

persönlich / vertraulich



Auswertung der Patientenbefragungen

Mai 2015

Klinik Tecklenburger Land
Fachklinik für Psychosomatik und onkologische Nachsorge

Datenmaterial

Bewertung Patientenfragebögen

statistische Angaben

Anzahl der Fragebögen für Auswertung	115
nutzbare Fragebögen	108
davon Fragebögen Psychosomatik	43
davon Fragebögen Onkologie	65
keine Zuordnung	7

ausgegebene Fragebögen	163
Rücklaufquote	71%

Fragebögen nach Trägern

Anzahl K (Krankenkasse)	9
Anzahl B (Rentenversicherung Bund)	0
Anzahl SO (Sonsige)	0
Anzahl P (Private Versicherung)	3
Anzahl R (Rentenversicherung Land)	94
Anzahl S (Selbstzahler)	1

Klinik Tecklenburger Land

Bewertung Patientenfragebögen

Fragebögen	108
------------	-----

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten			
Nr.	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	den Rehabilitationserfolg	2,12	37		
1.2	Gesamteindruck			2,01	7
	a) der Klinik?	1,97	30		
	b) des Klinikumfeldes?	2,06	33		
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,36	42		
1.4	Verpflegung			1,68	4
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,69	17		
	b) Frühstück?	1,62	10		
	c) Mittag?	1,63	13		
	d) Abendessen?	1,79	23		
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung			2,01	6
	a) Einzeltherapie?	1,60	9		
	b) Gruppentherapie?	2,05	32		
	c) Sporttherapie?	1,94	26		
	d) Organisation und Terminplanung	2,39	43		
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	1,95	27		
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	1,99	31		
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	2,09	35		
1.9	die Leistung der Logopäden?	1,64	14		
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	1,97	29		
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion, Blutentr	1,66	15		
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	1,49	5		
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	1,68	16		
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1,33	2		
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	2,10	36		
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	2,23	39		
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?			1,86	5
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	2,06	34		
	b) Kulturangebot?	1,73	19		
	c) Organisation/ Information?	1,78	22		
2.	Arztliche Betreuung			1,58	3
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,57	7		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,55	6		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,59	8		
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	1,62	10		
3.	Psychologische Betreuung			1,53	2
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,27	1		
3.2	Gespräche waren hilfreich	1,69	18		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,63	12		
4.	Pflegerische Betreuung			1,45	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,45	3		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,45	4		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Organisation war gut	1,83	24		
5.2.	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,74	20		
6.	Allgemeine Angaben zur Rehabilitation				
6.2	richtige Klinik ausgesucht	1,75	21		
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	1,95	28		
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	2,13	38		
6.5	Bewertung der Beratungen	1,93	25		
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,30	41		
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	2,25	40		

