

Auswertung der Patientenbefragungen

März 2014

Klinik Tecklenburger Land

Fachklinik für Psychosomatik und onkologische Nachsorge

7. April 2014

Datenmaterial

Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

statistische Angaben

Anzahl der Fragebögen für Auswertung	106
nutzbare Fragebögen	100
davon Fragebögen Psychosomatik	38
davon Fragebögen Onkologie	62
keine Zuordnung	6
ausgegebene Fragebögen	130
Rücklaufquote	82%

Fragebögen nach Trägern

Anzahl K (Krankenkasse)	8
Anzahl R (Rentenversicherung/ ARGE)	80
Anzahl B (Berufsgenossenschaft)	1
Anzahl S (Selbstzahler)	3
Anzahl P (Private Versicherung)	5
Anzahl SO (Sonstiges)	1
keine Zuordnung	2

Externes QM

Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	100
-------------------	-----

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,01	32		
1.2	Gesamteindruck			1,80	6
	a) der Klinik	1,64	20		
	b) des Klinikumfeldes	1,97	31		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,04	34		
1.4	Verpflegung			1,41	1
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,42	9		
	b) Frühstück	1,37	5		
	c) Mittag	1,38	6		
	d) Abendbrot	1,46	12		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,82	27		
1.6	pflegerische Betreuung	1,72	24		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,70	22		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,66	5
	a) Einzeltherapie	1,45	11		
	b) Gruppentherapie	1,70	23		
	c) Sporttherapie	1,58	18		
	d) Ergotherapie	1,67	21		
	e) Organisation/ Terminplanung	1,89	29		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,30	3		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,24	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,62	19		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,81	26		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			1,93	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,89	30		
	b) Kulturangebot	2,01	33		
	c) Organisation/ Information	1,89	28		
2.	Ärztliche Betreuung			1,47	3
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,55	17		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,46	13		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,41	8		
3.	Psychologische Betreuung			1,50	4
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,28	2		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,74	25		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,49	15		
4.	Pflegerische Betreuung			1,42	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,34	4		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,49	16		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,49	14		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,45	10		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,39	7		

Externes QM
Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	62
-------------------	----

