

Auswertung der Patientenbefragungen

Februar 2014

Klinik Tecklenburger Land

Fachklinik für Psychosomatik und onkologische Nachsorge

17. März 2014

Datenmaterial

Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

statistische Angaben

Anzahl der Fragebögen für Auswertung	94
nutzbare Fragebögen	85
davon Fragebögen Psychosomatik	32
davon Fragebögen Onkologie	53
keine Zuordnung	9
ausgegebene Fragebögen	142
Rücklaufquote	66%

Fragebögen nach Trägern

Anzahl K (Krankenkasse)	8
Anzahl R (Rentenversicherung/ ARGE)	72
Anzahl B (Berufsgenossenschaft)	0
Anzahl S (Selbstzahler)	1
Anzahl P (Private Versicherung)	1
Anzahl SO (Sonstiges)	0
keine Zuordnung	3

Externes QM

Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	85
-------------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	1,98	31		
1.2	Gesamteindruck			1,88	6
	a) der Klinik	1,73	25		
	b) des Klinikumfeldes	2,03	32		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,18	34		
1.4	Verpflegung			1,34	1
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,36	8		
	b) Frühstück	1,33	5		
	c) Mittag	1,28	2		
	d) Abendbrot	1,38	10		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,78	26		
1.6	pflegerische Betreuung	1,68	23		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,68	22		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,70	5
	a) Einzeltherapie	1,42	11		
	b) Gruppentherapie	1,78	26		
	c) Sporttherapie	1,61	20		
	d) Ergotherapie	1,72	24		
	e) Organisation/ Terminplanung	1,95	29		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,30	3		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,19	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,59	19		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,62	21		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,01	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,96	30		
	b) Kulturangebot	2,12	33		
	c) Organisation/ Information	1,95	28		
2.	Ärztliche Betreuung			1,50	4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,54	18		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,49	14		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,48	13		
3.	Psychologische Betreuung			1,44	3
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,34	6		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,51	16		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,47	12		
4.	Pflegerische Betreuung			1,34	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,36	7		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,33	4		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,53	17		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,49	14		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,37	9		

Externes QM
Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	53
-------------------	----

