

Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädische Zentrum Märkisch-Oderland

Zeitraum: 01.01.2022 - 30.06.2022

1 Einleitung

Patienten suchen bei der Wahl eines geeigneten Krankenhauses nach fundierten und verlässlichen Informationen zu Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten sowie zu Serviceangeboten und zur Qualität.

Die Zahl der Patienten mit dem Wunsch nach aussagekräftigen Informationen, an denen sie sich bei ihrer Entscheidung orientieren können, wächst stetig. Eine wichtige Rolle spielen dabei Patientenerfahrungen – sie sind ein Ausdruck dafür, wie Patienten aus ihrer Sicht die Qualität der Versorgung in einem Krankenhaus erlebt haben und beurteilen.

Mit der vorliegenden krankenhausesindividuellen Auswertung von Patientenerfahrungen innerhalb des Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland haben wir die Möglichkeit, wichtige Hinweise aus den Rückmeldungen von Patienten zur Optimierung unseres internen Qualitätsmanagements zu erhalten. Die Auswertung erschließt systematisch das Wissen derjenigen, die die Behandlung selbst erleben – das Wissen der Patienten.

Patientenerfahrungen als Qualitätsmerkmal

Im Prozess der Entscheidungsfindung vertrauen viele Menschen auf die Erfahrungen, die andere Patienten während ihres Krankenhausaufenthaltes gemacht haben. Patientenerfahrungen spielen daher besonders bei der Suche nach einer geeigneten Klinik eine entscheidende Rolle. Weitere wissenschaftliche Analysen zeigen auf, dass Empfehlungen von Patienten die Entscheidung für ein Krankenhaus ebenso stark beeinflussen können wie Daten zu Fallzahlen oder Behandlungsergebnissen. Patientenerfahrungen sind demnach ein wichtiges Gut und werden als Qualitätsmerkmal bzw. Qualitätsindikator in der Gesundheitsversorgung genutzt.

Die Ergebnisse der Befragung werden den Patienten nach extern auf der Website veröffentlicht. Intern werden die Ergebnisse über das Intranet für jeden Mitarbeiter zugänglich gemacht und gehen in den fortlaufenden Verbesserungsprozess ein.

2 Befragungsinhalte

- **Ausstattung und Atmosphäre der Patientenzimmer, Wartebereiche, Aufenthaltsbereiche**
- **Wartezeiten**
- **Freundlichkeit Pflegepersonal/ Arzt/ Servicepersonal**
- **Informationsgehalt Patienteninformationsmappe**
- **Wegeleitsysteme**
- **Betreuung in den Funktionsbereichen**
- **telefonische Erreichbarkeit**
- **fachliche Expertise Arzt**
- **Betreuung insgesamt**
- **Weiterempfehlungsbereitschaft**

Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

3 Rücklaufquote

Rücklaufquote: 36,4 %
180 Hüftgelenksoperationen
202 Kniegelenksoperationen

4 Befragungszeitraum

Januar 2022 bis Juni 2022, 139 Datensätze/ Befragungen

5 Ergebnisse der Patientenbefragung

Die Bewertungen der jeweiligen Fragen erfolgt nach dem Schulnotenprinzip und werden anonym ausgefüllt.

- 1 (sehr gut)
- 2 (gut)
- 3 (befriedigend)
- 4 (ausreichend)
- 5 (mangelhaft)
- n.b. (nicht beantwortet)

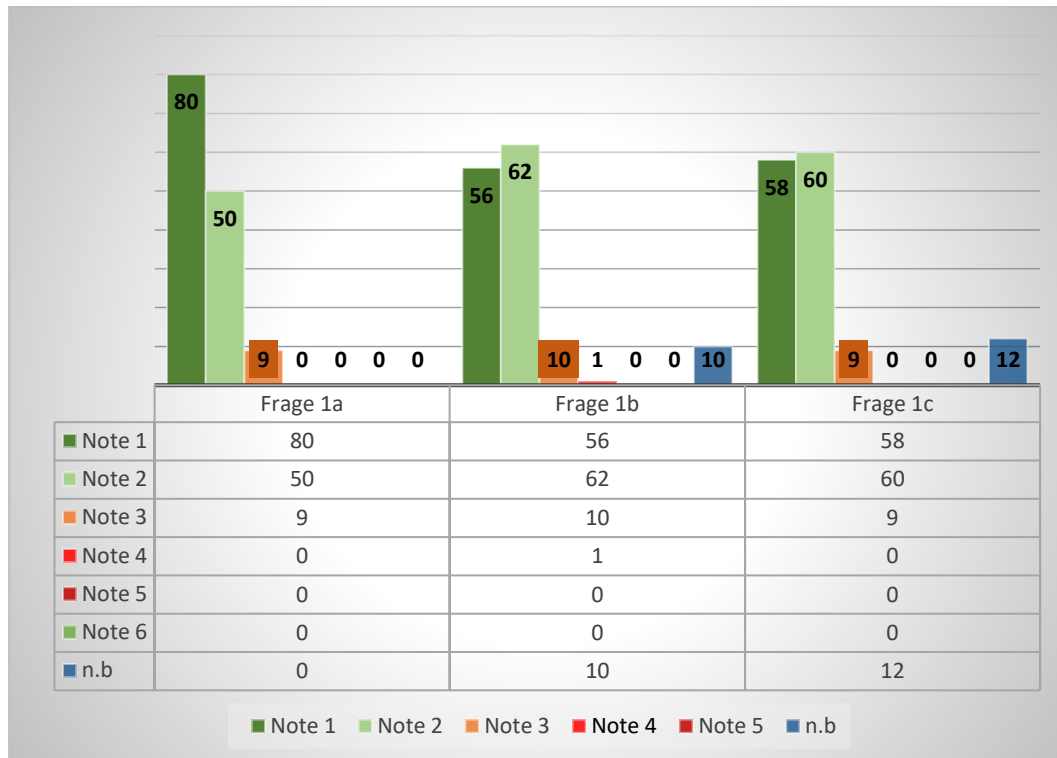
100 % der Befragten empfehlen das Orthopädische Zentrum weiter.