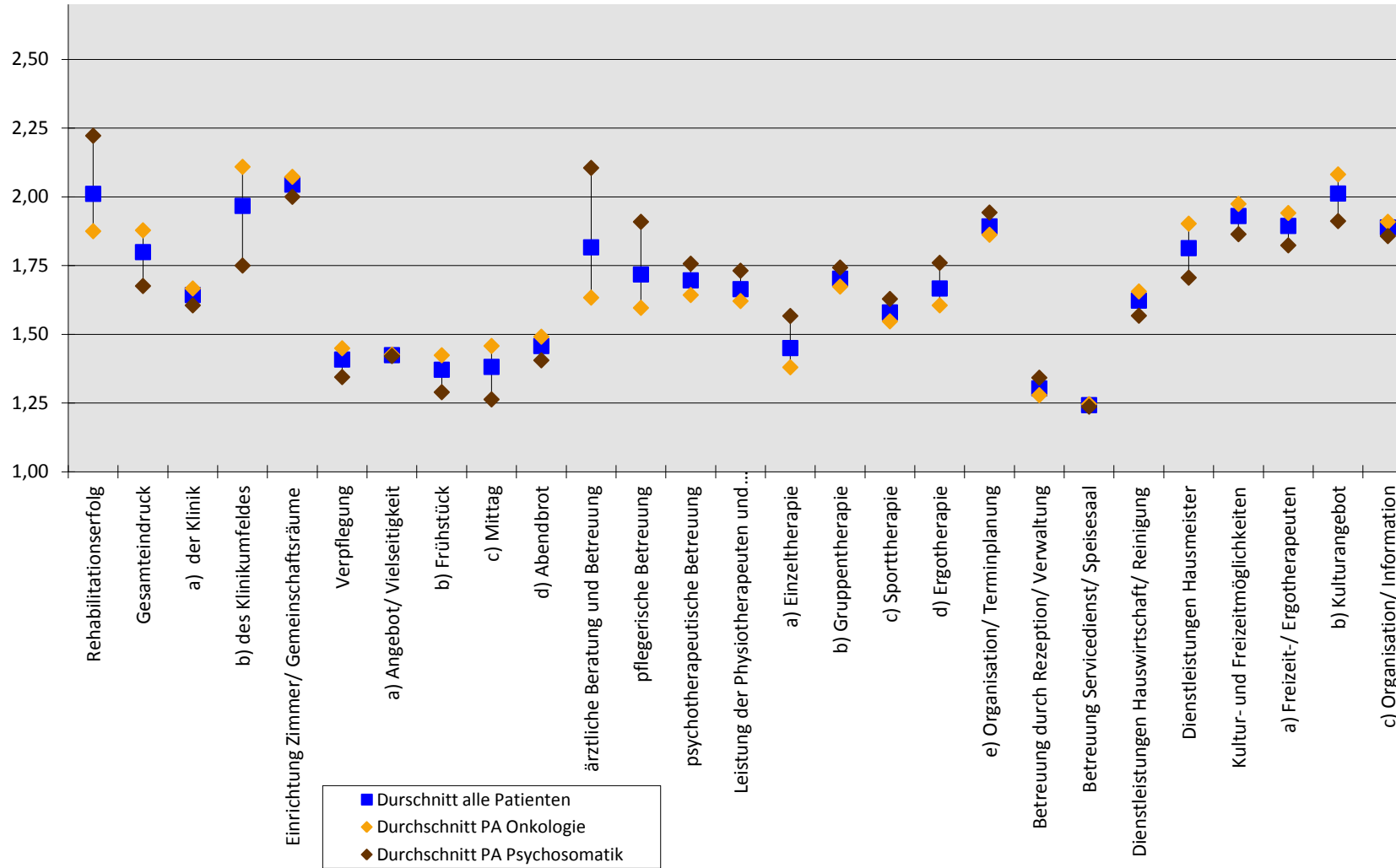
Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Onkologie			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	1,88	28		
1.2	Gesamteindruck			1,88	6
	a) der Klinik	1,67	24		
	b) des Klinikumfeldes	2,11	34		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,07	32		
1.4	Verpflegung			1,45	3
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,43	13		
	b) Frühstück	1,42	12		
	c) Mittag	1,46	15		
	d) Abendbrot	1,49	16		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,63	21		
1.6	pflegerische Betreuung	1,60	19		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,64	22		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,62	5
	a) Einzeltherapie	1,38	9		
	b) Gruppentherapie	1,67	25		
	c) Sporttherapie	1,55	18		
	d) Ergotherapie	1,61	20		
	e) Organisation/ Terminplanung	1,86	27		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,28	3		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,25	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,66	23		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,90	29		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			1,97	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,94	31		
	b) Kulturangebot	2,08	33		
	c) Organisation/ Information	1,91	30		
2.	Ärztliche Betreuung			1,31	1
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,33	7		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,30	5		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,28	4		
3.	Psychologische Betreuung			1,53	4
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,36	8		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,73	26		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,51	17		
4.	Pflegerische Betreuung			1,34	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,28	2		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,40	10		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,44	14		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,31	6		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,42	11		

