

persönlich / vertraulich



Auswertung der Patientenbefragungen

November 2014

Klinik Tecklenburger Land
Fachklinik für Psychosomatik und onkologische Nachsorge

Datenmaterial



Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

statistische Angaben

Anzahl der Fragebögen für Auswertung	128
nutzbare Fragebögen	111
davon Fragebögen Psychosomatik	36
davon Fragebögen Onkologie	75
keine Zuordnung	17
ausgegebene Fragebögen gesamt	177
ausgegebene Fragebögen Psychosomatik	56
ausgegebene Fragebögen Onkologie	121
Rücklaufquote gesamt	72%
Rücklaufquote Psychosomatik	64%
Rücklaufquote Onkologie	62%

Fragebögen nach Trägern

Anzahl K (Krankenkasse)	6
Anzahl R (Rentenversicherung/ ARGE)	100
Anzahl B (Berufsgenossenschaft)	1
Anzahl S (Selbstzahler)	0
Anzahl P (Private Versicherung)	3
Anzahl SO (Sonstiges)	1
keine Zuordnung	0

Externes QM

Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	111
-------------------	-----

Auswertung Patientenfragebögen		alle Patienten			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,44	34		
1.2	Gesamteindruck			2,17	6
	a) der Klinik	2,08	26		
	b) des Klinikumfeldes	2,27	30		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,31	31		
1.4	Verpflegung			1,59	2
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,63	9		
	b) Frühstück	1,52	6		
	c) Mittag	1,52	5		
	d) Abendbrot	1,68	12		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	2,11	27		
1.6	pflegerische Betreuung	1,90	21		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	2,01	25		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,88	5
	a) Einzeltherapie	1,57	8		
	b) Gruppentherapie	1,85	19		
	c) Sporttherapie	1,71	13		
	d) Ergotherapie	1,86	20		
	e) Organisation/ Terminplanung	2,33	32		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,46	3		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,38	1		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,77	15		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,77	16		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,20	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	2,14	29		
	b) Kulturangebot	2,35	33		
	c) Organisation/ Information	2,12	28		
2.	Ärztliche Betreuung			1,74	4
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,82	17		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,67	11		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,72	14		
3.	Psychologische Betreuung			1,69	3
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,55	7		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,85	18		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,67	10		
4.	Pflegerische Betreuung			1,44	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,46	4		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,41	2		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,90	22		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	2,00	23		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	2,01	24		

Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	75
-------------------	----