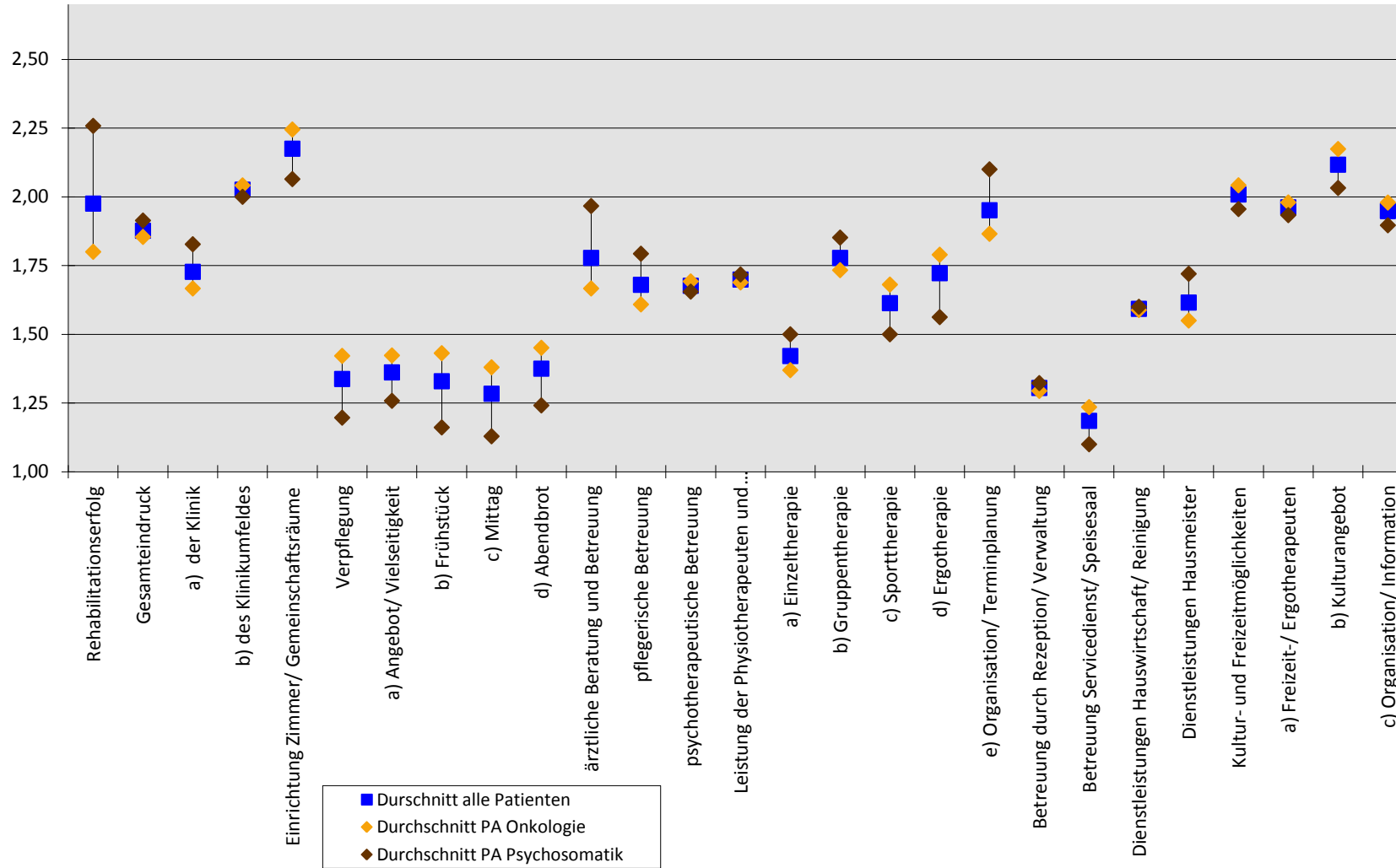
Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Onkologie			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	1,80	28		
1.2	Gesamteindruck			1,85	6
	a) der Klinik	1,67	22		
	b) des Klinikumfeldes	2,04	32		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,24	34		
1.4	Verpflegung			1,42	3
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,42	14		
	b) Frühstück	1,43	15		
	c) Mittag	1,38	12		
	d) Abendbrot	1,45	16		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,67	22		
1.6	pflegerische Betreuung	1,61	21		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,69	25		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,69	5
	a) Einzeltherapie	1,37	9		
	b) Gruppentherapie	1,73	26		
	c) Sporttherapie	1,68	24		
	d) Ergotherapie	1,79	27		
	e) Organisation/ Terminplanung	1,87	29		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,29	4		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,24	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,59	20		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,55	19		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,04	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,98	31		
	b) Kulturangebot	2,17	33		
	c) Organisation/ Information	1,98	30		
2.	Ärztliche Betreuung			1,35	2
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,35	7		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,38	10		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,34	6		
3.	Psychologische Betreuung			1,45	4
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,38	11		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,47	17		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,49	18		
4.	Pflegerische Betreuung			1,26	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,27	3		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,25	2		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,41	13		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,37	8		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,31	5		

