

persönlich / vertraulich



Auswertung der Patientenbefragungen

Oktober 2018

Klinik Tecklenburger Land
Fachklinik für Psychosomatik und onkologische Nachsorge

Datenmaterial

Bewertung Patientenfragebögen

statistische Angaben

Anzahl der Fragebögen für Auswertung	159
nutzbare Fragebögen	152
davon Fragebögen Psychosomatik	74
davon Fragebögen Onkologie	78
keine Zuordnung	7

ausgegebene Fragebögen	216
Rücklaufquote	74%

Fragebögen nach Trägern

Anzahl K (Krankenkasse)	13
Anzahl B (Rentenversicherung Bund)	0
Anzahl SO (Sonsige)	4
Anzahl P (Private Versicherung)	4
Anzahl R (Rentenversicherung Land)	131
Anzahl S (Selbstzahler)	0

Klinik Tecklenburger Land

Bewertung Patientenfragebögen

Fragebögen	152
------------	-----

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten			
Nr.	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	den Rehabilitationserfolg	2,30	40		
1.2	Gesamteindruck			2,07	7
	a) der Klinik?	2,05	32		
	b) des Klinikumfeldes?	2,10	35		
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,39	41		
1.4	Verpflegung			1,48	2
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,50	6		
	b) Frühstück?	1,45	4		
	c) Mittag?	1,43	2		
	d) Abendessen?	1,54	7		
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung			2,05	5
	a) Einzeltherapie?	1,85	21		
	b) Gruppentherapie?	2,19	38		
	c) Sporttherapie?	1,92	25		
	d) Organisation und Terminplanung	2,22	39		
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	1,84	19		
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	2,07	34		
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	1,87	22		
1.9	die Leistung der Logopäden?	1,73	12		
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	1,82	18		
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion, Blutentn)	1,66	10		
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	1,61	8		
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	1,75	15		
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1,28	1		
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	1,76	16		
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	1,76	17		
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?			2,06	6
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	2,00	27		
	b) Kulturangebot?	2,14	36		
	c) Organisation/ Information?	2,03	30		
2.	Ärztliche Betreuung			1,78	3
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,74	13		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,67	11		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,74	14		
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	1,99	26		
3.	Psychologische Betreuung			1,86	4
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,63	9		
3.2	Gespräche waren hilfreich	2,03	29		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,91	24		
4.	Pflegerische Betreuung			1,45	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,43	3		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,46	5		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Organisation war gut	1,85	20		
5.2.	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,91	23		
6.	Allgemeine Angaben zur Rehabilitation				
6.2	richtige Klinik ausgesucht	2,04	31		
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	2,00	27		
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	2,17	37		
6.5	Bewertung der Beratungen	2,07	33		
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,51	43		
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	2,49	42		

Klinik Tecklenburger Land

Bewertung Patientenfragebögen

Fragebögen	74
------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Psychosomatik			
Nr.	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	den Rehabilitationserfolg	2,46	41		
1.2	Gesamteindruck			2,00	6
	a) der Klinik?	2,03	29		
	b) des Klinikumfeldes?	1,97	26		
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,43	40		
1.4	Verpflegung			1,42	1
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,43	4		
	b) Frühstück?	1,37	3		
	c) Mittag?	1,36	2		
	d) Abendessen?	1,51	8		
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung			2,13	7
	a) Einzeltherapie?	1,96	25		
	b) Gruppentherapie?	2,33	39		
	c) Sporttherapie?	1,96	24		
	d) Organisation und Terminplanung	2,25	37		
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	1,84	17		
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	2,13	33		
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	1,92	22		
1.9	die Leistung der Logopäden?	2,00	27		
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	1,69	14		
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion, Blutentn)	1,61	10		
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	1,50	7		
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	1,61	9		
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1,22	1		
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	1,77	15		
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	1,67	12		
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?			1,96	5
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	1,94	23		
	b) Kulturangebot?	2,05	30		
	c) Organisation/ Information?	1,89	21		
2.	Ärztliche Betreuung			1,86	3
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,78	16		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,68	13		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,89	18		
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	2,10	32		
3.	Psychologische Betreuung			1,91	4
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,64	11		
3.2	Gespräche waren hilfreich	2,08	31		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	2,01	28		
4.	Pflegerische Betreuung			1,46	2
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,46	5		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,47	6		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Organisation war gut	1,89	18		
5.2.	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,89	20		
6.	Allgemeine Angaben zur Rehabilitation				
6.2	richtige Klinik ausgesucht	2,14	35		
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	2,13	33		
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	2,27	38		
6.5	Bewertung der Beratungen	2,21	36		
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,74	43		
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	2,72	42		