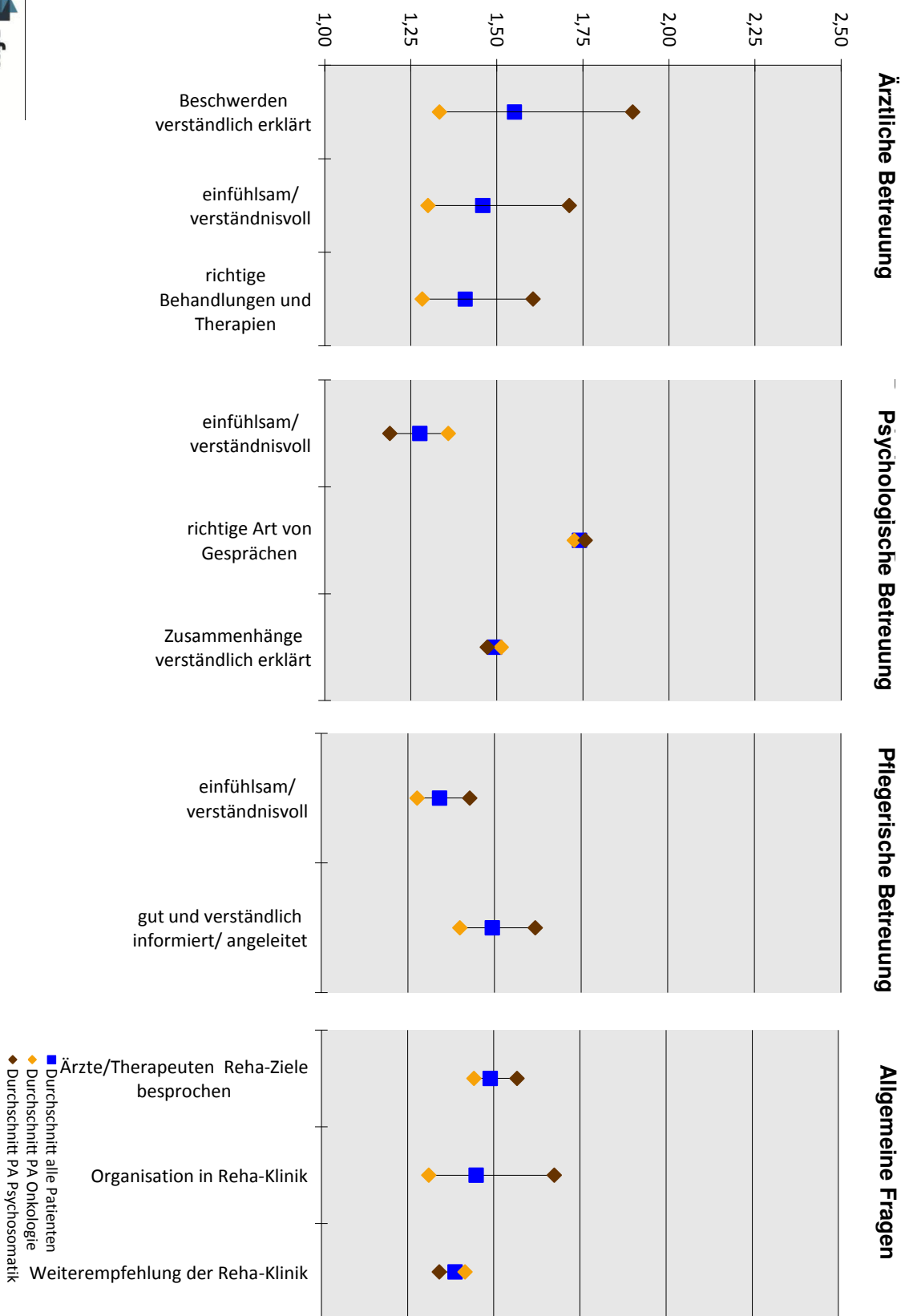
Externes QM
Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	38
-------------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Psychosomatik			
Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang	
1. Fragen zum Aufenthalt					
1.1	Rehabilitationserfolg	2,22	34		
1.2	Gesamteindruck			1,68 4	
	a) der Klinik	1,61	14		
	b) des Klinikumfeldes	1,75	22		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,00	32		
1.4	Verpflegung			1,34 1	
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,42	8		
	b) Frühstück	1,29	4		
	c) Mittag	1,26	3		
	d) Abendbrot	1,41	7		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	2,11	33		
1.6	pflegerische Betreuung	1,91	29		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,76	23		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,73 5	
	a) Einzeltherapie	1,57	11		
	b) Gruppentherapie	1,74	21		
	c) Sporttherapie	1,63	17		
	d) Ergotherapie	1,76	25		
	e) Organisation/ Terminplanung	1,94	31		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,34	5		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,24	2		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,57	12		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,71	19		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			1,86 7	
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,82	26		
	b) Kulturangebot	1,91	30		
	c) Organisation/ Information	1,86	27		
2. Ärztliche Betreuung				1,74 6	
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,89	28		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,71	20		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,61	14		
3. Psychologische Betreuung				1,47 2	
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,19	1		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,76	23		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,47	10		
4. Pflegerische Betreuung				1,52 3	
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,43	9		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,62	16		
5. Allgemeine Fragen					
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,57	12		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,68	18		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,34	5		

