

persönlich / vertraulich



Auswertung der Patientenbefragungen

März 2018

Klinik Tecklenburger Land
Fachklinik für Psychosomatik und onkologische Nachsorge

Datenmaterial

Bewertung Patientenfragebögen

statistische Angaben

Anzahl der Fragebögen für Auswertung	125
nutzbare Fragebögen	120
davon Fragebögen Psychosomatik	67
davon Fragebögen Onkologie	53
keine Zuordnung	5

ausgegebene Fragebögen	168
Rücklaufquote	74%

Fragebögen nach Trägern

Anzahl K (Krankenkasse)	7
Anzahl B (Rentenversicherung Bund)	0
Anzahl SO (Sonsige)	4
Anzahl P (Private Versicherung)	1
Anzahl R (Rentenversicherung Land)	104
Anzahl S (Selbstzahler)	0

Klinik Tecklenburger Land
Bewertung Patientenfragebögen

Fragebögen	120
------------	-----

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten			
Nr.	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	den Rehabilitationserfolg	2,36	41		
1.2	Gesamteindruck			2,17	7
	a) der Klinik?	2,07	32		
	b) des Klinikumfeldes?	2,27	40		
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,46	43		
1.4	Verpflegung			1,42	1
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,46	5		
	b) Frühstück?	1,40	3		
	c) Mittag?	1,37	2		
	d) Abendessen?	1,46	6		
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung			1,98	5
	a) Einzeltherapie?	1,77	19		
	b) Gruppentherapie?	2,00	29		
	c) Sporttherapie?	1,85	23		
	d) Organisation und Terminplanung	2,27	39		
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	2,02	30		
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	1,93	27		
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	1,84	22		
1.9	die Leistung der Logopäden?	1,66	14		
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	2,10	34		
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion, Blutentn)	1,69	15		
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	1,50	9		
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	1,64	13		
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1,32	1		
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	1,79	20		
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	1,82	21		
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?			2,16	6
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	2,10	33		
	b) Kulturangebot?	2,22	38		
	c) Organisation/ Information?	2,15	36		
2.	Ärztliche Betreuung			1,57	3
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,52	10		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,48	8		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,55	12		
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	1,74	17		
3.	Psychologische Betreuung			1,70	4
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,43	4		
3.2	Gespräche waren hilfreich	1,91	26		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,74	18		
4.	Pflegerische Betreuung			1,50	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,53	11		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,47	7		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Organisation war gut	1,87	24		
5.2.	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,69	16		
6.	Allgemeine Angaben zur Rehabilitation				
6.2	richtige Klinik ausgesucht	2,02	31		
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	1,99	28		
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	2,13	35		
6.5	Bewertung der Beratungen	1,89	25		
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,19	37		
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	2,38	42		

Klinik Tecklenburger Land

Bewertung Patientenfragebögen

Fragebögen	67
------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Psychosomatik			
Nr.	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	den Rehabilitationserfolg	2,52	43		
1.2	Gesamteindruck			2,09	7
	a) der Klinik?	2,00	26		
	b) des Klinikumfeldes?	2,19	38		
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,49	41		
1.4	Verpflegung			1,32	1
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,30	2		
	b) Frühstück?	1,29	1		
	c) Mittag?	1,32	4		
	d) Abendessen?	1,35	5		
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung			2,04	5
	a) Einzeltherapie?	1,90	23		
	b) Gruppentherapie?	2,11	32		
	c) Sporttherapie?	1,88	21		
	d) Organisation und Terminplanung	2,27	39		
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	2,11	34		
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	2,10	31		
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	1,85	19		
1.9	die Leistung der Logopäden?	1,71	17		
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	2,16	36		
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion, Blutentn)	1,67	15		
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	1,41	6		
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	1,61	10		
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1,31	3		
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	1,67	13		
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	1,86	20		
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?			2,06	6
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	2,04	29		
	b) Kulturangebot?	2,11	33		
	c) Organisation/ Information?	2,04	28		
2.	Ärztliche Betreuung			1,69	3
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,62	11		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,57	8		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,66	12		
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	1,91	24		
3.	Psychologische Betreuung			1,73	4
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,53	7		
3.2	Gespräche waren hilfreich	1,89	22		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,78	18		
4.	Pflegerische Betreuung			1,64	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,68	16		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,59	9		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Organisation war gut	1,93	25		
5.2.	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,67	14		
6.	Allgemeine Angaben zur Rehabilitation				
6.2	richtige Klinik ausgesucht	2,18	37		
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	2,08	30		
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	2,16	35		
6.5	Bewertung der Beratungen	2,00	26		
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,32	40		
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	2,51	42		

