

Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädische Zentrum Märisch-Oderland

Zeitraum: 01.01.2023 - 30.06.2023

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 krankenhausespezifischen Auswertung von Patientenerfahrungen innerhalb des Orthopädischen Zentrum Märisch-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: **33,8 %**
235 Hüftgelenkoperationen
239 Kniegelenkoperationen

4 Befragungszeitraum

Januar 2023 bis Juni 2023, 160 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.

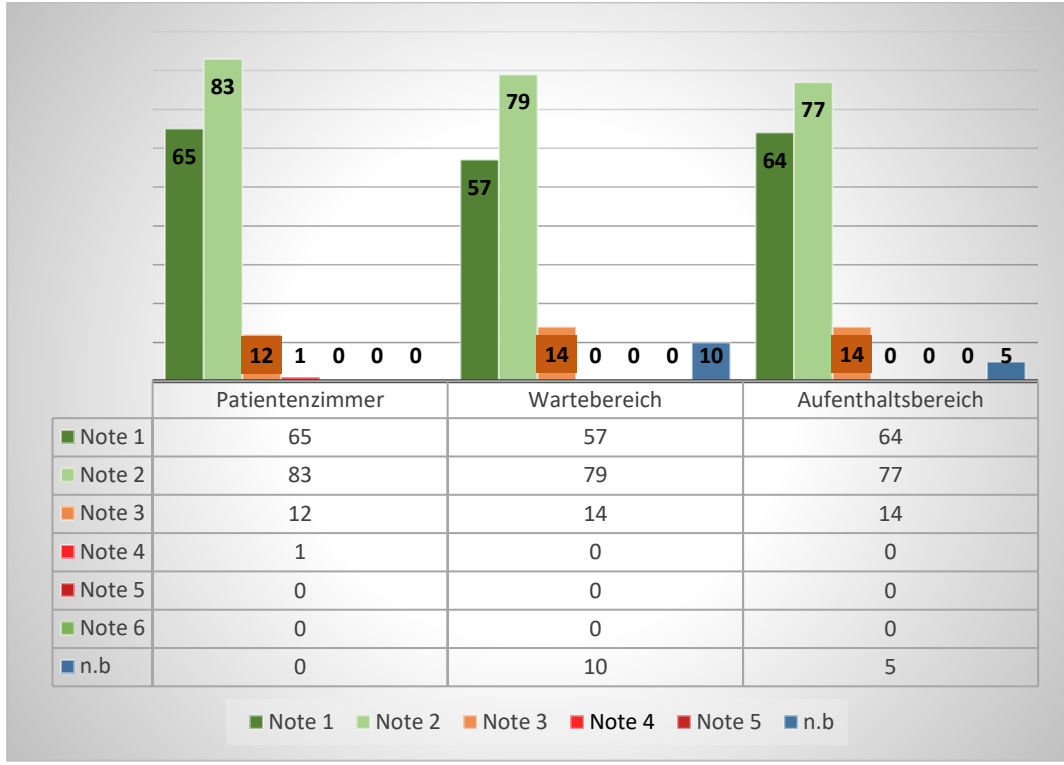
95,0% der befragten Patienten vergaben insgesamt die Schulnote 1 und 2.



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



92,5 % der Befragten sind mit der Ausstattung der **Patientenzimmer** im OZMO zufrieden (Schulnoten 1 und 2).
7,5 % vergaben die Schulnote 3.
0,6 % vergaben die Schulnote 4.

85,0 % der Befragten sind mit der Ausstattung der **Wartebereiche** im OZMO zufrieden (Schulnoten 1 und 2).
8,8 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
6,2 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

