

persönlich / vertraulich



Auswertung der Patientenbefragungen

Januar 2015

Klinik Tecklenburger Land
Fachklinik für Psychosomatik und onkologische Nachsorge

Datenmaterial



Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

statistische Angaben

Anzahl der Fragebögen für Auswertung	62
nutzbare Fragebögen	56
davon Fragebögen Psychosomatik	27
davon Fragebögen Onkologie	29
keine Zuordnung	6
ausgegebene Fragebögen gesamt	73
ausgegebene Fragebögen Psychosomatik	36
ausgegebene Fragebögen Onkologie	37
Rücklaufquote gesamt	85%
Rücklaufquote Psychosomatik	75%
Rücklaufquote Onkologie	78%

Fragebögen nach Trägern

Anzahl K (Krankenkasse)	2
Anzahl R (Rentenversicherung/ ARGE)	51
Anzahl B (Berufsgenossenschaft)	1
Anzahl S (Selbstzahler)	1
Anzahl P (Private Versicherung)	1
Anzahl SO (Sonstiges)	0
keine Zuordnung	0

Externes QM

Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	56
-------------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,30	34		
1.2	Gesamteindruck			1,81	6
	a) der Klinik	1,73	27		
	b) des Klinikumfeldes	1,90	29		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,25	33		
1.4	Verpflegung			1,30	2
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,26	4		
	b) Frühstück	1,30	6		
	c) Mittag	1,22	2		
	d) Abendbrot	1,43	12		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,67	26		
1.6	pflegerische Betreuung	1,56	20		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,67	25		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,59	5
	a) Einzeltherapie	1,29	5		
	b) Gruppentherapie	1,63	22		
	c) Sporttherapie	1,51	15		
	d) Ergotherapie	1,65	24		
	e) Organisation/ Terminplanung	1,87	28		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,38	9		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,16	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,54	17		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,63	23		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,09	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	2,02	30		
	b) Kulturangebot	2,20	32		
	c) Organisation/ Information	2,06	31		
2.	Ärztliche Betreuung			1,48	4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,55	18		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,40	10		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,49	14		
3.	Psychologische Betreuung			1,41	3
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,33	8		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,49	13		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,42	11		
4.	Pflegerische Betreuung			1,27	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,31	7		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,22	3		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,55	19		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,53	16		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,58	21		

Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	29
-------------------	----

