

# Ihre Meinung ist uns wichtig!

## Fragebogen zur Erfassung der Patientenzufriedenheit

**Beispielkrankenhaus  
Standard 2005**

LOGO

### **Station 10**

**Sehr geehrte Patientinnen und Patienten,**

wir führen in unserem Krankenhaus eine Befragung über die Zufriedenheit der Patienten<sup>1</sup> durch. In diesem Zusammenhang möchten wir auch Sie befragen.

Ihre offene Meinung ist uns wichtig, über Ver  
Kritik freuen wir uns sehr! Ihre Antworten

Fragebogenauszug  
Copyright Forschungsgruppe Metrik

anonym und vertraulich behandelt. Zur Sicherung der Anonymität bitten wir Sie, den Fragebogen in die vorbereitete Sammelbox zu stecken.

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 !**

<sup>1</sup> 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 Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, sind ...                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.  |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.  |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.  | Fragebogenauszug<br>Copyright Forschungsgruppe Metrik   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.  |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.  | Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.  | Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.  | Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.  | Die Wahrung meiner Intimsphäre durch das Personal ist ...   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. | Die Einfühlsamkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt werden, ist ...                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. | Fragebogenauszug<br>Copyright Forschungsgruppe Metrik   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. | Meine Erfahrungen mit der Krankengymnastik sind ...   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. | Meine Erfahrungen mit der Röntgenabteilung sind ...   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. | Meine Erfahrungen mit den anderen Funktionsbereichen (EKG, Endoskopie, Sonographie, ...) sind ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

- 20. Die Angemessenheit der Informationen für meine Angehörigen ist ...
- 21.
- 22.
- 23.
- 24.
- 25.
- 26. Die Aufklärung über Komplikationen meiner Krankheit, auf die ich nach meiner Entlassung achten muss, ist ...
- 27. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem Krankenhaus gemacht habe, ist ...
- 28. Ich werde dieses Krankenhaus weiterempfehlen als ...

Fragebogenauszug  
 Copyright Forschungsgruppe Metrik

- a) Ich habe volles Vertrauen zu den Ärzten.
- b) Die Ärzte sind da, wenn ich sie brauche.
- c) Die Ärzte sind gesprächsbereit.
- d) Es wird mit mir gesprochen, nicht über mich.
- e) Ich kann meine Behandlung aktiv mitbestimmen.
- f) Ich habe volles Vertrauen zum Pflegepersonal.
- g) Die Pflegekräfte sind da, wenn ich sie brauche.
- h) Das Pflegepersonal ist gesprächsbereit.
- i)
- j)
- k)
- l)
- m) Bis jemand erscheint, muss ich nach dem Drücken der Klingel ca.  Minuten warten.

immer  
 oft  
 selten  
 nie

Fragebogenauszug  
 Copyright Forschungsgruppe Metrik

n) Bis ich Schmerzmittel bekomme, muss ich ca.  Minuten warten.

o) Fragebogenauszug ja teil- nein  
Copyright Forschungsgruppe Metrik  weise   
p)

q) Mein Krankenhausaufenthalt ist ...

zu lang ange- zu  
 messen kurz

Beurteilen Sie spontan, wie **wichtig** folgende Aspekte für Sie sind:

- |   |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   |                          |                          |                          |                          |
| I. Die Qualität des Essens ist mir ...  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| II. Die hygienischen Verhältnisse im Krankenhaus sind mir ...                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| III. Der Gesamtzustand der Zimmer ist mir ...                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| IV. Die Cafeteria / der Kiosk ist / sind mir ...                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| V. Die pflegerische Betreuung ist mir ...                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| VI. Die ärztliche Betreuung ist mir ...                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| VII.  | <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. <span style="margin-left: 100px;">Fragebogenauszug</span>                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| X. <span style="margin-left: 100px;">Copyright Forschungsgruppe Metrik</span> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| XI. Die Funktionsbereiche (EKG, Röntgen, Krankengymnastik, ...) sind mir ...  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| XII. Die sorgfältige Vorbereitung der Entlassung ist mir ...                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

einer der wichtigsten Aspekte überhaupt

sehr wichtig

eher wichtig

eher unwichtig

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. Wie kamen Sie in dieses Krankenhaus:

Auf Empfehlung des Arztes  Auf persönlichen Wunsch   
Notfallaufnahme  Sonstiges: \_\_\_\_\_

D. Noch zwei Fragen zu Ihrer Person:

Alter:  Jahre Geschlecht: weiblich  männlich

Wenn Sie an dieses Krankenhaus denken, was ist Ihr größtes Ärgernis?  
*Bitte deutlich schreiben (Druckbuchstaben)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Fragebogenauszug Copyright Forschungsgruppe Metrik \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Was schätzen Sie in diesem Krankenhaus am meisten?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Fragebogenauszug Copyright Forschungsgruppe Metrik \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Station 10 123 101 111

Wie beurteilen Sie diesen Fragebogen?  
das Beste, was ich je erlebt habe  sehr gut  gut  akzeptabel  schlecht