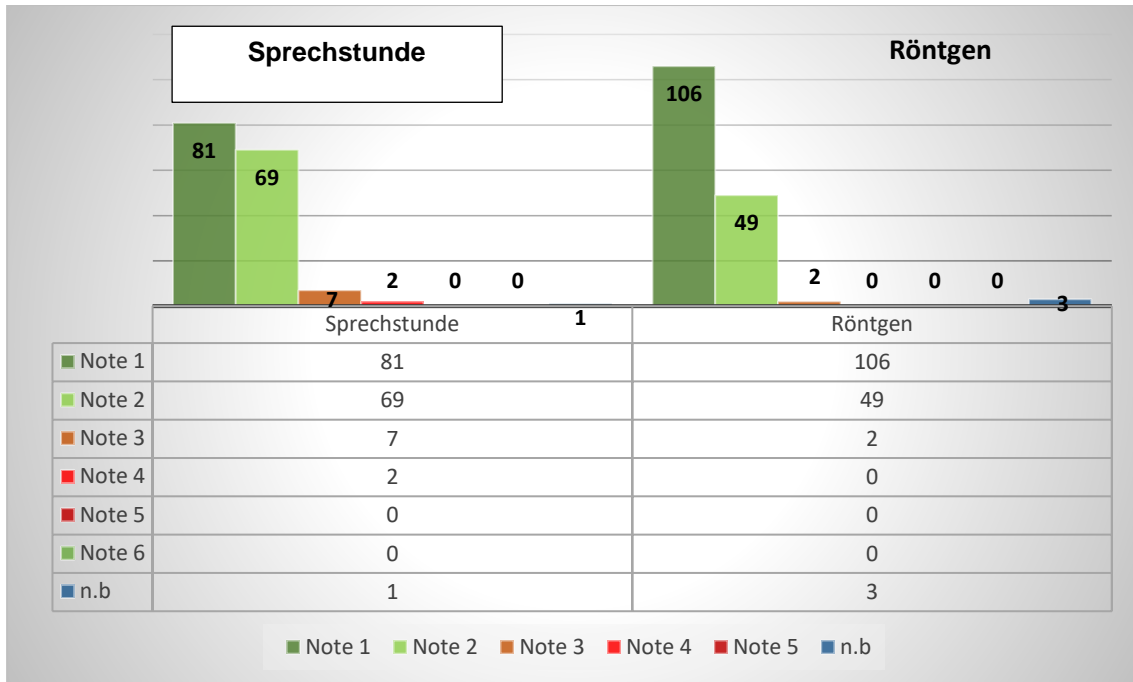
88,1 % der Befragten sind mit der Ausstattung der **Aufenthaltsbereiche** im OZMO zufrieden (Schulnoten 1 und 2).
8,8 % vergaben die Schulnote 3.
3,1 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.



Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

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



93,8 % der Befragten finden die **Wartezeiten in der Sprechstunde** des OZMO angemessen (Schulnoten 1 und 2).

4,4 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

1,2 % der Befragten vergaben die Schulnote 4.

0,6 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

96,9 % der Befragten finden die **Wartezeiten im Röntgen/ CT/ MRT** angemessen (Schulnoten 1 und 2).

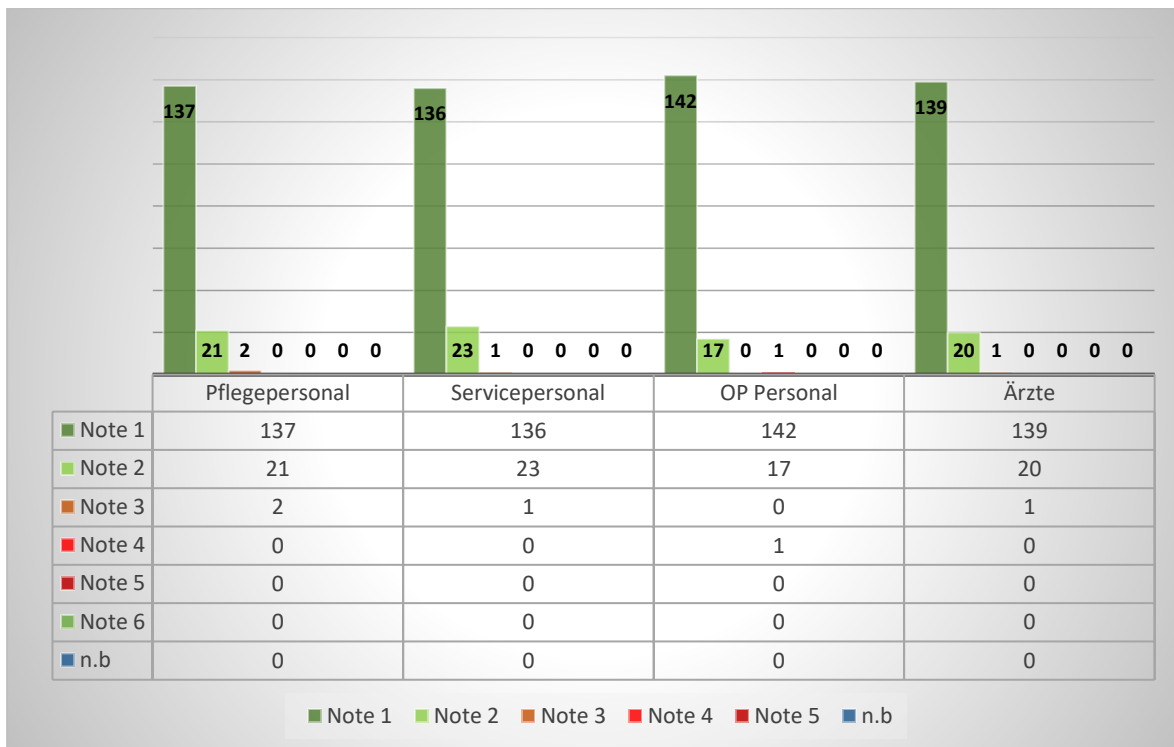
1,2 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