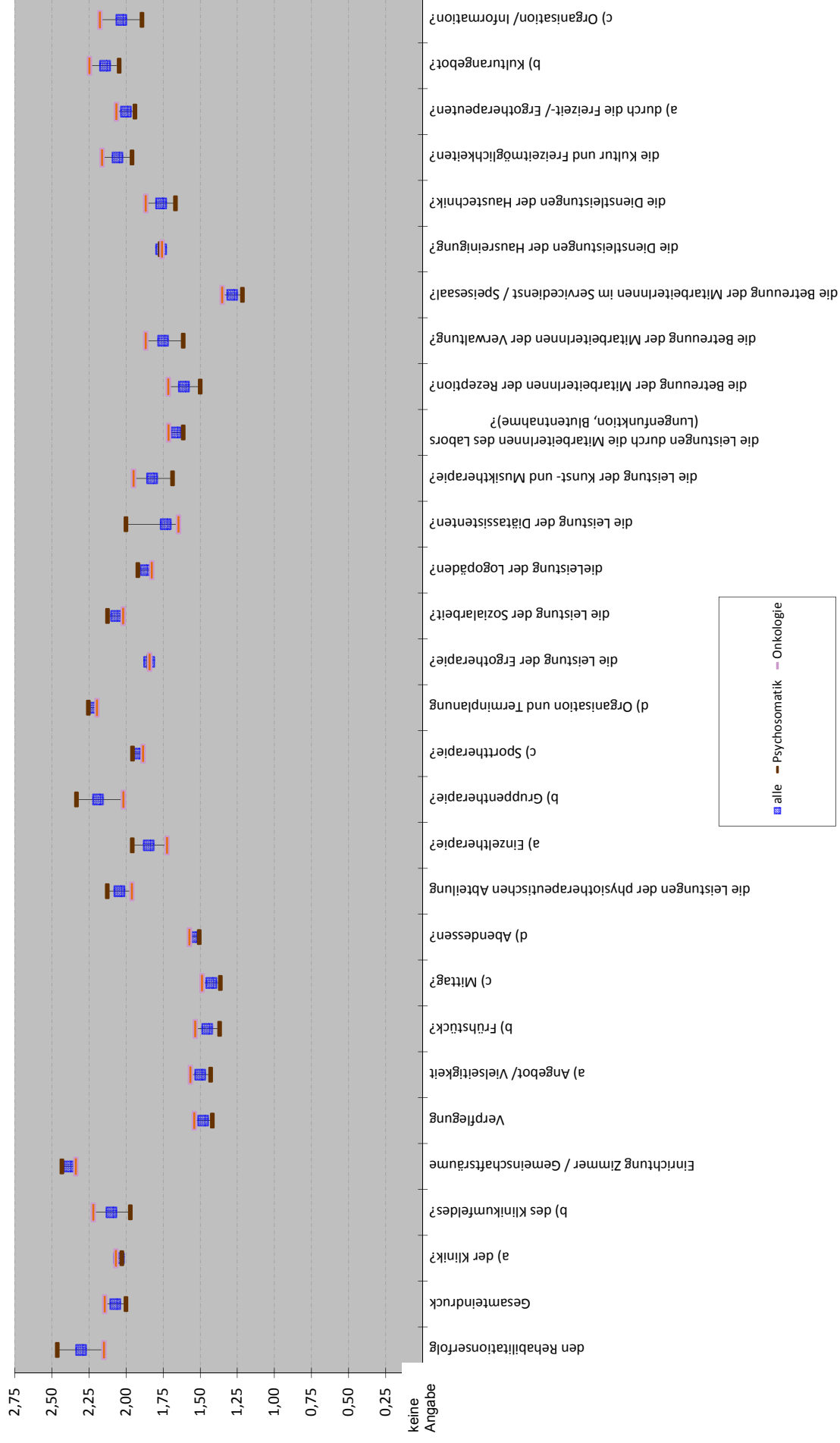
Klinik Tecklenburger Land

Bewertung Patientenfragebögen

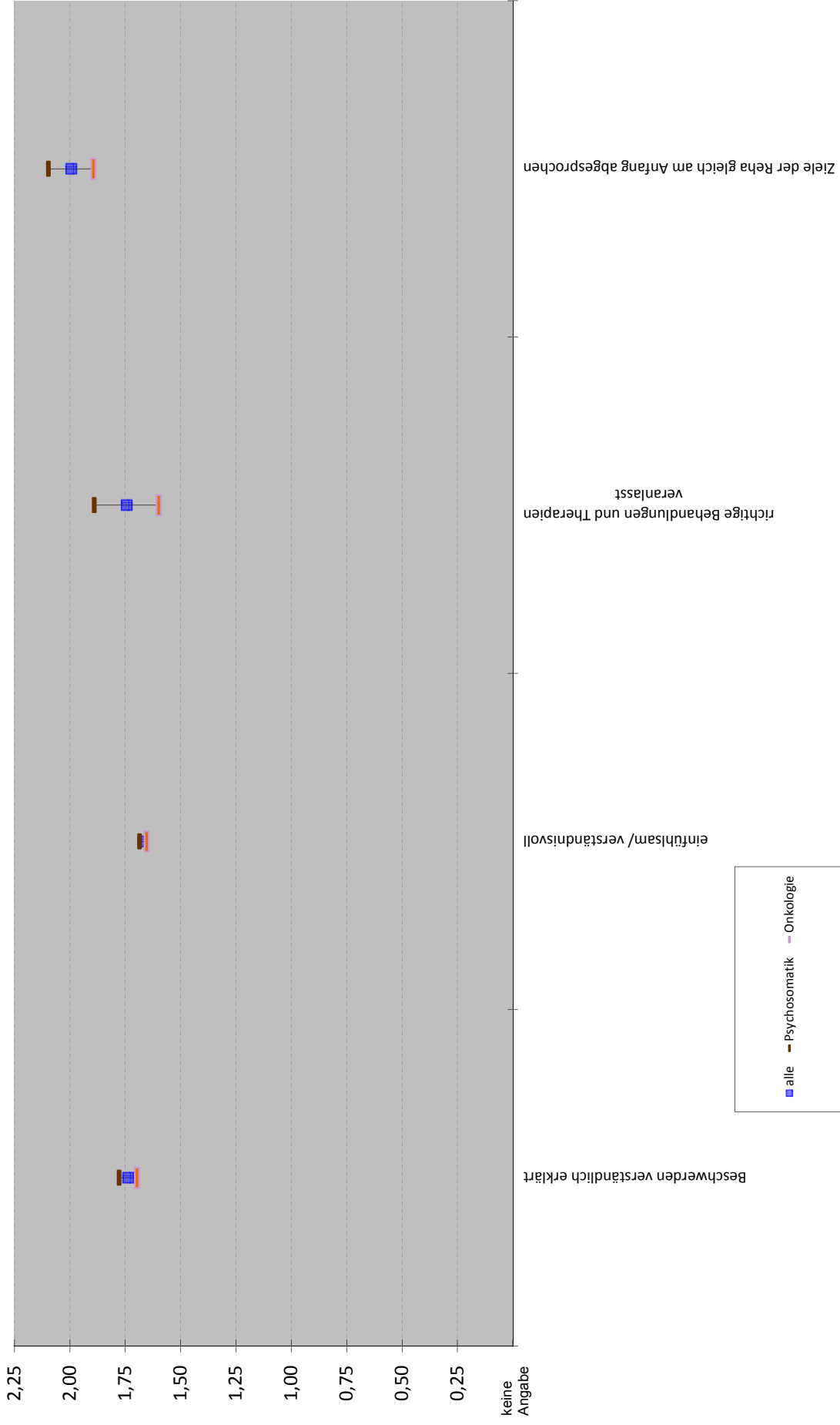
Fragebögen	78
------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Onkologie			
Nr.	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	den Rehabilitationserfolg	2,15	36		
1.2	Gesamteindruck			2,14	6
	a) der Klinik?	2,07	34		
	b) des Klinikumfeldes?	2,22	39		
1.3	Einrichtung Zimmer / Gemeinschaftsräume	2,34	43		
1.4	Verpflegung			1,54	2
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,57	6		
	b) Frühstück?	1,53	5		
	c) Mittag?	1,49	4		
	d) Abendessen?	1,57	7		
1.5	die Leistungen der physiotherapeutischen Abteilung			1,96	5
	a) Einzeltherapie?	1,72	15		
	b) Gruppentherapie?	2,02	31		
	c) Sporttherapie?	1,88	24		
	d) Organisation und Terminplanung	2,19	38		
1.6	die Leistung der Ergotherapie?	1,84	20		
1.7	die Leistung der Sozialarbeit?	2,02	32		