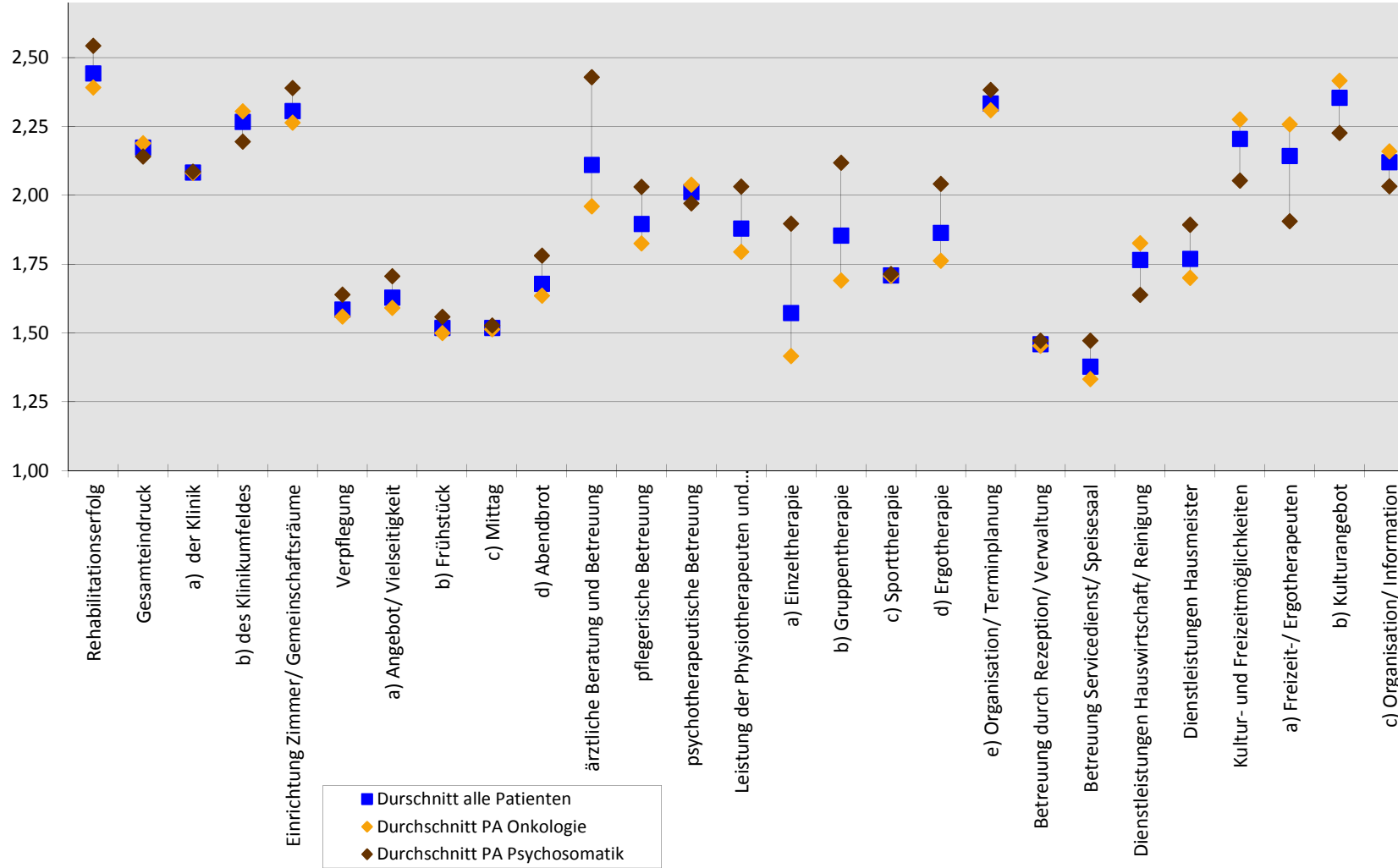
Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Onkologie			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,39	33		
1.2	Gesamteindruck			2,19	6
	a) der Klinik	2,08	27		
	b) des Klinikumfeldes	2,30	31		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,26	30		
1.4	Verpflegung			1,56	2
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,59	9		
	b) Frühstück	1,50	6		
	c) Mittag	1,51	7		
	d) Abendbrot	1,64	11		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	1,96	22		
1.6	pflegerische Betreuung	1,83	18		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	2,04	24		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			1,80	4
	a) Einzeltherapie	1,42	4		
	b) Gruppentherapie	1,69	14		
	c) Sporttherapie	1,71	16		
	d) Ergotherapie	1,76	17		
	e) Organisation/ Terminplanung	2,31	32		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,45	5		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,33	2		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,83	19		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,70	15		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,28	7
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	2,26	29		
	b) Kulturangebot	2,42	34		
	c) Organisation/ Information	2,16	28		
2.	Ärztliche Betreuung			1,59	3
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	1,65	12		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,53	8		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,59	10		
3.	Psychologische Betreuung			1,83	5
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,66	13		
3.2	richtige Art von Gesprächen	2,00	23		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,83	20		
4.	Pflegerische Betreuung			1,32	1
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,34	3		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,31	1		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,94	21		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	2,07	26		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	2,04	25		

