



MESSUNG DER ZUFRIEDENHEIT UNSERER EINWEISENDEN ÄRZTINNEN UND ÄRZTE

Park-Klinik Weißensee

01.07.2020 – 31.07.2020

I Vorbemerkung

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alles Geschlechter.

1. Einleitung

Einweiser gehören zu den wichtigsten Stakeholdern einer jeden Klinik. Niedergelassene Ärzte empfehlen ihren Patienten das Krankenhaus, zu dem sie Vertrauen haben. Meist gibt das den Ausschlag für die Wahl des Patienten.

Alle drei Jahre führen wir eine Einweiserbefragung zu Dimensionen wie Leistungseinschätzung, Zusammenarbeit zwischen Ärzten im Krankenhaus und dem niedergelassenen Kollegen, Entlassmanagement oder Kommunikation durch.

2. Methodik

Für die Einweiserbefragung 2020 wurden zwischen dem 01.07. und 31.07.2020 1043 einweisende Ärzte der Park-Klinik Weissensee angeschrieben, mit der Bitte, den beiliegenden Fragebogen auszufüllen und mit dem vorhandenen frankierten Rückumschlag an das Qualitätsmanagement zurückzusenden. Nach ca. 14 Tagen erhielten die angeschriebenen Einweiser ein Erinnerungsschreiben zur Teilnahme an der Befragung.

Der zu beantwortende Fragebogen ist angelehnt an den Fragebogen der Einweiserbefragung von 2017, die damals von dem unabhängigen Institut für Qualitätsmessung und Evaluation (IQME) durchgeführt wurde.

Zu Beginn des Fragebogens wurden die Teilnehmer nach Angaben zu ihrer Person befragt, d.h. Alter, die Fachrichtung in der sie praktizieren sowie die Anzahl der Patienten, die sie jährlich in die Park-Klinik Weissensee einweisen.

Im zweiten Teil hatten die einweisenden Ärzte die Möglichkeit bis zu zwei Fachbereiche der Klinik zu bewerten (im Schulnotenprinzip; 1= sehr gut, 5=mangelhaft). Die zu bewertenden Abteilungen waren:

- Allgemein- und Viszeralchirurgie
- Gynäkologie
- Hals-Nasen-Ohrenheilkunde
- Innere Medizin – Gastroenterologie
- Innere Medizin – Kardiologie
- Innere Medizin – Rheumatologie
- Neurologie
- Orthopädie und Unfallchirurgie

Im letzten Befragungsteil sollten die Teilnehmer einige abschließende Fragen beantworten, die sich auf die Park-Klinik Weissensee insgesamt beziehen. Auch hier wurde zum einen im Schulnotenprinzip bewertet und zum anderen unter Angabe der Häufigkeiten (regelmäßig, häufig, selten und nie).

3. Stichprobenbeschreibung

3.1. Rücklauf

Für die Einweiserbefragung 2020 wurden zwischen dem 01.07. und 31.07.2020 insgesamt 1043 einweisende Ärzte der Park-Klinik Weißensee befragt. 17 versendete Anschreiben kamen ungeöffnet zurück, da der Empfänger verzogen war. Von den nun 1026 übrigen Angeschriebenen füllten 131 den Fragebogen aus und sendeten diesen zurück an das Qualitätsmanagement. Das entspricht einer Rücklaufquote von 12,77%.

3.2. Angaben der teilnehmenden Personen

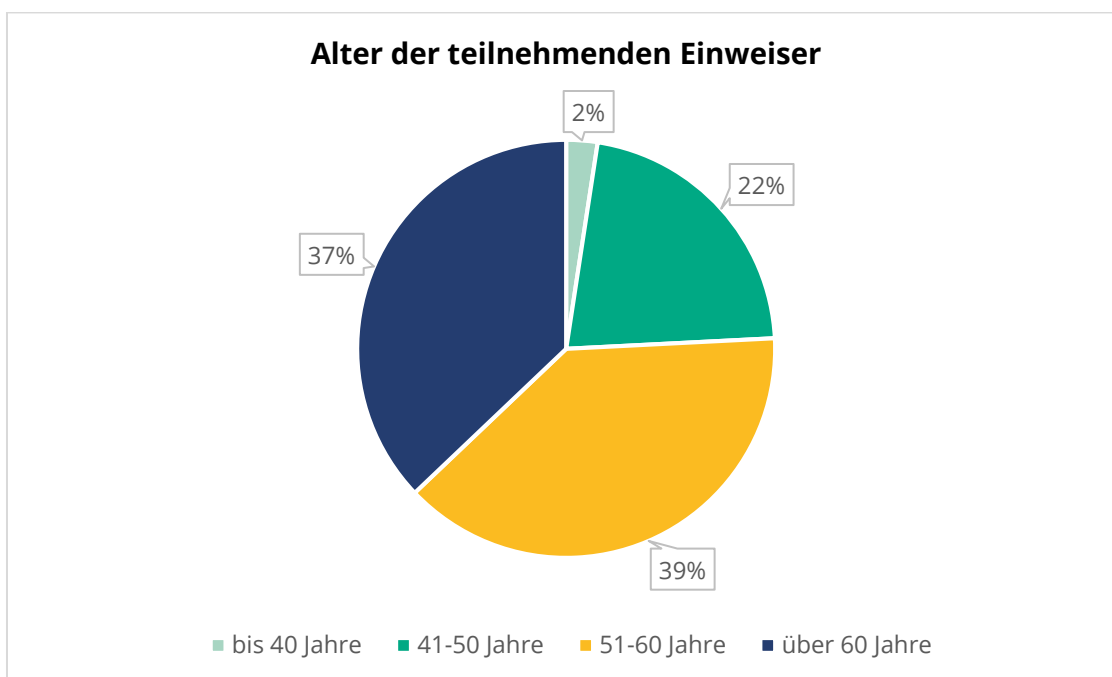


Abbildung 1: Alter der teilnehmenden Einweiser (relative Häufigkeiten)

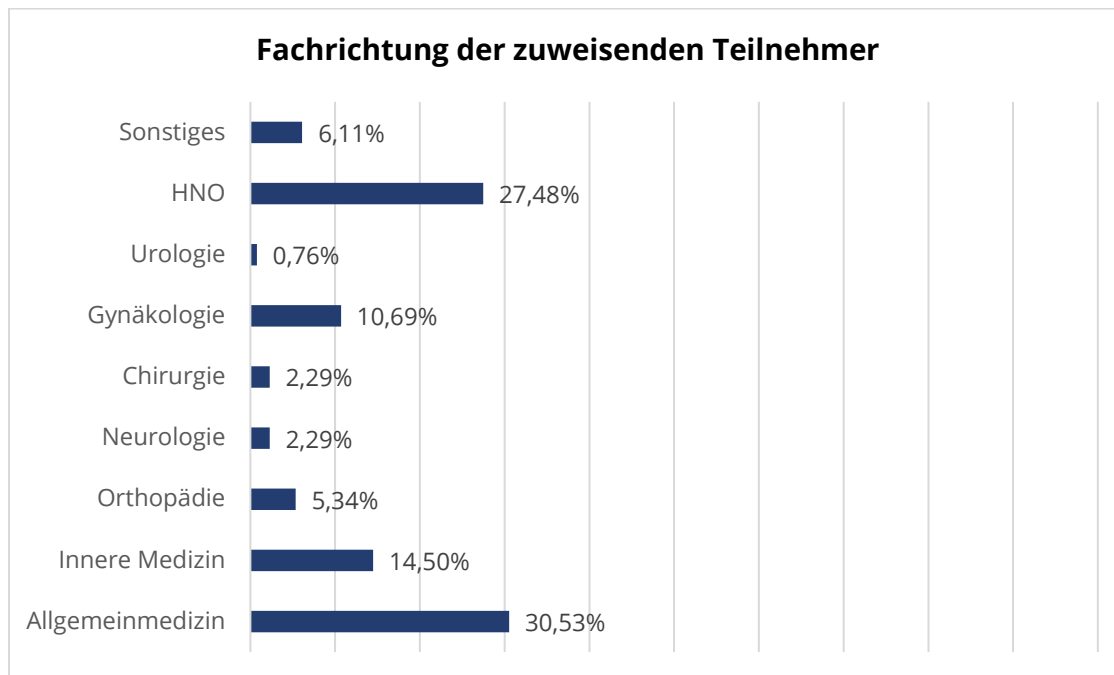


Abbildung 2: Fachrichtung der Zuweiser (relative Häufigkeiten)

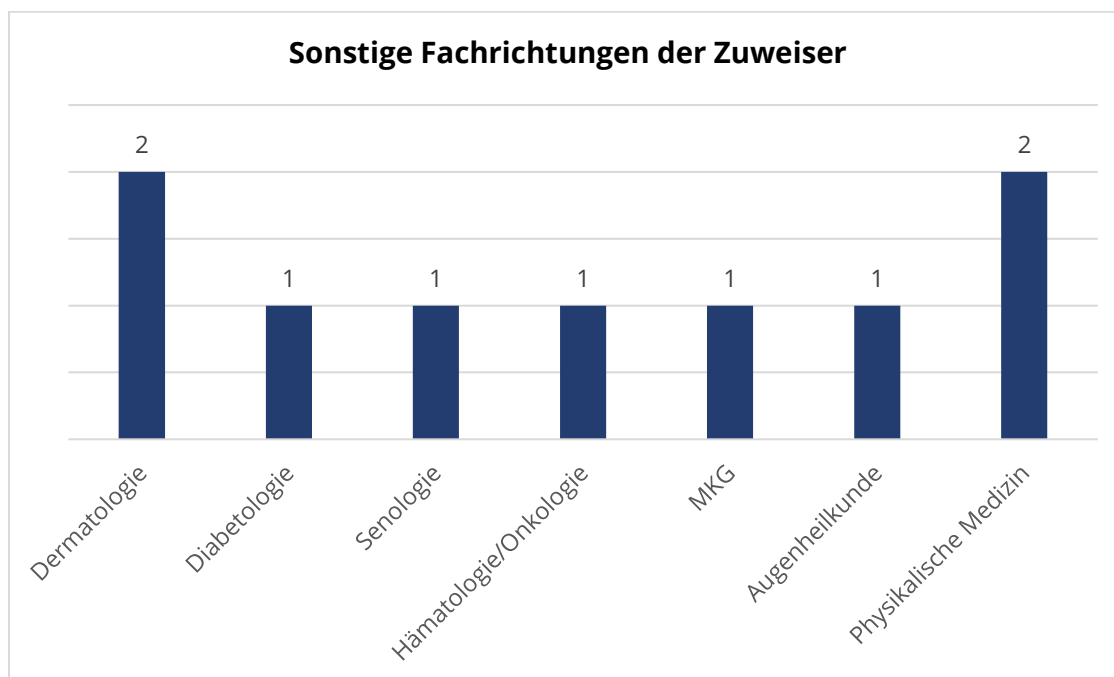


Abbildung 3: Fachrichtung der Zuweiser mit der Angabe (sonstiges, s. Abb.2, absolute Häufigkeiten)

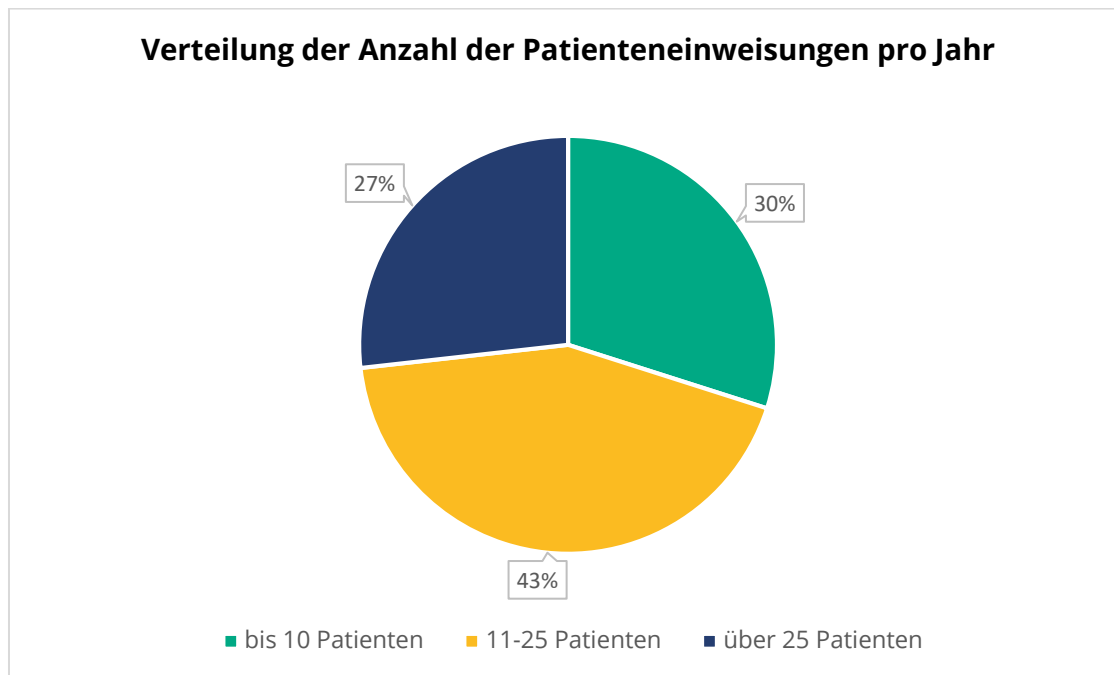


Abbildung 4: Verteilung der Anzahl der Patientenzuweisungen pro Jahr durch die Einweiser (relative Häufigkeiten)

4. Beurteilungen der Abteilungen der Park-Klinik Weißensee

4.1. Park-Klinik Weißensee gesamt

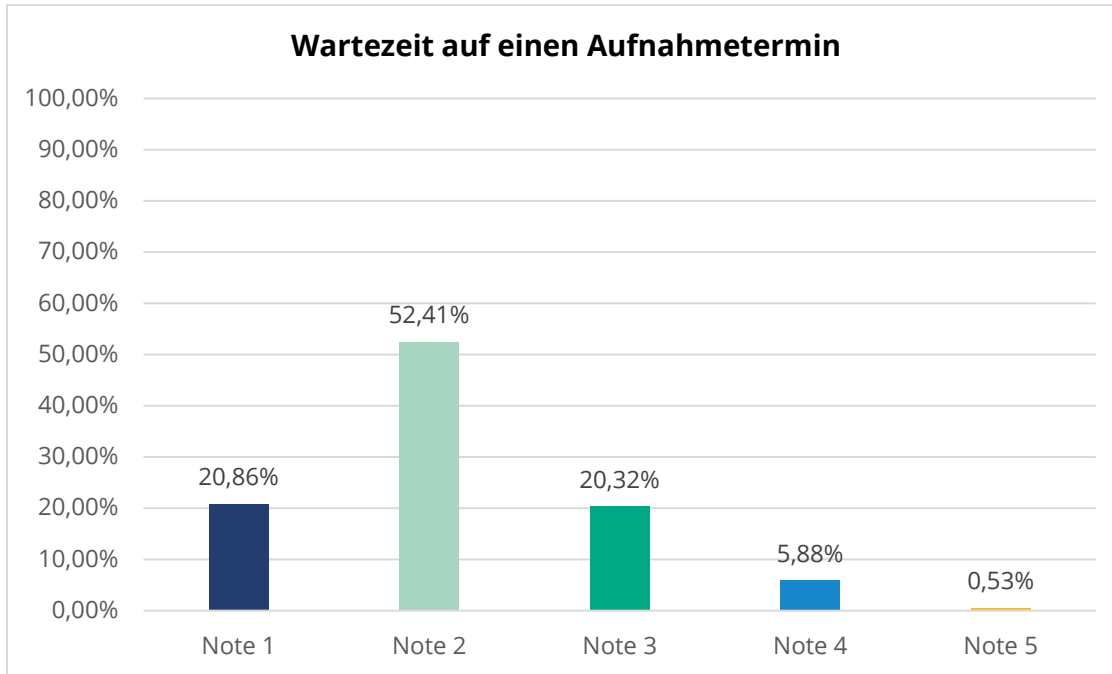


Abbildung 5: Beurteilung der Wartezeit auf einen Aufnahmetermin (relative Häufigkeiten)

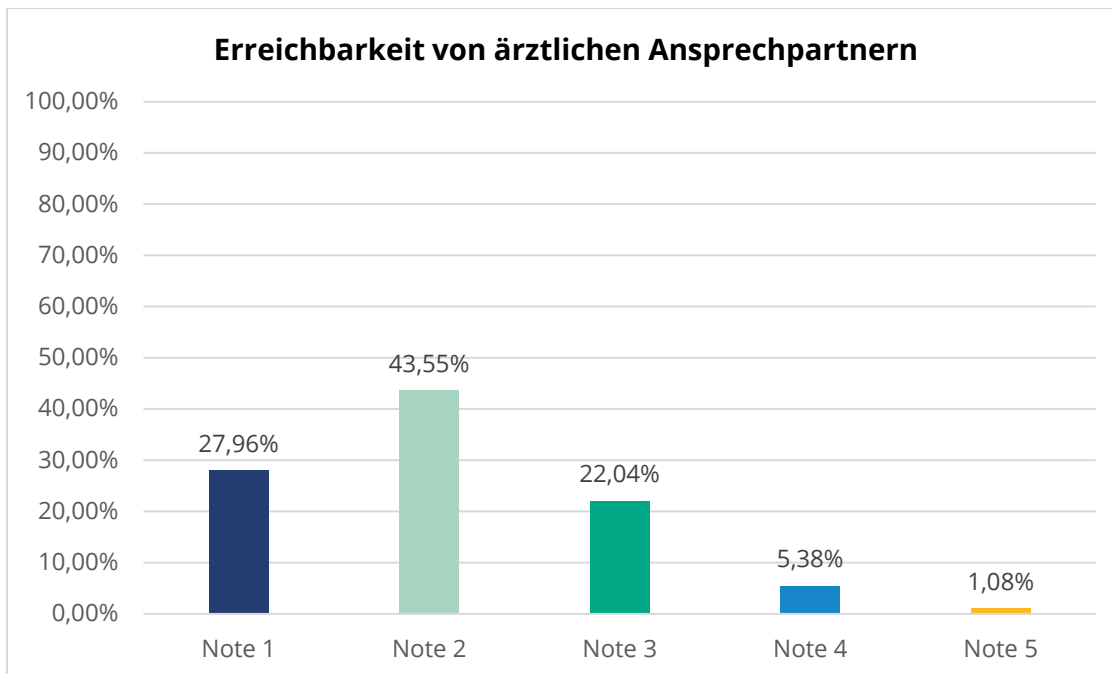


Abbildung 6: Beurteilung der Erreichbarkeit von ärztlichen Ansprechpartnern (relative Häufigkeiten)

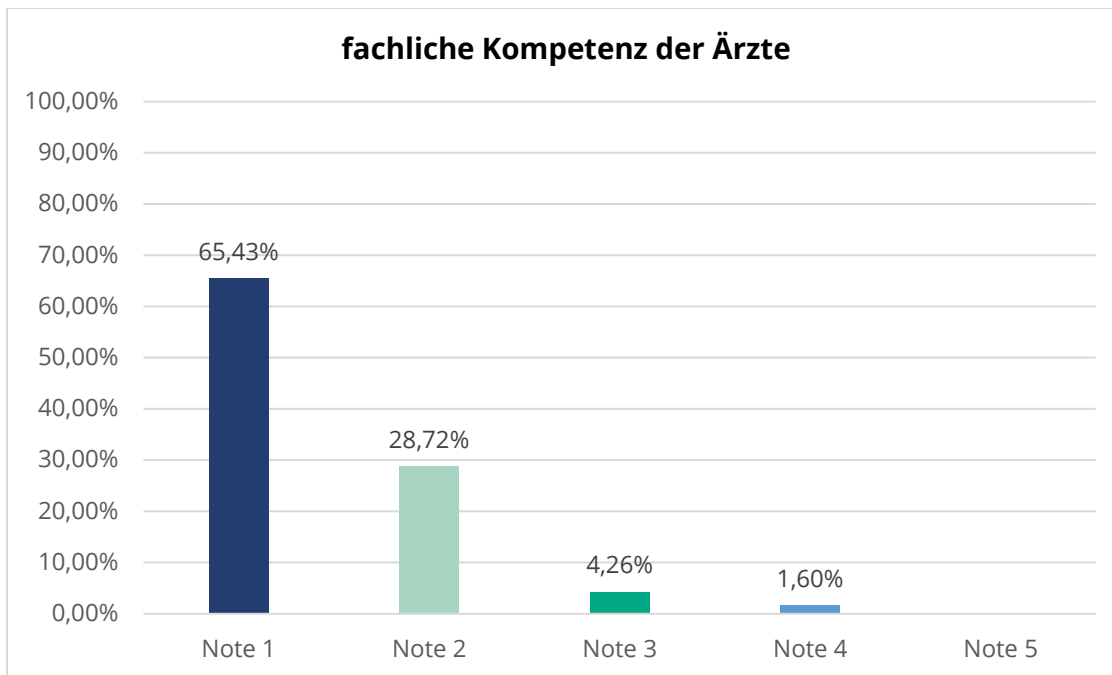


Abbildung 7: Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Ärzte (relative Häufigkeiten)

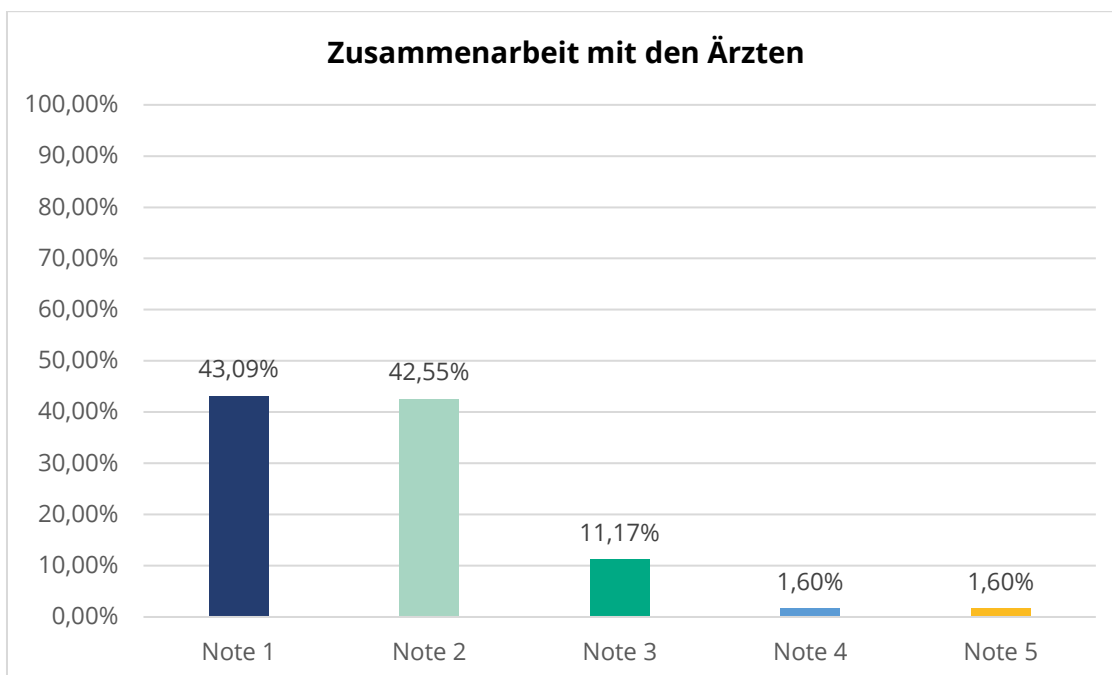


Abbildung 8: Beurteilung der Zusammenarbeit mit den Ärzten (relative Häufigkeiten)

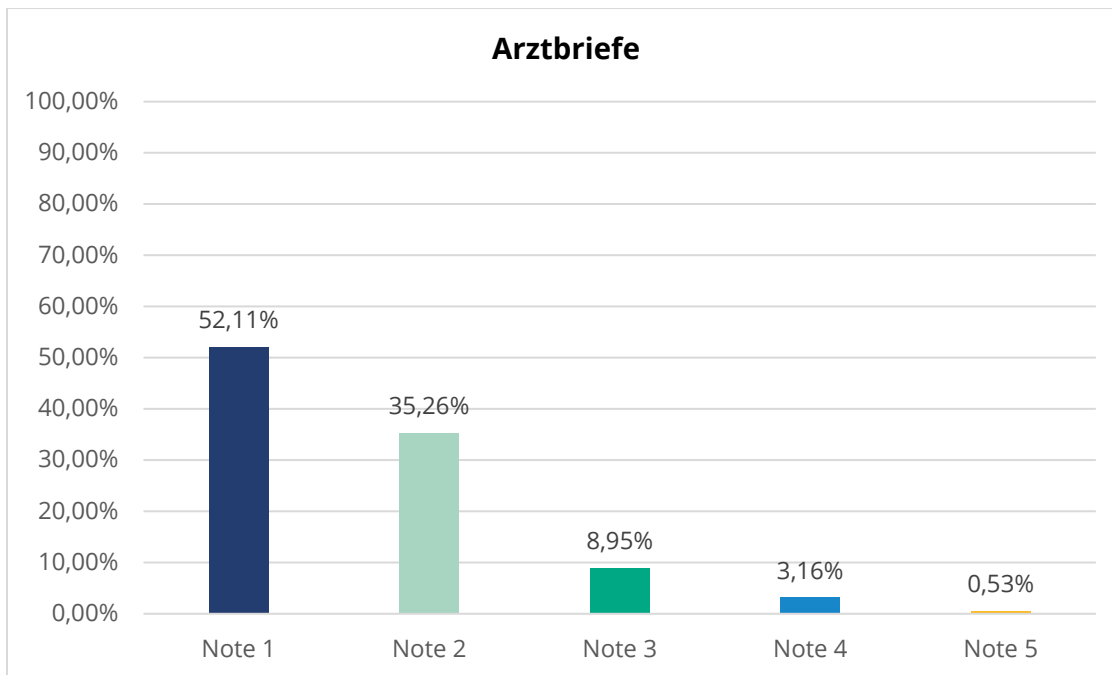


Abbildung 9: Beurteilung der Arztbriefe (relative Häufigkeiten)

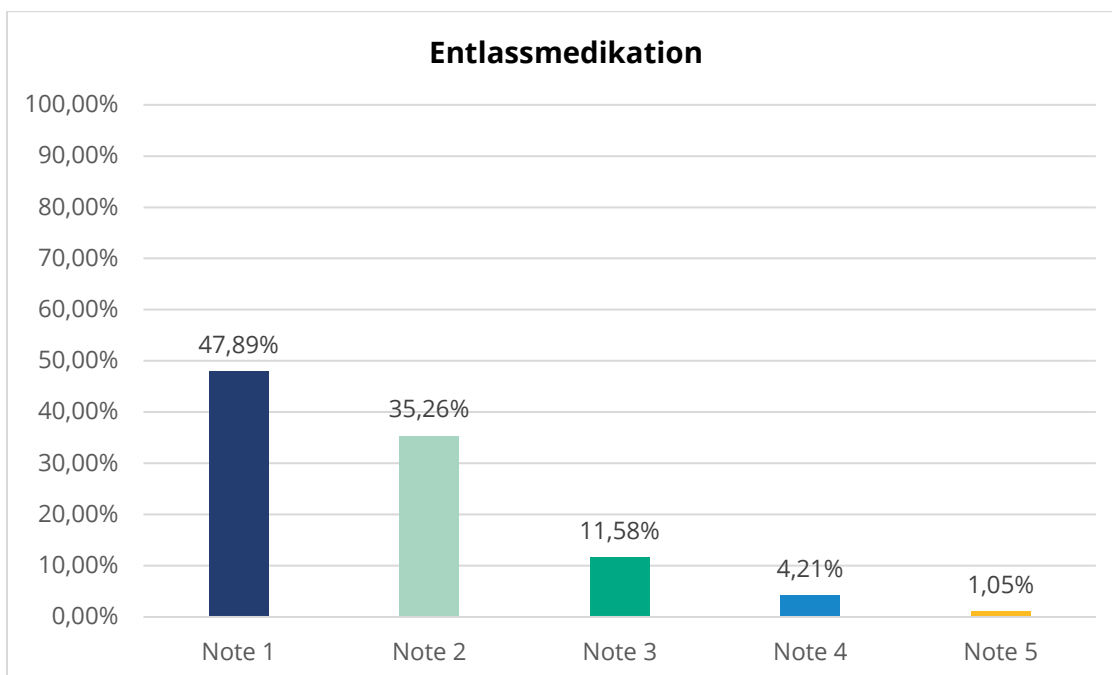


Abbildung 10: Beurteilung der Entlassmedikation (relative Häufigkeiten)

