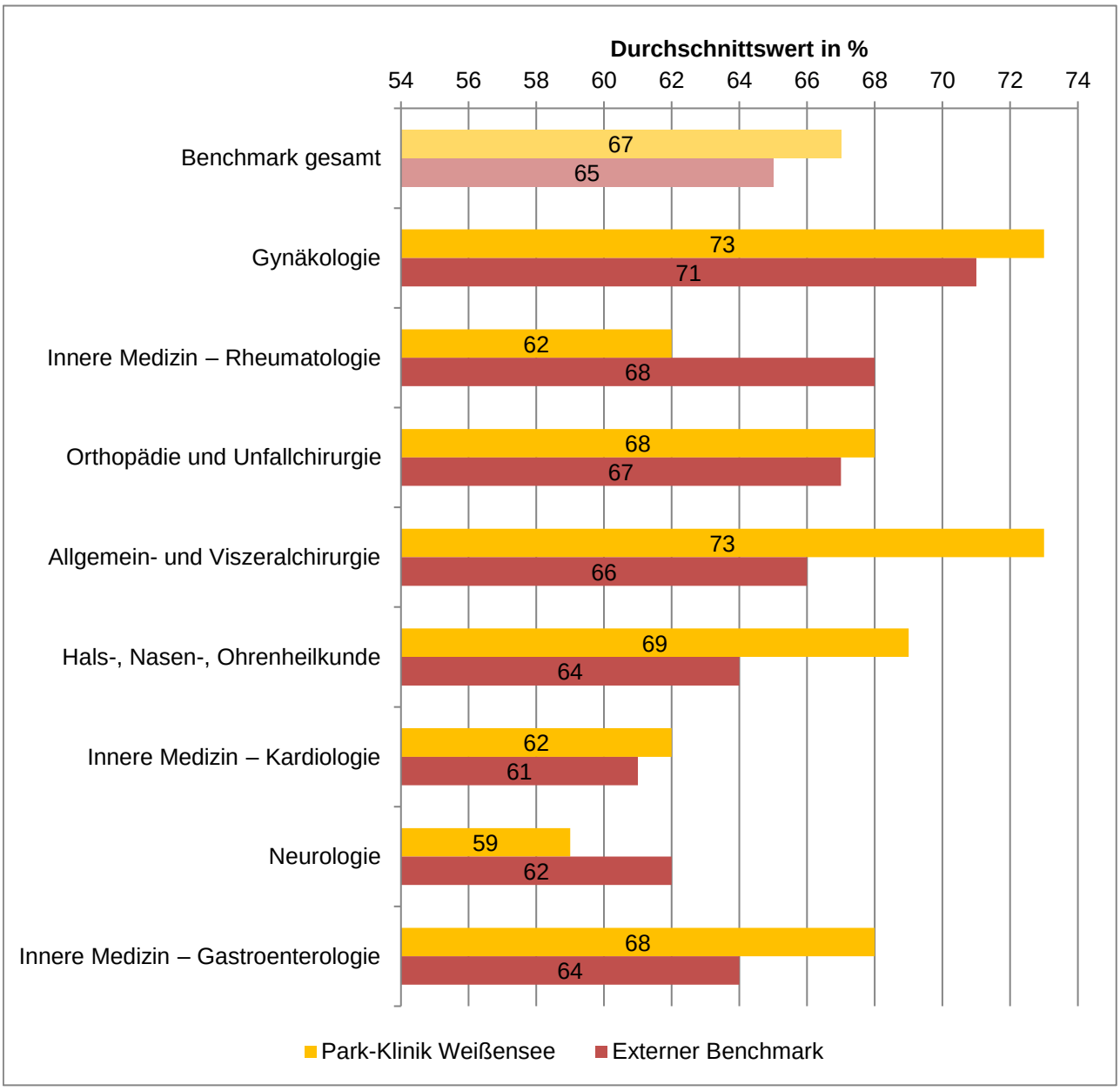
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Qualität der medizinischen Versorgung war für mich…



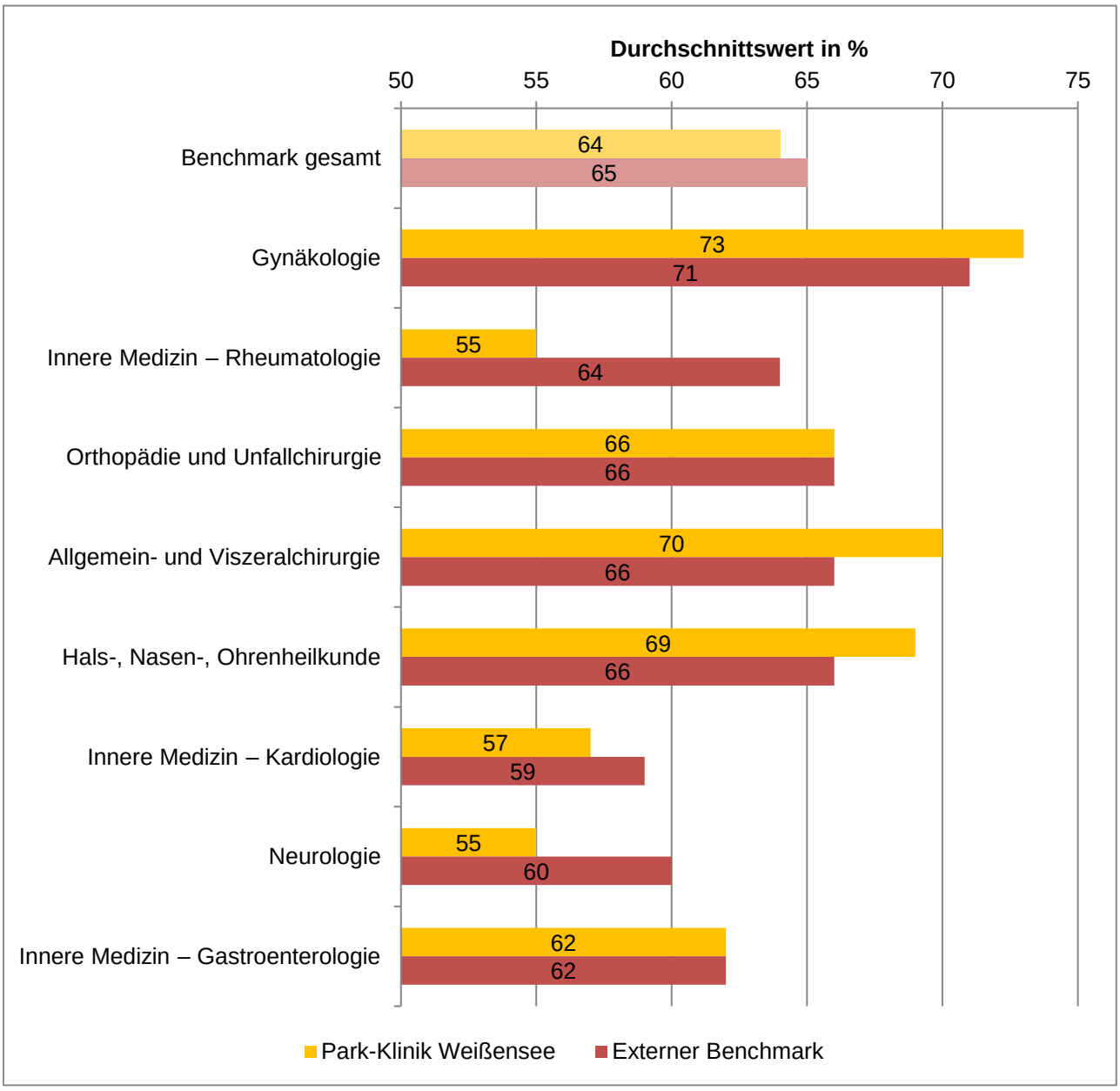
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Information durch die Ärztinnen/Ärzte im Krankenhaus war für mich…



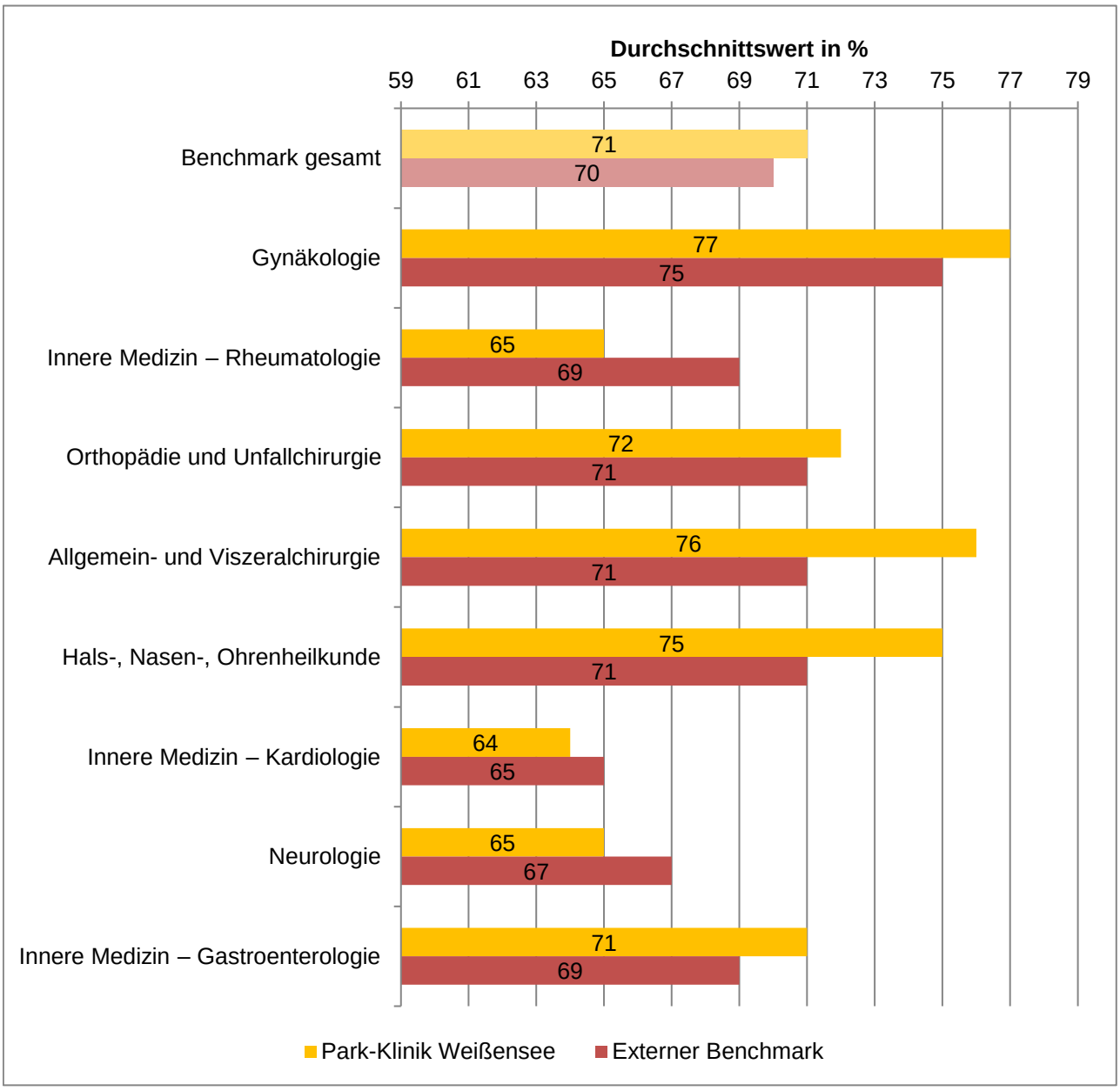
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung war für mich…