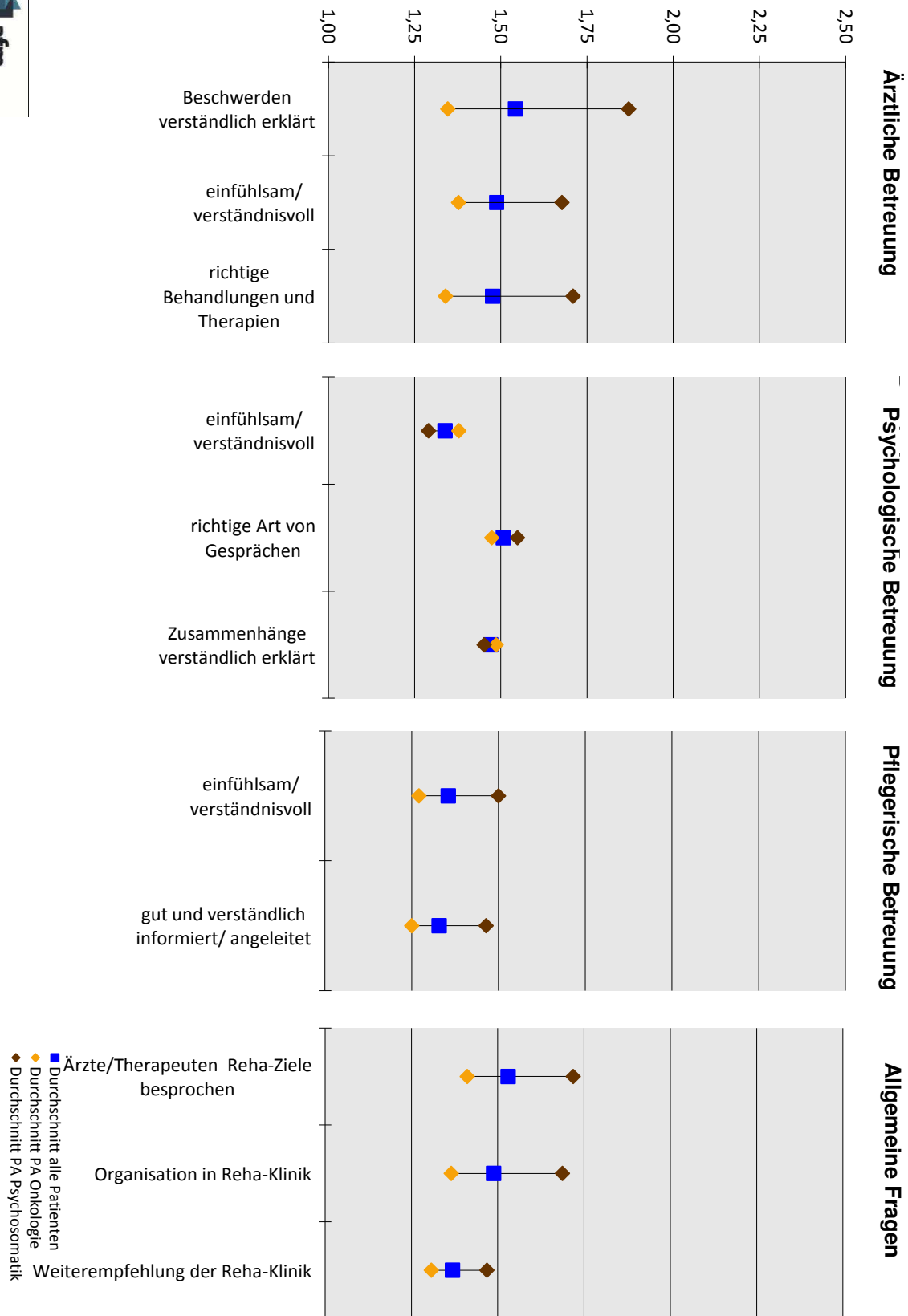
Externes QM
Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	32
-------------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Psychosomatik			
Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang	
1. Fragen zum Aufenthalt					
1.1	Rehabilitationserfolg	2,26	34		
1.2	Gesamteindruck			1,91 6	
	a) der Klinik	1,83	24		
	b) des Klinikumfeldes	2,00	30		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,06	32		
1.4	Verpflegung			1,20 1	
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,26	5		
	b) Frühstück	1,16	3		
	c) Mittag	1,13	2		
	d) Abendbrot	1,24	4		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,97	29		
1.6	pflegerische Betreuung	1,79	23		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,66	17		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,72 4	
	a) Einzeltherapie	1,50	11		
	b) Gruppentherapie	1,85	25		
	c) Sporttherapie	1,50	11		
	d) Ergotherapie	1,56	15		
	e) Organisation/ Terminplanung	2,10	33		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,32	7		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,10	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,60	16		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,72	22		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			1,96 7	
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,93	28		
	b) Kulturangebot	2,03	31		
	c) Organisation/ Information	1,90	27		
2. Ärztliche Betreuung				1,75 5	
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,87	26		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,68	18		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,71	20		
3. Psychologische Betreuung				1,43 2	
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,29	6		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,55	14		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,45	8		
4. Pflegerische Betreuung				1,48 3	
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,50	11		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,46	9		
5. Allgemeine Fragen					
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,72	21		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,69	19		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,47	10		

