

Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Zeitraum: 01.10.2020 - 31.12.2020

1 Einleitung

Patienten suchen bei der Wahl eines geeigneten Krankenhauses nach fundierten und verlässlichen Informationen zu Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten sowie zu Serviceangeboten und zur Qualität.

Die Zahl der Patienten mit dem Wunsch nach aussagekräftigen Informationen, an denen sie sich bei ihrer Entscheidung orientieren können, wächst stetig. Eine wichtige Rolle spielen dabei Patientenerfahrungen – sie sind ein Ausdruck dafür, wie Patienten aus ihrer Sicht die Qualität der Versorgung in einem Krankenhaus erlebt haben und beurteilen.

Mit der vorliegenden krankenhausesindividuellen Auswertung von Patientenerfahrungen innerhalb des Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland haben wir die Möglichkeit, wichtige Hinweise aus den Rückmeldungen von Patienten zur Optimierung unseres internen Qualitätsmanagements zu erhalten. Die Auswertung erschließt systematisch das Wissen derjenigen, die die Behandlung selbst erleben – das Wissen der Patienten.

Patientenerfahrungen als Qualitätsmerkmal

Im Prozess der Entscheidungsfindung vertrauen viele Menschen auf die Erfahrungen, die andere Patienten während ihres Krankenhausaufenthaltes gemacht haben. Patientenerfahrungen spielen daher besonders bei der Suche nach einer geeigneten Klinik eine entscheidende Rolle. Weitere wissenschaftliche Analysen zeigen auf, dass Empfehlungen von Patienten die Entscheidung für ein Krankenhaus ebenso stark beeinflussen können wie Daten zu Fallzahlen oder Behandlungsergebnissen. Patientenerfahrungen sind demnach ein wichtiges Gut und werden als Qualitätsmerkmal bzw. Qualitätsindikator in der Gesundheitsversorgung genutzt.

Die Ergebnisse der Befragung werden den Patienten nach extern auf der Website veröffentlicht. Intern werden die Ergebnisse über das Intranet für jeden Mitarbeiter zugänglich gemacht und gehen in den fortlaufenden Verbesserungsprozess ein.

2 Befragungsinhalte

- **Ausstattung und Atmosphäre der Patientenzimmer, Wartebereiche, Aufenthaltsbereiche**
- **Wartezeiten**
- **Freundlichkeit Pflegepersonal/ Arzt/ Servicepersonal**
- **Informationsgehalt Patienteninformationsmappe**
- **Wegeleitsysteme**
- **Betreuung in den Funktionsbereichen**
- **telefonische Erreichbarkeit**
- **fachliche Expertise Arzt**
- **Betreuung insgesamt**
- **Weiterempfehlungsbereitschaft**

3 Rücklaufquote

Rücklaufquote: 45,5 %

80 Hüftgelenksoperationen

85 Kniegelenksoperationen

4 Befragungszeitraum

Oktober 2020 bis Dezember 2020, 75 Datensätze

5 Ergebnisse der Patientenbefragung

Die Bewertungen der jeweiligen Fragen erfolgt nach dem Schulnotenprinzip und werden anonym ausgefüllt.

1 (sehr gut)

2 (gut)

3 (befriedigend)

4 (ausreichend)

5 (mangelhaft)

n.b. (nicht beantwortet)

100 % der Befragten empfehlen das Orthopädische Zentrum weiter.