Externes QM Bewertung Patientenfragebögen

Anzahl Fragebögen	36
-------------------	----

Auswertung Patientenfragebögen		Fachrichtung			
		Psychosomatik			
	Fragekomplexe	Durchschnittsnoten	Rang	gew. D.	Rang
1.	Fragen zum Aufenthalt				
1.1	Rehabilitationserfolg	2,54	34		
1.2	Gesamteindruck			2,14	7
	a) der Klinik	2,09	26		
	b) des Klinikumfeldes	2,19	29		
1.3	Einrichtung Zimmer/ Gemeinschaftsräume	2,39	32		
1.4	Verpflegung			1,64	2
	a) Angebot/ Vielseitigkeit	1,71	11		
	b) Frühstück	1,56	6		
	c) Mittag	1,53	5		
	d) Abendbrot	1,78	13		
1.5	ärztliche Beratung und Betreuung	2,43	33		
1.6	pflegerische Betreuung	2,03	23		
1.7	psychotherapeutische Betreuung	1,97	20		
1.8	Leistung der Physiotherapeuten und Masseure			2,03	4
	a) Einzeltherapie	1,90	17		
	b) Gruppentherapie	2,12	27		
	c) Sporttherapie	1,71	12		
	d) Ergotherapie	2,04	25		
	e) Organisation/ Terminplanung	2,38	31		
1.9	Betreuung durch Rezeption/ Verwaltung	1,47	2		
1.10	Betreuung Servicedienst/ Speisesaal	1,47	2		
1.11	Dienstleistungen Hauswirtschaft/ Reinigung	1,64	8		
1.12	Dienstleistungen Hausmeister	1,89	16		
1.13	Kultur- und Freizeitmöglichkeiten			2,05	6
	a) Freizeit-/ Ergotherapeuten	1,91	18		
	b) Kulturangebot	2,23	30		
	c) Organisation/ Information	2,03	24		
2.	Ärztliche Betreuung			2,04	5
2.1	Beschwerden verständlich erklärt	2,17	28		
2.2	einfühlsam/ verständnisvoll	1,97	21		
2.3	richtige Behandlungen und Therapien	1,97	21		
3.	Psychologische Betreuung			1,52	1
3.1.	einfühlsam/ verständnisvoll	1,42	1		
3.2	richtige Art von Gesprächen	1,66	9		
3.3	Zusammenhänge verständlich erklärt	1,49	4		
4.	Pflegerische Betreuung			1,65	3
4.1	einfühlsam/ verständnisvoll	1,69	10		
4.2	gut und verständlich informiert/ angeleitet	1,62	7		
5.	Allgemeine Fragen				
5.1	Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen	1,81	14		
5.2	Organisation in Reha-Klinik	1,86	15		
5.3	Weiterempfehlung der Reha-Klinik	1,94	19		

