

Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Zeitraum: 01.01.2025 - 30.06.2025

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 Zentrums 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: **49,9 %**
224 Hüftgelenkoperationen
281 Kniegelenkoperationen

4 Befragungszeitraum

Januar 2025 bis Juni 2025, 252 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.

**87,1 % der befragten Patienten vergaben insgesamt
die Schulnote 1 und 2.**



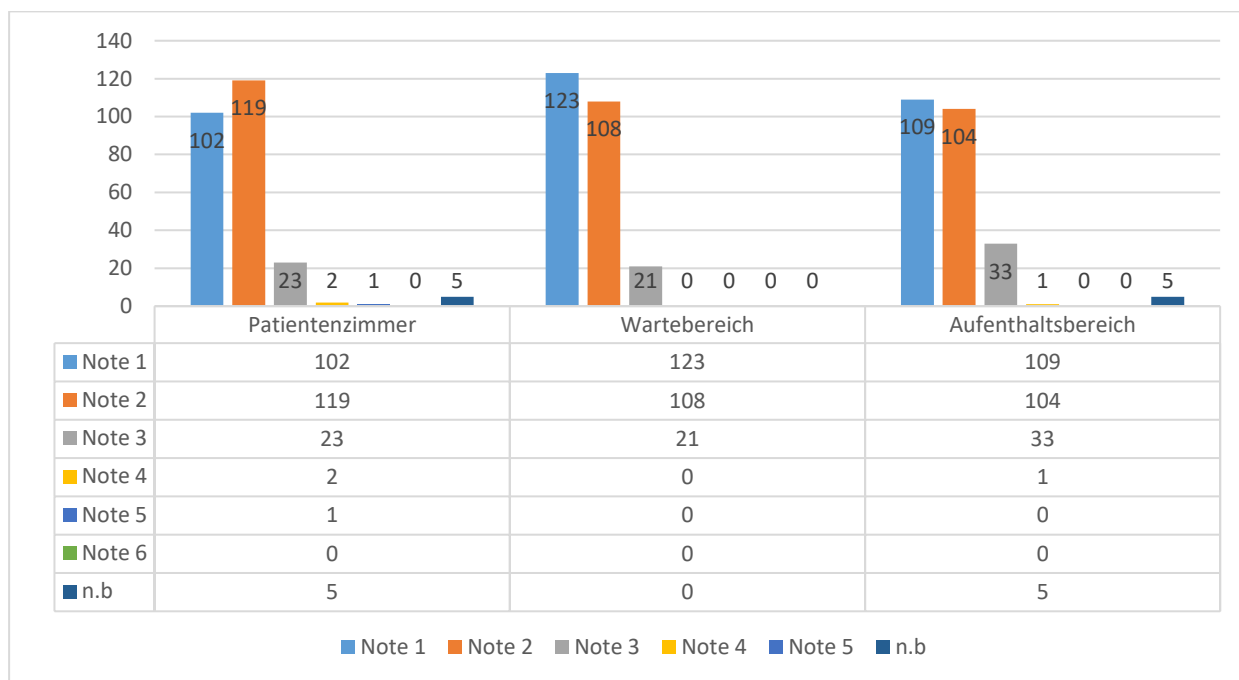
Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie gefällt Ihnen die Ausstattung und Atmosphäre