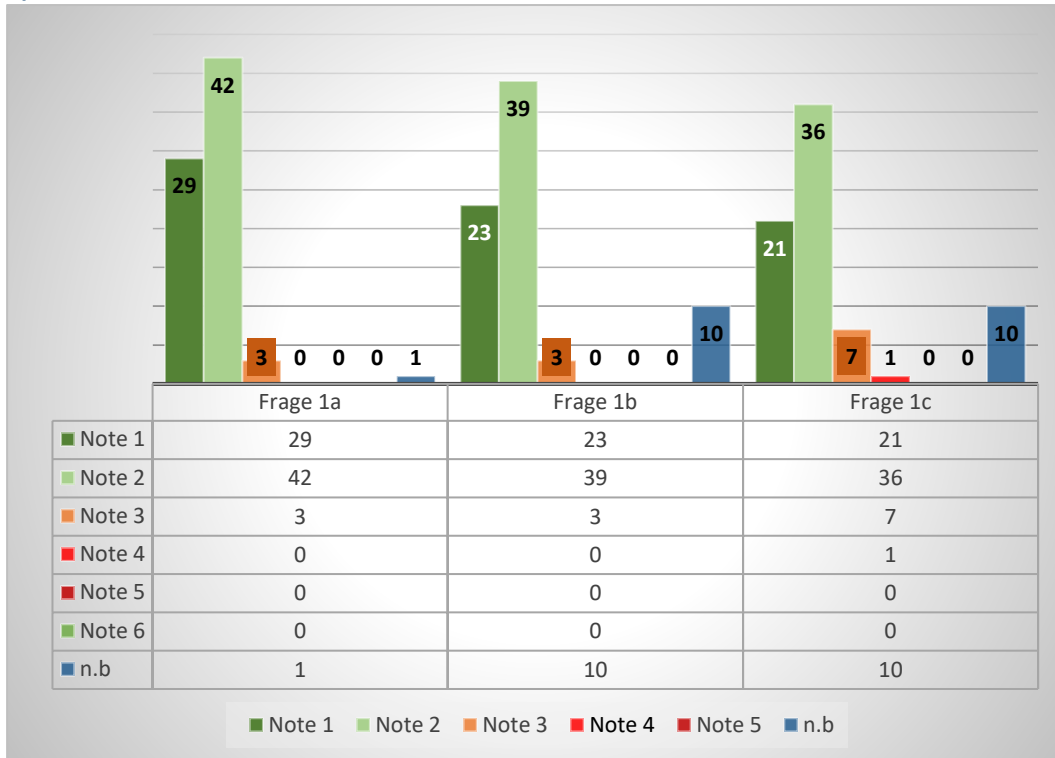
91% der befragten Patienten vergaben insgesamt die Schulnote 1 und 2.

Wie gefällt Ihnen die Ausstattung und Atmosphäre

a) der Patientenzimmer

b) der Wartebereiche (ambulante Patienten)

c) der Aufenthaltsbereiche



94,7 % der Befragten sind mit der Ausstattung der Patientenzimmer im OZMO zufrieden (Schulnoten 1 und 2).

5,3 % bewerteten mit der Schulnote 3.

82,7 % der Befragten sind mit der Ausstattung der Wartebereiche im OZMO zufrieden (Schulnoten 1 und 2).

4,0 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

13,3 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

76,1 % der Befragten sind mit der Ausstattung der Aufenthaltsbereiche im OZMO zufrieden (Schulnoten 1 und 2).

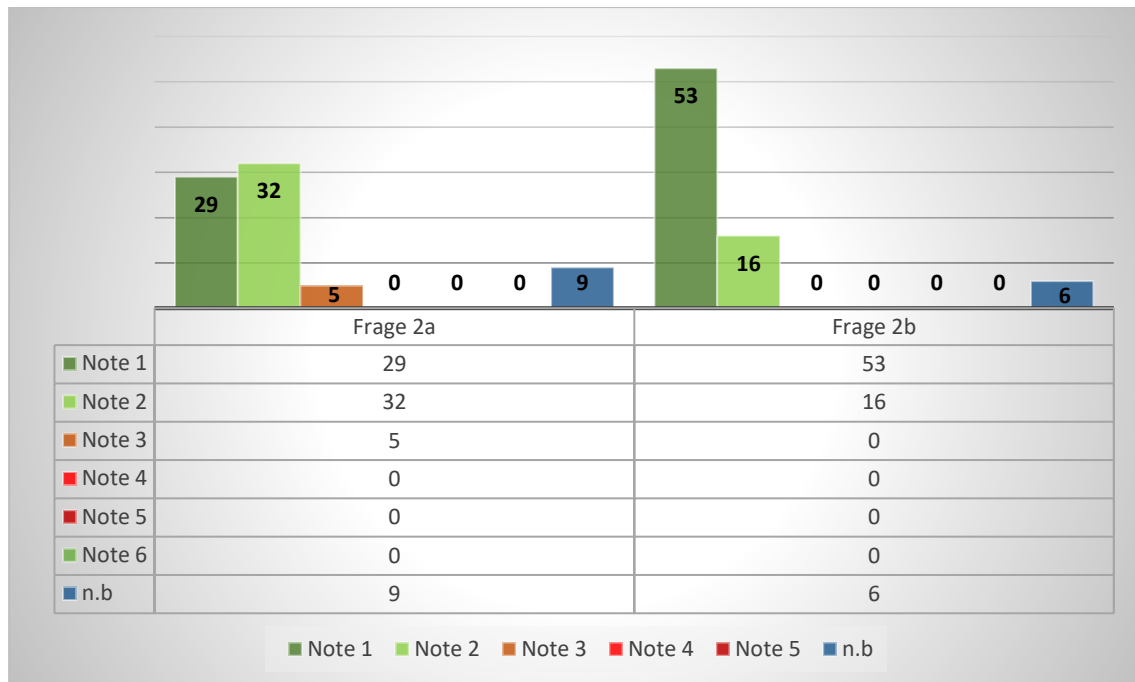
9,3 % vergaben die Schulnote 3.