Klinik Tecklenburger Land

Bewertung Patientenfragebögen

Fragebögen	43
------------	----

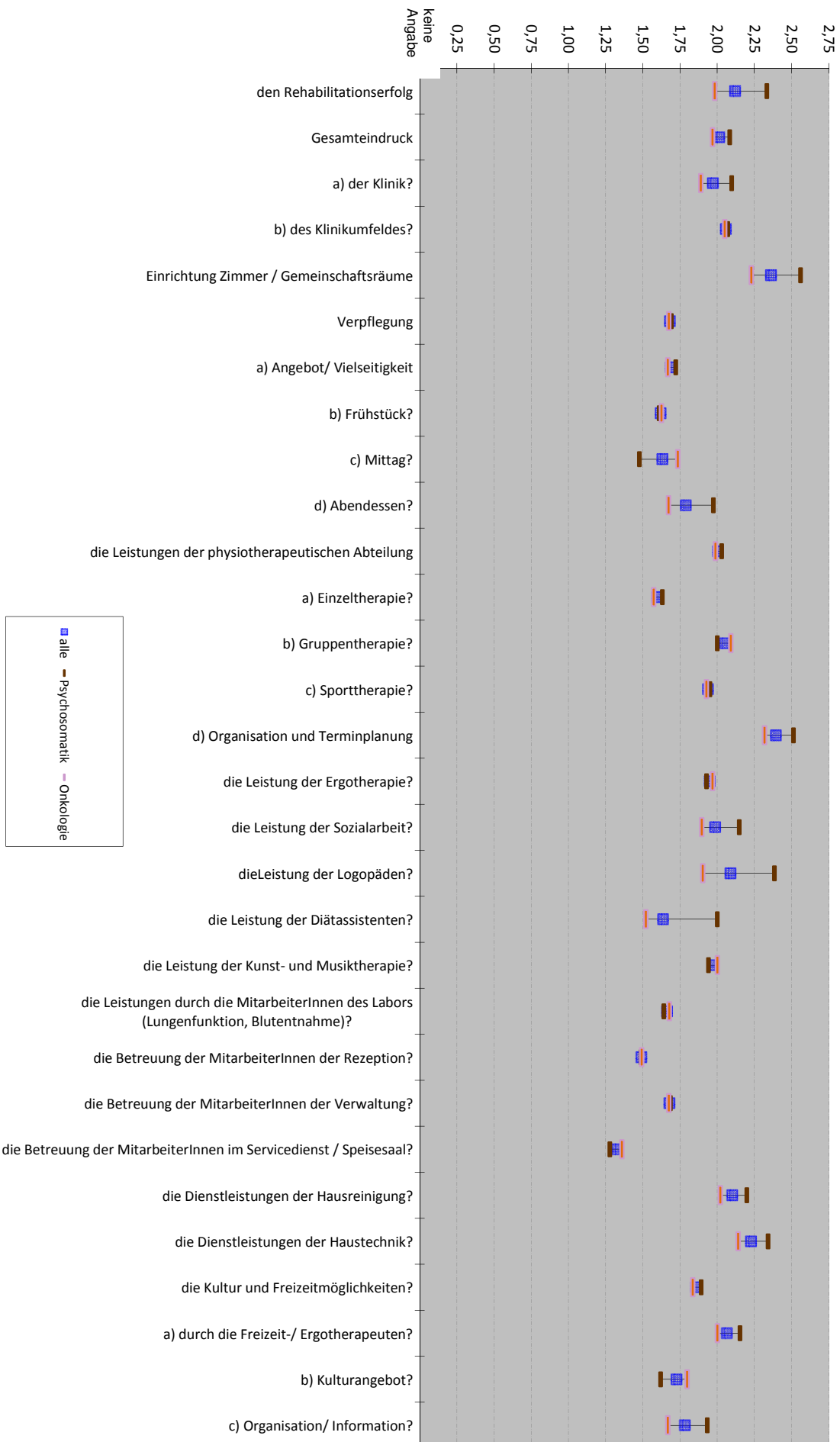
Auswertung Patientenfragebögen		Psychosomatik			
Nr.	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	den Rehabilitationserfolg	2,33	37		
1.2	Gesamteindruck			2,08	7
	a) der Klinik?	2,10	31		
	b) des Klinikumfeldes?	2,07	30		
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,56	43		
1.4	Verpflegung			1,69	3
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,72	15		
	b) Frühstück?	1,61	6		
	c) Mittag?	1,48	3		
	d) Abendessen?	1,98	24		
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung			2,03	6
	a) Einzeltherapie?	1,63	9		
	b) Gruppentherapie?	2,00	25		
	c) Sporttherapie?	1,95	22		
	d) Organisation und Terminplanung	2,51	42		
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	1,93	19		
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	2,15	33		
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	2,38	40		
1.9	die Leistung der Logopäden?	2,00	25		
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	1,94	21		
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion, Blutentr	1,64	11		
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	1,49	4		
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	1,69	13		
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1,28	2		
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	2,20	35		
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	2,34	38		
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?			1,89	5
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	2,15	34		
	b) Kulturangebot?	1,62	7		
	c) Organisation/ Information?	1,93	20		
2.	Arztliche Betreuung			1,82	4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,95	22		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,85	17		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,80	16		
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	1,69	14		
3.	Psychologische Betreuung			1,44	1
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,12	1		
3.2	Gespräche waren hilfreich	1,59	5		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,63	8		
4.	Pflegerische Betreuung			1,65	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,67	12		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,64	10		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Organisation war gut	2,12	32		
5.2.	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,88	18		
6.	Allgemeine Angaben zur Rehabilitation				
6.2	richtige Klinik ausgesucht	2,00	25		
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	2,00	25		
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	2,35	39		
6.5	Bewertung der Beratungen	2,05	29		
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,43	41		
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	2,33	36		

