

Auswertung der Patientenbefragungen

Juli 2014

Klinik Tecklenburger Land

Fachklinik für Psychosomatik und onkologische Nachsorge

4. September 2014

Datenmaterial



Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

statistische Angaben

Anzahl der Fragebögen für Auswertung	167
nutzbare Fragebögen	150
davon Fragebögen Psychosomatik	52
davon Fragebögen Onkologie	98
keine Zuordnung	17
ausgegebene Fragebögen gesamt	207
ausgegebene Fragebögen Psychosomatik	77
ausgegebene Fragebögen Onkologie	130
Rücklaufquote gesamt	81%
Rücklaufquote Psychosomatik	68%
Rücklaufquote Onkologie	75%

Fragebögen nach Trägern

Anzahl K (Krankenkasse)	16
Anzahl R (Rentenversicherung/ ARGE)	128
Anzahl B (Berufsgenossenschaft)	1
Anzahl S (Selbstzahler)	0
Anzahl P (Private Versicherung)	2
Anzahl SO (Sonstiges)	2
keine Zuordnung	1

Externes QM

Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	150
-------------------	-----

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten			
Fragekomplexe		Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1. Fragen zum Aufenthalt					
1.1	Rehabilitationserfolg	2,09	30		
1.2	Gesamteindruck			2,09	7
	a) der Klinik	1,90	27		
	b) des Klinikumfeldes	2,28	34		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,18	33		
1.4	Verpflegung			1,44	3
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,44	11		
	b) Frühstück	1,42	10		
	c) Mittag	1,34	4		
	d) Abendbrot	1,56	17		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,82	25		
1.6	pflegerische Betreuung	1,79	24		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,73	22		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,75	5
	a) Einzeltherapie	1,45	14		
	b) Gruppentherapie	1,78	23		
	c) Sporttherapie	1,67	20		
	d) Ergotherapie	1,70	21		
	e) Organisation/ Terminplanung	2,10	31		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,35	7		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,25	2		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,65	19		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,83	26		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,03	6
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,99	29		
	b) Kulturangebot	2,17	32		
	c) Organisation/ Information	1,94	28		
2. Ärztliche Betreuung				1,45	4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,45	13		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,44	12		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,46	15		
3. Psychologische Betreuung				1,29	1
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,18	1		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,41	9		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,29	3		
4. Pflegerische Betreuung				1,37	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,39	8		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,34	5		
5. Allgemeine Fragen					
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,35	6		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,58	18		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,54	16		

Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	98
-------------------	----