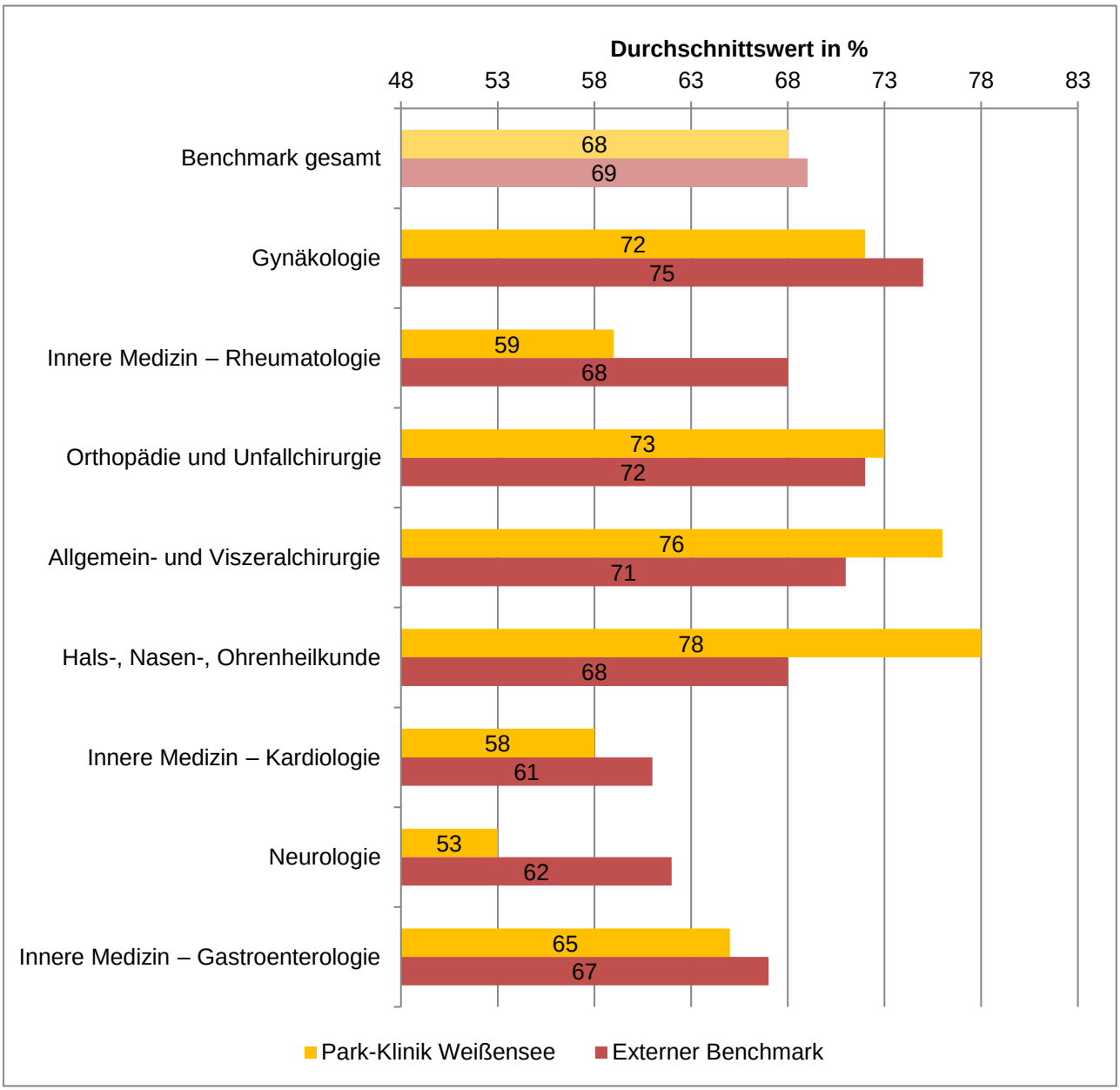
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Der Umgang der Ärztinnen/Ärzte mit mir war für mich…



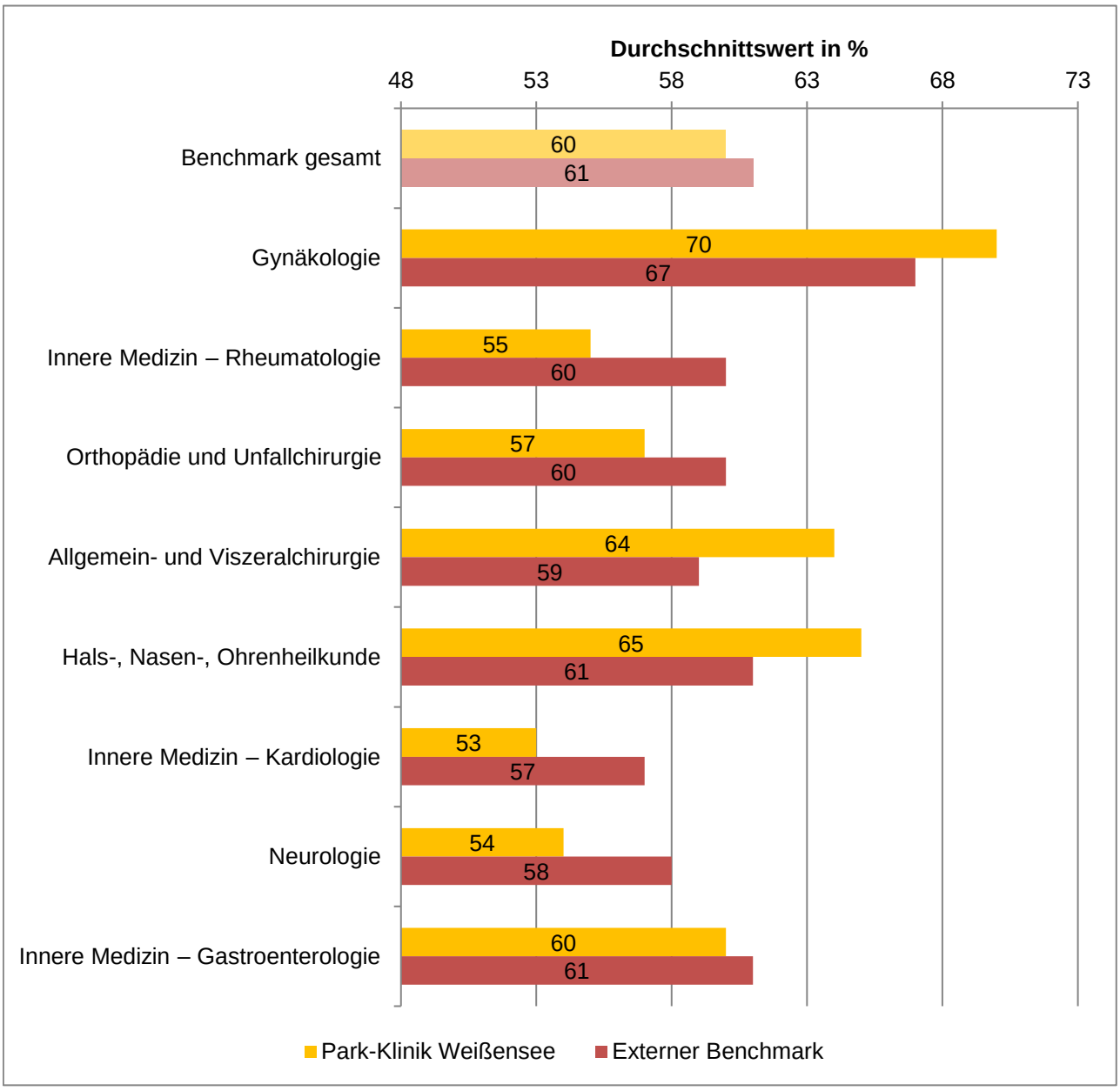
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Schmerzbehandlung war für mich…



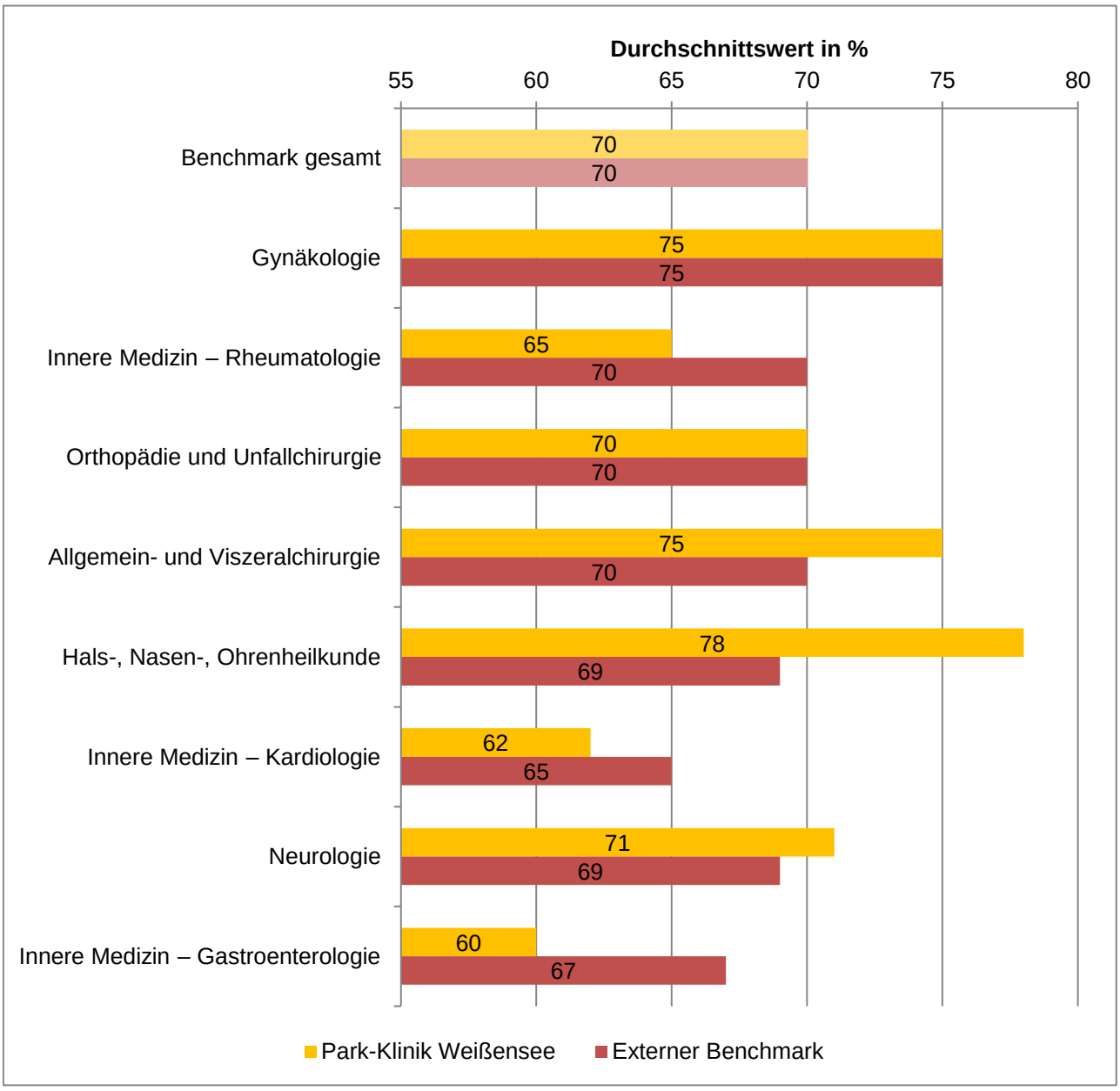
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Das Entlassungsgespräch mit den Ärztinnen/Ärzten war für mich…