Fragen zum Aufenthalt

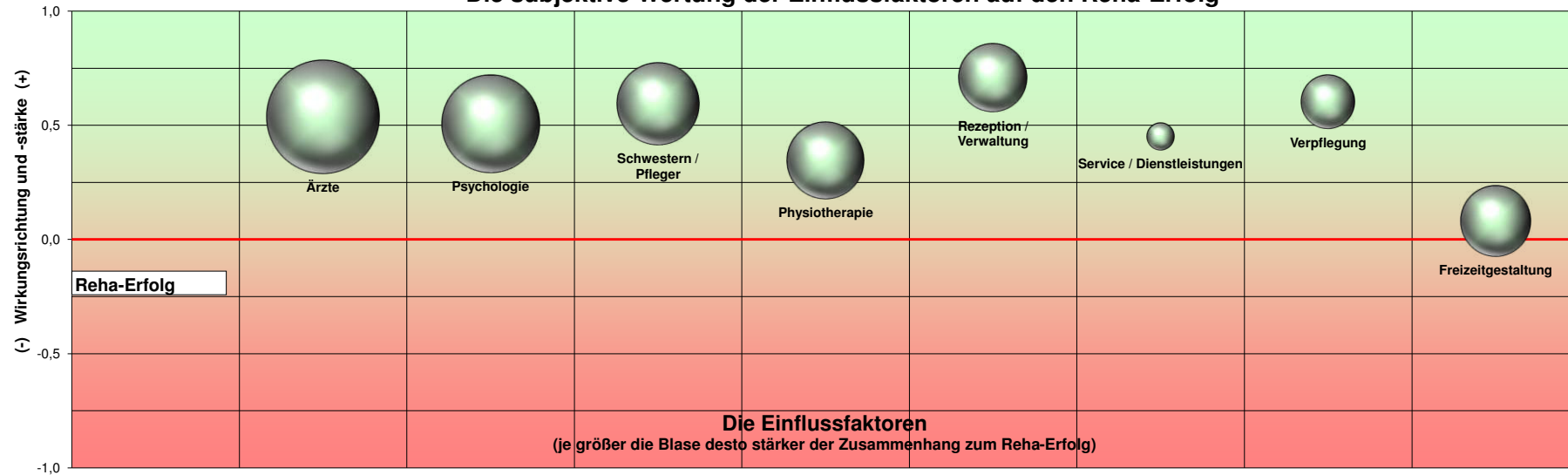




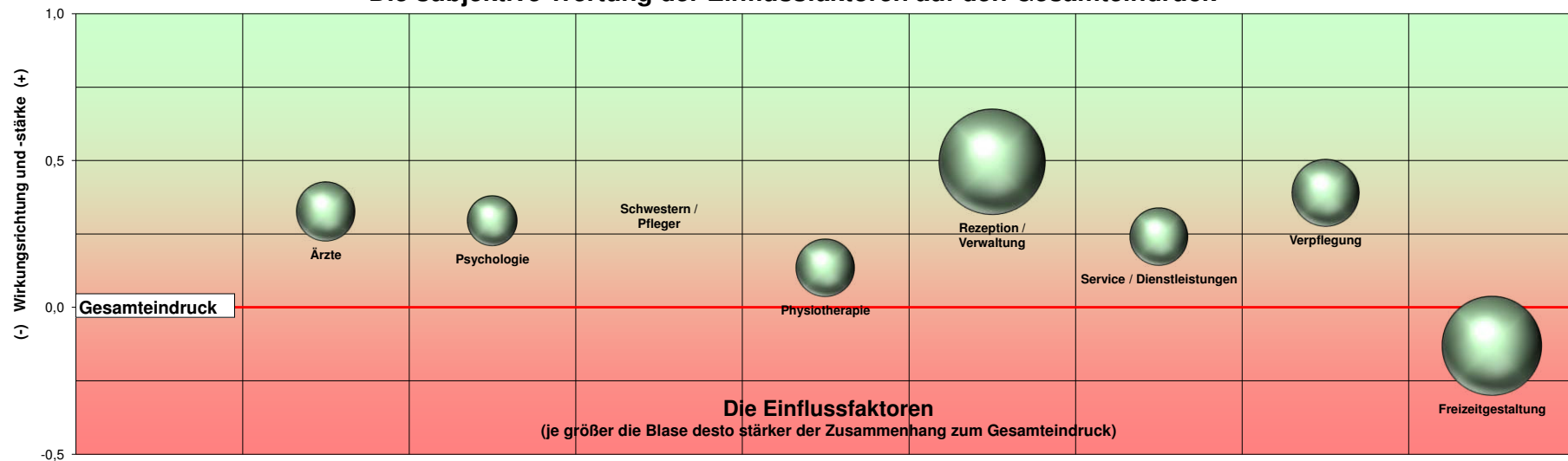
Rangvergleich der Indikationen