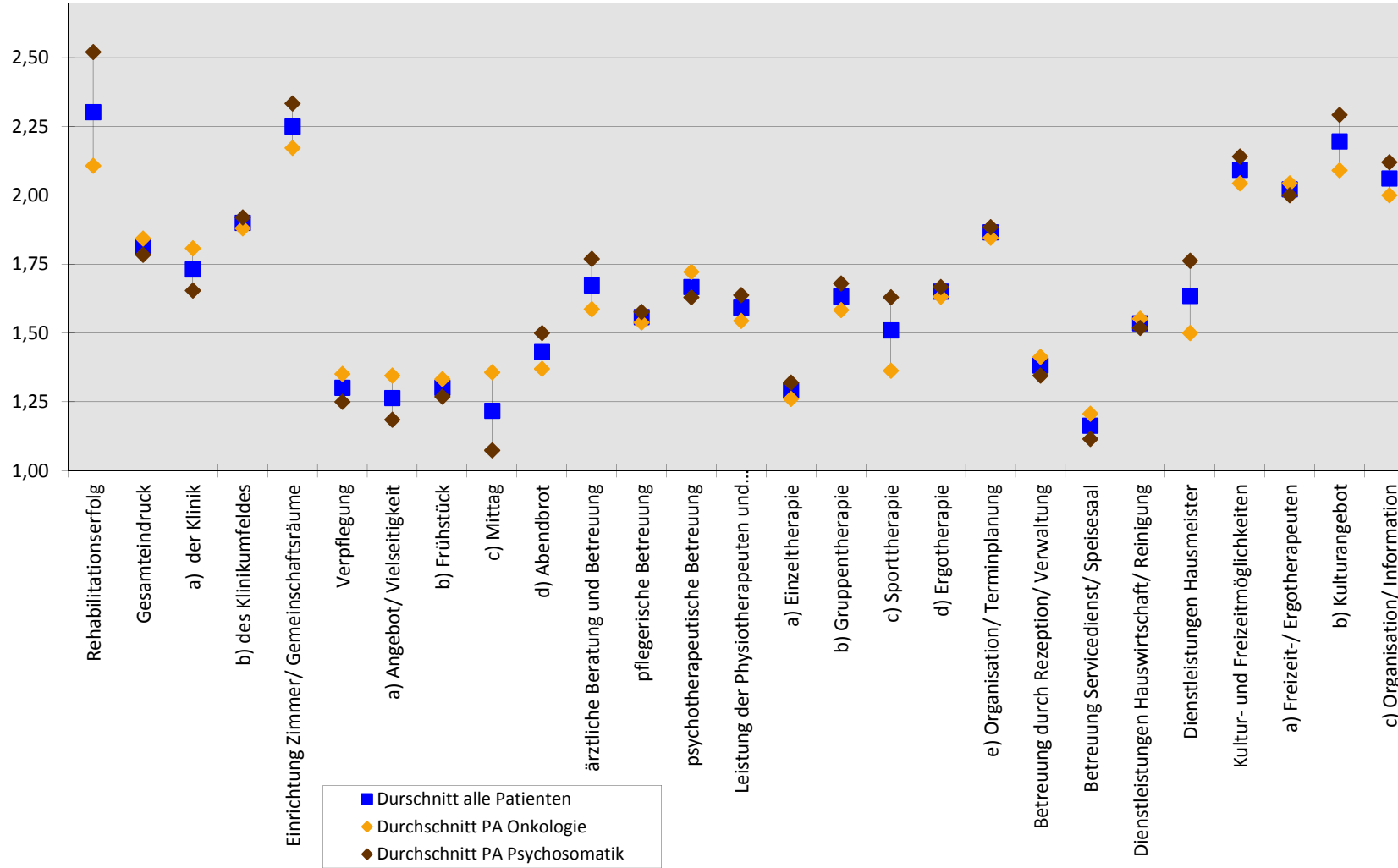
Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Onkologie			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,11	33		
1.2	Gesamteindruck			1,84	6
	a) der Klinik	1,81	27		
	b) des Klinikumfeldes	1,88	29		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,17	34		
1.4	Verpflegung			1,35	2
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,35	7		
	b) Frühstück	1,33	6		
	c) Mittag	1,36	8		
	d) Abendbrot	1,37	10		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,59	23		
1.6	pflegerische Betreuung	1,54	19		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,72	26		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,54	5
	a) Einzeltherapie	1,26	4		
	b) Gruppentherapie	1,58	22		
	c) Sporttherapie	1,36	9		
	d) Ergotherapie	1,63	25		
	e) Organisation/ Terminplanung	1,85	28		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,41	15		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,21	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,55	21		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,50	18		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,04	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	2,04	31		
	b) Kulturangebot	2,09	32		
	c) Organisation/ Information	2,00	30		
2.	Ärztliche Betreuung			1,37	3
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,43	16		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,29	5		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,39	12		
3.	Psychologische Betreuung			1,43	4
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,40	14		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,38	11		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,54	19		
4.	Pflegerische Betreuung			1,24	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,24	2		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,24	2		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,39	12		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,45	17		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,59	23		

Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	27
-------------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Psychosomatik			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,52	34		
1.2	Gesamteindruck			1,78	6
	a) der Klinik	1,65	21		
	b) des Klinikumfeldes	1,92	29		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,33	33		
1.4	Verpflegung			1,25	1
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,19	3		
	b) Frühstück	1,27	5		
	c) Mittag	1,07	1		
	d) Abendbrot	1,50	11		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,77	27		
1.6	pflegerische Betreuung	1,58	15		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,63	19		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,64	5
	a) Einzeltherapie	1,32	7		
	b) Gruppentherapie	1,68	23		
	c) Sporttherapie	1,63	19		
	d) Ergotherapie	1,67	22		
	e) Organisation/ Terminplanung	1,88	28		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,35	8		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,12	2		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,52	12		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,76	26		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,14	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	2,00	30		
	b) Kulturangebot	2,29	32		
	c) Organisation/ Information	2,12	31		
2.	Ärztliche Betreuung			1,60	4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,68	23		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,52	13		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,60	17		
3.	Psychologische Betreuung			1,40	3
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,28	6		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,56	14		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,36	9		
4.	Pflegerische Betreuung			1,29	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,38	10		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,21	4		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,74	25		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,63	18		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,58	15		

