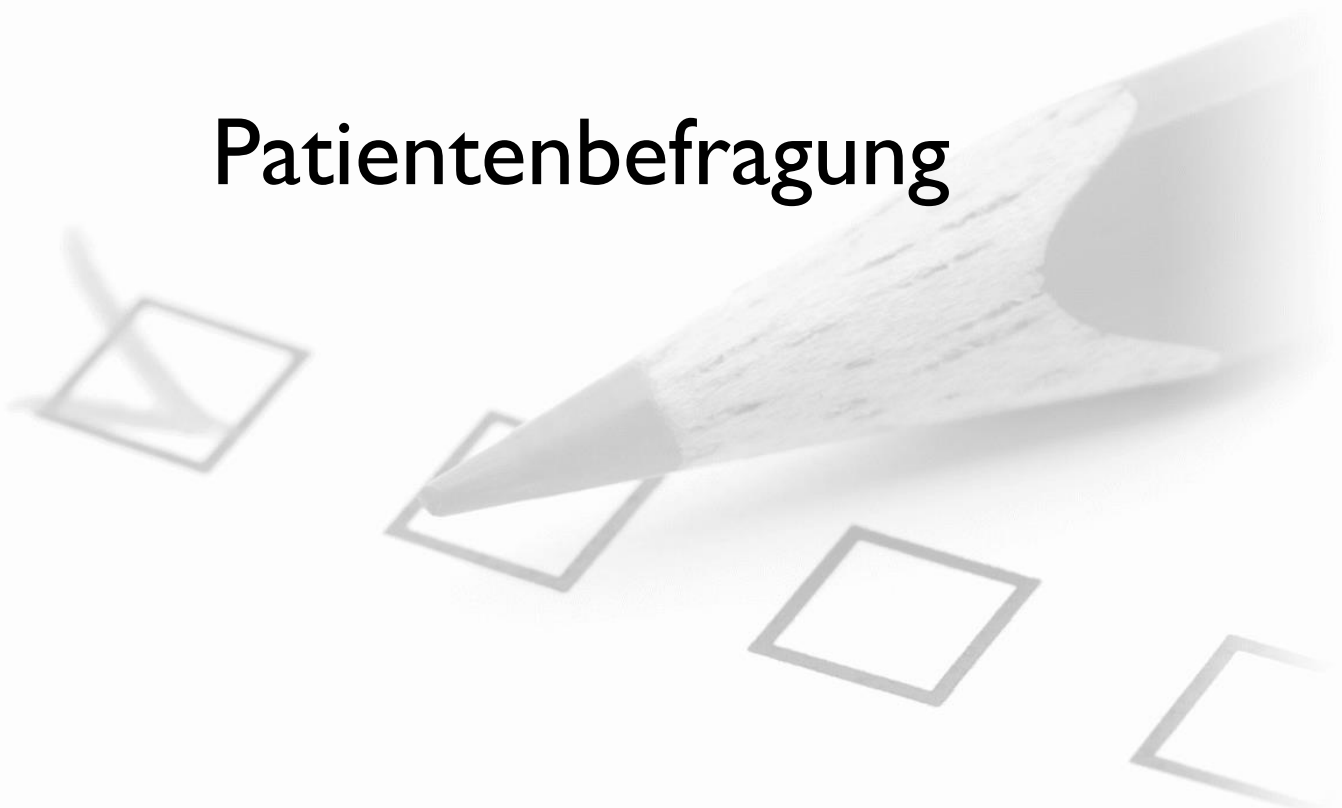


Auswertungs- beispiele

Patientenbefragung

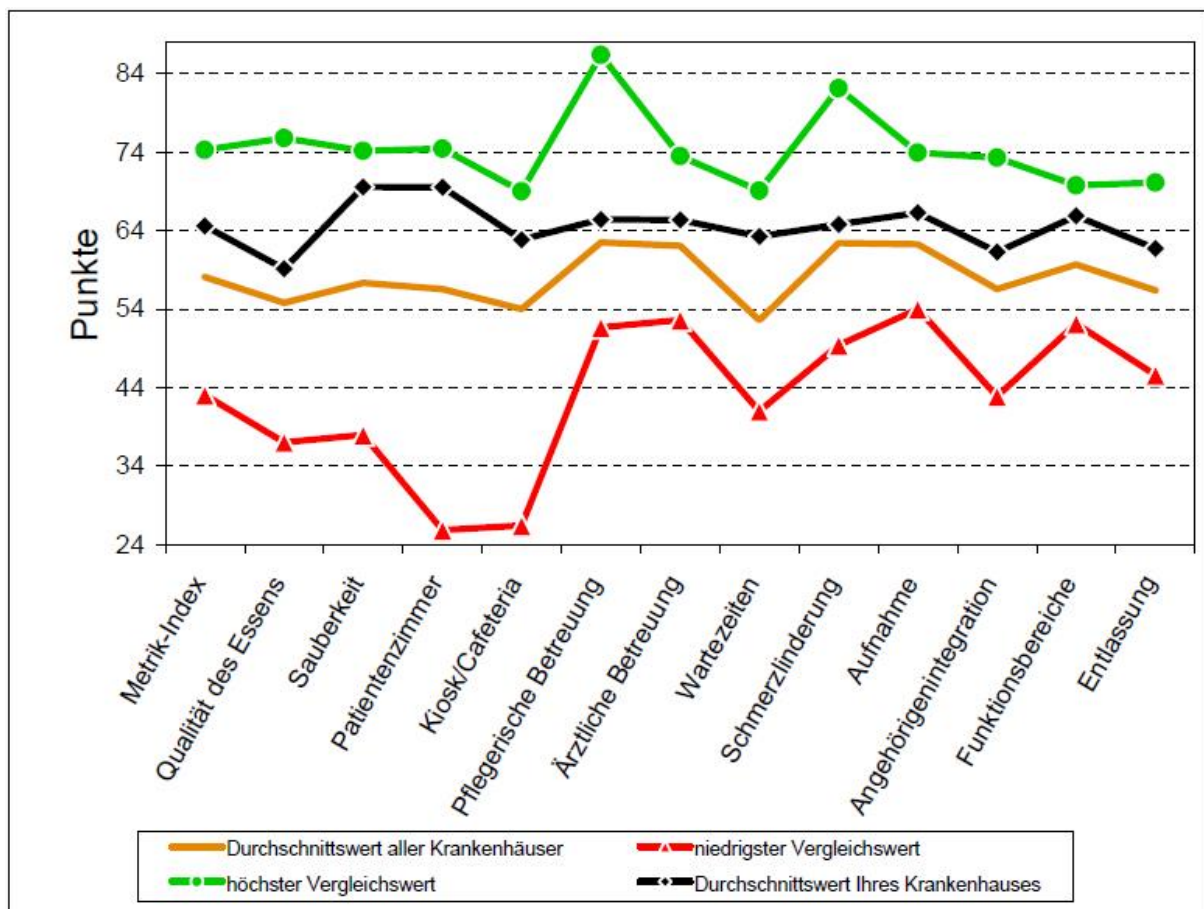


I Gesamthausauswertung

