

# PATIENTENBEFRAGUNG 2017 IN DER KLINIK UND DEN TAGESKLINIKEN FÜR PSYCHIATRIE, PSYCHOTHERAPIE UND PSYCHOSOMATIK

## VIELE LOBENDE WORTE FÜR DIE KLINIK DR. FONTHEIM

Im Frühjahr 2017 haben wir wieder eine Patientenbefragung in der Klinik durchgeführt. Die Fragen bezogen sich auf die psychiatrisch-psychotherapeutische und die pflegerische Betreuung, auf Ergo-, Physio- und Sozialtherapie, Verwaltung und Empfang, auf Organisation und Information sowie auf Serviceleistungen und endeten mit einer Gesamtbeurteilung.

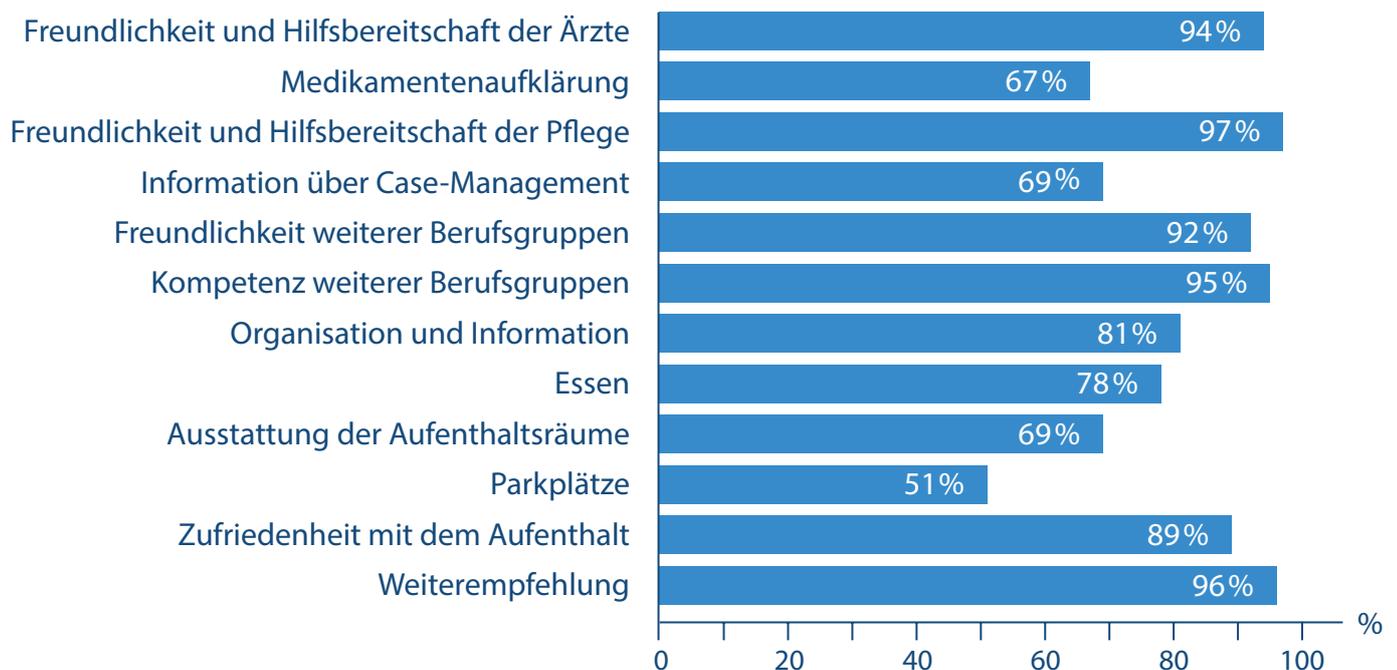
Die **Rücklaufquote** lag insgesamt bei knapp 60% im Klinikbereich (197 von 338 möglichen Fragebögen) und bei 75% in den Tageskliniken (45 von 60 möglichen).

Bemerkenswert ist die sehr hohe **Gesamtzufriedenheit** (vgl. Diagramm: Patientenbefragung). 88,6% der Befragten sind zufrieden mit ihrem Aufenthalt und sogar 96,3% würden die Klinik weiterempfehlen! Für die

Tageskliniken liegen die entsprechenden Werte für die Zufriedenheit mit dem Aufenthalt bei 88,9% und für die Weiterempfehlung bei 97,8%!