Klinik Tecklenburger Land
Bewertung Patientenfragebögen

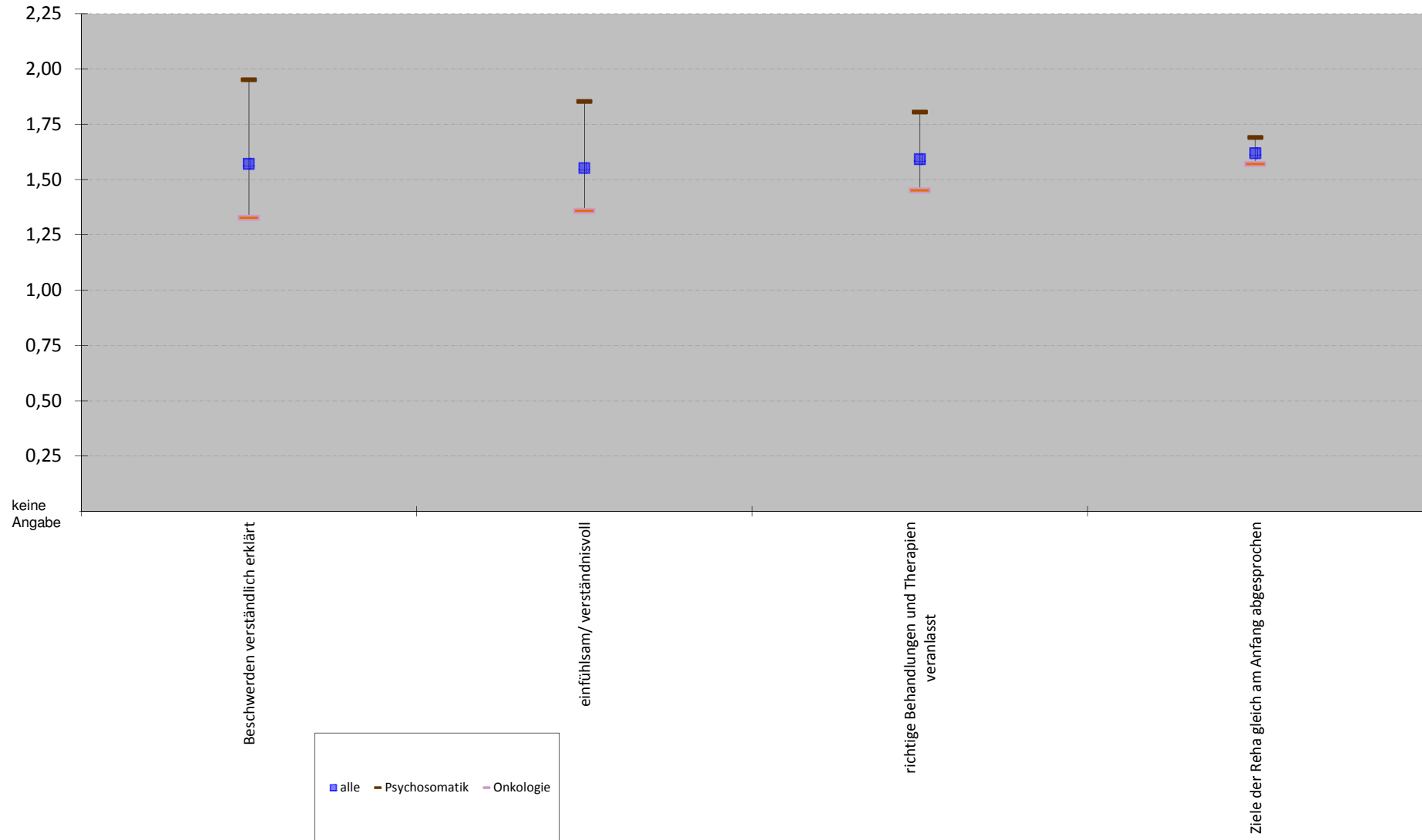
Fragebögen	65
------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Onkologie			
Nr.	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	den Rehabilitationserfolg	1,98	32		
1.2	Gesamteindruck			1,97	6
	a) der Klinik?	1,89	26		
	b) des Klinikumfeldes?	2,05	37		
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,23	42		
1.4	Verpflegung			1,67	4
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,67	17		
	b) Frühstück?	1,63	13		
	c) Mittag?	1,73	22		
	d) Abendessen?	1,67	19		
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung			1,99	7
	a) Einzeltherapie?	1,57	10		
	b) Gruppentherapie?	2,09	38		
	c) Sporttherapie?	1,93	30		
	d) Organisation und Terminplanung	2,32	43		
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	1,97	31		
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	1,90	27		
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	1,90	28		
1.9	die Leistung der Logopäden?	1,52	9		
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	2,00	34		
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion, Blutentr	1,68	21		
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	1,49	8		
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	1,67	20		
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1,36	4		
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	2,02	36		
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	2,14	39		
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?			1,83	5
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	2,00	34		
	b) Kulturangebot?	1,80	23		
	c) Organisation/ Information?	1,67	17		
2.	Arztliche Betreuung			1,43	2
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,33	3		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,36	4		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,45	6		
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	1,57	10		
3.	Psychologische Betreuung			1,66	3
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,48	7		
3.2	Gespräche waren hilfreich	1,84	24		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,63	14		
4.	Pflegerische Betreuung			1,30	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,29	1		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,32	2		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Organisation war gut	1,64	15		
5.2.	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,64	15		
6.	Allgemeine Angaben zur Rehabilitation				
6.2	richtige Klinik ausgesucht	1,59	12		
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	1,92	29		
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	1,98	33		
6.5	Bewertung der Beratungen	1,85	25		
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,21	41		
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	2,21	40		