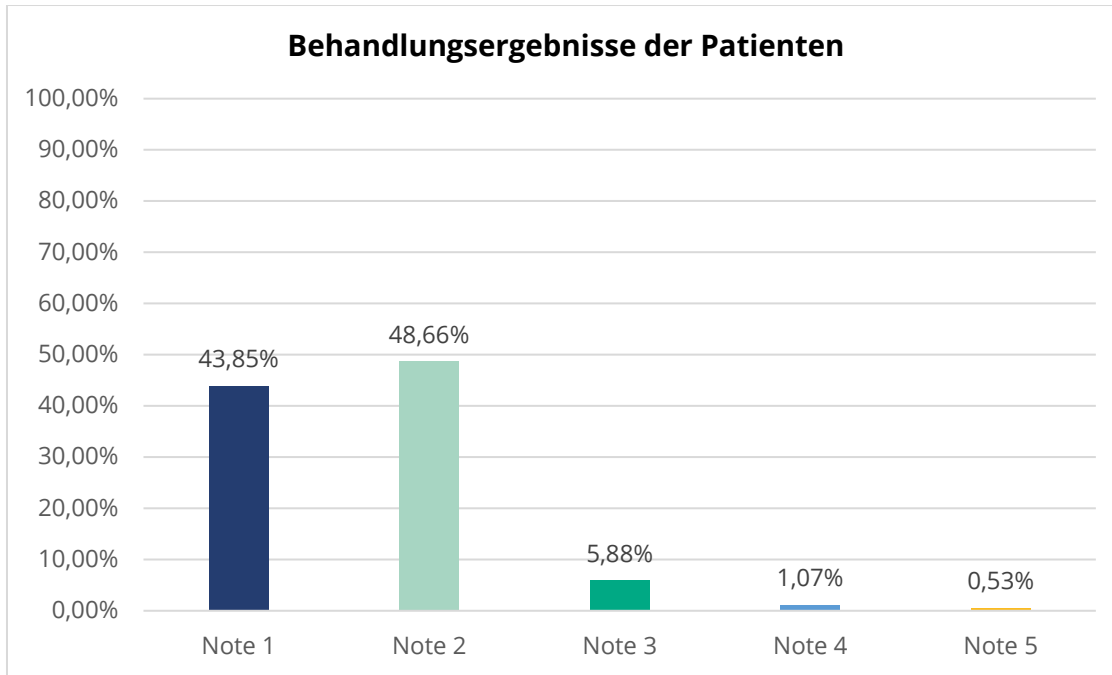


Abbildung 11: Beurteilung der Behandlungsergebnisse der Patienten (relative Häufigkeiten)

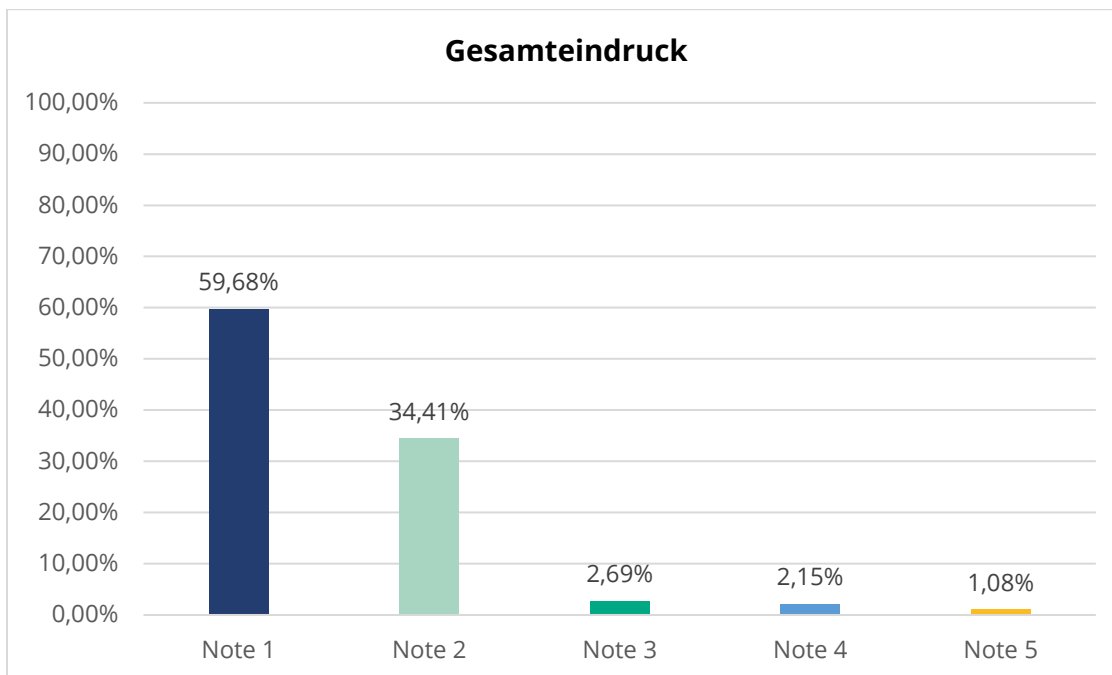


Abbildung 12: Beurteilung des Gesamteindruck (relative Häufigkeiten)

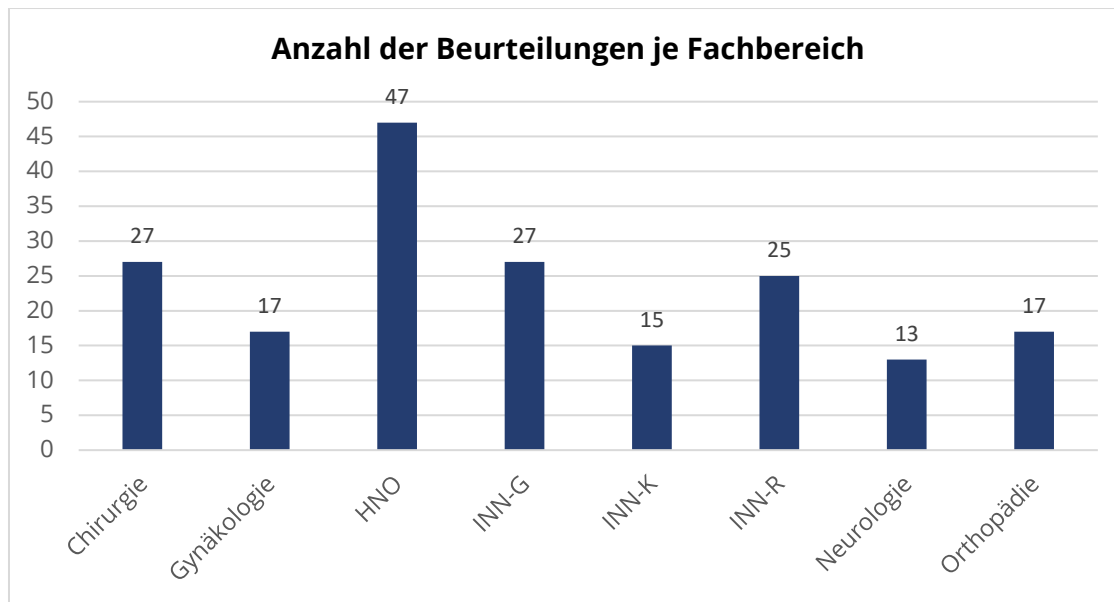


Abbildung 13: absolute Häufigkeiten der Beurteilungen je Fachbereich

4.2. Fachbereich Chirurgie

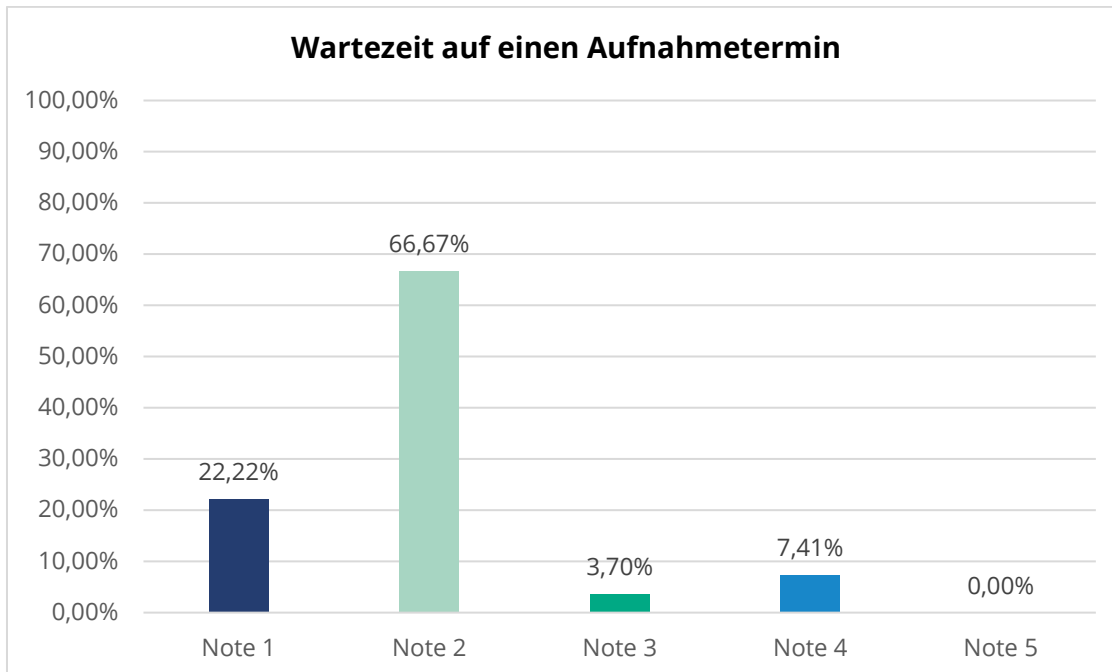


Abbildung 14: Beurteilung der Wartezeit auf einen Aufnahmetermin, Fachbereich Chirurgie

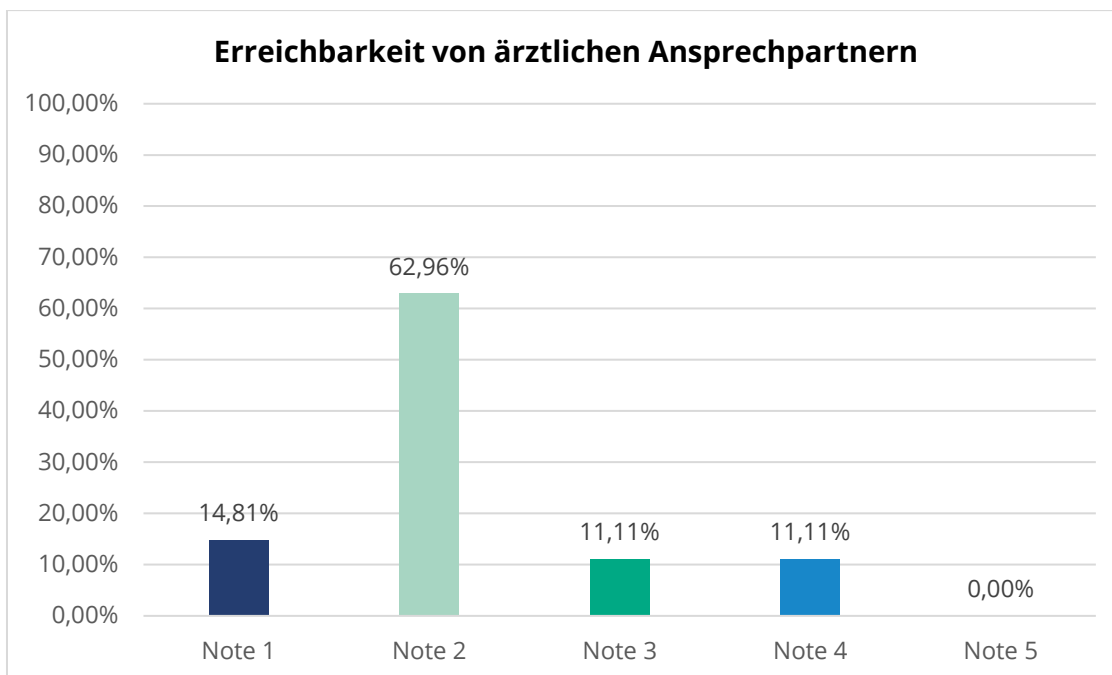


Abbildung 15: Beurteilung der Erreichbarkeit von ärztlichen Ansprechpartnern, Fachbereich Chirurgie

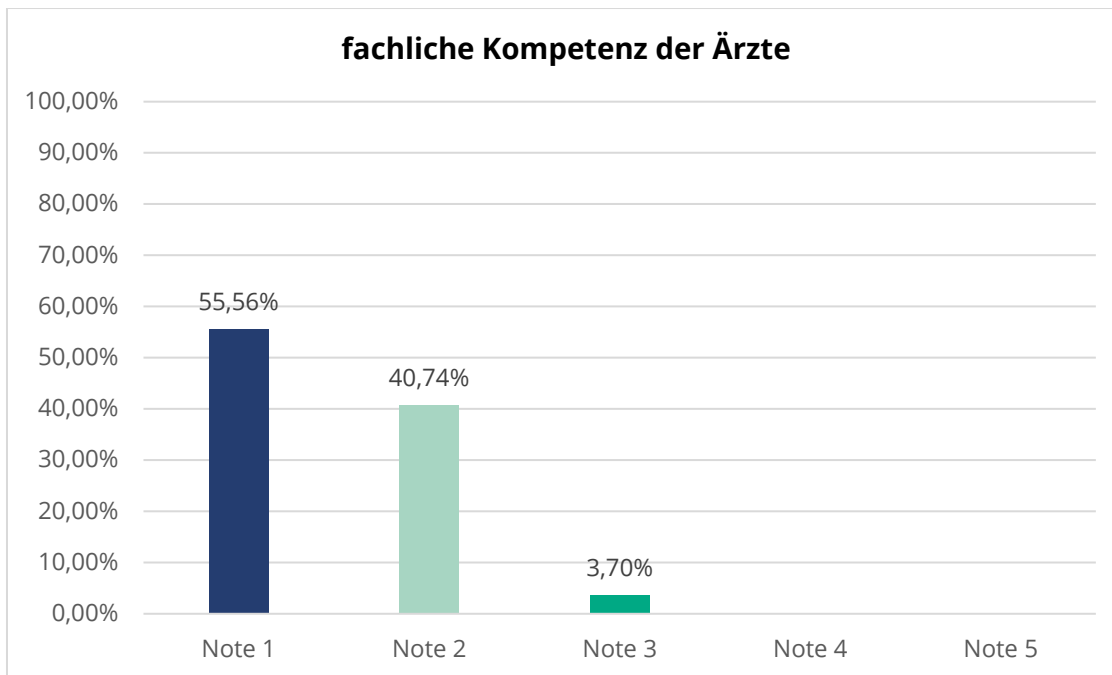


Abbildung 16: Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Ärzte, Fachbereich Chirurgie

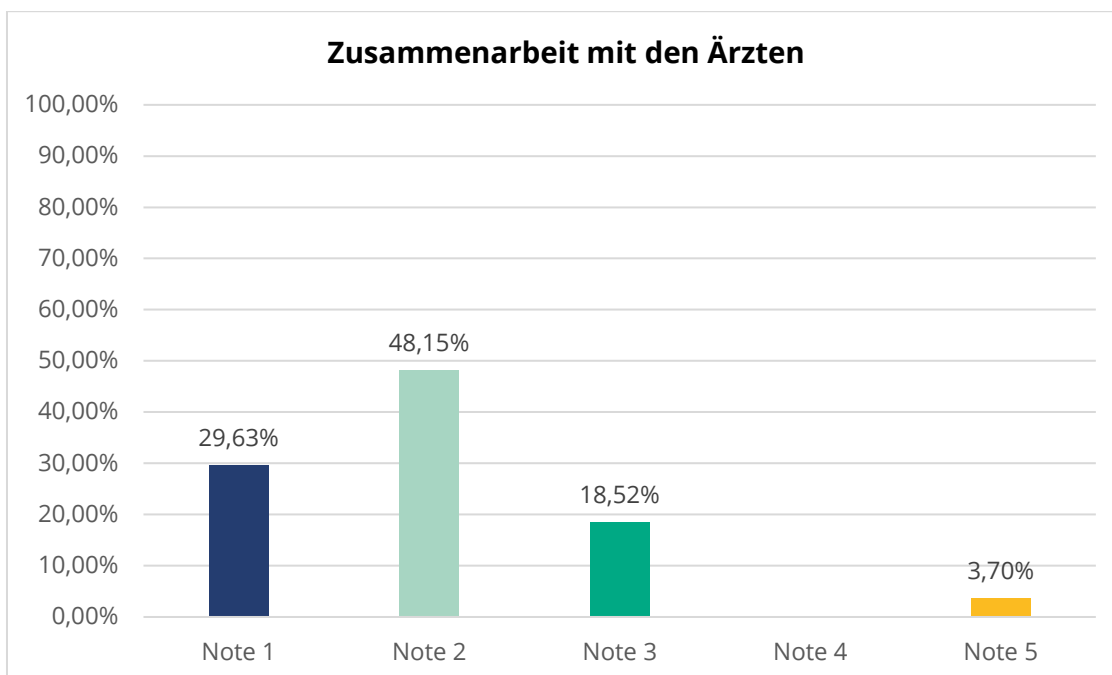


Abbildung 17: Beurteilung der Zusammenarbeit mit den Ärzten, Fachbereich Chirurgie

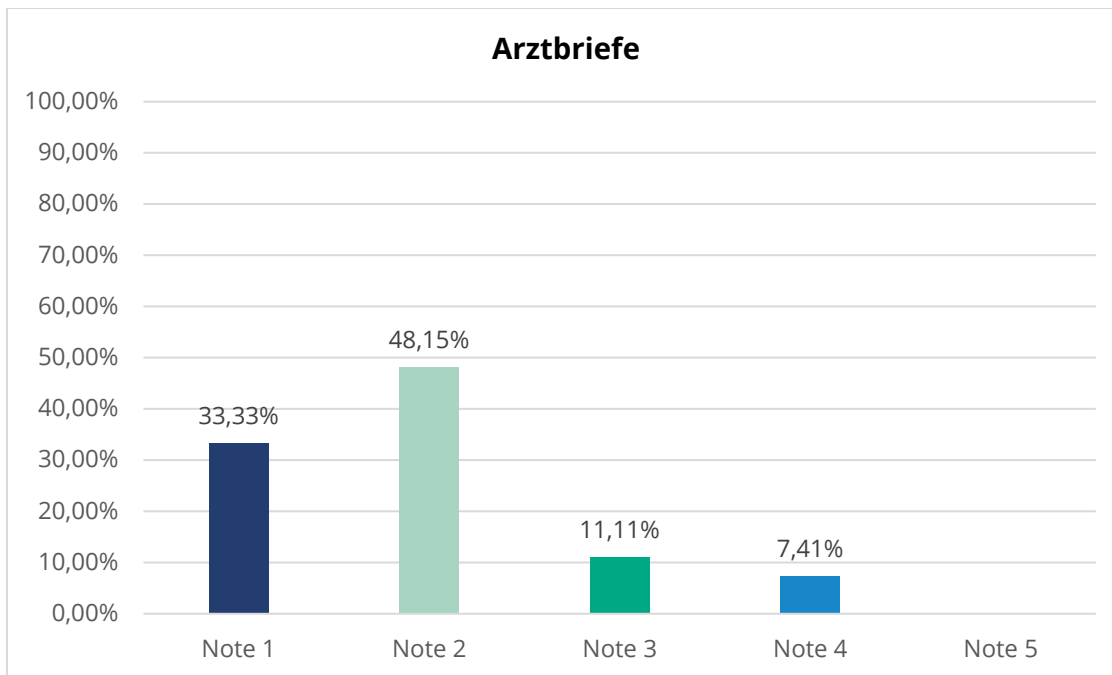


Abbildung 18: Beurteilung der Arztbriefe, Fachbereich Chirurgie

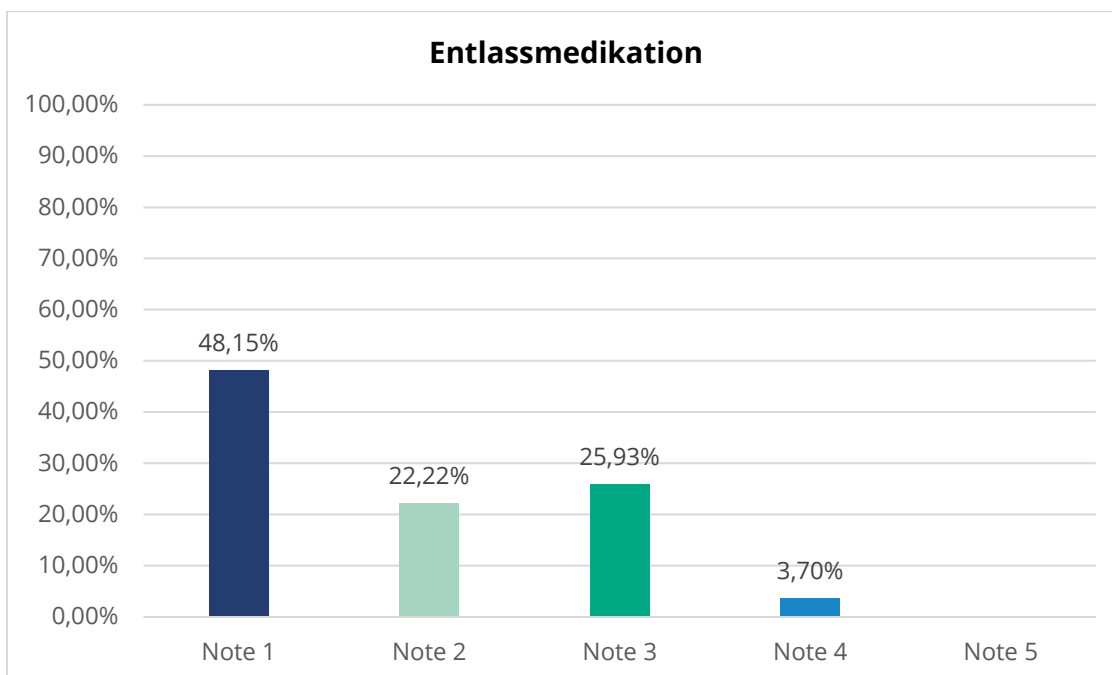


Abbildung 19: Beurteilung der Entlassmedikation, Fachbereich Chirurgie

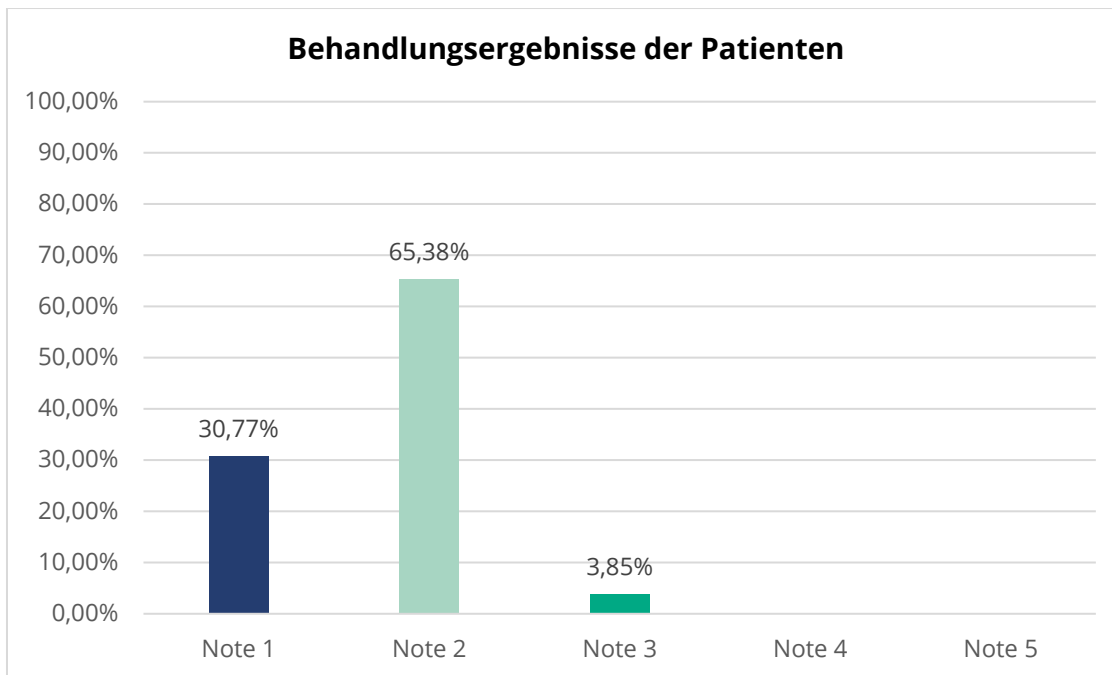


Abbildung 20: Beurteilung der Behandlungsergebnisse der Patienten, Fachbereich Chirurgie

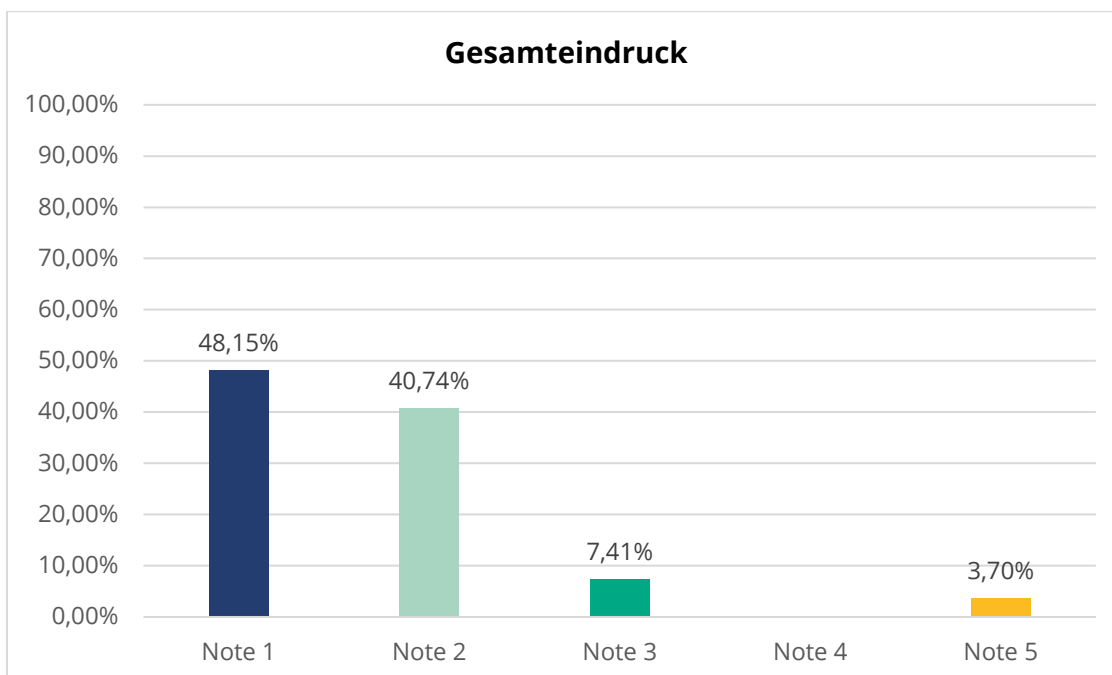


Abbildung 21: Beurteilung des Gesamteindrucks, Fachbereich Chirurgie

4.3. Fachbereich Gynäkologie

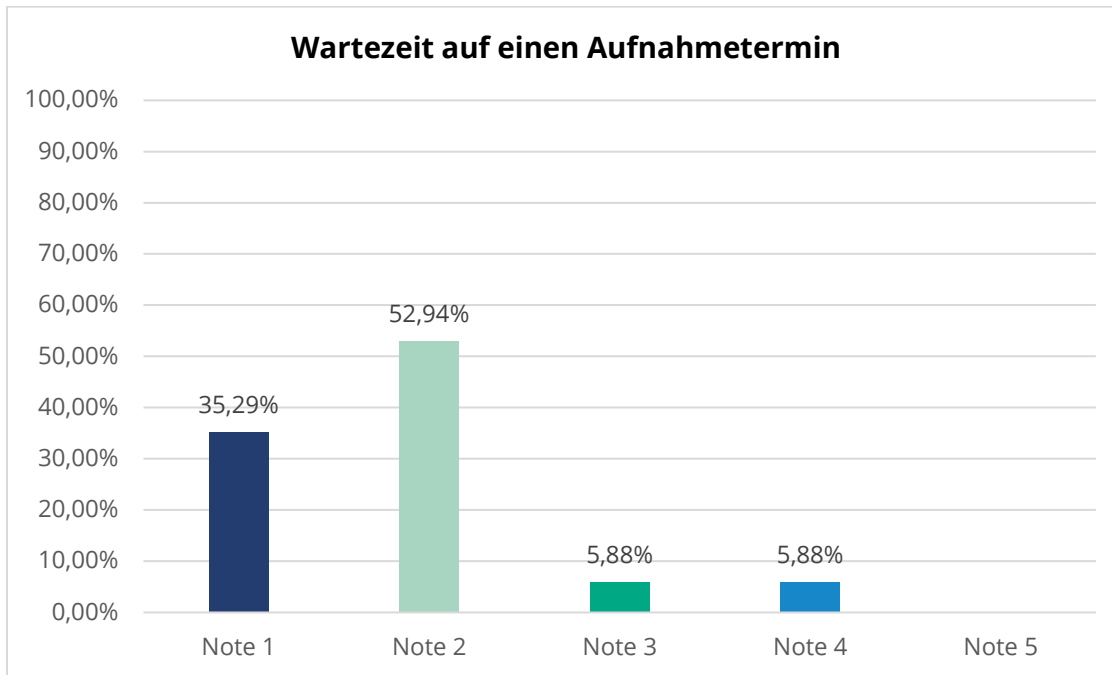


Abbildung 22: Beurteilung der Wartezeit auf einen Aufnahmetermin, Fachbereich Gynäkologie