a) der Patientenzimmer

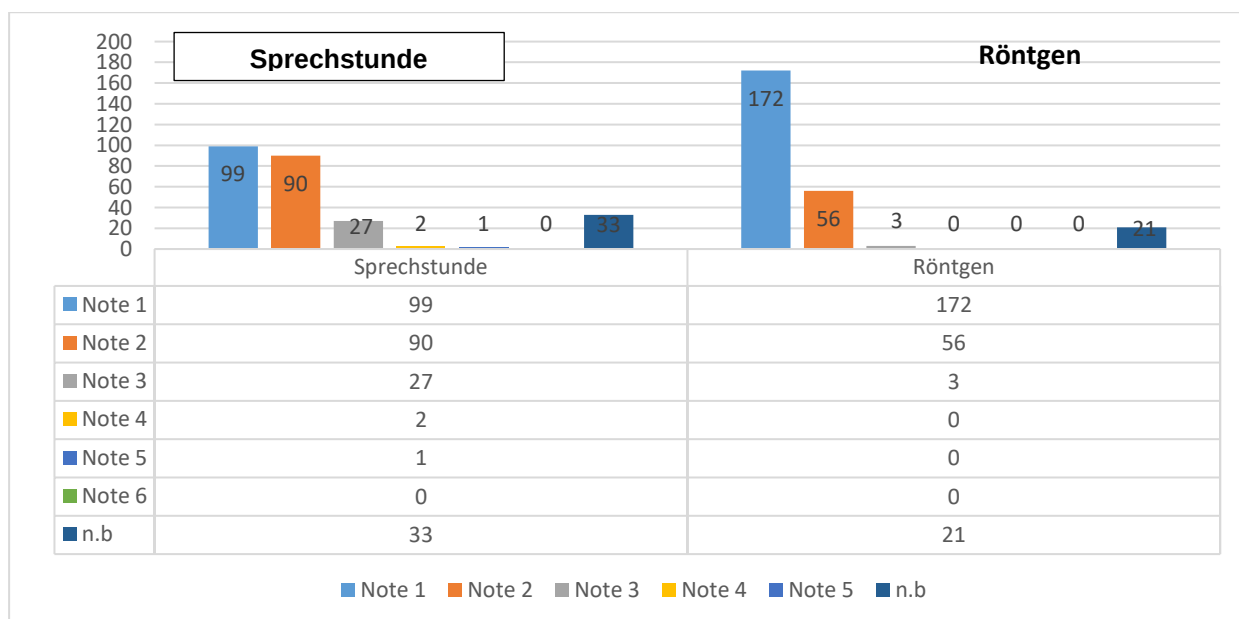
b) der Wartebereiche (ambulante Patienten)