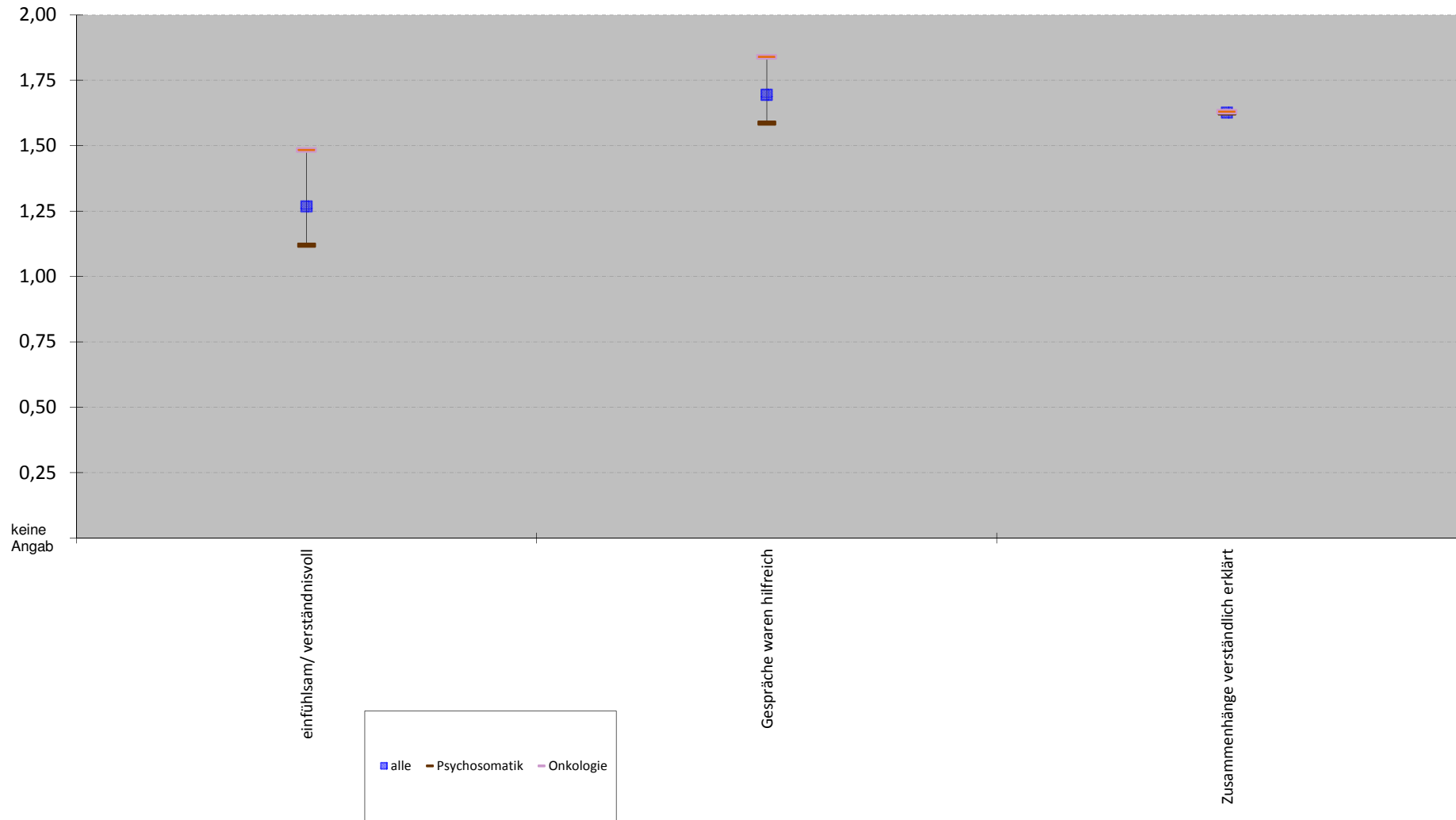
Durchschnittsnoten der Indikationen - Fragen zum Aufenthalt



