



**Patientenbefragung 2018**  
**im Krankenhaus Schleiden**

**26.03.2019**

Allgemeine  
Informationen

Ergebnisse  
Patientenbefragung

Maßnahmen

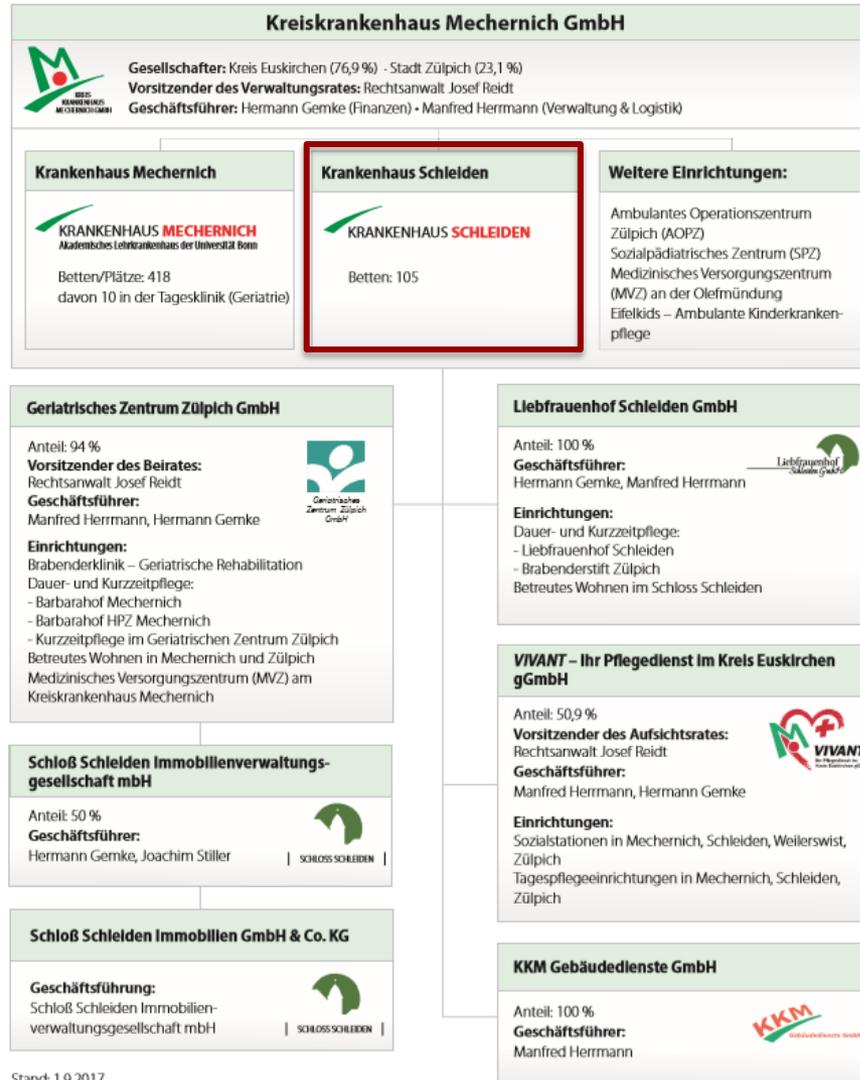


## Kurze Vorstellung...

### Michael Thurm

- ❖ 32 Jahre
- ❖ Seit 1. April 2017 Einrichtungsleiter im Krankenhaus Schleiden

## Unternehmensgruppe Kreiskrankenhaus Mechernich GmbH



# Zahlen – Daten – Fakten

	2018	2017
Anzahl Planbetten	105	105
Stationäre Fälle	4.477	4.371
Ambulante Fälle	23.489	23.044
Auslastung	76 %	71 %