c) der Aufenthaltsbereiche



Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

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

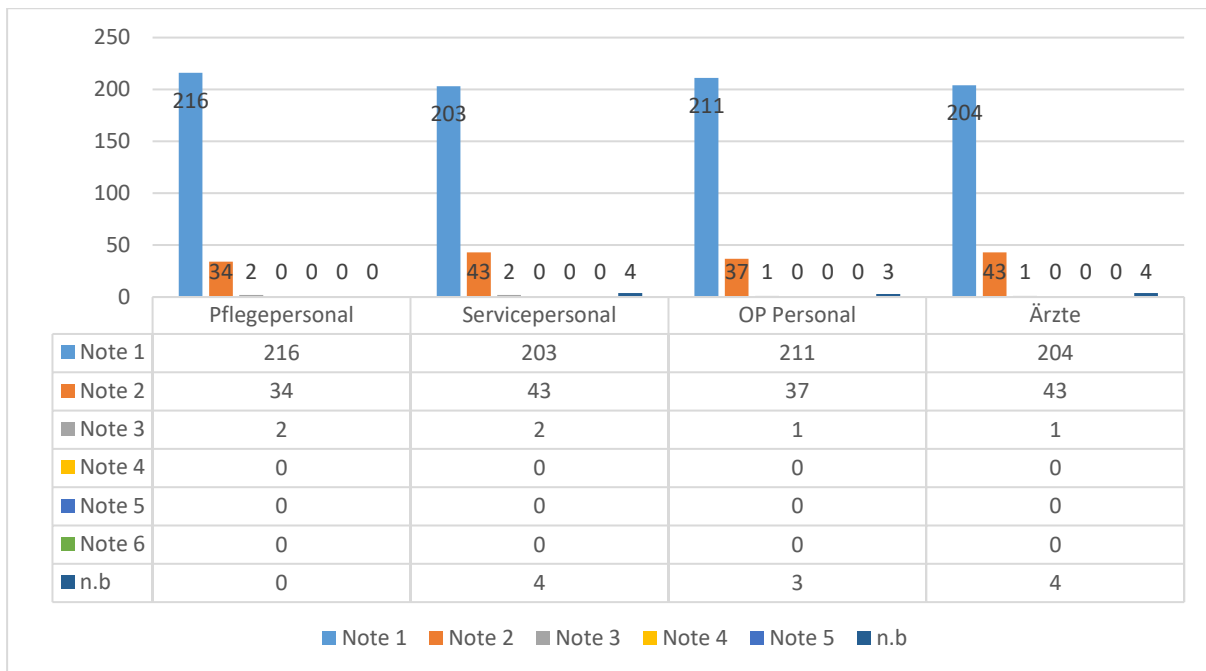




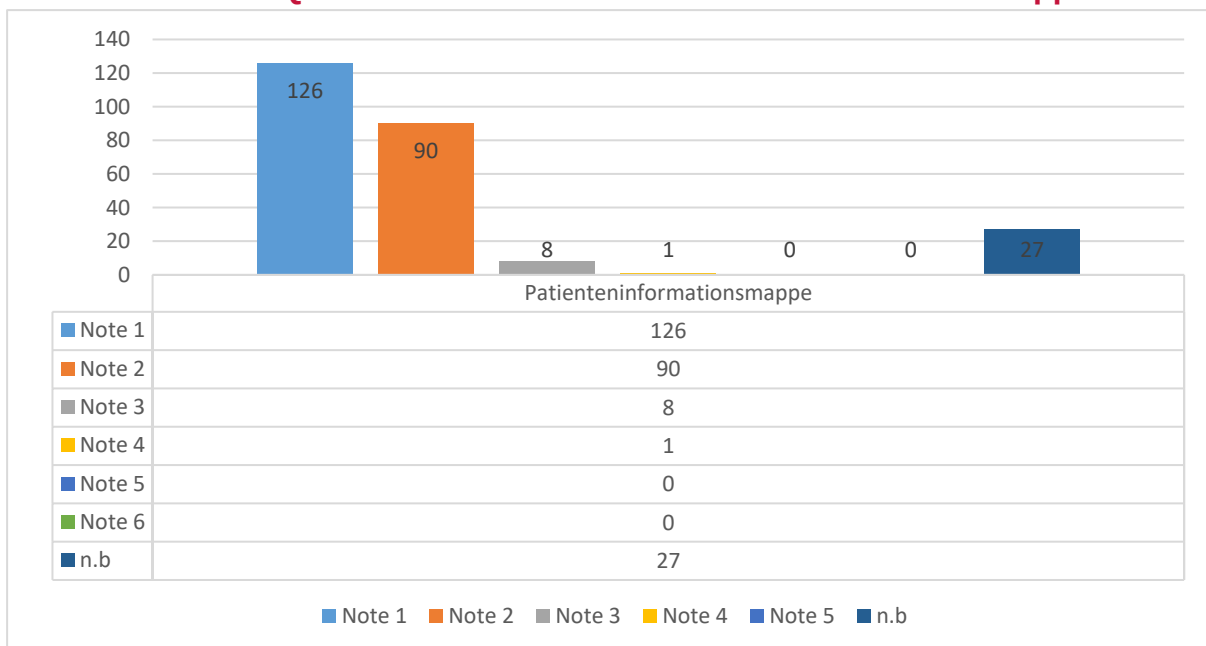
Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

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



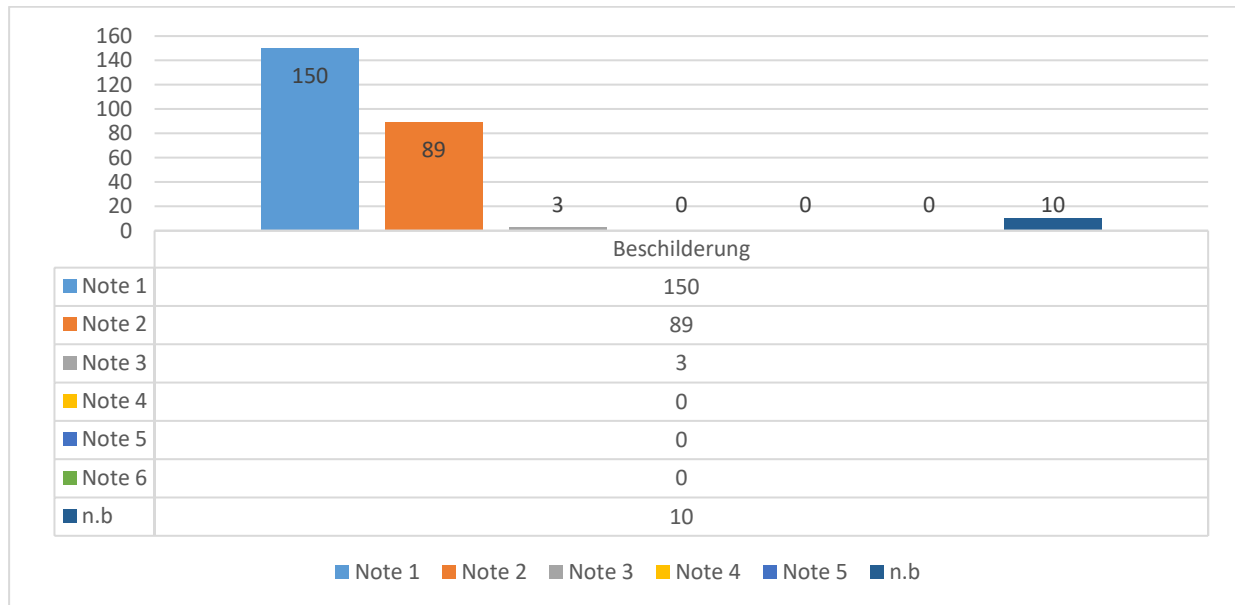
Wie bewerten Sie Qualität und Inhalt Ihrer Patienteninformationsmappe?