93,5 % der befragten Patienten vergaben insgesamt die Schulnote 1 und 2.

Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie gefällt Ihnen die Ausstattung und Atmosphäre

- a) der Patientenzimmer
- b) der Wartebereiche (ambulante Patienten)
- c) der Aufenthaltsbereiche



93,5 % der Befragten sind mit der Ausstattung der **Patientenzimmer** im OZMO zufrieden (Schulnoten 1 und 2).

6,5 % bewerteten mit der Schulnote 3.

84,9 % der Befragten sind mit der Ausstattung der **Wartebereiche** im OZMO zufrieden (Schulnoten 1 und 2).

7,2 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

0,7 % der Befragten vergaben die Schulnote 4.

7,2 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

84,9 % der Befragten sind mit der Ausstattung der **Aufenthaltsbereiche** im OZMO zufrieden (Schulnoten 1 und 2).

6,5 % vergaben die Schulnote 3.

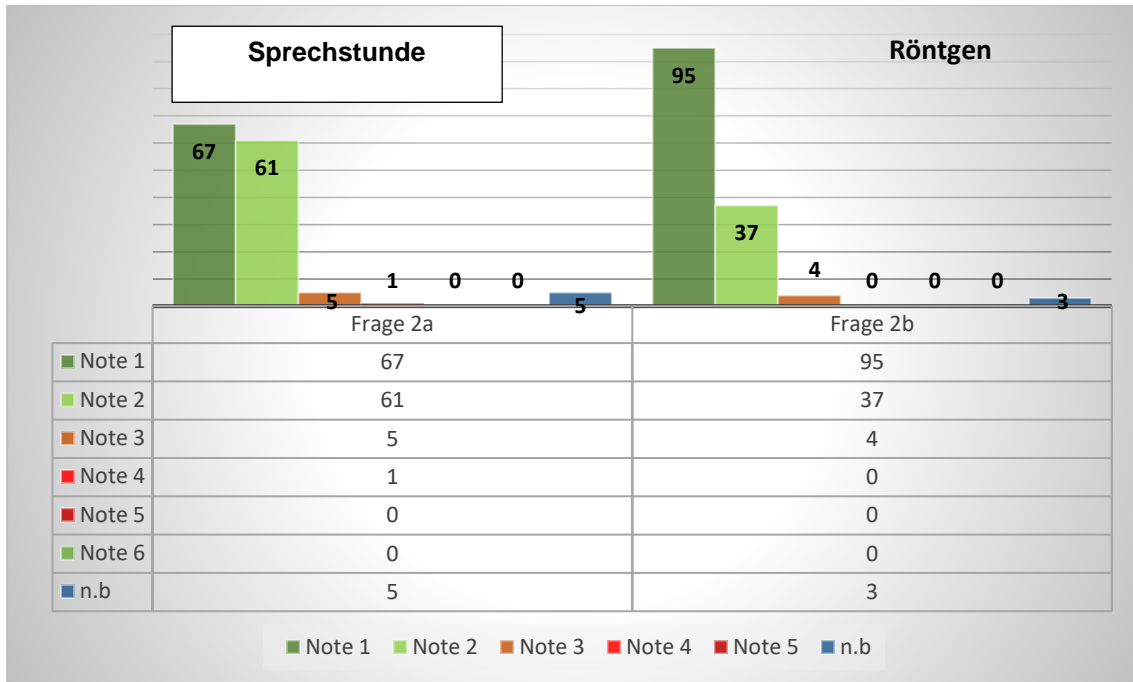
8,6 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.



Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

a) im ambulanten Bereich (Sprechstunde), b) im Röntgen/CT/MRT



92,1 % der Befragten finden die **Wartezeiten in der Sprechstunde** des OZMO angemessen (Schulnoten 1 und 2).