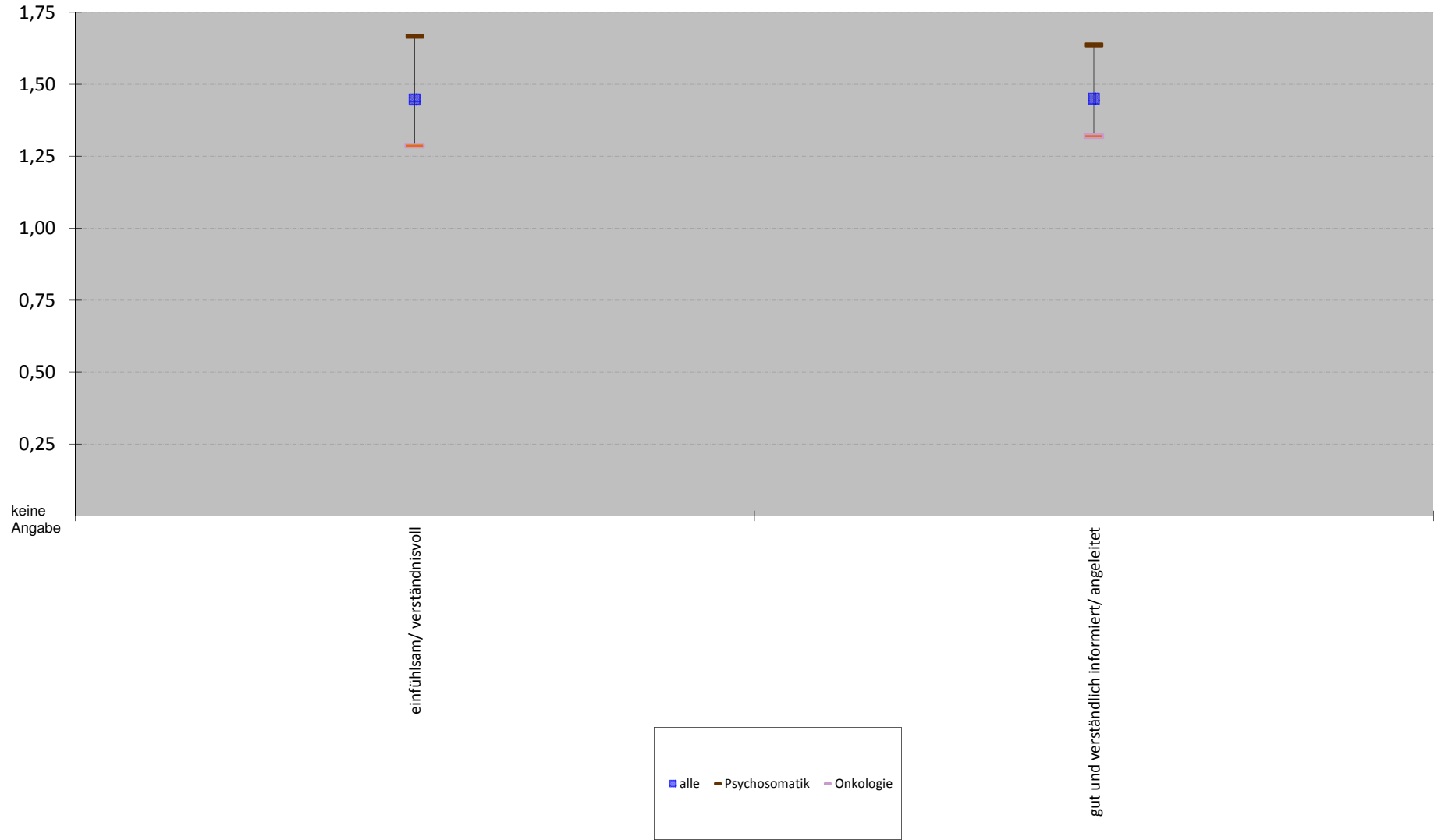
Durchschnittsnoten der Indikationen - Ärztliche Betreuung