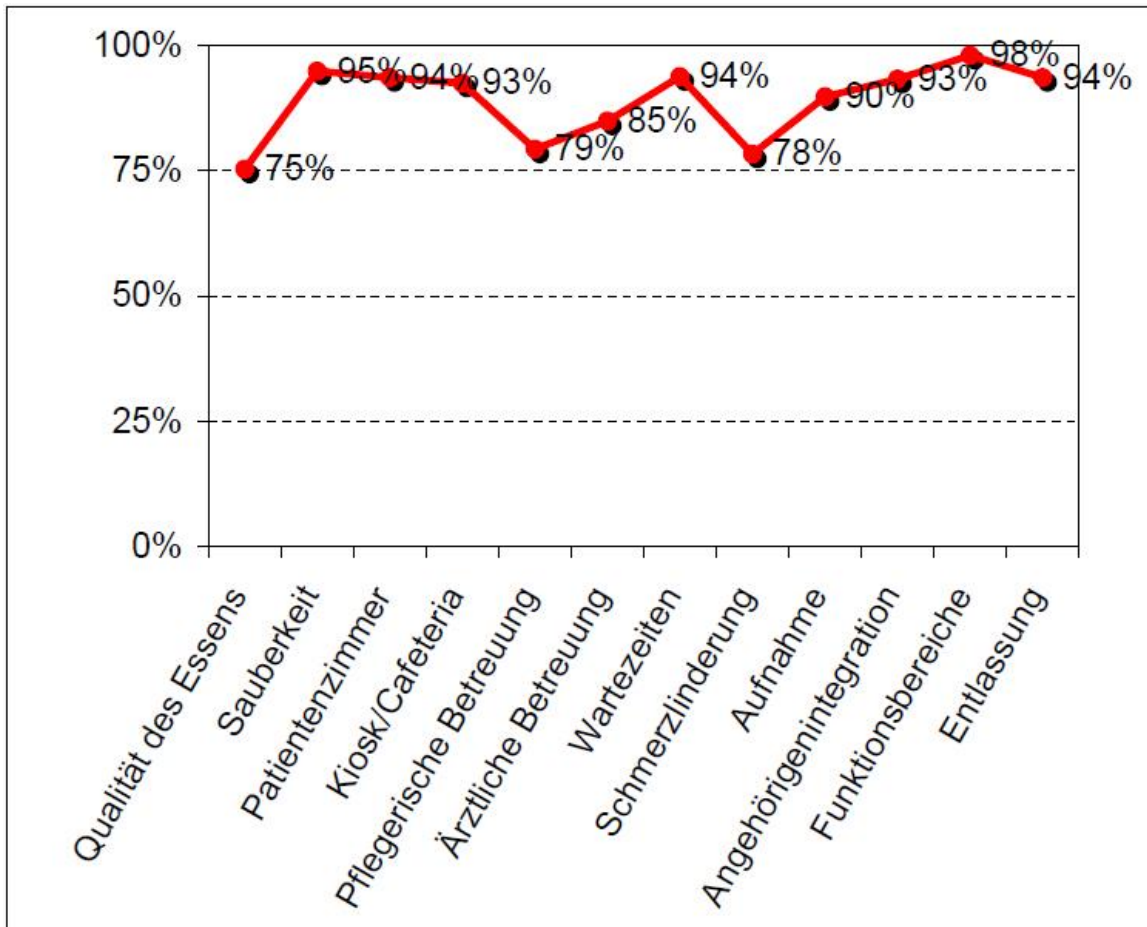
I.1 Vergleich mit anderen Einrichtungen

Der Vergleich mit anderen Häusern ermöglicht das sogenannte „Benchmarking“. Das heißt, dass man einen gewissen Referenzwert hat, mit dem man sich vergleicht. Dieser Vergleich kann über zwei unterschiedliche Darstellungsarten durchgeführt werden:

