

Auswertung der Patientenbefragungen

September 2014

Klinik Tecklenburger Land

Fachklinik für Psychosomatik und onkologische Nachsorge

21. Oktober 2014

Datenmaterial



Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

statistische Angaben

Anzahl der Fragebögen für Auswertung	176
nutzbare Fragebögen	156
davon Fragebögen Psychosomatik	61
davon Fragebögen Onkologie	95
keine Zuordnung	20
ausgegebene Fragebögen gesamt	220
ausgegebene Fragebögen Psychosomatik	76
ausgegebene Fragebögen Onkologie	144
Rücklaufquote gesamt	80%
Rücklaufquote Psychosomatik	80%
Rücklaufquote Onkologie	66%

Fragebögen nach Trägern

Anzahl K (Krankenkasse)	19
Anzahl R (Rentenversicherung/ ARGE)	130
Anzahl B (Berufsgenossenschaft)	0
Anzahl S (Selbstzahler)	2
Anzahl P (Private Versicherung)	2
Anzahl SO (Sonstiges)	1
keine Zuordnung	2

Externes QM

Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	156
-------------------	-----

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten			
Fragekomplexe		Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1. Fragen zum Aufenthalt					
1.1	Rehabilitationserfolg	2,43	34		
1.2	Gesamteindruck			2,18	6
	a) der Klinik	2,02	26		
	b) des Klinikumfeldes	2,35	33		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,22	30		
1.4	Verpflegung			1,52	1
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,51	5		
	b) Frühstück	1,50	4		
	c) Mittag	1,49	3		
	d) Abendbrot	1,59	9		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	2,16	28		
1.6	pflegerische Betreuung	1,96	25		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,93	24		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,92	5
	a) Einzeltherapie	1,61	10		
	b) Gruppentherapie	1,92	23		
	c) Sporttherapie	1,80	17		
	d) Ergotherapie	1,88	21		
	e) Organisation/ Terminplanung	2,34	32		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,40	2		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,34	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,65	11		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,68	13		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,20	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	2,13	27		
	b) Kulturangebot	2,31	31		
	c) Organisation/ Information	2,16	29		
2. Ärztliche Betreuung				1,75	4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,77	15		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,65	12		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,82	18		
3. Psychologische Betreuung				1,67	3
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,52	6		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,80	16		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,71	14		
4. Pflegerische Betreuung				1,58	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,56	7		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,59	8		
5. Allgemeine Fragen					
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,84	19		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,86	20		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,92	22		

Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	95
-------------------	----