1.8	die Leistung der Diätassistenten?	1,83	19		
1.9	die Leistung der Logopäden?	1,65	10		
1.10	die Leistung der Kunst- und Musiktherapie?	1,95	30		
1.11	die Leistungen durch die MitarbeiterInnen des Labors (Lungenfunktion, Blutentn)	1,71	13		
1.12	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Rezeption?	1,71	14		
1.13	die Betreuung der MitarbeiterInnen der Verwaltung?	1,87	21		
1.14	die Betreuung der MitarbeiterInnen im Servicedienst / Speisesaal?	1,35	1		
1.15	die Dienstleistungen der Hausreinigung?	1,76	17		
1.16	die Dienstleistungen der Haustechnik?	1,87	22		
1.17	die Kultur und Freizeitmöglichkeiten?			2,16	7
	a) durch die Freizeit-/ Ergotherapeuten?	2,06	33		
	b) Kulturangebot?	2,25	41		
	c) Organisation/ Information?	2,17	37		
2.	Ärztliche Betreuung			1,71	3
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,70	12		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,65	11		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien veranlasst	1,60	8		
2.4	Ziele der Reha gleich am Anfang abgesprochen	1,89	25		
3.	Psychologische Betreuung			1,76	4
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,62	9		
3.2	Gespräche waren hilfreich	1,93	28		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,73	16		
4.	Pflegerische Betreuung			1,43	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,41	2		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,45	3		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Organisation war gut	1,81	18		
5.2.	Würden Sie die Reha-Klinik weiterempfehlen?	1,92	26		
6.	Allgemeine Angaben zur Rehabilitation				
6.2	richtige Klinik ausgesucht	1,94	29		
6.3	Bewertung der Behandlungen und Therapien	1,88	23		
6.4	Bewertung der Schulungen und Vorträge	2,07	34		
6.5	Bewertung der Beratungen	1,93	27		
6.6	Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,26	42		
6.7	Erreichung der Rehabilitationsziele	2,24	40		