Externer Vergleich



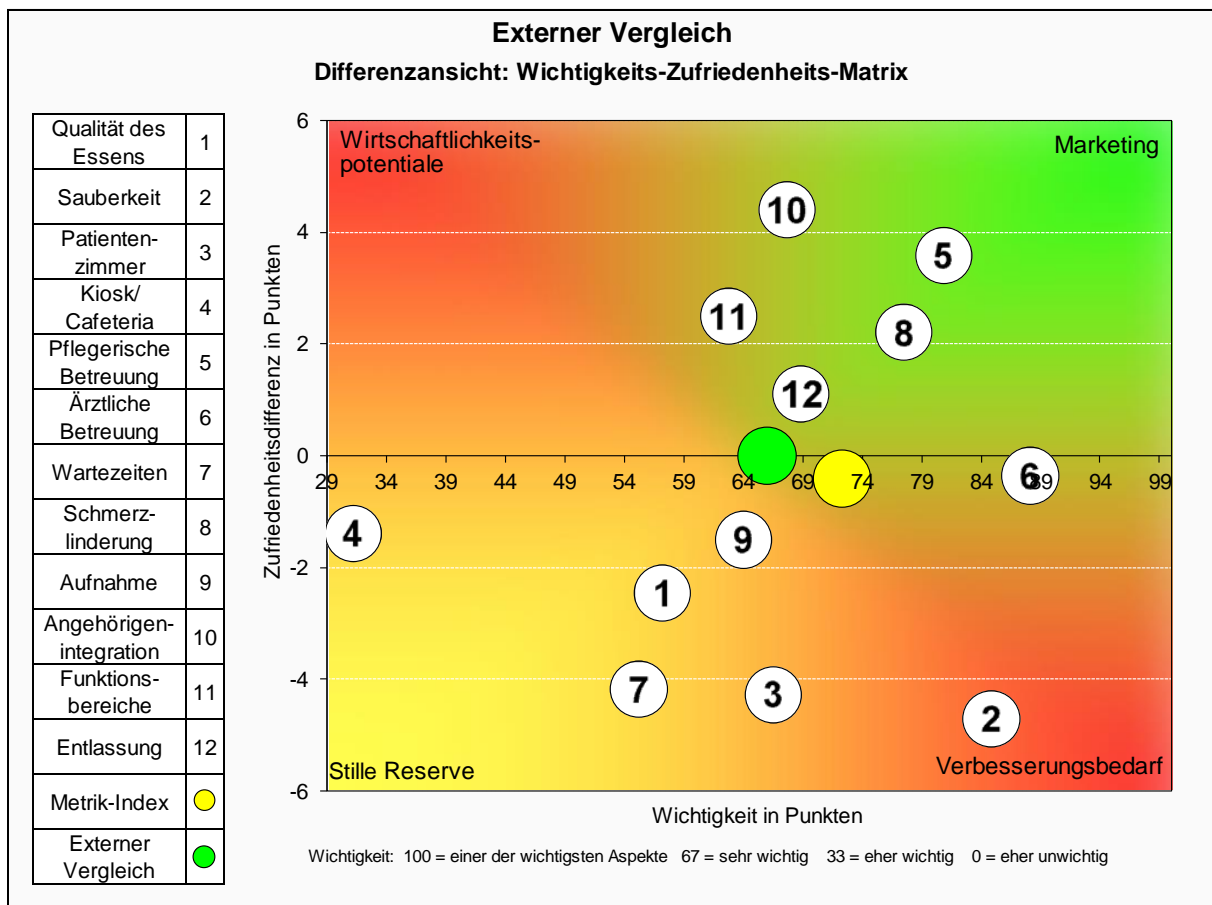
Prozentrang



I.2 Die Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix

In den Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrizen werden die Zufriedenheits-Skalen mit der dazu erfragten Wichtigkeit verknüpft. Dadurch ist zu erkennen, in welchen Bereichen Veränderungen am dringendsten und sinnvollsten sind. Dazu wird die Wichtigkeit in der Waagrechten und die Zufriedenheit- bzw. -differenz in der Senkrechten dargestellt.

Externe Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix



I.3 Überblick der Einzelfragen

Die Einzelfragen werden nach verschiedenen Gesichtspunkten geordnet aufgeführt:

- ◆ Punktwertdifferenz
- ◆ Mittelwert
- ◆ Chronologisch

Darstellung nach Punktwertdifferenz

- Übersicht, geordnet nach Punktwertdifferenz absteigend -

Punktwertdifferenz	Punktwert		Fragen zur Zufriedenheit
	Ihres Hauses	Vergleichswert	
5	70	65	9. Die Wahrung meiner Intimsphäre durch das Personal ist ...
4	76	72	8. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...
4	68	64	4. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...
4	70	67	6. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...
...	17. Meine Erfahrungen mit der Krankengymnastik sind ...
2	64	61	19. Meine Erfahrungen mit den anderen Funktionsbereichen (EKG, Endoskopie, Sonographie, ...) sind ...
...	22. Die Patientenzimmer sind ...
-4	53	57	23. Die hygienischen Verhältnisse sind ...
-4	65	69	13. Die Freundlichkeit der Ärzte ist ...