1,9 % 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



98,8 % der Befragten bewerteten **Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft** und **persönliche Zuwendung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter **des Pflegepersonals** mit den Schulnoten 1 und 2.

1,2 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

99,4 % der Befragten bewerteten **Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft** und **persönliche Zuwendung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des **Servicepersonals** mit den Schulnoten 1 und 2.

1,2 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

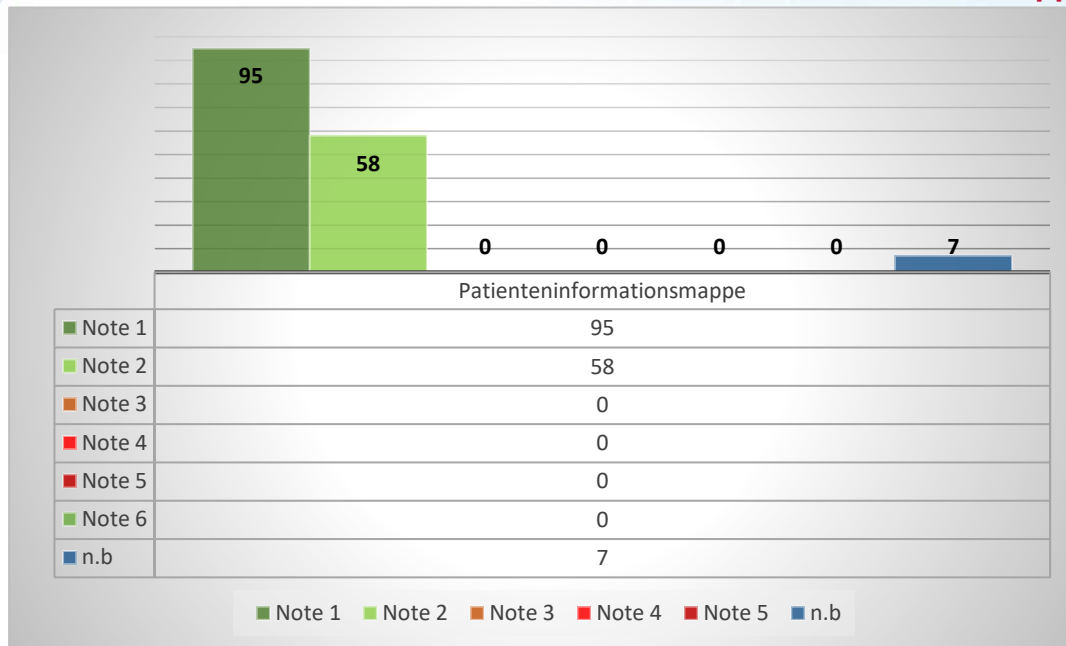
99,4 % der Befragten bewerteten **Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft** und **persönliche Zuwendung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Funktionsbereiche mit den Schulnoten 1 und 2.

0,6 % der Befragten vergaben die Schulnote 4.

99,4 % der Befragten bewerteten **Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft** und **persönliche Zuwendung** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des **ärztlichen Dienstes** mit den Schulnoten 1 und 2