Fragen zum Aufenthalt



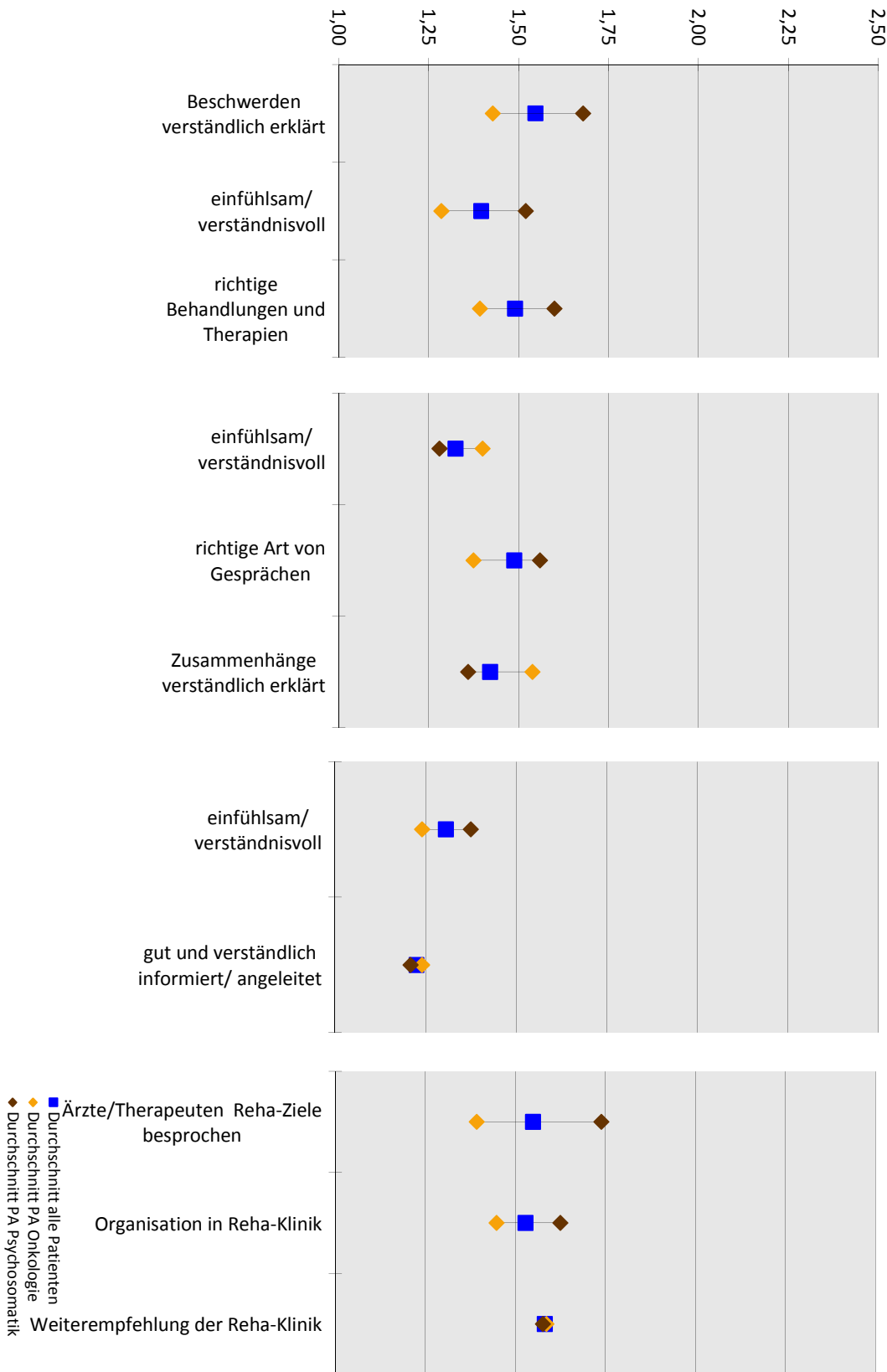


Ärztliche Betreuung

Psychologische Betreuung

Pflegerische Betreuung

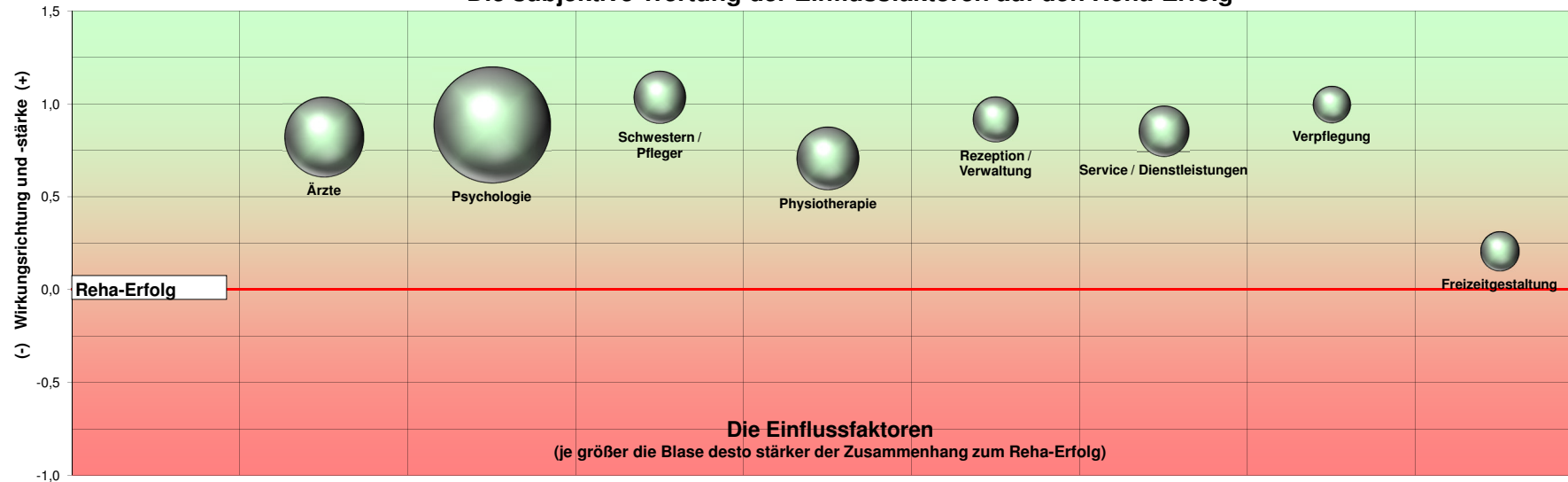
Allgemeine Fragen



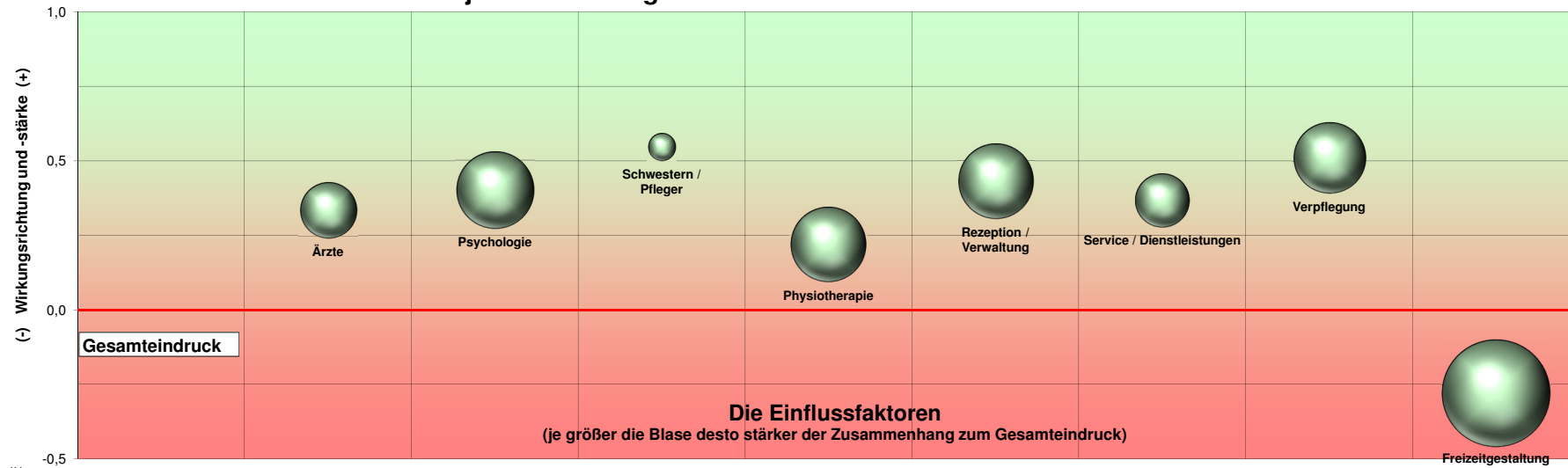
Rangvergleich der Indikationen

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten		Fachrichtungen			
				Onkologie		Psychosomatik	
Nr.	Fragekomplexe	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt						
1.1	Rehabilitationserfolg	34		33		34	
1.2	Gesamteindruck		6		6		6
	a) der Klinik	27		27		21	
	b) des Klinikumfeldes	29		29		29	
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	33		34		33	
1.4	Verpflegung		2		2		1
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	4		7		3	
	b) Frühstück	6		6		5	
	c) Mittag	2		8		1	
	d) Abendbrot	12		10		11	
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	26		23		27	
1.6	pflegerische Betreuung	20		19		15	
1.7	psychotherapeutische Betreuung	25		26		19	
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure		5		5		5
	a) Einzeltherapie	5		4		7	
	b) Gruppentherapie	22		22		23	
	c) Sporttherapie	15		9		19	
	d) Ergotherapie	24		25		22	
	e) Organisation/ Terminplanung	28		28		28	
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	9		15		8	
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1		1		2	
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	17		21		12	
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	23		18		26	
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten		7		7		7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	30		31		30	
	b) Kulturangebot	32		32		32	
	c) Organisation/ Information	31		30		31	
2.	Ärztliche Betreuung		4		3		4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	18		16		23	
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	10		5		13	
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	14		12		17	
3.	Psychologische Betreuung		3		4		3
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	8		14		6	
3.2	richtige Art von Gesprächen	13		11		14	
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	11		19		9	
4.	Pflegerische Betreuung		1		1		2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	7		2		10	
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	3		2		4	
5.	Allgemeine Fragen						
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	19		12		25	
5.2	Organisation in Reha-Klinik	16		17		18	
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	21		23		15	