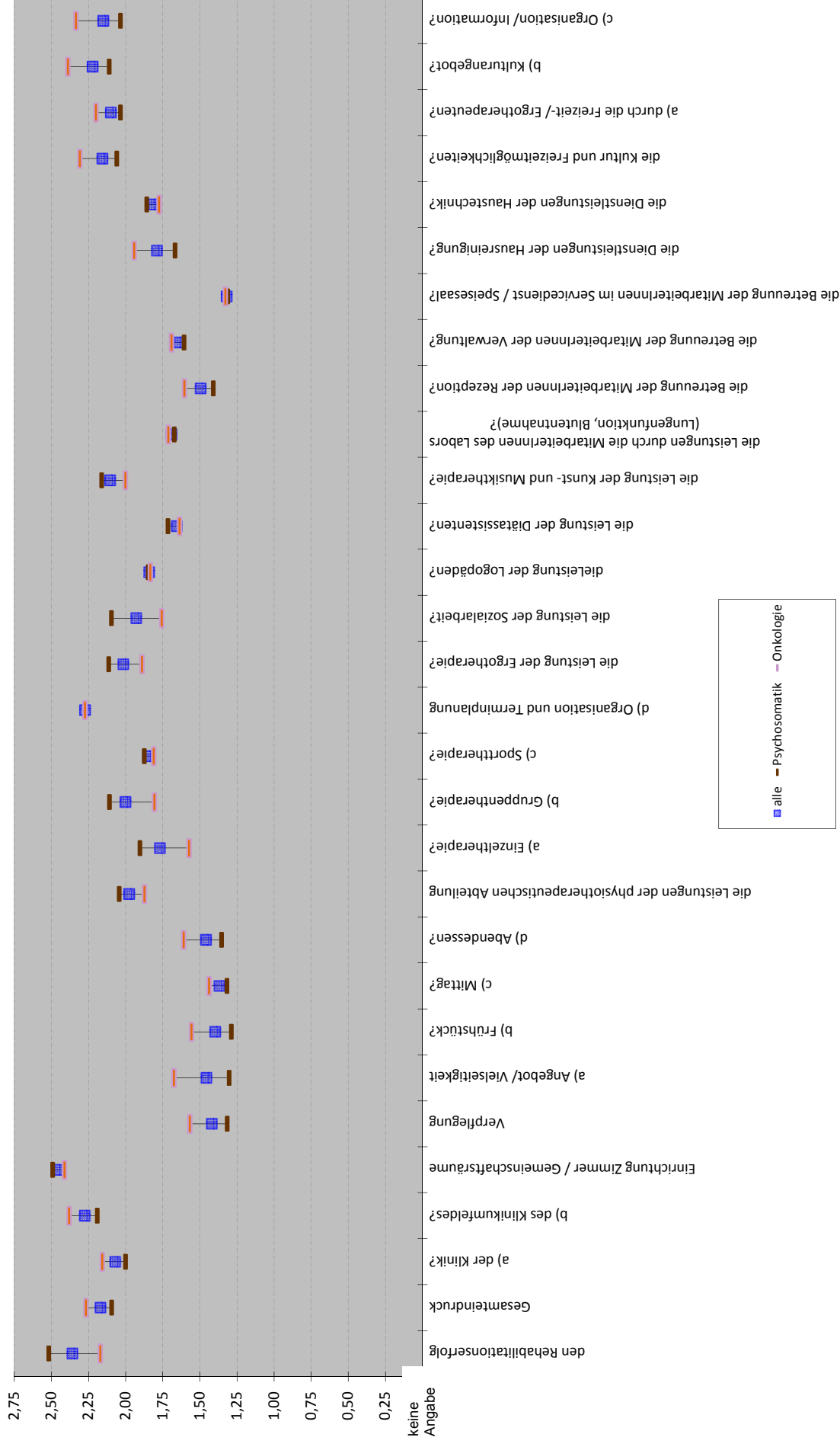
Klinik Tecklenburger Land

Bewertung Patientenfragebögen

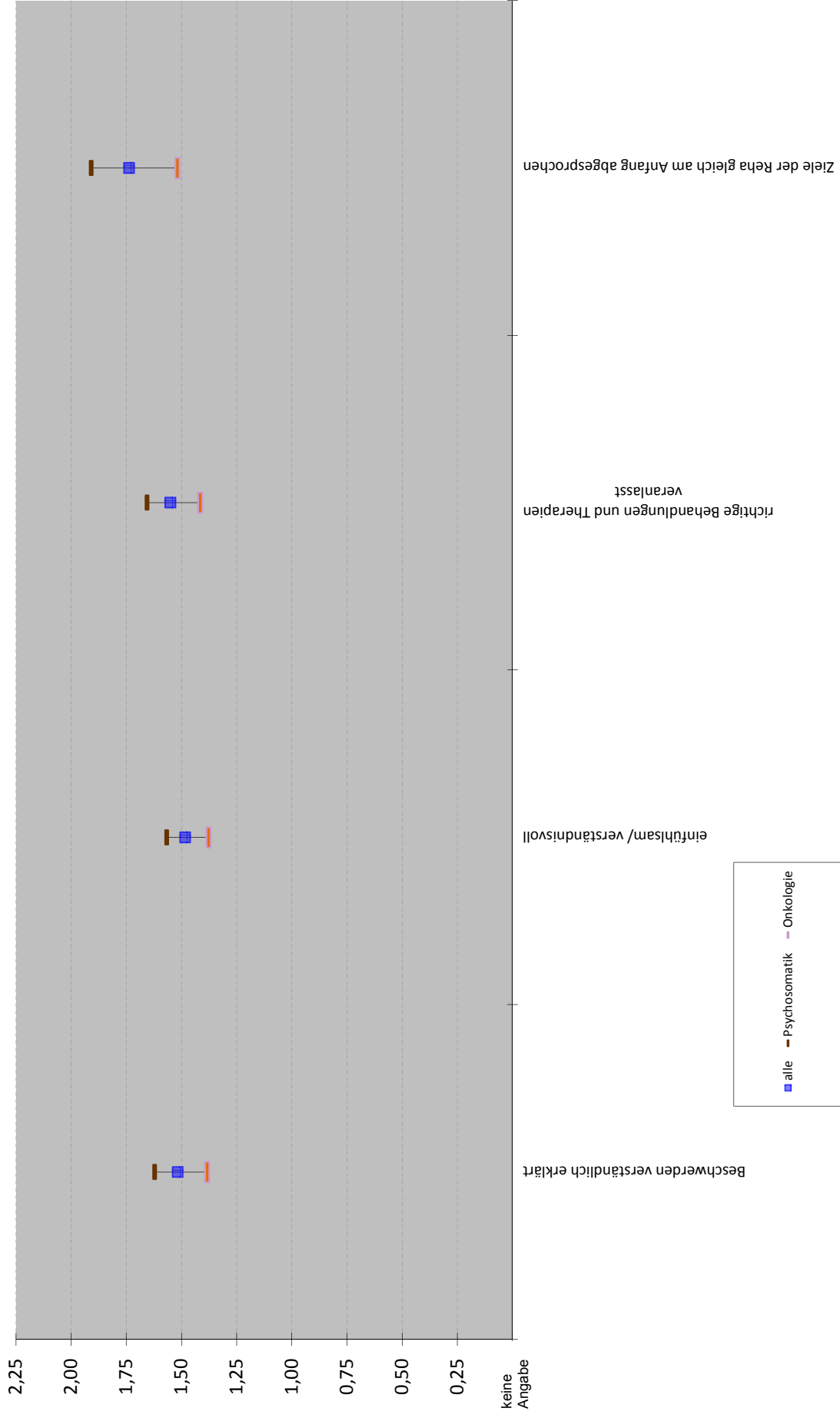
Fragebögen	53
------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Onkologie			
Nr.	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	den Rehabilitationserfolg	2,17	36		
1.2	Gesamteindruck			2,27	6
	a) der Klinik?	2,16	35		
	b) des Klinikumfeldes?	2,38	41		
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,41	43		
1.4	Verpflegung			1,57	3
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,67	16		
	b) Frühstück?	1,56	10		
	c) Mittag?	1,44	8		
	d) Abendessen?	1,61	13		
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung			1,87	5
	a) Einzeltherapie?	1,57	11		
	b) Gruppentherapie?	1,81	25		
	c) Sporttherapie?	1,81	26		
	d) Organisation und Terminplanung	2,27	39		
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	1,89	29		
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	1,76	21		
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	1,83	27		
1.9	die Leistung der Logopäden?	1,64	15		
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	2,00	32		
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion, Blutentn)	1,71	18		
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	1,60	12		
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	1,69	17		
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1,33	4		
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	1,94	30		
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	1,77	22		
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?			2,31	7
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	2,20	37		
	b) Kulturangebot?	2,39	42		
	c) Organisation/ Information?	2,33	40		
2.	Ärztliche Betreuung			1,42	2
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,38	6		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,38	5		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,42	7		
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	1,52	9		
3.	Psychologische Betreuung			1,60	4
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,17	1		
3.2	Gespräche waren hilfreich	1,96	31		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,63	14		
4.	Pflegerische Betreuung			1,31	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,32	3		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,30	2		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Organisation war gut	1,79	23		
5.2.	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,73	19		
6.	Allgemeine Angaben zur Rehabilitation				
6.2	richtige Klinik ausgesucht	1,80	24		
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	1,89	28		
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	2,10	34		
6.5	Bewertung der Beratungen	1,74	20		
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,02	33		
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	2,22	38		