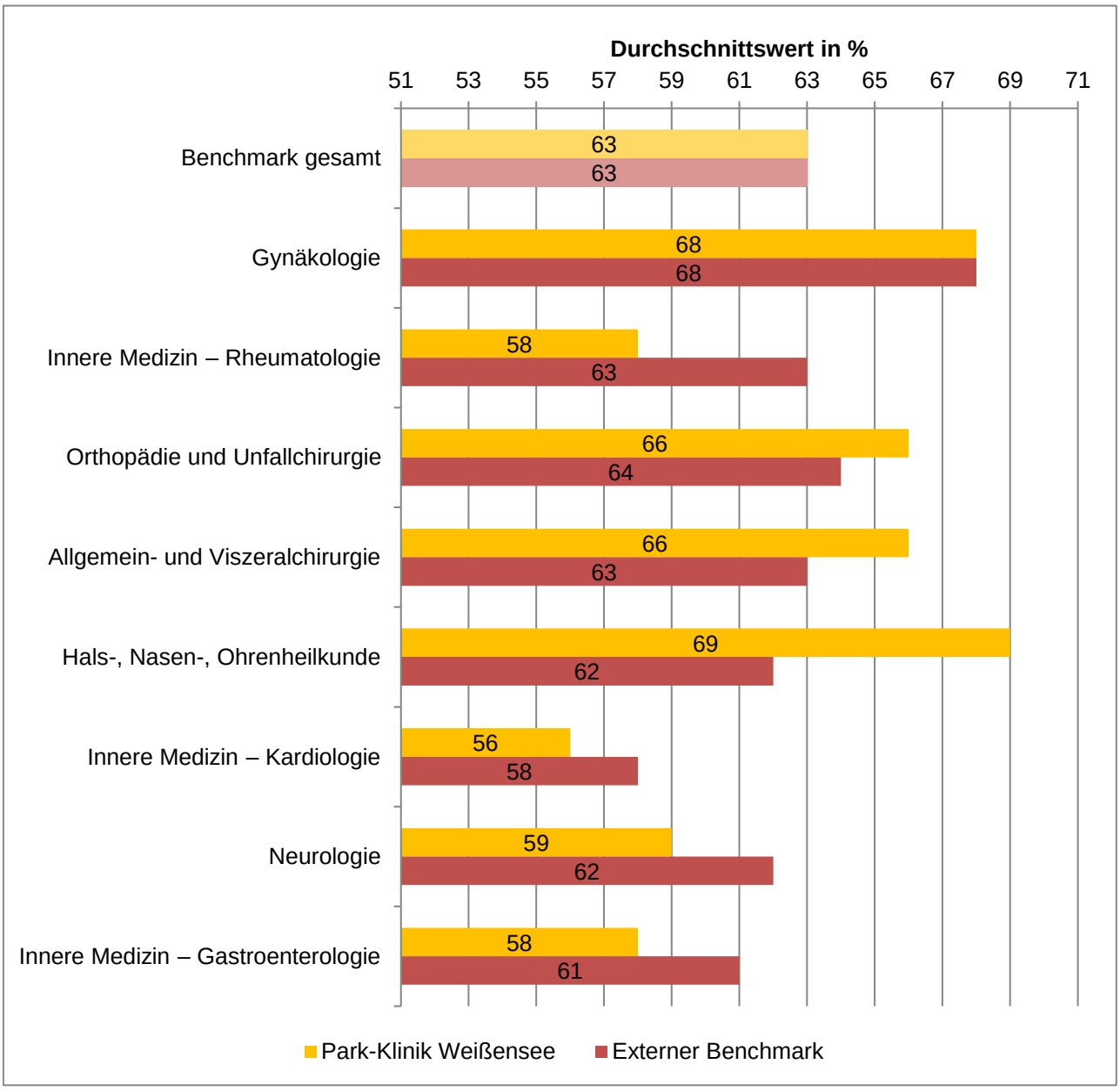
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Qualität der pflegerischen Betreuung war für mich…



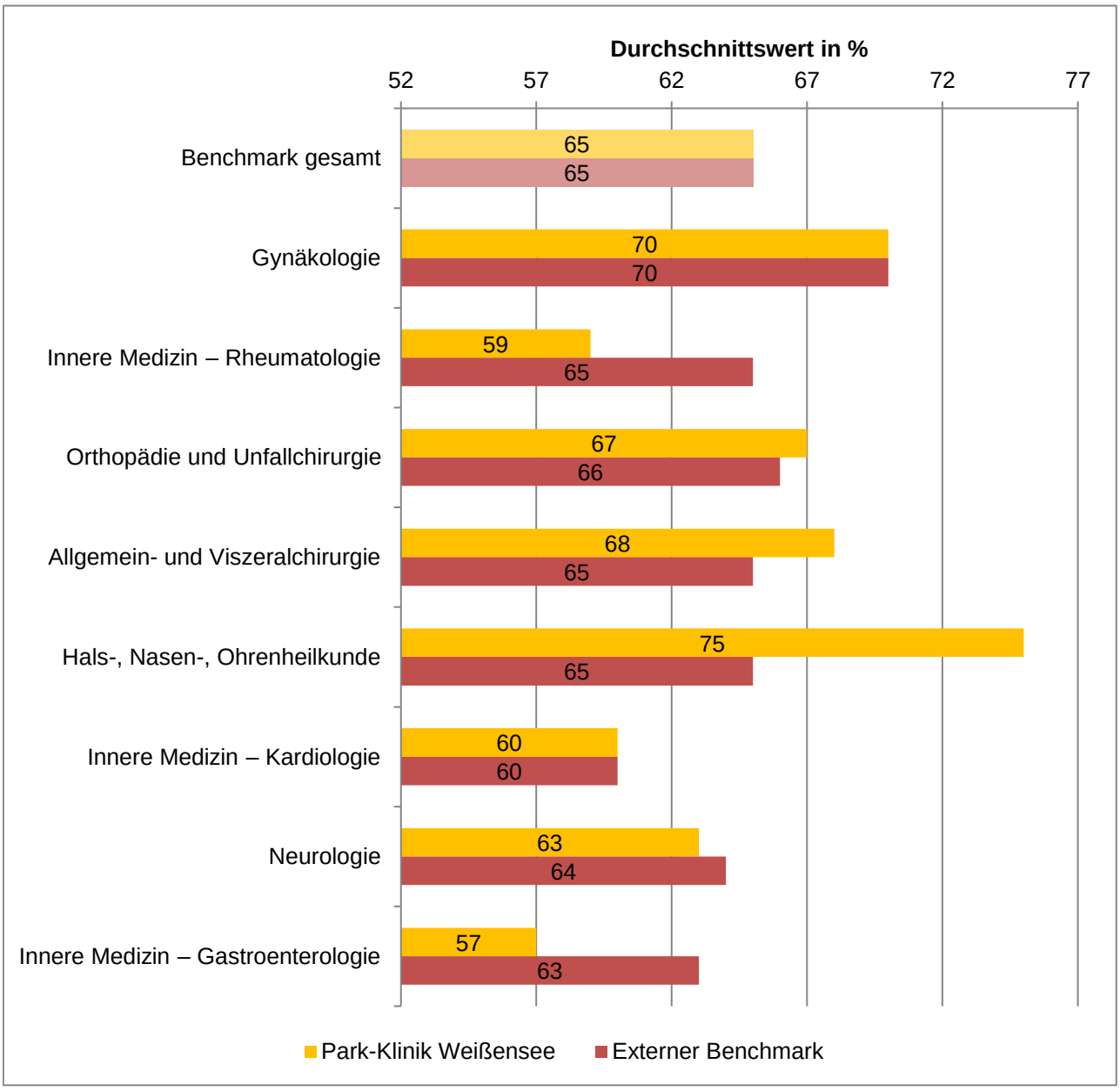
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Information durch das Pflegepersonal im Krankenhaus war für mich…



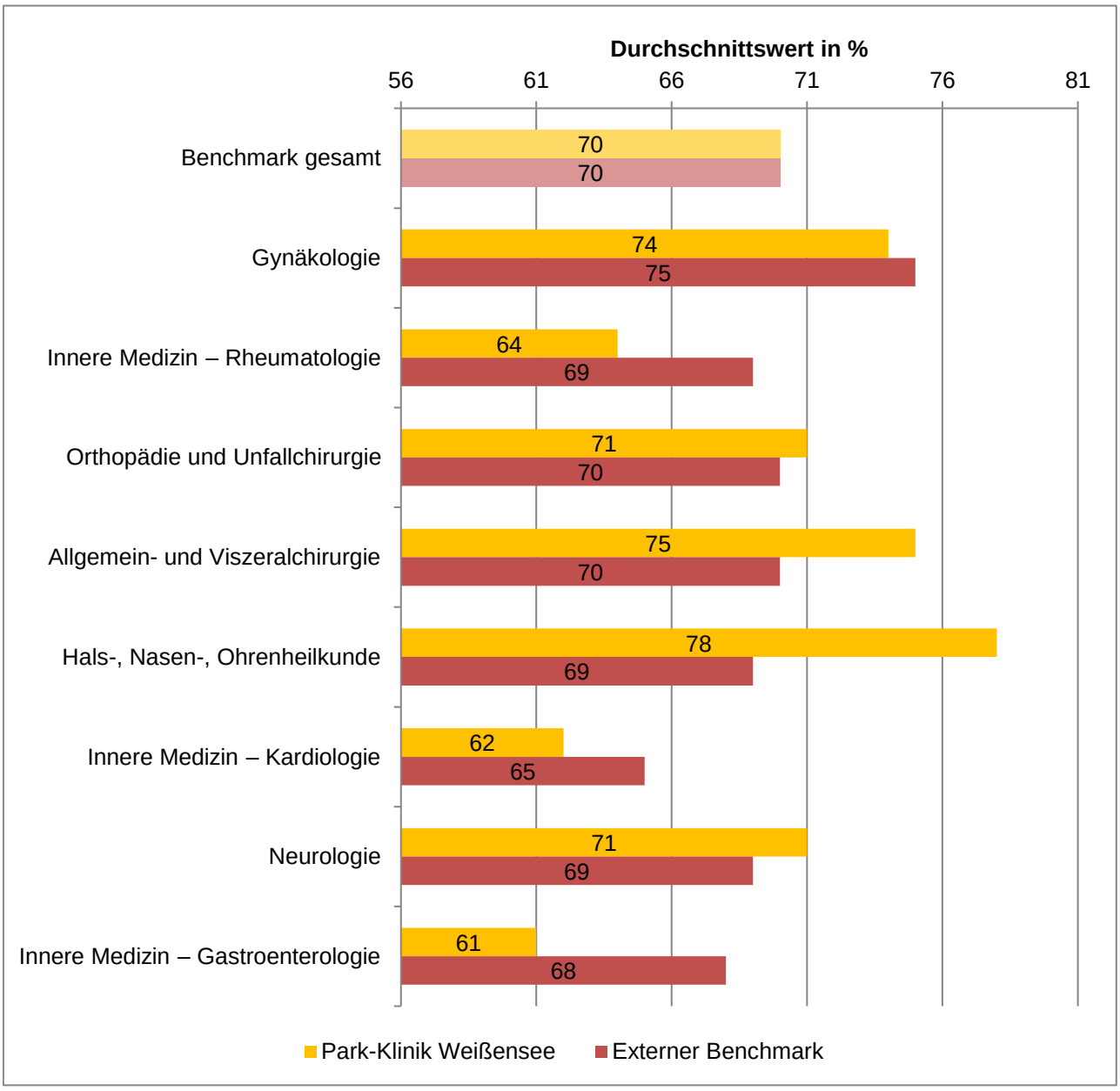
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Berücksichtigung meiner Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch das Pflegepersonal war für mich…