1,3 % vergaben die Schulnote 4.

13,3 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

a) im ambulanten Bereich (Sprechstunde), b) im Röntgen/CT/MRT



81,3% der Befragten finden die Wartezeiten in der Sprechstunde des OZMO angemessen (Schulnoten 1 und 2).

6,7% der Befragten vergaben die Schulnote 3.

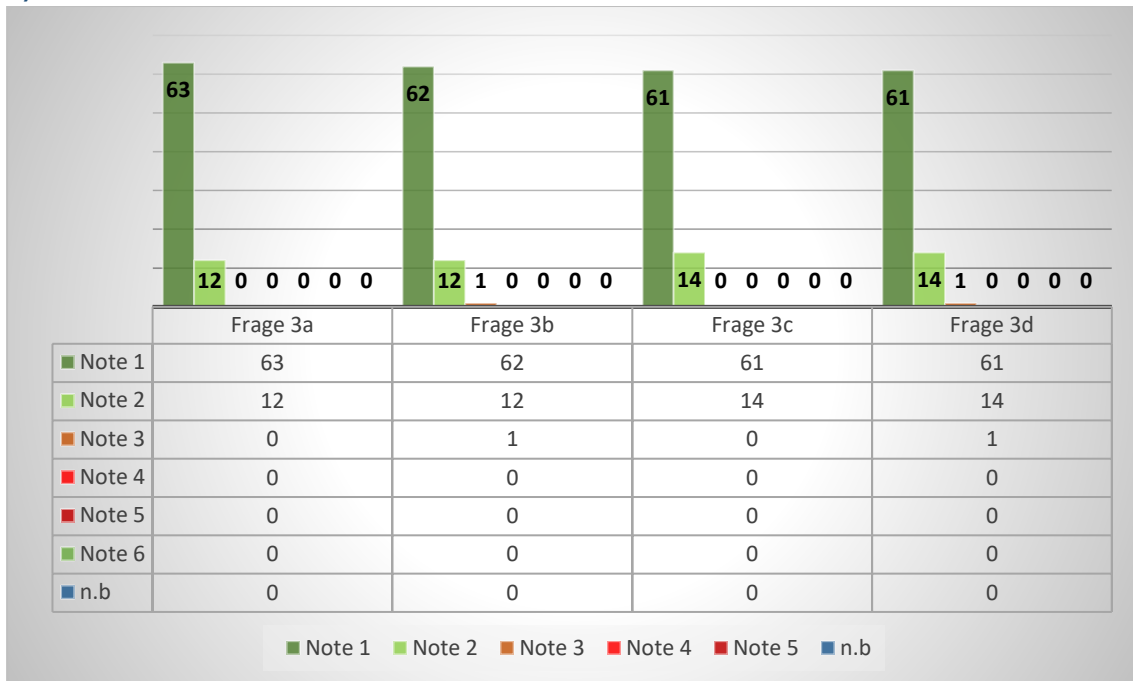
12,0 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

92,0 % der Befragten finden die Wartezeiten im Röntgen/ CT/ MRT angemessen (Schulnoten 1 und 2).

8,0 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

a) Pflegepersonal, b) Servicepersonal, c) Personal in Funktionsbereichen (OP, Röntgen), d) ärztliches Personal