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

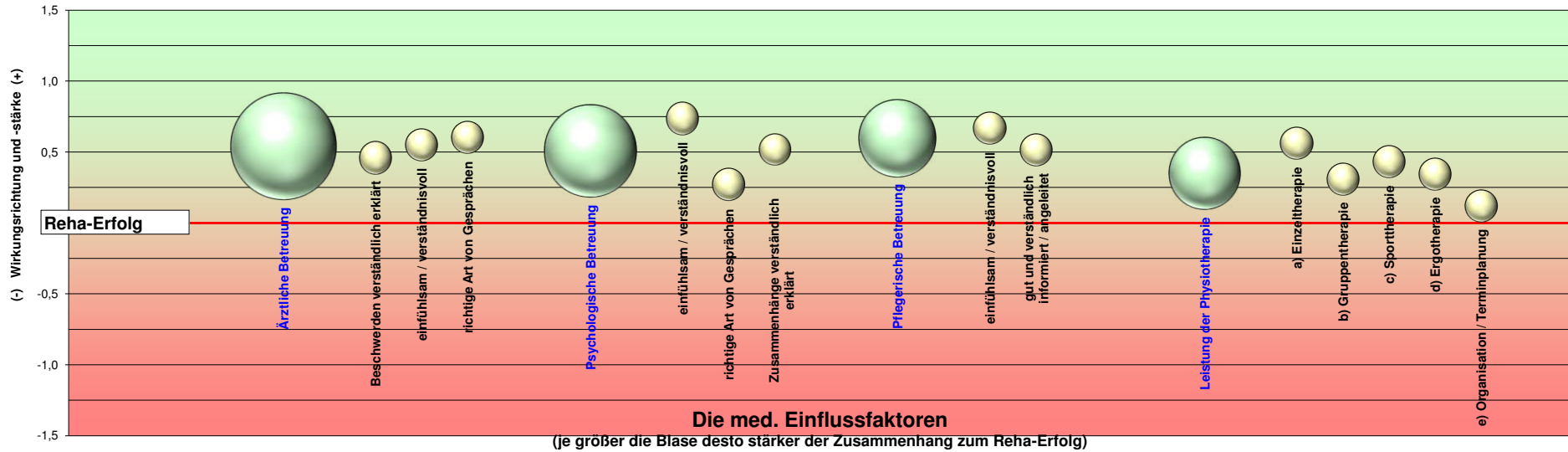
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