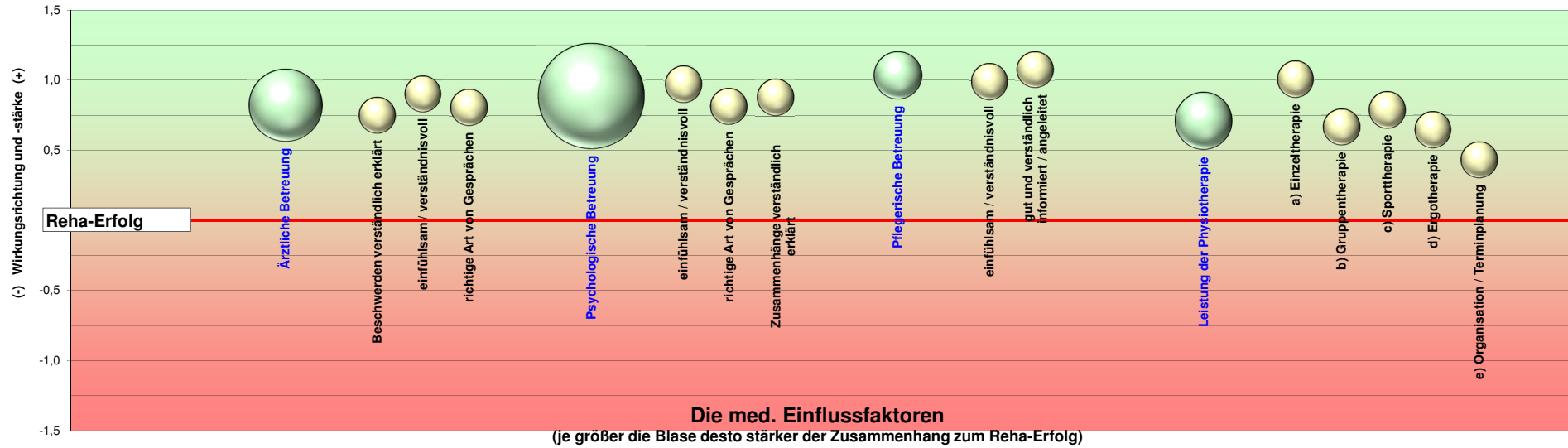
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



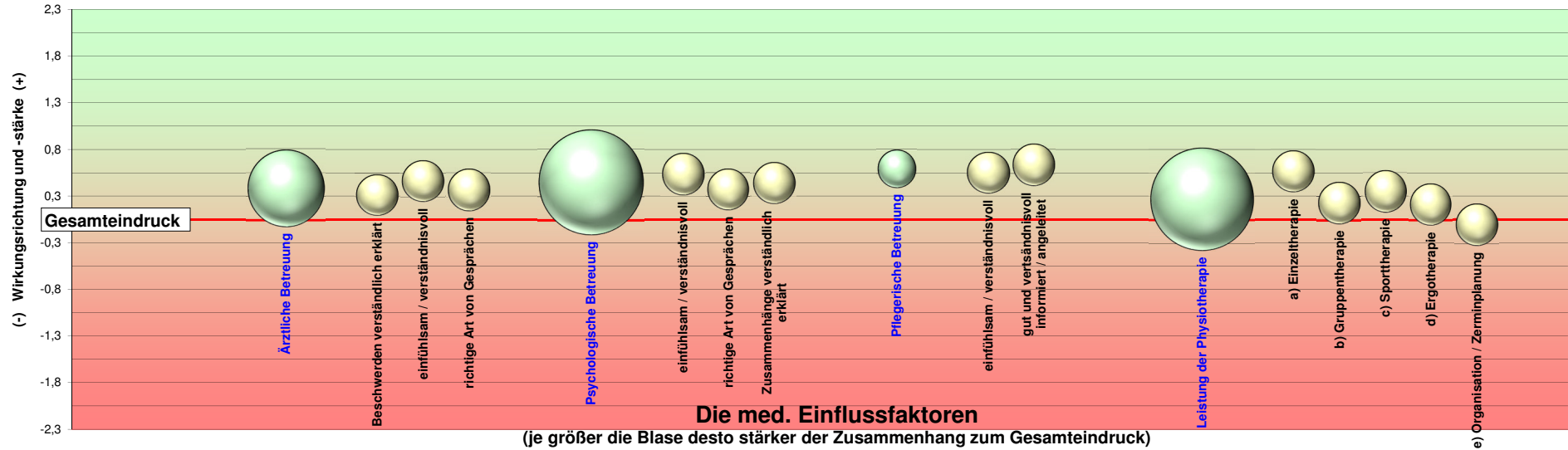
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