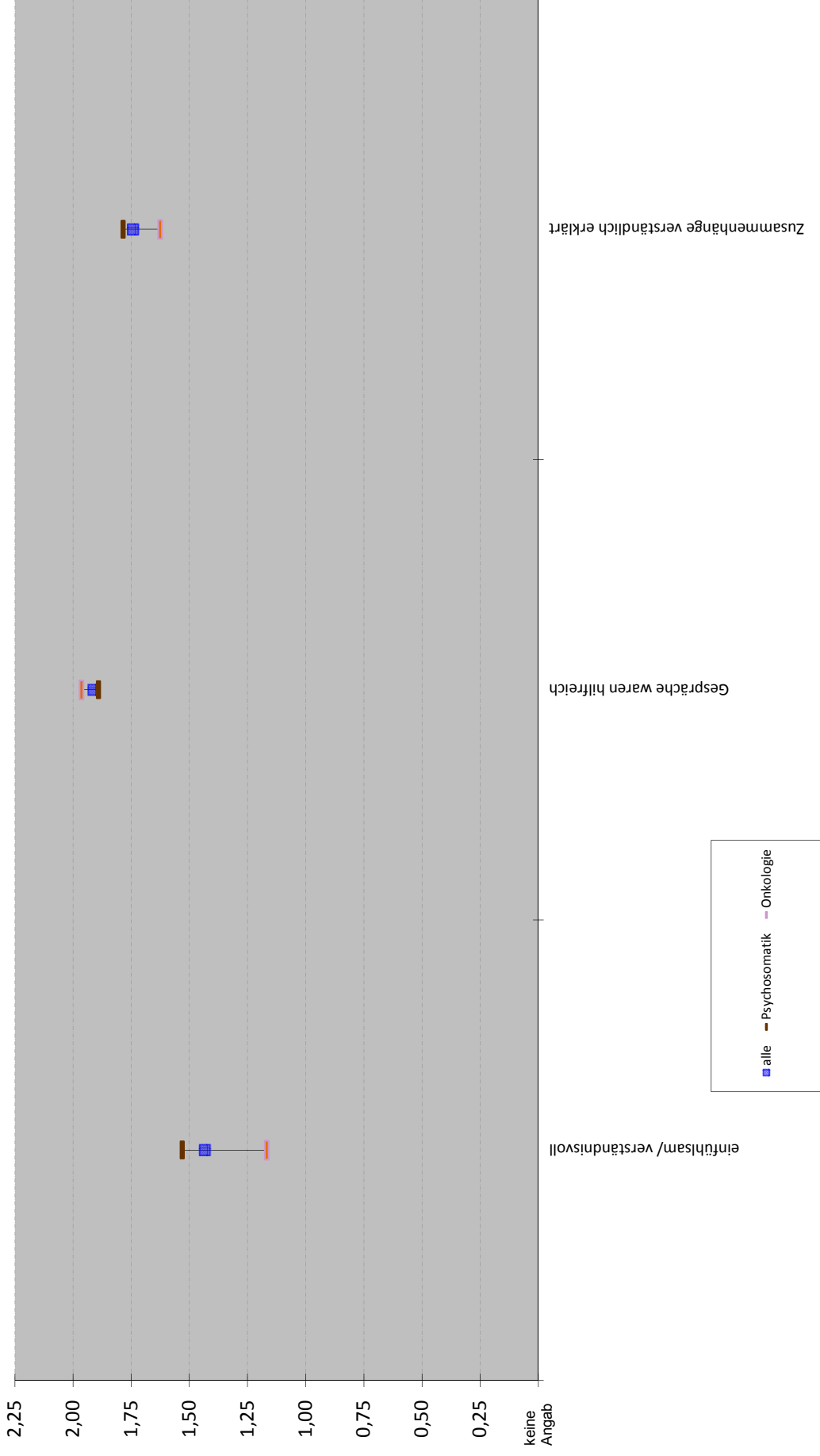
Durchschnittsnoten der Indikationen - Fragen zum Aufenthalt