0,6 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

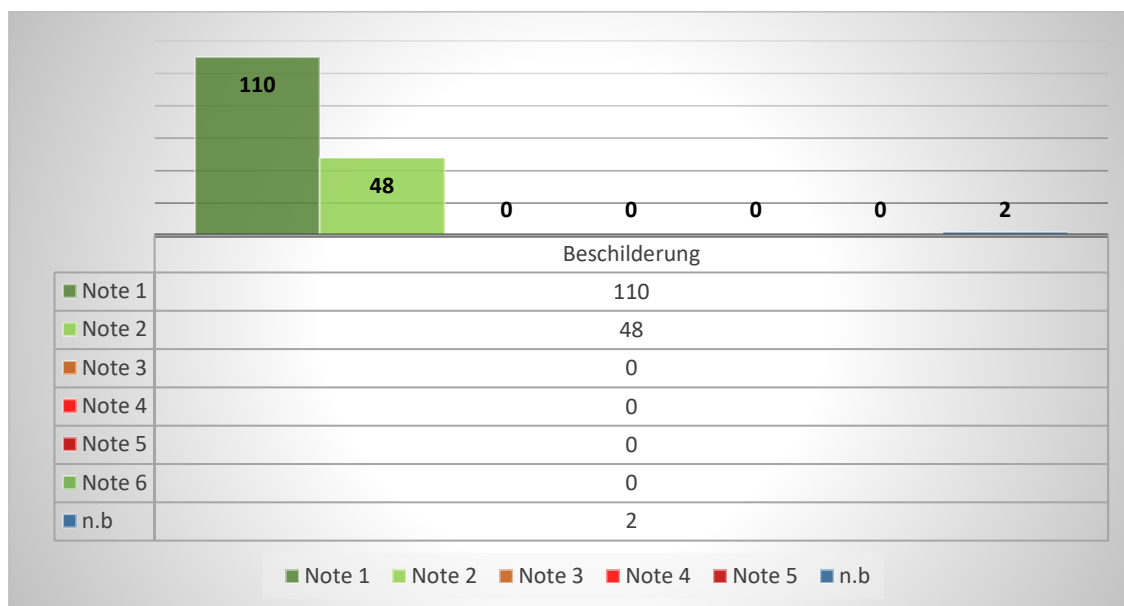
Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland
Wie bewerten Sie Qualität und Inhalt Ihrer Patienteninformationsmappe?



95,6 % der Befragten bewerten **Qualität und Inhalt der Patienteninformationsmappe** mit den Schulnoten 1 und 2.

4,4 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

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



98,8 % der Befragten bewerteten die **Beschilderung/ Wegeleitsystem** im OZMO mit den Schulnoten 1 und 2.

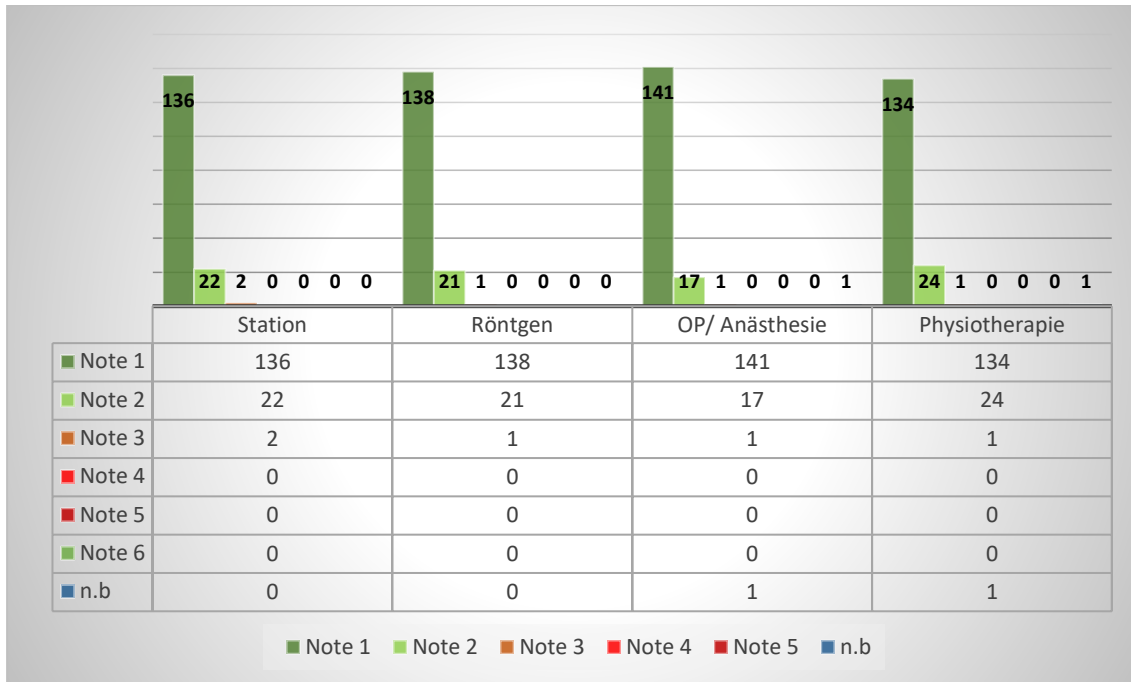
1,2 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.



