

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Fragebogen zur Erfassung der Patientenzufriedenheit

Beispielkrankenhaus Detailbefragung Catering & Hygiene mit Metrikfragen

LOGO

Sehr geehrte Patientinnen und Patienten,

wir führen in unserem Krankenhaus eine Befragung über die Zufriedenheit der Patienten¹ durch. In diesem Zusammenhang möchten wir auch Sie befragen.

Ihre offene Meinung ist uns wichtig und Kritik freuen wir uns sehr. Ihre Angaben werden anonym und vertraulich behandelt. Zur Bearbeitung des Fragebogens durch uns, den Fragebogen in die vorbereitete

**Fragebogenauszug
Copyright Forschungsgruppe Metrik**

Die Beantwortung des Fragebogens wird einige Minuten in Anspruch nehmen. Die gewissenhafte Beantwortung der Fragen gibt uns die Möglichkeit, die Qualität der Versorgung zum Wohle aller Patienten kontinuierlich zu steigern. Wir bedanken uns schon jetzt recht herzlich für Ihre Mitarbeit.

***Beantworten Sie bitte, soweit es Ihnen möglich ist, jede Frage!
Fragen, die für Sie nicht zutreffen, lassen Sie bitte aus.***

Vielen Dank !

¹ Bei Personenbezeichnungen wird zur besseren Lesbarkeit die männliche Form verwendet, selbstverständlich sind dabei immer Frauen und Männer gemeint.

ich je erlebt habe
 das Beste, was
 sehr gut
 gut
 akzeptabel
 schlecht

1. Die Art und Weise, wie auf meine Wünsche eingegangen wird, ist ...

2.

Fragebogenauszug
Copyright Forschungsgruppe Metrik

3.

4.

5. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...

6. Die Zusammenarbeit des Pflegepersonals auf Station ist ...

7. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...

8. Die Patientenzimmer sind ...

9. Der Gesamteindruck, den das Klinikgebäude vermittelt, ist ...

10. Die Atmosphäre der Cafeteria ist ...

11. Das Warenangebot des Kiosks ist ...

12.

Fragebogenauszug
Copyright Forschungsgruppe Metrik

13.

14.

15. Der Erfolg der Behandlung ist bis jetzt ...

ich je erlebt habe
 das Beste, was
 sehr gut
 gut
 akzeptabel
 schlecht

- 16. Die Qualität des Essens ist ...
- 17.
- 18. **Fragebogenauszug**
Copyright Forschungsgruppe Metrik
- 19.
- 20. Das Reinigungspersonal ist ...
- 21. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner
Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem
Krankenhaus gemacht habe, ist ...
- 22. Ich werde dieses Krankenhaus weiterempfehlen
als ...

Wir bitten Sie, folgende Aspekte zum Thema Essen etwas ausführlicher zu beurteilen:

23. Ich esse folgende Kost:

- Vollkost
- Diätkost
- Sonstige: _____
- Leichte Kost
- Vegetarische Kost

ja,
immer ja,
manchmal nein

- 24. Ich kann mein Essen selbst bestellen.
- 25.
- 26. **Fragebogenauszug**
Copyright Forschungsgruppe Metrik
- 27.

erstklassig
sehr gut
gut
akzeptabel
schlecht

Zum Essen insgesamt:

28. Die Sauberkeit des Geschirrs (Tablett, Teller, Besteck, ...) ist ...

Nur zum Frühstück:

29. Die Wahlmöglichkeiten der Brotsorten ist ...
30.
31.
32.
33.
34. Die Temperatur des Kaffees / Tees ist ...
35. Das Frühstück insgesamt ist ...

Fragebogenauszug
Copyright Forschungsgruppe Metrik

Nur zum Mittagessen:

36. Die Wahlmöglichkeiten pro Tag sind ...
37. Der Geschmack des Mittagessens ist ...
38. Die Temperatur des Mittagessens ist ...
39.
40.
41.
42.

Fragebogenauszug
Copyright Forschungsgruppe Metrik

Nur zum Abendessen:

43. Die Wahlmöglichkeiten der Brotsorten ist ...
44. Die Qualität des Brotes beim Abendessen ist ...
45. Die Wurst beim Abendessen ist ...
46. Der Käse beim Abendessen ist ...
47. Die zusätzliche Beilage (Tomaten, Salat, ...) ist ...
48. Das Aussehen des Abendessens ist ...

49. Folgende Speisen wünsche ich mir ganz besonders:

50. Der **Zeitpunkt** ... zu früh gerade richtig zu spät

Fragebogenauszug
Copyright Forschungsgruppe Metrik

51. Die Menge des Essens ist ... zu viel gerade richtig zu wenig

52. Die zur Verfügung stehende Zeit für das Essen ist ... zu kurz gerade richtig zu lang

Folgende Fragen beziehen sich auf den Reinigungsbereich:

53. Das äußere Erscheinungsbild des Reinigungspersonals ist ...

erstklassig sehr gut gut akzeptabel schlecht

54. Die Freundlichkeit der Reinigungskräfte ist ...

55. Ich beurteile die Sauberkeit a) in meinem Zimmer als ...

Fragebogenauszug
Copyright Forschungsgruppe Metrik

56. ja nein

57. ja nein

58. Ich habe einen Müllbehälter / Abwurfbeutel in meiner Reichweite. ja nein

Beurteilen Sie bitte spontan, wie **wichtig** die vorher genannten Aspekte für Sie sind:

einer der wichtigsten Aspekte überhaupt
 sehr wichtig
 eher wichtig
 eher unwichtig

I.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II.	Fragebogenauszug Copyright Forschungsgruppe Metrik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IV.	Die Cafeteria und der Kiosk sind mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V.	Der Gesamtzustand der Zimmer und des Gebäudes ist mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VI.	Die hygienischen Verhältnisse im Krankenhaus sind mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VII.	Das äußere Erscheinungsbild des Reinigungspersonals ist mir ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIII.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IX.	Fragebogenauszug Copyright Forschungsgruppe Metrik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ich vergebe folgende Gesamtnote für das Essen:

1	2	3	4	5	6
sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ich vergebe folgende Gesamtnote für Sauberkeit und Hygiene:

1	2	3	4	5	6
sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn Sie an das Essen denken, was ist Ihr größtes Ärgernis?
Bitte deutlich schreiben (Druckbuchstaben)

Wenn Sie an die Reinigung denken, was ist Ihr größtes Ärgernis?

Fragebogenauszug
Copyright Forschungsgruppe Metrik

Was ist Ihnen besonders positiv aufgefallen?

mit Metrikfragen 4123 333 555

Diesen Bereich können Sie ausfüllen:

A. Ich bin jetzt seit Tagen im Krankenhaus

B. Meinen aktuellen Gesundheitszustand beurteile ich folgendermaßen:

sehr gut

eher gut

eher schlecht

schlecht

C. In meinem Zimmer liegen (mich selbst eingeschlossen) ... Patienten

D. Ich bin Privatpatient/-in: ja nein

E. Me

Fragebogenauszug
Copyright Forschungsgruppe Metrik

F. Ich bin