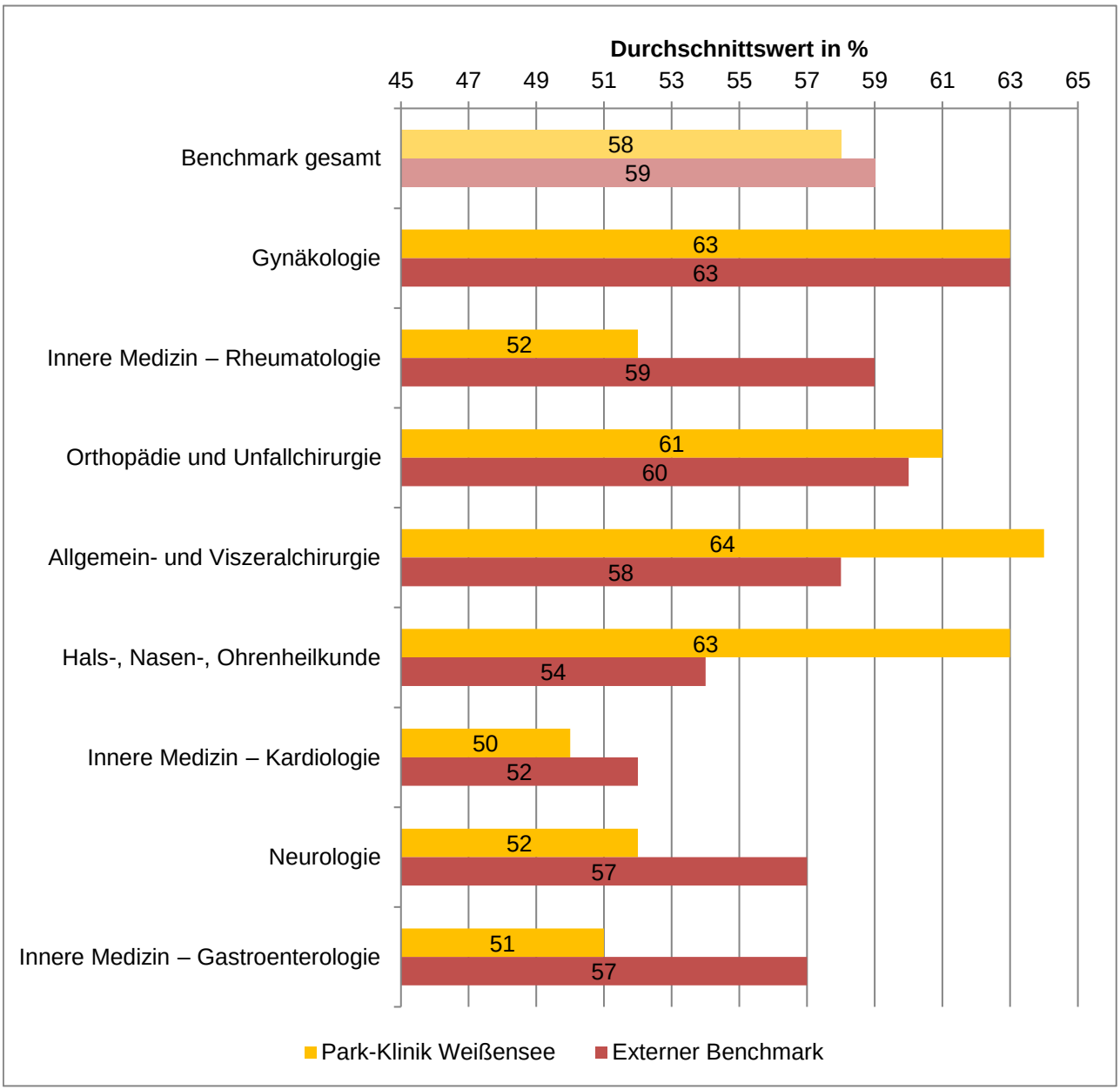
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Der Umgang des Pflegepersonals mit mir war für mich…



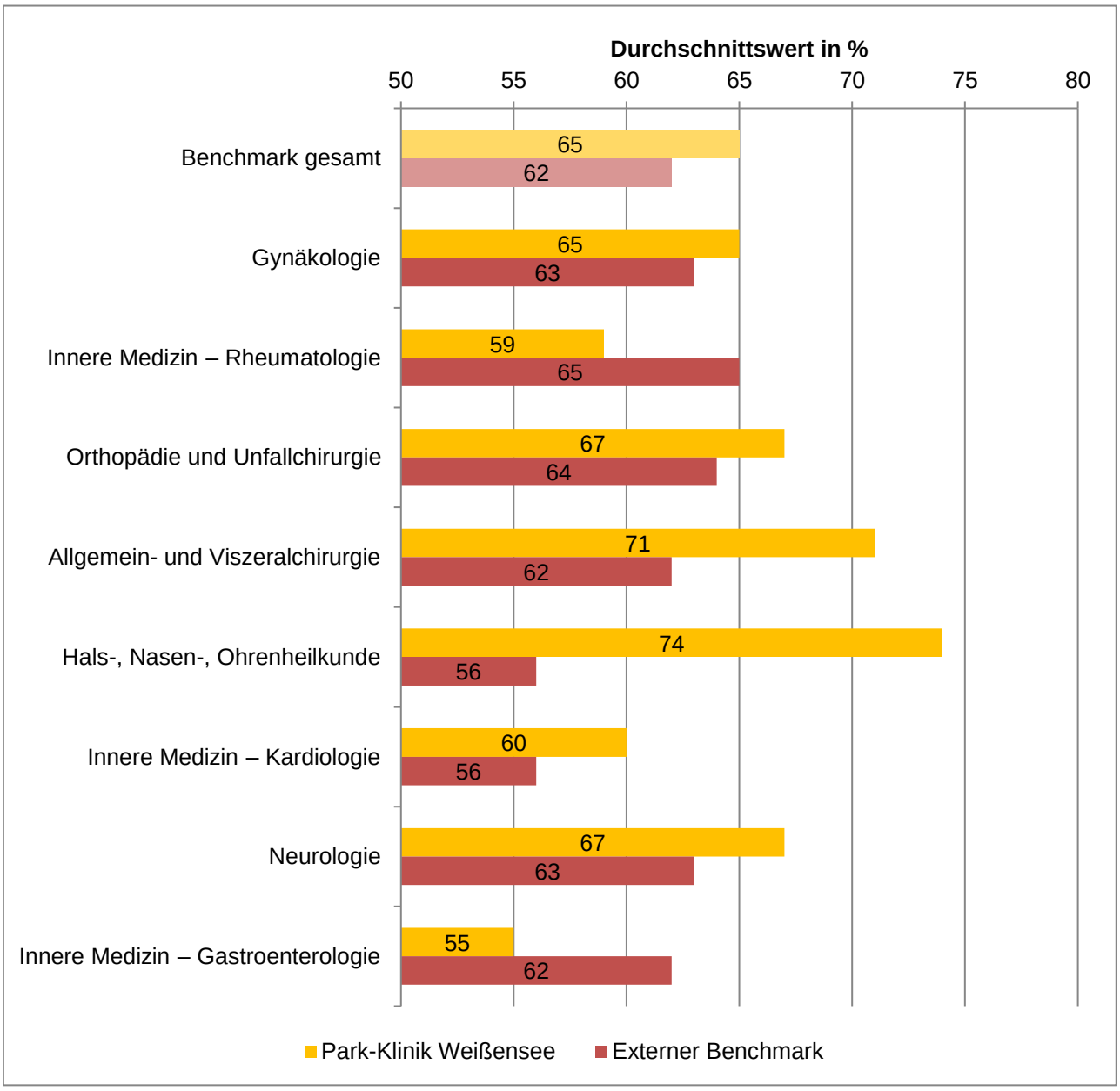
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Das Entlassungsgespräch mit dem Pflegepersonal war für mich…



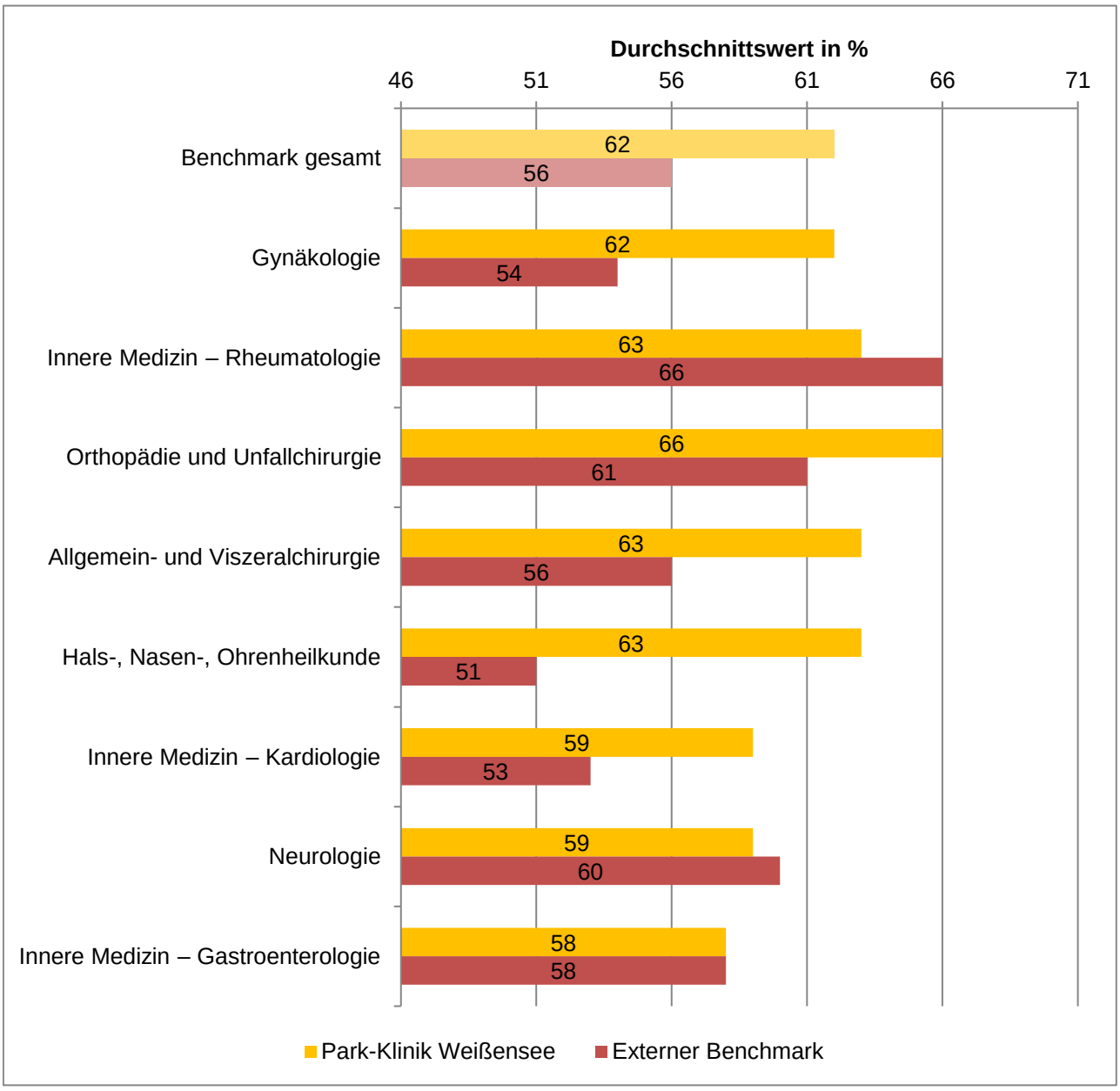
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Sauberkeit und Hygiene waren für mich…