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



98,8 % der Befragten bewerten die **Betreuung auf der Station** mit den Schulnoten 1 und 2.
1,2 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

99,4 % der Befragten bewerten die **Betreuung in der Röntgenabteilung** mit den Schulnoten 1 und 2.
0,6 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

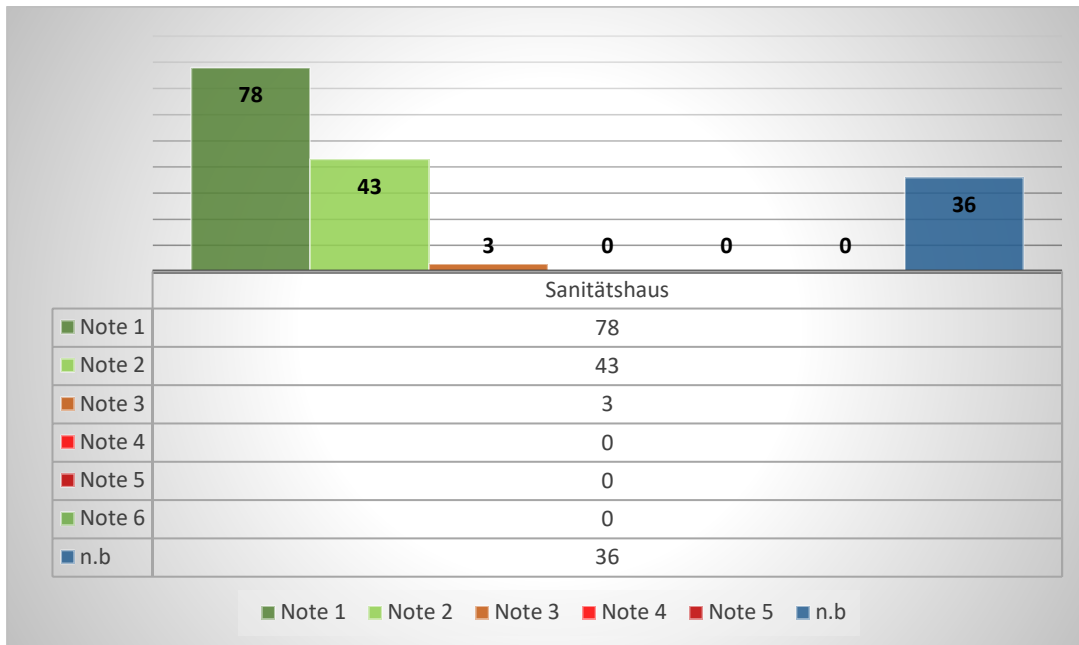
98,8 % der Befragten bewerten die **Betreuung im OP-und Anästhesiebereich** mit den Schulnoten 1 und 2.
0,6 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
0,6 % der Befragten beantworteten die Frage nicht.

98,8 % der Befragten bewerten die **Betreuung durch die Physiotherapie** im OZMO mit den Schulnoten 1 und 2.
0,6 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
0,6 % der Befragten beantworteten die Frage nicht.



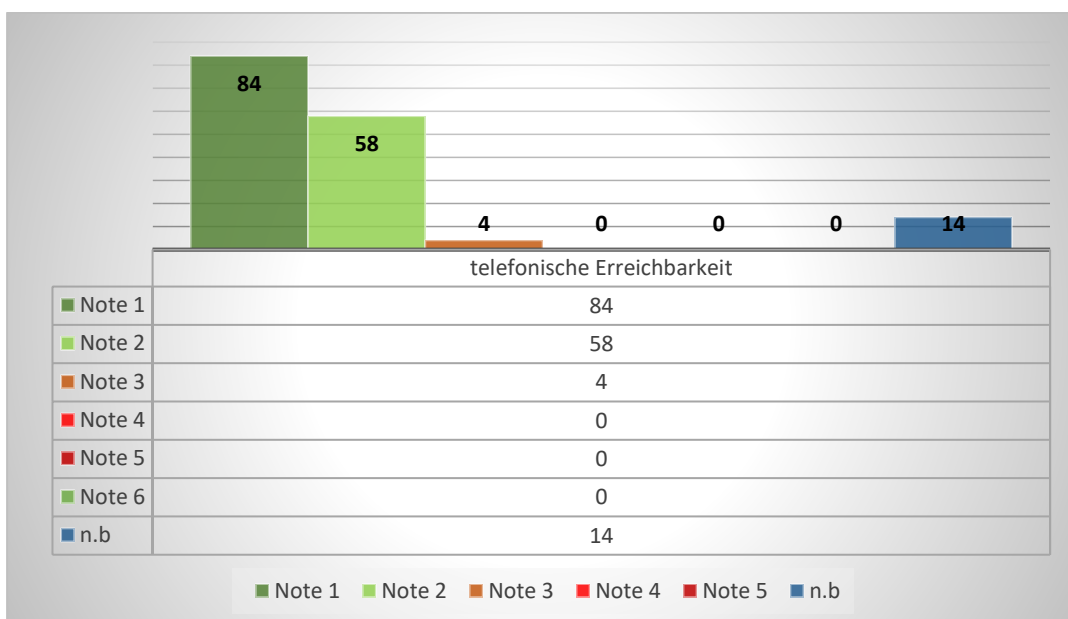
Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie bewerten Sie die Betreuung durch das Sanitätshaus?