3,6 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

0,7 % vergaben die Schulnote 4.

3,6 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

95,0 % der Befragten finden die **Wartezeiten im Röntgen/ CT/ MRT** angemessen (Schulnoten 1 und 2).

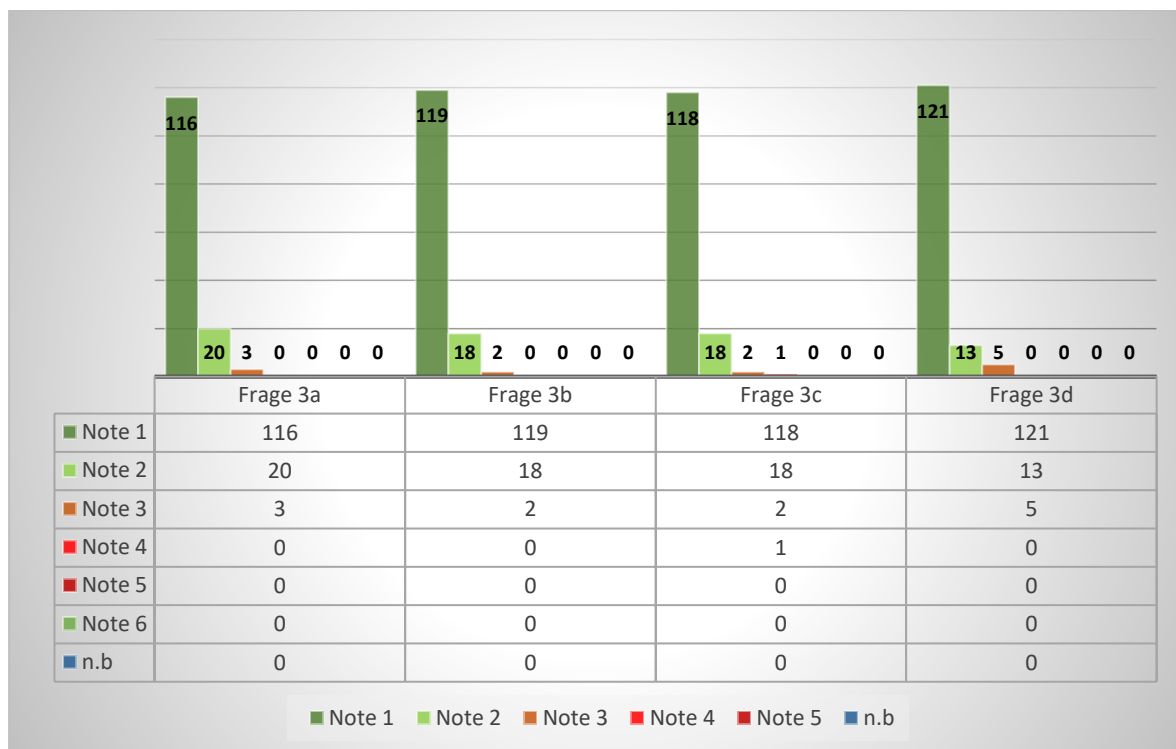
2,9 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

2,1 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

a) Pflegepersonal, b) Servicepersonal, c) Personal in Funktionsbereichen (OP, Röntgen), d) ärztliches Personal



97,9 % der Befragten bewerteten **Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft** und **persönliche Zuwendung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter **des Pflegepersonals** mit den Schulnoten 1 und 2.
2,1 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

98,6 % der Befragten bewerteten **Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft** und **persönliche Zuwendung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des **Servicepersonals** mit den Schulnoten 1 und 2.
1,4 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

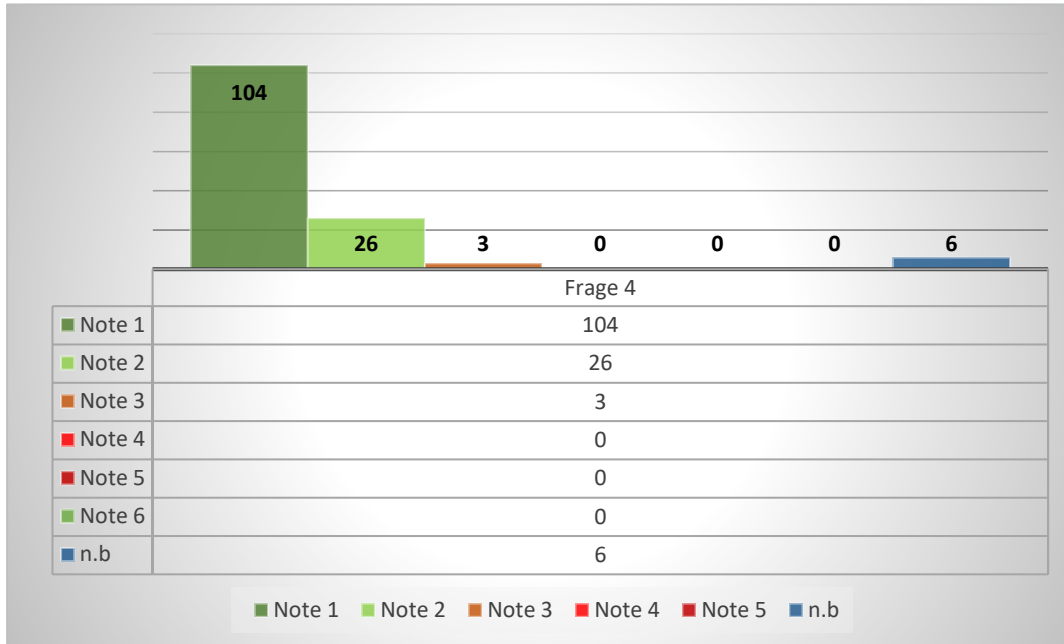
97,8 % der Befragten bewerteten **Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft** und **persönliche Zuwendung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Funktionsbereiche mit den Schulnoten 1 und 2.
1,4 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
0,8 % der Befragten vergaben die Schulnote 4.