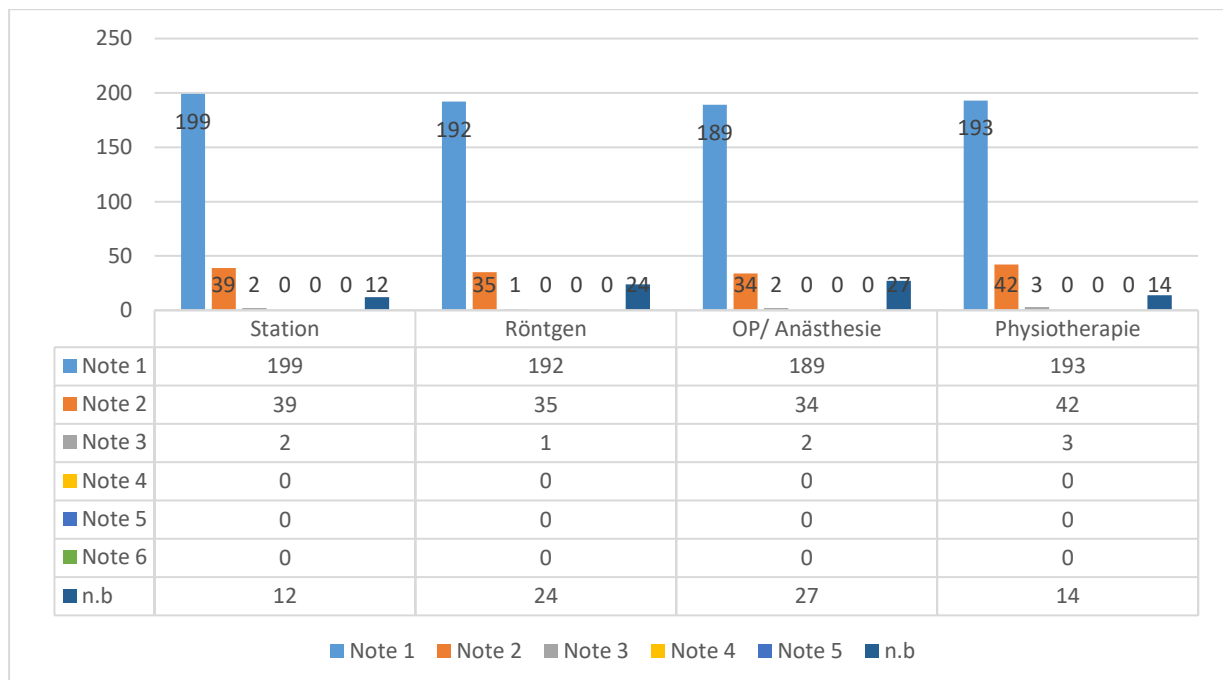
Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