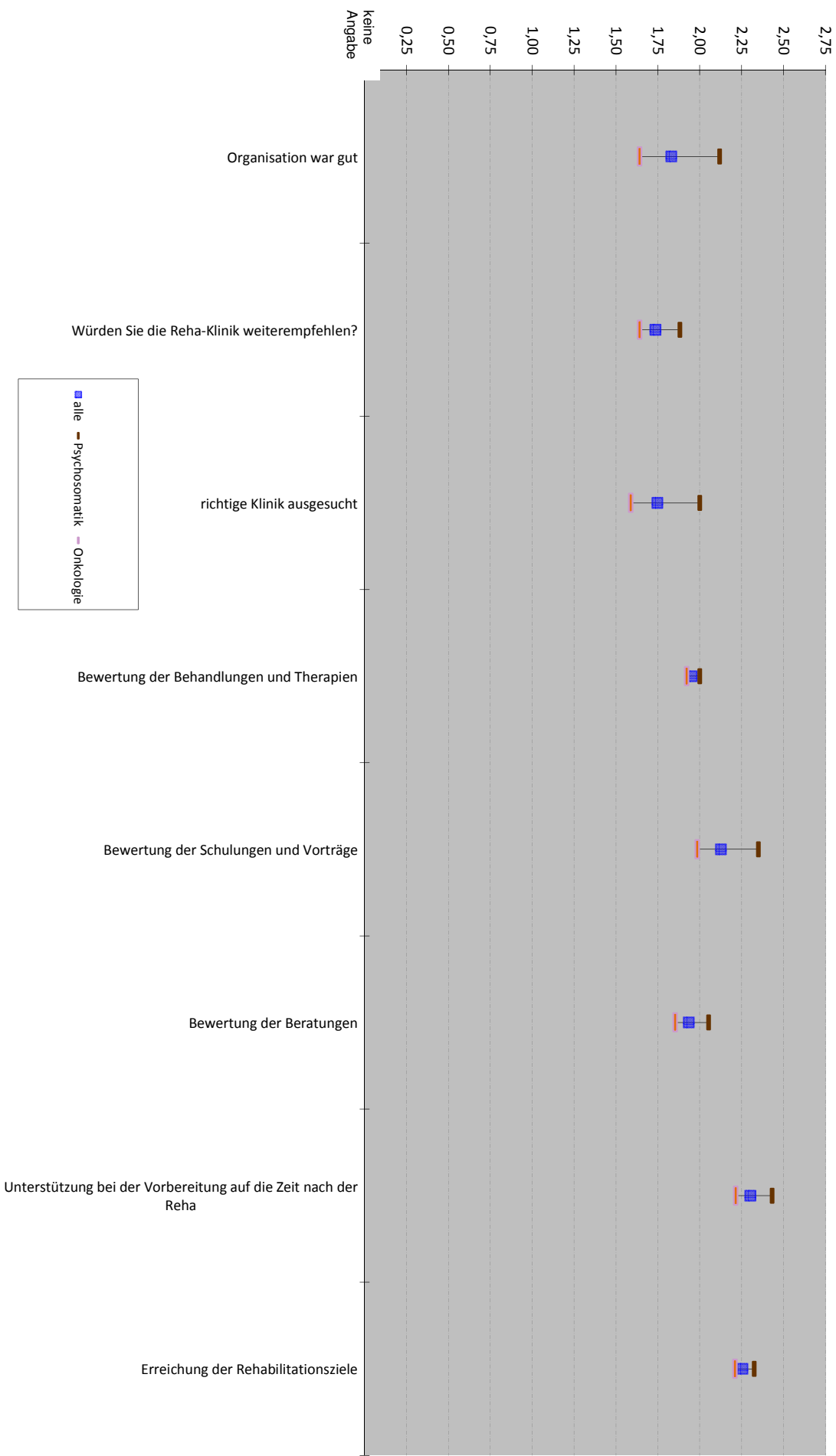
Durchschnittsnoten der Indikationen - Psychologische Betreuung