Bedeutung der Mittelwertpunkte:

100 = das Beste 75 = sehr gut 50 = gut 25 = akzeptabel 0 = schlecht

Übersicht aller Fragen chronologisch

Punktwert						Fragen zur Zufriedenheit	Anzahl Vergleichshäuser
Ihres Hauses	ΔT^*	Hauswert 2010	ΔT^*	Hauswert 2005	Vergleichswert		
61	←	63	←	61	57	1. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, sind ...	153
57	←	60	↑	50	57	2. Die Verständlichkeit der Aufnahmeformulare ist ...	140
69	↘	73	↘	67	68	3. Die Freundlichkeit des Personals bei der Aufnahme ist ...	140
68	←	68	↘	64	65	4. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal	154

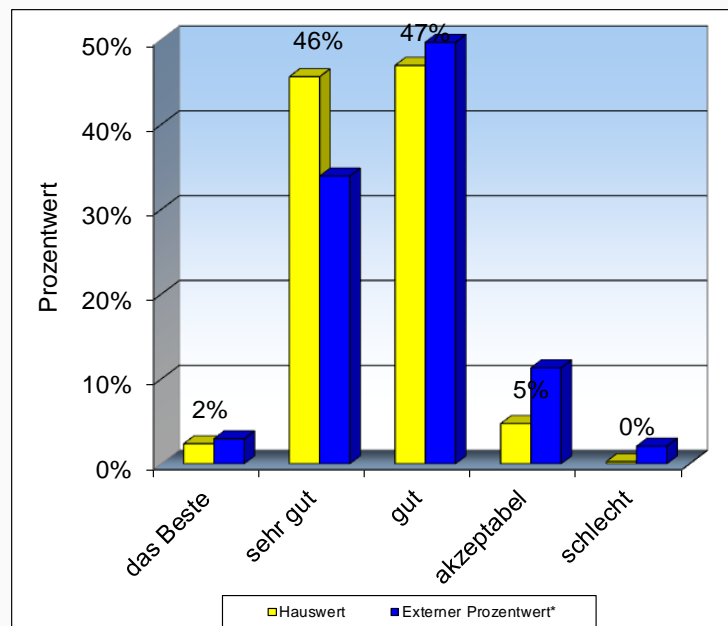
...

I.4 Häufigkeitsverteilung bei Einzelfragen

Bei den Einzelfragen werden alle Fragen einzeln aufgeführt und das jeweilige Antwortverhalten detailliert dargestellt. Dies erfolgt anhand einer Grafik und einer Tabelle. Zudem werden verschiedene statistische Kennzahlen mit aufgeführt. Es werden alle Fragen dargestellt, die auch im Fragebogen stehen. Das bedeutet, dass sich neben den „normalen“ Metrik-Zufriedenheits- und Wichtigkeitsfragen auch Ihre Zusatzfragen finden.

Häufigkeiten Einzelfragen

1. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, sind ...



	Punktwert	Anzahl der Nennungen	Hauswert	Externer Prozentwert*
das Beste, was ich je erlebt habe	100	9	2%	3%
sehr gut	75	173	46%	34%
gut	50	178	47%	50%
akzeptabel	25	18	5%	11%
schlecht	0	1	0%	2%
keine Angaben	--	17		

* gewichteter Vergleichswert

Mittlerer Punktwert Vergleichswert	57
Mittlerer Punktwert Ihres Hauses	61
Standardabweichung in Punkten	16
Vertrauensintervall in Punkten	2
Anzahl der gültigen Fälle	379
Anzahl aller Fälle	396