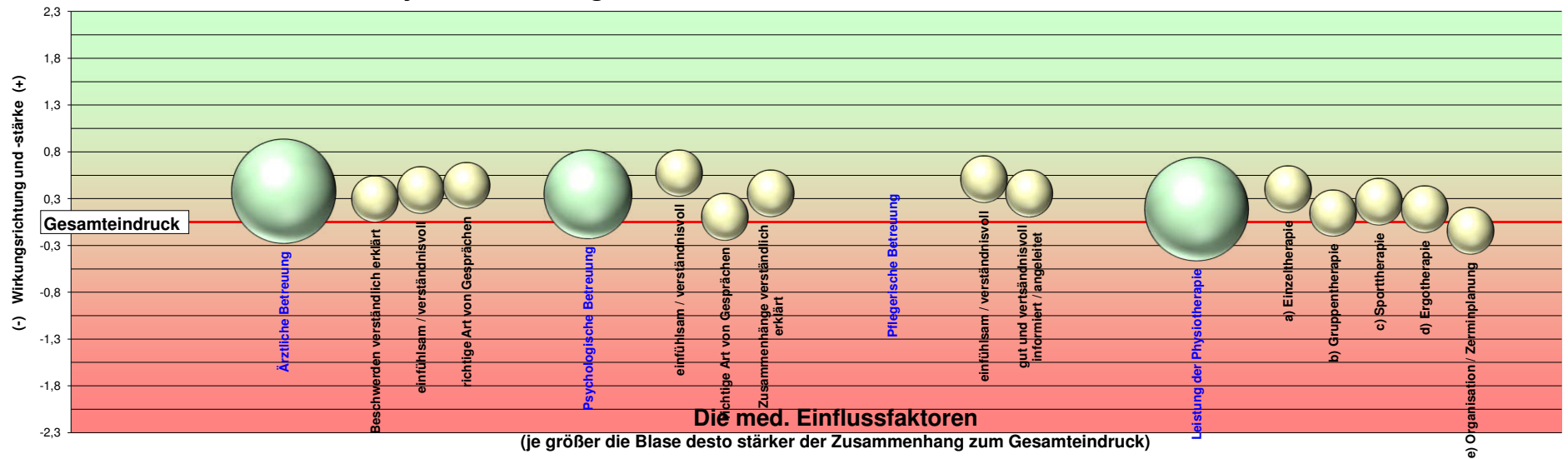
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



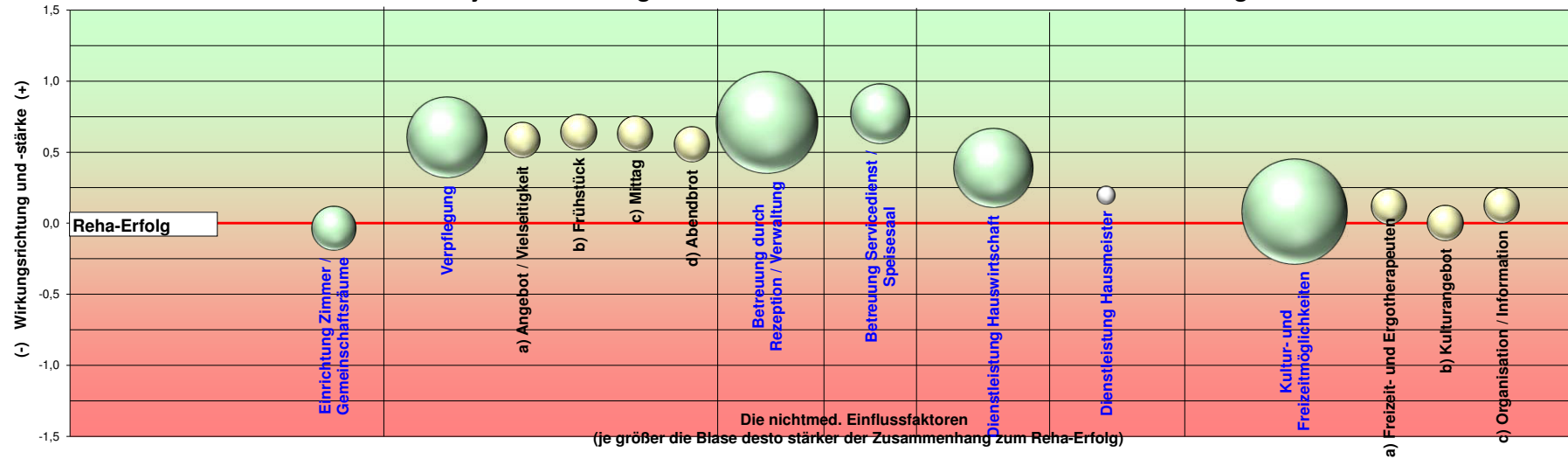
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