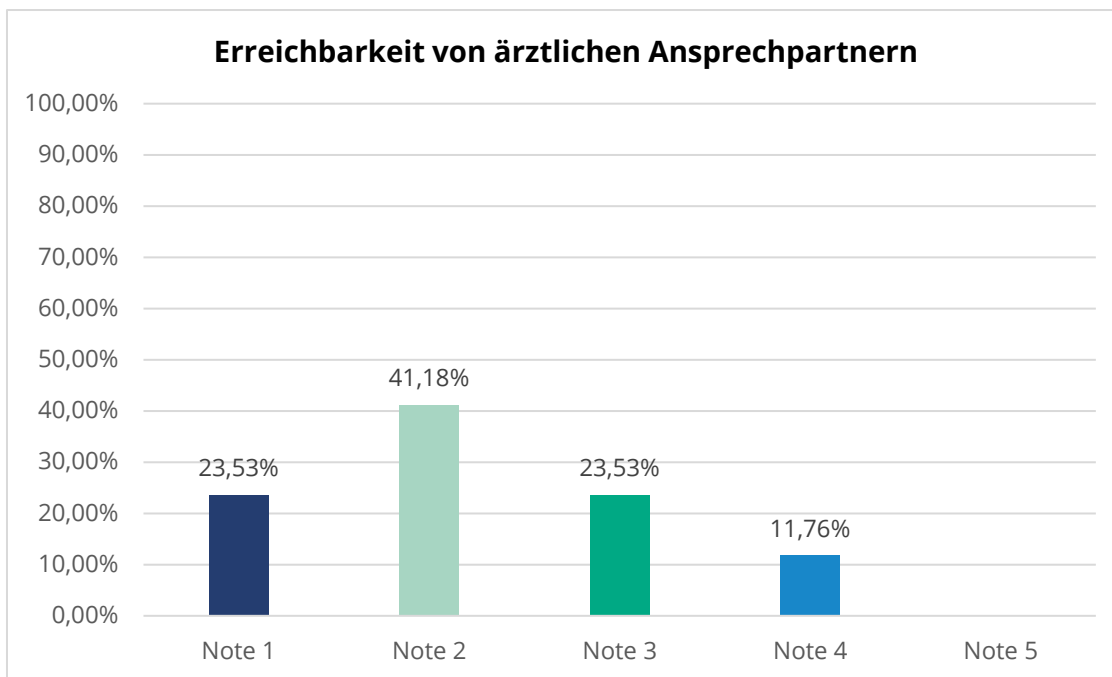


Abbildung 23: Beurteilung der Erreichbarkeit von ärztlichen Ansprechpartnern, Fachbereich Gynäkologie

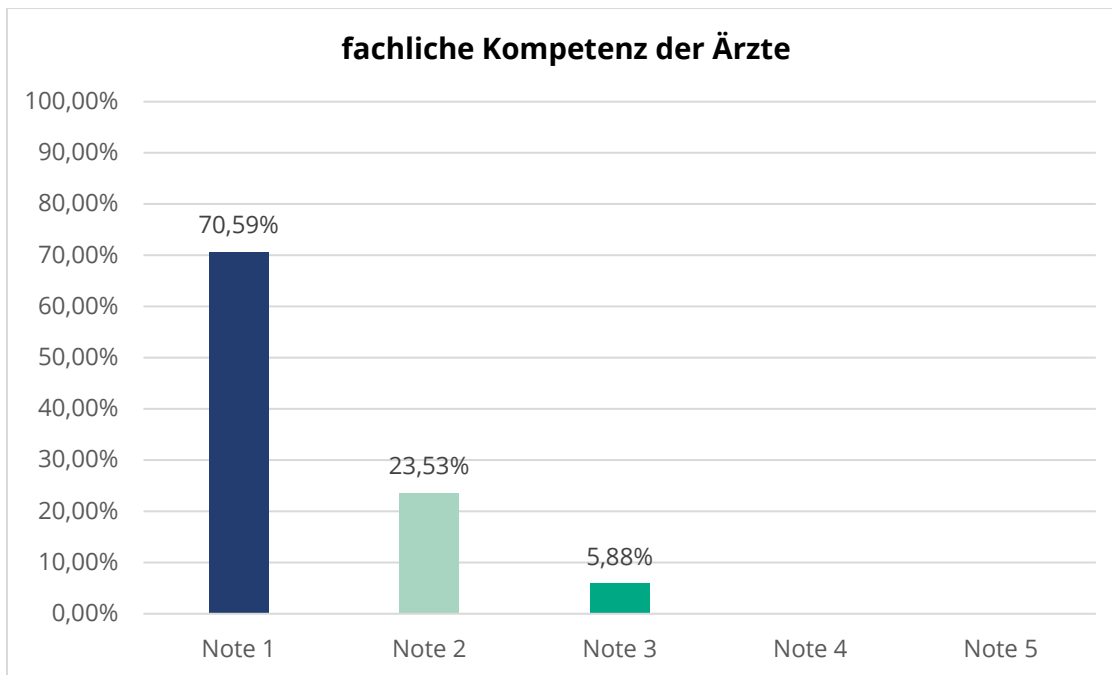


Abbildung 24: Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Ärzte, Fachbereich Gynäkologie

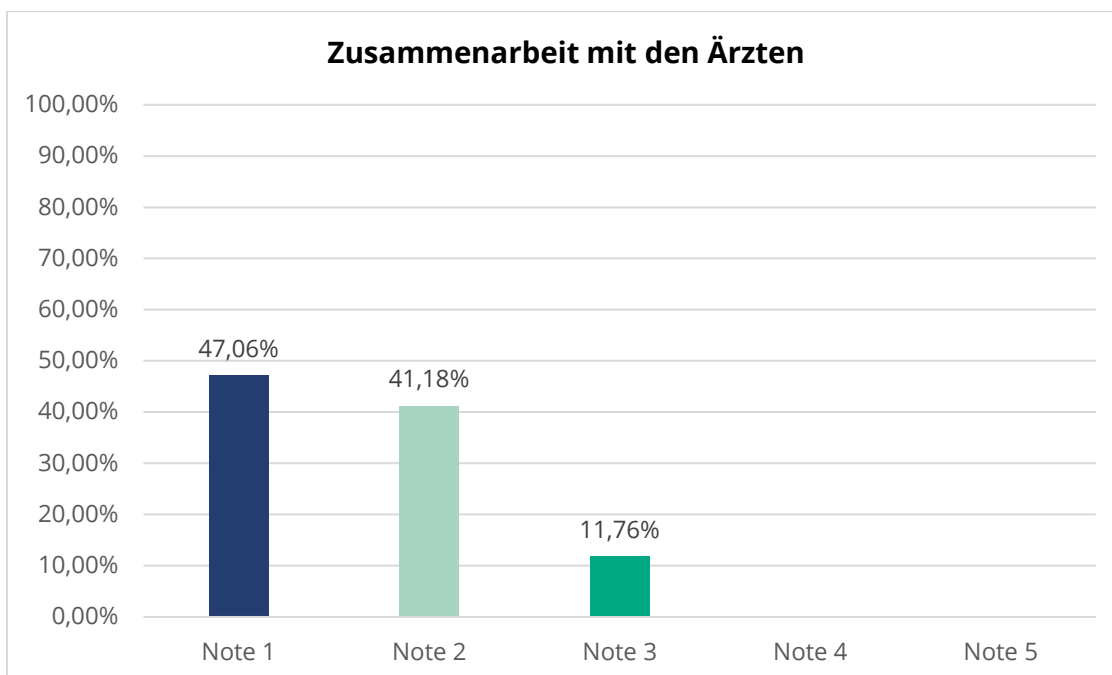


Abbildung 25: Beurteilung der Zusammenarbeit mit den Ärzten, Fachbereich Gynäkologie

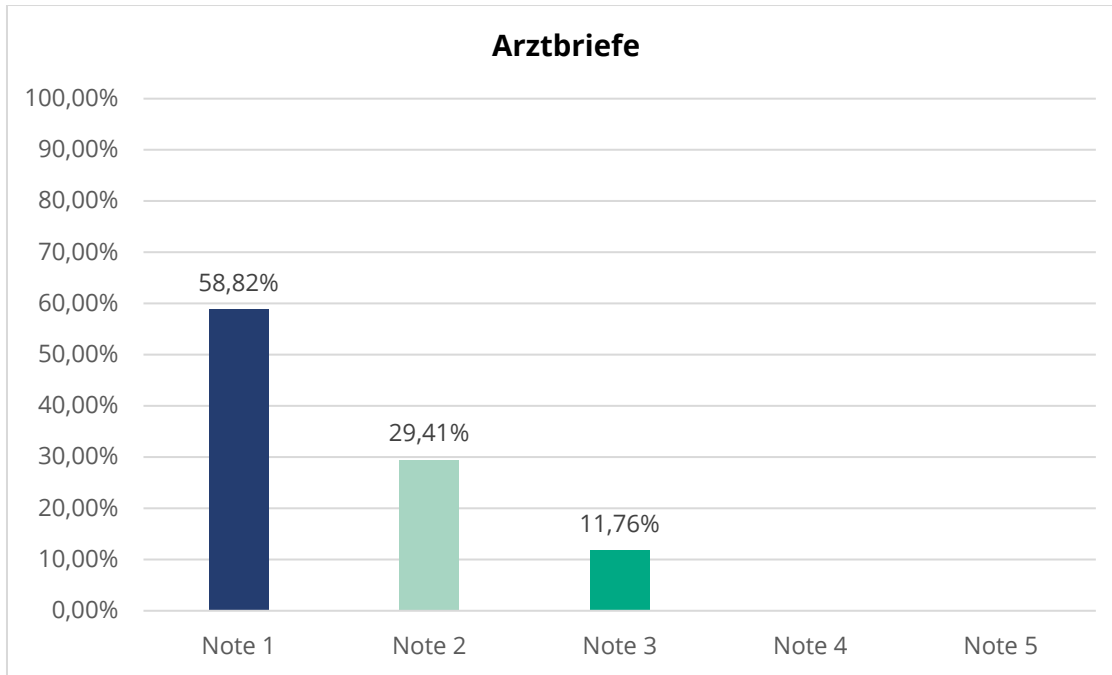


Abbildung 26: Beurteilung der Arztbriefe, Fachbereich Gynäkologie

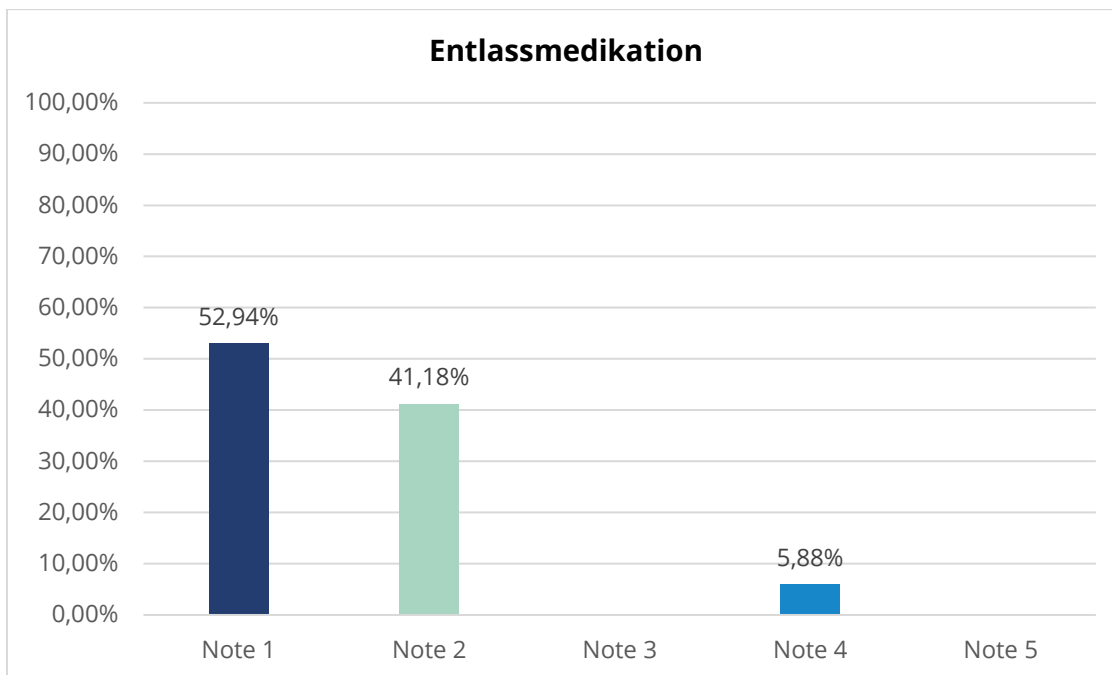


Abbildung 27: Beurteilung der Entlassmedikation, Fachbereich Gynäkologie

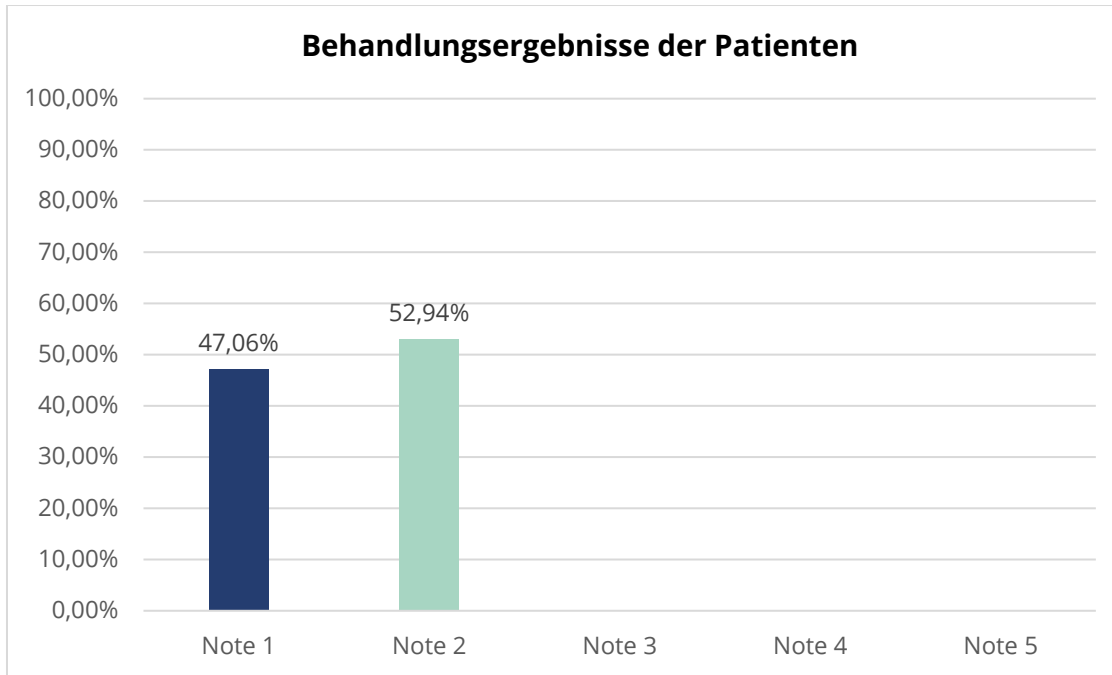


Abbildung 28: Beurteilung der Behandlungsergebnisse der Patienten, Fachbereich Gynäkologie

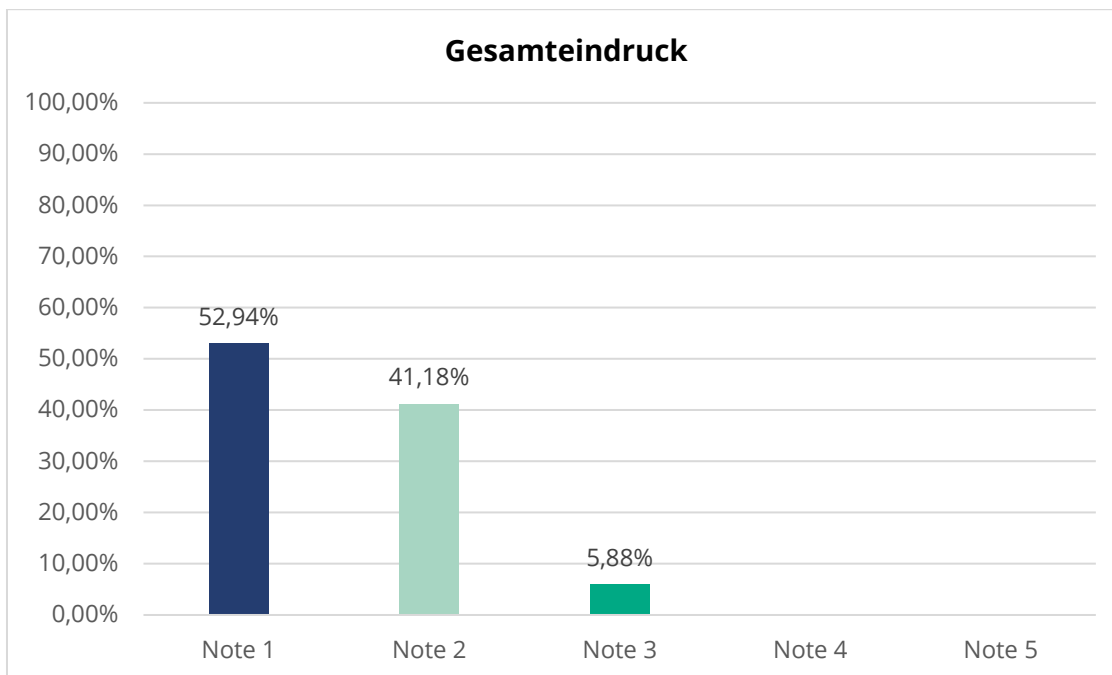


Abbildung 29: Beurteilung des Gesamteindrucks, Fachbereich Gynäkologie

4.4. Fachbereich Hals-Nasen-Ohrenheilkunde

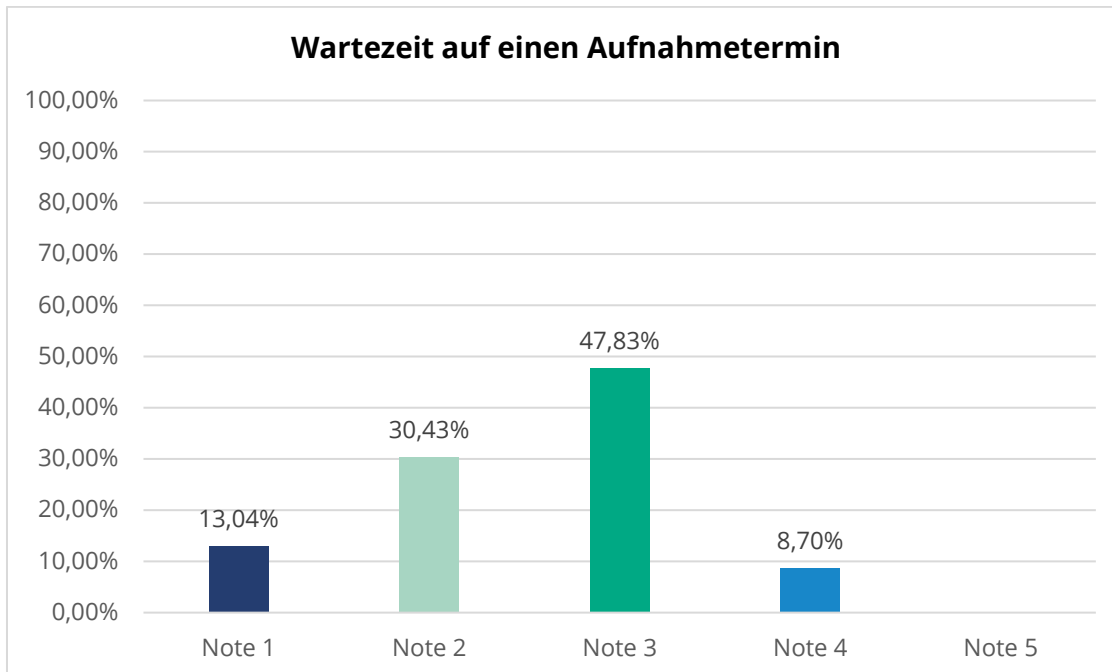


Abbildung 30: Beurteilung der Wartezeit auf einen Aufnahmetermin, Fachbereich HNO

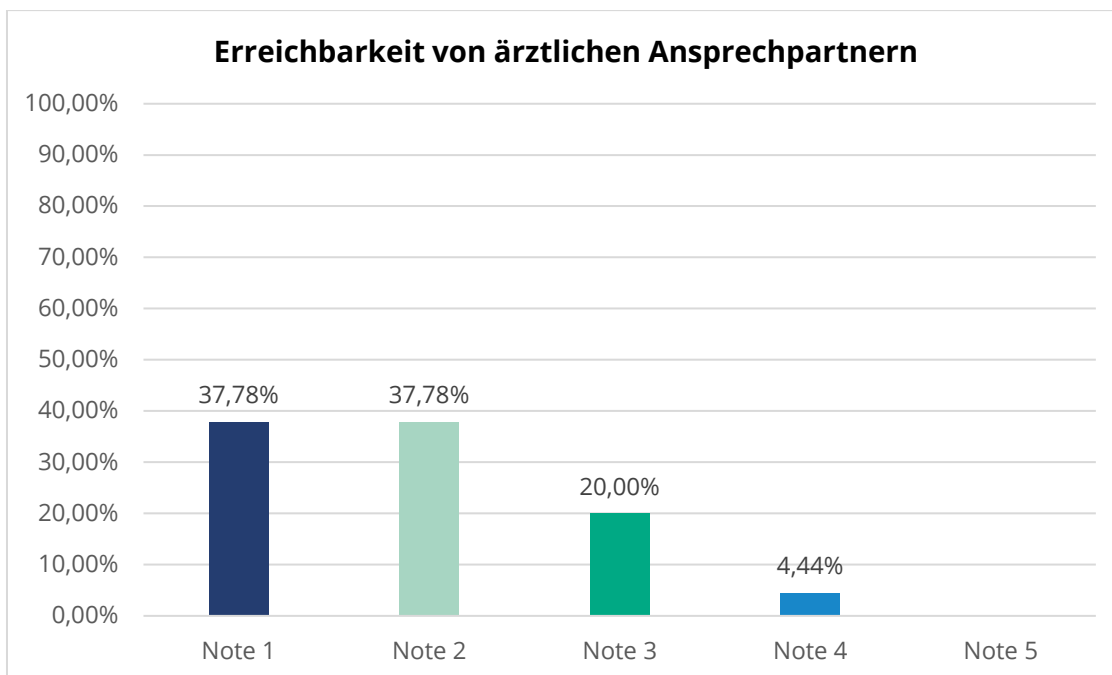


Abbildung 31: Beurteilung der Erreichbarkeit von ärztlichen Ansprechpartnern, Fachbereich HNO

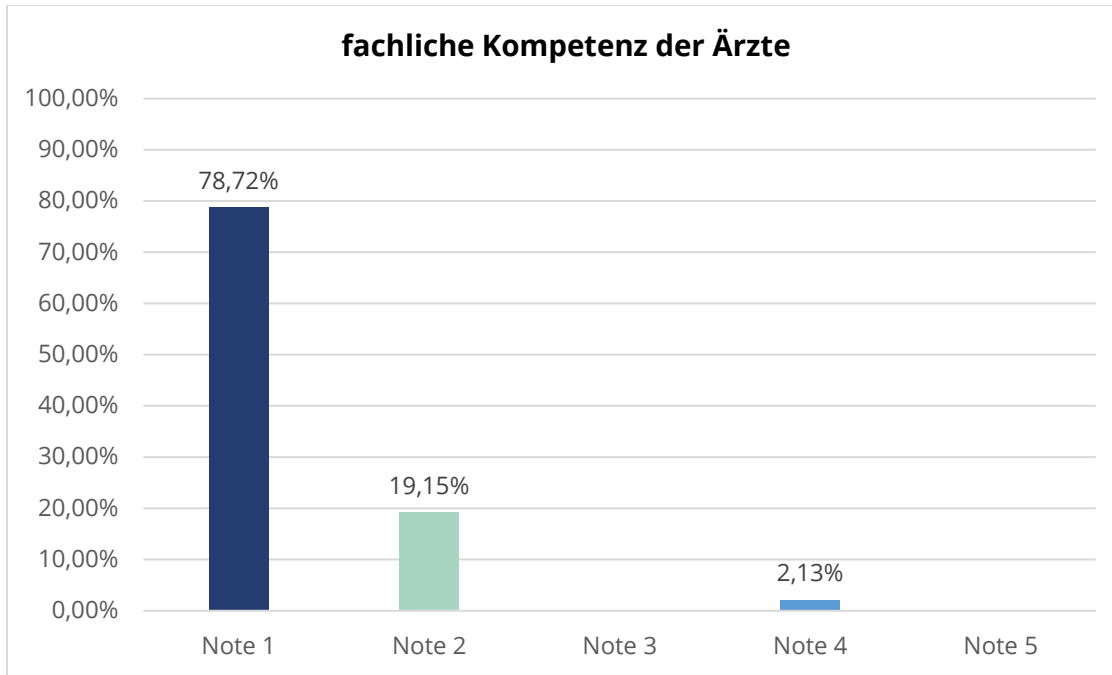


Abbildung 32: Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Ärzte, Fachbereich HNO