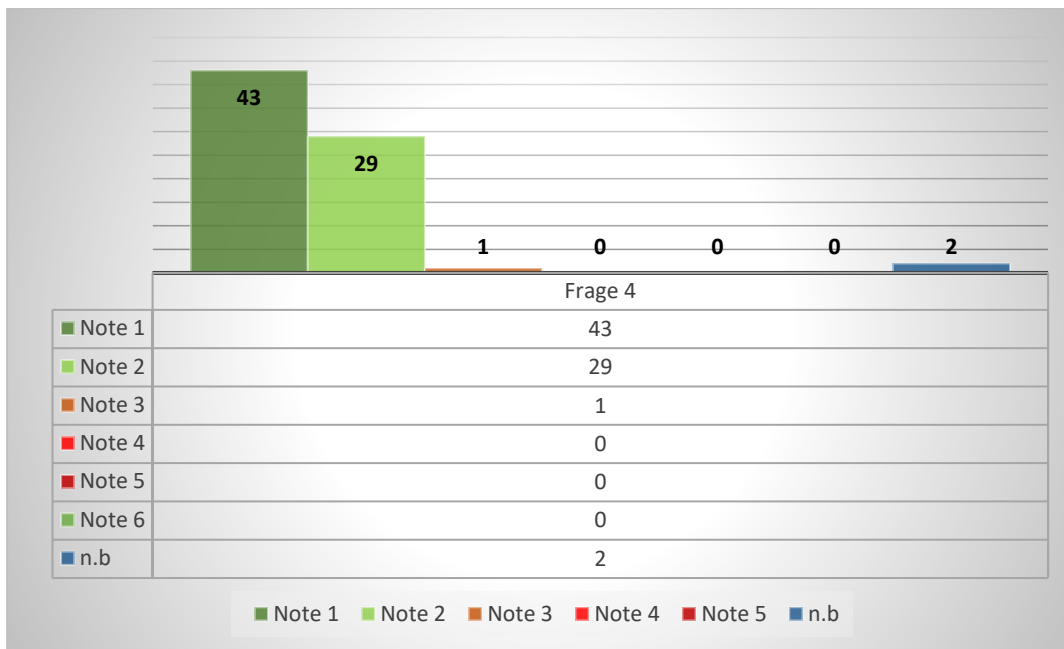
100 % der Befragten bewerteten Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegepersonals mit den Schulnoten 1 und 2.

**98,7 % der Befragten bewerteten Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicepersonals mit den Schulnoten 1 und 2.
1,3 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.**

100 % der Befragten bewerteten Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Funktionsbereiche mit den Schulnoten 1 und 2.

**98,7% der Befragten bewerteten Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ärztlichen Dienstes mit den Schulnoten 1 und 2
1,3 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.**

Wie bewerten Sie Qualität und Inhalt Ihrer Patienteninformationsmappe?

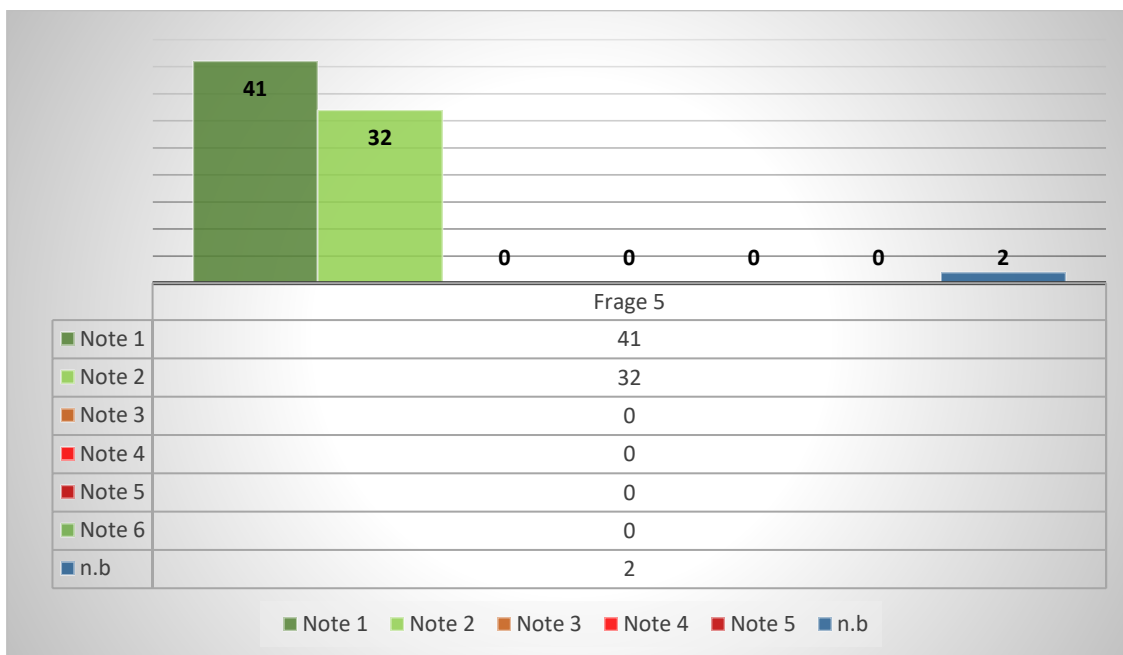


96,0 % der Befragten bewerten Qualität und Inhalt der Patienteninformationsmappe mit den Schulnoten 1 und 2.

1,3% der Befragten vergaben die Schulnote 3.

2,7 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

Haben Sie alle Wege innerhalb des Krankenhauses gut finden können? Wie bewerten Sie die Beschilderung?