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



Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

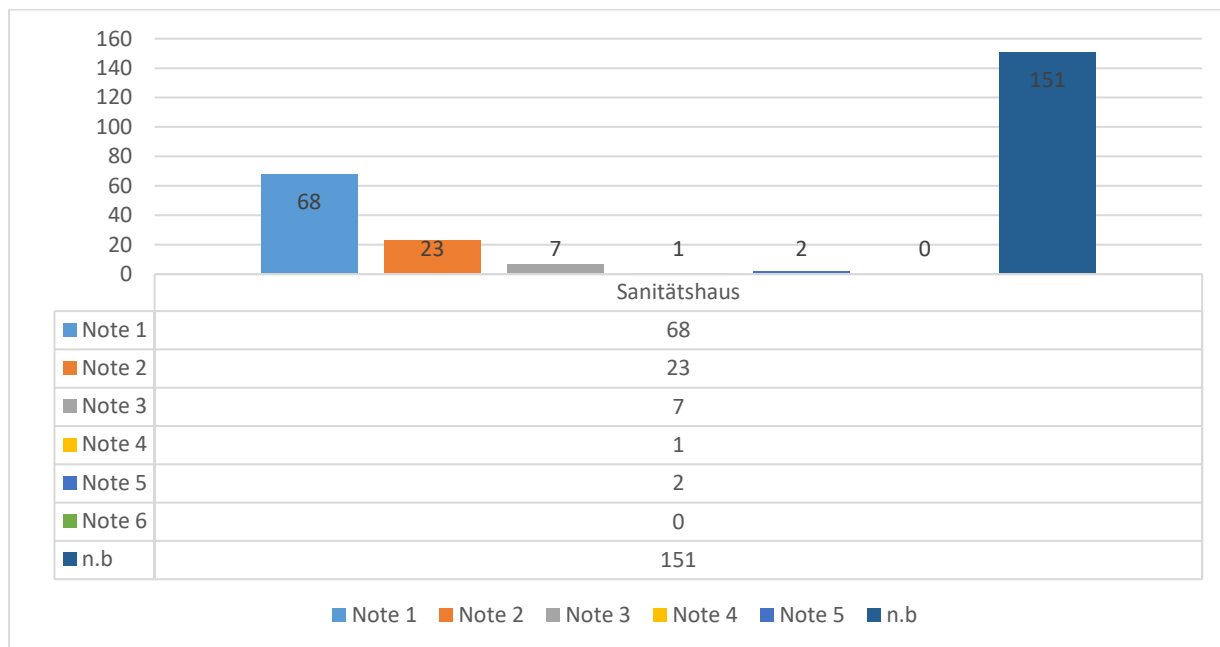
a) Station, b) Röntgendiagnostik (CT, MRT), c) OP- und Anästhesiebereich, d) Physiotherapie