Fragen zum Aufenthalt



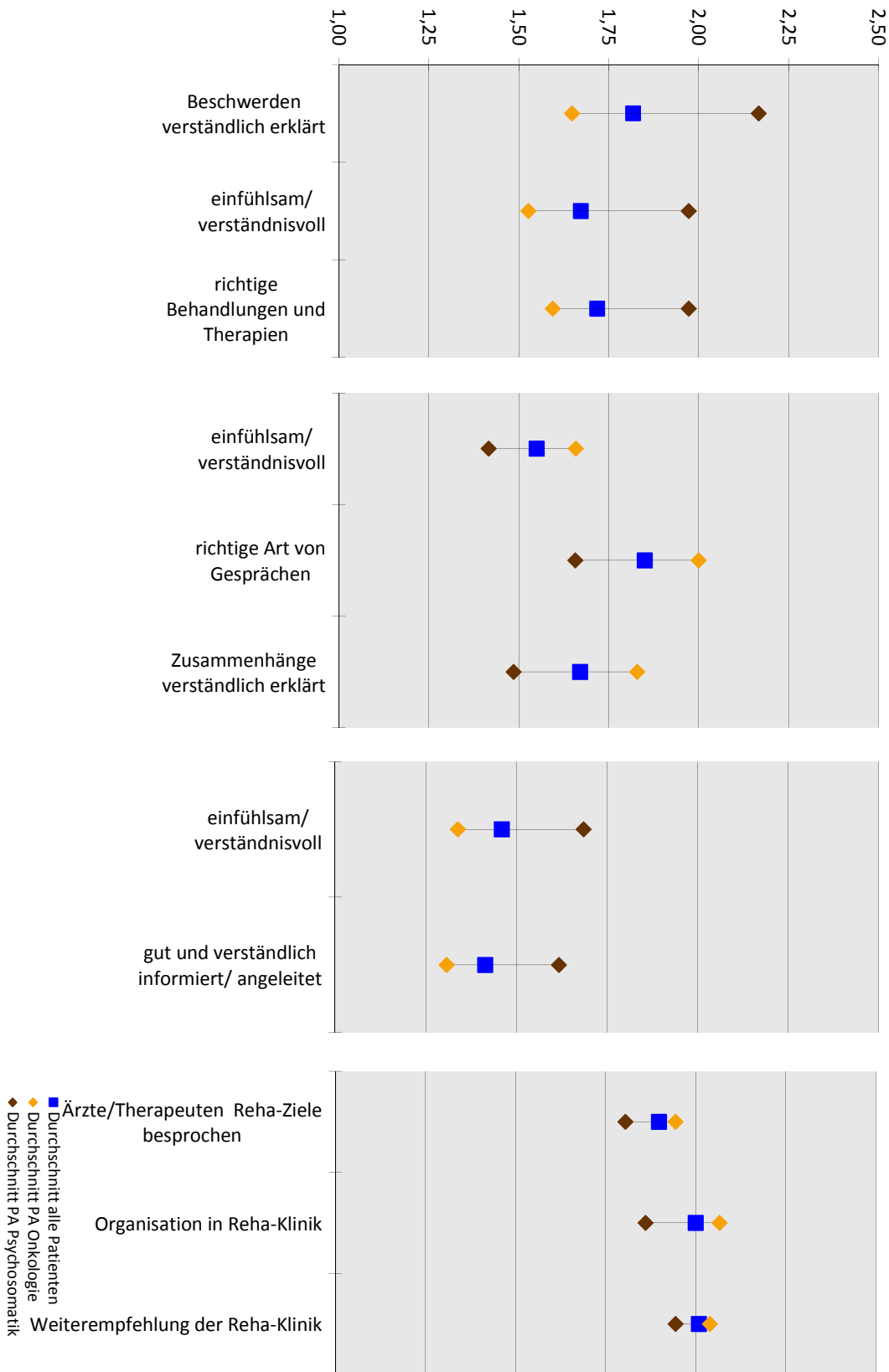


Ärztliche Betreuung

Psychologische Betreuung

Pflegerische Betreuung

Allgemeine Fragen

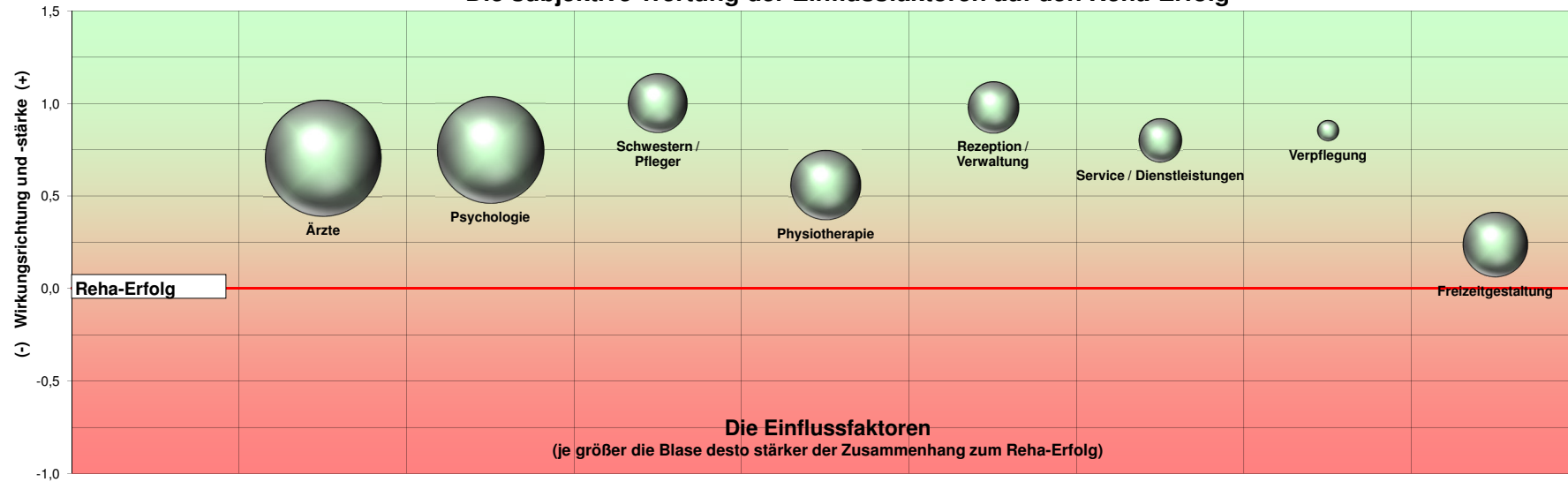


■ Ärzte/Therapeuten Reha-Ziele besprochen
 ◆ Durchschnitt alle Patienten
 ◆ Durchschnitt PA Onkologie