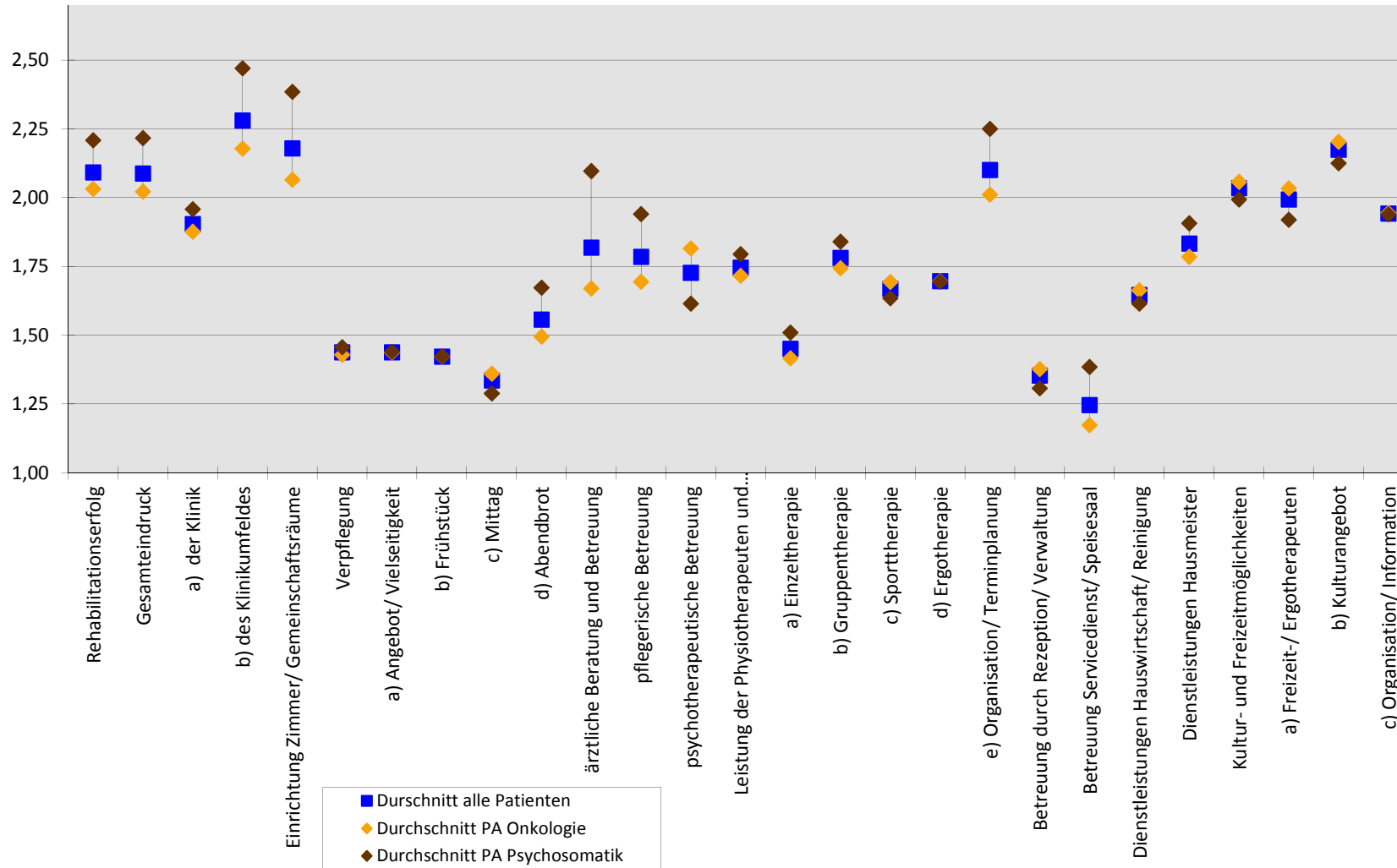
Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Onkologie			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,03	30		
1.2	Gesamteindruck			2,02	6
	a) der Klinik	1,88	27		
	b) des Klinikumfeldes	2,18	33		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,06	32		
1.4	Verpflegung			1,43	4
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,44	17		
	b) Frühstück	1,42	16		
	c) Mittag	1,36	11		
	d) Abendbrot	1,49	18		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,67	20		
1.6	pflegerische Betreuung	1,69	22		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,82	26		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,72	5
	a) Einzeltherapie	1,42	15		
	b) Gruppentherapie	1,74	24		
	c) Sporttherapie	1,69	21		
	d) Ergotherapie	1,70	23		
	e) Organisation/ Terminplanung	2,01	29		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,38	12		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,17	2		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,66	19		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,78	25		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,06	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	2,03	31		
	b) Kulturangebot	2,20	34		
	c) Organisation/ Information	1,94	28		
2.	Ärztliche Betreuung			1,27	3
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,24	4		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,22	3		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,35	10		
3.	Psychologische Betreuung			1,25	1
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,17	1		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,32	9		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,25	6		
4.	Pflegerische Betreuung			1,26	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,27	7		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,25	5		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,31	8		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,40	13		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,40	13		

Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	52
-------------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Psychosomatik			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,21	31		
1.2	Gesamteindruck			2,22	7
	a) der Klinik	1,96	28		
	b) des Klinikumfeldes	2,47	34		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,38	33		
1.4	Verpflegung			1,46	2
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,44	8		
	b) Frühstück	1,42	6		
	c) Mittag	1,29	2		
	d) Abendbrot	1,67	17		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	2,10	29		
1.6	pflegerische Betreuung	1,94	27		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,62	13		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,79	5
	a) Einzeltherapie	1,51	10		
	b) Gruppentherapie	1,84	21		
	c) Sporttherapie	1,63	15		
	d) Ergotherapie	1,69	18		
	e) Organisation/ Terminplanung	2,25	32		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,31	3		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,38	5		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,62	13		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,91	24		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			1,99	6
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,92	25		
	b) Kulturangebot	2,13	30		
	c) Organisation/ Information	1,94	26		
2.	Ärztliche Betreuung			1,78	4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,83	20		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,85	22		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,65	16		
3.	Psychologische Betreuung			1,35	1
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,19	1		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,52	11		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,33	4		
4.	Pflegerische Betreuung			1,55	3
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,60	12		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,50	9		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,42	6		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,90	23		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,81	19		

Fragen zum Aufenthalt



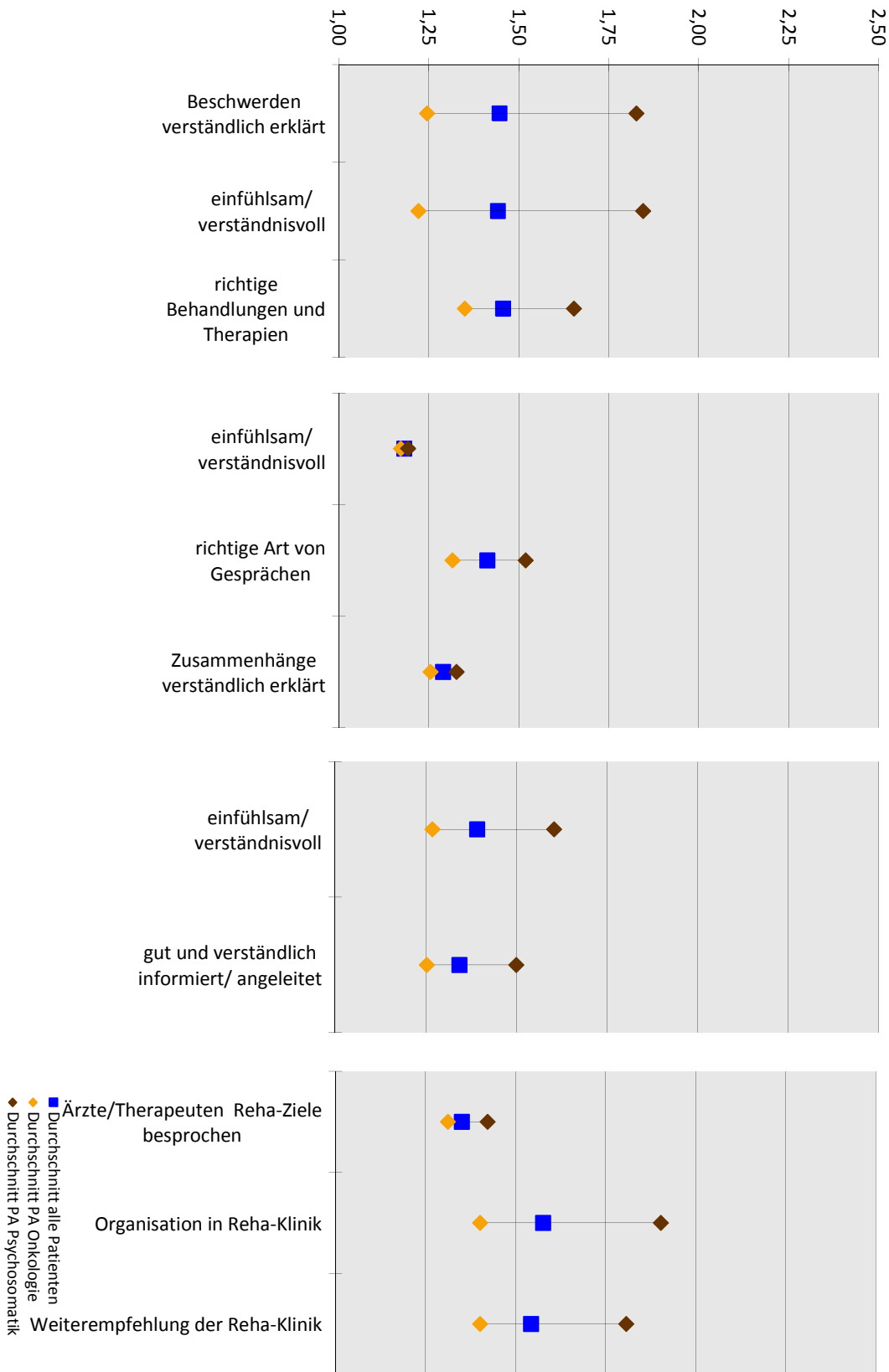


Ärztliche Betreuung

Psychologische Betreuung

Pflegerische Betreuung

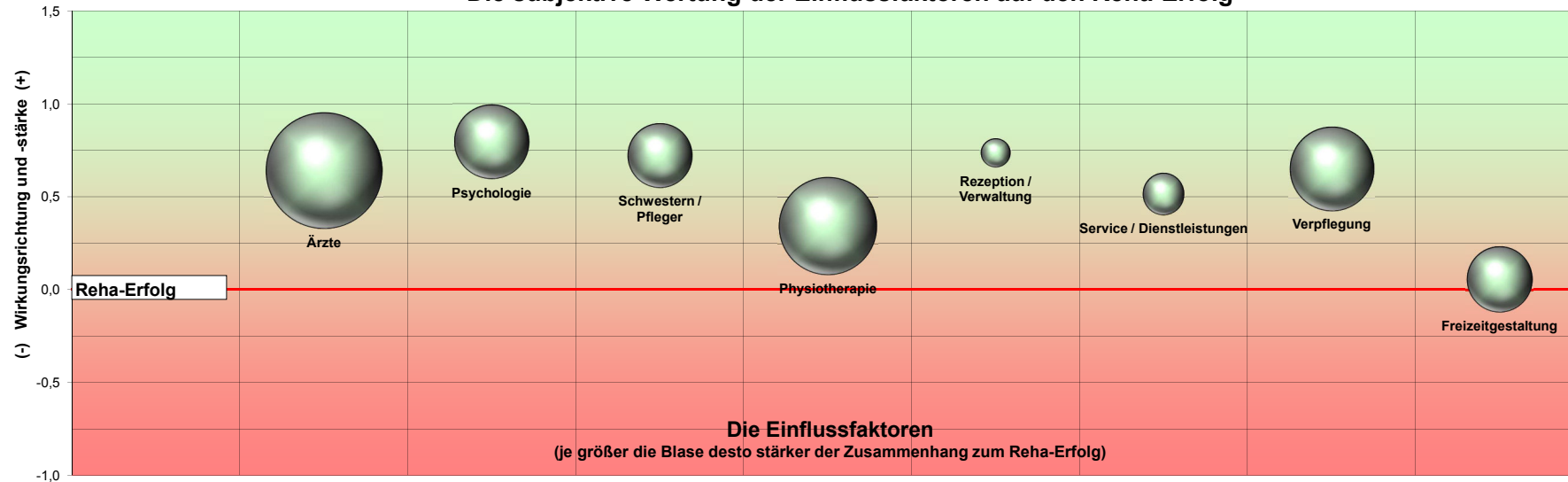
Allgemeine Fragen



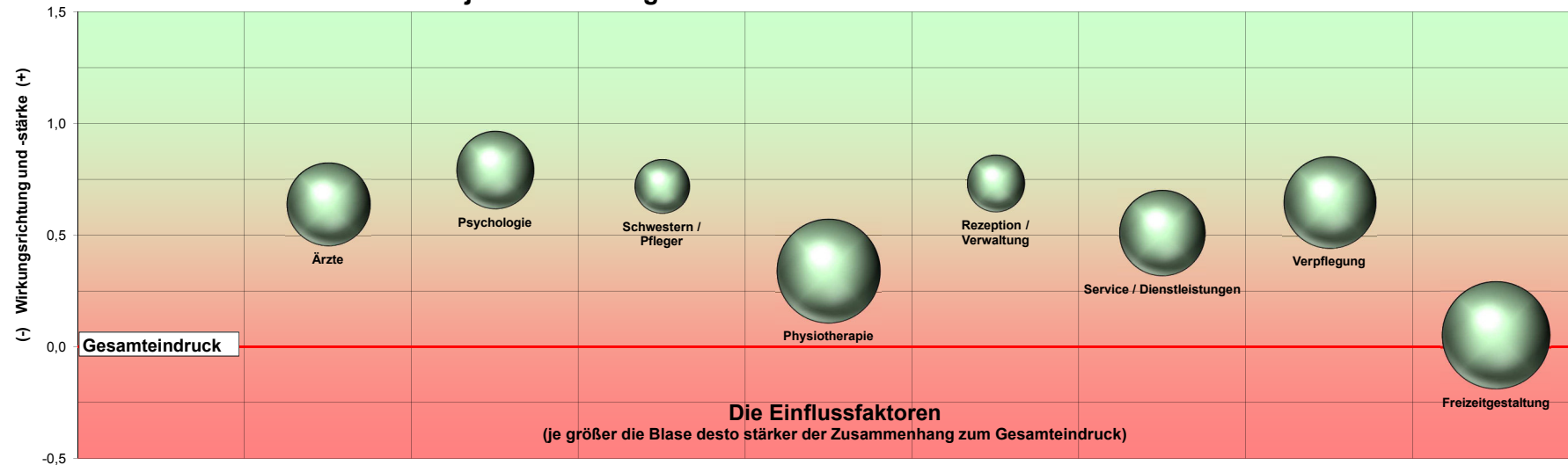
Rangvergleich der Indikationen

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

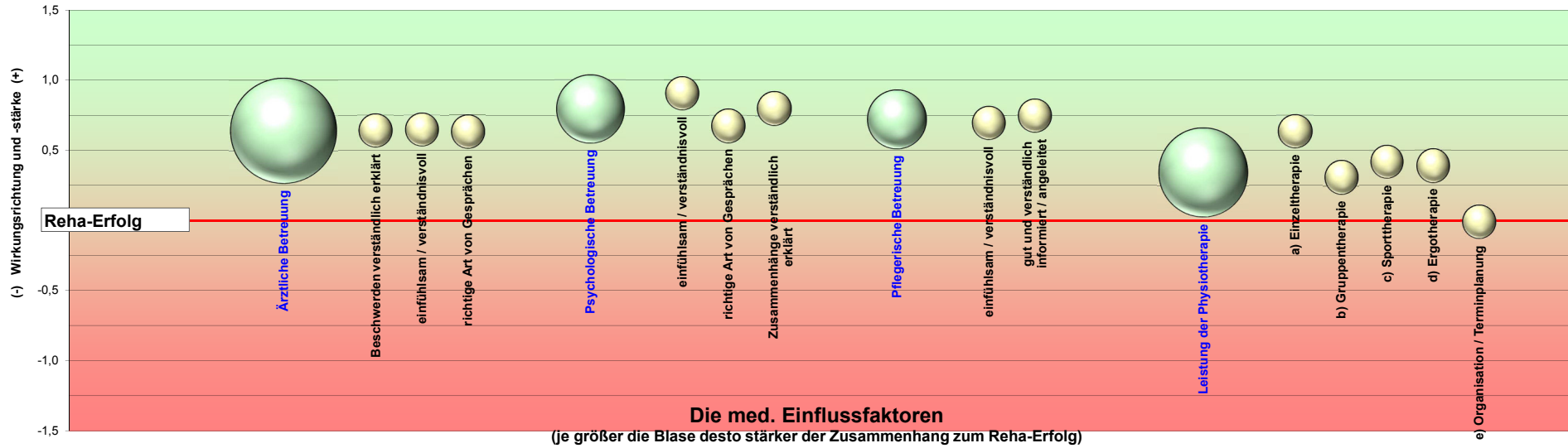
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