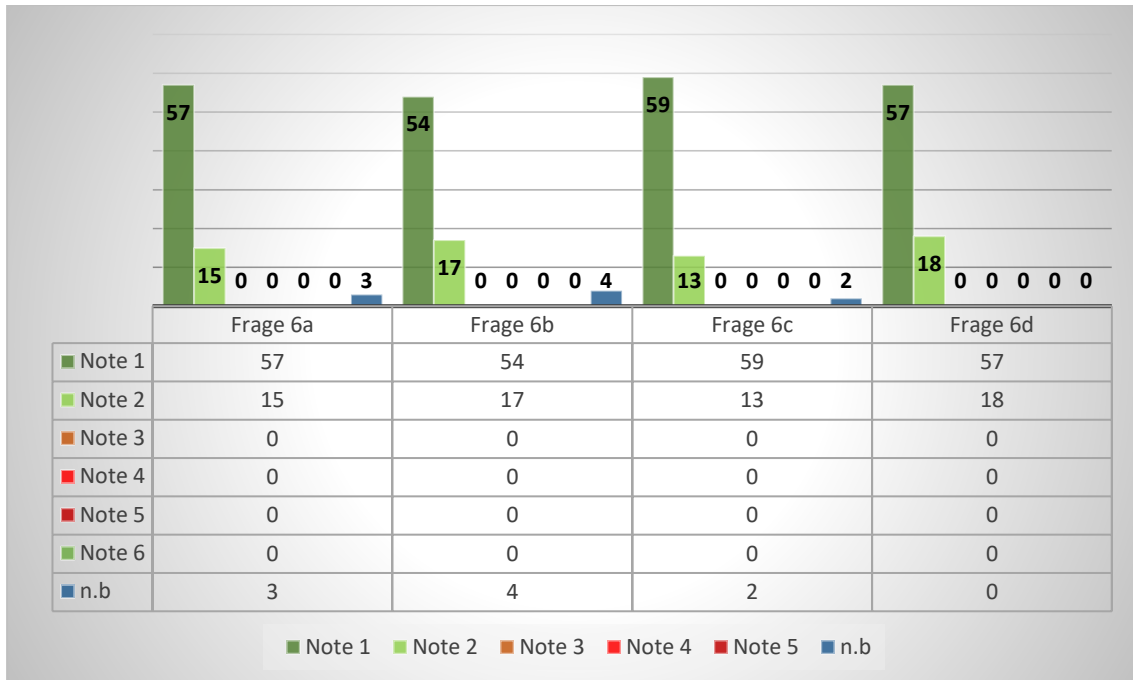


97,3 % der Befragten bewerteten die Beschilderung im EPZ mit den Schulnoten 1 und 2.

2,7 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

a) Station, b) Röntgendiagnostik (CT, MRT), c) OP-und Anästhesiebereich, d) Physiotherapie



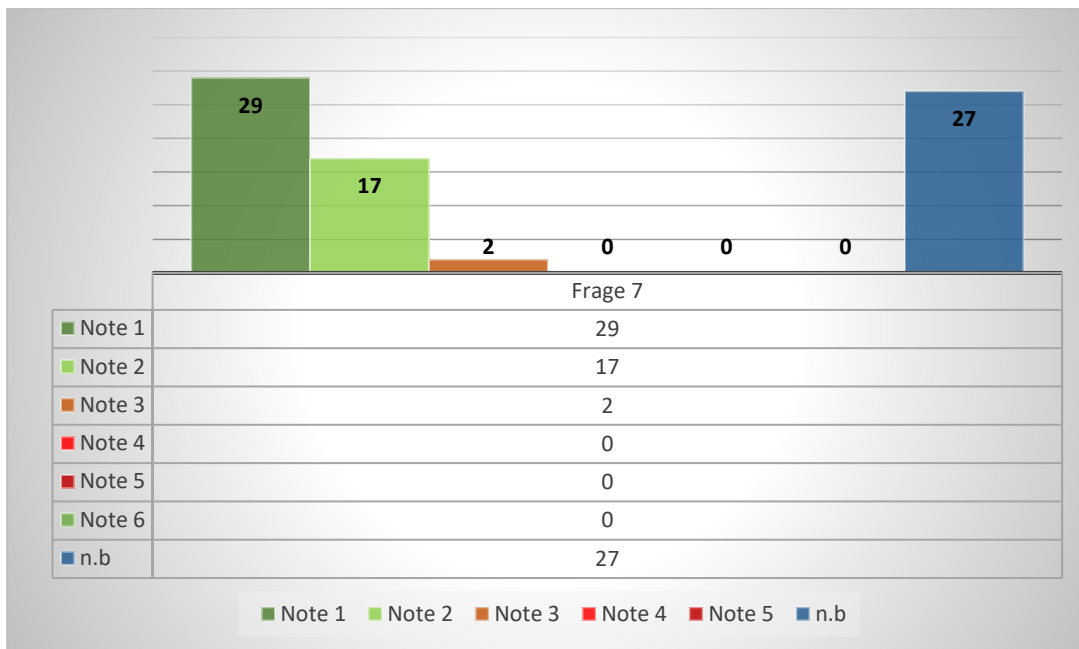
**96,0 % der Befragten bewerten die Betreuung auf der Station mit den Schulnoten 1 und 2.
4,0 % der Befragten beantworteten die Frage nicht.**