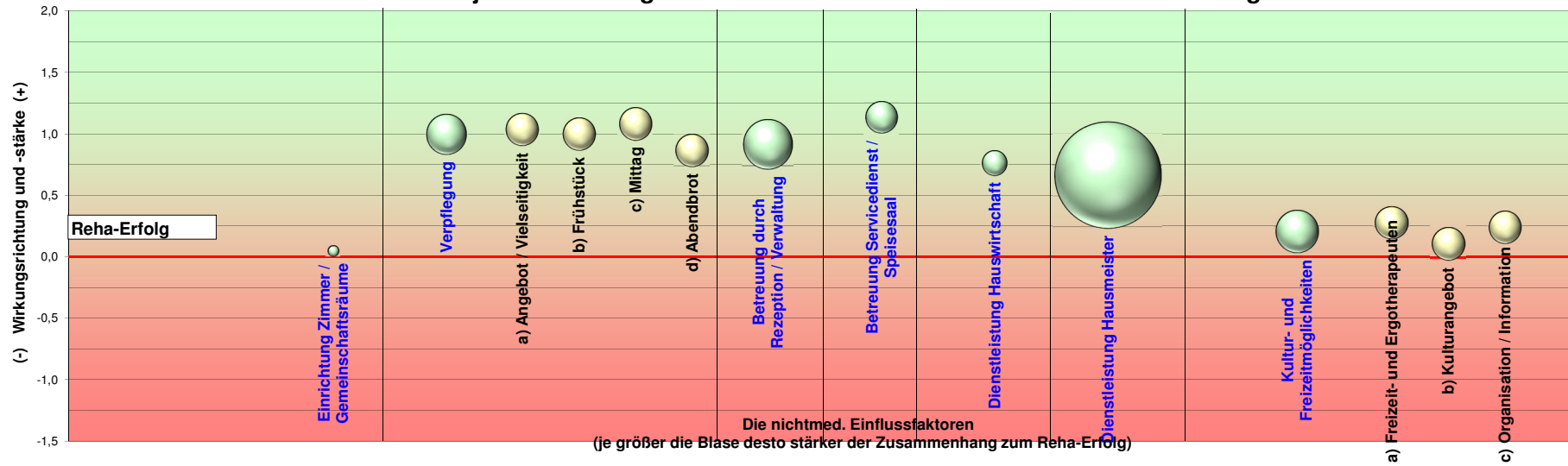
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



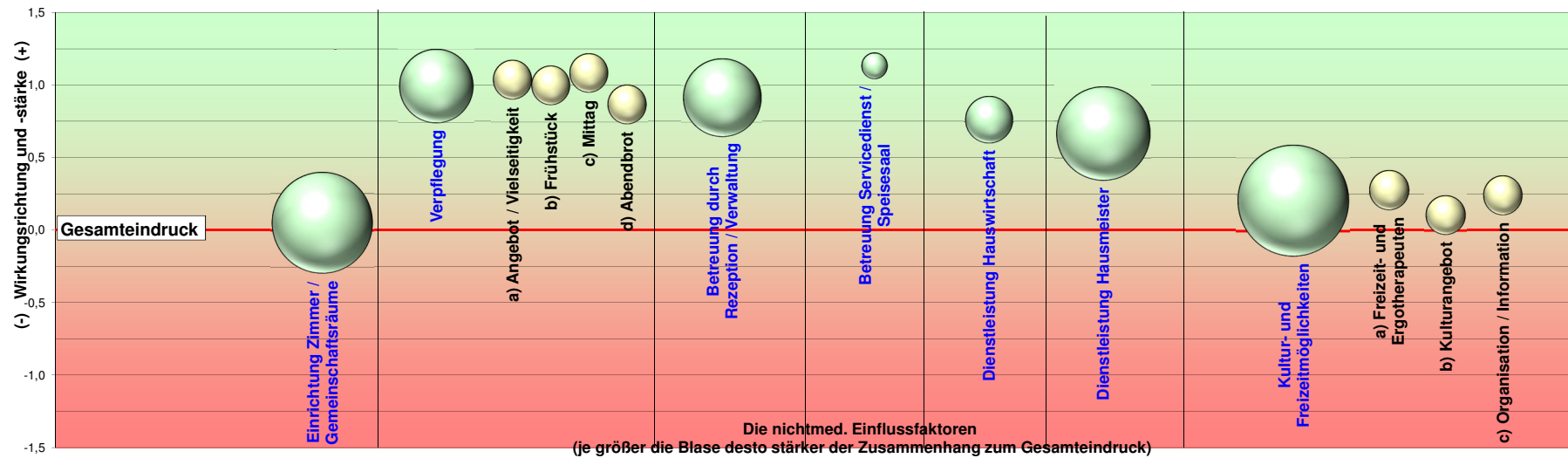
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



