

Pressegespräch 17. Juli 2015

Teil B: Patientenzufriedenheitsumfrage

Durchgeführt von der **Forschungsgruppe Metrik, Damm Derin-
ger & Zinn GbR**, An der alten Schule 16,36355 Bermuthshain.

www.metrik.de

Seit 1998 unabhängiger Dienstleister und Spezialist auf dem Gebiet der Zufriedenheitsanalysen im Gesundheitswesen für mehr als 700 Einrichtungen. Präsentation der Ergebnisse durch Prof. Dr. Wilfried Zinn, Psychologe und Gesundheitsforscher, am 30. Juni 2015.

Herr Professor Zinn ist für Rückfragen der Presse heute am Freitag, 17. Juli 2015 von 14.00 bis 16.00 Uhr unter folgender Telefon Nr. direkt erreichbar: 0162 7700490.

1. Befragung als Teil des QM

- a. Patientenorientierung
- b. Einbindung des Patienten
- c. Verbesserungspotentiale
- d. Jahresvergleiche (Umfragen in 2007, 2011 und 2014)
- e. Externe Durchführung (Metrik)
- f. Externer Vergleich (Benchmark Daten)

2. Durchführung u. Ergebnisse

- a. Beteiligung der Patienten mit 75% im Zeitraum August bis Dezember 2014
- b. Abgefragt wurden 11 Kriterien, die nach Wichtigkeit, Zufriedenheit und konkreten Erlebnissen unterschieden wurden.
- c. In allen fünf Basiskriterien, **die medizinische Versorgung und Therapie** betreffend, die **Pflege**, die **Einzelgespräche**, die **Privatsphäre** und die **Entlassung**, befindet sich die Klinik Hohe Mark im Spitzenfeld eines direkten **Vergleichs von 68 Psychiatrien** in ganz Deutschland.
- d. Bereich der Pflege ist das Krankenhaus sogar alleiniger Spitzenreiter
- e. Für viele Patienten sind die unterschiedlichen kulturellen Angebote und die breiten Möglichkeiten der Seelsorge positive erlebte (teilweise nicht erwartete) Zusatz- oder Überraschungsfaktoren.
- f. Bei den Leistungs- und Service Kriterien fallen die Infrastruktur mit Gebäuden und Park positiv ins Gewicht ebenso die sehr gelobte Effizienz der Aufnahmeorganisation.
- g. Zum Vorjahresvergleich wurde die Qualität des Essens verbessert. Eine Nachbefragung wird nötig, um Verbesserungspotential im flankierenden Umfeld der Speisever-sorgung zu identifizieren (Darreichung, Temperatur, Uhrzeit ec.)

Erstellt am: 20. Juli 2015

Ulrike Bacher, Qualitätsmanagement Beauftragte
Gottfried Cramer, Referent f. Öffentlichkeitsarbeit