

Patientenbefragung 2011

Dialysezentrum Landshut

Die Bewertung durch Patienten stellt einen wichtigen Aspekt der Qualitätseinschätzung dar. So komplex man das Thema auch diskutieren kann, ist der subjektive Faktor Patientenzufriedenheit für Ärzte und Pflegepersonal von wesentlicher Bedeutung und die Antworten können Anregungen für mögliche Verbesserungen liefern.

Ein allgemein verbindlicher, wissenschaftlich validierter Fragebogen zu dem Thema im Dialysebereich ist uns nicht bekannt. In Anlehnung an einige Vorbilder haben wir deshalb einen eigenen Fragebogen entworfen, der 18 Fragen zu 5 Komplexen enthält und eine Bewertung in 5 Stufen (Ausgezeichnet - Sehr Gut - Gut - Weniger Gut - Schlecht) vorsieht.

Die fünf Komplexe sind:

1. Ausstattung und Sauberkeit
2. Ablauf der Dialyse
3. Pflegerische Betreuung
4. Ärztliche Versorgung
5. Gesamteindruck und Behandlungsergebnis

Die Rücklaufquote der Fragebögen lag etwa bei 90%, womit wir von einem repräsentativem Querschnitt ausgehen können. Setzt man die 5 Bewertungsstufen als Noten von 1 - 5, ergibt sich folgende Bewertung:

Ausstattung und Sauberkeit	2,38
Ablauf der Dialyse	2,34
Pflegerische Betreuung	2,04
Ärztliche Versorgung	1,82
Gesamteindruck und Behandlungsergebnis	1,89

Folgende 5 Fragen schnitten am besten ab:

fachliche Kompetenz der Ärzte, ärztliche Betreuung insgesamt, Freundlichkeit des ärztlichen Personals, Freundlichkeit der Pflegekräfte, Behandlungsergebnis im Dialysezentrum