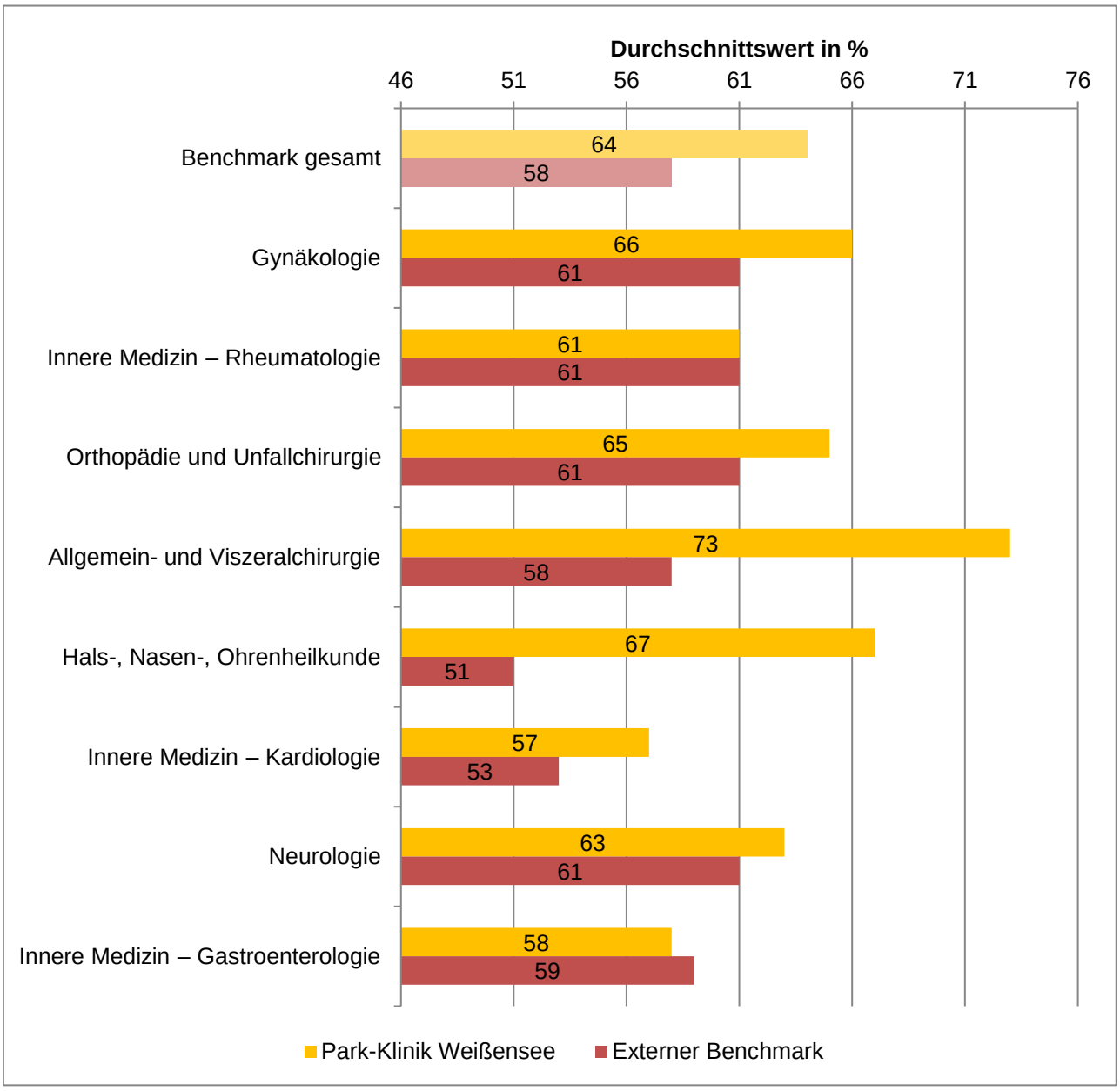
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Das Essen war für mich…



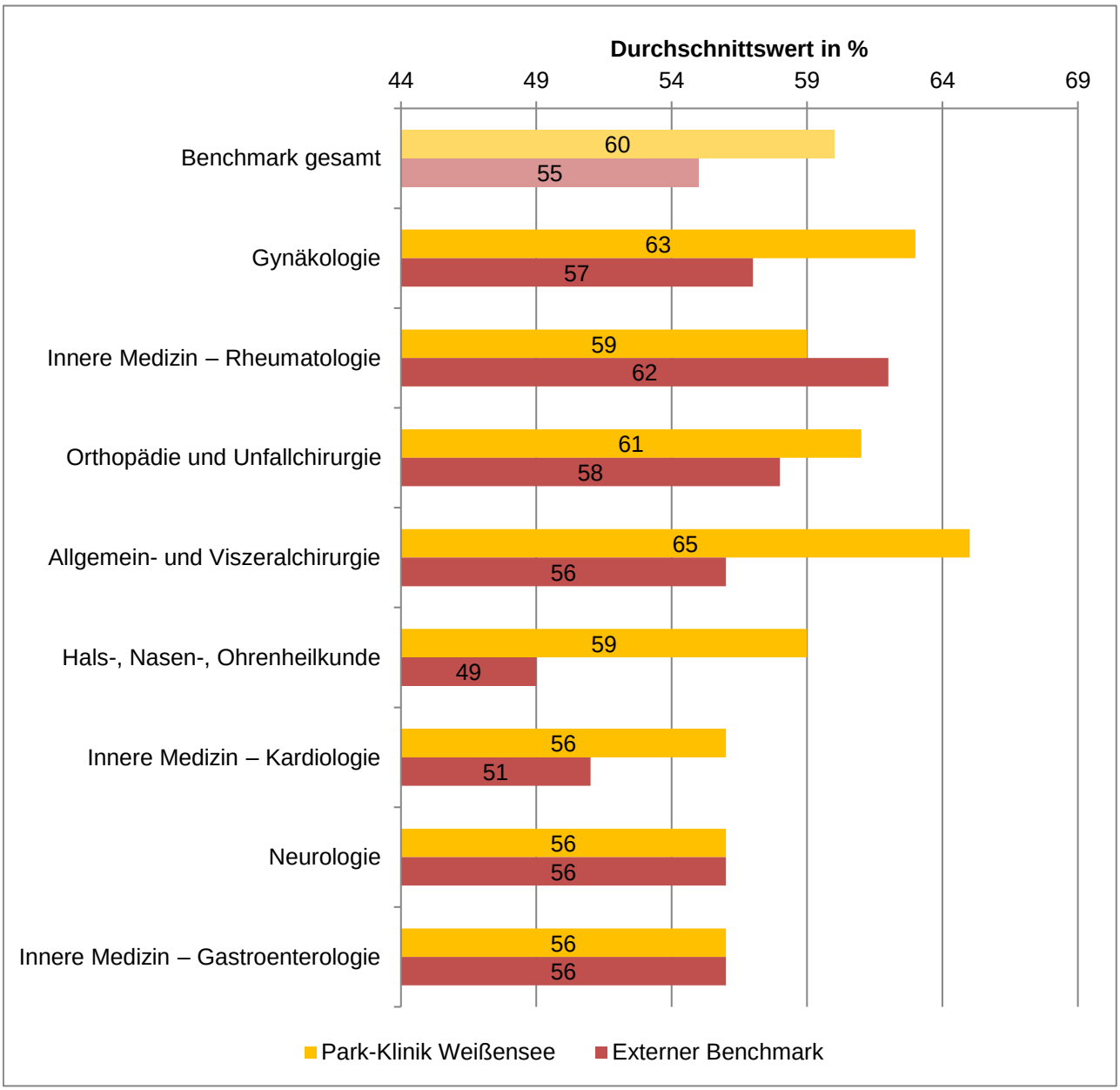
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Zimmer waren für mich…