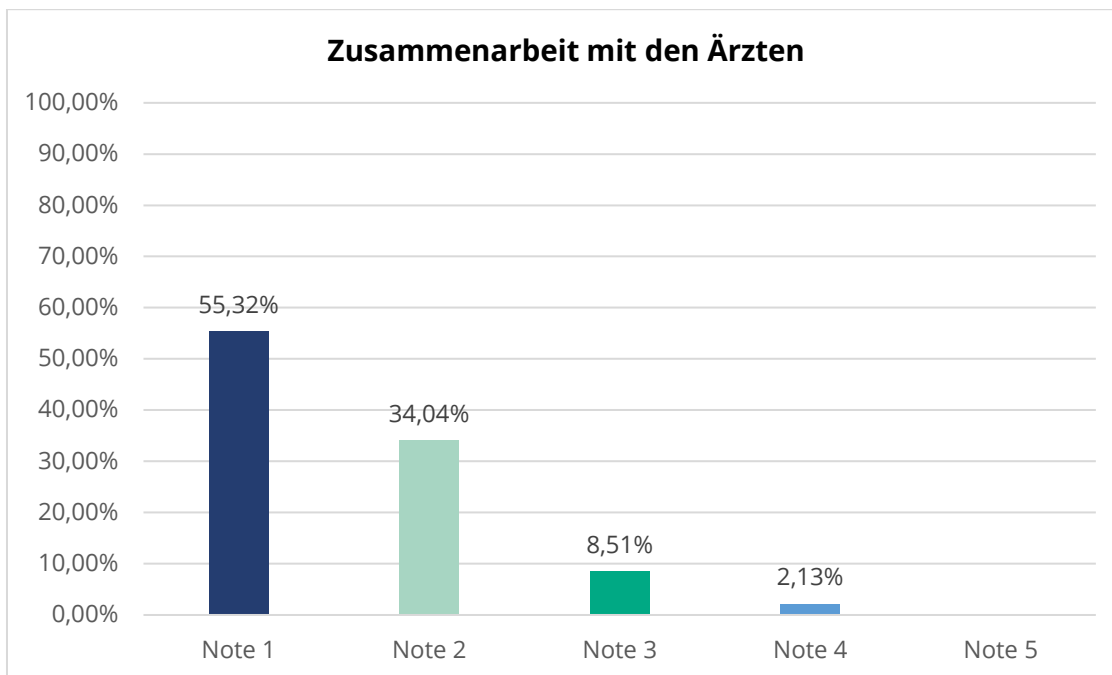


Abbildung 33: Beurteilung der Zusammenarbeit mit den Ärzten, Fachbereich HNO

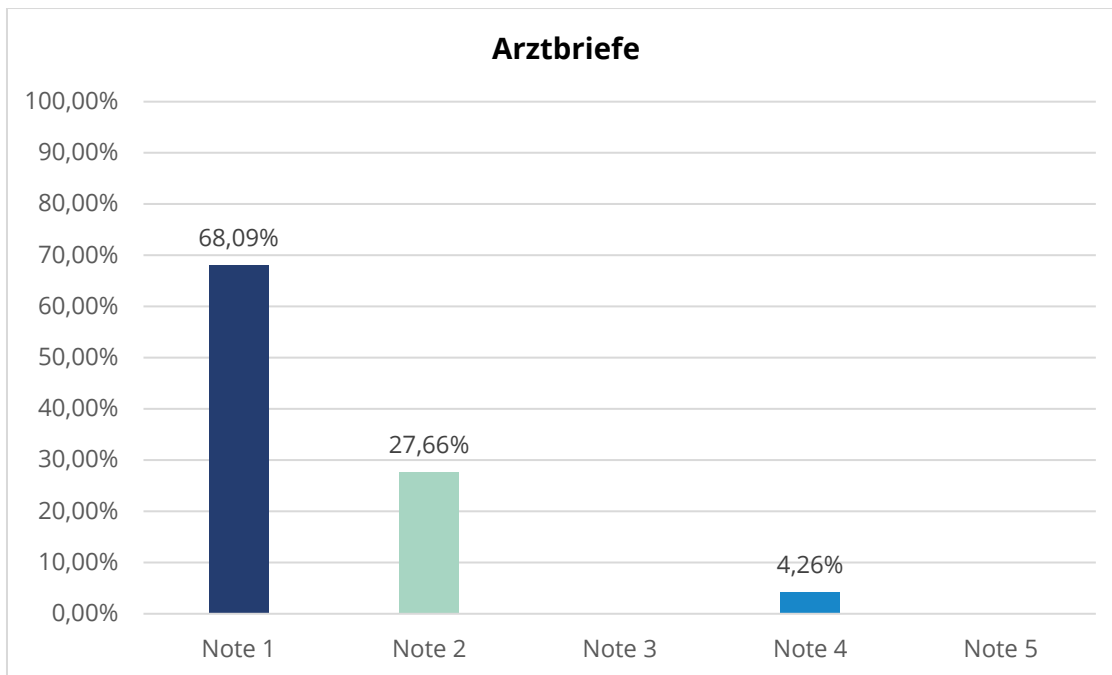


Abbildung 34: Beurteilung der Arztbriefe, Fachbereich HNO

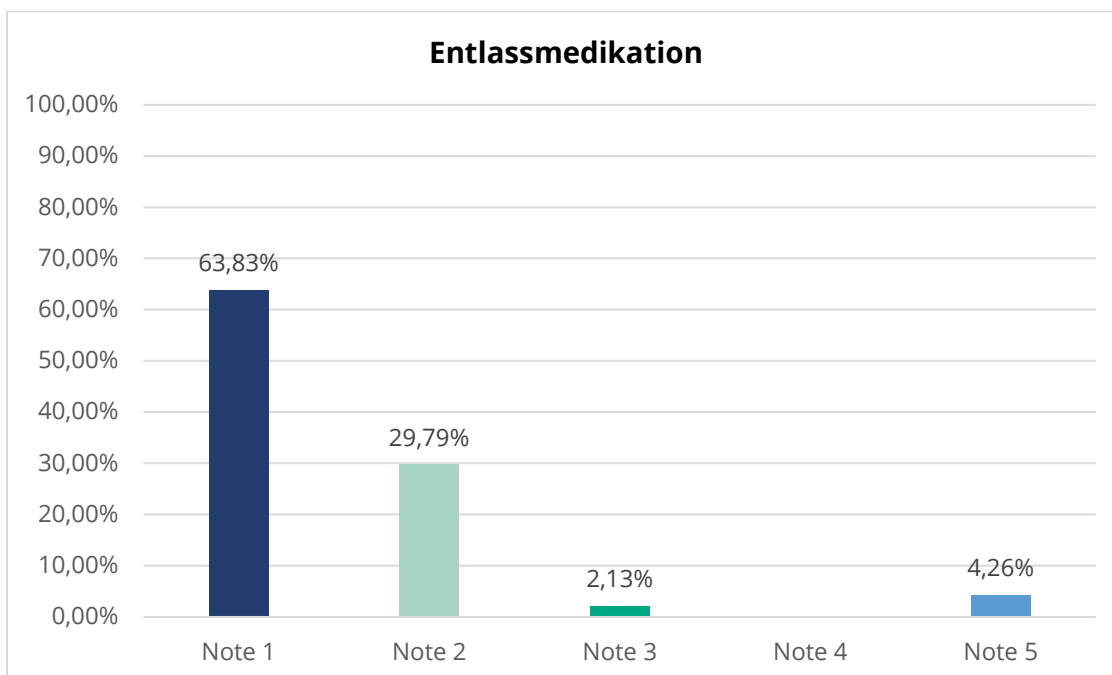


Abbildung 35: Beurteilung der Entlassmedikation, Fachbereich HNO

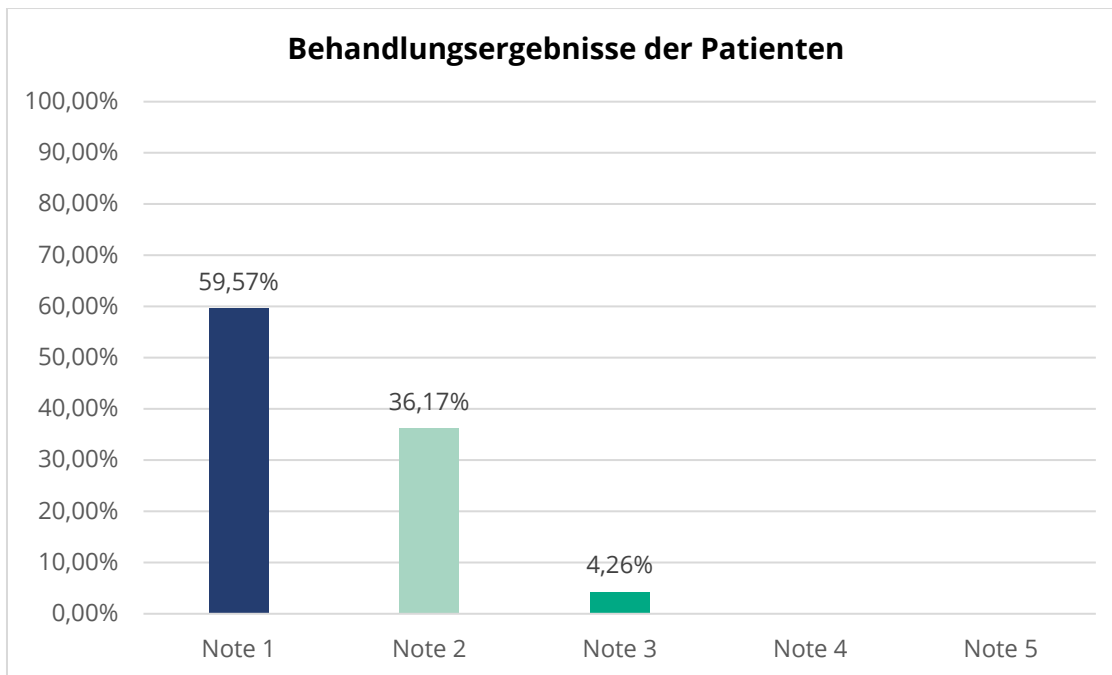


Abbildung 36: Beurteilung der Behandlungsergebnisse der Patienten, Fachbereich HNO

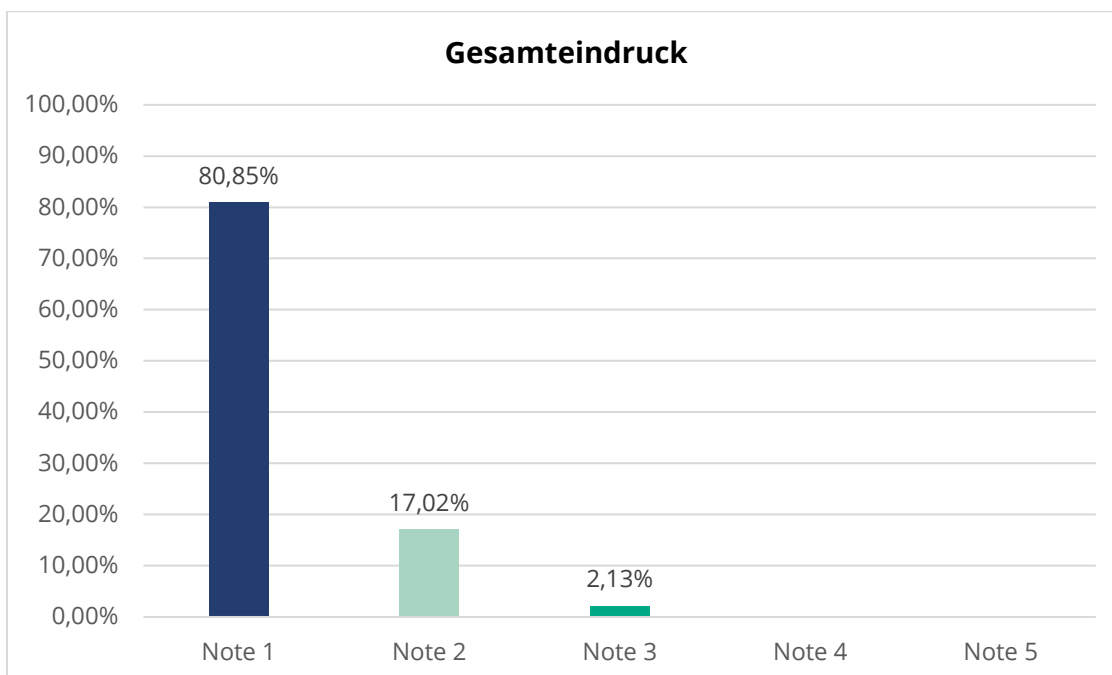


Abbildung 37: Beurteilung des Gesamteindrucks, Fachbereich HNO

4.5. Fachbereich Innere Medizin – Gastroenterologie

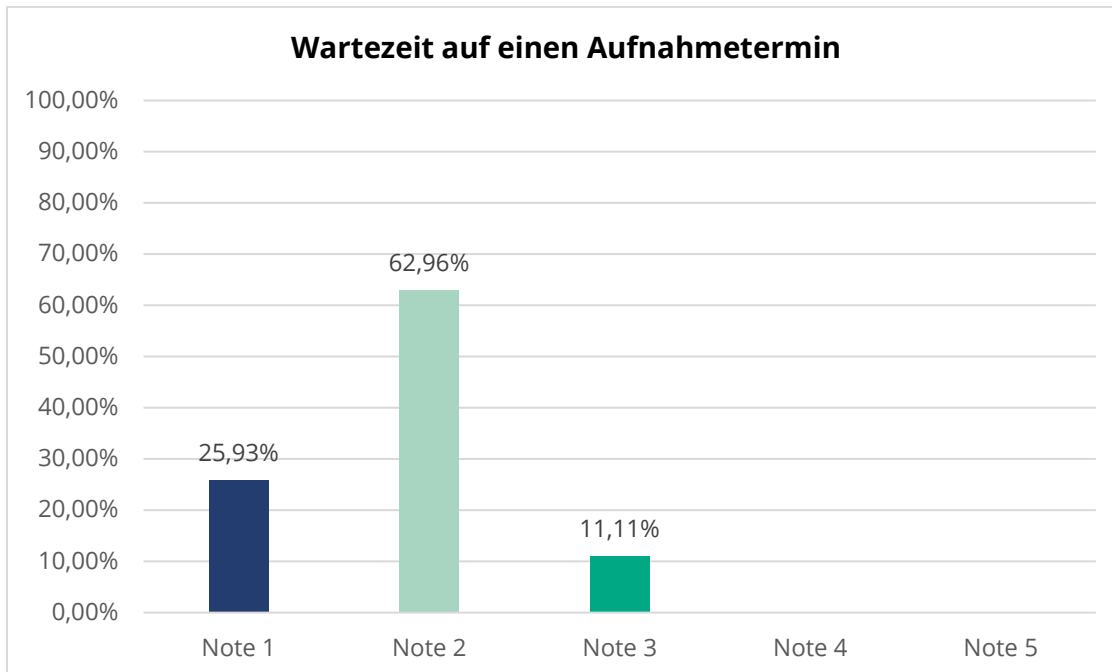


Abbildung 38: Beurteilung der Wartezeit auf einen Aufnahmetermin, Fachbereich INN-G

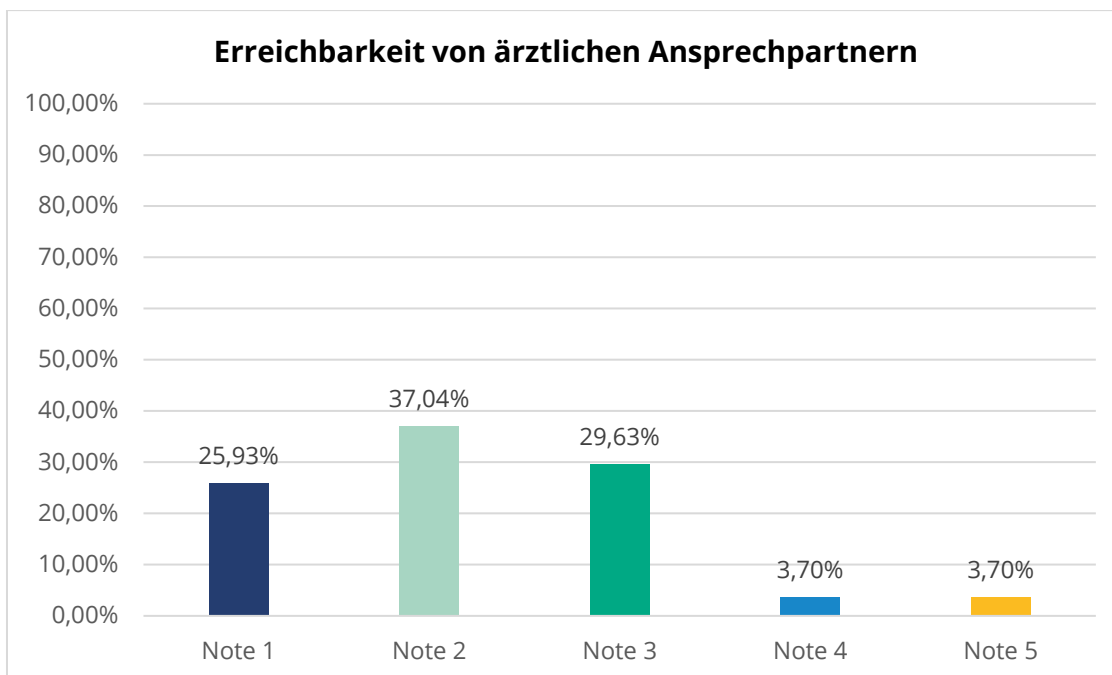


Abbildung 39: Beurteilung der Erreichbarkeit von ärztlichen Ansprechpartnern, Fachbereich INN-G

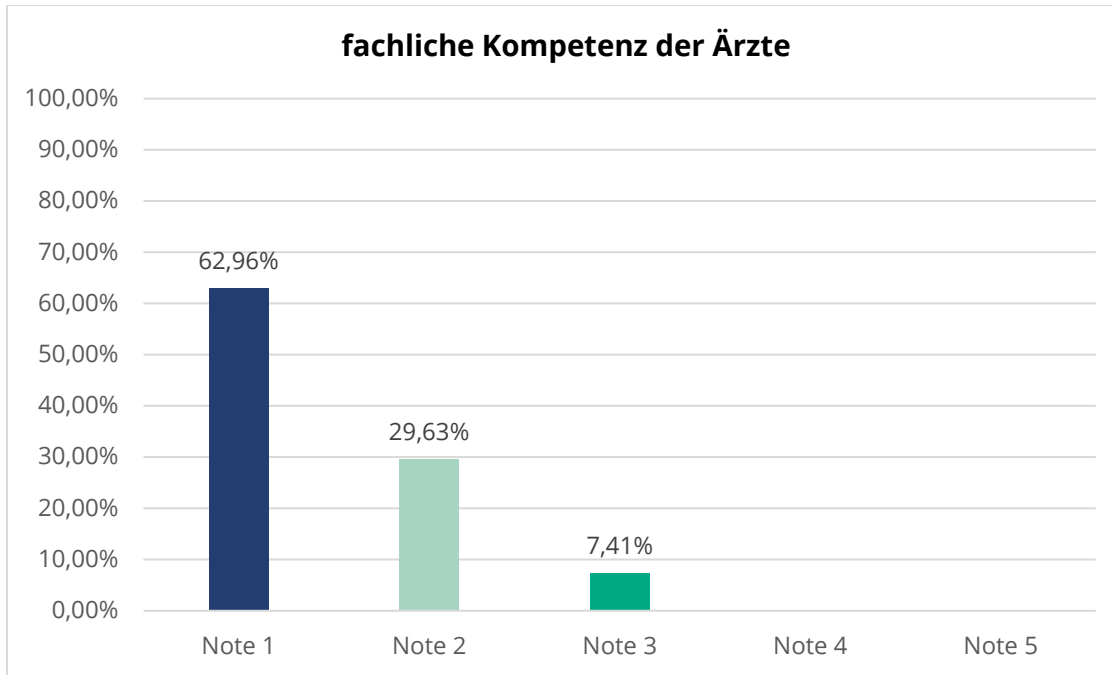


Abbildung 40: Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Ärzte, Fachbereich INN-G

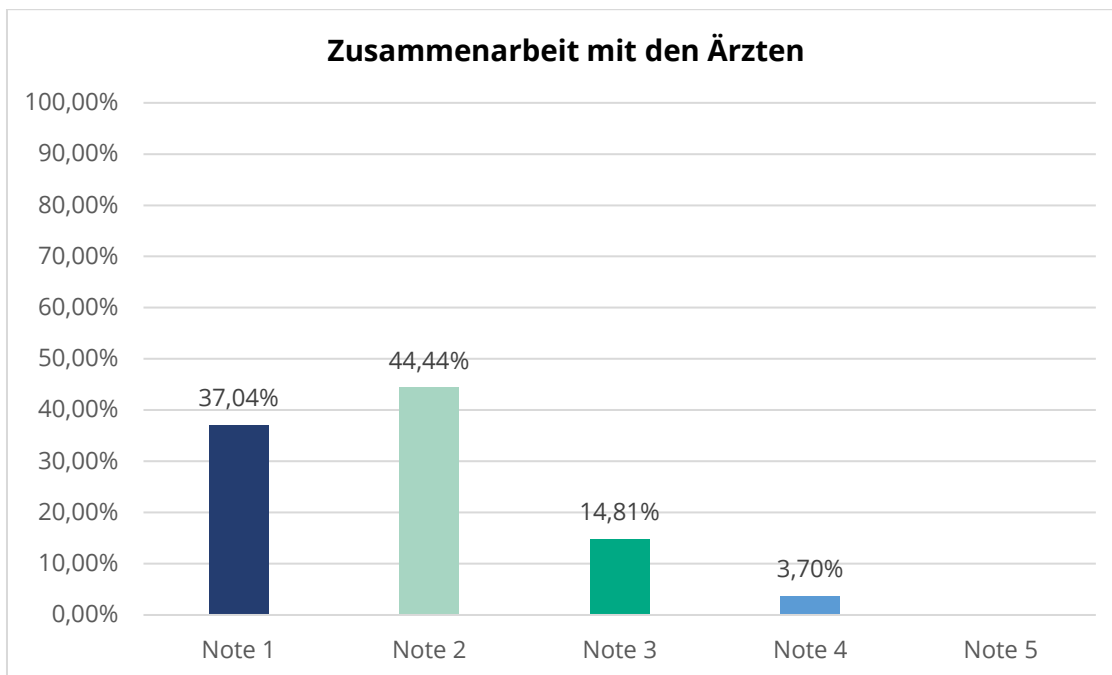


Abbildung 41: Beurteilung der Zusammenarbeit mit den Ärzten, Fachbereich INN-G

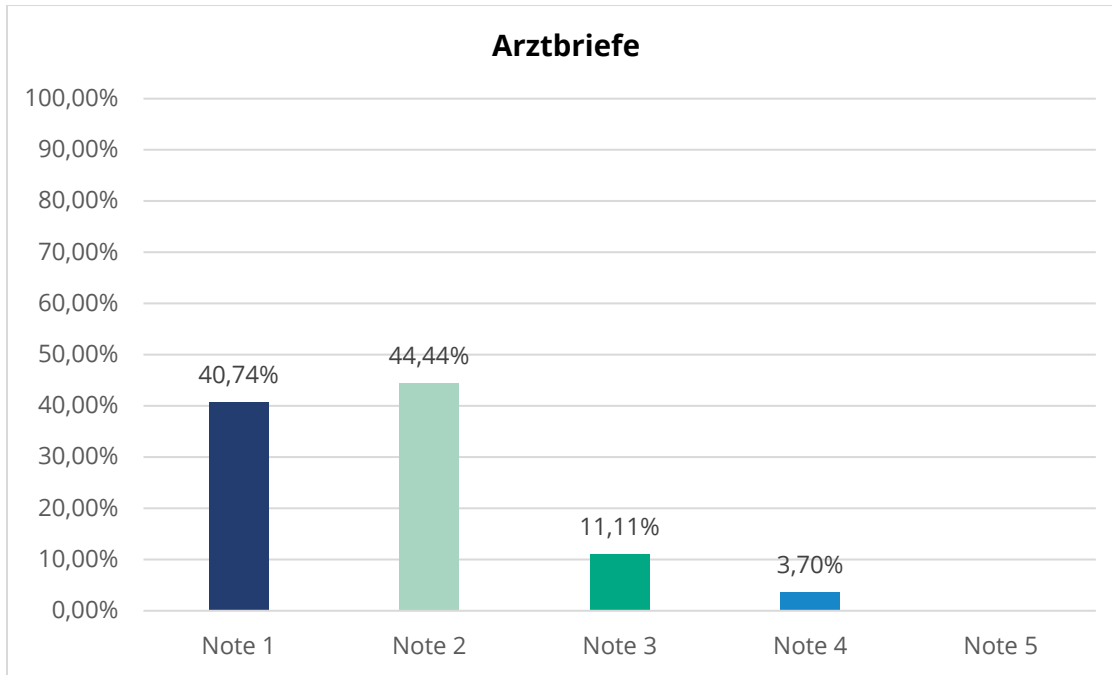


Abbildung 42: Beurteilung der Arztbriefe, Fachbereich INN-G

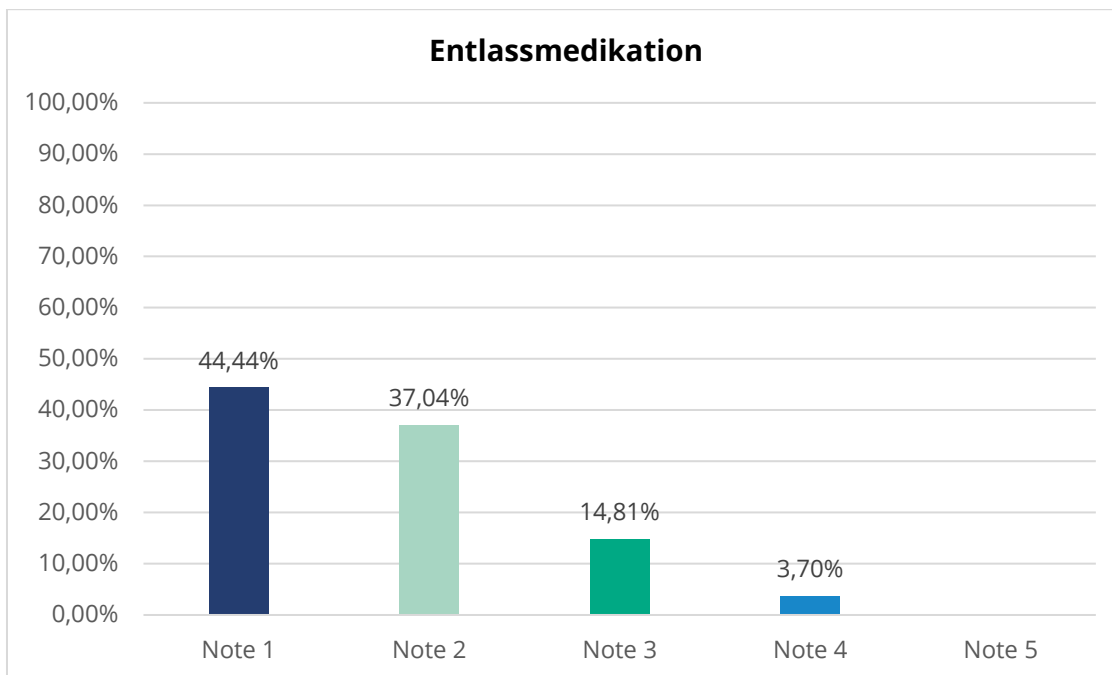


Abbildung 43: Beurteilung der Entlassmedikation, Fachbereich INN-G

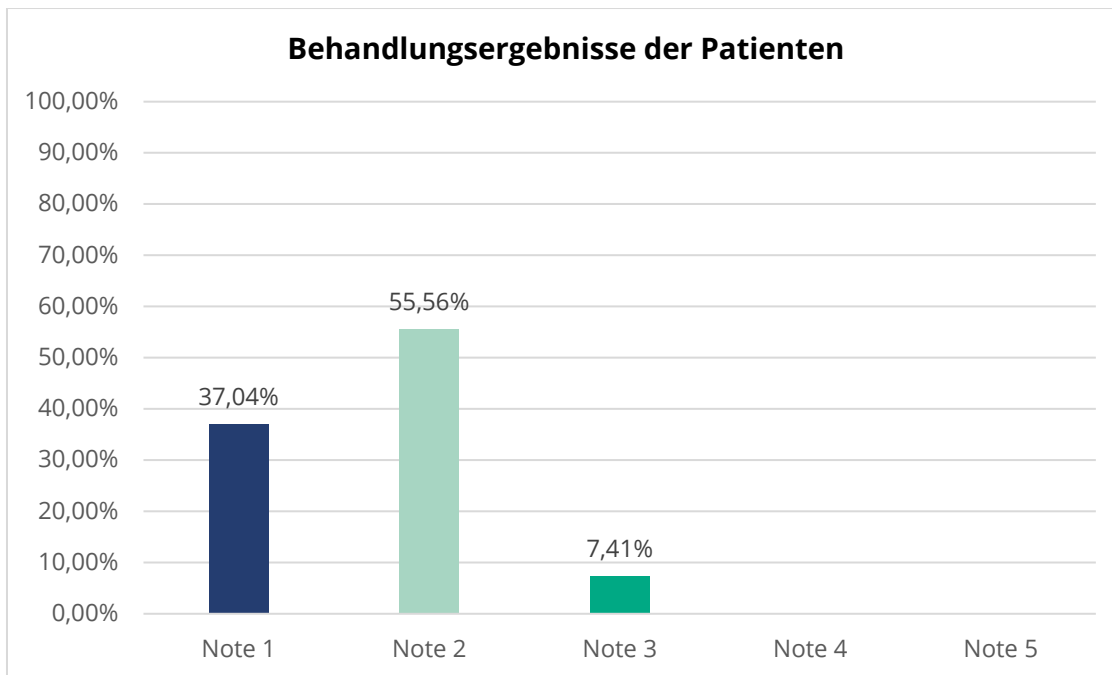


Abbildung 44: Beurteilung der Behandlungsergebnisse der Patienten, Fachbereich INN-G

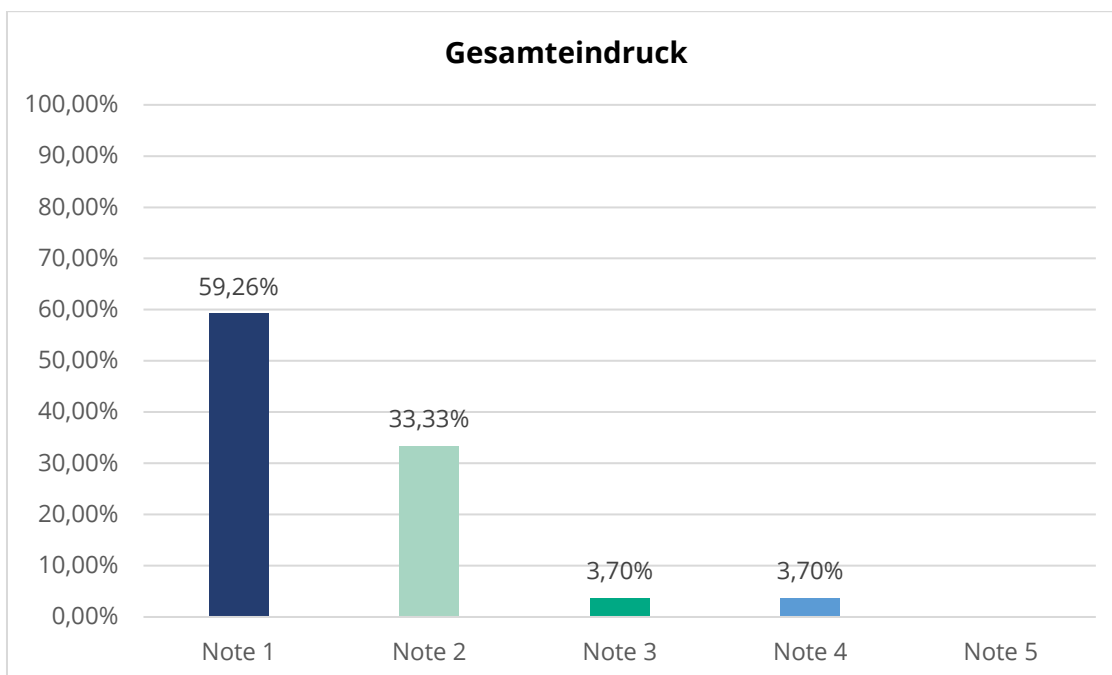


Abbildung 45: Beurteilung des Gesamteindrucks, Fachbereich INN-G

4.6. Fachbereich Innere Medizin – Kardiologie

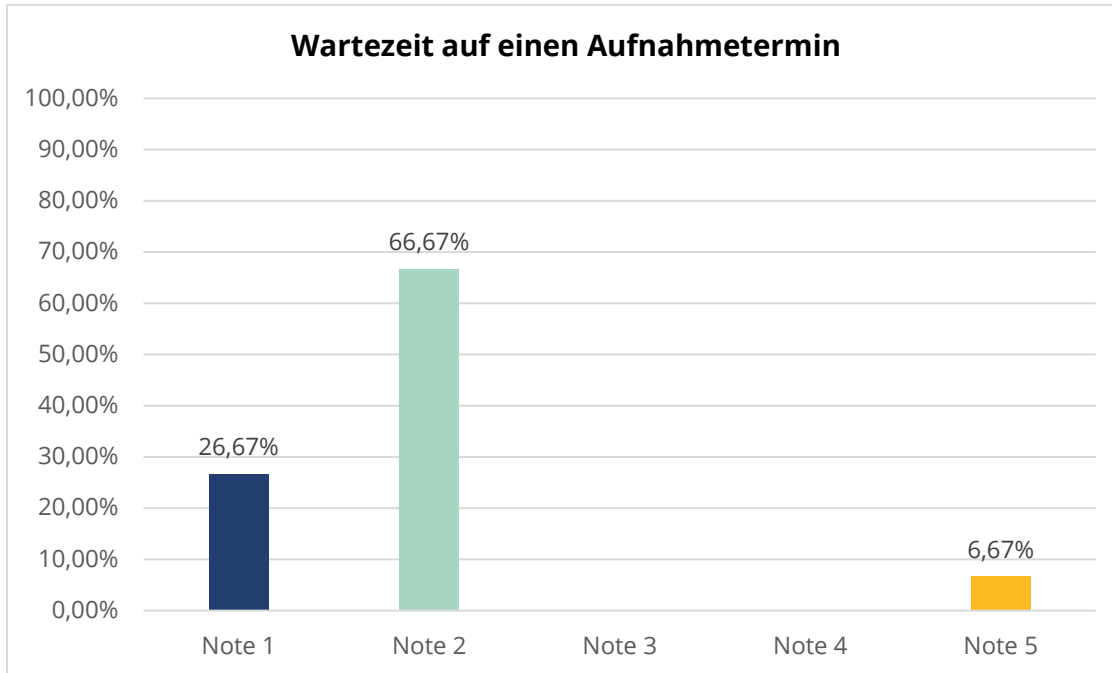


Abbildung 46: Beurteilung der Wartezeit auf einen Aufnahmetermin, Fachbereich INN-K