2 Fachabteilungsauswertung

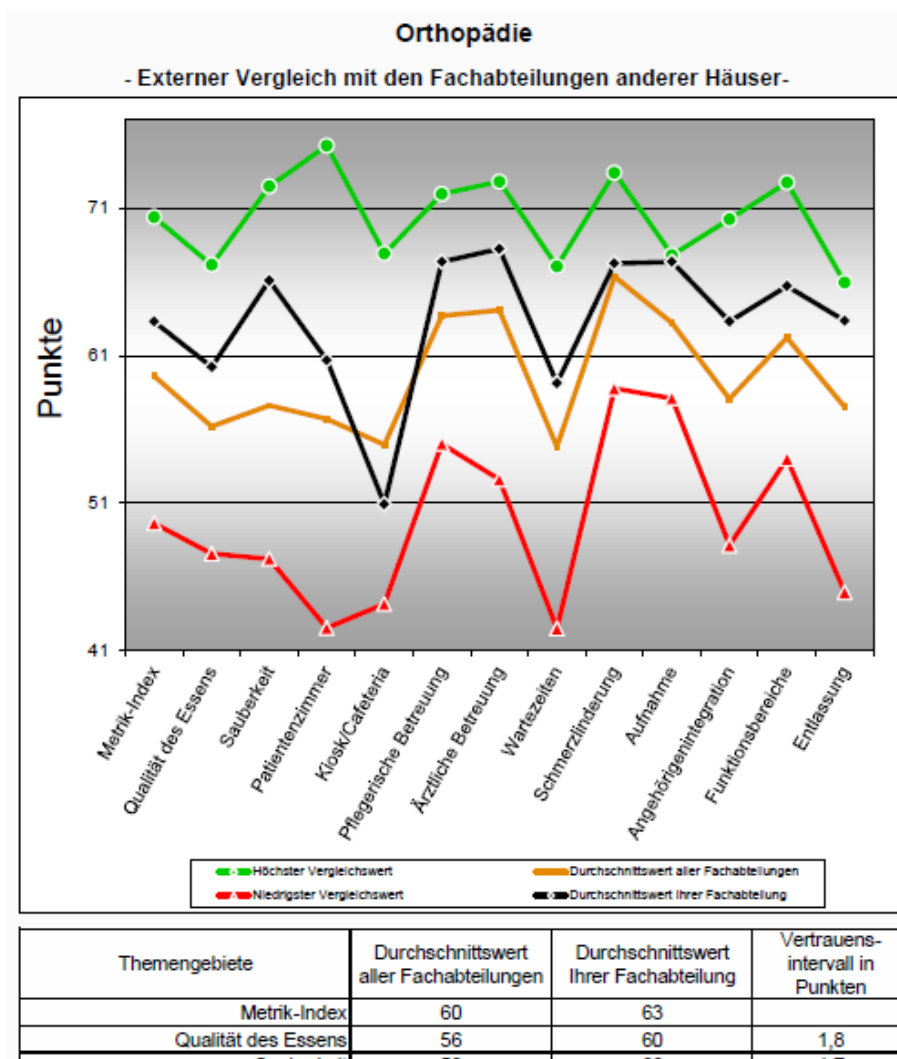
Der Vergleich mit derselben Fachabteilung aus anderen Häusern ermöglicht ein externes Benchmarking. Beim Vergleich werden die entsprechenden Punktwerte der eigenen Fachabteilung mit den Punktwerten der gleichen Fachabteilung aus anderen Einrichtungen verglichen und dargestellt.

Zur besseren Lesbarkeit wurde die Liniendarstellung gewählt, obwohl die einzelnen Punkte unabhängig voneinander sind

Jede auswertbare Fachabteilung erhält

- ◆ Einen Fachabteilungsvergleich der Themengebiete als Grafik
- ◆ Aufstellung der Einzelfragen mit externen Fachabteilungswert als Vergleich

Fachabteilungsvergleich



Übersicht der Einzelfragen

Orthopädie		
- Überblick Fachabteilungen -		
Punktwert		Fragen zur Zufriedenheit Fachspezifischer Vergleich
Ihrer Abteilung	Vergleichs- wert	
61	57	1. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, sind ...
62	57	2. Die Verständlichkeit der Aufnahmeformulare ist ...
73	69	3. Die Freundlichkeit des Personals bei der Aufnahme ist ...
68	65	4. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...
64	60	5. Die Offenheit des Pflegepersonals für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...
71	68	6. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...
66	61	7. Die Auskünfte des Pflegepersonals der Station über die Abläufe in der Klinik sind ...