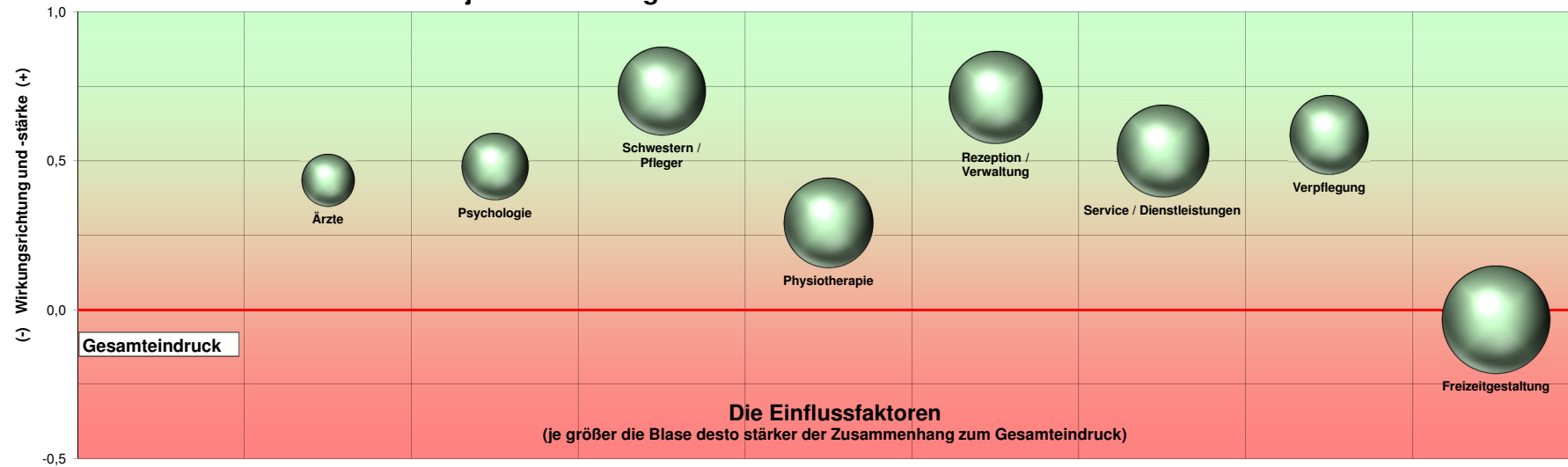
Rangvergleich der Indikationen

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

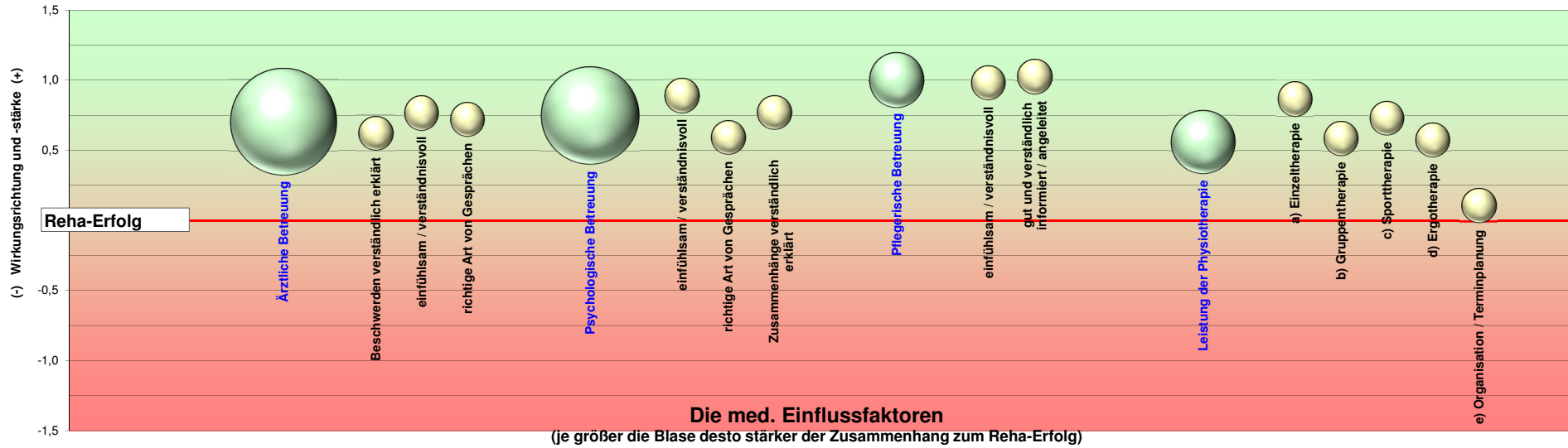
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