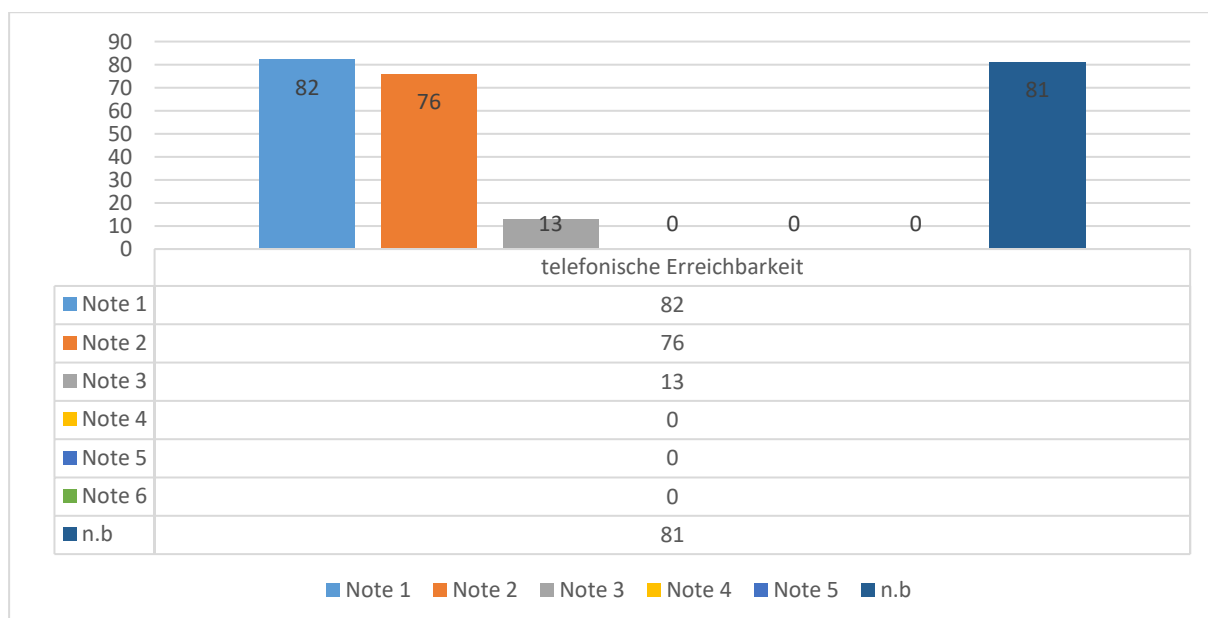


Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie bewerten Sie die Betreuung durch das Sanitätshaus?



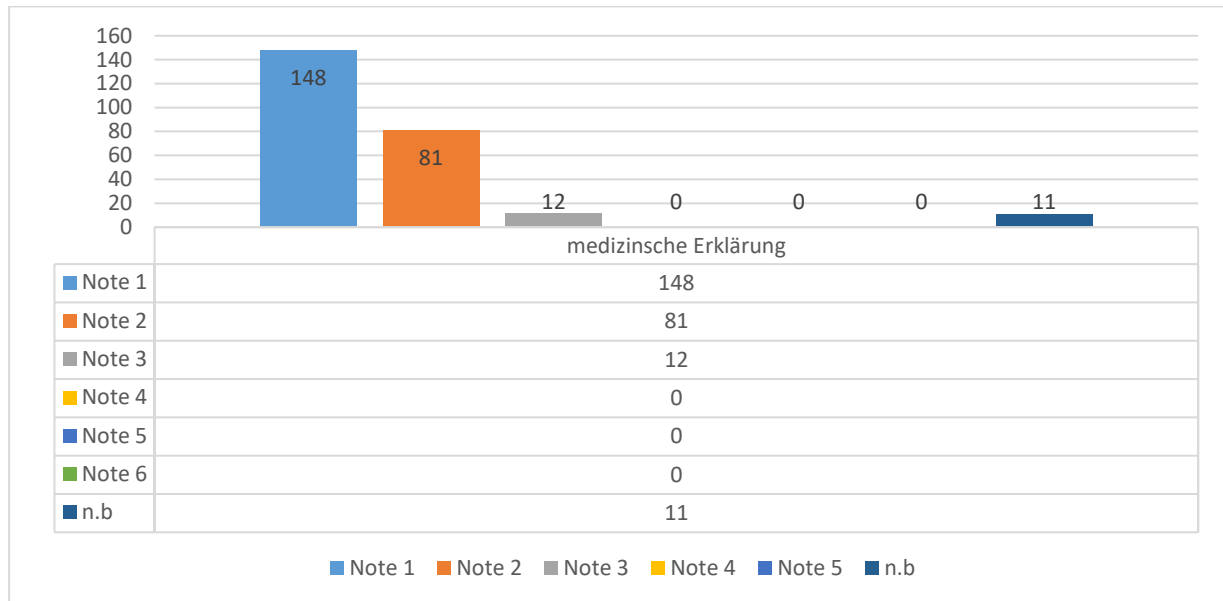
Wie bewerten Sie die telefonische Erreichbarkeit des OZMO und seiner Mitarbeiter?