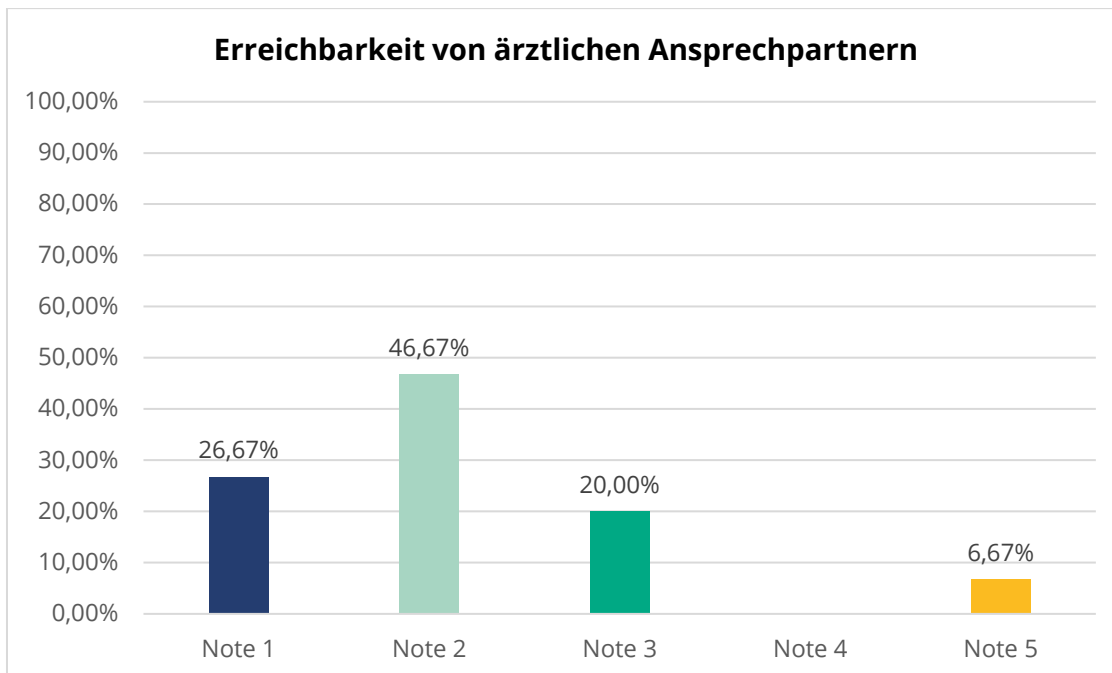


Abbildung 47: Beurteilung der Erreichbarkeit von ärztlichen Ansprechpartnern, Fachbereich INN-K

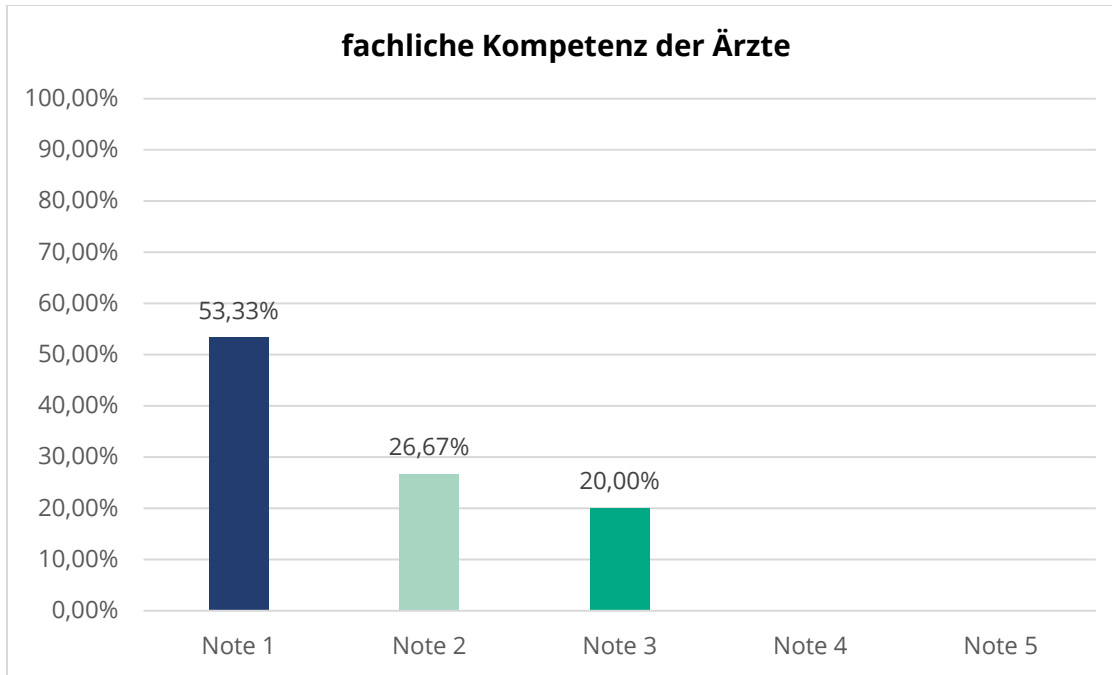


Abbildung 48: Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Ärzte, Fachbereich INN-K

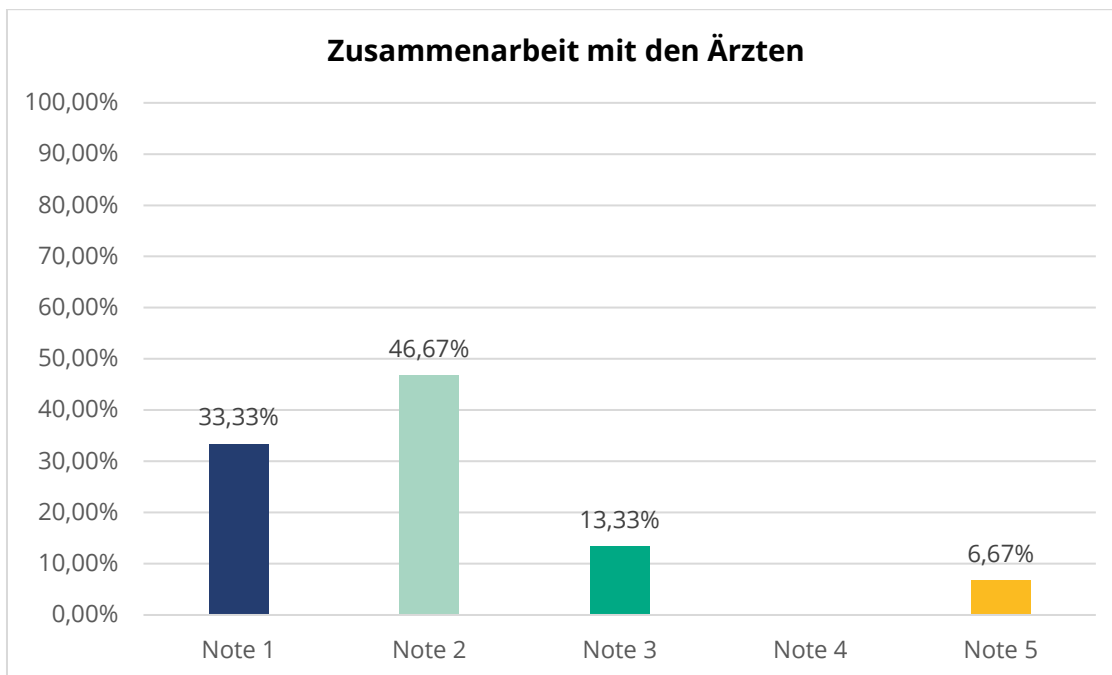


Abbildung 49: Beurteilung der Zusammenarbeit mit den Ärzten, Fachbereich INN-K

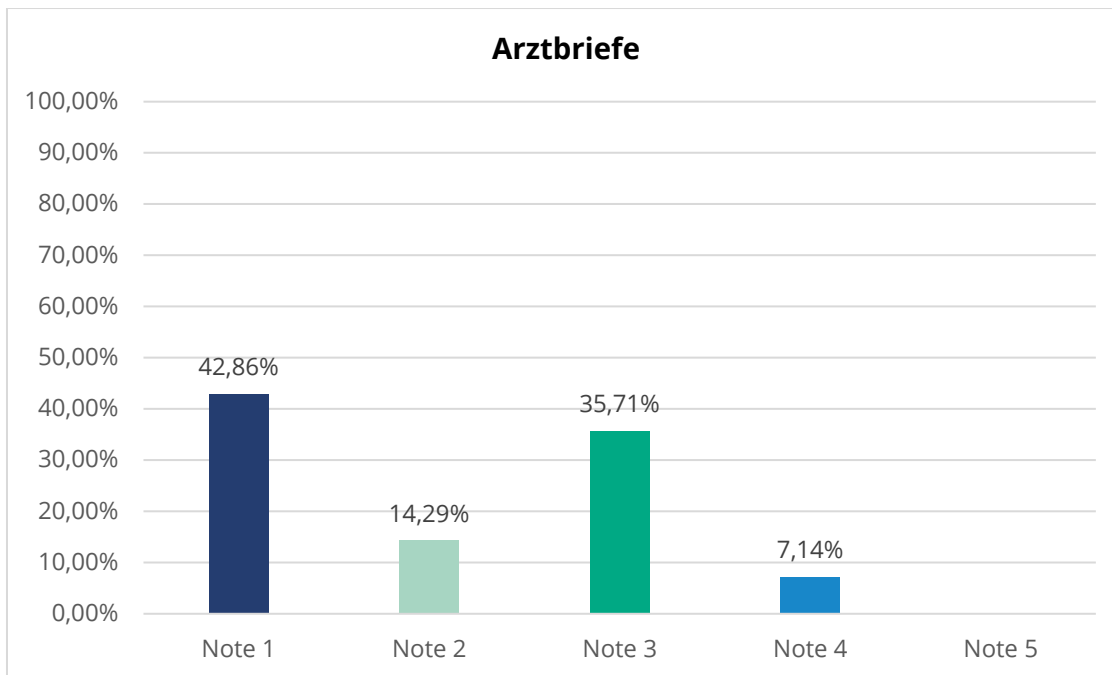


Abbildung 50: Beurteilung der Arztbriefe, Fachbereich INN-K

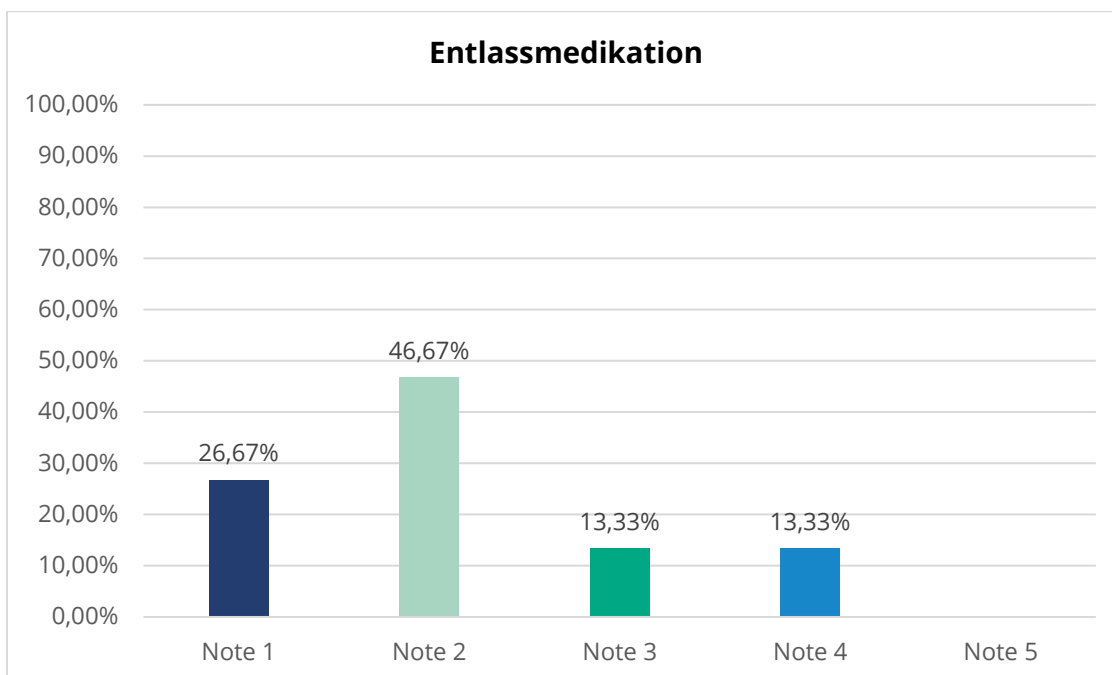


Abbildung 51: Beurteilung der Entlassmedikation, Fachbereich INN-K

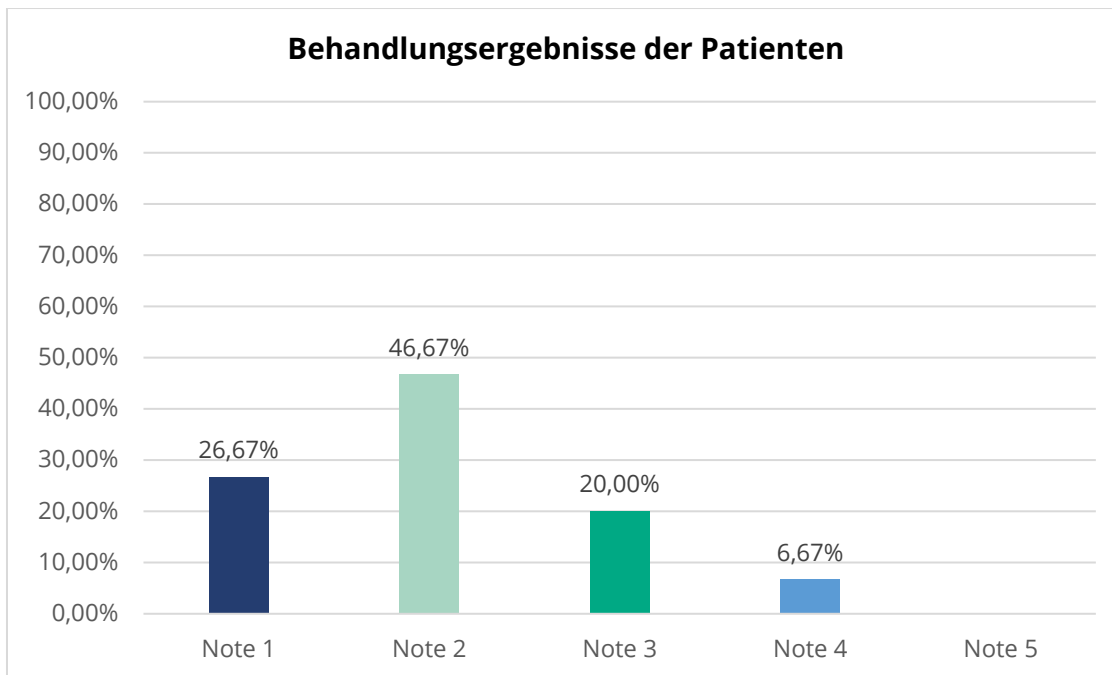


Abbildung 52: Beurteilung der Behandlungsergebnisse der Patienten, Fachbereich INN-K

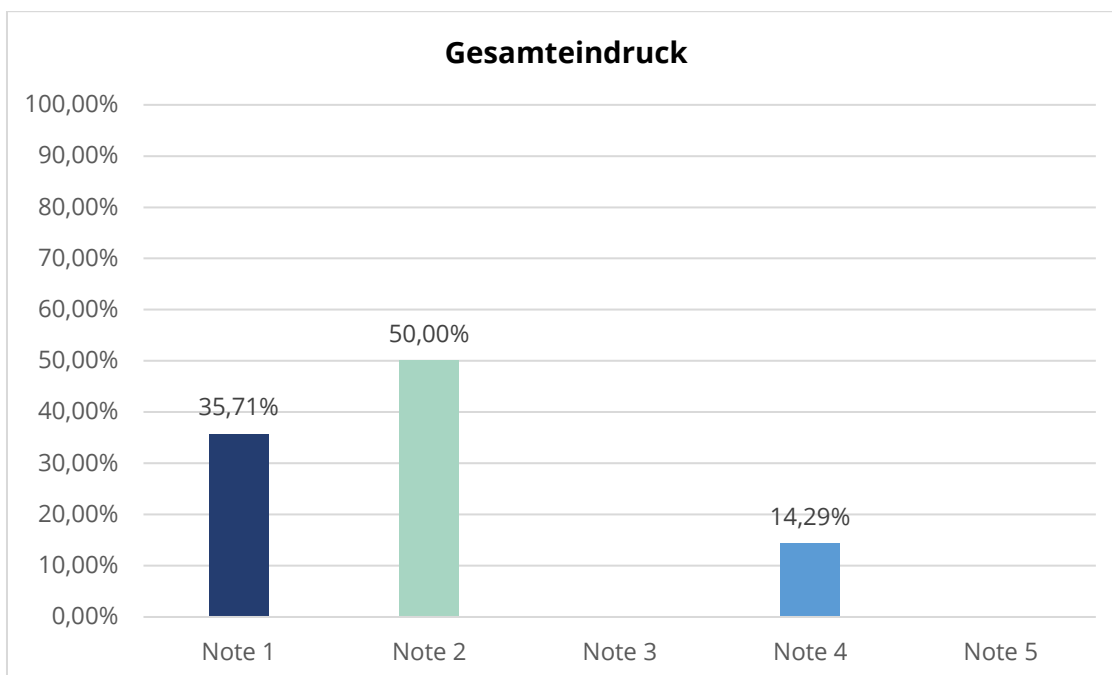


Abbildung 53: Beurteilung des Gesamteindrucks, Fachbereich INN-K

4.7. Fachbereich Innere Medizin – Rheumatologie

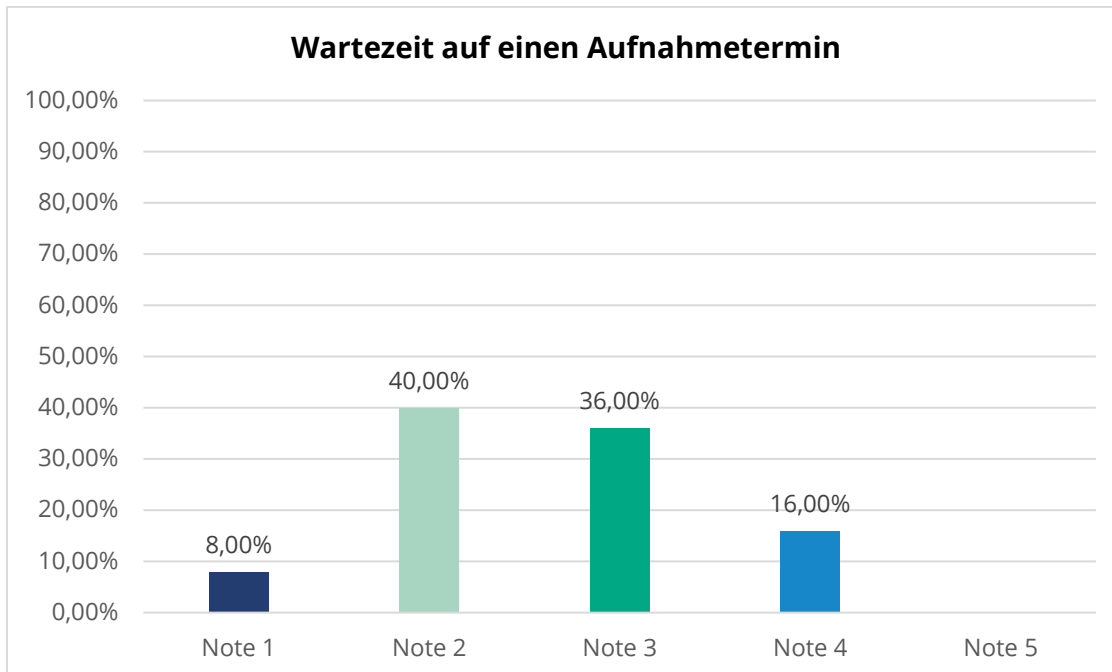


Abbildung 54: Beurteilung der Wartezeit auf einen Aufnahmetermin, Fachbereich INN-R

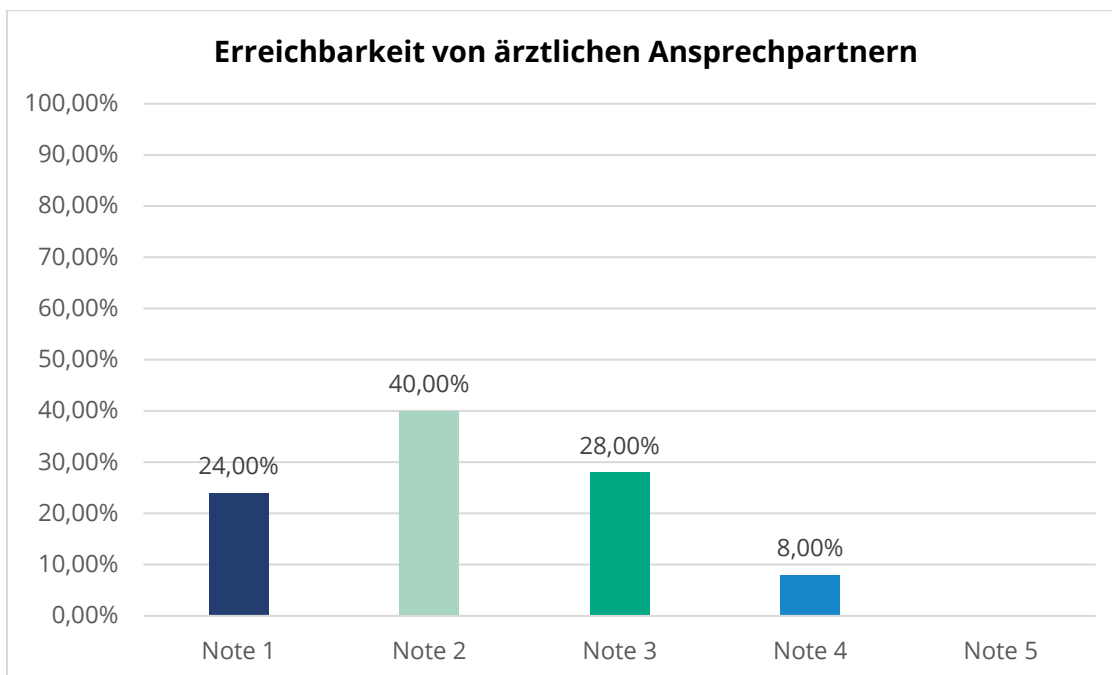


Abbildung 55: Beurteilung der Erreichbarkeit von ärztlichen Ansprechpartnern, Fachbereich INN-R

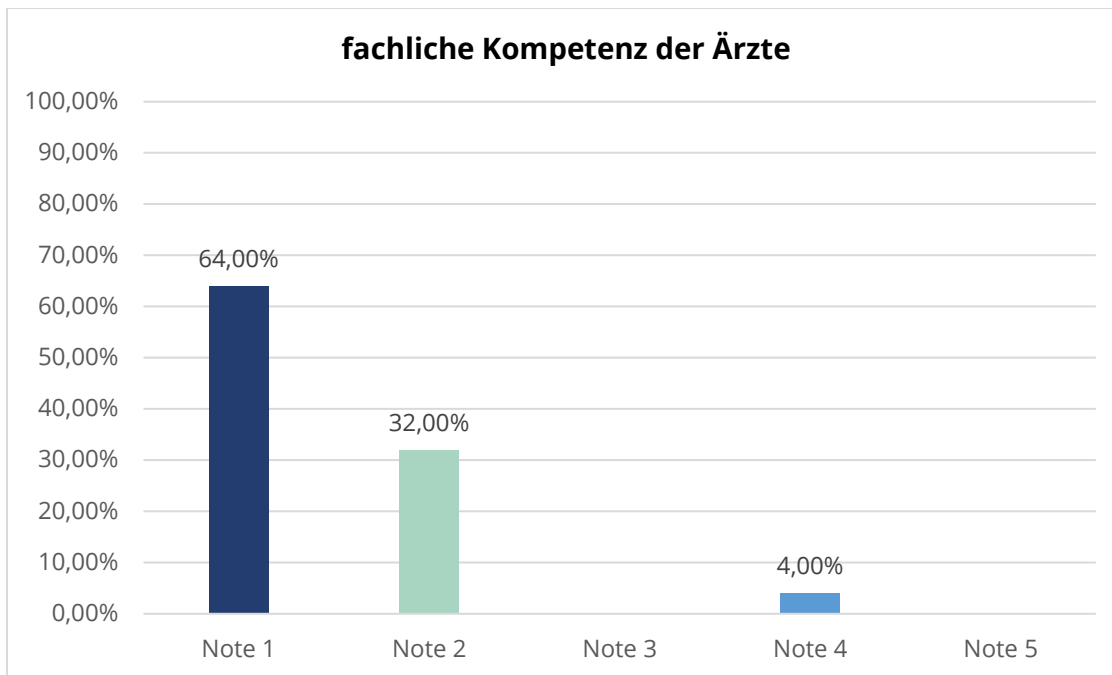


Abbildung 56: Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Ärzte, Fachbereich INN-R