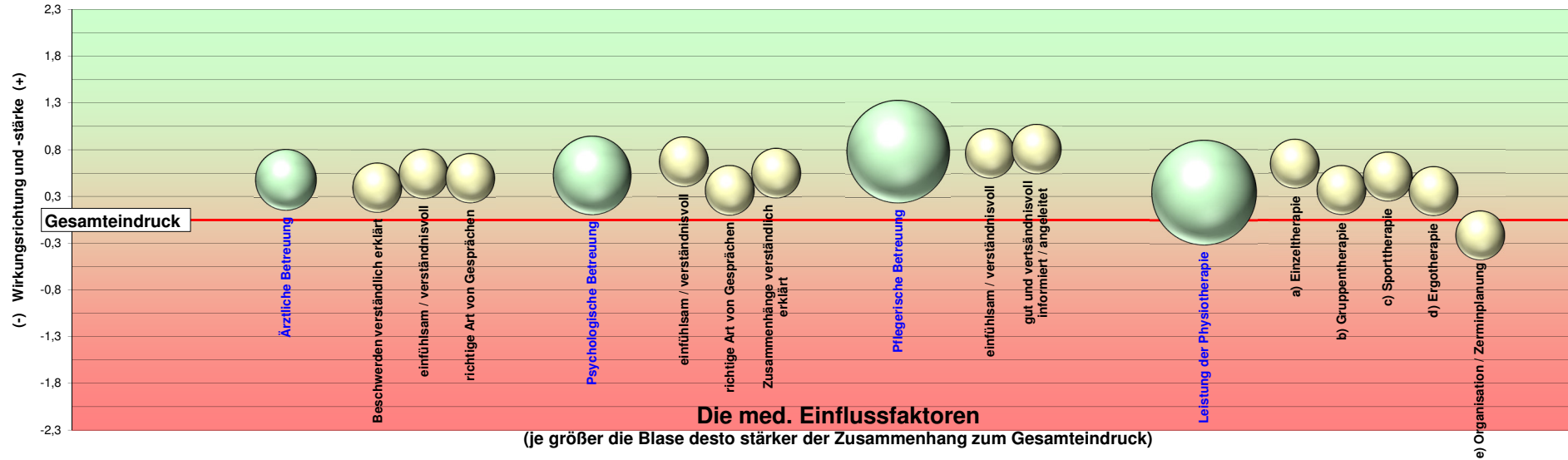
Die subjektive Wertung der Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