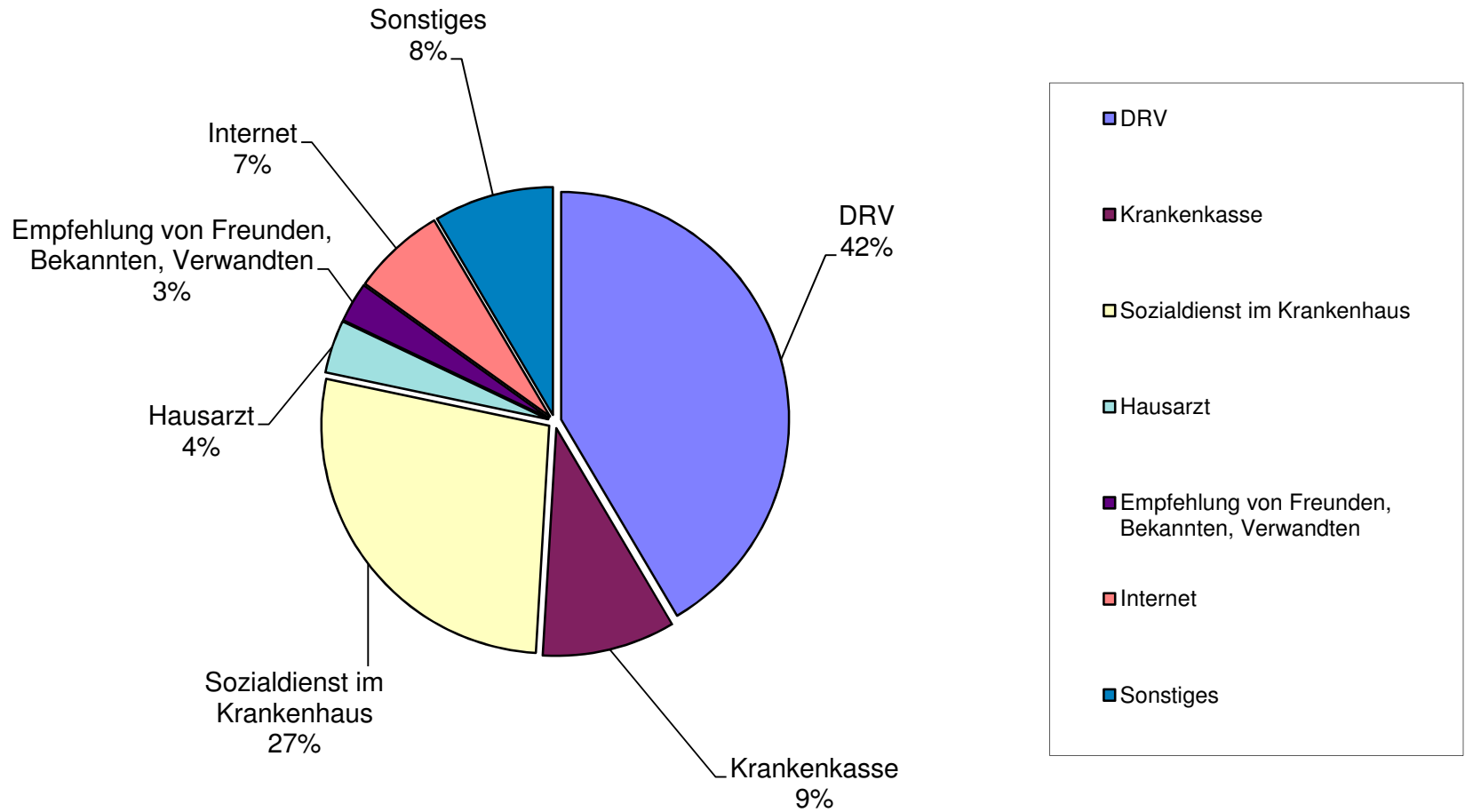
Durchschnittsnoten der Indikationen - Pflgerische Betreuung