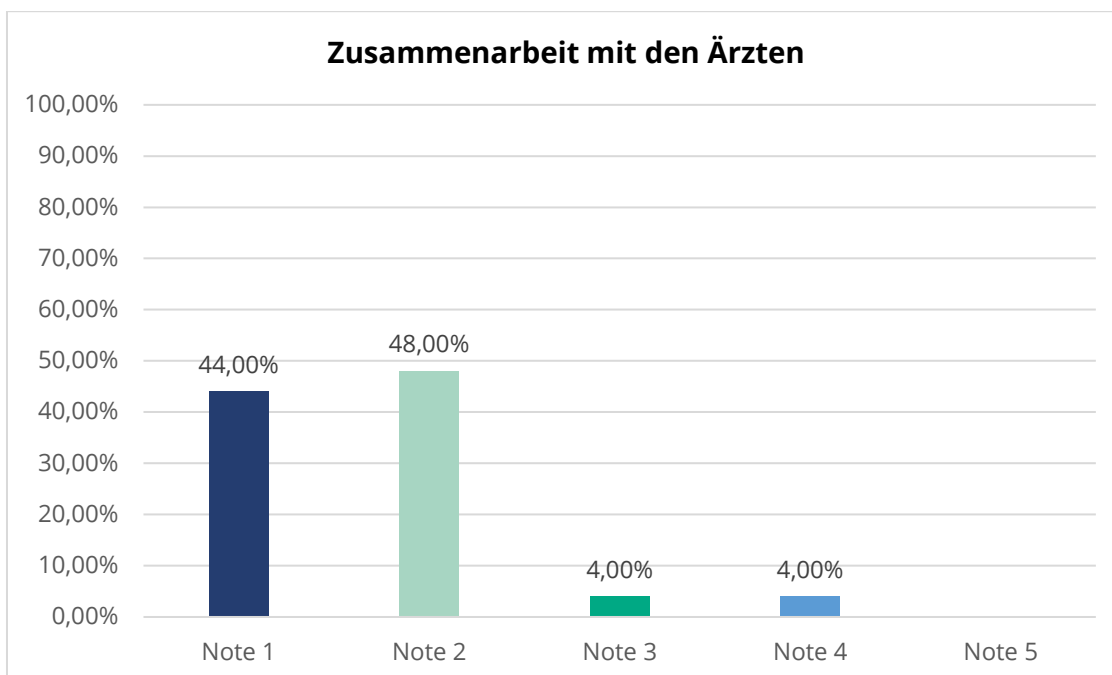


Abbildung 57: Beurteilung der Zusammenarbeit mit den Ärzten, Fachbereich INN-R

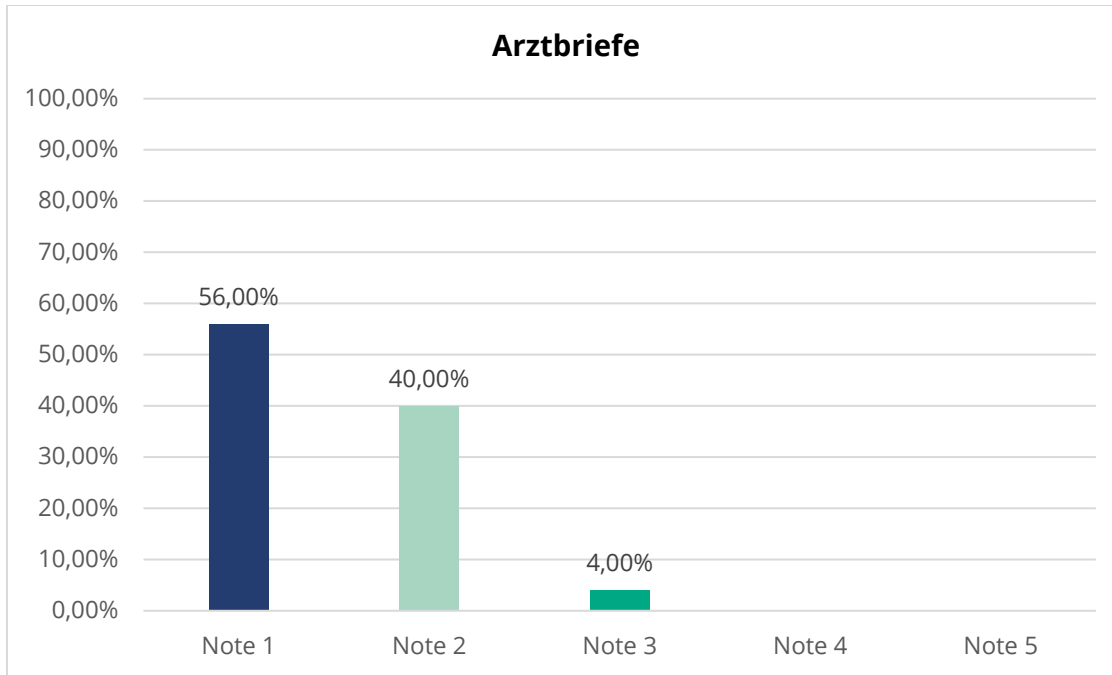


Abbildung 58: Beurteilung der Arztbriefe, Fachbereich INN-R

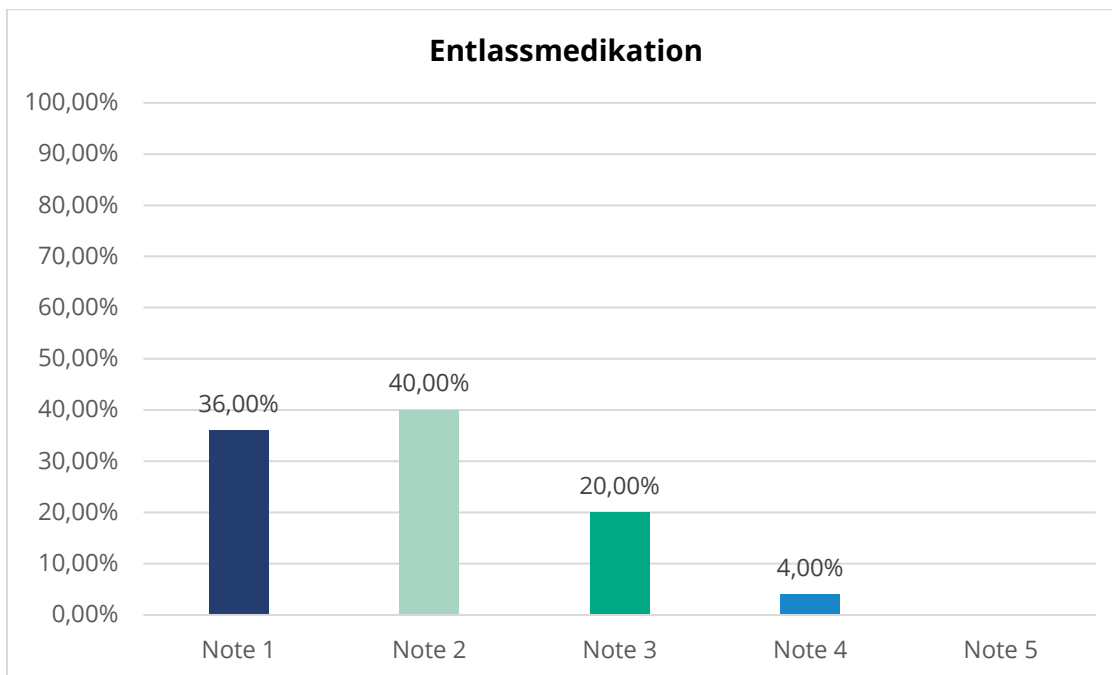


Abbildung 59: Beurteilung der Entlassmedikation, Fachbereich INN-R

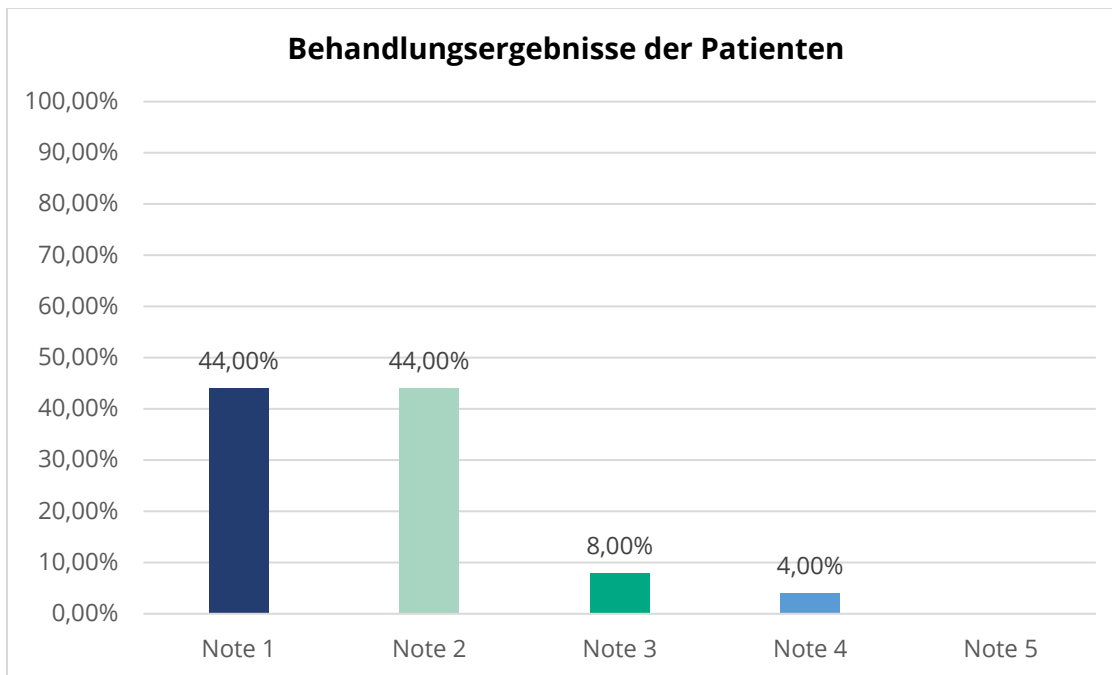


Abbildung 60: Beurteilung der Behandlungsergebnisse der Patienten, Fachbereich INN-R

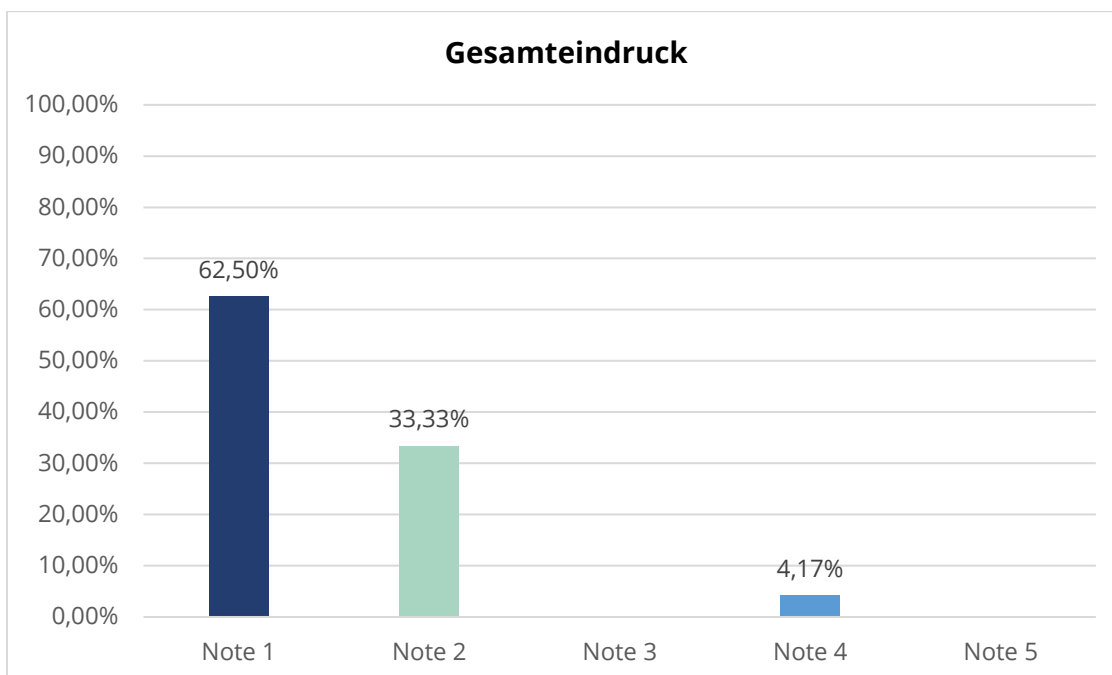


Abbildung 61: Beurteilung des Gesamteindrucks, Fachbereich INN-R

4.8. Fachbereich Neurologie

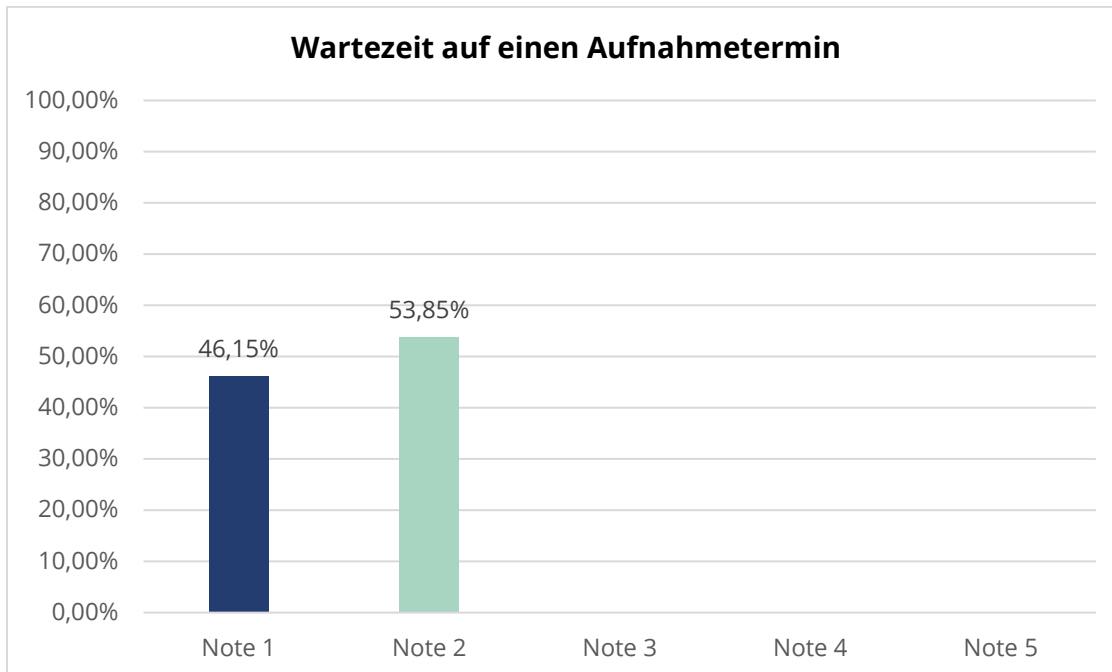


Abbildung 62: Beurteilung der Wartezeit auf einen Aufnahmetermin, Fachbereich Neurologie

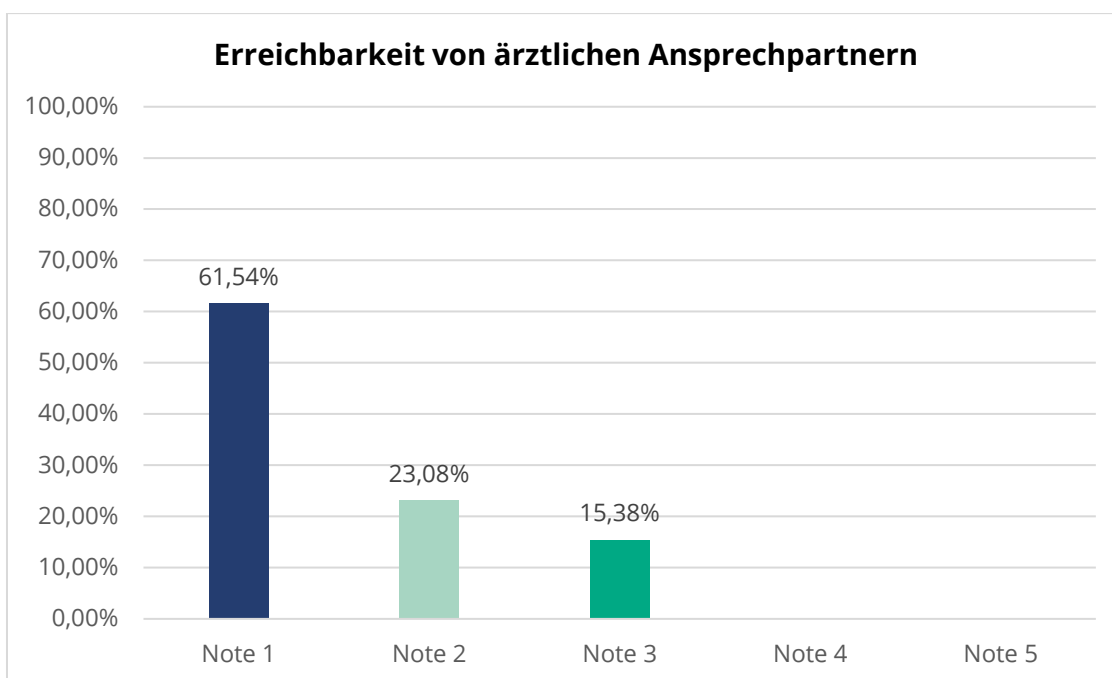


Abbildung 63: Beurteilung der Erreichbarkeit von ärztlichen Ansprechpartnern, Fachbereich Neurologie

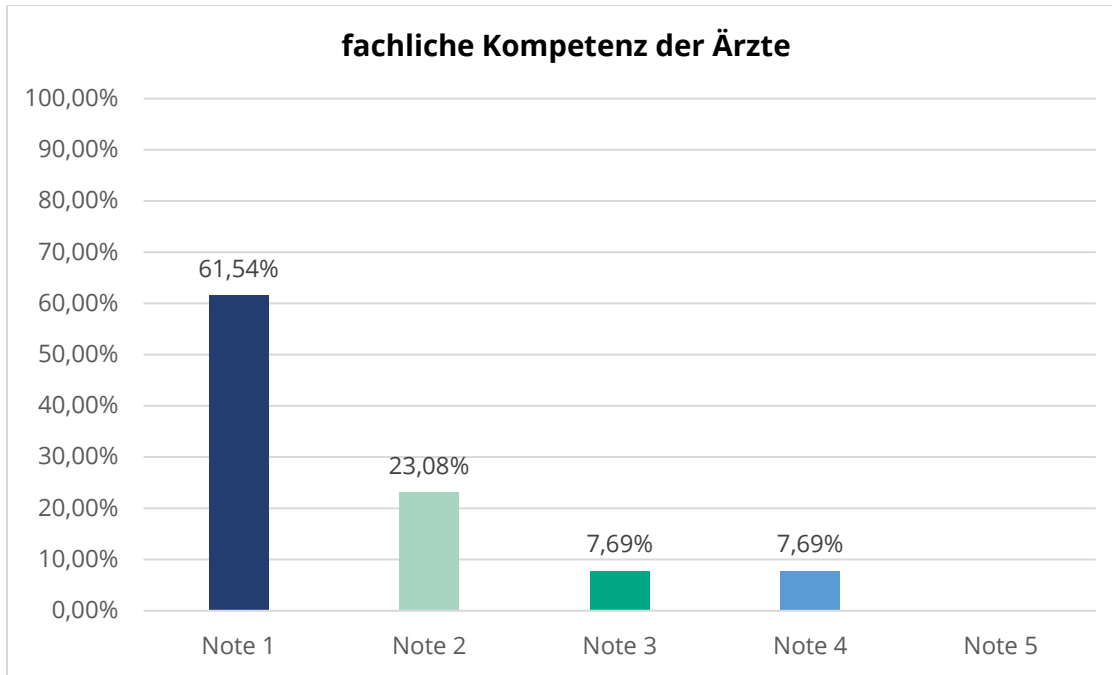


Abbildung 64: Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Ärzte, Fachbereich Neurologie

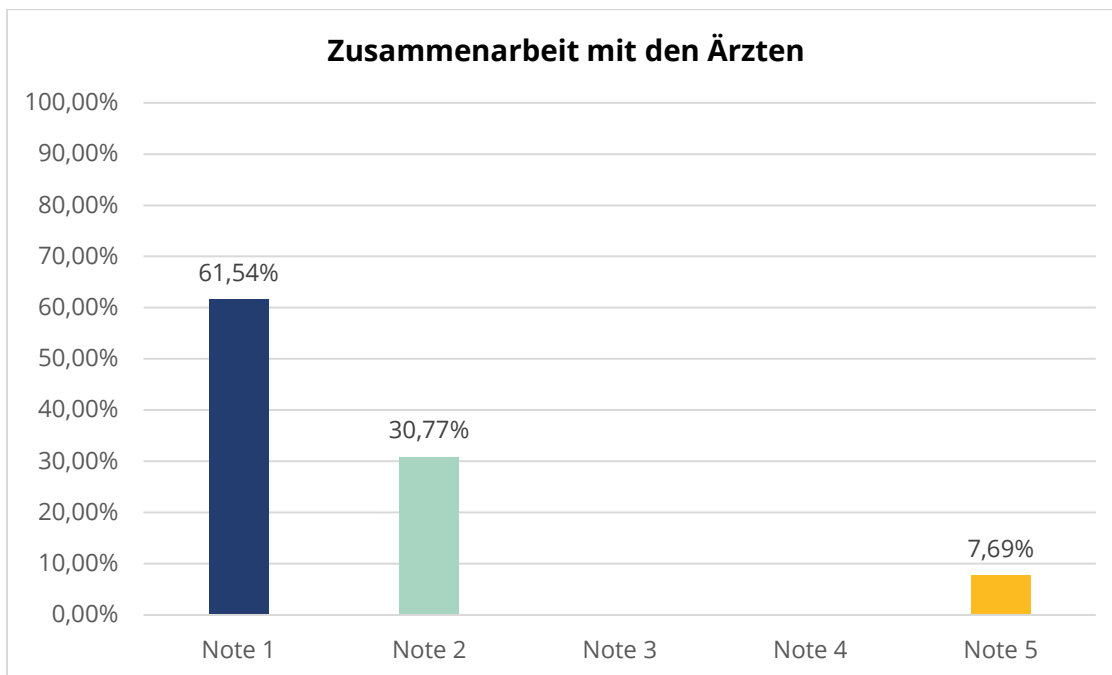


Abbildung 65: Beurteilung der Zusammenarbeit mit den Ärzten, Fachbereich Neurologie

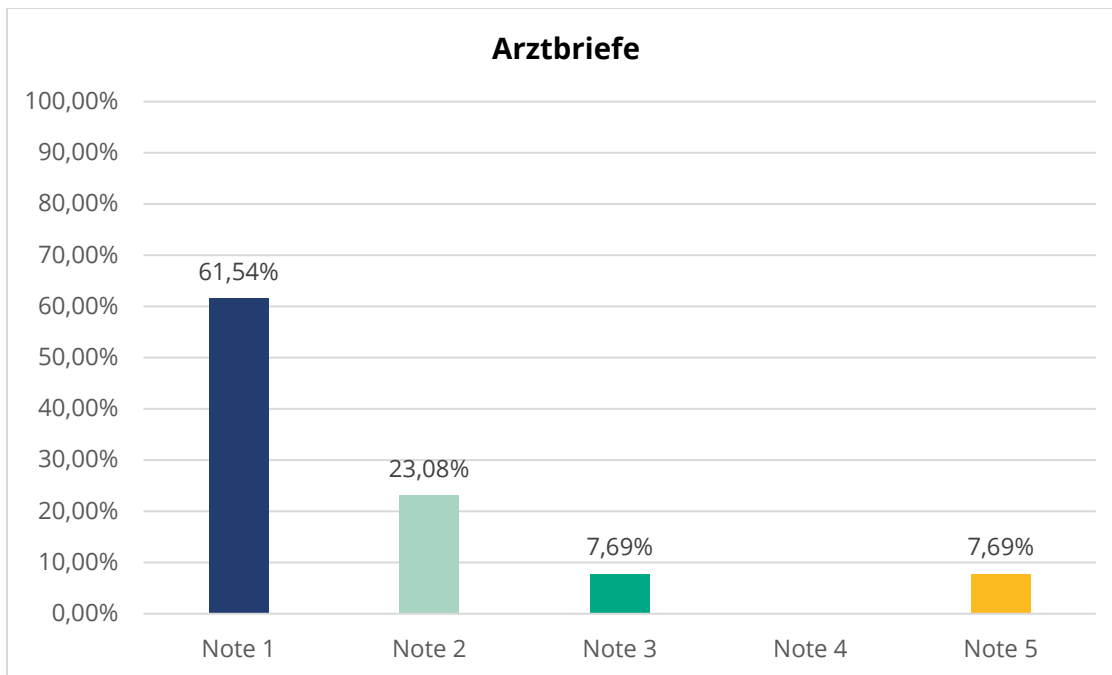


Abbildung 66: Beurteilung der Arztbriefe, Fachbereich Neurologie

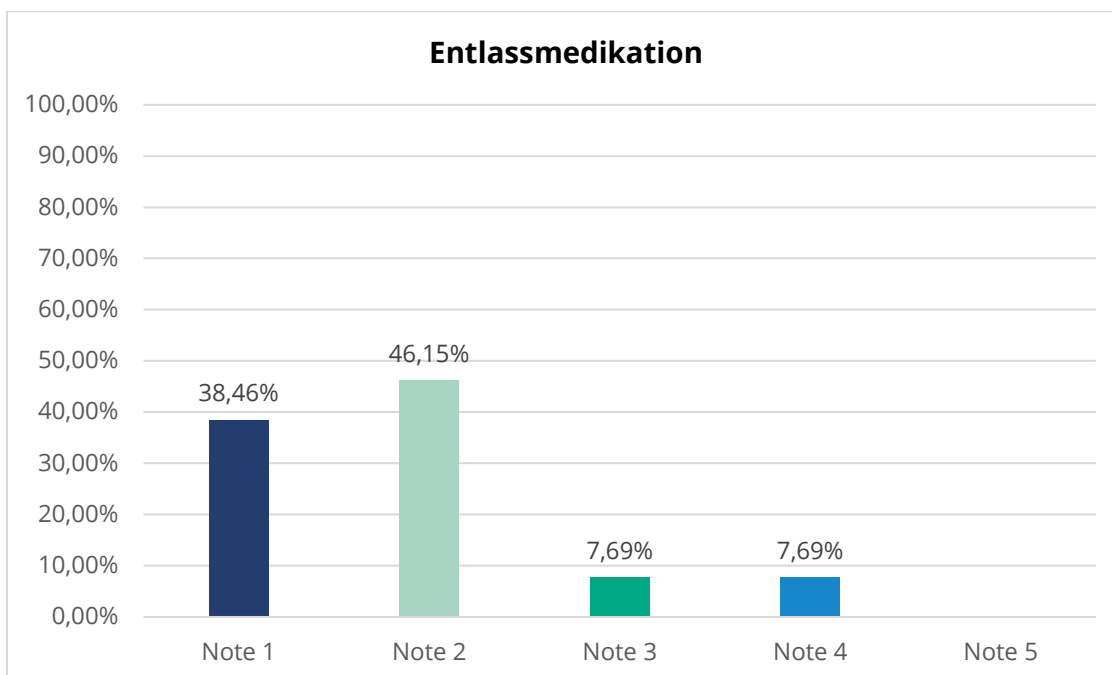


Abbildung 67: Beurteilung der Entlassmedikation, Fachbereich Neurologie

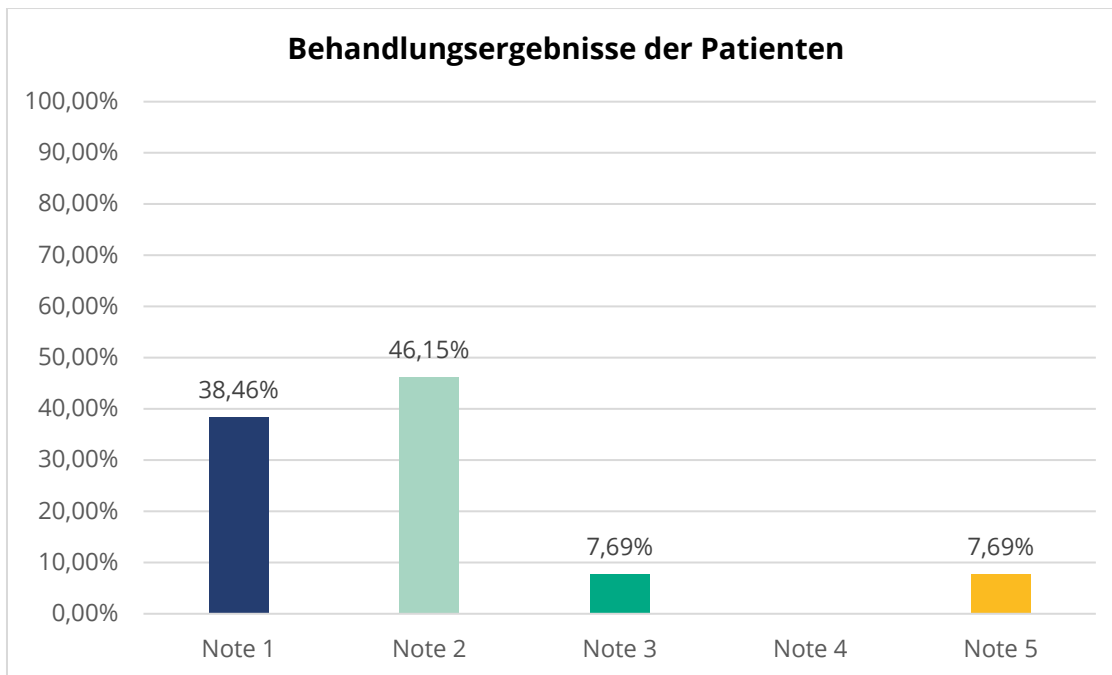


Abbildung 68: Beurteilung der Behandlungsergebnisse der Patienten, Fachbereich Neurologie