**94,7 % der Befragten bewerten die Betreuung in der Röntgenabteilung mit den Schulnoten 1 und 2.
5,3 % der Befragten beantworteten die Frage nicht.**

**96,0 % der Befragten bewerten die Betreuung im OP-und Anästhesiebereich mit den Schulnoten 1 und 2.
4,0 % der Befragten beantworteten die Frage nicht.**

100 % der Befragten bewerten die Betreuung durch die Physiotherapie im OZMO mit den Schulnoten 1 und 2.

Wie bewerten Sie die Betreuung durch das Sanitätshaus?

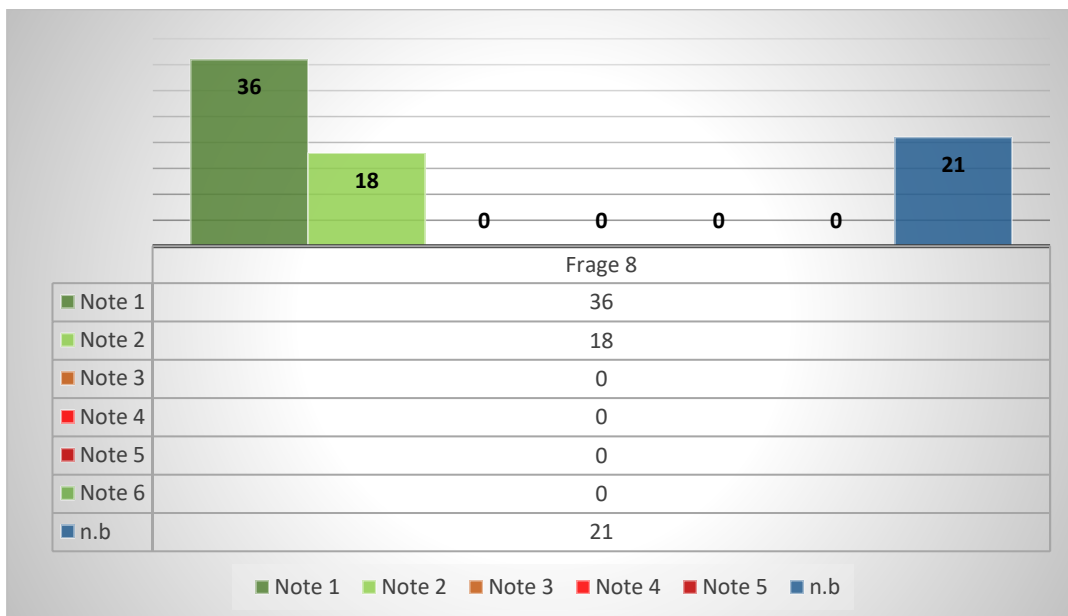


61,3 % der Befragten bewerteten die Betreuung durch das Sanitätshaus mit den Schulnoten 1 und 2.