Fragen zum Aufenthalt

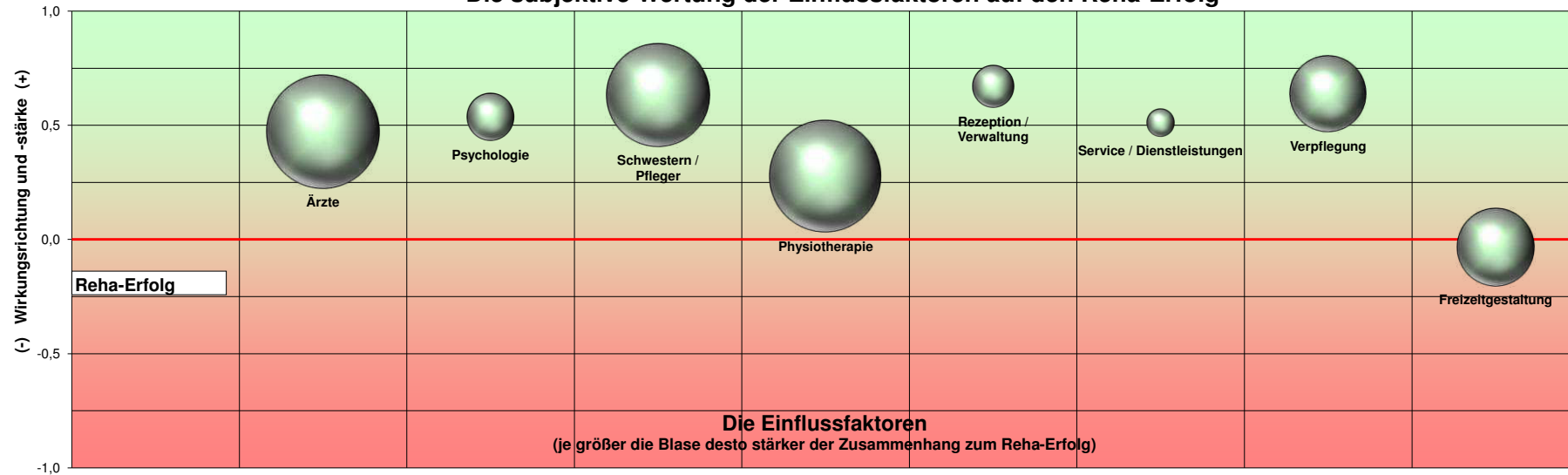




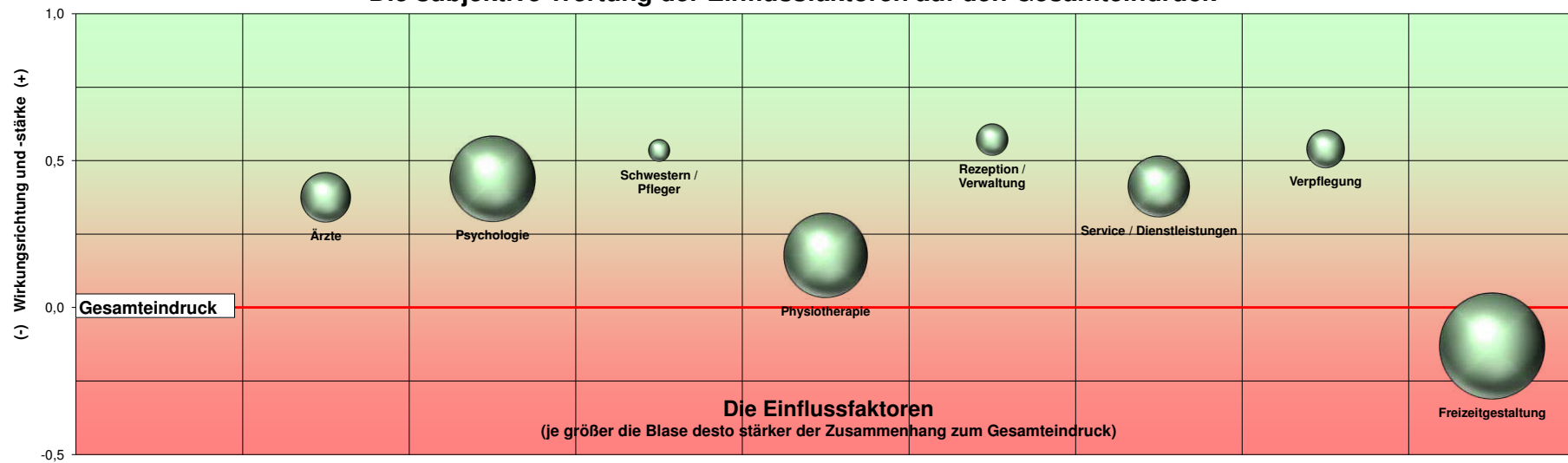
Rangvergleich der Indikationen