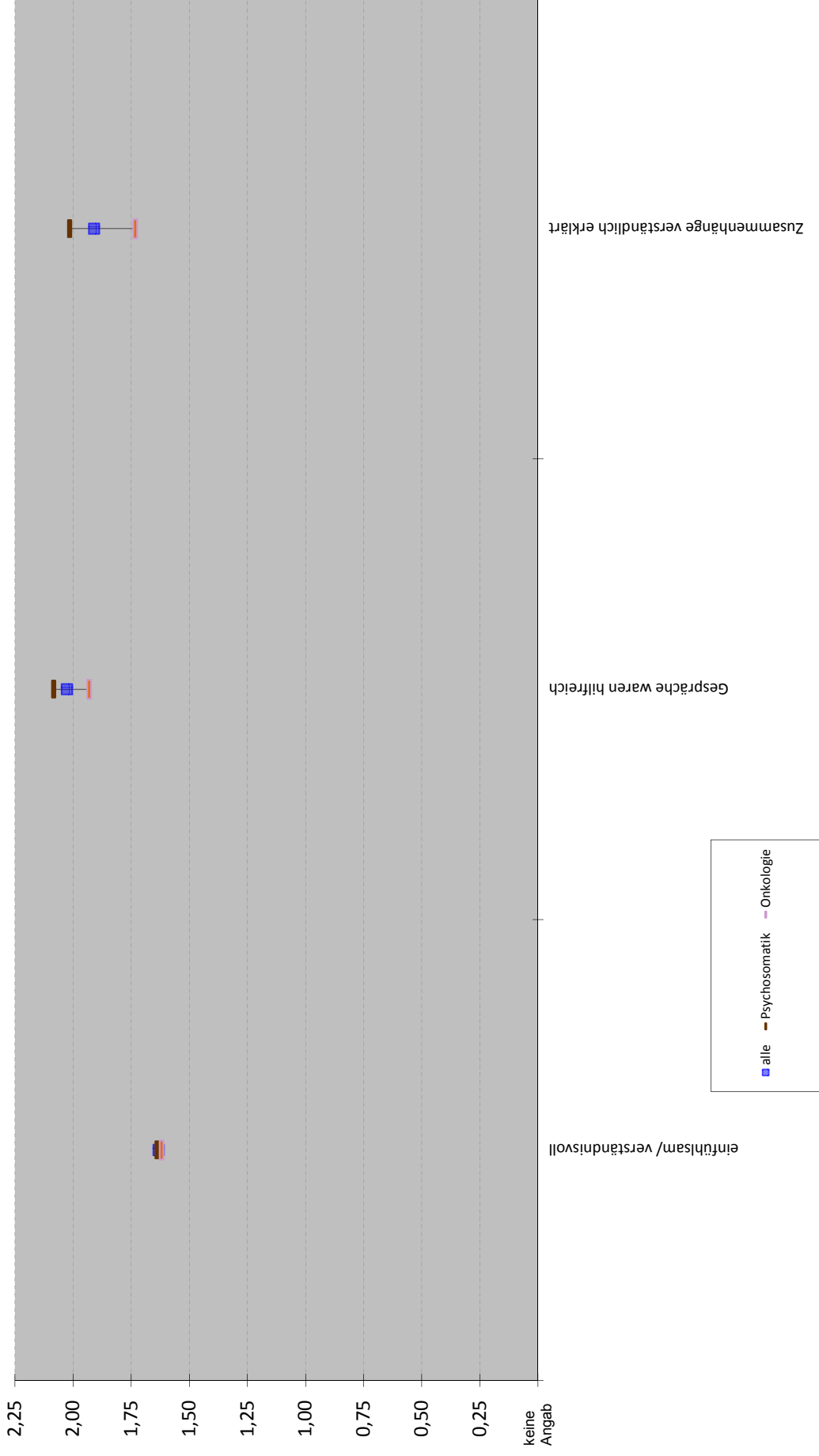
Durchschnittsnoten der Indikationen - Fragen zum Aufenthalt