Die subjektive Wertung der nichtmed. Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



Die subjektive Wertung der nichtmed. Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



Externes QM Tendenzen der Ergebnisse der Patientenbefragung Januar 15

Toleranz +/- 0,05

	Aug 14		Sep 14		Okt 14		Nov 14		Dez 14		Jan 15		Durchschnitt VM		Abweichung zum DS VM			Tendenz		
	Onkologie	Psycho somatik	Onkologie	Psycho somatik	Onkologie	Psychos omatik	Onkologie	Psychos omatik	Onkologie	Psycho somatik	Onkologie	Psychos omatik	Onkologie	Psycho somatik	Onkologie	Rang	Psychos omatik	Rang	Onkologie	Psycho somatik
Fragen zum Aufenthalt																				
Rehabilitationserfolg	2,12	2,53	2,37	2,52	2,20	2,50	2,39	2,54	2,30	2,35	2,11	2,52	2,28	2,49	0,17	28	-0,03	38	↔	→
Gesamteindruck	2,06	2,30	2,14	2,23	2,27	2,11	2,19	2,14	2,05	1,90	1,84	1,78	2,14	2,14	0,30	9	0,35	11	↔	↔
a) der Klinik	1,95	2,20	1,96	2,11	2,07	2,07	2,08	2,09	1,94	1,81	1,81	1,65	2,00	2,06	0,19	25	0,40	4	↔	↔
b) des KlinikurGesamteindruck	2,17	2,40	2,35	2,34	2,49	2,16	2,30	2,19	2,17	1,98	1,88	1,92	2,30	2,22	0,42	1	0,30	17	↔	↔
Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,28	2,67	2,18	2,29	2,21	2,16	2,26	2,39	2,16	2,14	2,17	2,33	2,22	2,33	0,05	40	0,00	37	→	→
Verpflegung	1,57	1,60	1,50	1,56	1,69	1,83	1,56	1,64	1,63	1,44	1,35	1,25	1,59	1,61	0,24	16	0,36	7	↔	↔
a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,54	1,62	1,48	1,56	1,73	1,93	1,59	1,71	1,62	1,46	1,35	1,19	1,59	1,66	0,25	15	0,47	2	↔	↔
b) Frühstück	1,56	1,55	1,47	1,55	1,67	1,74	1,50	1,56	1,65	1,44	1,33	1,27	1,57	1,57	0,24	18	0,30	16	↔	↔
c) Mittag	1,56	1,49	1,49	1,49	1,65	1,84	1,51	1,53	1,57	1,36	1,36	1,07	1,56	1,54	0,20	24	0,47	3	↔	↔
d) Abendbrot	1,63	1,73	1,56	1,64	1,71	1,81	1,64	1,78	1,69	1,49	1,37	1,50	1,65	1,69	0,28	11	0,19	28	↔	↔
<u>ärztliche Beratung und Betreuung</u>	1,84	1,93	2,08	2,29	1,88	2,09	1,96	2,43	2,03	1,91	1,59	1,77	1,96	2,13	0,37	4	0,36	8	↔	↔
<u>pflegerische Betreuung</u>	1,77	1,83	1,94	2,00	1,82	2,05	1,83	2,03	1,78	1,89	1,54	1,58	1,83	1,96	0,29	10	0,38	5	↔	↔
<u>psychotherapeutische Betreuung</u>	1,95	2,07	1,82	2,05	1,92	1,93	2,04	1,97	2,14	1,77	1,72	1,63	1,97	1,96	0,25	14	0,33	14	↔	↔
Leistung der Physiotherapeuten und Masseure	1,72	1,99	1,84	2,03	1,79	1,99	1,80	2,03	1,92	1,88	1,54	1,64	1,81	1,98	0,27	13	0,35	12	↔	↔
a) Einzeltherapie	1,52	1,68	1,52	1,71	1,49	1,63	1,42	1,90	1,53	1,45	1,26	1,32	1,50	1,68	0,24	17	0,36	10	↔	↔
b) Gruppentherapie	1,73	2,14	1,84	2,04	1,74	2,11	1,69	2,12	1,97	1,90	1,58	1,68	1,79	2,06	0,21	22	0,38	6	↔	↔
c) Sporttherapie	1,66	1,85	1,73	1,91	1,69	1,91	1,71	1,71	1,84	1,73	1,36	1,63	1,72	1,82	0,36	5	0,19	27	↔	↔
d) Ergotherapie	1,68	1,71	1,78	2,00	1,89	1,92	1,76	2,04	1,94	1,97	1,63	1,67	1,81	1,93	0,18	26	0,26	19	↔	↔
e) Organisation/ Terminplanung	2,00	2,43	2,25	2,47	2,14	2,34	2,31	2,38	2,29	2,34	1,85	1,88	2,20	2,39	0,35	7	0,51	1	↔	↔