2,7 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

36,0 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

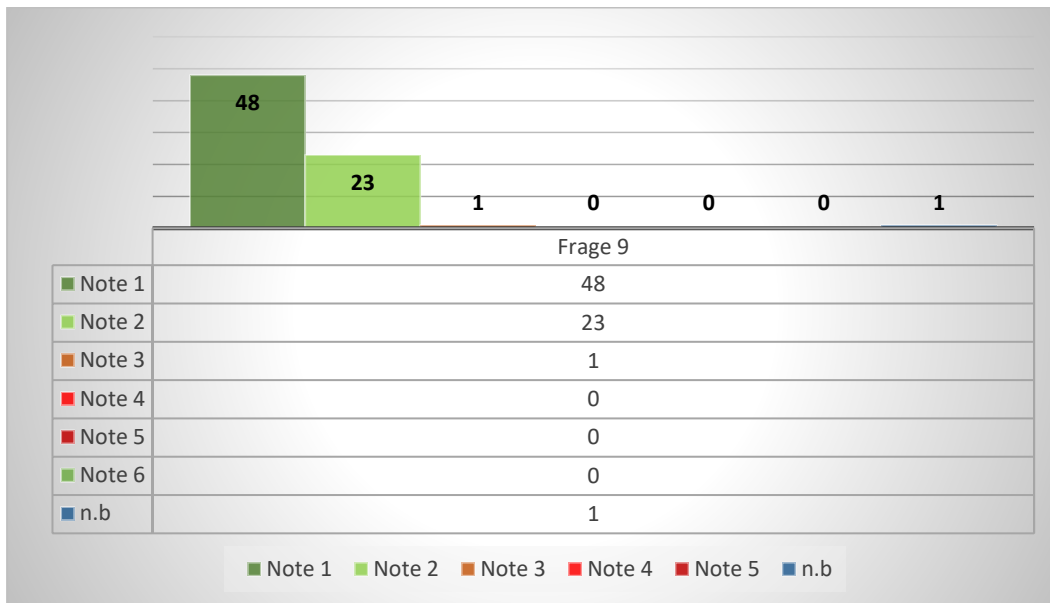
Wie bewerten Sie die telefonische Erreichbarkeit des OZMO und seiner Mitarbeiter?



72,0 % der Befragten bewerteten die telefonische Erreichbarkeit des OZMO mit den Schulnoten 1 und 2.

28,0 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

Wie verständlich sind für Sie die medizinischen Erklärungen Ihres Arztes/Ihrer Ärztin?

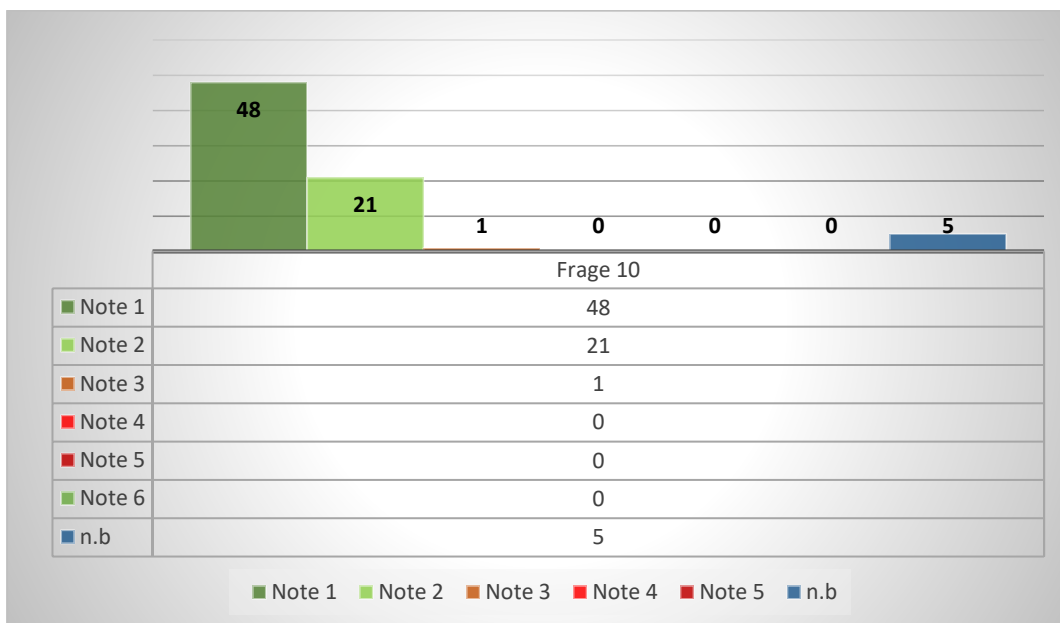


97,4% der Befragten bewertete die Verständlichkeit der medizinischen Erklärungen mit den Schulnoten 1 und 2.

1,3 % der Befragten bewerteten mit der Schulnote 3.

1,3 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

Es ist unser Anspruch, dass die an Ihrer Behandlung beteiligten Spezialisten (Ärzte, Pflege...) „Hand in Hand“ arbeiten. Wie erleben Sie diese Zusammenarbeit?