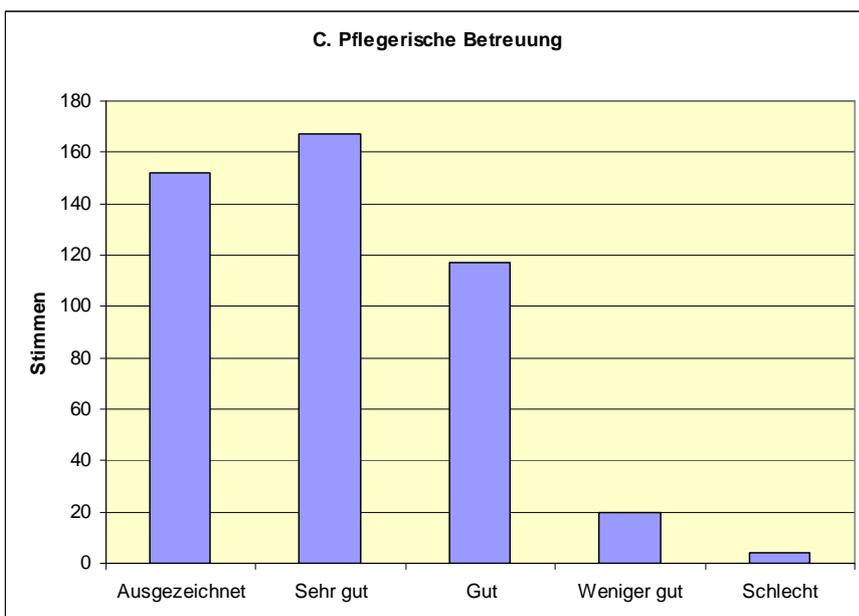
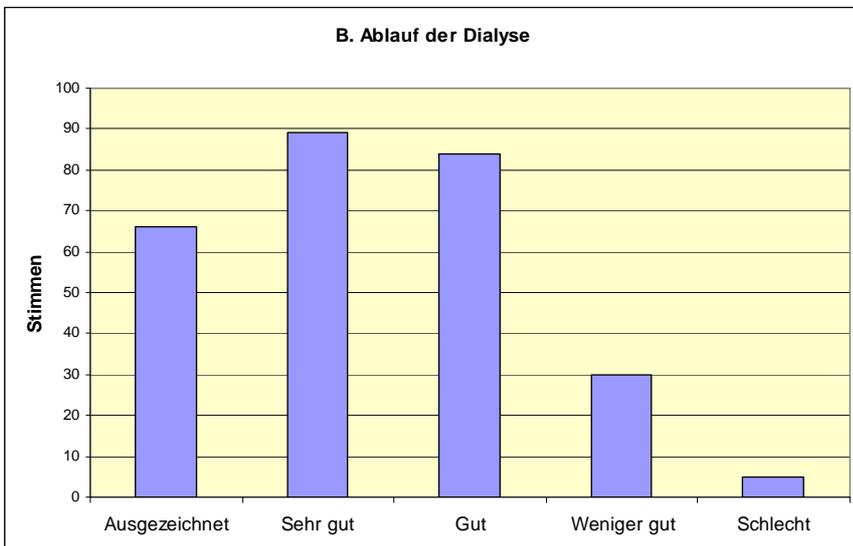
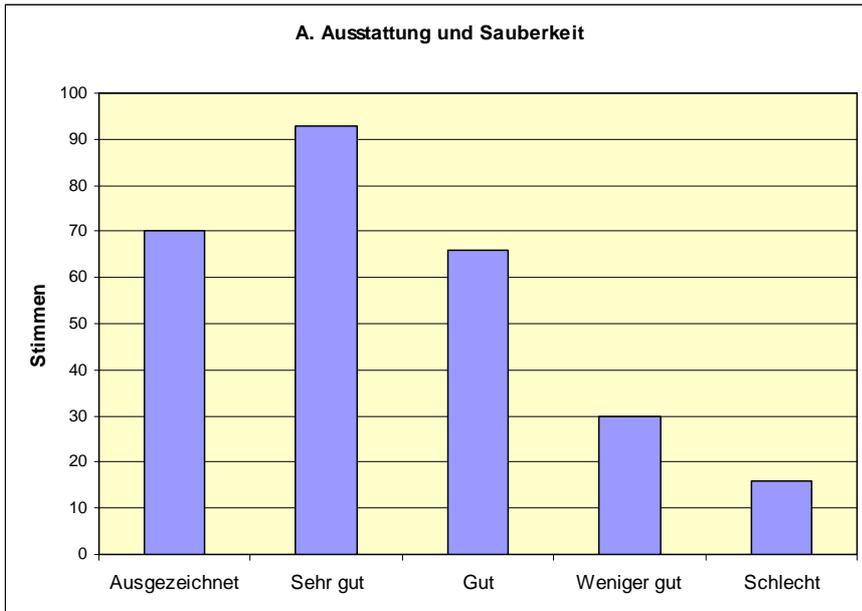
Eine 1 (= Ausgezeichnet) vor dem Komma hatten auch:

medizinisch-technische Ausstattung, Sicherheitsgefühl während der Dialysebehandlung, fachliche Kompetenz der Pflegekräfte, pflegerische Betreuung insgesamt, Beantwortung von Fragen/Wünschen durch den Arzt, Zeit, die sich der Arzt nimmt, Zufriedenheit mit dem Dialysezentrum insgesamt