75,6 % der Befragten bewerteten die **Betreuung durch das Sanitätshaus** mit den Schulnoten 1 und 2.
1,9 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
22,5 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

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

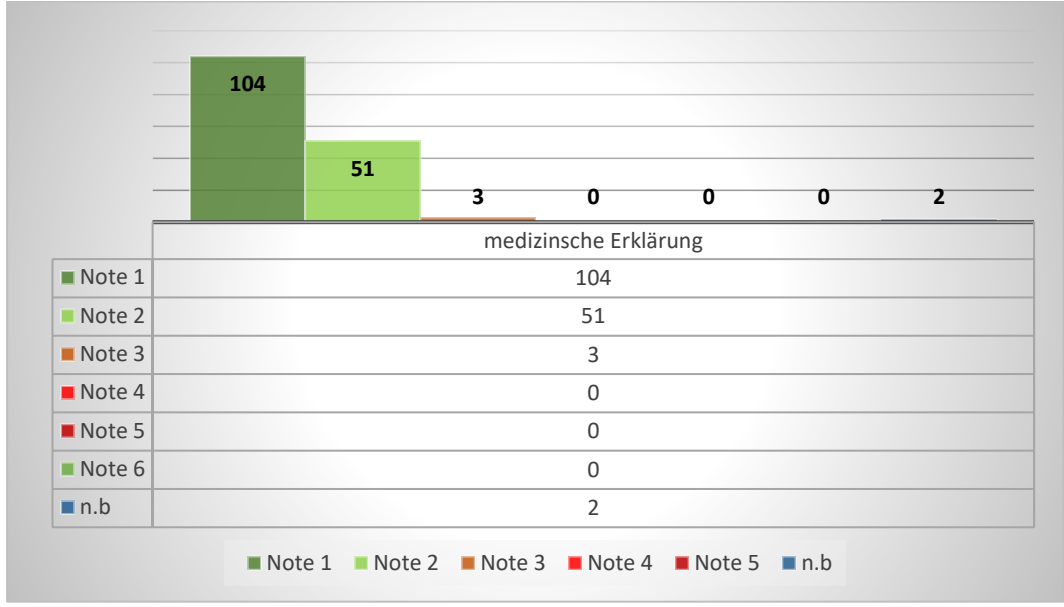


88,6 % der Befragten bewerteten die **telefonische Erreichbarkeit** des OZMO mit den Schulnoten 1 und 2.
2,6 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
8,8 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.



