

## Ergebnisse der Patientenbefragung 2010

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Patienten, Angehörige und Besucher,

das Bemühen um Qualität in der Patientenversorgung ist keine Erfindung der heutigen Zeit. Bestmögliche Diagnostik und Therapie für eine qualifizierte medizinische Behandlung sowie ein exzellenter Service während des Aufenthaltes der uns anvertrauten Patienten in unserem Haus stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit.

Im Interesse einer ständigen Qualitätsverbesserung finden im Herzzentrum Dresden neben der Überprüfung verschiedener Qualitätsindikatoren (z.B. durch Einweiserbefragungen, Mitarbeiterbefragungen, Zertifizierungen nach den KTK Kriterien) regelmäßig Patientenbefragungen durch das renommierte PICKER®-Institut statt. Auch im Jahr 2010 haben wir unsere Patienten wieder um ihre Einschätzung und offene Meinung gebeten.

Die Veröffentlichung der Ergebnisse der aktuell durchgeführten Befragung von 2010 macht allen Interessierten unser Streben nach Qualität in den patientennahen Dienstleistungen transparent.

Hier einige Hinweise zur Interpretation der Ergebnisse:

Die Problemhäufigkeit kann als eine Scala von 0 bis 100 betrachtet werden, d.h. je geringer der Wert der Problemhäufigkeit, umso zufriedener sind unsere Patienten.

Unterstützen Sie uns bei unserem Anliegen, den Aufenthalt der Patienten in unserem Krankenhaus so angenehm wie möglich zu gestalten. Bitte füllen Sie dazu den Fragebogen „**Ihre Meinung ist uns wichtig**“ aus und teilen uns Ihre Erfahrungen oder Kritik mit. Der Fragebogen wird Ihnen bei der Aufnahme übergeben bzw. finden Sie diesen auf jeder Etage neben den Briefkästen „Ihre Meinung ist uns wichtig!“.

Wir möchten, dass Sie sich bei uns wohlfühlen und sind für Ihre offenen Hinweise sehr dankbar. Es sei Ihnen versichert, dass diese in den Bereichen der Ärzteschaft, der Pflege sowie der Verwaltung gewissenhaft ausgewertet werden.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Hasselbach  
Qualitätsmanagementbeauftragter

# Übersicht der Problemhäufigkeiten bei der Patientenbefragung 2010 Herzzentrum Dresden GmbH Universitätsklinik

	<b>Problemhäufigkeit</b>
<b>AUFNAHME ALS NOTFALL</b>	
2 Schlechte Organisation bei Aufnahme als Notfall	11,7%
3 Zu wenig Info über Gesundheitszustand/Behandlung bei Notfallaufnahme	26,5%
<b>AUFNAHME INS KRANKENHAUS</b>	
4 Patientenaufnahme schlecht organisiert	13,3%
5 Warten auf den Bezug des Zimmers zu lang	19,1%
6 Grund für verspäteten Zimmerbezug nicht erklärt	40,0%
7 Personal in der Aufnahme unfreundlich	1,8%
<b>ÄRZTINNEN UND ÄRZTE</b>	
8 Zuständigkeit der Ärzte/innen für Patienten unklar	55,7%
9 Mangelhafte Antworten von Ärzten/innen auf wichtige Fragen	24,4%
10 Ärzte/innen gehen zu wenig auf Befürchtungen ein	36,8%
11 Mangel an Vertrauen in Ärzte/innen	10,4%
12 Ärzte reden vor Patienten, als ob sie nicht da wären	10,1%
13 Ärztinnen oder Ärzte unfreundlich	3,0%
14 Ärzte nicht verfügbar, wenn sie gebraucht werden	4,1%
<b>SCHWESTERN UND PFLEGER</b>	
20 Mangelhafte Antworten von Pflegenden auf wichtige Fragen	19,9%
21 Pflegepersonal geht zu wenig auf Befürchtungen ein	50,0%
22 Mangel an Vertrauen in Schwestern und Pfleger	7,6%
23 Pflegepersonen reden vor Patienten, als ob sie nicht da wären	5,0%
24 Schwestern oder Pfleger unfreundlich	4,8%
25 Pflegepersonal nicht verfügbar, wenn es gebraucht wird	2,2%
<b>MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER IM ALLGEMEINEN</b>	
70 Widersprüchliche Informationen von Ärzten und/oder Pflegenden	13,1%
16 Zu wenig Mitentscheidungsmöglichkeiten bei der Behandlung	63,6%
27 Familie fehlt Gelegenheit, mit Ärzten zu sprechen	33,1%
18 Familie über Zustand/Behandlung nicht ausreichend informiert	25,3%
30 Zu wenig Gesprächspartner bei Anliegen/Sorgen	49,0%
27 Keine rechtzeitige Hilfe beim Gang zur Toilette	13,4%
72 Mangel an Aufmerksamkeit und Rücksicht	20,0%
<b>SCHMERZ UND SCHMERZBEHANDLUNG</b>	
31 Patienten mit Schmerzen	43,9%
32 Patienten mit starken Schmerzen	30,6%
36 Zu lange Reaktionszeit bei Schmerzen	10,0%
37 Zu wenig Engagement der Mitarbeiter bei der Schmerzbehandlung	22,8%
38 Zu wenig Schmerzmittel insgesamt	7,1%
<b>OPERATIVE UND ANDERE EINGRIFFE</b>	
40 Aufklärung bei operativen Eingriffen mangelhaft	20,4%
41 Antworten auf Fragen zum Eingriff mangelhaft	19,4%
42 Zu wenig Vorab-Info über Zustand nach Eingriff	38,3%
43 Erklärung der Ergebnisse d. Eingriffs mangelhaft	32,9%
44 Aufklärung bei Anästhesie mangelhaft	28,9%
45 Antworten auf Fragen zur Anästhesie mangelhaft	24,8%
48 Unzureichende Schmerzbehandlung nach Eingriff	19,0%
49 OP-Termin verschoben	17,6%