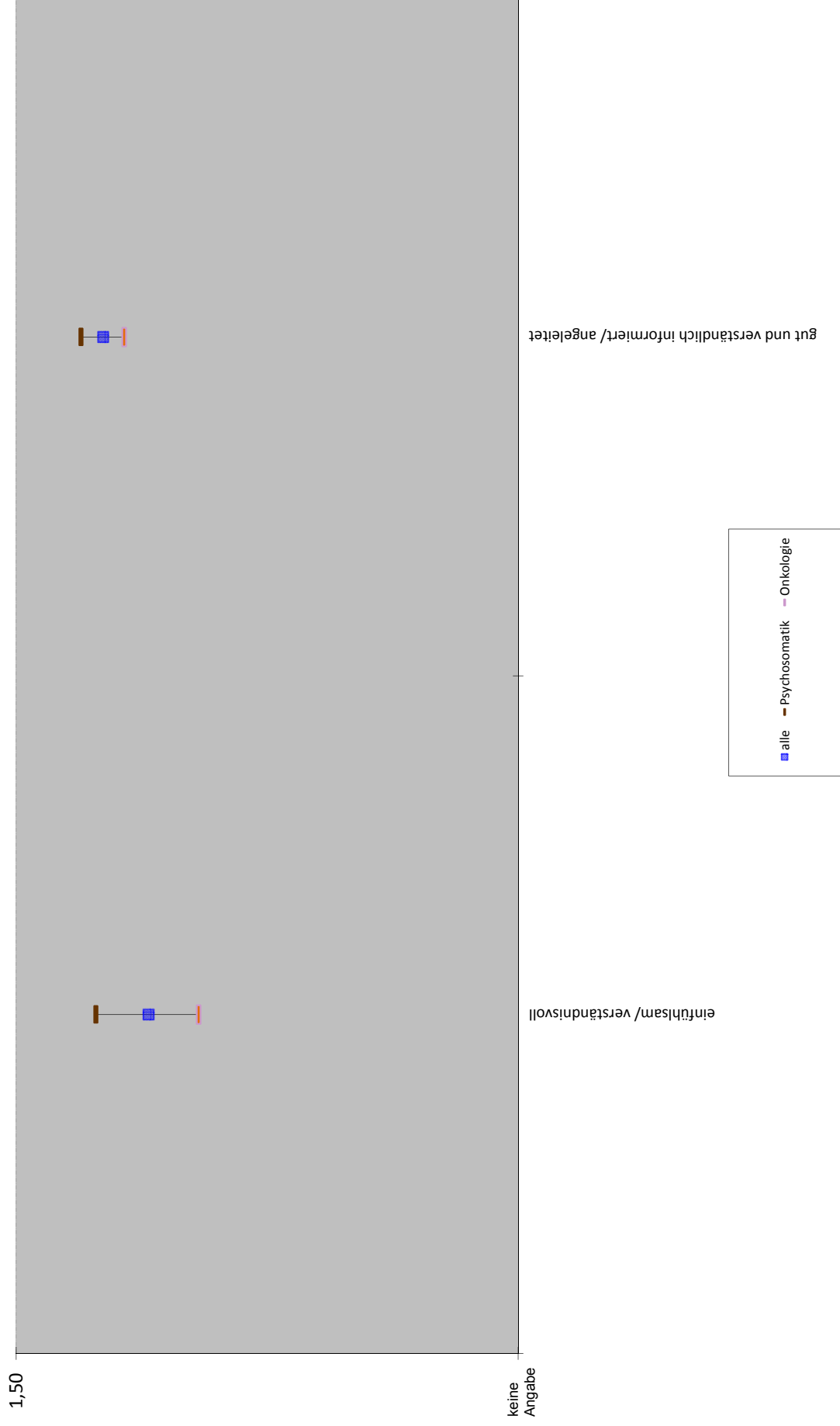
Durchschnittsnoten der Indikationen - Ärztliche Betreuung