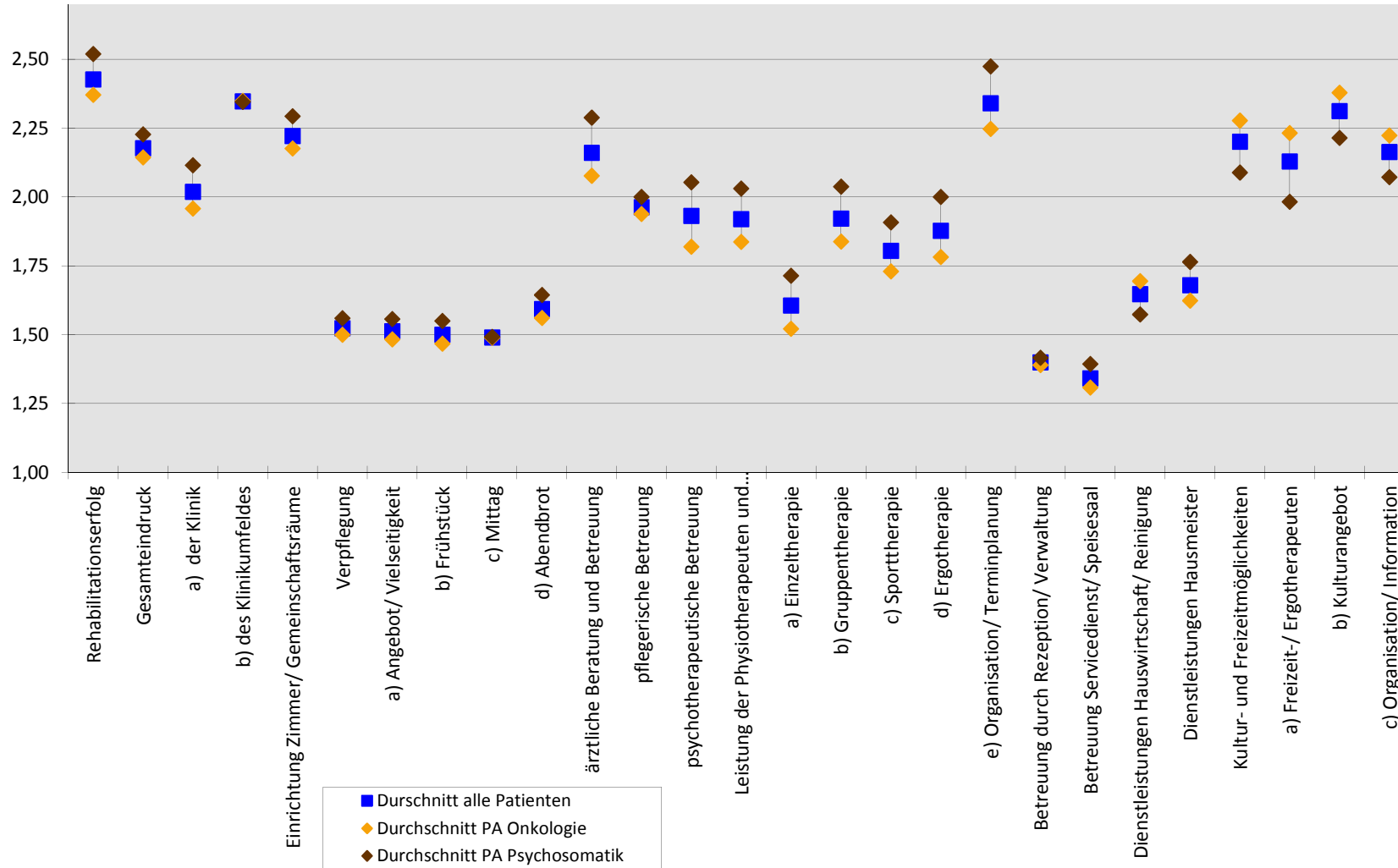
Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Onkologie			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,37	33		
1.2	Gesamteindruck			2,14	6
	a) der Klinik	1,96	26		
	b) des Klinikumfeldes	2,35	32		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,18	28		
1.4	Verpflegung			1,50	1
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,48	5		
	b) Frühstück	1,47	3		
	c) Mittag	1,49	6		
	d) Abendbrot	1,56	9		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	2,08	27		
1.6	pflegerische Betreuung	1,94	25		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,82	21		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,84	5
	a) Einzeltherapie	1,52	7		
	b) Gruppentherapie	1,84	23		
	c) Sporttherapie	1,73	18		
	d) Ergotherapie	1,78	19		
	e) Organisation/ Terminplanung	2,25	31		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,39	2		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,31	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,69	16		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,62	14		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,28	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	2,23	30		
	b) Kulturangebot	2,38	34		
	c) Organisation/ Information	2,22	29		
2.	Ärztliche Betreuung			1,59	4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,57	10		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,53	8		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,67	15		
3.	Psychologische Betreuung			1,59	3
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,47	4		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,70	17		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,61	13		
4.	Pflegerische Betreuung			1,59	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,57	11		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,60	12		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,80	20		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,83	22		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,91	24		