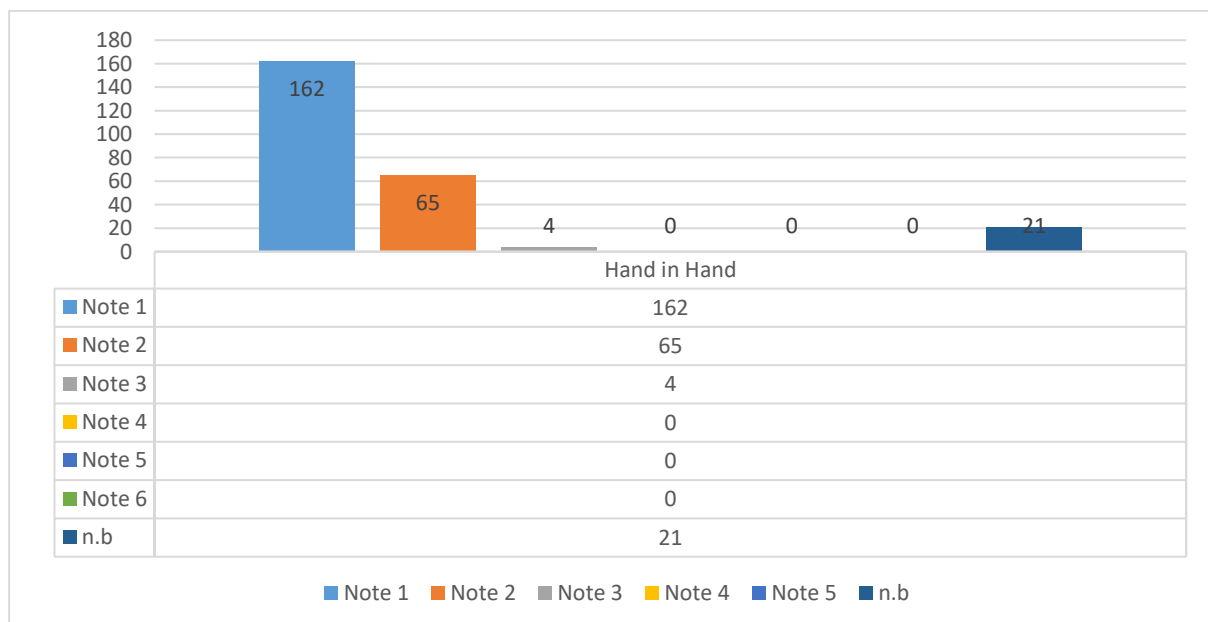


Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

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



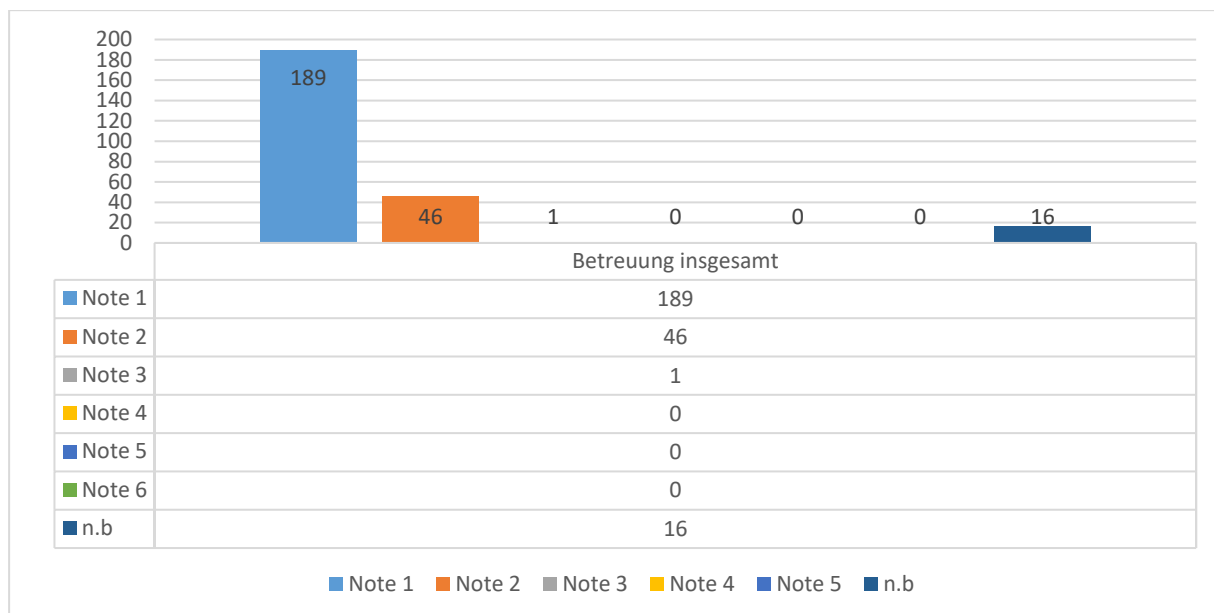
Es ist unser Anspruch, dass die an Ihrer Behandlung beteiligten Spezialisten (Ärzte, Pflege...) „Hand in Hand“ arbeiten. Wie erleben Sie diese Zusammenarbeit?





Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

Wie bewerten Sie insgesamt Ihre bisherige medizinische Betreuung im OZMO?