Allgemeine  
Informationen

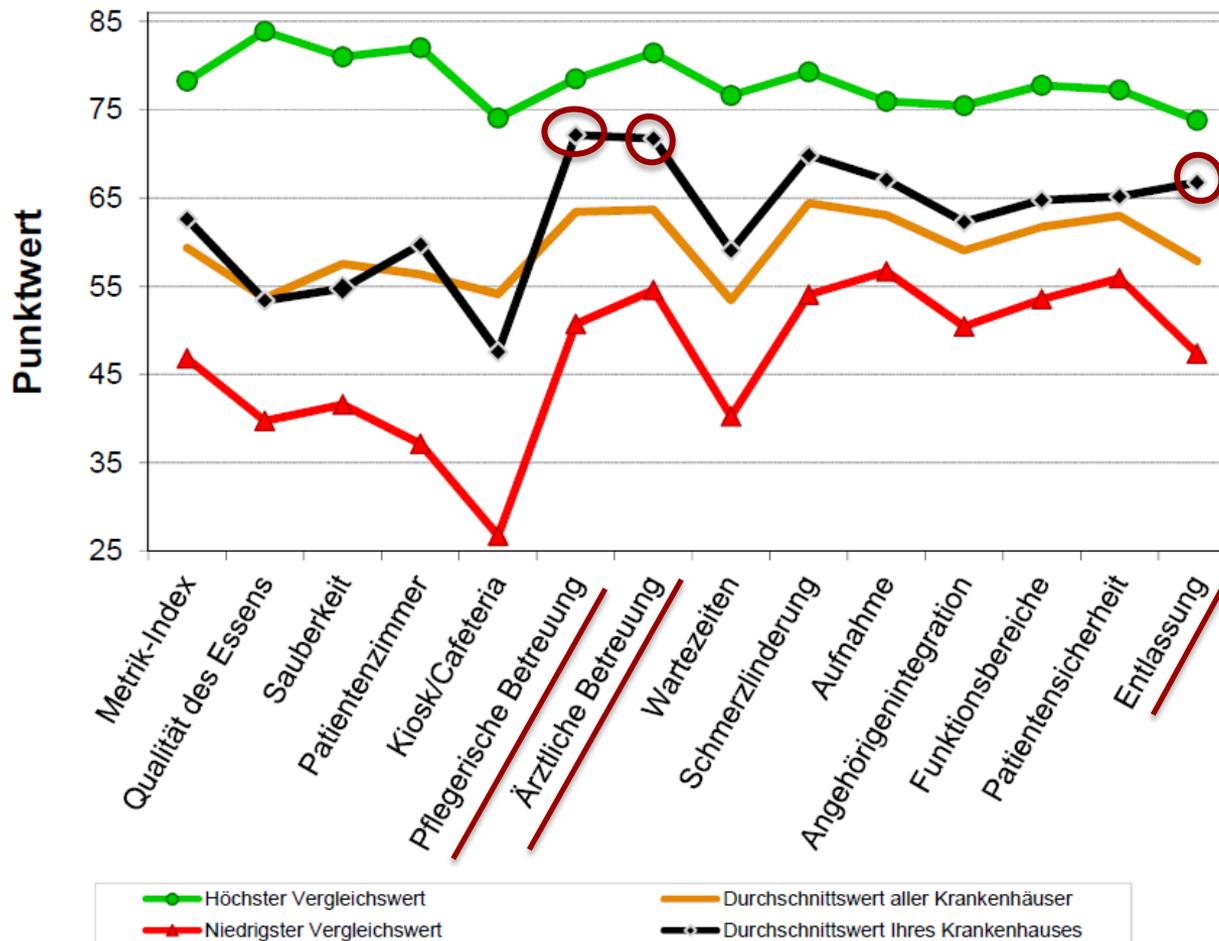
Ergebnisse  
Patientenbefragung

Maßnahmen

## Fachabteilungen

- ❖ Innere Medizin
- ❖ Schmerztherapie
- ❖ Akutgeriatrie - Frührehabilitation
- ❖ Anästhesie und Intensivmedizin
- ❖ Unfall- und Fußchirurgie
- ❖ Plastische, Ästhetische, Wiederherstellungs- und Handchirurgie
- ❖ Allgemein- und Viszeralchirurgie

## Krankenhaus Schleiden - Externer Vergleich -



## - Marketingmöglichkeiten -

Frage	Extern	Prio- ritäts- index	Zufriedenheit		Wichtigkeit	
			Mittelwert- differenz in Punkten	Index	Mittelwert in Punkten	Index
12. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...	!!!	45	11	24	89	21
11. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...	!!!	40	9	19	89	21
10. Die Einfühlsamkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt werden, ist ...	!!!	38	7	17	89	21
6. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...	!!!	37	10	23	79	14
7. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...	!!!	36	10	22	79	14
4. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...	!!!	35	9	21	79	14
15. Der Erfolg der Behandlung ist bis jetzt ...	!!!	34	6	13	89	21
27. Die Aufklärung über Komplikationen meiner Krankheit, auf die ich nach meiner Entlassung achten muss, ist ...	!!!	31	9	20	70	11
26. Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist ...	!!!	29	8	18	70	11
5. Die Offenheit der Pflegekräfte für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...	!!!	28	6	14	79	14
14. Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert werden, ist ...	!!!	28	5	10	81	18
28. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem Krankenhaus gemacht habe, ist ...	!!!	26	7	15	70	11
20. Die Art und Weise wie hier für meine Sicherheit gesorgt wird, ist ...		25	2	5	87	20

