

### Patientenbefragung

Nachdem 2003 und 2007 eine externe Agentur zur Durchführung von Patientenbefragungen beauftragt wurde, brachte der Aufbau des Qualitätsmanagements das sogenannte Lob- und Beschwerdemanagement mit sich und damit eine Patientenbefragung zum Ende jeden Aufenthalts.

Die Ergebnisse werden nachfolgend dargestellt. Neben ablauforganisatorischen Fragen sind uns besonders auch die Auskunft der Patienten zur Hilfsbereitschaft und Professionalität unserer Mitarbeiter sehr wichtig.

Die Antworten zu folgenden Themenbereichen ergaben im Zeitraum

**01.01.2019 bis 31.12.2019**

|  | Das Beste | Sehr gut | Gut    | Akzeptabel | Schlecht |
|--|-----------|----------|--------|------------|----------|
| Anmeldung und Aufnahme                 | 9,02%     | 42,63%   | 32,57% | 12,14%     | 3,64%    |
| Pflegerische Betreuung                 | 29,19%    | 48,69%   | 18,09% | 3,39%      | 0,64%    |
| Ärztliche und therapeutische Betreuung | 15,12%    | 40,11%   | 32,86% | 9,18%      | 2,74%    |
| Ausstattung                            | 6,88%     | 39,84%   | 37,66% | 13,97%     | 1,65%    |
| Küche und Service                      | 37,50%    | 46,69%   | 13,50% | 2,17%      | 0,14%    |
| Sauberkeit                             | 17,14%    | 52,26%   | 25,97% | 3,95%      | 0,68%    |
| Weiterempfehlung                       | 31,85%    | 51,47%   | 14,95% | 1,51%      | 0,22%    |

Der oben aufgeführten Auswertung liegen  
 entlassene Patienten  
 Rücklaufquote

**1425**

**2457**

**58,00%**

Fragebögen zugrunde