Externes QM
Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	61
-------------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Psychosomatik			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,52	34		
1.2	Gesamteindruck			2,23	7
	a) der Klinik	2,11	28		
	b) des Klinikumfeldes	2,34	32		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,29	31		
1.4	Verpflegung			1,56	1
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,56	5		
	b) Frühstück	1,55	4		
	c) Mittag	1,49	3		
	d) Abendbrot	1,64	10		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	2,29	30		
1.6	pflegerische Betreuung	2,00	21		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	2,05	25		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			2,03	5
	a) Einzeltherapie	1,71	11		
	b) Gruppentherapie	2,04	24		
	c) Sporttherapie	1,91	18		
	d) Ergotherapie	2,00	21		
	e) Organisation/ Terminplanung	2,47	33		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,42	2		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,39	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,57	8		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,76	12		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,09	6
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,98	20		
	b) Kulturangebot	2,21	29		
	c) Organisation/ Information	2,07	26		
2.	Ärztliche Betreuung			1,98	4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	2,08	27		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,83	14		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	2,03	23		
3.	Psychologische Betreuung			1,75	3
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,56	7		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,90	15		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,79	13		
4.	Pflegerische Betreuung			1,57	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,56	6		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,58	9		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,90	15		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,90	15		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,92	19		

Fragen zum Aufenthalt



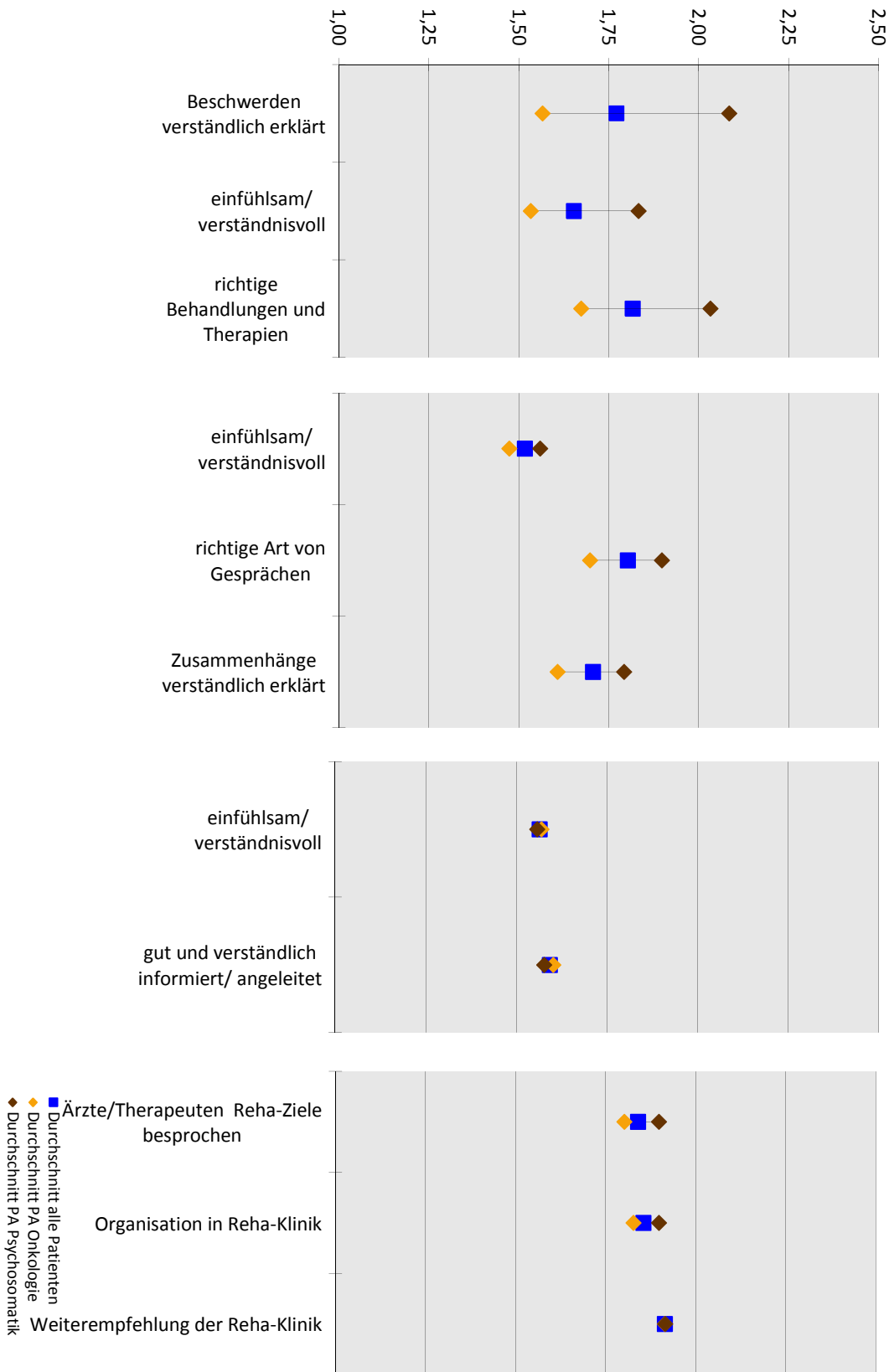


Ärztliche Betreuung

Psychologische Betreuung

Pflegerische Betreuung

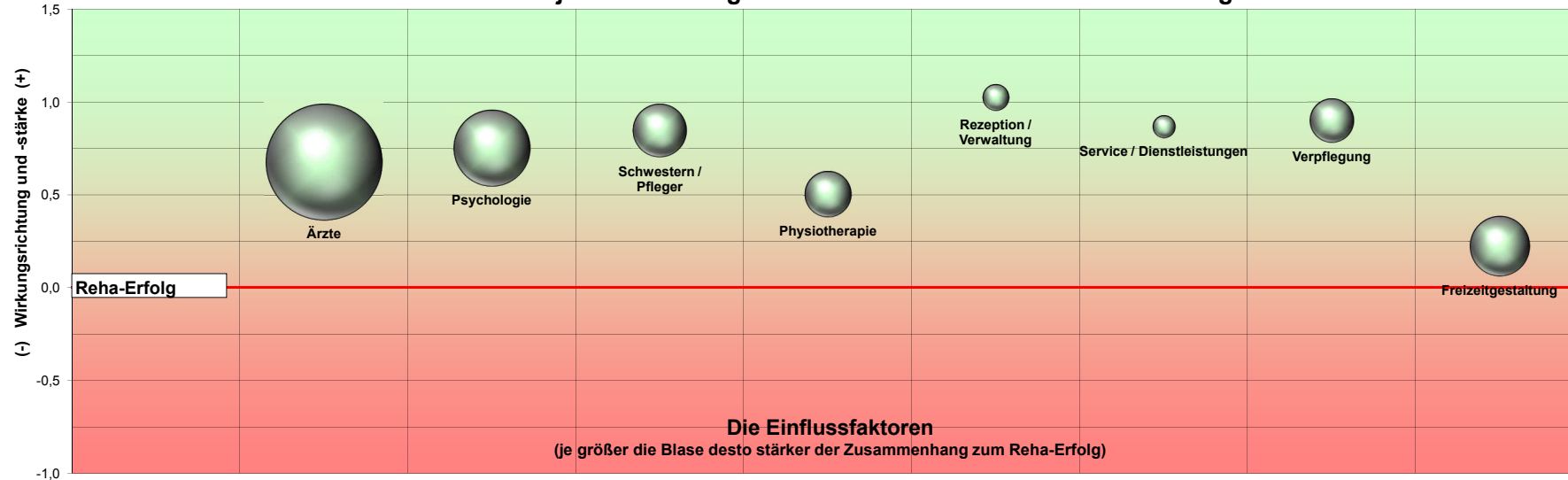
Allgemeine Fragen



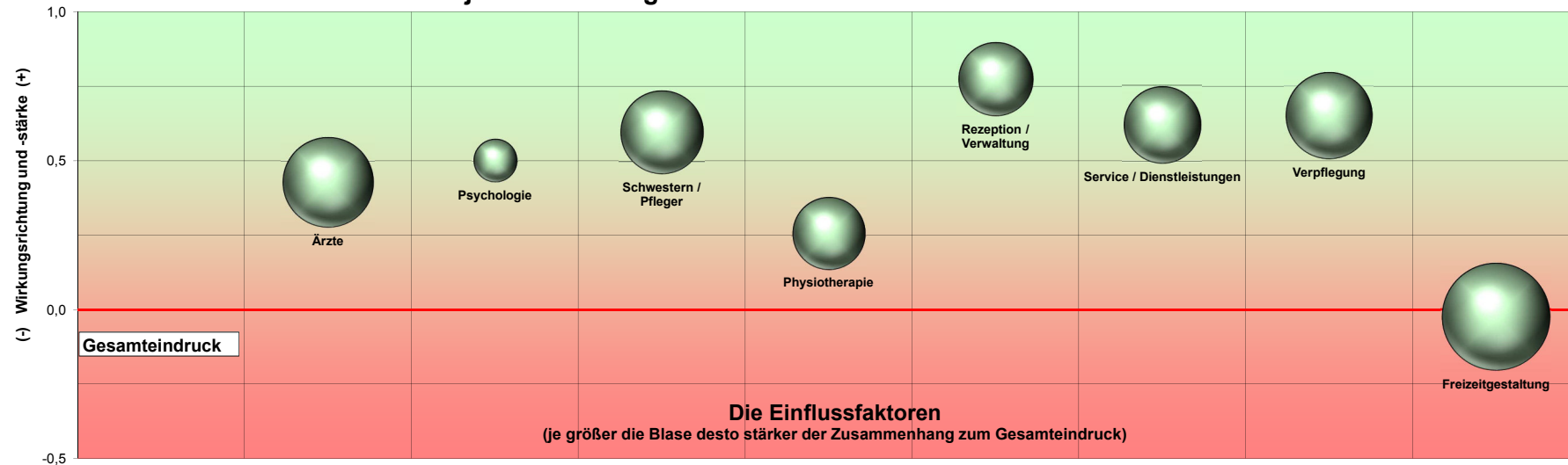
Rangvergleich der Indikationen

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

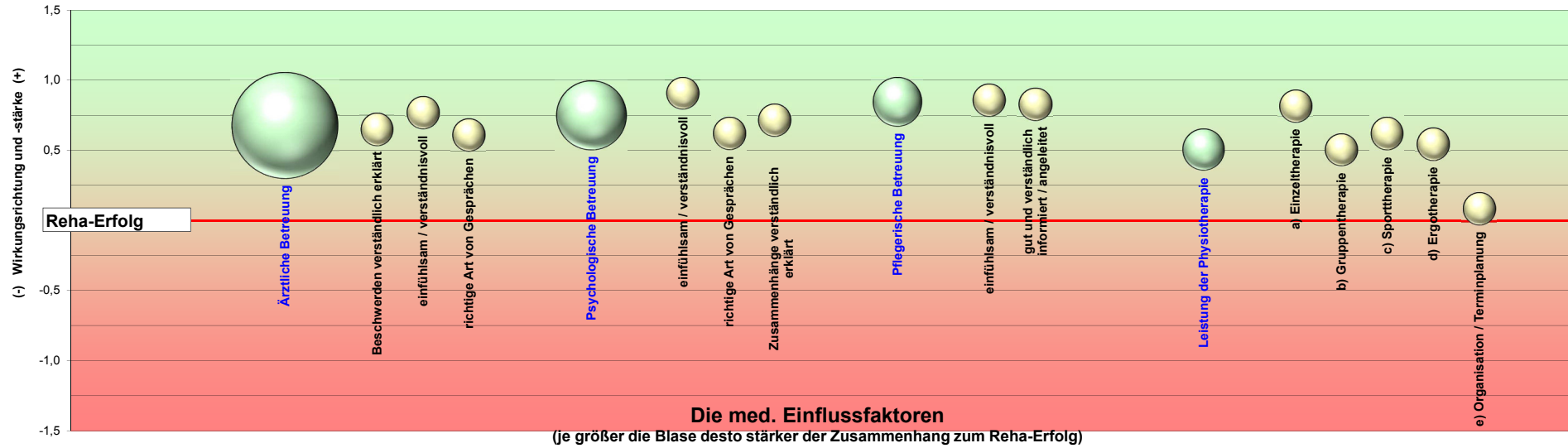
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