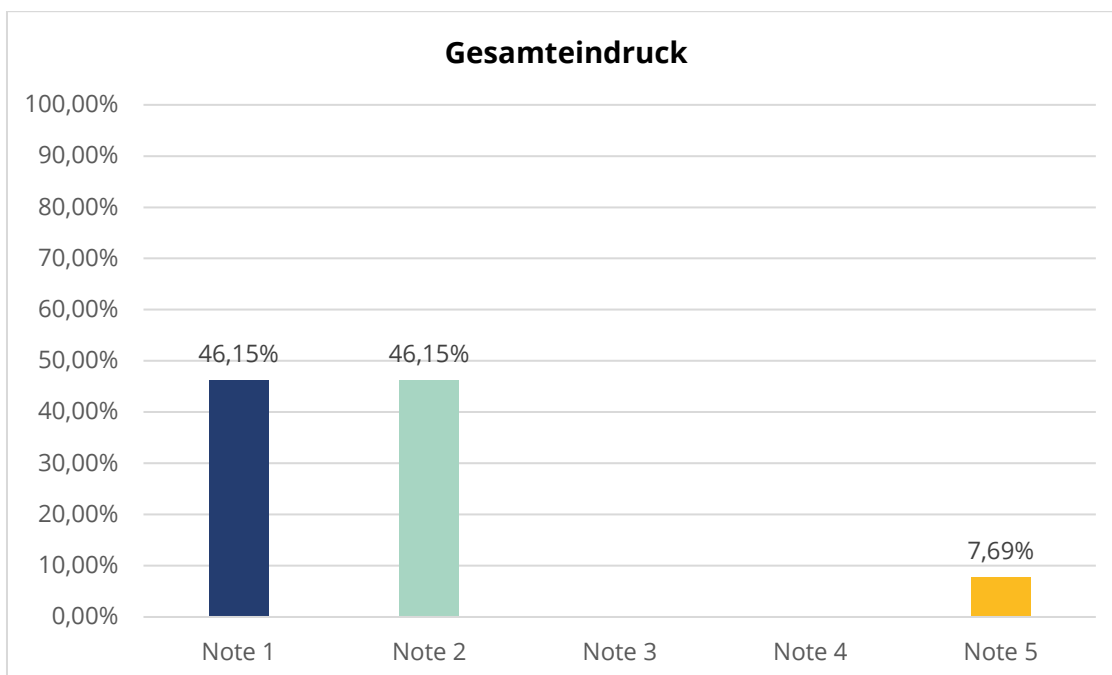


Abbildung 69: Beurteilung des Gesamteindrucks, Fachbereich Neurologie

4.9. Fachbereich Orthopädie und Unfallchirurgie

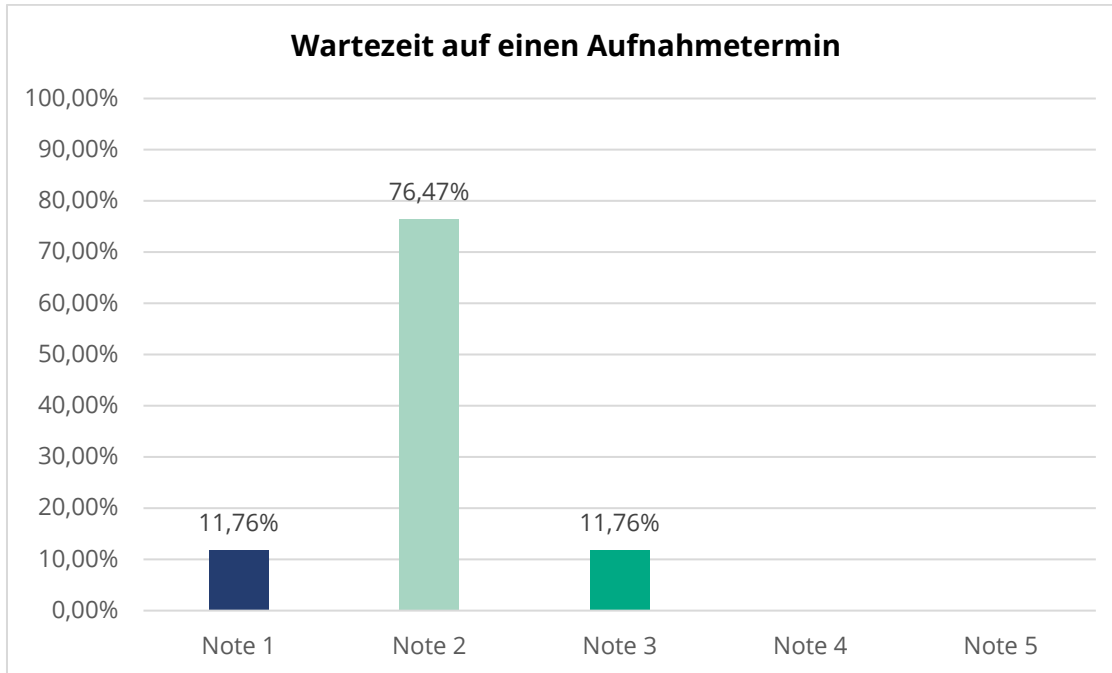


Abbildung 70: Beurteilung der Wartezeit auf einen Aufnahmetermin, Fachbereich Orthopädie

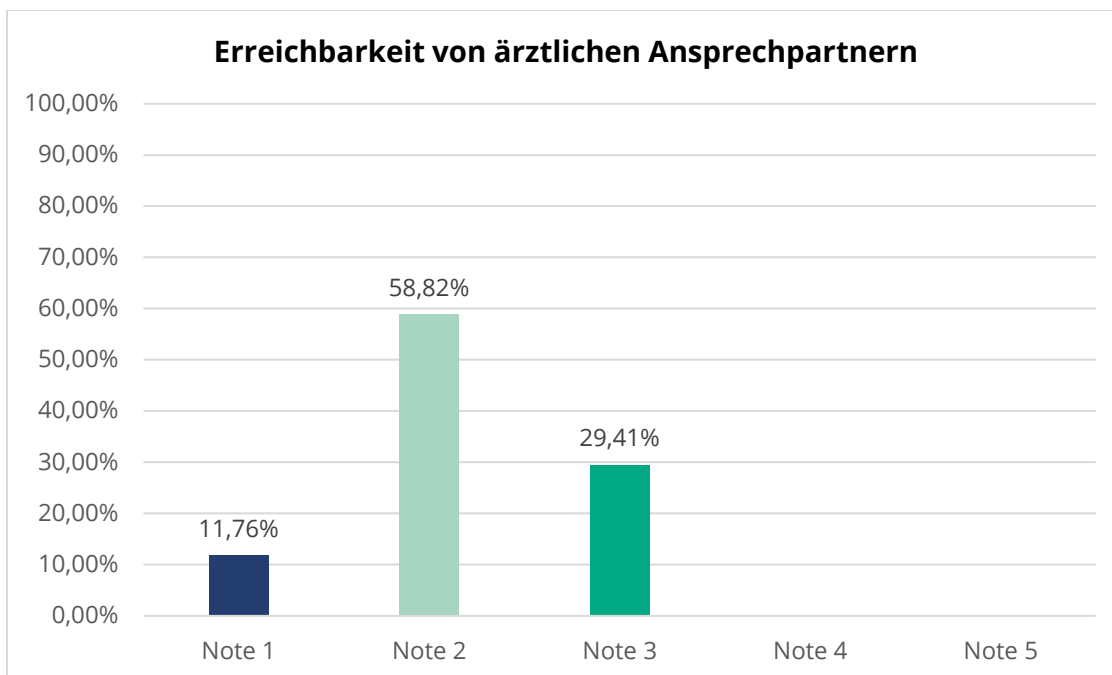


Abbildung 71: Beurteilung der Erreichbarkeit von ärztlichen Ansprechpartnern, Fachbereich Orthopädie

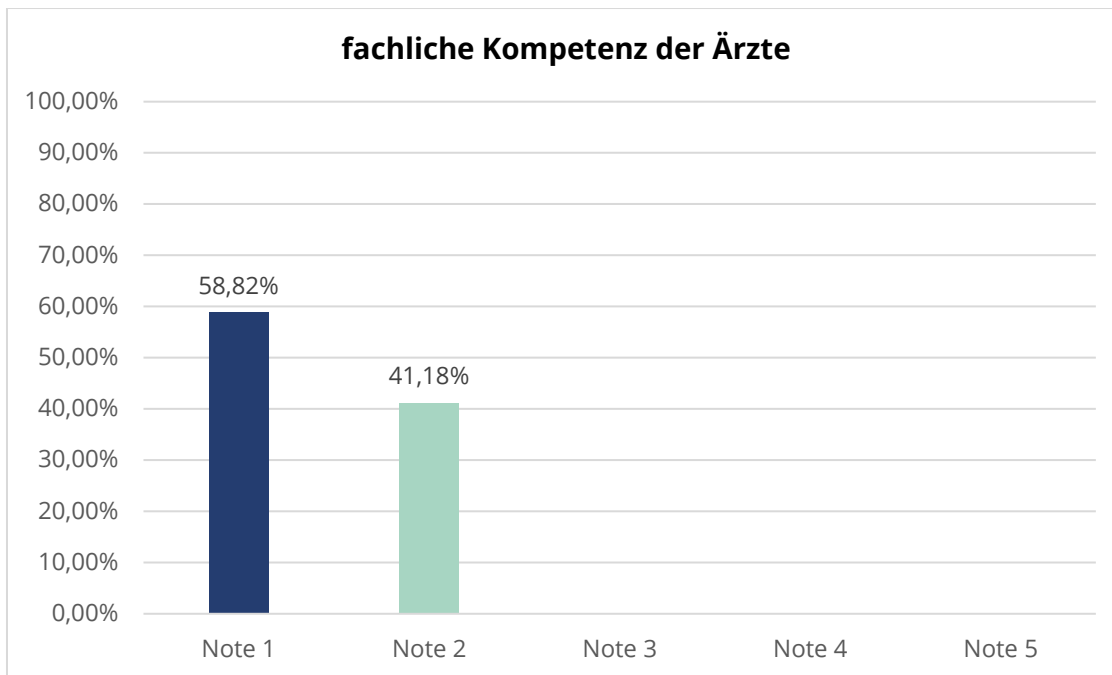


Abbildung 72: Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Ärzte, Fachbereich Orthopädie

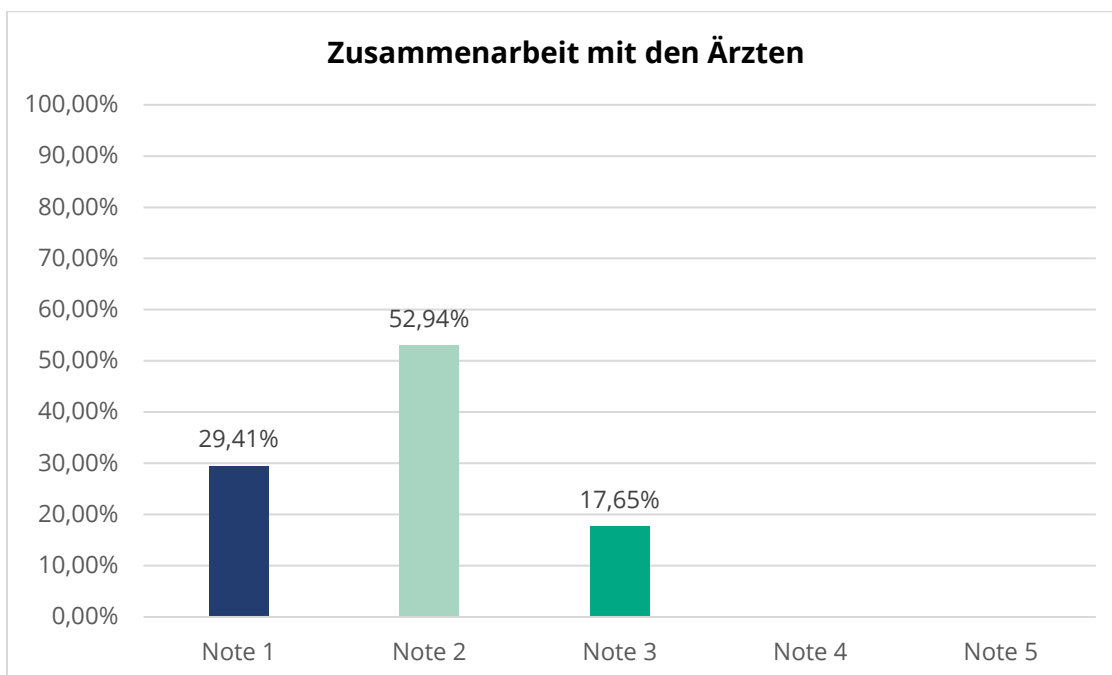


Abbildung 73: Beurteilung der Zusammenarbeit mit den Ärzten, Fachbereich Orthopädie

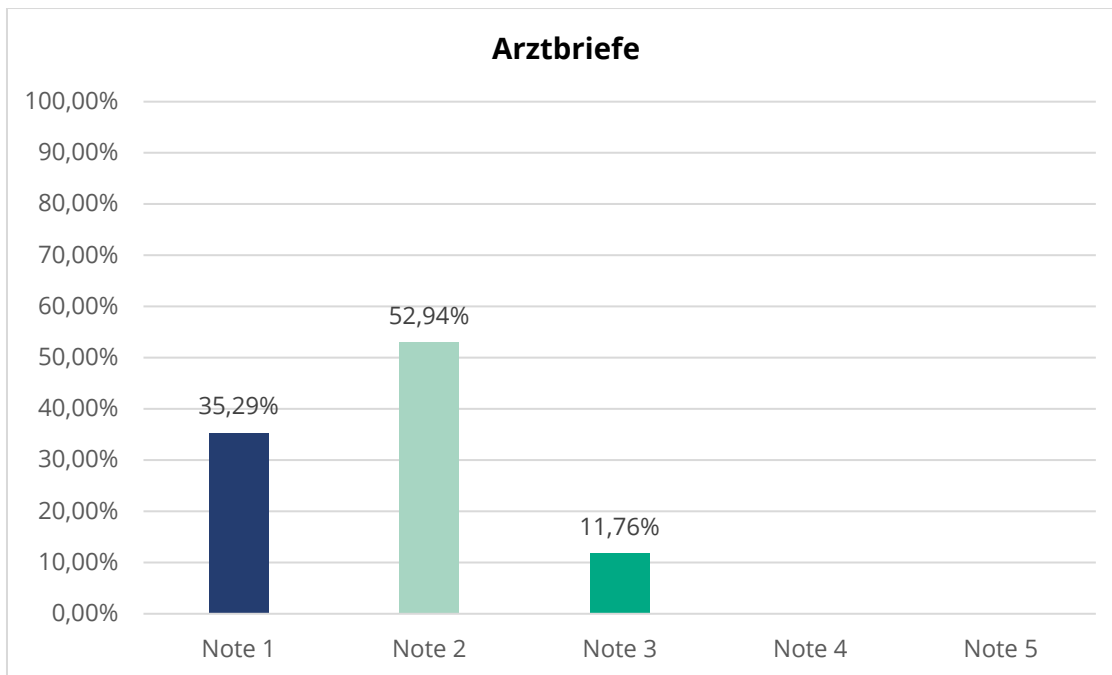


Abbildung 74: Beurteilung der Arztbriefe, Fachbereich Orthopädie

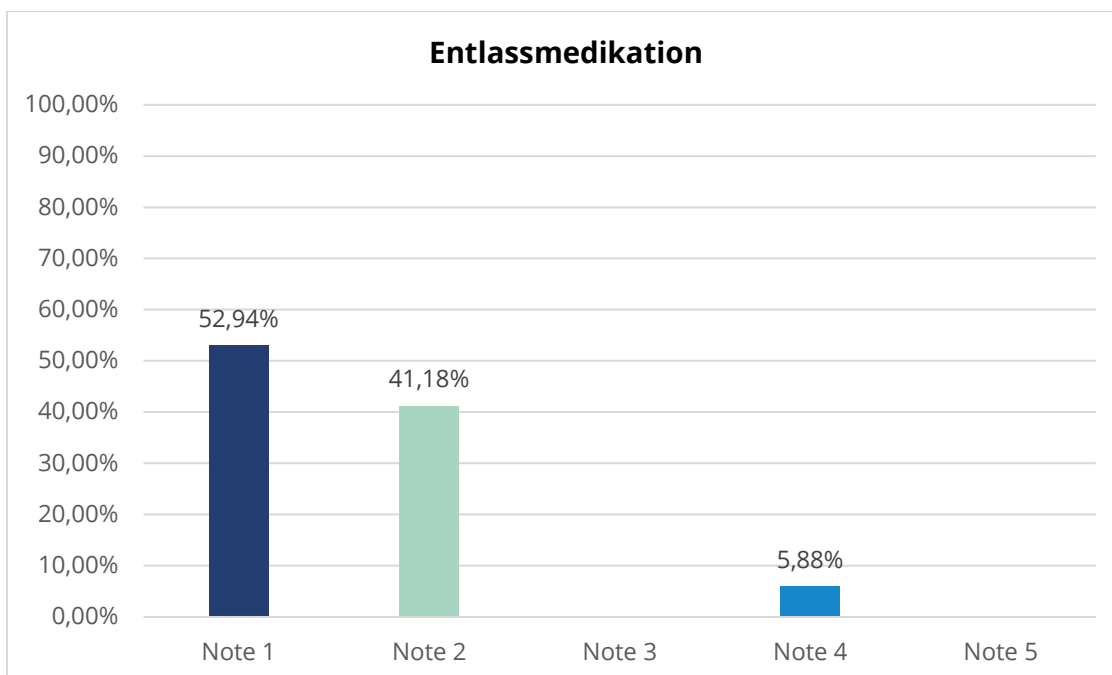


Abbildung 75: Beurteilung der Entlassmedikation, Fachbereich Orthopädie

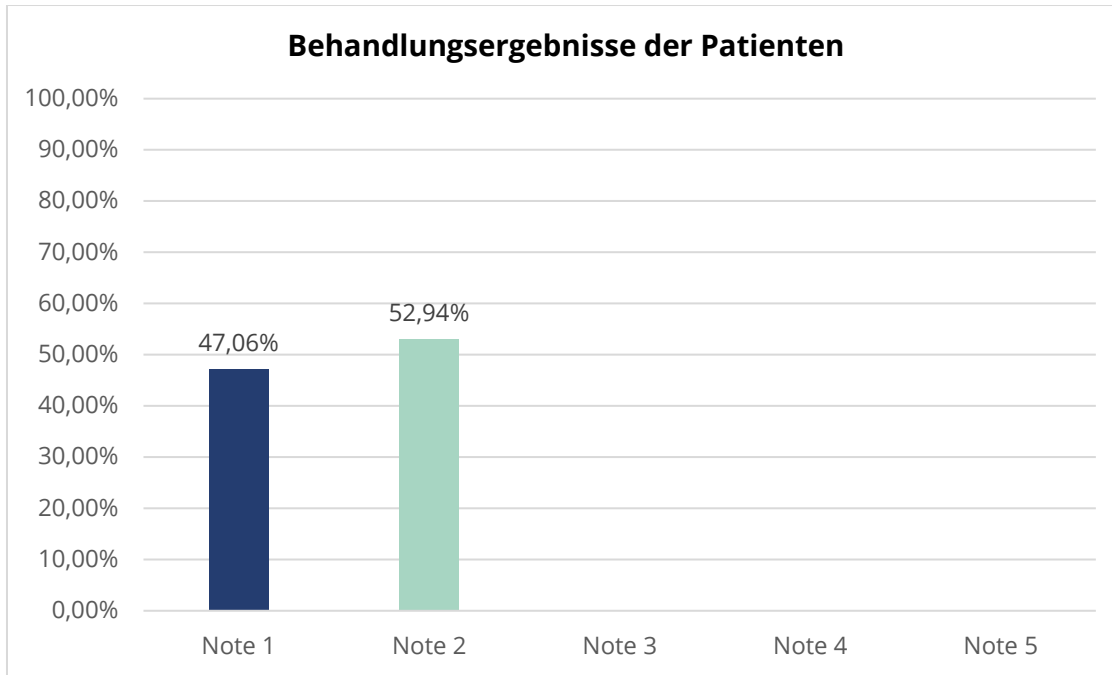


Abbildung 76: Beurteilung der Behandlungsergebnisse der Patienten, Fachbereich Orthopädie