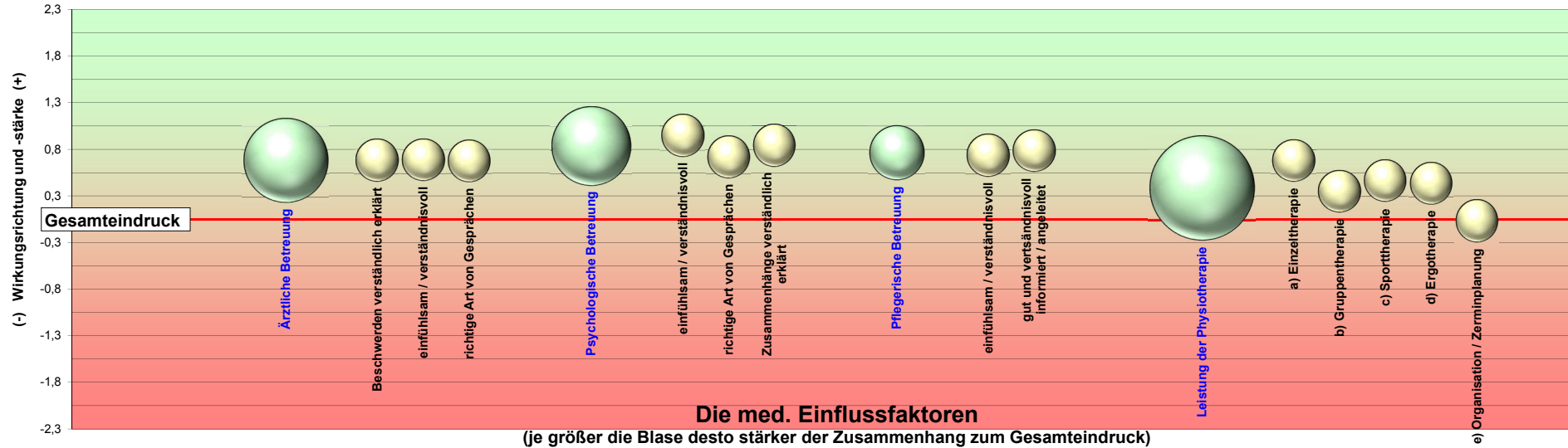
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