96,4 % der Befragten bewerteten **Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft** und **persönliche Zuwendung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des **ärztlichen Dienstes** mit den Schulnoten 1 und 2
3,6 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.



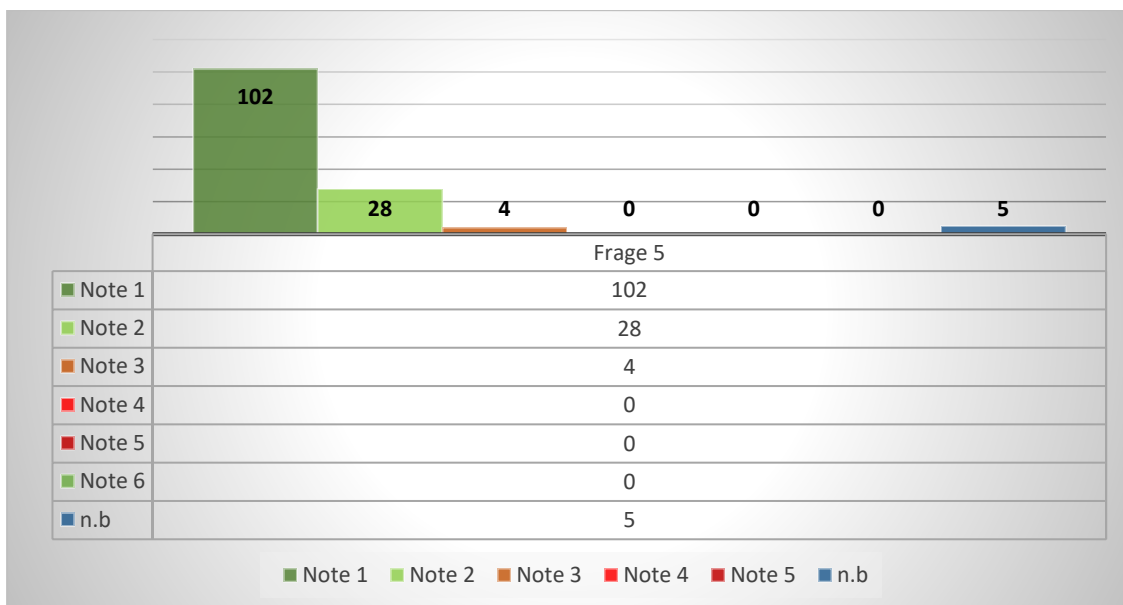
Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie bewerten Sie Qualität und Inhalt Ihrer Patienteninformationsmappe?



93,5 % der Befragten bewerten **Qualität und Inhalt der Patienteninformationsmappe** mit den Schulnoten 1 und 2.
2,2 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
4,3 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

Haben Sie alle Wege innerhalb des Krankenhauses gut finden können?
Wie bewerten Sie die Beschilderung?