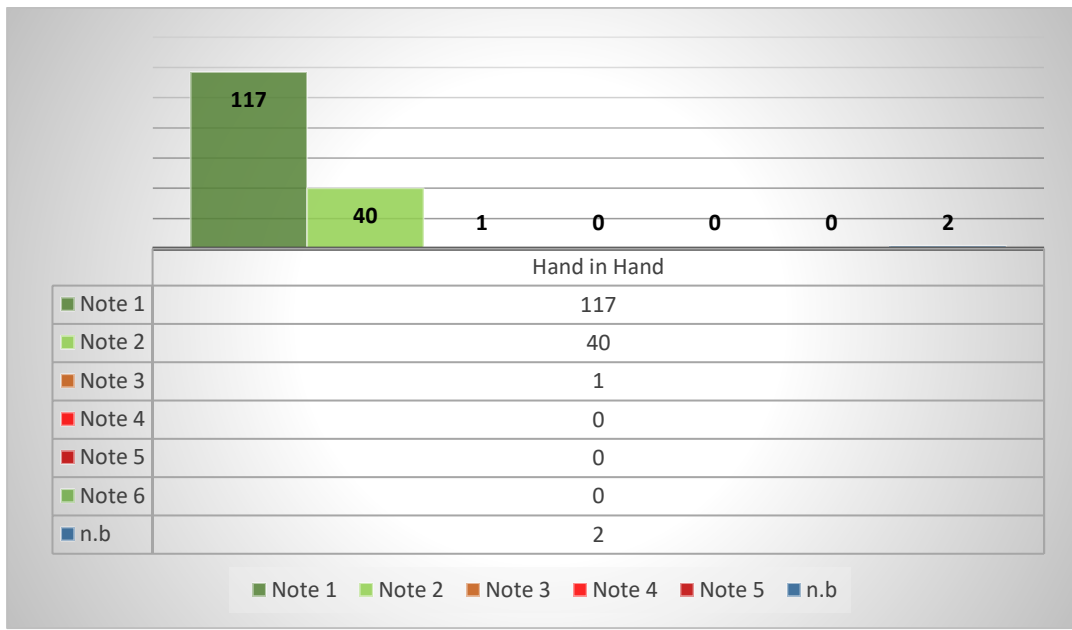
Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

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



96,9 % der Befragten bewerteten die **Verständlichkeit der medizinischen Erklärungen** mit den Schulnoten 1 und 2.
1,8 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
1,2 % 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?

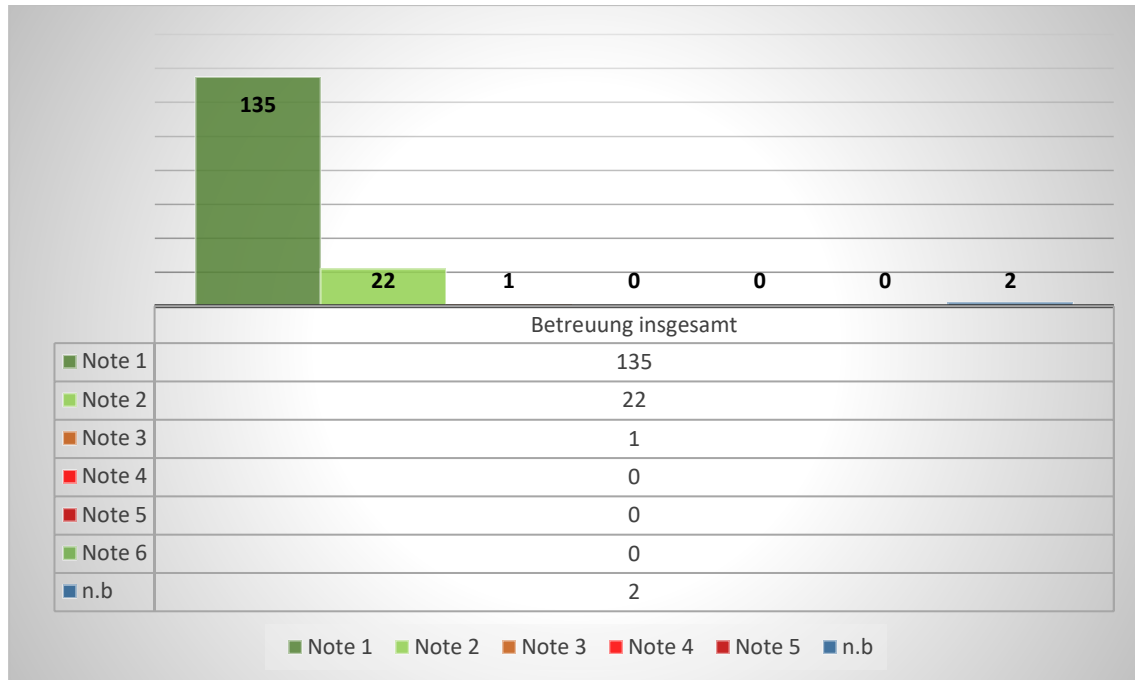


98,1 % der Befragten erlebten die **interprofessionelle Zusammenarbeit** als positiv und bewerteten mit den Schulnoten 1 und 2.
0,6 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
1,2 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.



Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie bewerten Sie insgesamt Ihre bisherige medizinische Betreuung im OZMO?