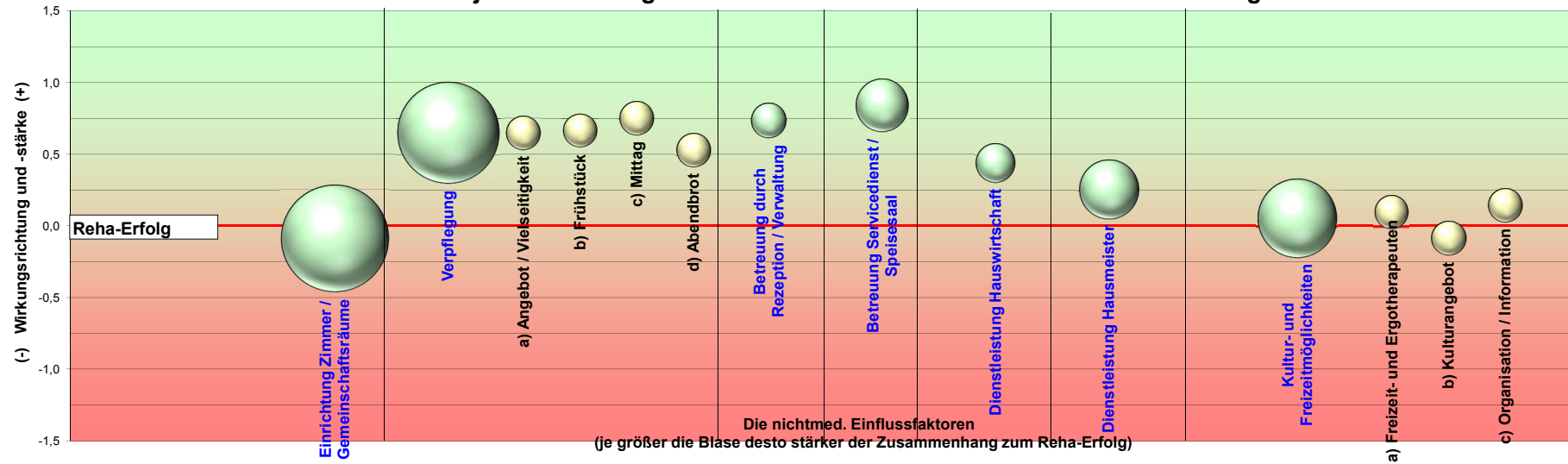
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



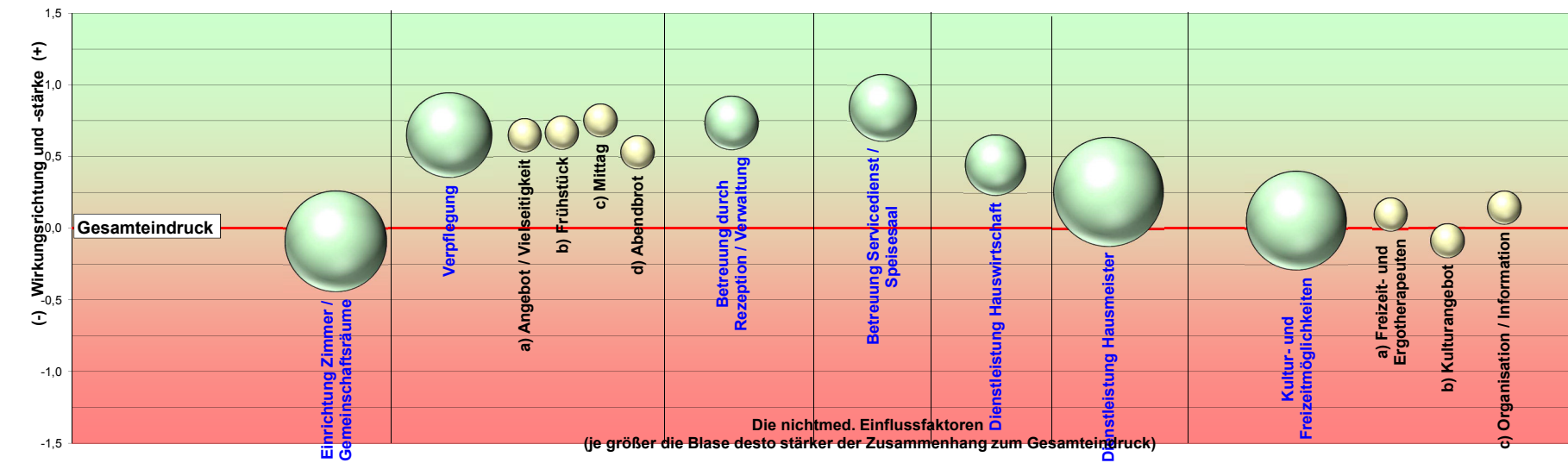
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



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 **Juli 14**

Toleranz +/- 0,05

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