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

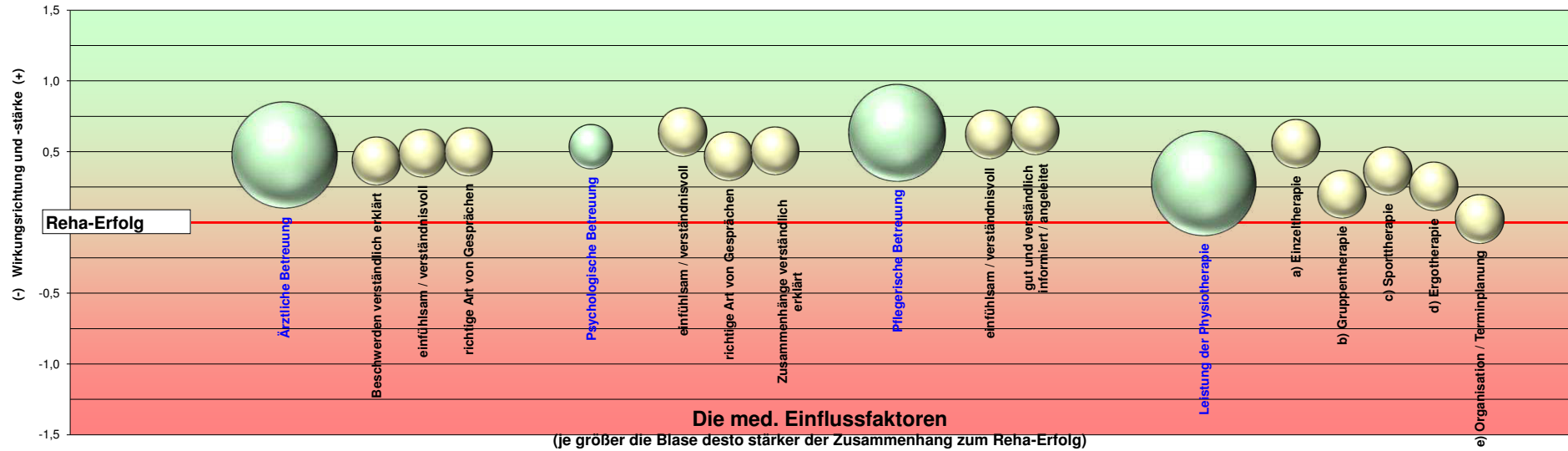
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