98,1 % der Befragten vergaben für die **medizinische Betreuung** im OZMO die Schulnoten 1 und 2.
0,6 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.
1,2 % der Befragten beantworteten diese Frage nicht.

6 Handschriftliche Kommentare

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

positive Bewertungen:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Ich bin sehr zufrieden mit meinem gesamten Aufenthalt. Ich habe sie schon und werde sie auch noch weiterempfehlen. Ihr gesamtes Team erhält von mir die Note 1, ich habe keinerlei Beanstandungen.
- Alles okay, macht weiter so.
- Es war alles ausgezeichnet.
- Allen Mitarbeitern in der Klinik, denen ich begegnet bin, waren sehr freundlich und hilfsbereit. Danke!
- Bitte bleiben Sie so wie Sie sind.
- Herr Prof. Dr. Hommel hat mich operiert, darüber bin ich sehr froh und zufrieden. Wie auch schon mein Vater, und meine Schwester.
- Die Pflegephilosophie des Hauses ist im Handeln durchgesetzt. Die Atmosphäre ist ruhig. Der Umgang mit den Patienten kompetent. Es zeigt sich ein eingespielter Ablauf mit Zuwendung zum Patienten. Besonders erstaunlich waren (positiv) für mich die vielen männlichen Auszubildenden, Glückwunsch.
- Außerordentliche und freundliche Betreuung



Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

- Ich habe mich sehr wohl gefühlt und wurde fachlich als auch menschlich sehr gut betreut.
- Ich wurde sehr gut betreut.
- Alles ist sehr in Ordnung!
- Hervorragend freundliches und hilfsbereites, aufmerksames Pflegepersonal.
- Besonders hervorzuheben sind die Freundlichkeit und der ausgeprägte Servicegedanke bei allen Beschäftigten. Ich fühlte mich hier wie ein willkommener Gast und Patient. Vielen Dank an das gesamte Team!
- Alles super, gesamte Personal hilfsbereit, freundlich. Das habe ich so noch nie erlebt.
- Danke an die Service- und Pflegekräfte. Ich hatte immer den Eindruck das sie ihre Arbeit gern machen und Spaß daran haben. Smalltalk und Späße taten mir sehr gut.
- Mittagessen war immer schmackhaft und heiß.
- Es herrschte stets eine positive Atmosphäre. Durch die gleichbleibende Freundlichkeit gegenüber aller Patienten, aber auch durch das gute Klima im Team, fühlte ich mich gut aufgehoben und umsorgt. Herzlichen Dank!
- Ich habe mich noch nie so aufgehoben gefühlt. Alle, ob Arzt/ Schwestern/ Pfleger/ Physiotherapeuten sind immer nett, freundlich und hilfsbereit. Hier stimmt einfach alles!
- Ihr seid ein tolles Team. Fühlte mich hier sehr gut aufgehoben. Tolle Mitarbeiterinnen, aber ich möchte hier auch zwei Männern meinen besonderen Dank aussprechen: Guido und Stefan. Immer hilfsbereit, freundlich und einfühlsam. Ich wünsche allen weiter nur das Beste!
- Ärzte und Personal sind einfach super!
- Vielen Dank für einen sehr angenehmen Aufenthalt.
- Physiotherapie Frau Brauer und das Pflegepersonal erhalten von mir eine besonders positive Bewertung.
- Ich bin jetzt das 2. mal hier zu einer OP und ich bin immer wieder erfreut, wie man sich hier fühlt. Freundliche und kompetente Mediziner, die alles gut und verständlich erklären. Tolles Personal!
- Hervorheben möchte ich das Engagement und die herzliche Zusammenarbeit mit Herrn Dr. Arndt. Ich möchte ihm besonders dafür danken. Auch besonders angetan war ich von der Betreuung des Teams der Intensivstation und der Ebene C.
- Zugewandte Atmosphäre in allen Abteilungen, sehr persönliche Betreuung in der Wachstation. Grünes Umfeld tut dem Körper und der Seele gut.
- Ich war mit allem sehr zufrieden.
- Die Servicekraft Nora ist sehr freundlich und geht auf die Patienten ein.
- Sehr nettes hilfsbereites Personal in allen Bereichen aber besonders auf Station.
- Das gesamte Personal ist freundlich und engagiert.

Anregungen/ Kritik:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Vermisse einen Tisch mit Stühlen im Zimmer, wo man sich mal raussetzen kann, damit man nicht ständig auf der Bettkante sitzen muss.
- WC-Sitz könnte etwas höher sein.