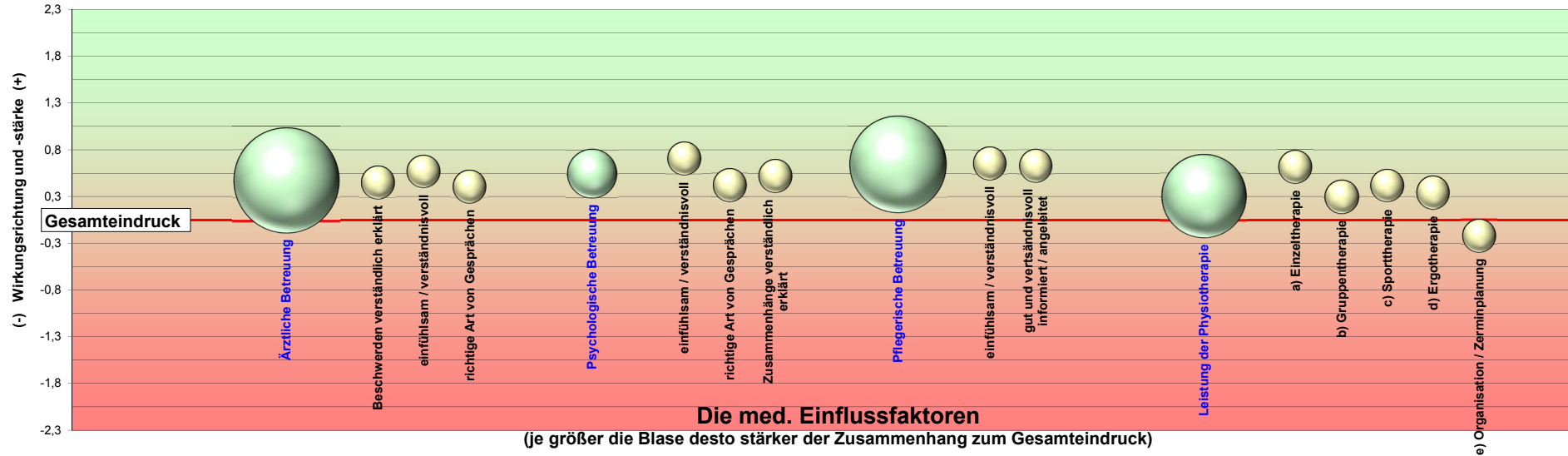
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