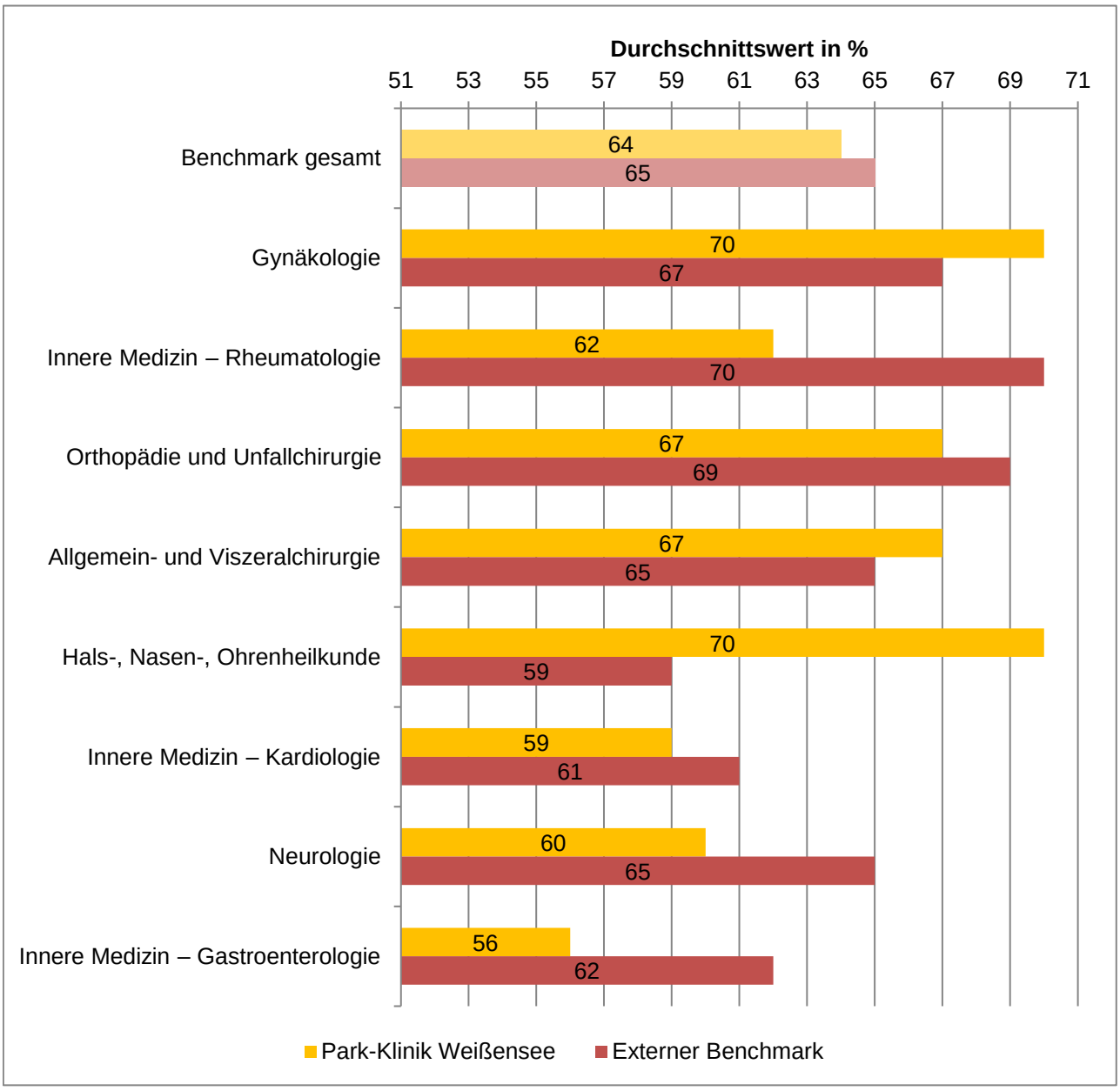
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Aufenthaltsbereiche waren für mich…



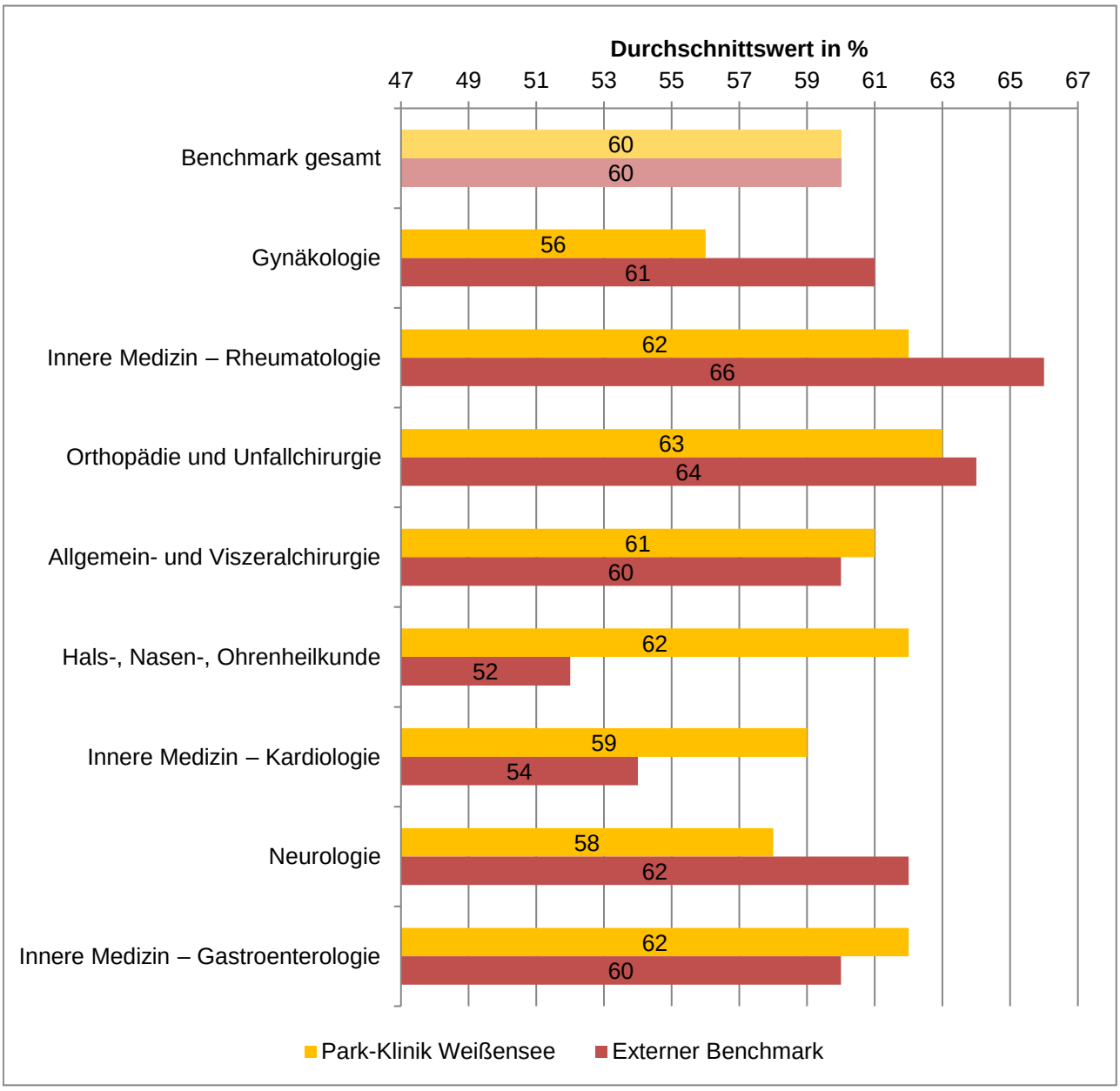
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Der gesamte Aufnahmevorgang war für mich…



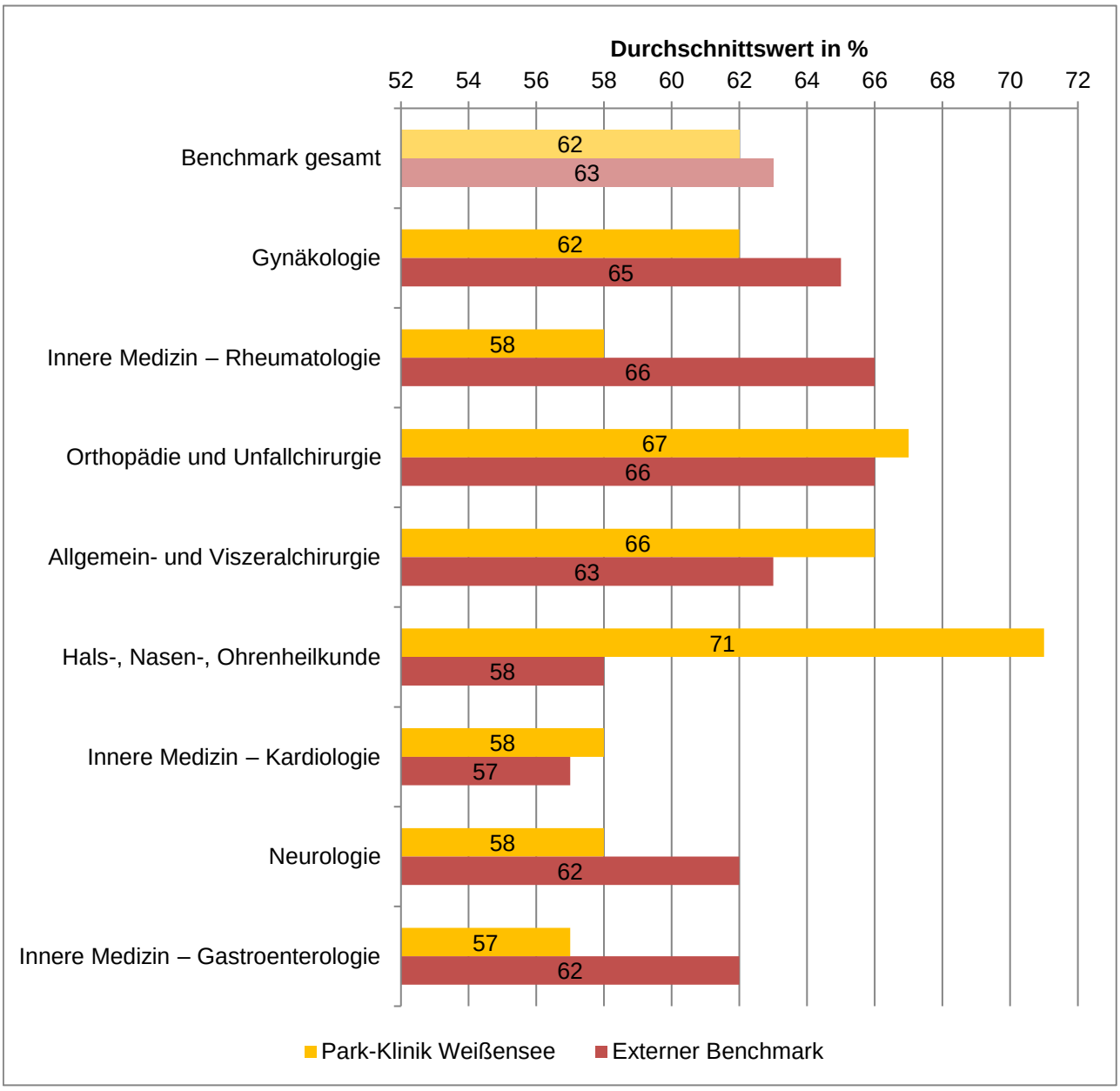
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Wartezeiten (z. B. Labor, OP, Visiten, Röntgen) waren für mich…