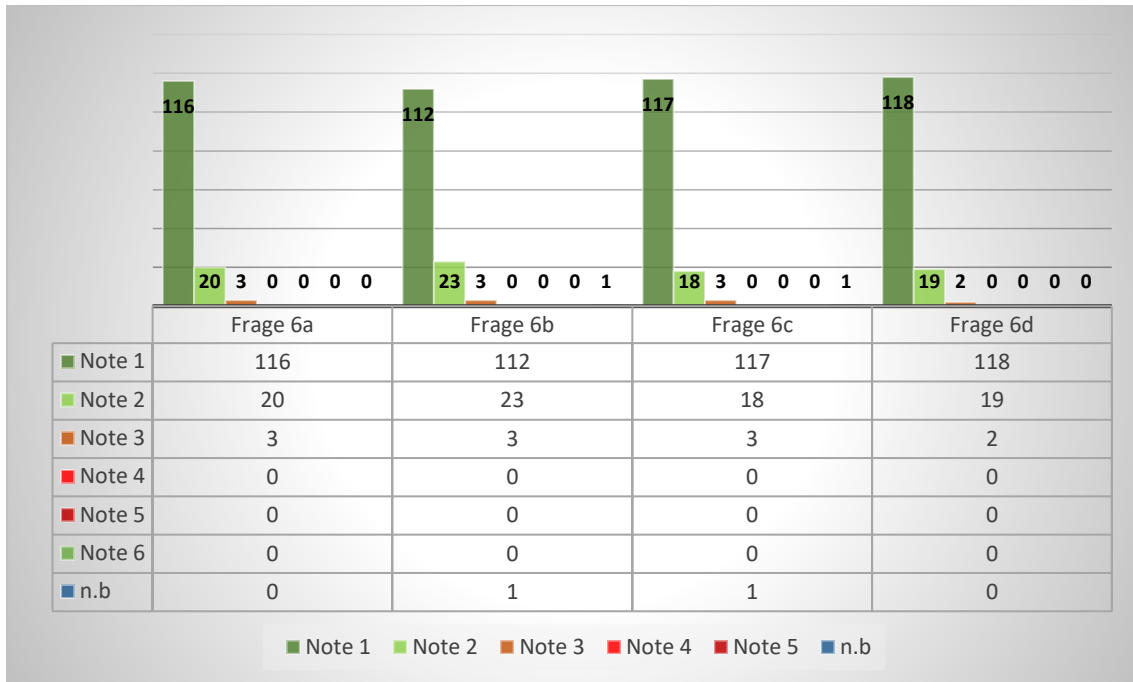
93,5 % der Befragten bewerteten die **Beschilderung/ Wegeleitsystem** im OZMO mit den Schulnoten 1 und 2.
2,9 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
3,6 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.



Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

a) Station, b) Röntgendiagnostik (CT, MRT), c) OP-und Anästhesiebereich, d) Physiotherapie



97,8 % der Befragten bewerten die **Betreuung auf der Station** mit den Schulnoten 1 und 2.
2,2 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

97,1 % der Befragten bewerten die **Betreuung in der Röntgenabteilung** mit den Schulnoten 1 und 2.
2,2 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
0,7 % der Befragten beantworteten die Frage nicht.

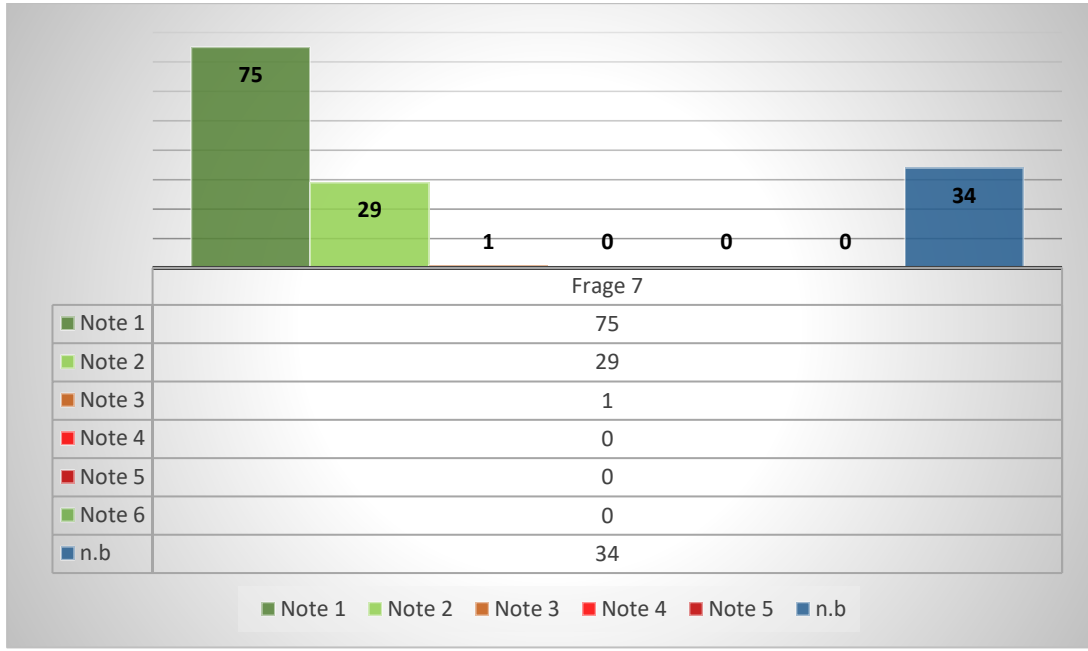
97,1 % der Befragten bewerten die **Betreuung im OP-und Anästhesiebereich** mit den Schulnoten 1 und 2.
2,2 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
0,7 % der Befragten beantworteten die Frage nicht.