Wichtigkeit:

100 = einer der wichtigsten Aspekte 67 = sehr wichtig 33 = eher wichtig 0 = eher unwichtig

**Krankenhaus Schleiden**  
 - Überblick chronologisch -

Punktwert					Externer Wert	Fragen zur Zufriedenheit	Anzahl Häuser
Hauswert							
2018	ΔT*	2011	ΔT*	2009			
55	←	54	←	51	57	1. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, sind ...	112
58	↔	55	←	52	57	2. Die Verständlichkeit der Aufnahmeformulare ist ...	110
75	↑	67	←	64	69	3. Die Freundlichkeit des Personals bei der Aufnahme ist ...	121
74	↑	64	←	62	65	4. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...	127
66	↑	59	↔	53	60	5. Die Offenheit der Pflegekräfte für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...	124
77	↑	66	←	62	67	6. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...	127
71	↑	60	←	57	61	7. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...	127
82	↑	72	↔	68	73	8. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...	127
72	↔	66	←	63	66	9. Die Wahrung meiner Intimsphäre durch das Personal ist ...	115
72	↑	62	←	63	65	10. Die Einfühlsamkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt werden, ist ...	127
74	↑	62	←	63	65	11. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...	127
76	↑	62	←	64	65	12. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...	127
78	↑	66	↔	69	70	13. Die Freundlichkeit der Ärzte ist ...	127
70	↑	62	←	61	64	14. Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert werden, ist ...	127
67	↑	58	←	57	61	15. Der Erfolg der Behandlung ist bis jetzt ...	121
59	↔	55	↔	49	53	16. Die Wartezeiten (Röntgen, Labor, OP, Visiten...) sind ...	110
66	←	66	↔	61	60	17. Meine Erfahrungen mit der Krankengymnastik sind ...	123

65	↑	55	←	53	57	26. Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist ...	127
68	↑	59	←	57	59	27. Die Aufklärung über Komplikationen meiner Krankheit, auf die ich nach meiner Entlassung achten muss, ist ...	127
70	↑	62	←	60	64	28. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem Krankenhaus gemacht habe, ist ...	115
72	↑	64	←	63	66	29. Ich werde dieses Krankenhaus weiterempfehlen als ...	127

Allgemeine  
Informationen

Ergebnisse  
Patientenbefragung

Maßnahmen

# Ärztliche- und Pflegerische Betreuung

- Kampagne „Freundlichkeit gewinnt“



Herzstück der Kampagne sind Informations- und Schulungsangebote mit den Schwerpunkten:

- Freundlichkeit
- Kommunikation

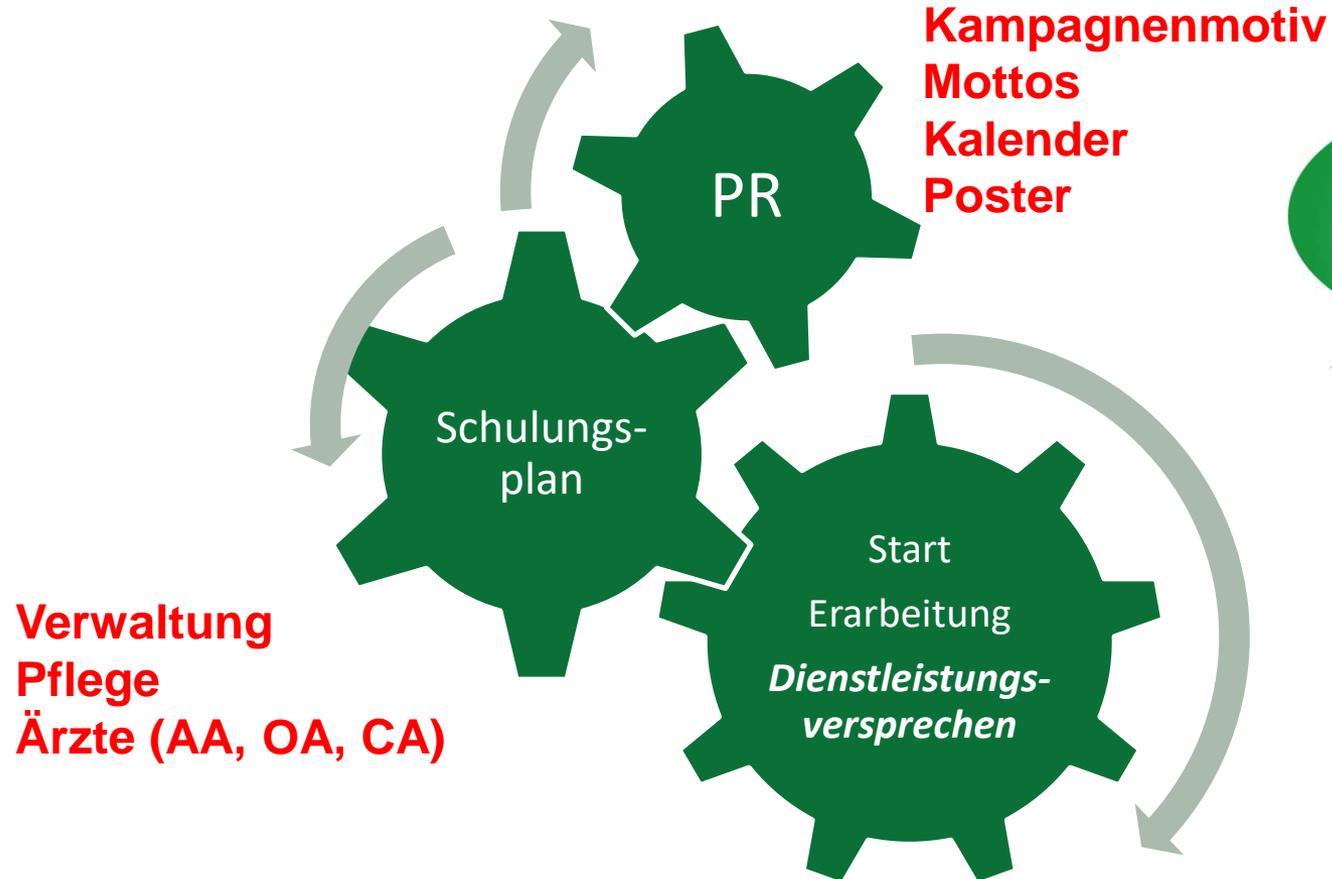
Die Angebote richten sich an alle Berufsgruppen im Krankenhaus

Allgemeine  
Informationen

Ergebnisse  
Patientenbefragung

Maßnahmen

## Kampagne „Freundlichkeit gewinnt“



Allgemeine  
Informationen

Ergebnisse  
Patientenbefragung

Maßnahmen

# Kampagne „Freundlichkeit gewinnt“

KRANKENHAUS **SCHLEIDEN**



**FREUNDLICHKEIT GEWINNT!** KRANKENHAUS **MECHERNICH**  
Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Bonn

**FREUNDLICHKEIT GEWINNT!** KRANKENHAUS **SCHLEIDEN**

**FREUNDLICHKEIT GEWINNT!** KRANKENHAUS **MECHERNICH**  
Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Bonn

**„Wir sind heute unterbesetzt. Ich komme gleich zu Ihnen, bitte gedulden Sie sich.“**

**„Ihre Wert liegt bei 3,4 bis 3,6.“**

**„Guten Morgen. Sie sehen besser aus. Wenn Ihre Werte so gut sind, dürfen Sie morgen nach Hause.“**

**„Davon weiß ich nichts!“**

**„Ich kenne das Thema nicht, aber vielleicht kann ich Ihnen dennoch weiterhelfen.“**

Partner für Generationen & die Region

Allgemeine  
Informationen

Ergebnisse  
Patientenbefragung

Maßnahmen



KRANKENHAUS **SCHLEIDEN**

## Ärztliche- und Pflegerische Betreuung

- Wir legen sehr großen Wert auf die Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter  
Dabei nutzen wir externes und internes Know-how; bspw. internes Mega-Code Training mit der eigenen Simulationspuppe
- Ständiger Austausch zwischen dem ärztlichen und pflegerischen Dienst durch gemeinsame Briefings

Allgemeine  
Informationen

Ergebnisse  
Patientenbefragung

Maßnahmen



KRANKENHAUS **SCHLEIDEN**

## Entlassung

- Frühzeitige Kommunikation des voraussichtlichen Entlasszeitpunktes in den täglichen Briefings
- Information des Patienten und einweisenden Arztes durch Mitgabe des Entlassbriefes
- Frühzeitige Einbindung des Sozialdienstes

Allgemeine  
Informationen

Ergebnisse  
Patientenbefragung

Maßnahmen



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**