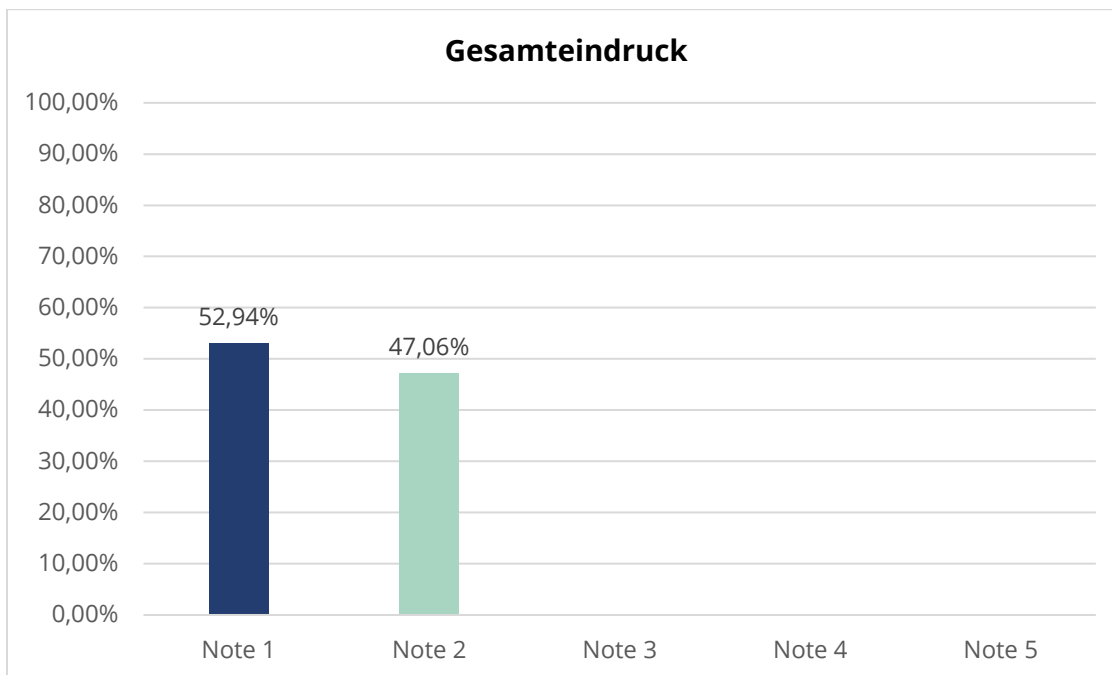


Abbildung 77: Beurteilung des Gesamteindrucks, Fachbereich Orthopädie

5. Abschließende Fragen zur Park-Klinik Weißensee

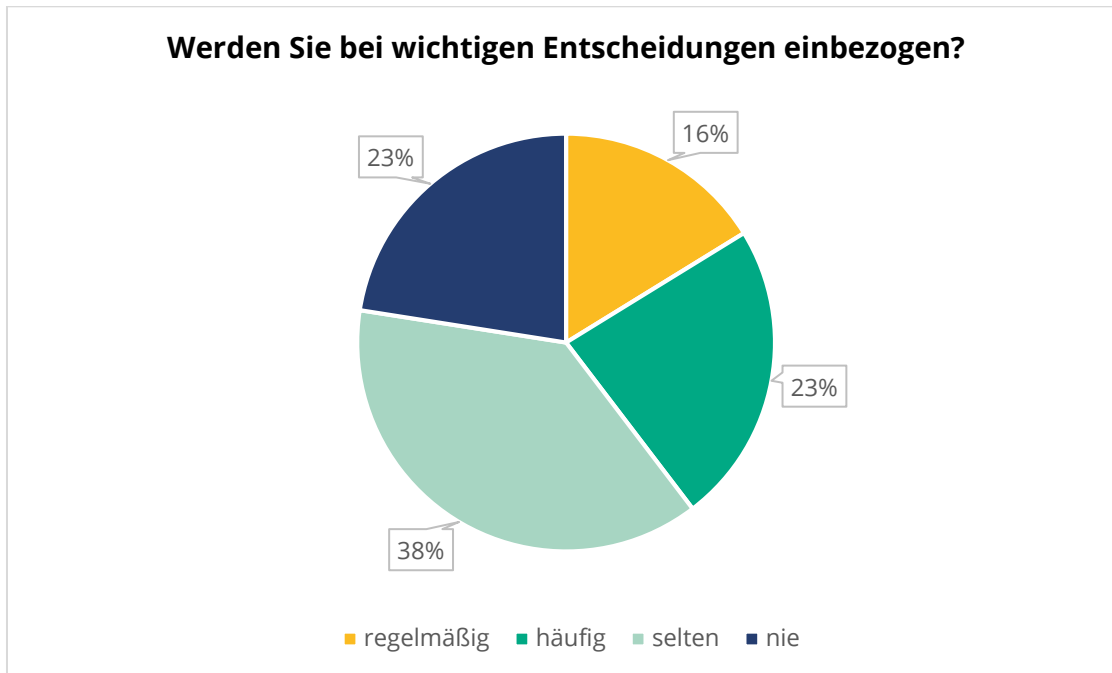


Abbildung 78: Einbezug bei wichtigen Entscheidungen

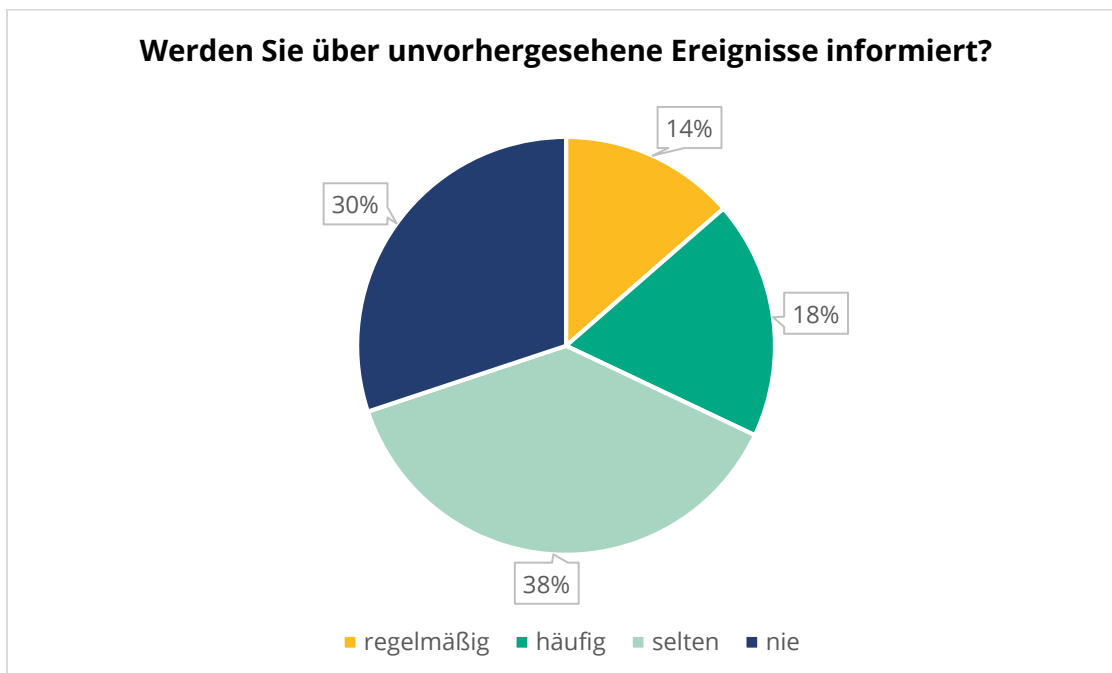


Abbildung 79: Information über unvorhergesehene Ereignisse

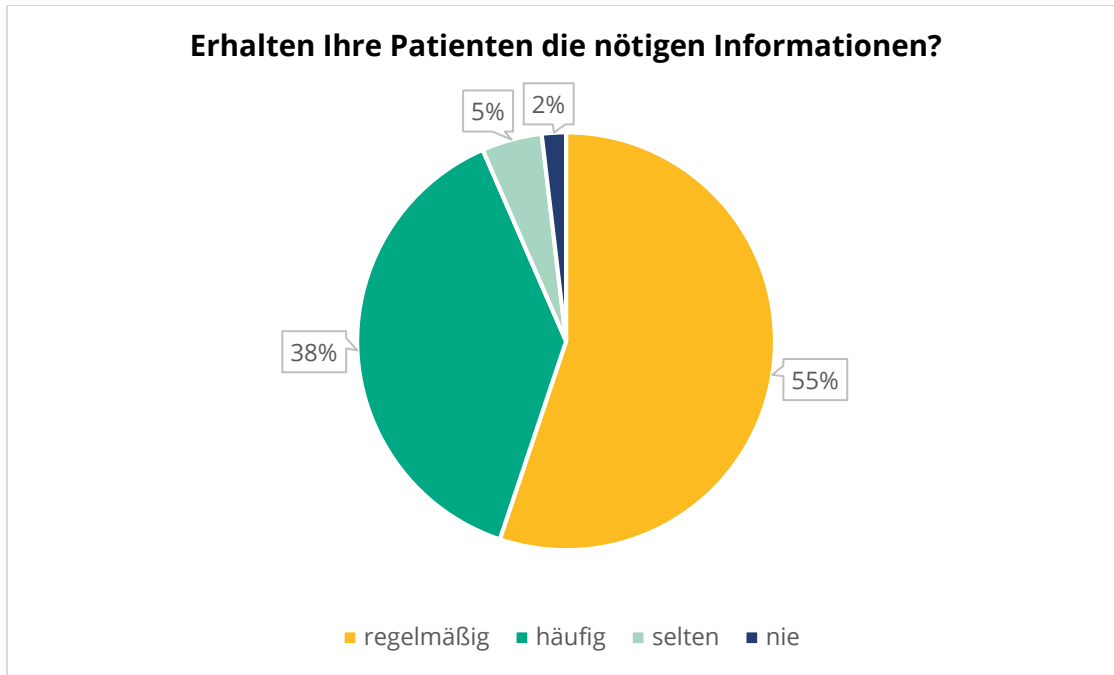


Abbildung 80: Information der Patienten

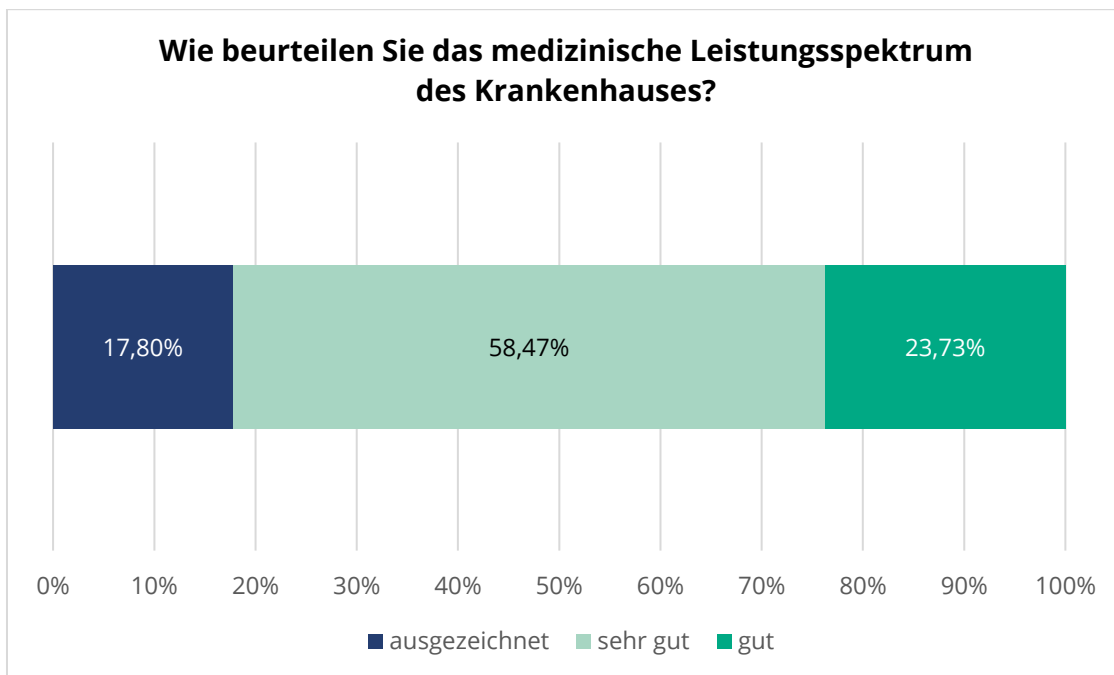


Abbildung 81: Beurteilung des medizinischen Leistungsspektrums

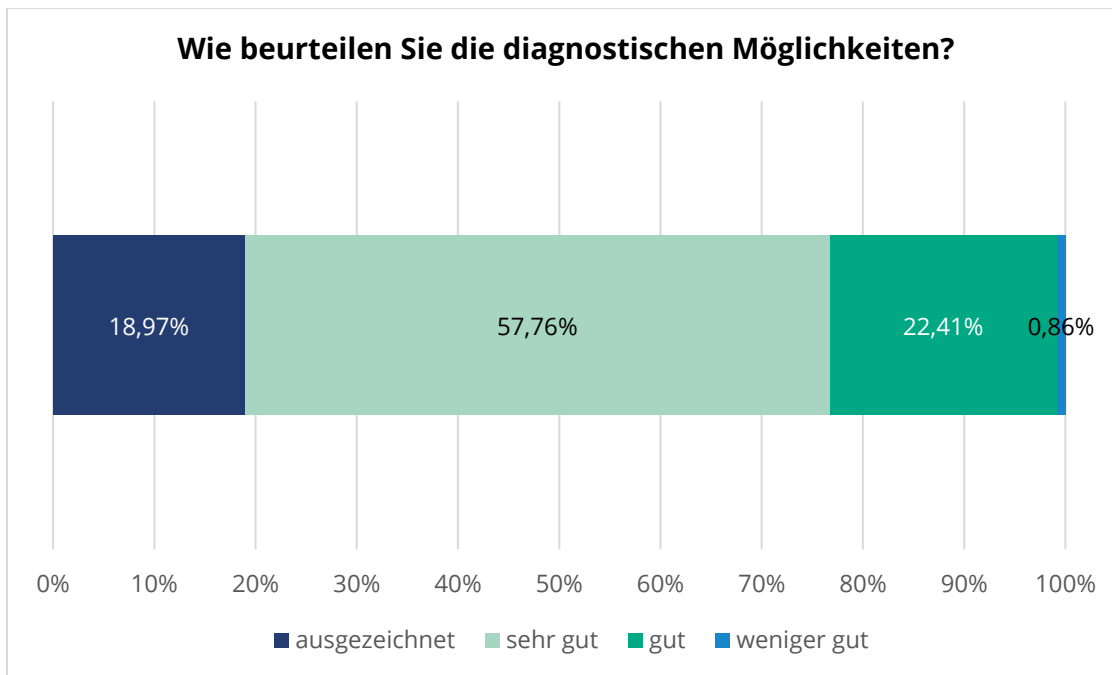


Abbildung 82: Beurteilung der diagnostischen Möglichkeiten

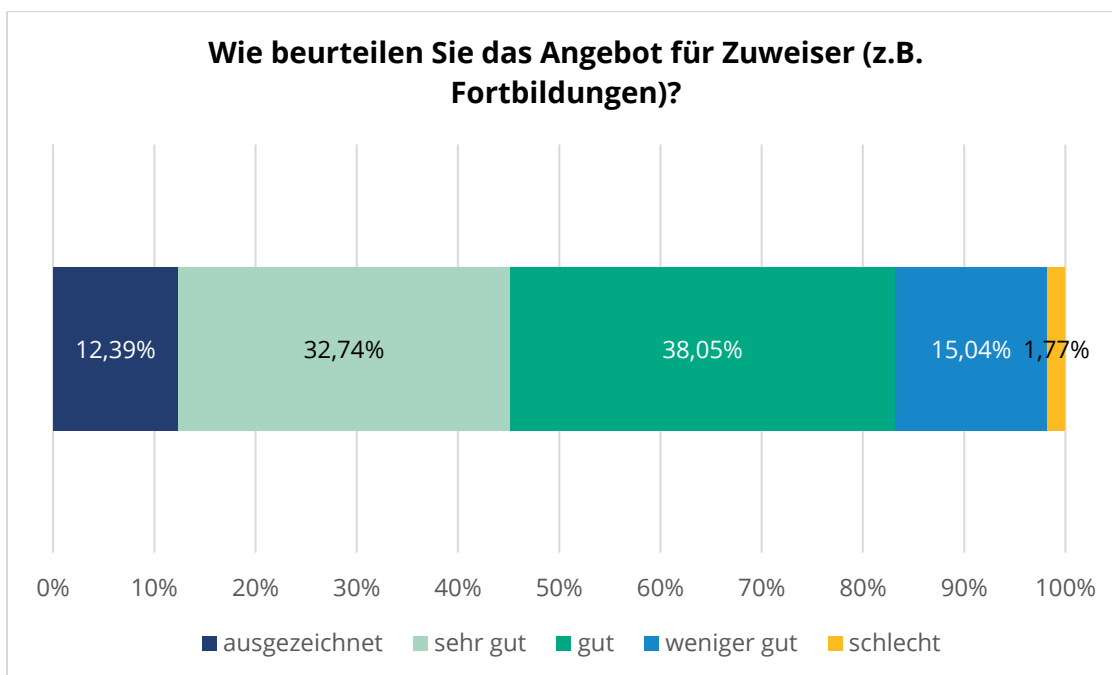


Abbildung 83: Beurteilung der Angebote für Zuweiser

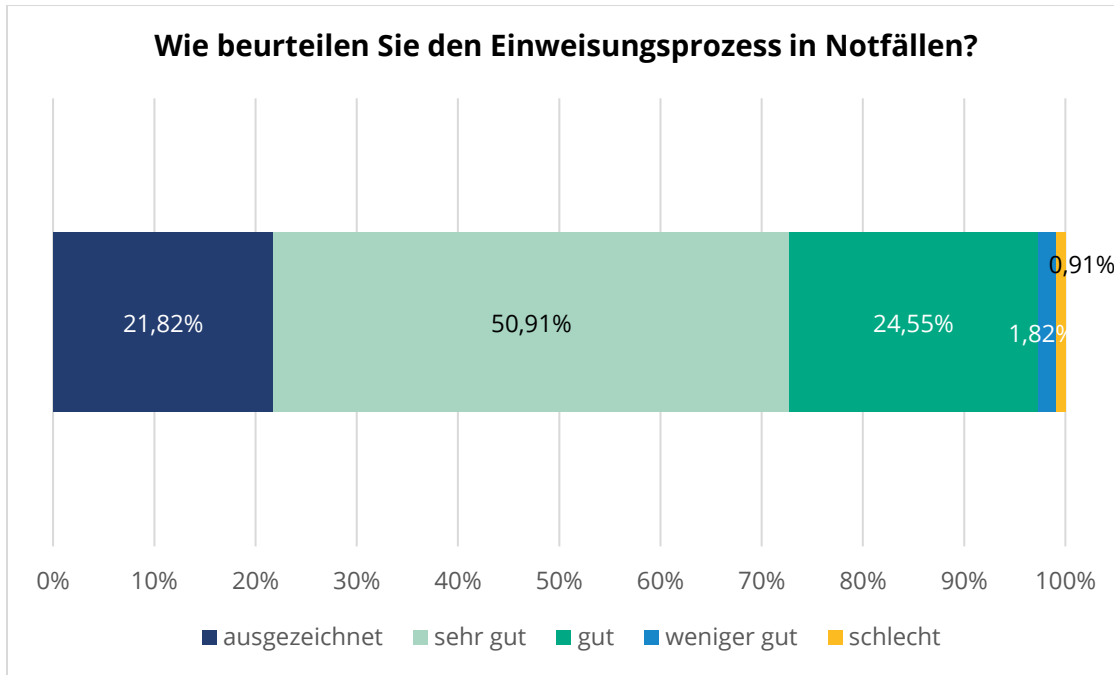


Abbildung 84: Beurteilung des Einweisungsprozesses in Notfällen

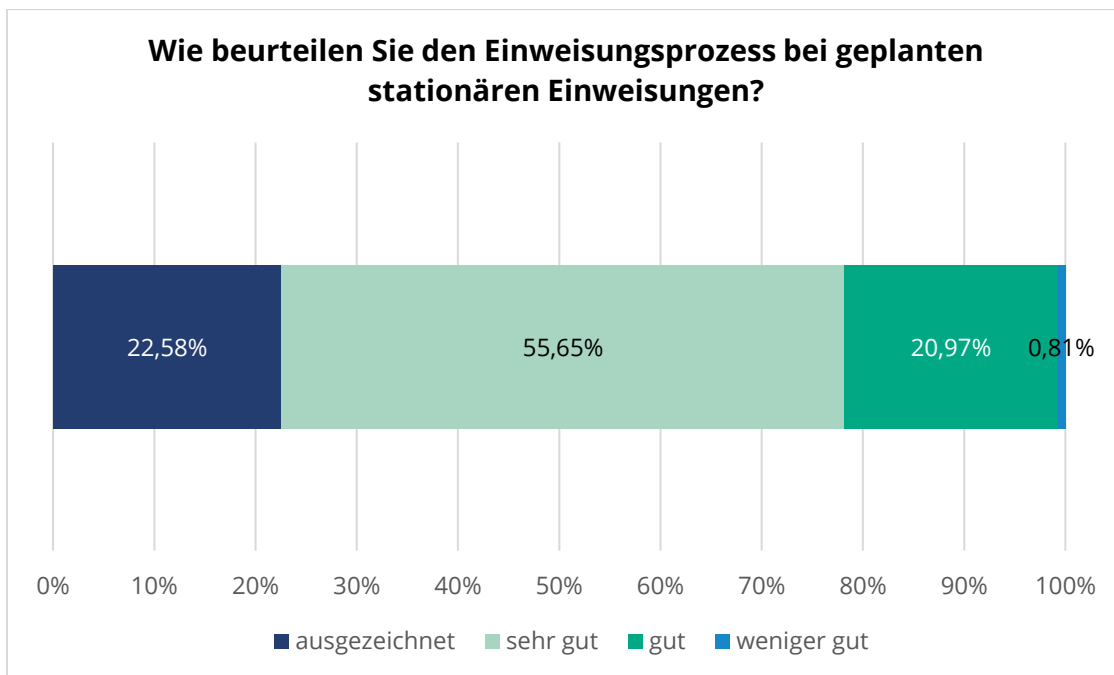


Abbildung 85: Beurteilung des Einweisungsprozesses bei geplanten stationären Aufnahmen

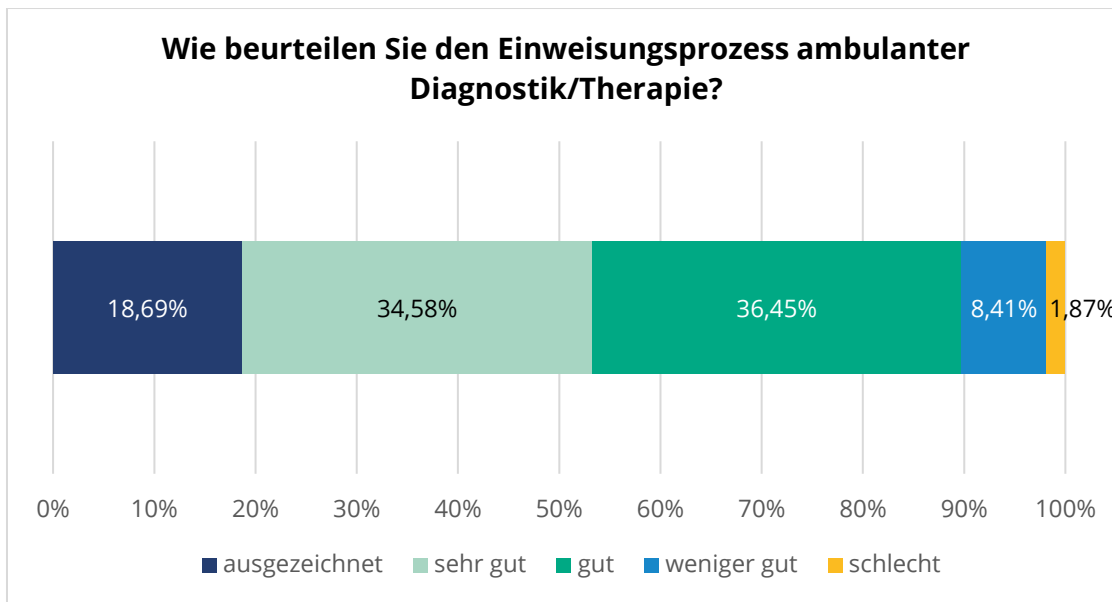


Abbildung 86: Beurteilung des Einweisungsprozesses ambulanter Diagnostik/Therapie

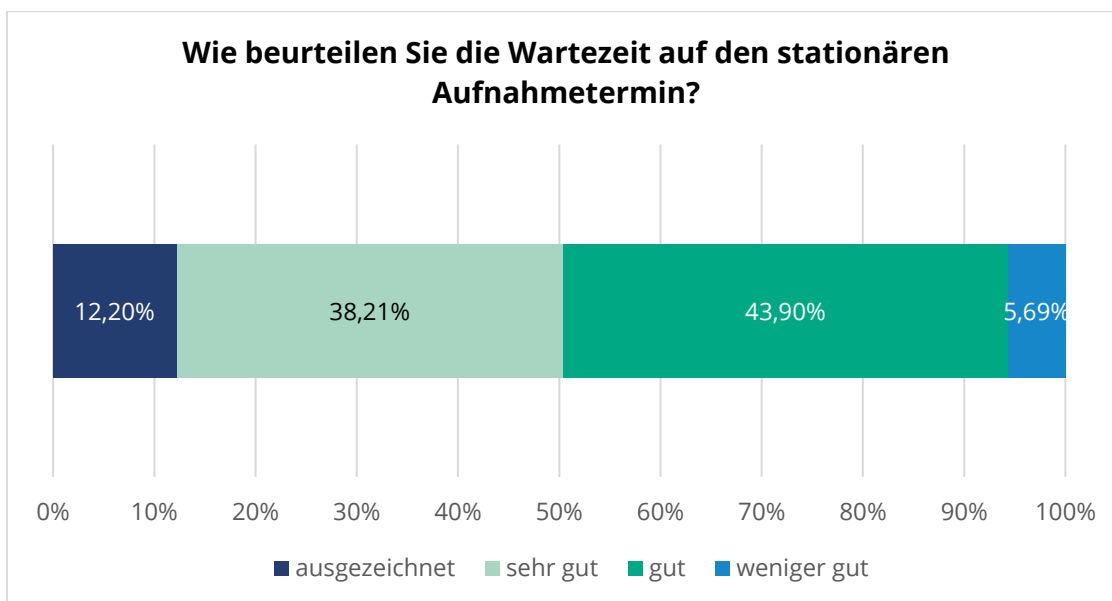


Abbildung 87: Beurteilung der Wartezeit auf den stationären Aufnahmetermin

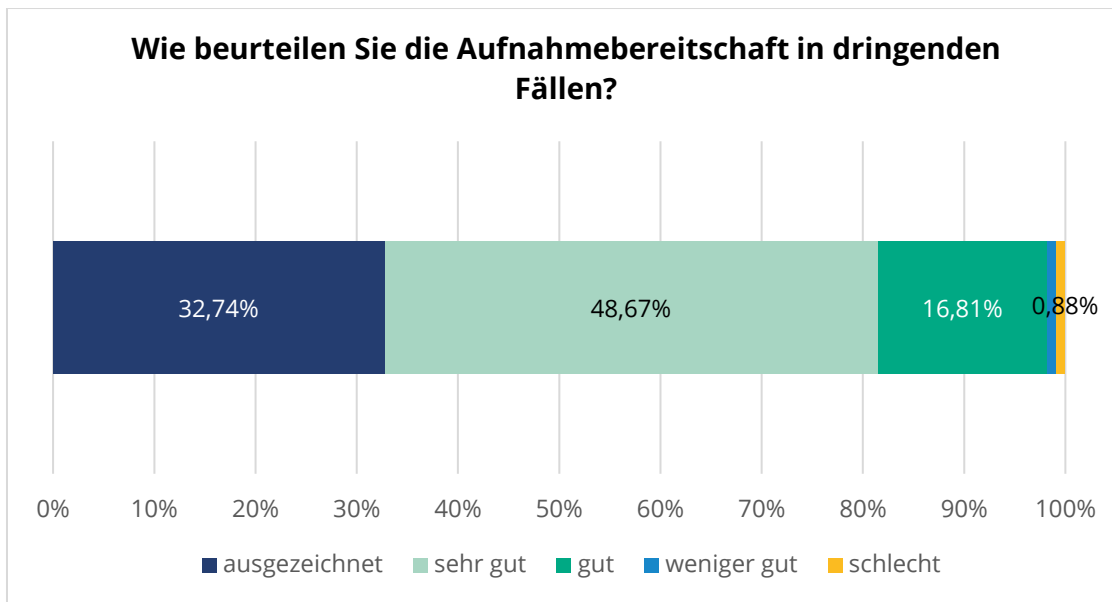


Abbildung 88: Beurteilung der Aufnahmebereitschaft in dringenden Fällen

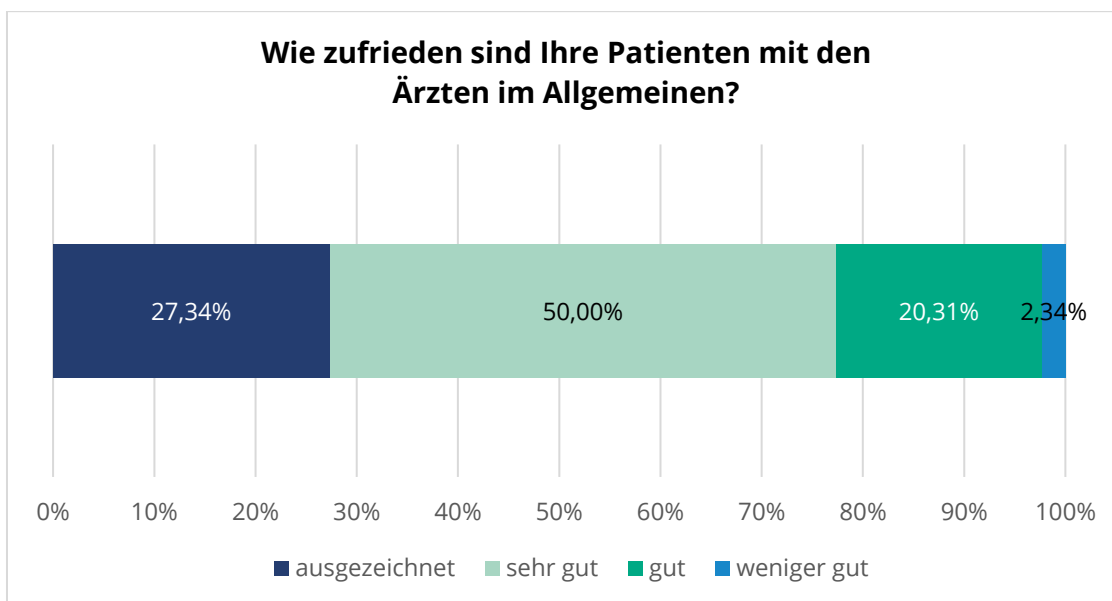


Abbildung 89: Beurteilung der Zufriedenheit der Patienten mit den Ärzten

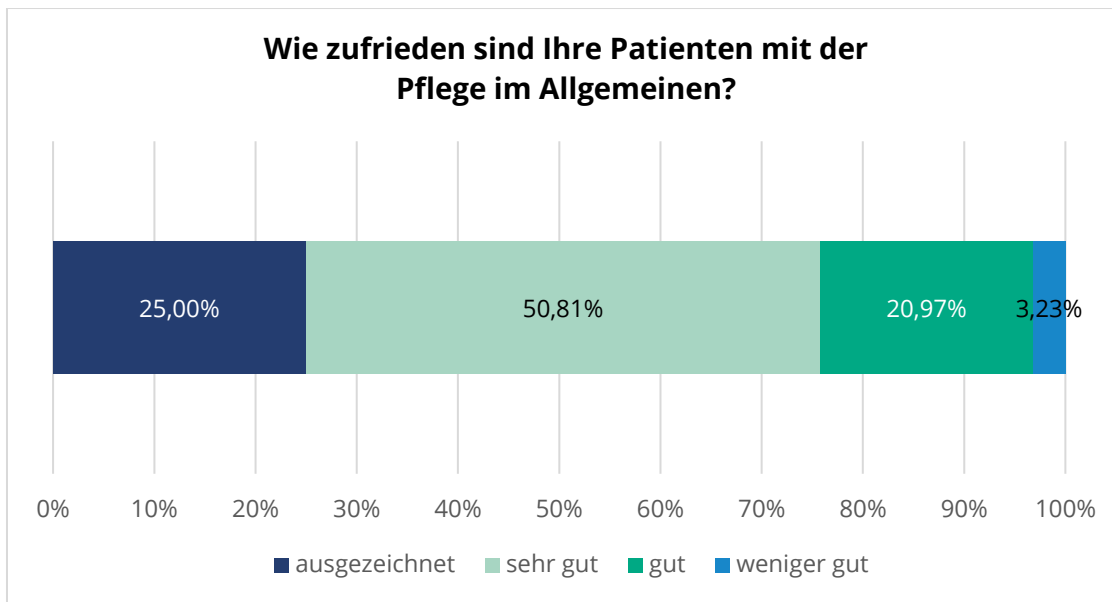


Abbildung 90: Beurteilung der Zufriedenheit mit der Pflege

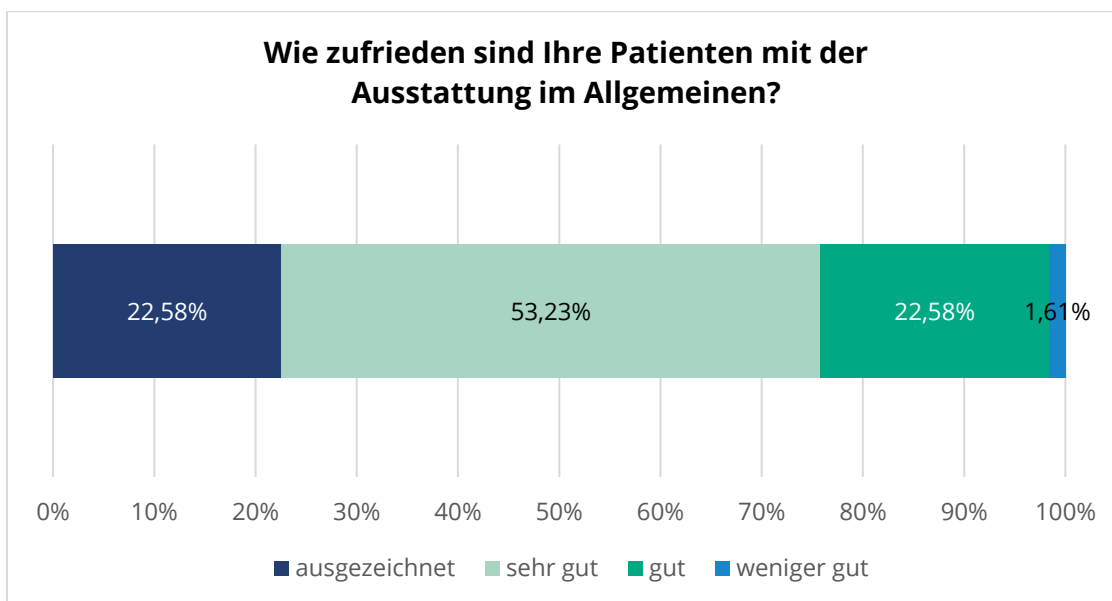


Abbildung 91: Beurteilung der Zufriedenheit mit der Ausstattung

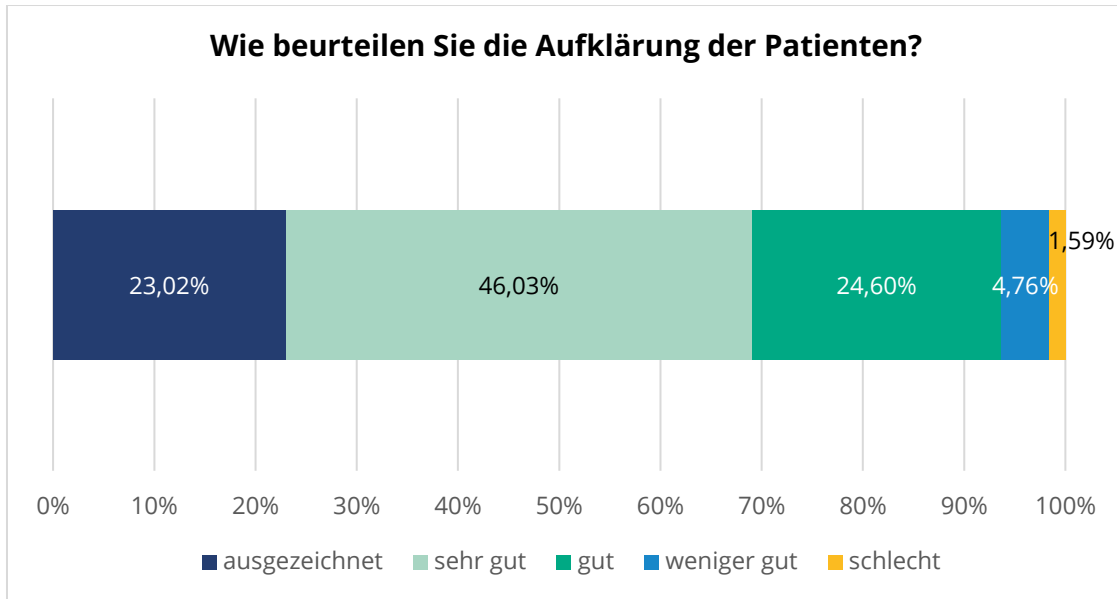


Abbildung 92: Beurteilung der Aufklärung der Patienten

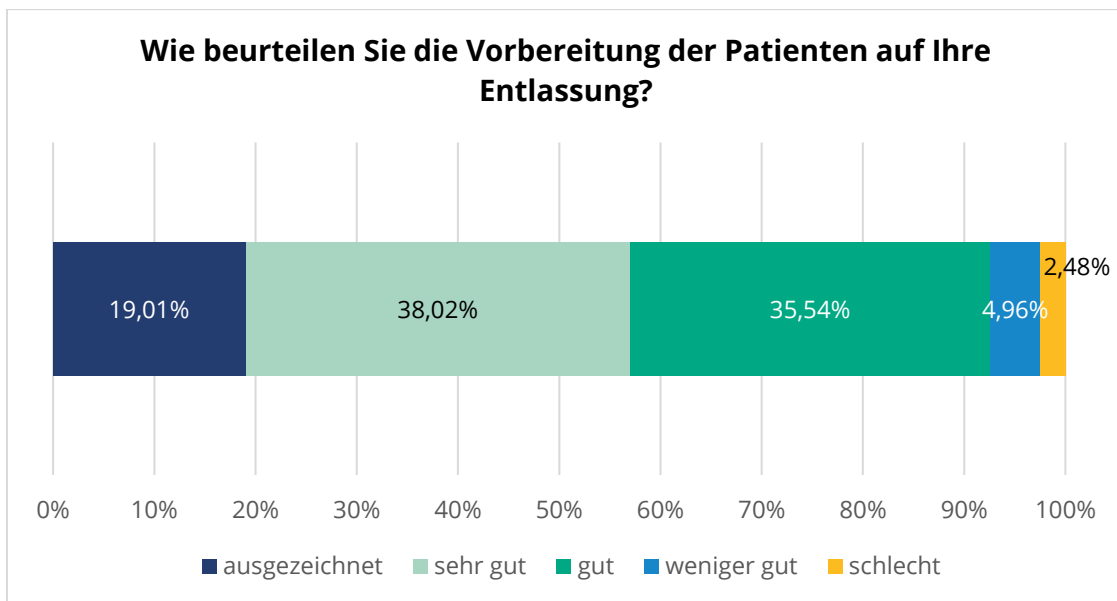


Abbildung 93: Beurteilung der Vorbereitung der Entlassung