98,6% der Befragten bewerten die **Betreuung durch die Physiotherapie** im OZMO mit den Schulnoten 1 und 2.
1,4 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.



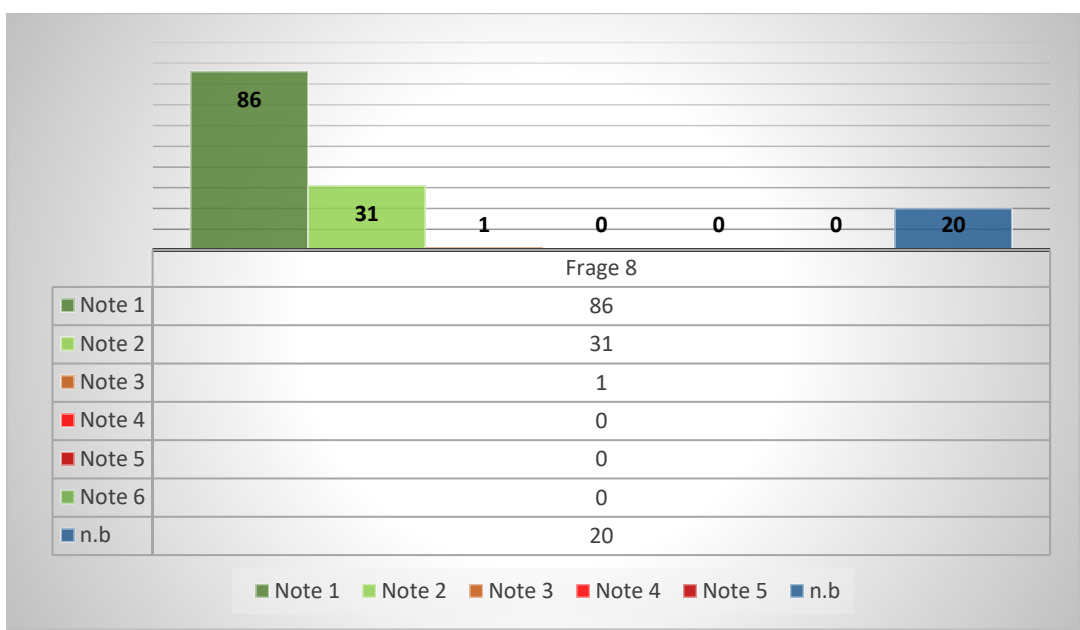
Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie bewerten Sie die Betreuung durch das Sanitätshaus?



74,8 % der Befragten bewerteten die **Betreuung durch das Sanitätshaus** mit den Schulnoten 1 und 2.
0,7 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
24,5 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

Wie bewerten Sie die telefonische Erreichbarkeit des OZMO und seiner Mitarbeiter?

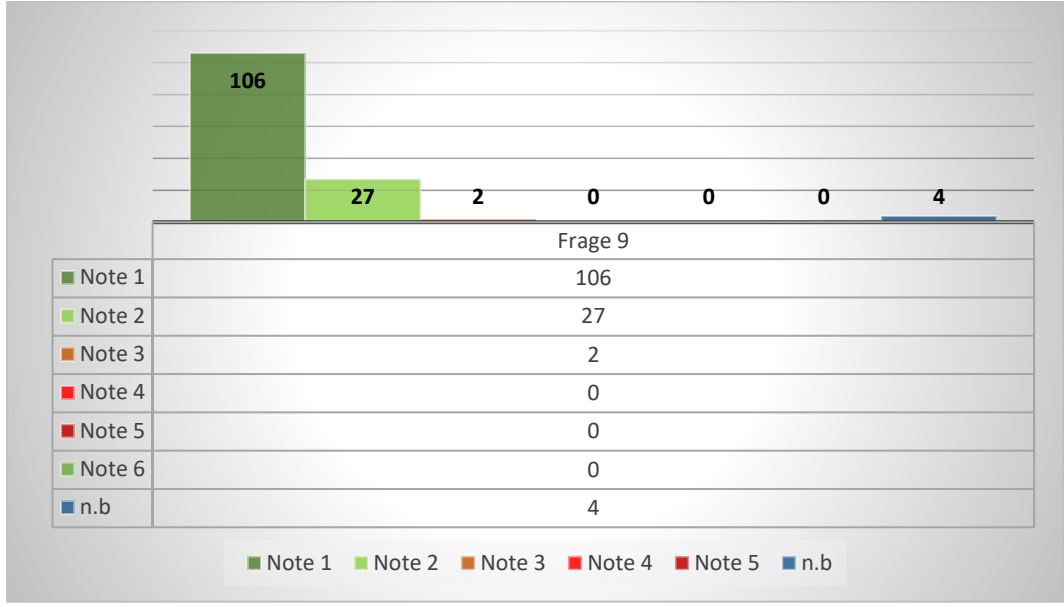


84,9 % der Befragten bewerteten die **telefonische Erreichbarkeit** des OZMO mit den Schulnoten 1 und 2.
0,7 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
14,4 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.