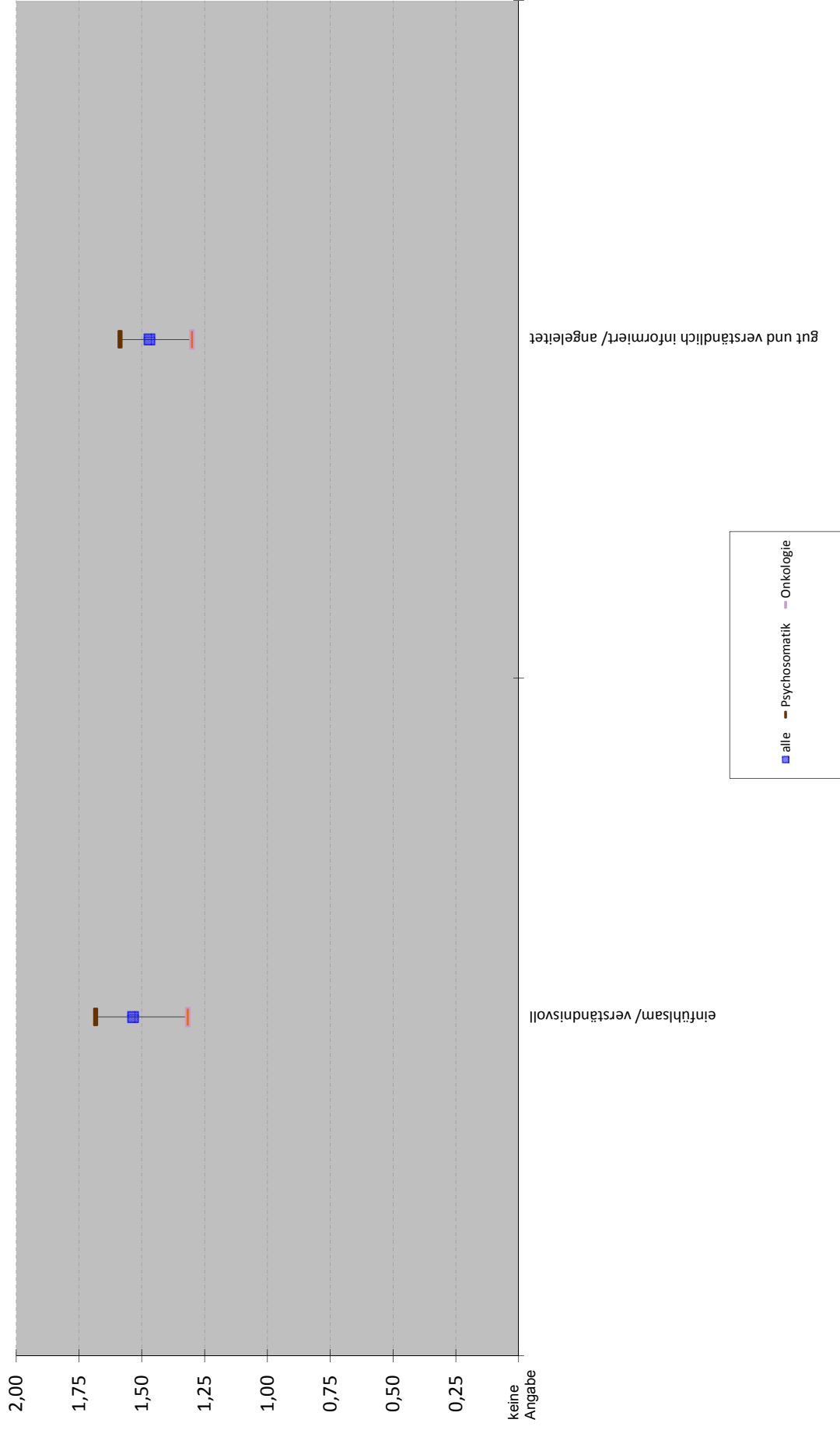
Durchschnittsnoten der Indikationen - Ärztliche Betreuung