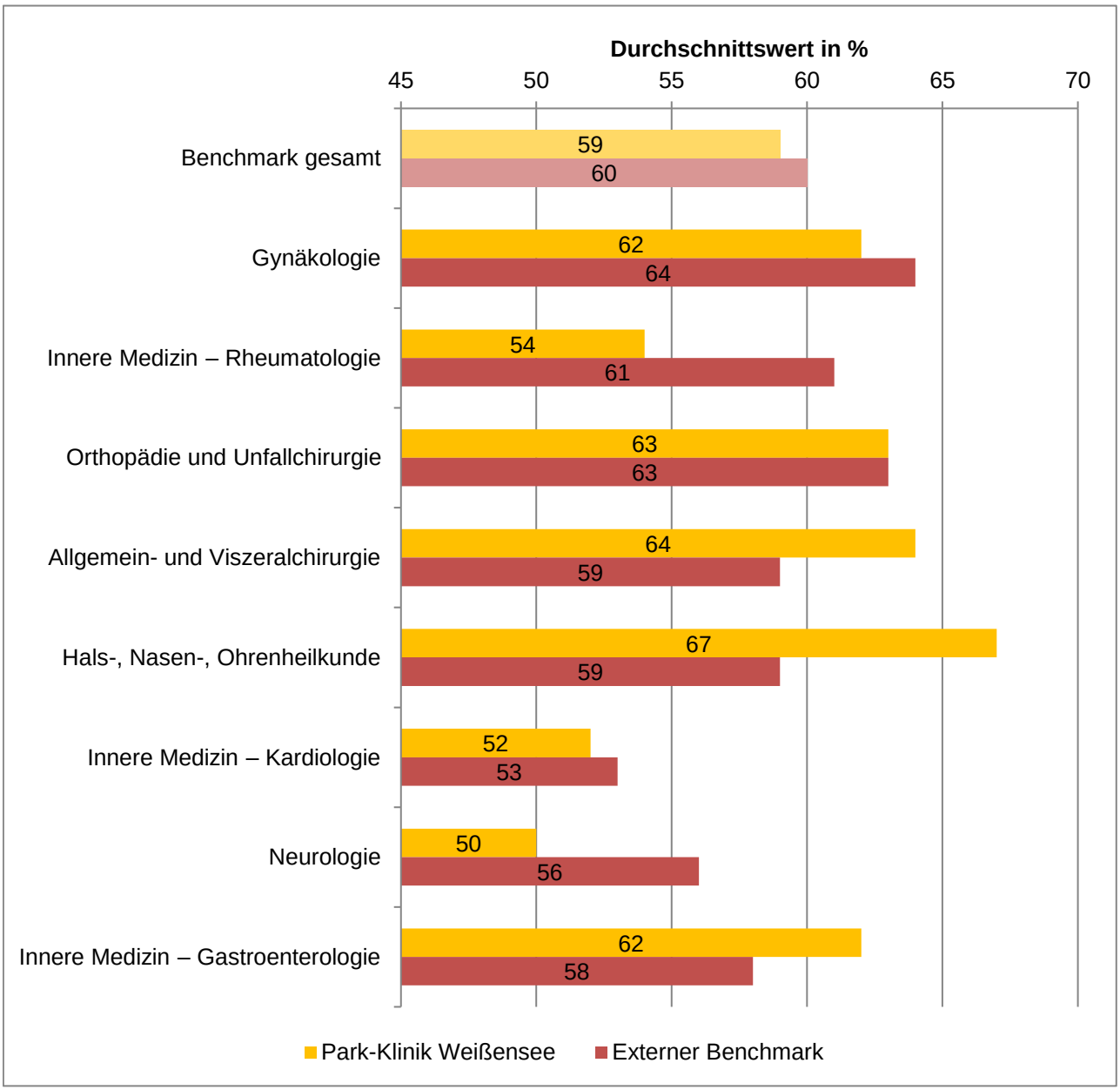
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Vorkehrungen zur Vermeidung von Infektionen und anderen möglichen Schädigungen waren…



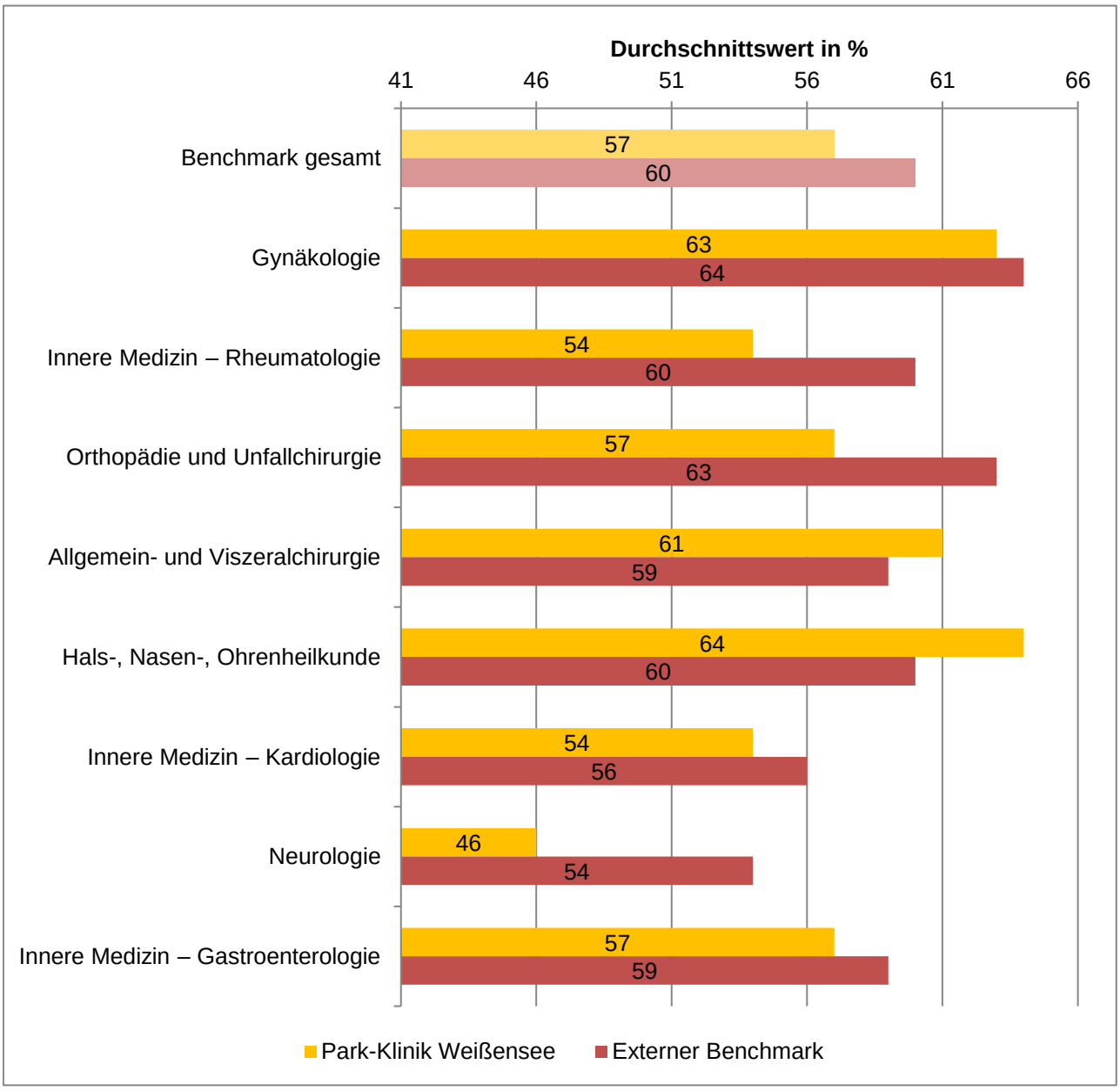
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Organisation meiner Entlassung war für mich…



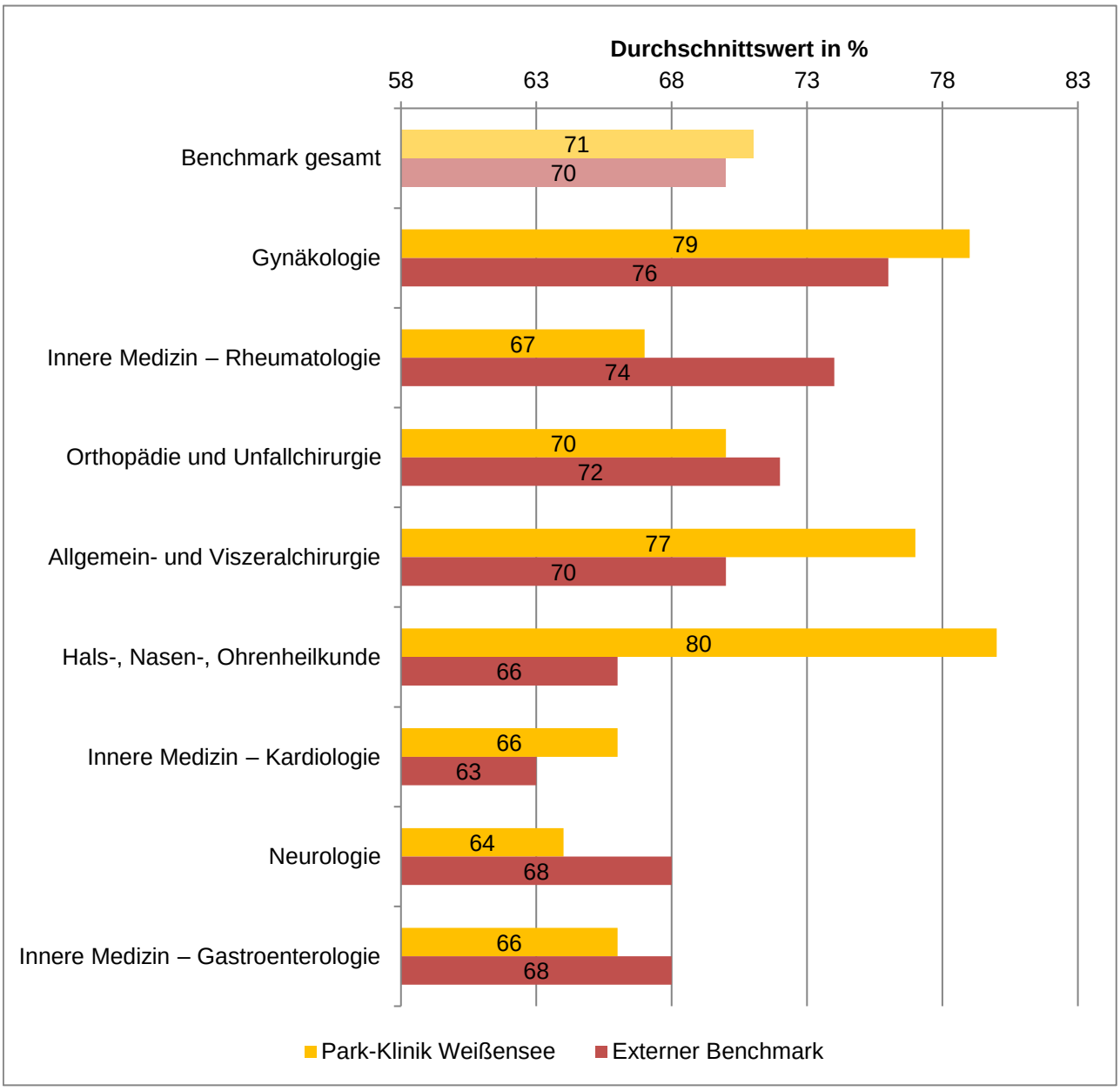
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Die Organisation meiner Nachbetreuung/Weiterbehandlung war für mich…