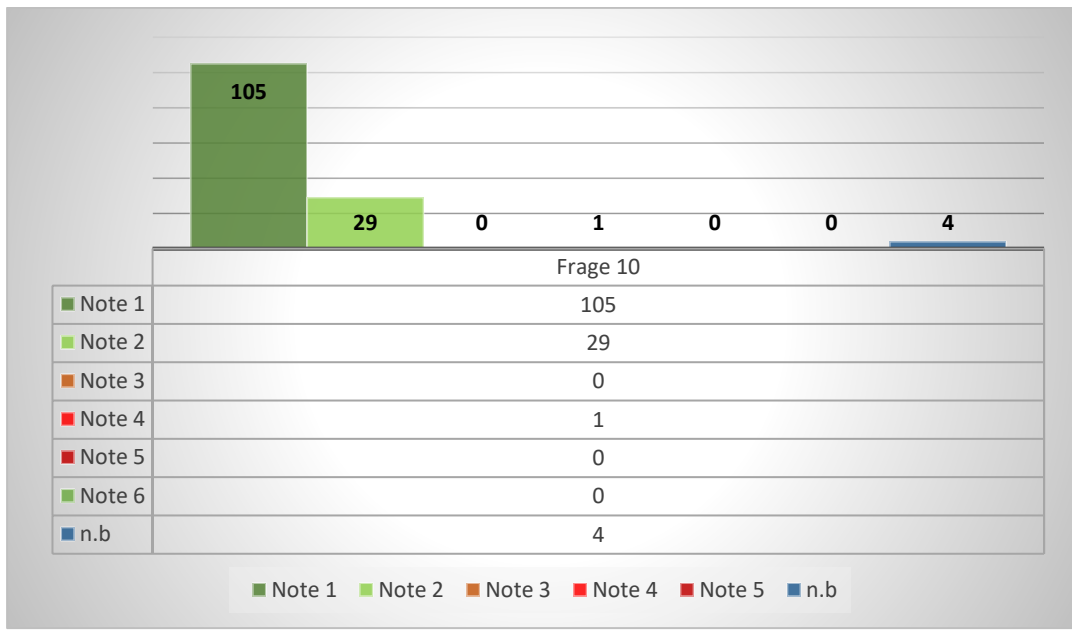
Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie verständlich sind für Sie die medizinischen Erklärungen Ihres Arztes/
Ihrer Ärztin?



95,7 % der Befragten bewerteten die **Verständlichkeit der medizinischen Erklärungen** mit den Schulnoten 1 und 2.
1,4 % der Befragten bewerteten mit der Schulnote 3.
2,9 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

Es ist unser Anspruch, dass die an Ihrer Behandlung beteiligten Spezialisten (Ärzte, Pflege...) „Hand in Hand“ arbeiten. Wie erleben Sie diese Zusammenarbeit?