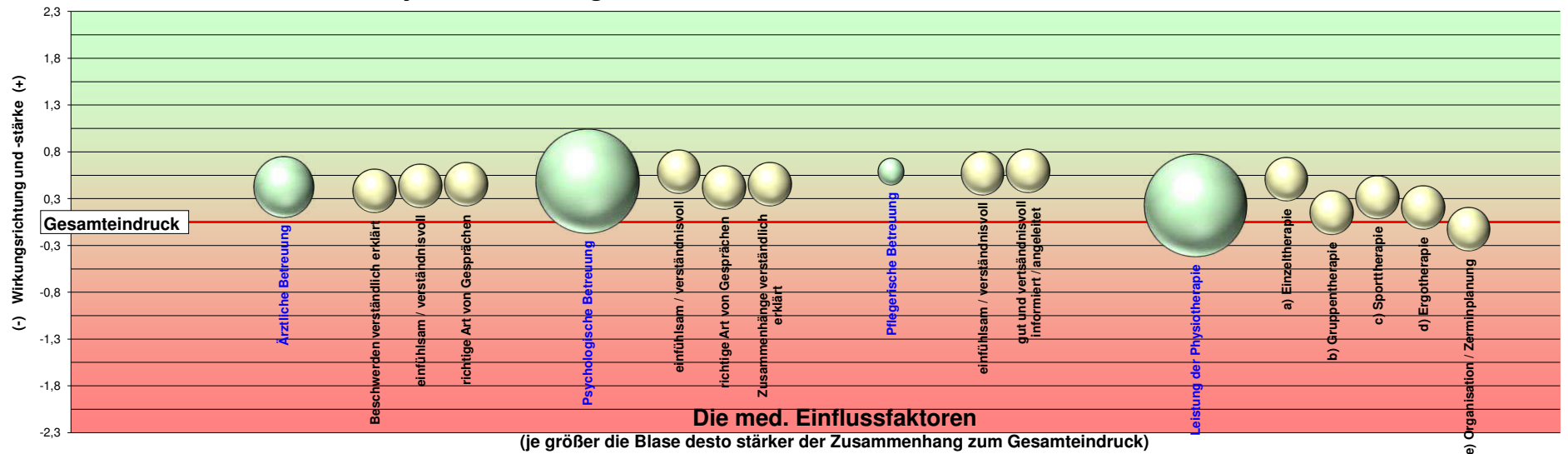
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