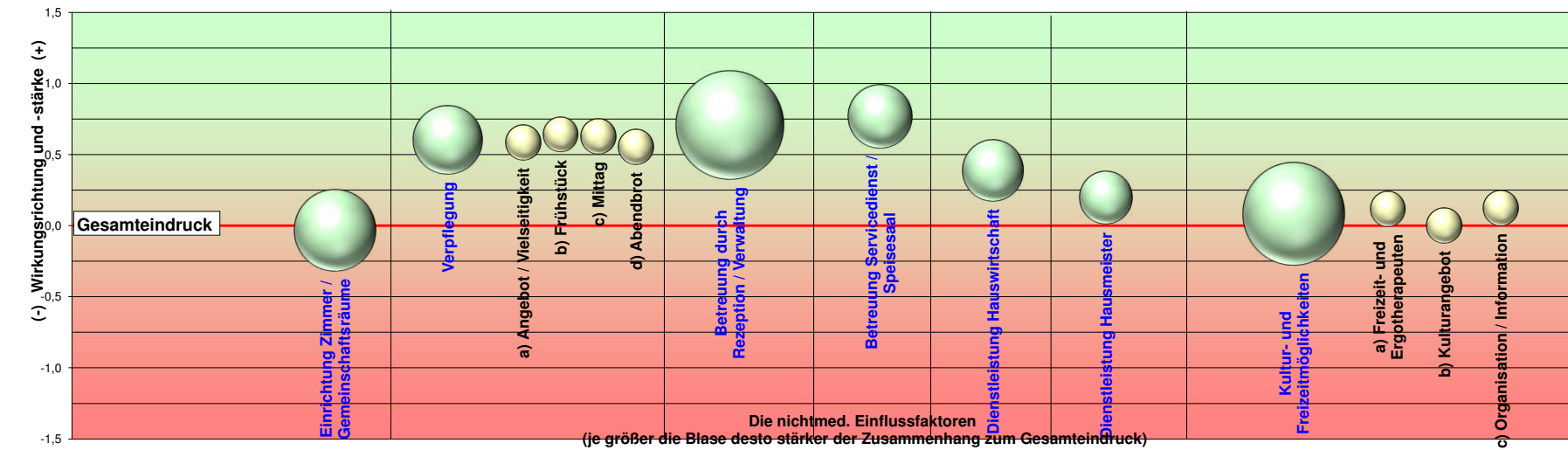
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



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 März 14

Toleranz +/- 0,05

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

Asses Güst

Danke ?
o

Eine sehr freundliche, nette Atmosphäre; jeder Therapeut bemüht sich um eine ausgeglichene Zustand - wer Ruhe braucht, bekommt sie in dieser Klinik.

Der Grund, daß ich in die Reha-Klinik kam, ist allerdings nicht gefunden/gelöst, es ist eher noch schlimmer geworden.

Unterschiedliche Einschätzungen der Therapeuten und Ärzte auf Grund von mangelnde Kenntnis meines Krankheitsbildes (Schlaflosigkeit) hat dazu geführt, daß der Chefarzt, der mich zwei Male ~~45~~ 60 Minuten gesprochen hat, entgegen der Mehrheit seiner Kollegen (die ich jeweils danach gefragt habe) entschieden hat, daß ich trotz Verschlechterung meines Krankheitsbildes wieder voll leistungsfähig sein soll, obwohl ich in den letzten 1 1/2 Jahre nicht einmal in der Lage war 24 Std./Woche arbeiten zu können!

Bin bequem, sonst kein Problem!

Leider hatte ich zu viele Wechsel bei der psychologischen Betreuung.

Therapieraum 001 ist absolut ungeeignet zur Entspannungstherapie.

Die Ferasekgebühr ist viel zu hoch.