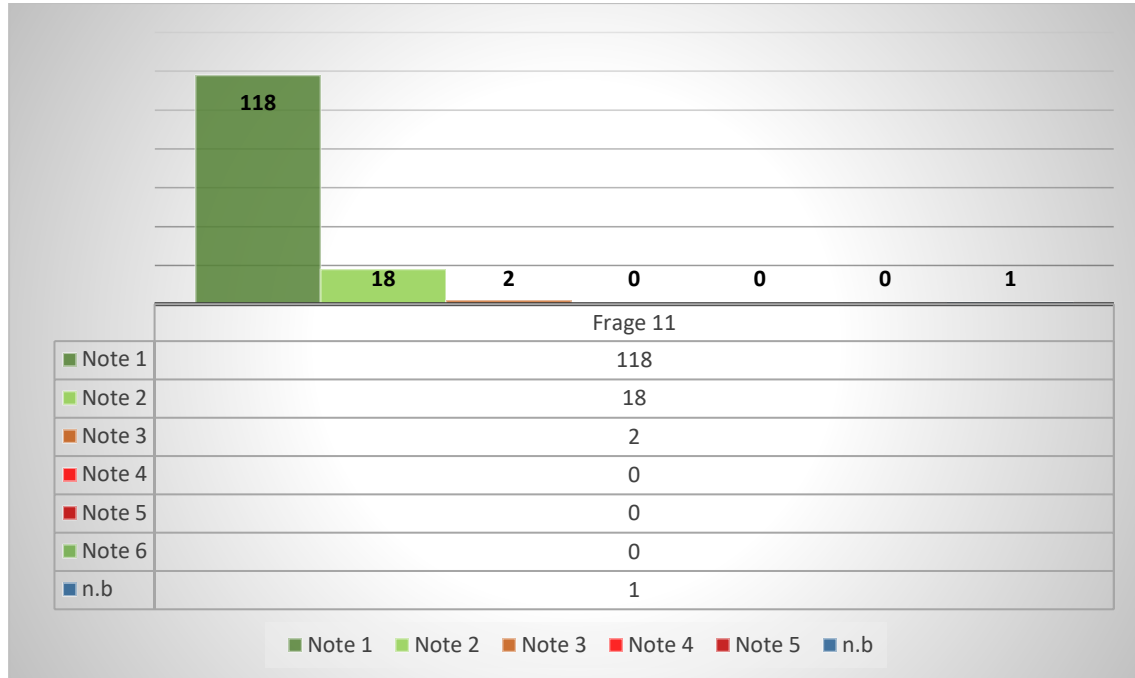


96,4% der Befragten erlebten die **interprofessionelle Zusammenarbeit** als positiv und bewerteten mit den Schulnoten 1 und 2.
0,7 % der Befragten vergaben die Schulnote 4.
2,9 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.



Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie bewerten Sie insgesamt Ihre bisherige medizinische Betreuung im OZMO?



97,9 % der Befragten vergaben für die **medizinische Betreuung** im OZMO die Schulnoten 1 und 2.
1,4 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
0,7 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

6 Handschriftliche Kommentare

Die Patienten des Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland haben die Möglichkeit persönliche Anregungen, Kritik oder auch besonders positive Bewertungen zu hinterlegen.

positive Bewertungen:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Den Krankenhausaufenthalt habe ich von den Vorgesprächen bis zur Entlassung als sehr positiv empfunden. Die Ärzte, Pflegekräfte, Physiotherapeuten, Servicekräfte und die Reinigungskräfte sind freundlich, geduldig und gerne bereit auf den Patienten einzugehen. Ich schätze sehr die fachliche als auch die menschliche Kompetenz in dieser Klinik. Vielen Dank.
- Vielen Dank, ich habe mich sicher und sehr gut betreut gefühlt.
- Schranksystem im Zimmer sehr schön.
- Ich wurde gut auf den Krankenhausaufenthalt vorbereitet, von den Ärzten gut aufgeklärt, OP gut verlaufen, nette hilfsbereite Schwestern, gute Physiotherapie nach der OP. Über die Verpflegung kann ich mich nicht beklagen. Meine Erwartungen wurden in vollem Umfang erfüllt. Vielen Dank an das gesamte Team.
- Ich wollte in dieses Haus und meine Erwartungen wurden voll erfüllt. Vielen, vielen Dank an das gesamte Team, die mir auf die Beine geholfen habe und das trotz Corona. Ich war hier gern Patient.
- Kompetenz und Kommunikation mit Prof. Dr. Hommel bewerte ich mit "ausgezeichnet"!



Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

- Macht bitte weiter so! Für ein Krankenhaus echt toll hier, danke euch.
- Macht weiter so! ich habe mich wie in Mutters Schoß gefühlt. :) Positive, starke Zuwendung vom Personal an mich als Patient.
- Genesung durch Einzelversorgung war sehr gut.
- Pflegepersonal, Servicepersonal, Ärzte sind mega nett!!
- Ich möchte mich für "Alles" bei "Allen" bedanken.
- Ich fühlte mich in Ihrem Haus sehr nett aufgehoben.
- ich fühlte mich sehr gut aufgehoben. Lieben Dank!
- Hohe Qualität der fachlichen Arbeit - schnelle Mobilität
- Die Zimmer sind zweckmäßig eingerichtet, Einrichtung ist farblich abgestimmt.
- Trotz der immer noch sehr erschwerten Bedingungen durch Corona war das gesamte Pflege- und Servicepersonal immer geduldig und freundlich, zur Hilfe bereit.

Anregungen/ Kritik:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Nicht alle Patienten sind gleich. Bei sehr starken Schmerzen in der Hüfte, bitte eine Abhilfe nicht erst am nächsten Tag. Hier ggf. andere oder stärkere Schmerzmittel verwenden. In bisherigen Krankenhäusern ist die Visite durch den CA vorgenommen worden, wenn man Chefarztbehandlung vereinbart hat.
- Vielleicht die Zimmer etwas lebhafter gestalten. Wandfotos ect., etwas mehr Farbe und Freude.
- Ich würde mir eine bessere Informationspolitik seitens der behandelnden Ärzte wünschen, vieles musste man doch selber erfragen, speziell die Medikamentengabe auf Station.
- Die Erreichbarkeit der Steckdosen ist nicht gegeben. Die Trinkbecher sollten öfter gewechselt werden.
- Zuviel Papierkram, zu wenig Steckdosen im Zimmer (schlecht erreichbar). Lichtsteuerung im Patientenzimmer dimmbar gestalten. Im Bad Lichtschalter durch Bewegungsschalter ersetzen.
- Elektromobilität für Patienten und Mitarbeiter fehlt komplett in der Klinik.

7 Weiterempfehlung und Gesamtübersicht im Jahresverlauf