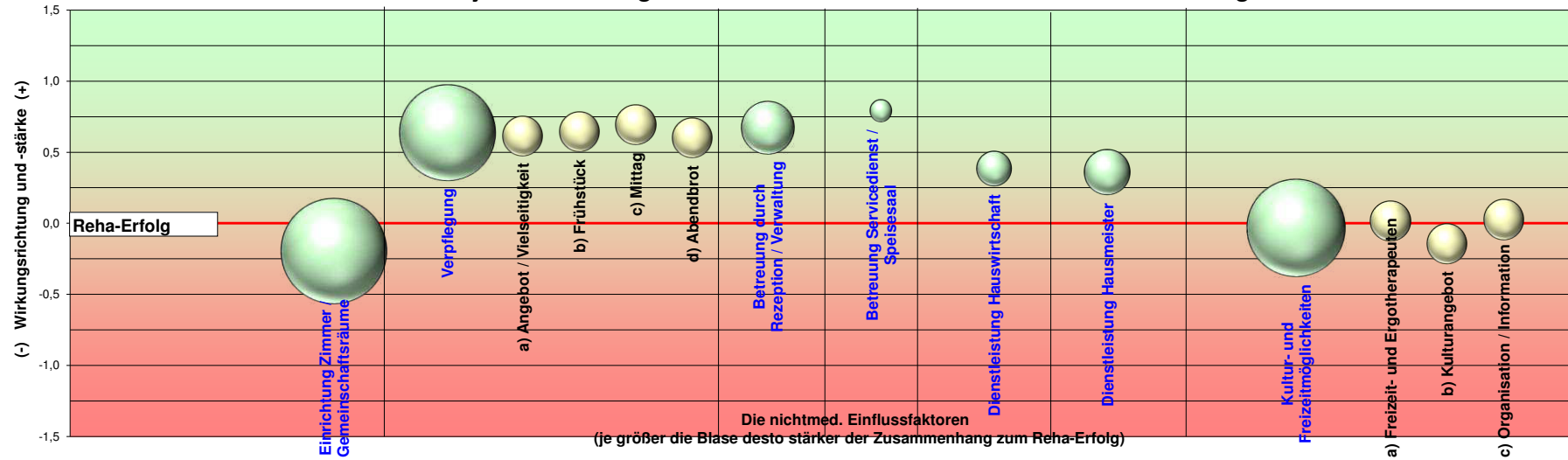
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



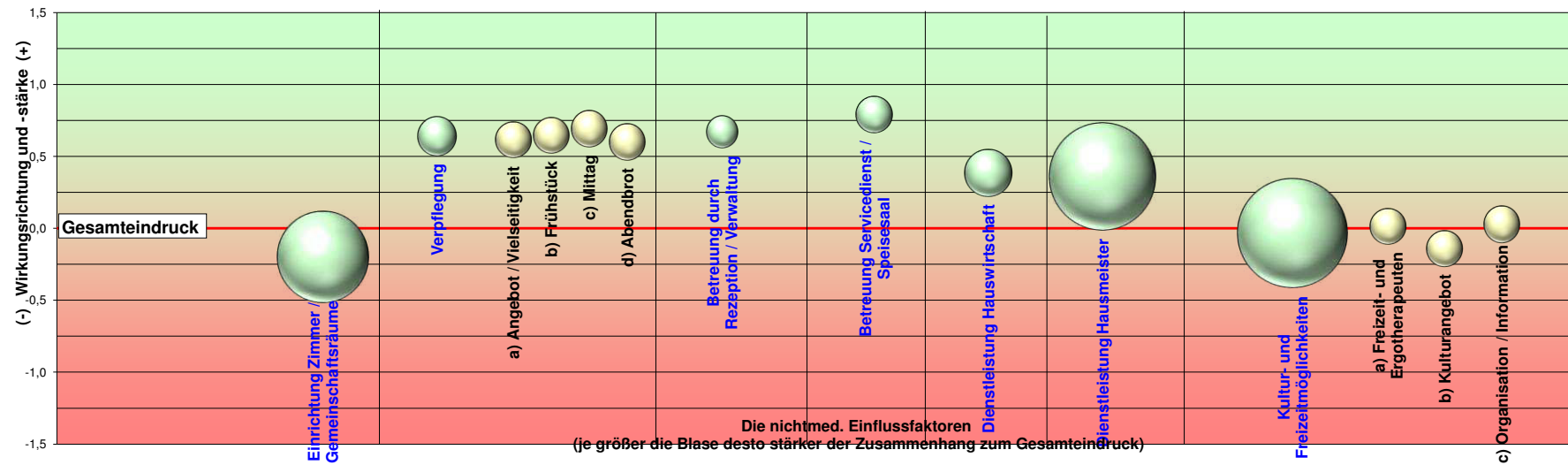
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



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 Februar 14

Toleranz +/- 0,05

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