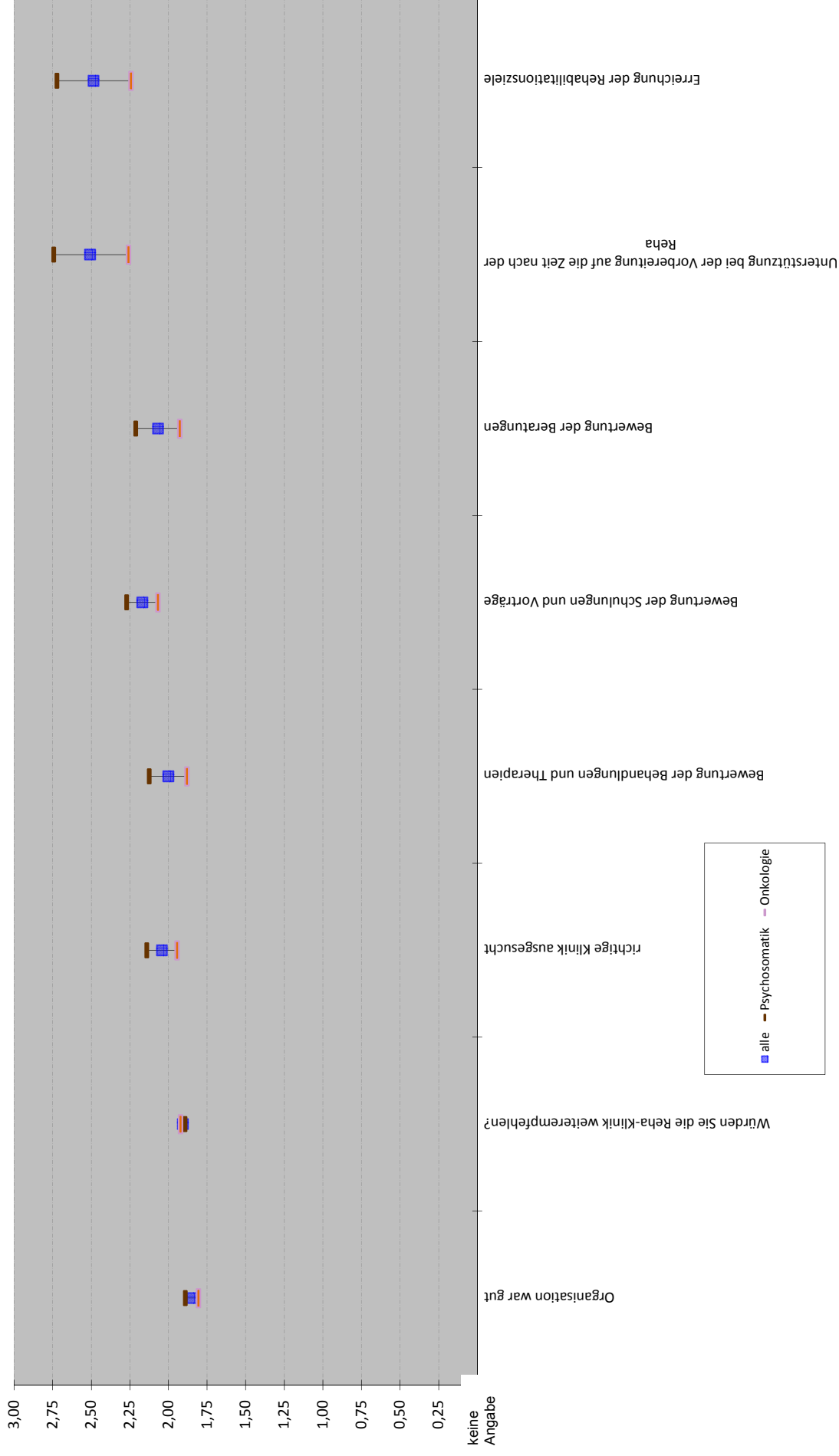
Durchschnittsnoten der Indikationen - Psychologische Betreuung