<u>Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung</u>	1,35	1,54	1,39	1,42	1,44	1,57	1,45	1,47	1,47	1,34	1,41	1,35	1,42	1,47	0,01	41	0,12	32	→	↔
<u>Betreuung Servicedienst/ Speisesaal</u>	1,30	1,35	1,31	1,39	1,34	1,38	1,33	1,47	1,40	1,26	1,21	1,12	1,34	1,37	0,13	36	0,25	20	↔	↔
<u>Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung</u>	1,73	1,91	1,69	1,57	1,87	1,58	1,83	1,64	1,71	1,40	1,55	1,52	1,77	1,62	0,21	21	0,10	33	↔	↔
<u>Dienstleistungen Hausmeister</u>	1,78	1,90	1,62	1,76	1,88	1,65	1,70	1,89	1,87	1,69	1,50	1,76	1,77	1,78	0,27	12	0,02	35	↔	→
Kultur- und Freizeitmöglichkeiten	2,03	2,17	2,28	2,09	2,26	2,09	2,28	2,05	2,19	1,99	2,04	2,14	2,21	2,08	0,16	29	-0,06	39	↔	↘
a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,97	2,12	2,23	1,98	2,22	2,00	2,26	1,91	2,15	2,00	2,04	2,00	2,17	2,00	0,12	37	0,00	36	↔	→
b) Kulturangebot	2,16	2,28	2,38	2,21	2,39	2,21	2,42	2,23	2,27	2,08	2,09	2,29	2,32	2,20	0,23	19	-0,09	41	↔	↘
c) Organisation/ Information	1,95	2,10	2,22	2,07	2,17	2,08	2,16	2,03	2,16	1,90	2,00	2,12	2,13	2,04	0,13	35	-0,08	40	↔	↘
Ärztliche Betreuung	1,41	1,73	1,59	1,98	1,44	1,77	1,59	2,04	1,59	1,59	1,37	1,60	1,52	1,82	0,16	30	0,22	24	↔	↔
Beschwerden verständlich erklärt	1,37	1,87	1,57	2,08	1,40	1,83	1,65	2,17	1,63	1,63	1,43	1,68	1,52	1,91	0,09	39	0,23	23	↔	↔
einfühlsam/ verständnisvoll	1,37	1,56	1,53	1,83	1,36	1,60	1,53	1,97	1,51	1,55	1,29	1,52	1,46	1,70	0,17	27	0,18	29	↔	↔
richtige Behandlungen und Therapien	1,49	1,76	1,67	2,03	1,57	1,87	1,59	1,97	1,65	1,59	1,39	1,60	1,59	1,84	0,20	23	0,24	22	↔	↔
Psychologische Betreuung	1,49	1,90	1,59	1,75	1,58	1,44	1,83	1,52	1,81	1,37	1,43	1,40	1,66	1,60	0,23	20	0,20	26	↔	↔
einfühlsam/ verständnisvoll	1,36	1,74	1,47	1,56	1,55	1,32	1,66	1,42	1,64	1,16	1,40	1,28	1,54	1,44	0,14	34	0,16	31	↔	↔
richtige Art von Gesprächen	1,56	2,02	1,70	1,90	1,68	1,57	2,00	1,66	2,02	1,53	1,38	1,56	1,79	1,73	0,42	2	0,17	30	↔	↔
Zusammenhänge verständlich erklärt	1,56	1,93	1,61	1,79	1,51	1,43	1,83	1,49	1,75	1,43	1,54	1,36	1,65	1,61	0,11	38	0,25	21	↔	↔
Pflegerische Betreuung	1,35	1,67	1,59	1,57	1,31	1,56	1,32	1,65	1,37	1,42	1,24	1,29	1,39	1,57	0,15	32	0,28	18	↔	↔
einfühlsam/ verständnisvoll	1,33	1,67	1,57	1,56	1,30	1,61	1,34	1,69	1,38	1,38	1,24	1,38	1,38	1,58	0,14	33	0,20	25	↔	↔
gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,37	1,67	1,60	1,58	1,32	1,51	1,31	1,62	1,37	1,45	1,24	1,21	1,39	1,57	0,15	31	0,36	9	↔	↔
Allgemeine Fragen																				
Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,56	1,89	1,80	1,90	1,63	1,74	1,94	1,81	1,78	1,69	1,39	1,74	1,74	1,80	0,35	8	0,07	34	↔	↔
Organisation in Reha-Klinik	1,59	2,09	1,83	1,90	1,95	2,02	2,07	1,86	1,85	1,76	1,45	1,63	1,86	1,93	0,41	3	0,30	15	↔	↔
Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,76	2,23	1,91	1,92	2,13	1,87	2,04	1,94	1,85	1,66	1,59	1,58	1,94	1,92	0,35	6	0,34	13	↔	↔