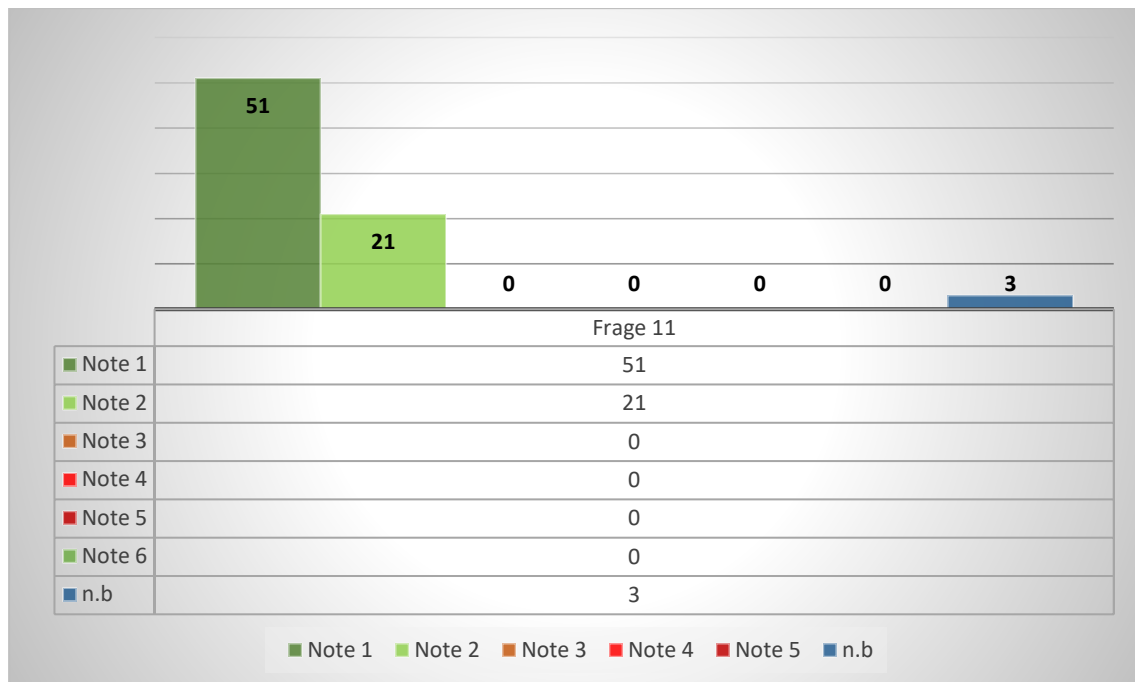


92,0% der Befragten erlebten die interprofessionelle Zusammenarbeit als positiv und bewerteten mit den Schulnoten 1 und 2.

1,3 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

6,7% der Befragten beantworten diese Frage nicht.

Wie bewerten Sie insgesamt Ihre bisherige medizinische Betreuung im OZMO?



96,0 % der Befragten vergaben für die medizinische Betreuung im OZMO die Schulnoten 1 und 2.

4,0 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

6 Handschriftliche Kommentare

Die Patienten des Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland haben die Möglichkeit persönliche Anregungen, Kritik oder auch besonders positive Bewertungen zu hinterlegen.

positive Bewertungen:

*Kommentare 1:1 übernommen

- In allen Bereichen überaus freundliche und kompetente Mitarbeiter. Keine Hektik spürbar. Alle sehr höflich und hilfsbereit, besonders ihre Intensivstation!!! Ich habe mich sehr wohl gefühlt.
- Sowohl das Ärzteteam als auch die Schwestern und Therapeuten strahlen spürbare Freundlichkeit und Kompetenz aus. Der gesamte Aufenthalt gestaltete sich sehr angenehm, was auch dem Heilungsprozess sehr gut getan hat.
- Ich habe hier bereits beide Knie-OP's durchführen lassen. Werde bei eventl. notwendigen weiteren Operationen gerne wieder kommen.
- Besonders positiv war, dass auf Wunsch meine Hüfte untersucht wurde und das der Termin für die nächste Knie OP bereits heute vergeben wurde.
- Ich war positiv überrascht, von der Herzlichkeit des gesamten Personals. Der Heilungsprozess wurde hier angenehm unterstützt. Ich komme wieder.
- Ausgeprägte Sorge, Aufmerksamkeit und Freundlichkeit durch das gesamte Personal!

Anregungen/ Kritik:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Im Foyer EG sollte ein zusätzliches Hinweisschild an die Aufzüge angebracht werden. (Das Schild ist erst zu sehen, wenn man an der Cafeteria vorbei ist)
- Es könnten mehr als 3 Kühlakku`s am Tag vergeben werden.
- Schön wäre im Bad ein Hocker.
- Frühstück und Abendbrot bitte etwas abwechslungsreicher.
- Das Wegeleitsystem vom Fahrstuhl (Treppe) zum Röntgen sollte verbessert werden.
- Fernbedienung am Fernseher prüfen!
- Nachtschränke nicht optimal vom Bett erreichbar.

7 Weiterempfehlung und Gesamtübersicht im Jahresverlauf