# Übersicht der Problemhäufigkeiten bei der Patientenbefragung 2010 Herzzentrum Dresden GmbH Universitätsklinik

## ENTLASSUNG NACH HAUSE

	Problemhäufigkeit
52 Mangelhafte Aufklärung über Anschlussmedikation zu Hause	48,9%
53 Mangelhafte Info über Nebenwirkungen der Anschlussmedikation	80,6%
54 Mangelhafte Information über Gefahrensymptome	44,1%
55 Kein Hinweis, ab wann normale Aktivitäten wieder möglich	58,1%
56 Familie über Hilfen zur Genesung nicht ausreichend informiert	75,9%

## SERVICE UND KOMFORT

57 Stationsablauf (z.B. Essen, Visite, Besuchszeiten) nicht erklärt	49,1%
58.1 Essen kam nicht wie bestellt	2,5%
58.2 Essen passt nicht zur Diät	27,7%
58.3 Essen nicht abwechslungsreich	9,4%
58.4 Essen nicht warm	28,7%
58.5 Essen hat nicht geschmeckt	13,6%
58.6 Essen lieblos serviert	6,1%
59.1 Zimmer nicht sauber	2,8%
59.2 Zu viel Lärm im Zimmer	21,8%
60.3 Zimmer zu warm	21,8%
60.4 Zimmer zu kühl	3,3%
59.3 Zu wenig Privatsphäre	47,1%
59.4 Zu viele Mitpatienten im Zimmer	32,8%
59.5 Zu viele Besucher/innen	14,5%
60.1 Zimmerausstattung schlecht	5,6%
60.2 Nasszelle problematisch	4,7%
60.3 Unterhaltungsangebot schlecht	15,3%
60.4 Möglichkeit zum Telefonieren schlecht	2,5%
60.5 Patienten verirren sich im Haus	9,7%
60.6 Schlechte Parkmöglichkeiten	74,3%
60.7 Sauberkeit im Haus mangelhaft	2,0%
60.8 Cafeteria/ Kiosk verbesserungsfähig	2,0%

## BESCHWERDEMANAGEMENT

61 Patienten hatten Grund zur Verärgerung	19,1%
67 Unbefriedigender Umgang mit Beschwerden	70,0%
68 Keine Möglichkeit oder Angst, sich zu beschweren	81,3%

## GESAMTEINDRUCK

69 Mangelhafte Zusammenarbeit zwischen Ärzten und Pflegepersonal	4,5%
71 Mit der Behandlung insgesamt unzufrieden	4,8%
73 Entlassung zu früh oder zu spät	30,1%
74 Keine Verbesserung der Beschwerden nach Entlassung	13,3%
75 Auftreten von Komplikationen mit Wiedereinweisung	24,1%
76 Medizinischer Behandlungserfolg unbefriedigend	10,2%
77 Würden das Haus nicht uneingeschränkt weiterempfehlen	1,8%

Copyright. All rights reserved.