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

- Sehr nettes und kompetentes Pflegepersonal, sehr sauber
- Rundum eine sehr freundliche und liebe Betreuung. Weiter so!!!
- Klinik mit Herz
- Es ist ein sehr freundliches Personal, was durch Mundpropaganda weiterempfohlen wurde und hiermit bestätigt wird
- Macht weiter so!
- Ein tolles Krankenhaus. Immer weiter zu empfehlen.
- Keine Kritik, super freundliches Personal, kompetente Mitarbeiter
- Ein herzliches Dankeschön an alle Mitarbeiter der Häuser: Pflegepersonal, Schwestern (OP Schwester so herzlich) und zuletzt einen besonderen Dank an das Ärzteteam, besonders Herrn Dr. Mechler, der mich nach der OP persönlich auf mein Zimmer brachte. Danke!!!
- Ich habe mich sehr wohlgefühlt und wurde sehr gut versorgt
- Ich habe in meinem Leben bisher keine eigenen Krankenhauserfahrungen, glaube aber nicht, dass das Qualitätsniveau in anderen Krankenhäusern besser sein kann. Besonders herzlichen Dank an Prof. Hommel, auch für seinem fantastischen Charisma.
- Das immer freundliche Personal möchte ich besonders erwähnen.
- Diese Klinik ist für alle o.g. Bereiche sehr zu empfehlen! Besonderes Lob der Küche.
- Es bleibt sogar Zeit für ein persönliches Gespräch.
- Ich habe mich rundherum gut aufgehoben gefühlt.



Ergebnisse der Patientenbefragung im Orthopädischen Zentrum Märkisch-Oderland

positive Bewertungen:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Angefangen vom ärztlichen Personal bis hin zum Pflegepersonal hat jeder seine Aufgabe wahrgenommen und vorbildlich ausgeführt. Das gilt auch für die noch Auszubildenden.
- Vielen Dank für die schnelle Hilfe und den sehr guten Aufenthalt in Ihrem Haus.
- Auch die gute Küche ist zu erwähnen!
- Ich kann nur Danke für alles sagen.
- Komme wieder!
- Ich möchte mich bei allen Mitarbeitern während meines Klinikaufenthaltes sehr bedanken. Immer waren Ansprechpartner da und meine größten vorherigen Ängste wurden schnell ausgeräumt.
- Kein böser Blick, kein böses Wort! Ich fühlte mich mit 85 gut behandelt.
- Auffällig ist das gute Betriebsklima zwischen allen Beteiligten, so nettes Personal gibt es selten.
- Vielen Dank für den persönlichen Empfang durch Prof. Hommel. Man fühlt sich ernstgenommen und ist keine Nummer. Dieses Angenommenseins Gefühl zog sich durch alle Behandlungs- und Betreuungsbereiche. Fachlich und menschlich großartig. Danke!
- Bin sehr zufrieden mit der Behandlung der Ärzte sowie auch mit dem Pflegepersonal. Sehr freundlich und zuvorkommend.
- Insgesamt ein sehr empfehlenswertes Krankenhaus.
- Besonderes Lob gilt den Schwestern und der Lehrschwester.
- Vielen Dank dem Personal des Krankenhauses für seine wunderbare Unterstützung.
- Vielen Dank an alle Mitarbeiter für die Betreuung. Ich wünsche allen gute Gesundheit.
- Ich habe keine Kritik, wahrscheinlich kann man immer etwas verbessern, ich wüsste jetzt nicht was.
- Danke für die wiederholt gut, nein, sehr gute Betreuung! Ich wünsche allen Mitarbeitern weiterhin viel Freude an der Arbeit und mit den Patienten!
- Volle Zufriedenheit bezogen auf alle Mitarbeiter.
- Ich habe mich wohlgefühlt.

Anregungen/ Kritik:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Es ist schade, dass neben ZDF und Kika nur werbefinanzierte Fernsehsender mit sehr geringem geistigem Anspruch voreingestellt sind. Leider waren auch ARD, rbb, Arte oder Phoenix nicht zu finden. Vielleicht können Sie die Programmvierfältigkeit etwas ausgewogener gestalten, sodass auch Patienten, die auf der Suche nach anspruchsvollen Inhalten sind, ebenfalls eine passende Auswahl haben.