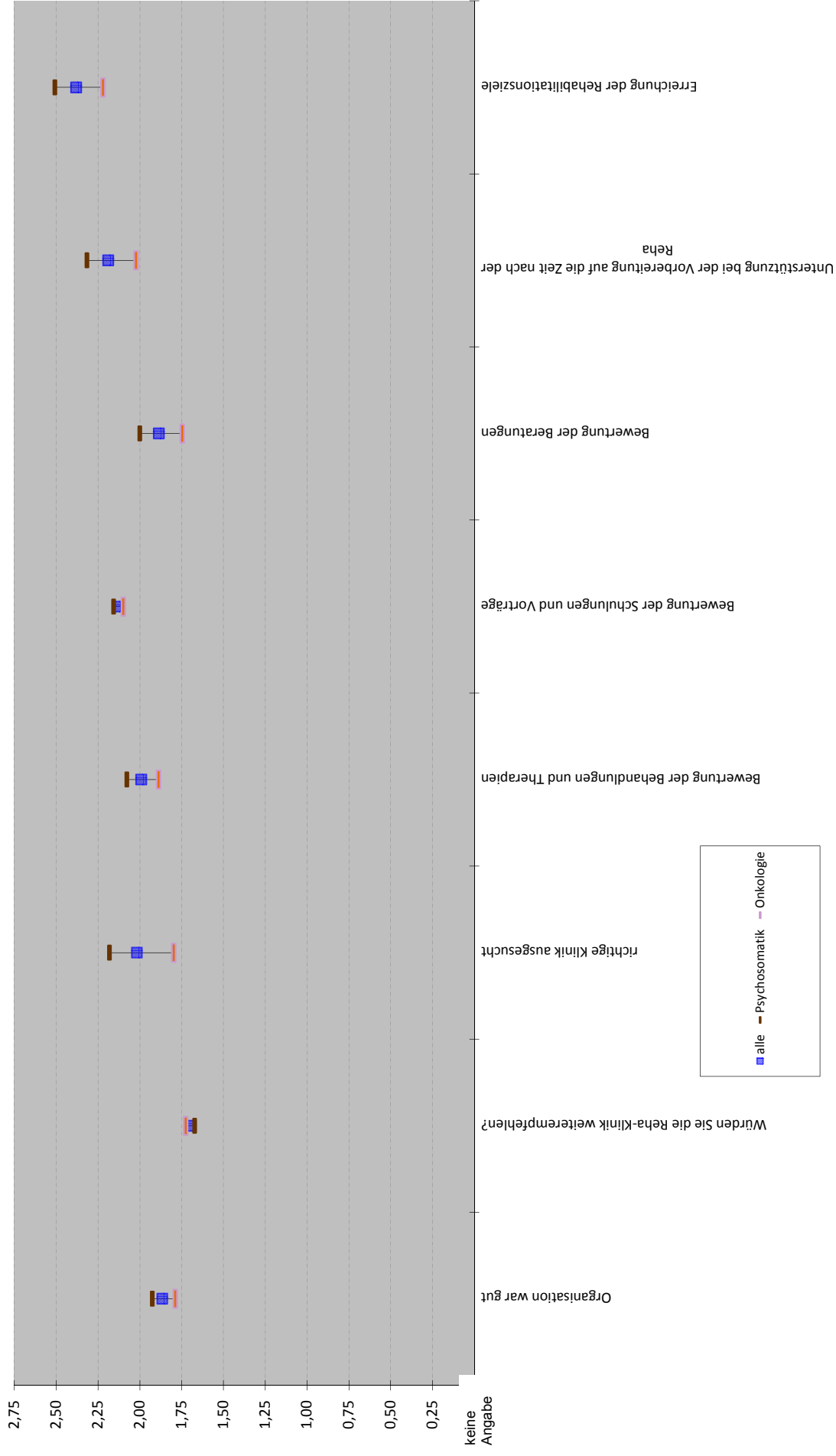
Durchschnittsnoten der Indikationen - Psychologische Betreuung



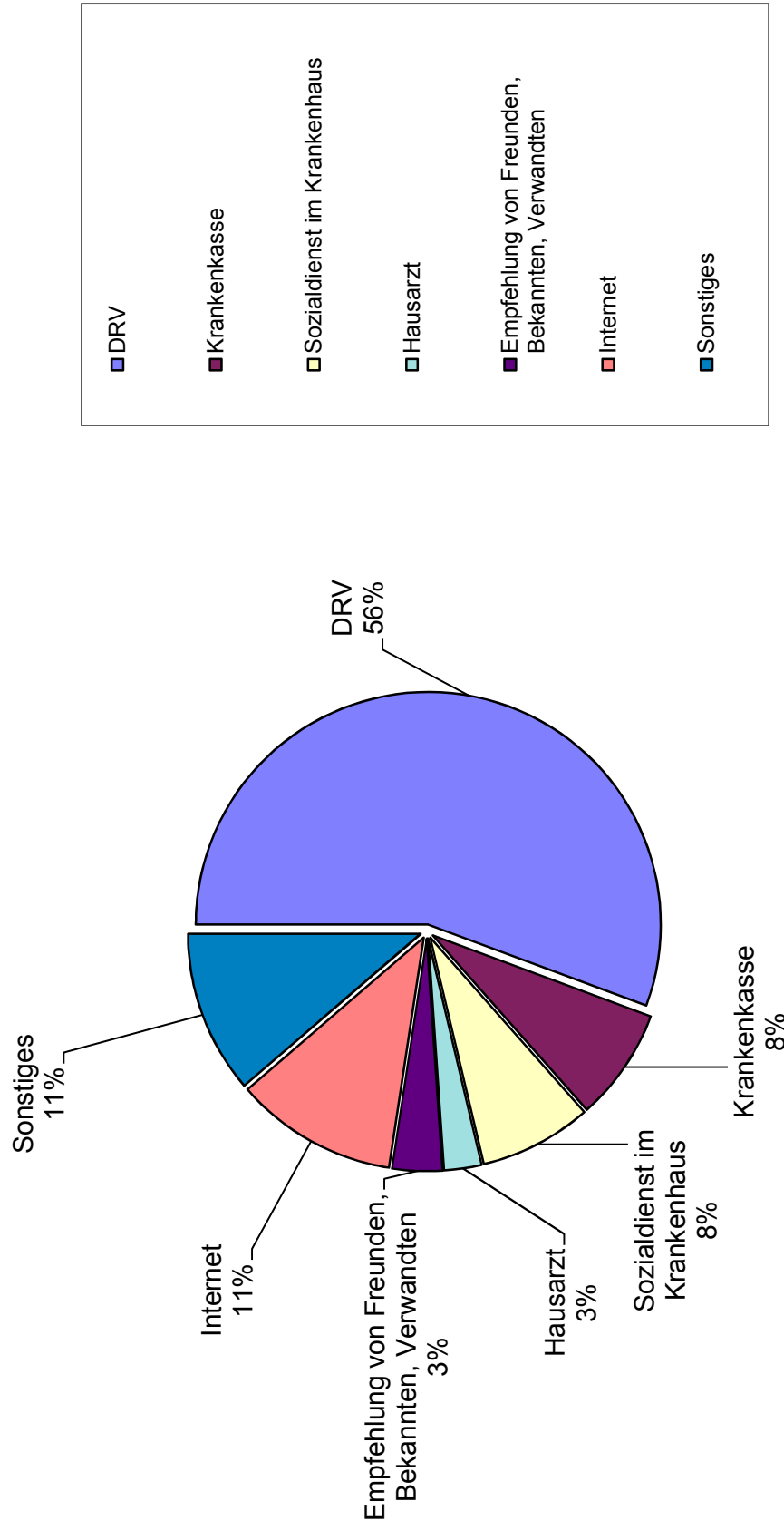
Durchschnittsnoten der Indikationen - Pflegerische Betreuung