Bei der **Betreuung durch Ärzte und Psychologen** fällt die aus Sicht der Patienten hohe Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft von 94% ins Auge. Bezüglich der umfassenden Information über die verschiedenen Therapiemaßnahmen liegt der Wert bei 85%. Bei der **Betreuung durch die Pflege** fallen die Werte für Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft mit 97% sogar noch höher aus. 87% der Patienten geben an, dass die Pflege genügend Zeit für sie hat, 89% fühlen sich über den Tagesablauf gut informiert und 87% kennen und hatten Bezugspflege. Noch Luft nach oben gibt es lediglich bezüglich des Informationsstands über das Case Management und des Kontakts mit dem Case Manager mit 60%. Die Tageskliniken schneiden ähnlich ab. Case Manager sind speziell ausgebildete Pflegekräfte, die den Patienten durch den ganzen Aufenthalt begleiten und die Abläufe koordinieren. Da

## PATIENTENBEFRAGUNG



■ Auszug einzelner Fragen aus der Gesamtbefragung (Prozentangaben beziehen sich auf die Angaben „trifft voll zu“/ „trifft eher zu“)

die Funktion des Case Managers in Kliniken, insbesondere in der Psychiatrie, noch neu ist, werden wir hier weitere Aufklärungsarbeit leisten

Schaut man auf **die weiteren Berufsgruppen** wie Ergo-, Physio- und Sozialtherapie, Verwaltung und Empfang so äußern sich die Patienten sehr positiv sowohl hinsichtlich Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (durchschnittlich 92 %) als auch bzgl. der Kompetenz (durchschnittlich 95 %)! In den Tageskliniken erreichen diese Berufsgruppen ähnlich gute Werte.

Auch im Bereich **Organisation und Information** sind die Antworten insgesamt positiv. 84% der Patienten geben an, bei der Aufnahme über alles Wichtige informiert worden zu sein und sich gut auf den Entlassungsprozess vorbereitet gefühlt zu haben. **Das Essen** schmeckt den meisten Patienten gut bis sehr gut. Knapp 82% fanden das Essen warm und appetitlich, knapp 75% beurteilten es schmackhaft und abwechslungsreich. 81% der Patienten finden, dass ihre persönlichen Essenswünsche berücksichtigt werden. Die übrigen Servicefragen werden positiv bewertet. 88% der Patienten finden ihr Zimmer stets gründlich gereinigt, 82% finden sie ansprechend eingerichtet. 81% attestieren gute Möglichkeiten für die Freizeitgestaltung. Verbesserungswürdig bewerten die Patienten die **Ausstattung der Aufenthaltsräume** für Patienten und Besucher mit einem Mittelwert von 69%. Wir sind dankbar, dass die Freitexte hierzu ausführliche und wichtige Erläuterungen geben. Wir werden sie uns zu Herzen nehmen, um die insgesamt sehr positive Rückmeldung bei der nächsten Befragung bestätigen und noch verbessern zu können.

**Herzlichen Dank an alle Patienten** für die Teilnahme an der Befragung und das überaus positive Gesamtergebnis!

Wir freuen uns darüber ebenso wie über die vielen lobenden Worte und die konstruktive Kritik.

„Es gefiel mir besonders gut, dass alle Mitarbeiter immer so geduldig waren, auch wenn ich Fragen zu Beginn der Therapie häufig erneut stellte, weil ich die Symptome von meinem Krankheitsbild erst zu akzeptieren lernen musste.“

„Am besten hat mir die Freundlichkeit der Mitarbeiter gefallen. Und es ist egal, ob es Frau Doktor oder die Putzfrau war.“

„Ich bin allen so sehr dankbar, dass ich nach 4 Wochen Aufenthalt plus Behandlung wieder zu mir selbst gefunden habe und positiv in die Zukunft blicke.“

„Freundliches und zugewandtes Personal, das sehr loyal und echt gerne hier arbeitet.“

„Ergo, Physio, Pflege und Ärzte den Daumen ganz hoch: Super!“

„Jederzeit ist jemand ansprechbar.“

„Echt tolle Kommunikation/Kooperation zwischen dem Fachpersonal. Ich fühle mich ernst genommen.“

„Mein Aufenthalt war wie immer absolut in Ordnung. Physisch und Psychisch wieder fit. Gehe mit einem lächelnden und mit einem weinenden Auge nach Hause.“