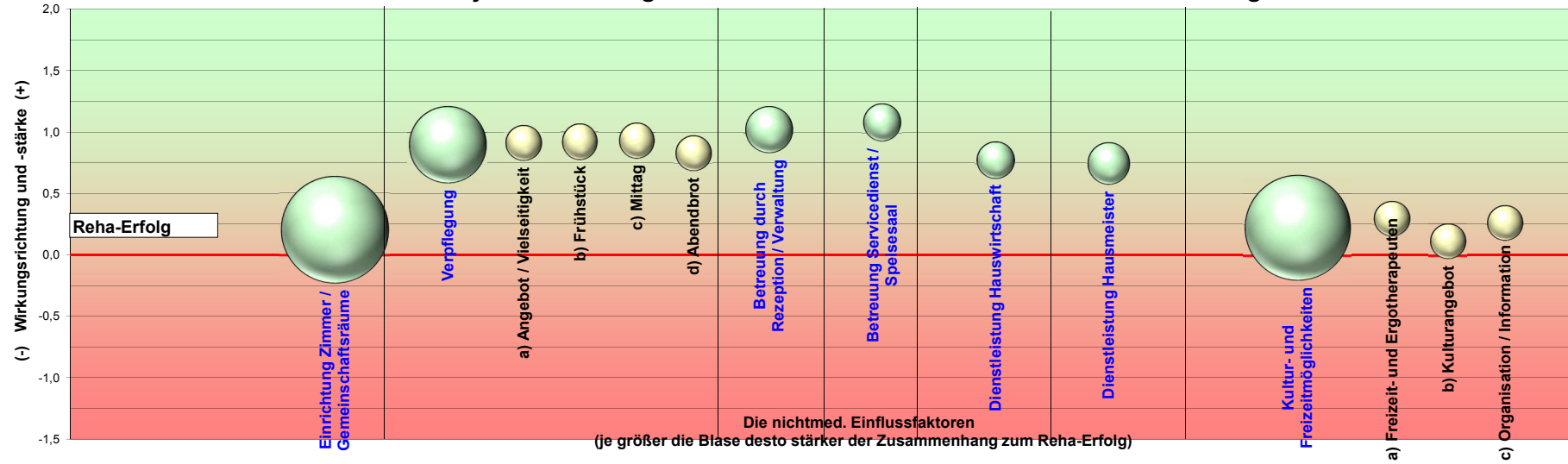
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



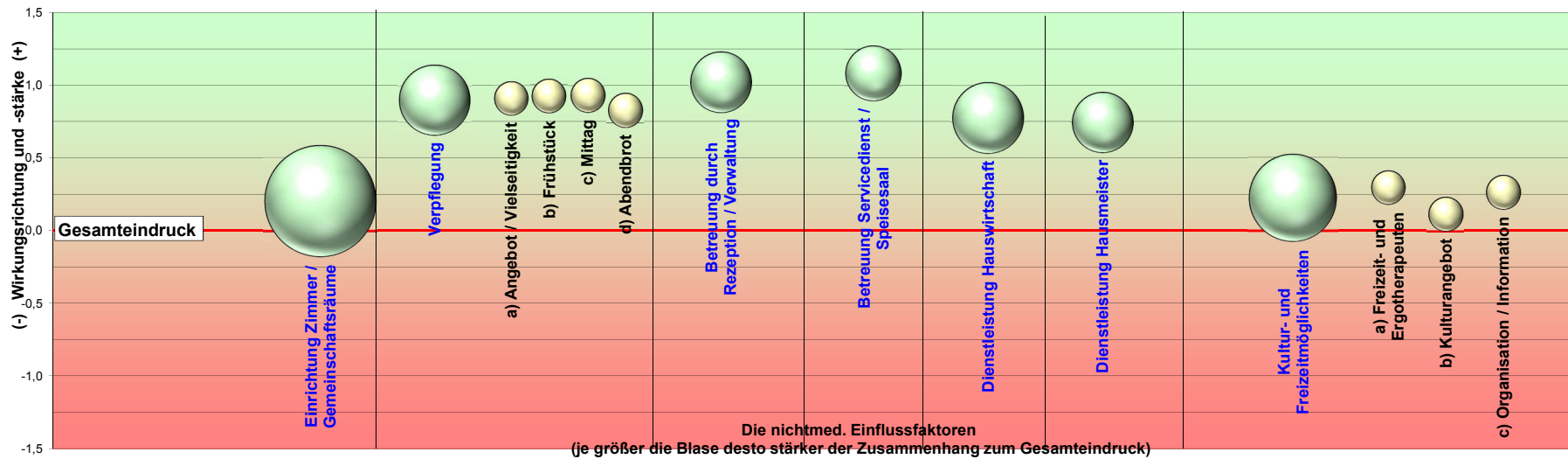
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



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 September 14

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