Durchschnittsnoten der Indikationen - Allgemeine und Spezielle Fragen



Wie sind Sie auf die Klinik Tecklenburger Land aufmerksam geworden?



Rangvergleich der Indikationen

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten		Fachrichtungen			
				Psychosomatik		Onkologie	
Nr.	Fragekomplexe	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang
1. Fragen zum Aufenthalt							
1.1	den Rehabilitationserfolg	41		43		36	
1.2	Gesamteindruck		7		7		6
	a) der Klinik?	32		26		35	
	b) des Klinikumfeldes?	40		38		41	
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	43		41		43	
1.4	Verpflegung		1		1		3
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	5		2		16	
	b) Frühstück?	3		1		10	
	c) Mittag?	2		4		8	
	d) Abendessen?	6		5		13	
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung		5		5		5
	a) Einzeltherapie?	19		23		11	
	b) Gruppentherapie?	29		32		25	
	c) Sporttherapie?	23		21		26	
	d) Organisation und Terminplanung	39		39		39	
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	30		34		29	
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	27		31		21	
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	22		19		27	
1.9	die Leistung der Logopäden?	14		17		15	
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	34		36		32	
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion)	15		15		18	
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	9		6		12	
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	13		10		17	
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1		3		4	
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	20		13		30	
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	21		20		22	
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?		6		6		7
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	33		29		37	
	b) Kulturangebot?	38		33		42	
	c) Organisation/ Information?	36		28		40	
2. Ärztliche Betreuung							
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	10		11		6	
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	8		8		5	
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	12		12		7	
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	17		24		9	
3. Psychologische Betreuung							
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	4		7		1	
3.2	Gespräche waren hilfreich	26		22		31	
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	18		18		14	
4. Pflegerische Betreuung							
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	11		16		3	
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	7		9		2	
5. Allgemeine Fragen							
5.1	Organisation war gut	24		25		23	
5.2.	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	16		14		19	
6. Allgemeine Angaben zur Rehabilitation							
6.2	richtige Klinik ausgesucht	31		37		24	
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	28		30		28	
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	35		35		34	
6.5	Bewertung der Beratungen	25		26		20	
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	37		40		33	
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	42		42		38	

Notenspiegel der Indikationen

Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtungen					
		alle Patienten		Psychosomatik		Onkologie	
Nr.	Fragekomplexe	Ø Note	gew. Ø Note	Ø Note	gew. Ø Note	Ø Note	gew. Ø Note
1.	Fragen zum Aufenthalt						
1.1	den Rehabilitationserfolg	2,36		2,52		2,17	
1.2	Gesamteindruck		2,17		2,09		2,27
	a) der Klinik?	2,07		2,00		2,16	
	b) des Klinikumfeldes?	2,27		2,19		2,38	
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,46		2,49		2,41	
1.4	Verpflegung		1,42		1,32		1,57
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,46		1,30		1,67	
	b) Frühstück?	1,40		1,29		1,56	
	c) Mittag?	1,37		1,32		1,44	
	d) Abendessen?	1,46		1,35		1,61	
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung		1,98		2,04		1,87
	a) Einzeltherapie?	1,77		1,90		1,57	
	b) Gruppentherapie?	2,00		2,11		1,81	
	c) Sporttherapie?	1,85		1,88		1,81	
	d) Organisation und Terminplanung	2,27		2,27		2,27	
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	2,02		2,11		1,89	
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	1,93		2,10		1,76	
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	1,84		1,85		1,83	
1.9	die Leistung der Logopäden?	1,66		1,71		1,64	
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	2,10		2,16		2,00	
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion)	1,69		1,67		1,71	
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	1,50		1,41		1,60	
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	1,64		1,61		1,69	
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1,32		1,31		1,33	
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	1,79		1,67		1,94	
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	1,82		1,86		1,77	
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?		2,16		2,06		2,31
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	2,10		2,04		2,20	
	b) Kulturangebot?	2,22		2,11		2,39	
	c) Organisation/ Information?	2,15		2,04		2,33	
2.	Ärztliche Betreuung		1,57		1,69		1,42
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,52		1,62		1,38	
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,48		1,57		1,38	
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,55		1,66		1,42	
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	1,74		1,91		1,52	
3.	Psychologische Betreuung		1,70		1,73		1,60
3.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,43		1,53		1,17	
3.2	Gespräche waren hilfreich	1,91		1,89		1,96	
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,74		1,78		1,63	
4.	Pflegerische Betreuung		1,50		1,64		1,31
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,53		1,68		1,32	
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,47		1,59		1,30	
5.	Allgemeine Fragen						
5.1	Organisation war gut	1,87		1,93		1,79	
5.2	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,69		1,67		1,73	
6.	Allgemeine Angaben zur Rehabilitation						
6.2	richtige Klinik ausgesucht	2,02		2,18		1,80	
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	1,99		2,08		1,89	
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	2,13		2,16		2,10	
6.5	Bewertung der Beratungen	1,89		2,00		1,74	
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,19		2,32		2,02	
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	2,38		2,51		2,22	

persönlich / vertraulich

Klinik Tecklenburger Land
März 18

Tendenzen der Ergebnisse der Patientenbefragung



KLINIK
TECKLENBURGER LAND

Wissen

Interdisziplinäre Zusammenarbeit
Verbesserung der Versorgung
Verschärfung der Qualitätsanforderungen

Tecklenburger Land
Menschen dient.