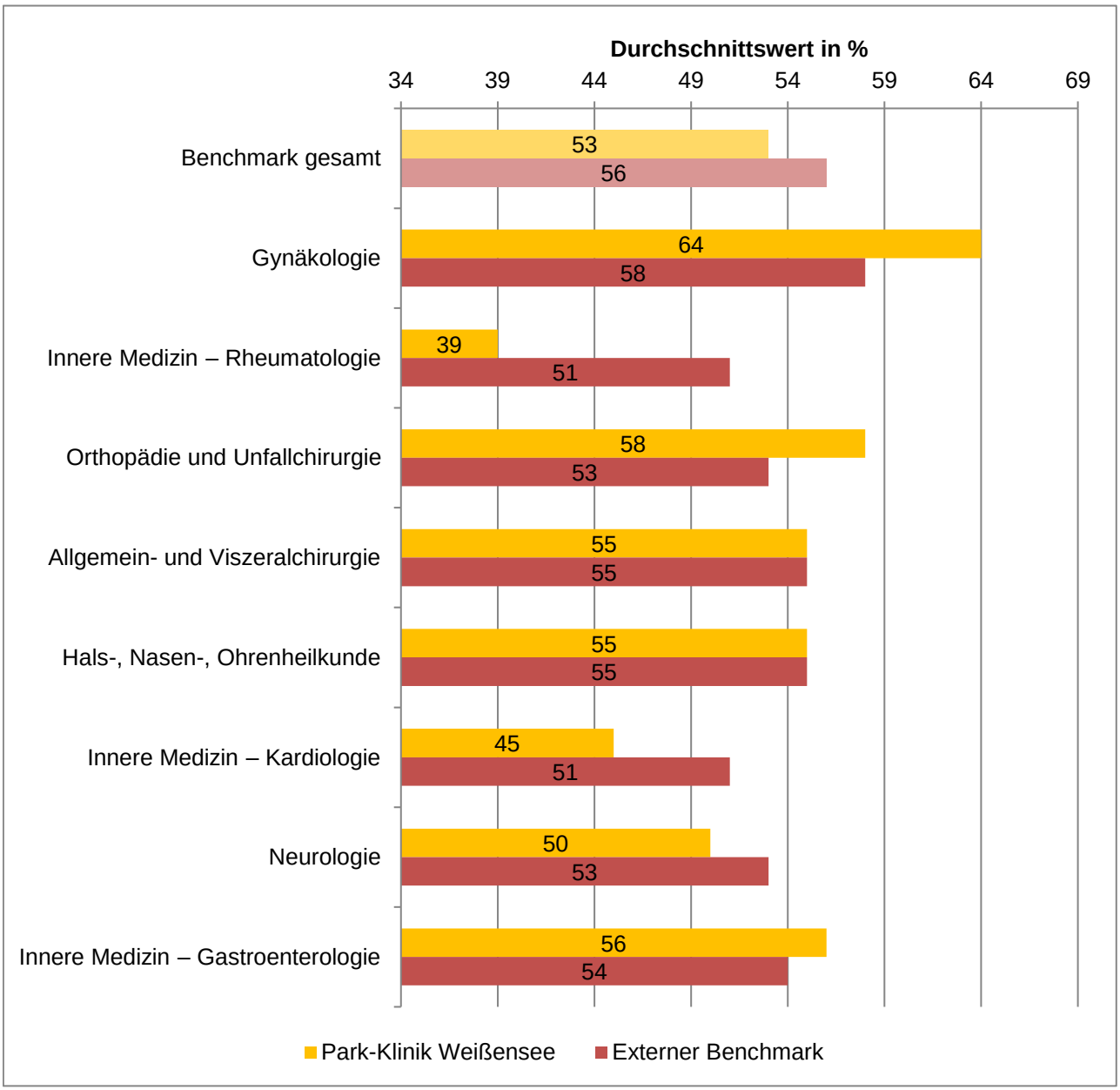
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Empfanden Sie die Atmosphäre in unserem Krankenhaus als wohltuend und menschlich?



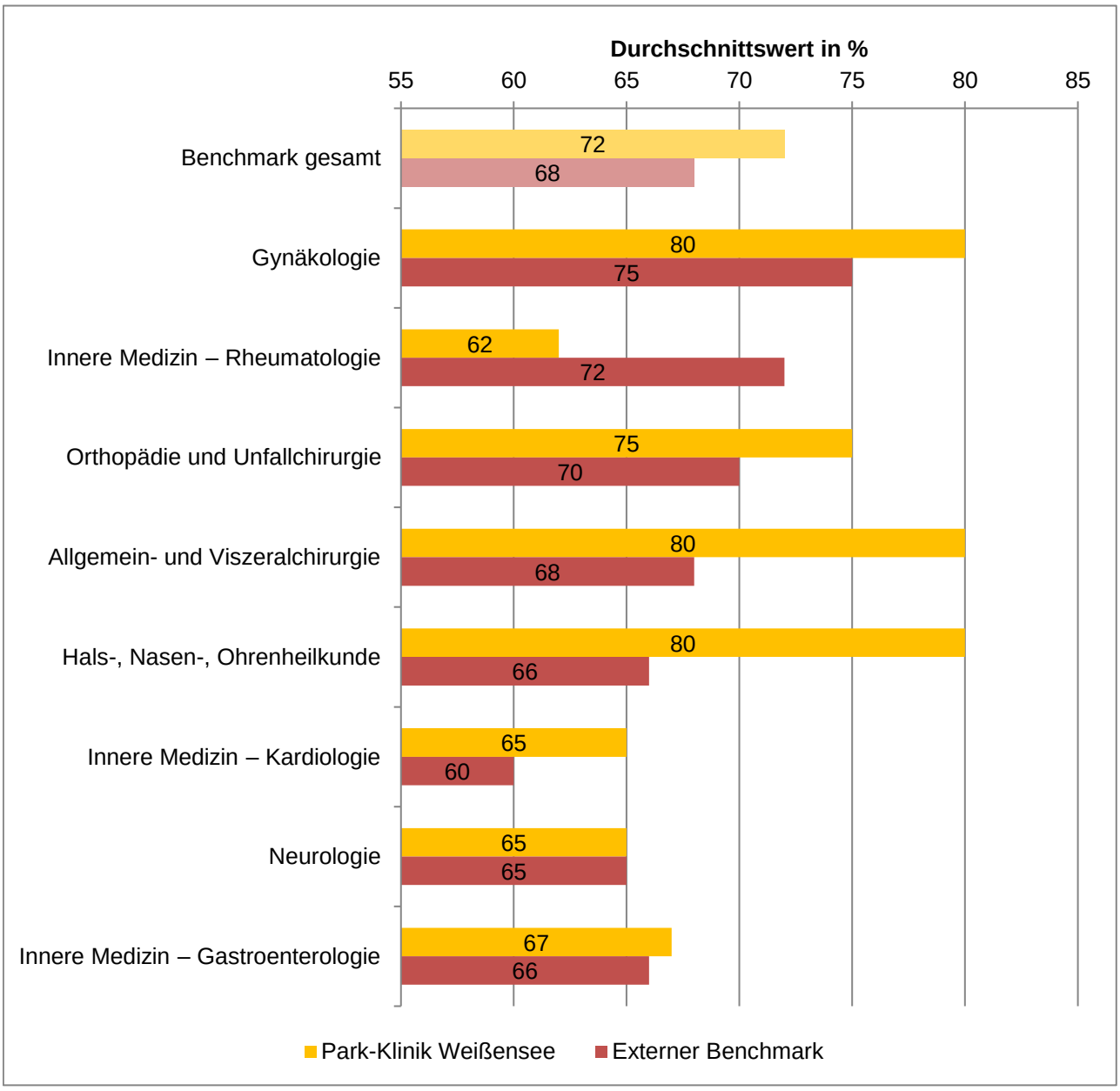
Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

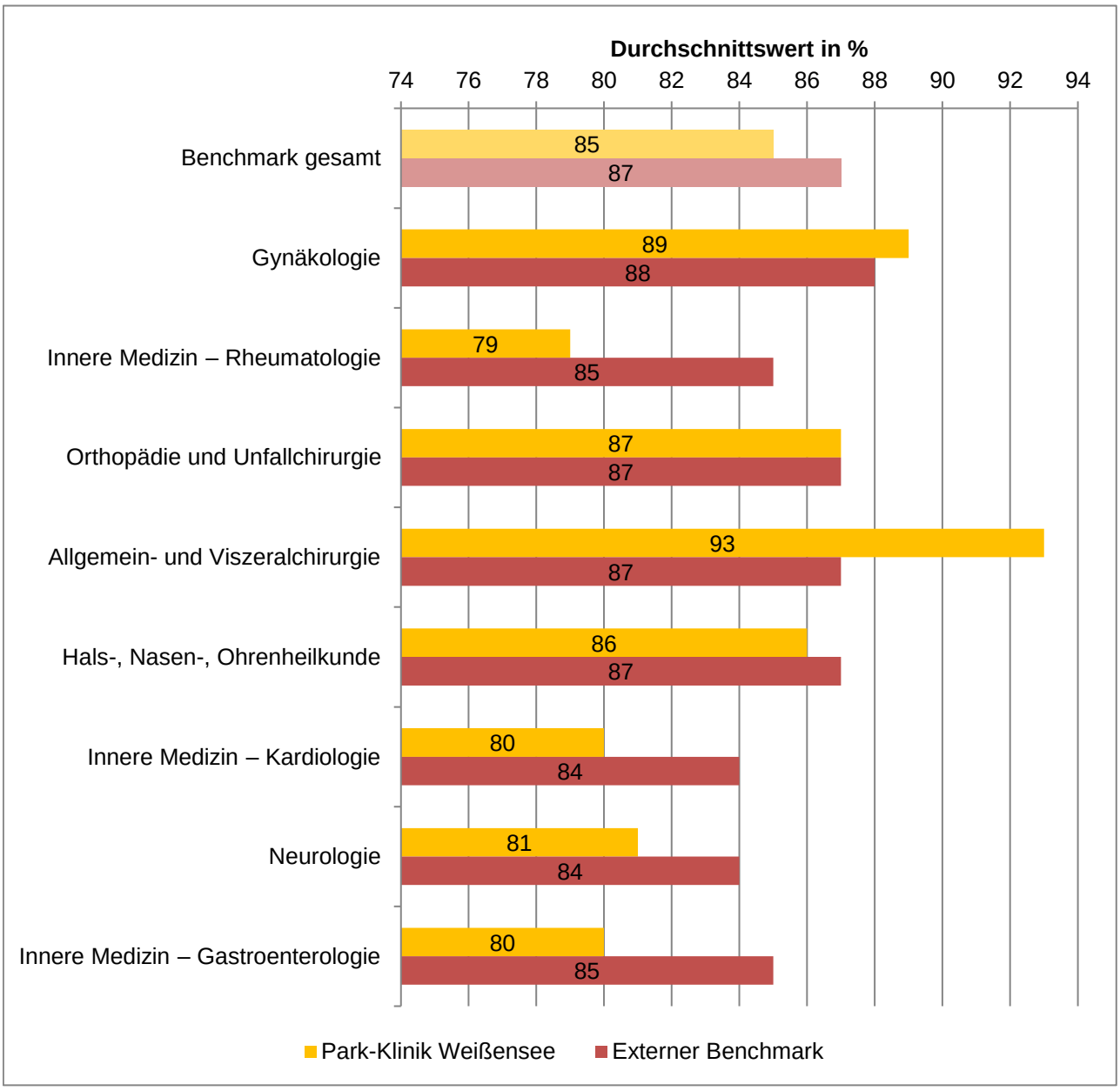
Wurden die Angehörigen ausreichend mit einbezogen?



Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Würden Sie unser Krankenhaus Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?



Park-Klinik Weißensee
Detailanalyse der Frage:

Wie empfanden Sie rückblickend den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?