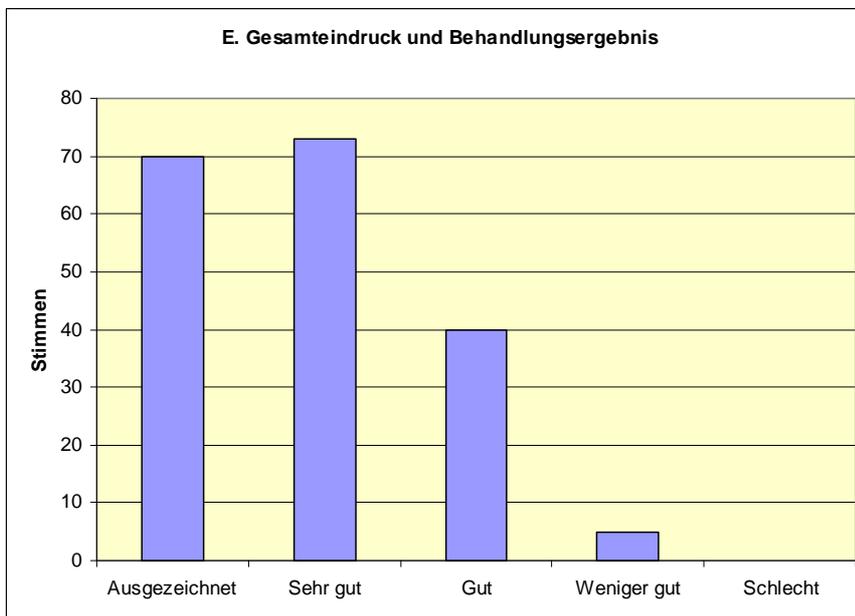
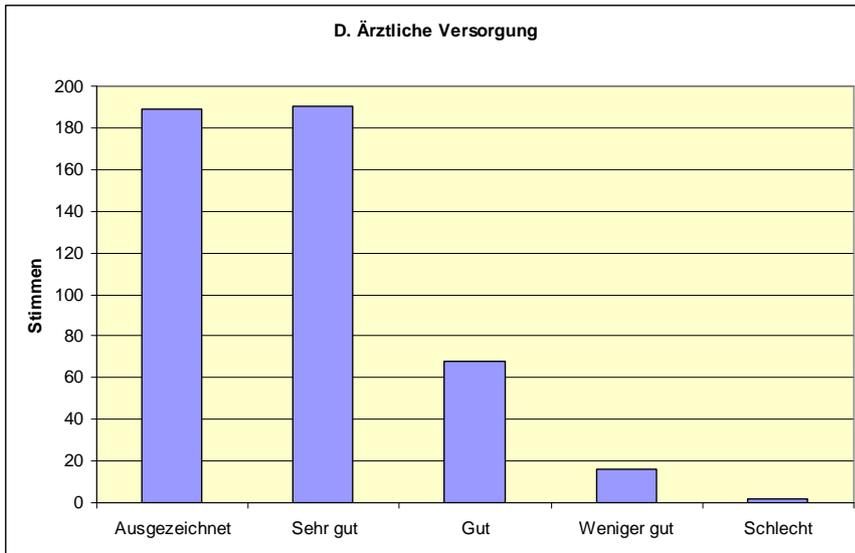
Am schlechtesten schnitt das Unterhaltungsangebot während der Dialyse ab, der einzige von 18 Punkten mit einer 3 (= Gut) vor dem Komma. Die zweitschlechteste Bewertung mit 2,61 erhielt die Verpflegung während der Dialyse. Beides nehmen wir als Anregung für Verbesserungen, die wir zu realisieren versuchen.

Auf den folgenden Seiten sind die Ergebnisse zusammengefasst grafisch dargestellt.