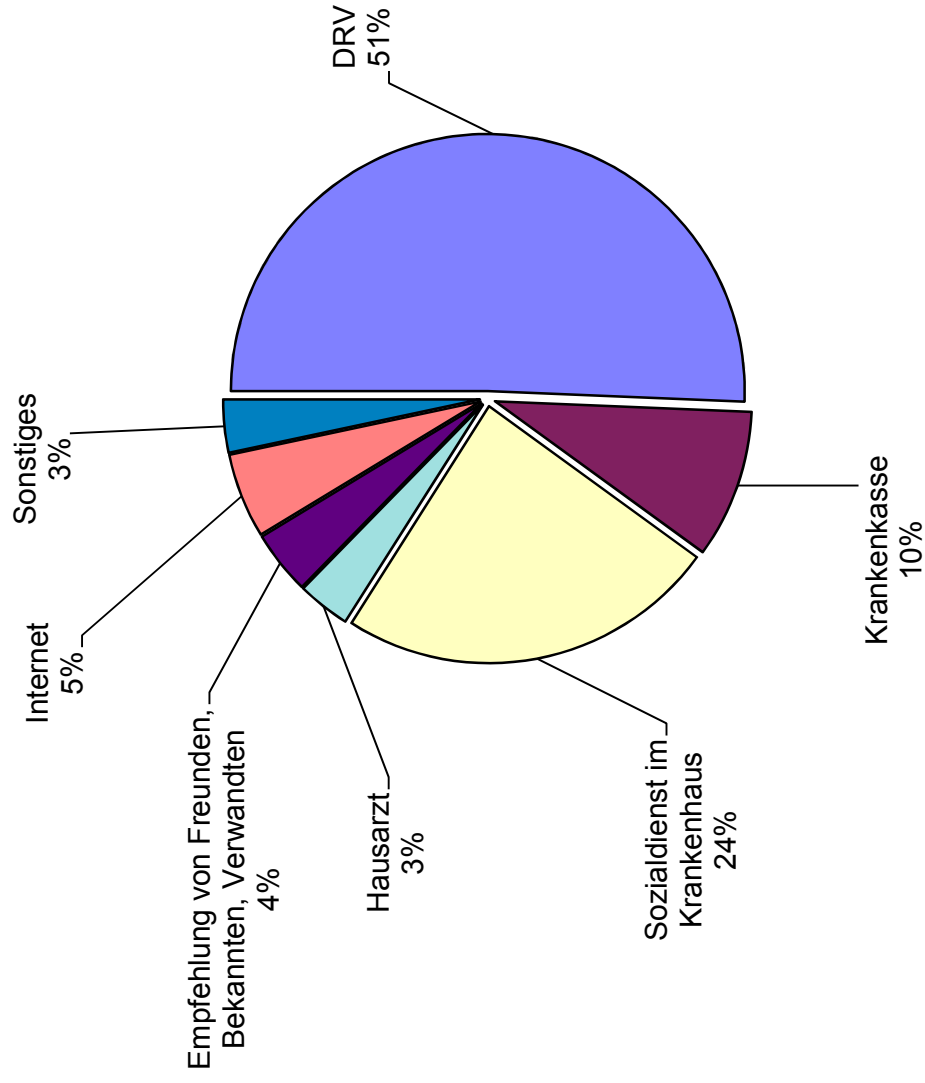
Durchschnittsnoten der Indikationen - Pflegerische Betreuung



Durchschnittsnoten der Indikationen - Allgemeine und Spezielle Fragen



Wie sind Sie auf die Klinik Tecklenburger Land aufmerksam geworden?



■ DRV

■ Krankenkasse

□ Sozialdienst im Krankenhaus

■ Hausarzt

■ Empfehlung von Freunden, Bekannten, Verwandten

■ Internet

■ Sonstiges

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

persönlich / vertraulich

Klinik Tecklenburger Land

Oktober 18

Tendenzen der Ergebnisse der Patientenbefragung



Wissen

KLINIK
TECKLENBURGER LAND

Interdisziplinäre
Menschen dient.
Verschärfung >0,05

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