3 Stationsauswertung

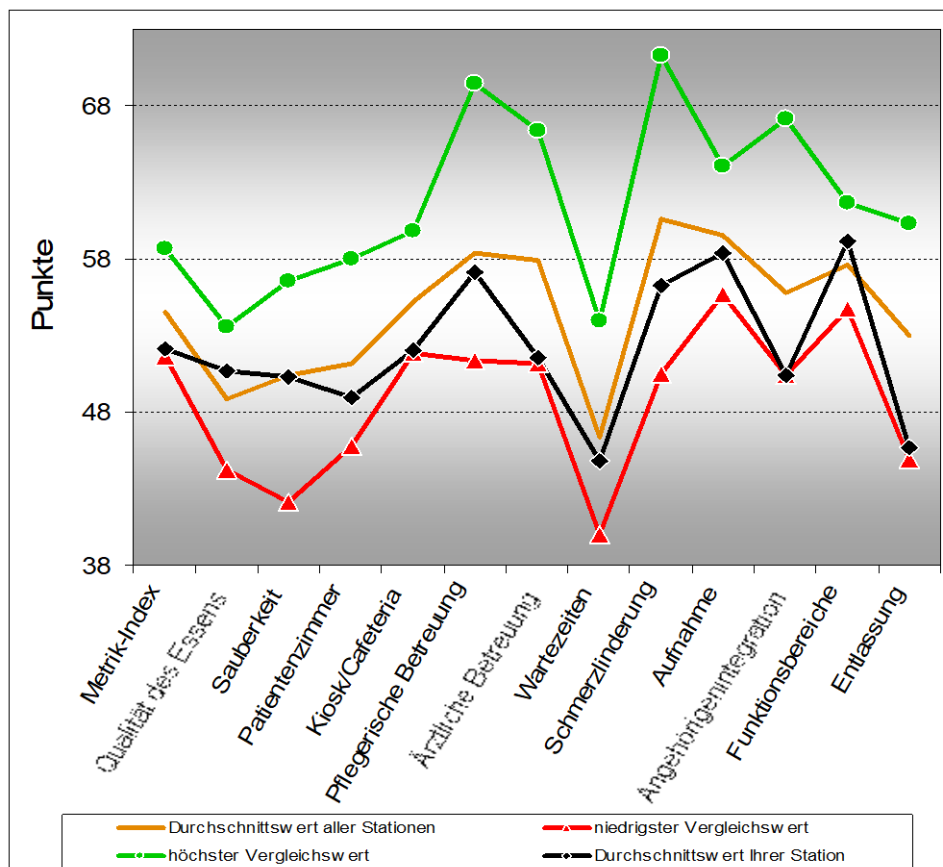
Der Vergleich mit anderen Stationen des eigenen Hauses ermöglicht ein internes Benchmarking. Beim Vergleich werden die entsprechenden Punktwerte der eigenen Station mit denen anderer hausinterner Stationen verglichen und dargestellt.

Zur besseren Lesbarkeit wurde die Liniendarstellung gewählt, obwohl die einzelnen Punkte unabhängig voneinander sind

Jede auswertbare Station erhält

- ◆ Einen Stationsvergleich der Themengebiete als Grafik
- ◆ Aufstellung der Einzelfragen mit Hauswert als Vergleich

Stationsvergleich



Übersicht der Einzelfragen

Punktwert						Fragen zur Zufriedenheit
Ihrer Station	ΔT^*	Stationswert 2010	ΔT^*	Stationswert 2005	Hauswert	
62	←	65	←	67	61	1. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, sind ...
58	↘	63	↘	58	57	2. Die Verständlichkeit der Aufnahmeformulare ist ...
65	↓	83	↑	68	69	3. Die Freundlichkeit des Personals bei der Aufnahme ist ...
		81	↑	63	66	4. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...
49	↓	73	↑	56	60	5. Die Offenheit des Pflegepersonals für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...

* Stationswerte früherer Befragungen sind erst ab der zweiten Befragung möglich und separat zu beauftragen.