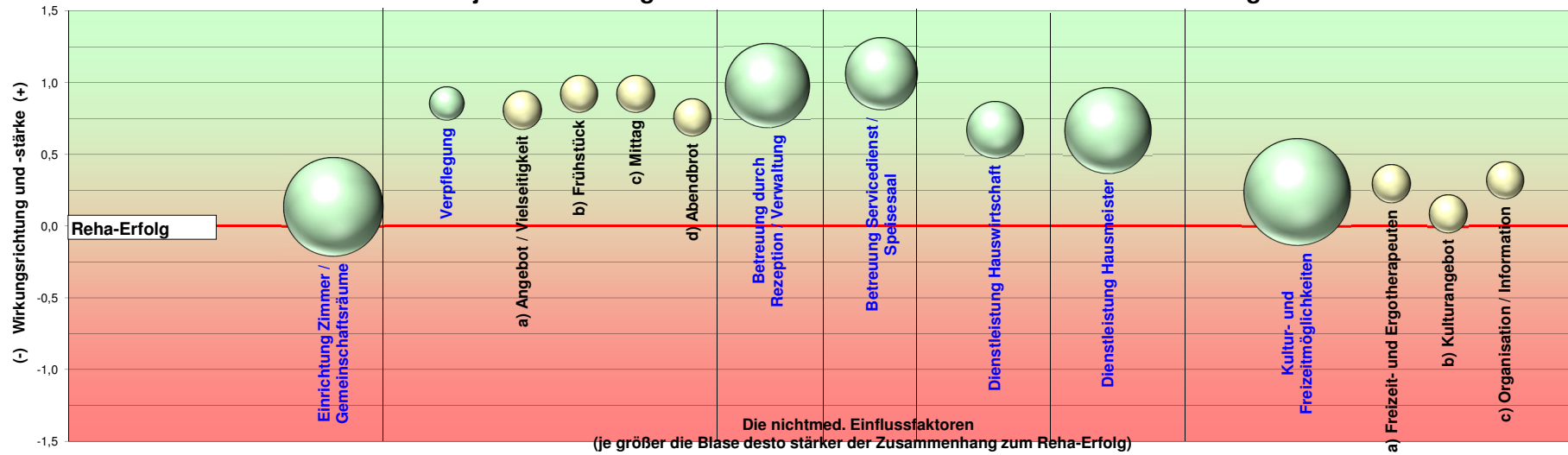
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Reha-Erfolg



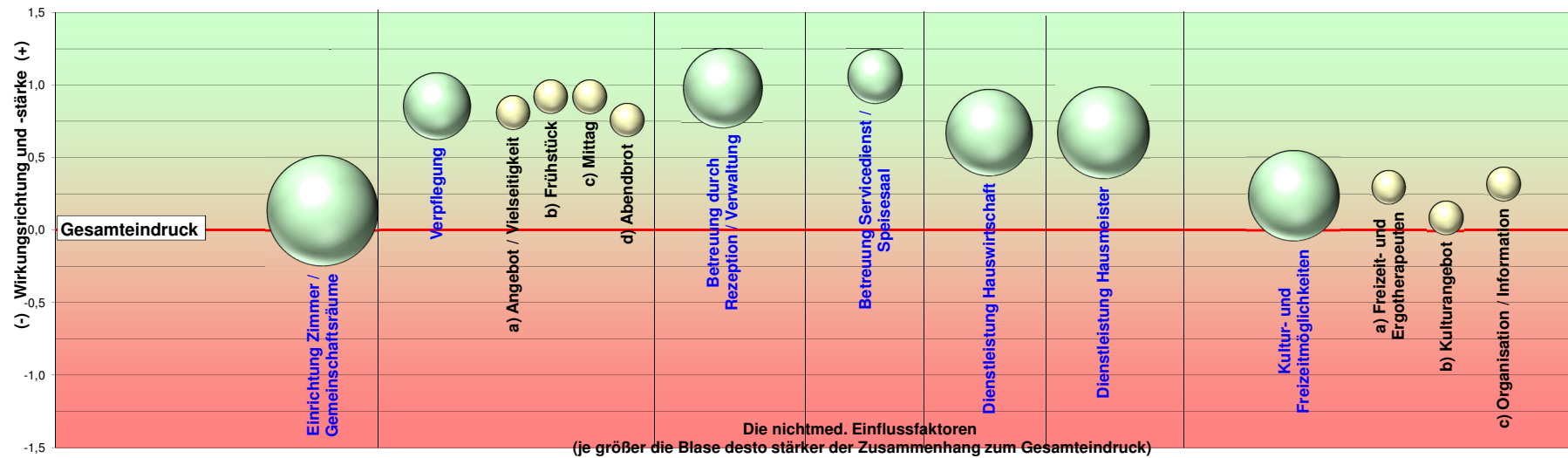
Die subjektive Wertung der med. Einflussfaktoren auf den Gesamteindruck



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 November 14

Toleranz +/- 0,05

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