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

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	2,12		2,33		1,98	
1.2	Gesamteindruck		2,01		2,08		1,97
	a) der Klinik?	1,97		2,10		1,89	
	b) des Klinikumfeldes?	2,06		2,07		2,05	
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,36		2,56		2,23	
1.4	Verpflegung		1,68		1,69		1,67
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,69		1,72		1,67	
	b) Frühstück?	1,62		1,61		1,63	
	c) Mittag?	1,63		1,48		1,73	
	d) Abendessen?	1,79		1,98		1,67	
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung		2,01		2,03		1,99
	a) Einzeltherapie?	1,60		1,63		1,57	
	b) Gruppentherapie?	2,05		2,00		2,09	
	c) Sporttherapie?	1,94		1,95		1,93	
	d) Organisation und Terminplanung	2,39		2,51		2,32	
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	1,95		1,93		1,97	
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	1,99		2,15		1,90	
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	2,09		2,38		1,90	
1.9	die Leistung der Logopäden?	1,64		2,00		1,52	
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	1,97		1,94		2,00	
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion)	1,66		1,64		1,68	
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	1,49		1,49		1,49	
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	1,68		1,69		1,67	
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1,33		1,28		1,36	
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	2,10		2,20		2,02	
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	2,23		2,34		2,14	
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?		1,86		1,89		1,83
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	2,06		2,15		2,00	
	b) Kulturangebot?	1,73		1,62		1,80	
	c) Organisation/ Information?	1,78		1,93		1,67	
2. Ärztliche Betreuung			1,58		1,82		1,43
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,57		1,95		1,33	
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,55		1,85		1,36	
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,59		1,80		1,45	
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	1,62		1,69		1,57	
3. Psychologische Betreuung			1,53		1,44		1,66
3.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,27		1,12		1,48	
3.2	Gespräche waren hilfreich	1,69		1,59		1,84	
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,63		1,63		1,63	
4. Pflegerische Betreuung			1,45		1,65		1,30
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,45		1,67		1,29	
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,45		1,64		1,32	
5. Allgemeine Fragen							
5.1	Organisation war gut	1,83		2,12		1,64	
5.2	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,74		1,88		1,64	
6. Allgemeine Angaben zur Rehabilitation							
6.2	richtige Klinik ausgesucht	1,75		2,00		1,59	
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	1,95		2,00		1,92	
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	2,13		2,35		1,98	
6.5	Bewertung der Beratungen	1,93		2,05		1,85	
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,30		2,43		2,21	
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	2,25		2,33		2,21	

Klinik Tecklenburger Land
Mai 15
Tendenzen der Ergebnisse der Patientenbefragung

	Verbesserung > 0,05
	Innerhalb Toleranz
	Verschlechterung > -0,05

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