Patientenbefragung 2011 Dialysezentrum Landshut

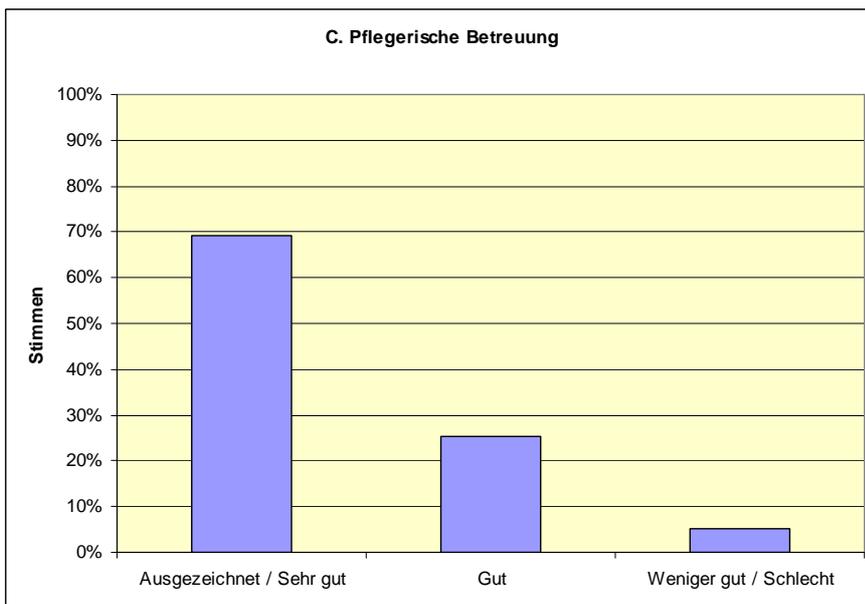
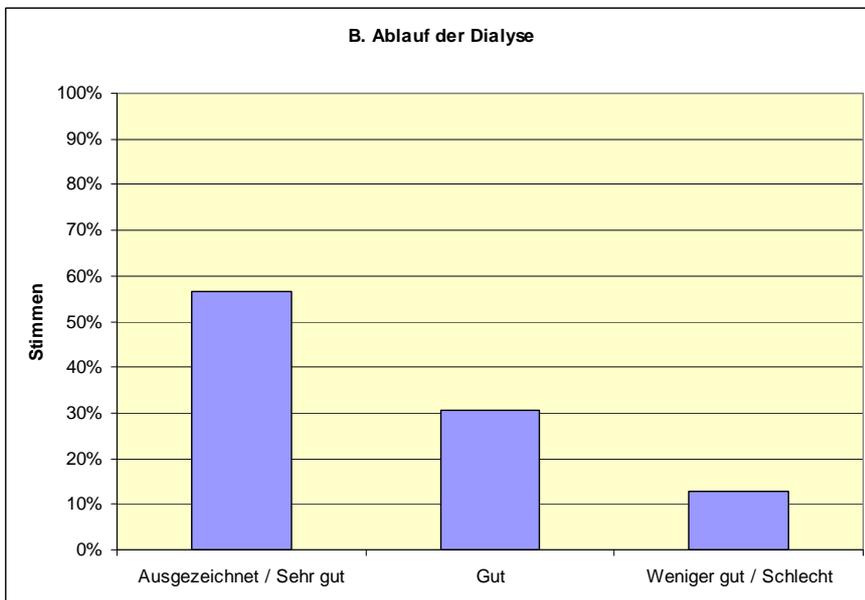
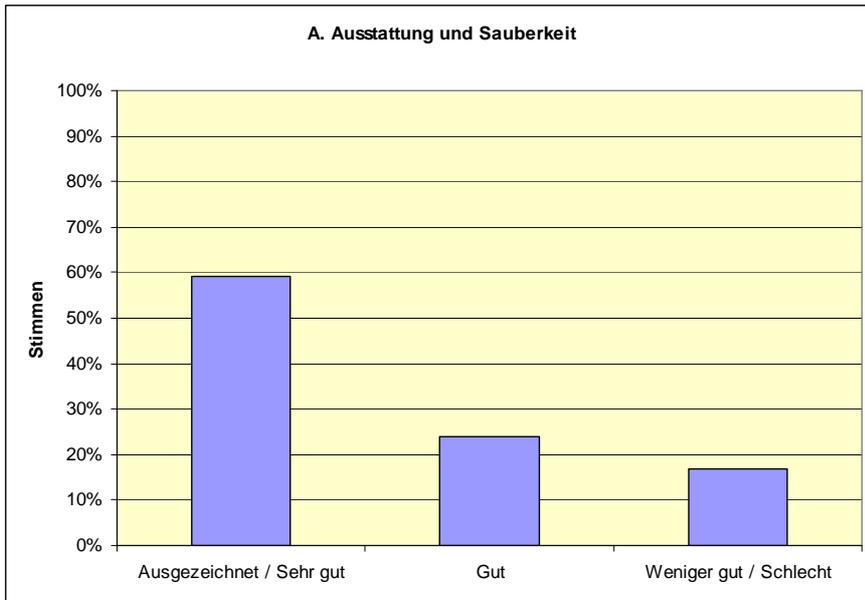


Patientenbefragung 2011 Dialysezentrum Landshut



Diese Grafiken zeigen summarisch die jeweils abgegebenen Stimmen. Für einen Eindruck über die prozentuale Verteilung eignet sich eine andere Darstellung besser, die in komprimierter Form auf den folgenden Seiten dargestellt wird.

Patientenbefragung 2011 Dialysezentrum Landshut



Patientenbefragung 2011 Dialysezentrum Landshut