Frage	Okt 17		Nov 17		Dez 17		Jan 18		Feb 18		März 18		Ø der Vormonate		Abweichung zum Ø der Vormonate		Tendenz		
	Psychrommetrik	Umfrage	Psychrommetrik	Umfrage	Psychrommetrik	Umfrage	Psychrommetrik	Umfrage	Psychrommetrik	Umfrage	Psychrommetrik	Umfrage	Psychrommetrik	Umfrage	Psychrommetrik	Umfrage			
1. Fragen zum Aufenthalt																			
1.1. Bei Reha/Erholungsurlaub																			
1.2. Gesamteindruck	2,27	2,22	2,21	2,16	2,09	2,01	1,92	2,05	2,17	2,19	2,08	2,17	2,19	2,08	-0,33	47	-0,09	19	
a) der Klinik?	2,07	2,28	2,16	1,95	1,95	2,01	1,96	1,94	2,09	2,01	1,96	2,09	2,01	1,96	-0,13	27	-0,21	38	
b) des Klinikumfeldes?	2,10	2,38	2,25	1,91	2,04	2,09	2,21	2,10	2,08	2,19	2,38	2,19	2,08	2,19	-0,11	22	-0,24	40	
1.3. Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,44	2,29	2,33	2,33	2,32	2,00	2,14	2,44	2,28	2,49	2,41	2,29	2,27	2,27	-0,20	42	-0,14	25	
1.4. Verpflegung	1,47	1,40	1,35	1,33	1,36	1,37	1,44	1,27	1,35	1,32	1,40	1,32	1,40	1,32	0,04	4	-0,16	28	
a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,48	1,44	1,36	1,48	1,35	1,41	1,33	1,50	1,29	1,33	1,67	1,36	1,43	1,36	1,43	0,06	3	-0,24	41
b) Frühstück?	1,39	1,38	1,30	1,43	1,27	1,30	1,31	1,38	1,25	1,30	1,56	1,30	1,36	1,30	0,02	5	-0,20	36	
c) Mittag?	1,48	1,37	1,32	1,54	1,35	1,36	1,27	1,41	1,20	1,39	1,44	1,32	1,41	1,32	0,01	8	-0,02	13	
d) Abendessen?	1,52	1,40	1,45	1,35	1,36	1,58	1,46	1,33	1,35	1,35	1,61	1,44	1,41	1,41	0,09	2	-0,20	34	
1.5. die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung	2,07	1,81	1,93	1,76	1,74	2,05	1,49	1,81	1,81	1,81	1,66	2,04	1,87	1,80	1,72	-0,14	29	-0,15	26
a) Einzeltherapie?	1,92	1,56	1,73	1,59	1,67	1,53	1,91	1,27	1,78	1,44	1,90	1,47	1,80	1,48	-0,10	21	-0,09	18	
b) Gruppentherapie?	2,00	1,85	1,75	1,98	1,72	1,65	2,26	1,45	1,92	1,71	2,11	1,81	1,93	1,73	-0,18	38	-0,08	17	
c) Sporttherapie?	2,00	1,75	1,73	1,92	1,76	1,82	1,87	1,44	1,52	1,60	1,88	1,71	1,71	1,71	-0,10	19	-0,10	21	
d) Organisation und Terminplanung	2,39	2,03	2,18	1,91	1,91	2,15	1,76	2,04	1,87	2,27	2,27	2,27	2,10	1,95	-0,17	36	-0,32	46	
1.6. die Leistung der Ergotherapie?	1,71	1,73	1,68	2,00	1,74	1,76	1,78	1,68	1,67	1,78	2,11	1,89	1,75	1,79	-0,36	49	-0,10	20	
1.7. die Leistung der Logopädie?	1,96	1,62	1,94	1,85	1,47	1,68	1,43	1,88	1,56	2,10	1,76	1,84	1,63	1,63	-0,25	45	-0,13	22	
1.8. die Leistung der Logopädie?	1,92	1,67	1,80	1,77	1,65	1,61	1,70	1,55	1,82	1,67	1,85	1,78	1,65	-0,07	17	-0,18	30		
1.9. die Leistung der Diätassistenten?	2,33	1,66	1,83	1,63	2,13	1,76	1,80	1,29	1,86	1,47	1,71	1,64	1,99	1,56	0,28	1	-0,07	16	
1.10. die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	2,00	1,79	1,71	1,96	1,66	1,65	1,86	1,91	1,67	1,86	1,76	1,62	1,63	-0,34	46	-0,17	29		
1.11. die Leistungen durch die Mitarbeiterinnen des Labors (Lungenfunktions, Blutentnahme)?	1,68	1,58	1,49	1,60	1,50	1,61	1,58	1,45	1,59	1,68	1,67	1,71	1,57	1,58	-0,10	20	-0,13	23	
1.12. die Betreuung der Mitarbeiterinnen der Rezeption?	1,44	1,41	1,39	1,42	1,35	1,34	1,45	1,32	1,47	1,39	1,41	1,60	1,42	1,38	0,01	7	-0,23	39	
1.13. die Betreuung der Mitarbeiterinnen der Verwaltung?	1,72	1,57	1,60	1,61	1,49	1,60	1,63	1,41	1,67	1,61	1,61	1,61	1,69	1,62	1,56	0,01	6	-0,13	24
1.14. die Betreuung der Mitarbeiterinnen im Serviceeinsatz/ Speisesaal?	1,35	1,30	1,29	1,42	1,26	1,24	1,27	1,17	1,31	1,20	1,31	1,33	1,30	1,26	-0,02	10	-0,06	15	
1.15. die Dienstleistungen der Hauswirtschaft?	1,56	1,66	1,62	1,66	1,60	1,52	1,53	1,57	1,62	1,62	1,63	1,42	1,62	1,61	-0,04	14	-0,33	47	
1.16. die Dienstleistungen der Hauswirtschaft?	1,70	1,71	1,94	1,92	1,75	2,03	1,95	1,73	1,62	1,42	1,86	1,77	1,79	1,76	-0,07	16	-0,01	11	
1.17. die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?	2,13	2,10	1,83	2,06	1,93	1,97	1,88	1,89	1,79	1,96	2,06	2,31	1,91	2,00	-0,15	32	-0,31	44	
a) durch die Freizeit/ Ergotherapeuten?	2,11	2,08	1,76	2,09	1,92	1,89	1,74	1,78	1,95	2,04	2,20	1,89	1,95	1,95	-0,14	30	-0,25	42	
b) Kulturangebot?	2,13	2,18	1,92	2,12	2,00	2,03	1,95	2,13	1,85	2,03	2,11	2,39	1,97	2,10	-0,14	28	-0,28	43	
c) Organisatorischer Informator?	2,16	2,08	1,82	1,98	1,84	1,97	1,79	1,81	1,76	1,91	2,04	2,33	1,97	1,95	-0,16	34	-0,36	49	
2. Ärztliche Betreuung	1,71	1,69	1,64	1,73	1,54	1,32	1,63	1,28	1,69	1,42	1,64	1,42	1,54	1,46	-0,05	15	0,04	4	
2.1. Beschwerden verständlich erklärt	1,70	1,62	1,51	1,67	1,46	1,27	1,65	1,24	1,70	1,28	1,62	1,38	1,59	1,41	-0,03	12	0,03	5	
2.2. einfühlendem verständnisvoll	1,58	1,57	1,53	1,66	1,51	1,22	1,57	1,28	1,64	1,28	1,64	1,39	1,57	1,39	0,00	9	0,01	7	
2.3. richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,70	1,63	1,64	1,68	1,52	1,36	1,64	1,31	1,64	1,38	1,66	1,42	1,63	1,47	-0,03	11	0,06	2	
2.4. Ziele der Reha gleich am Anfang abgeprochen	1,86	1,93	1,86	1,90	1,65	1,43	1,76	1,28	1,78	1,58	1,78	1,58	1,78	1,58	-0,13	25	0,04	3	
3. Psychologische Betreuung	1,69	1,50	1,44	1,63	1,49	1,20	1,76	1,44	1,79	1,28	1,73	1,60	1,62	1,40	-0,11	23	-0,20	32	
3.1. einfühlendem verständnisvoll	1,59	1,33	1,31	1,45	1,41	1,13	1,62	1,33	1,57	1,17	1,53	1,17	1,50	1,28	-0,03	13	0,12	1	
3.2. Gespräche waren hilfreich	1,81	1,65	1,47	1,65	1,52	1,25	1,93	1,56	1,96	1,41	1,89	1,96	1,73	1,59	-0,16	33	-0,48	50	
3.3. Zusammenhänge verständlich erklärt	1,67	1,51	1,53	1,81	1,54	1,22	1,73	1,44	1,74	1,16	1,78	1,63	1,64	1,43	-0,14	31	-0,20	35	
4. Pflegerische Betreuung	1,50	1,28	1,36	1,34	1,49	1,39	1,49	1,26	1,47	1,23	1,64	1,31	1,46	1,30	-0,18	37	-0,01	9	
4.1. einfühlendem verständnisvoll	1,48	1,29	1,38	1,32	1,49	1,35	1,49	1,24	1,46	1,26	1,68	1,32	1,46	1,29	-0,22	43	-0,02	14	
4.2. gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,51	1,27	1,35	1,37	1,49	1,43	1,48	1,27	1,47	1,20	1,59	1,30	1,46	1,31	-0,13	26	0,01	8	
5. Allgemeine Fragen																			
5.1. Organisation war gut	1,82	1,63	1,53	1,75	1,60	1,31	1,66	1,25	1,75	1,32	1,93	1,79	1,67	1,45	-0,25	46	-0,34	48	
5.2. Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,58	1,76	1,36	1,95	1,25	1,38	1,52	1,41	1,69	1,15	1,67	1,73	1,48	1,53	-0,19	41	-0,20	33	
6. Allgemeine Angaben zur Rehabilitation																			
6.2. richtige Klinik ausgesucht	1,92	2,24	1,73	2,30	1,68	1,76	1,87	1,46	1,91	1,32	2,18	1,80	1,62	1,81	-0,36	50	0,02	6	
6.3. Bewertung der Behandlungen und Therapien	2,00	1,83	1,61	1,73	1,77	1,68	1,89	1,21	1,95	1,40	2,08	1,89	1,85	1,57	-0,23	44	-0,31	45	
6.4. Bewertung der Schulungen und Vorträge	2,20	1,95	2,00	2,09	1,72	1,60	2,16	1,71	2,14	1,89	2,16	2,10	2,04	1,89	-0,11	24	-0,21	37	
6.5. Bewertung der Beratungen	1,93	1,88	1,70	1,93	1,54	1,62	1,92	1,56	1,94	1,61	1,72	1,81	1,72	1,61	-0,19	40	-0,02	12	
6.6. Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,32	2,16	2,18	2,41	1,94	1,61	2,37	1,64	2,38	1,93	2,32	2,02	2,24	2,01	-0,08	18	-0,01	10	
6.7. Erreichung der Rehabilitationsziele	2,24	2,23	2,13	2,38	2,20	1,98	2,44	2,02	2,59	2,02	2,51	2,22	2,32	2,07	-0,19	39	-0,15	27	