

Spitzenwerte bei Patientenbefragung

Von Juli bis September 2017 wurden, wie bereits drei Jahre zuvor, die Patientinnen und Patienten des onkologischen Zentrums inkl. der Organkrebszentren zu Ihrer Zufriedenheit befragt. Rund 1500 stationäre und ambulante Patientinnen und Patienten beteiligten sich an der Befragung und beurteilten Aspekte wie z.B. die ärztliche und pflegerische Betreuung, die Organisation und Abläufe, die Behandlung und Räumlichkeiten sowie die Verpflegung.

Die Kliniken Maria Hilf GmbH ist erfreut über das große Lob, das von den Patientinnen und Patienten ausgesprochen wurde. Auch bei der diesjährigen Patientenbefragung erzielte sie wieder exzellente Ergebnisse. Herausragende medizinisch-pflegerische Versorgung, sehr gute Organisation und erstklassige Unterbringung überzeugten die ambulant und stationär befragten Patientinnen und Patienten so sehr, dass überragende 99% die Kliniken Maria Hilf an Familie und Freunde weiterempfehlen werden.

„Es ist großartig, eine so positive Rückmeldung von den Patientinnen und Patienten zu erhalten. Dadurch wird unsere Arbeit nochmals wertgeschätzt.“, freut sich Prof. Dr. Andreas Lahm, Geschäftsführer der Kliniken Maria Hilf GmbH, über die sehr guten Ergebnisse seiner Klinik. *

Die Ergebnisse sind in allen abgefragten Themen durchweg hervorragend. Der Spitzenwert zeigte sich in der Bewertung der Ärzte, die einen Notenschnitt von 1,10 auf der 4-stufigen Bewertungsskala erhielten. Nahezu alle Umfrageteilnehmer/innen gaben an, dass die Ärzte einen sehr kompetenten Eindruck machten.

Ebenso herausragende Werte ergaben die Fragen zur Fürsorglichkeit und Freundlichkeit des Personals (1,14), der Zufriedenheit durch die persönliche Betreuung durch die Ärzte (1,14) sowie die Pflege (1,16) und das Gefühl, in den Kliniken Maria Hilf gut aufgehoben zu sein (1,17).

Die Stationsorganisation erzielte den Wert 1,27, was unter anderem eine außerordentliche Zufriedenheit mit der Organisation der Aufnahme (1,21) und der Regelmäßigkeit der stattfindenden Visiten (1,18) widerspiegelt.

Ebenso überragende Werte zeigten sich im Fragenkomplex „Aufklärung und Therapie“, der den Mittelwert 1,27 aufweist. Die Kommunikation zwischen Arzt und Patient, sei es bei der Berücksichtigung der Krankengeschichte (1,21), der Erklärung des Therapieverlaufs (1,22) oder dem Eingehen auf Fragen (1,20), sorgt durchweg für höchst zufriedene Patientinnen und Patienten.

Die medikamentöse Versorgung (1,31), die Schmerztherapie (1,23), Räumlichkeiten und Essen (1,41), die Betreuung und Begleitung (1,21) sowie das Entlassmanagement und die Weiterbehandlung (1,35) auf den Stationen stehen dem in nichts nach.

Auch die angeschlossenen Ambulanzen des Hauses haben gleichermaßen großartige Bewertungen erhalten. Besonders hervorzuheben im ambulanten Bereich sind die Schnelligkeit des Terminerhalts (1,22) und die Sauberkeit der Wartebereiche sowie die hervorragend ausgestatteten Behandlungsräume (1,12). Die Aufklärung und Therapie in den Ambulanzen (1,29), die Medikamentöse Versorgung (1,26) und die Betreuung sowie Begleitung (1,29) bringen die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der ambulanten Behandlung klar zum Ausdruck.

Bei der Auswertung der insgesamt 49 Fragen des stationären und 37 Fragen des ambulanten Fragebogens lag im Mittel kein einziger Wert unter der Note 1,58.

Die Benotung der einzelnen Kategorien im Überblick

Bewertung der stationären Leistungen					
Bewertungskategorie	Darmzentrum	Zentrum für Kopf- Hals-Tumore	Lungenkrebs- zentrum	Prostatakarzinom- zentrum	Onkologisches Zentrum (stat.)
1. Stationsorganisation	1,32	1,29	1,32	1,29	1,27
2. Aufklärung und Therapie	1,29	1,25	1,29	1,25	1,26
3. Medikamentöse Versorgung	1,34	1,29	1,3	1,3	1,31
4. Schmerztherapie	1,26	1,3	1,28	1,3	1,23
5. Räumlichkeiten und Essen	1,44	1,42	1,39	1,35	1,41
6. Betreuung und Begleitung	1,25	1,23	1,23	1,2	1,21
7. Entlassmanagement und Weiterbehandlung	1,46	1,37	1,37	1,34	1,35

Bewertung der ambulanten Leistungen				
Bewertungskategorie	Ambulanz für Nuklearmedizin	Ambulanz für Strahlentherapie	Onkologische Ambulanz	Onkologisches Zentrum (ambulant)
1. Ambulanzorganisation	1,27	1,15	1,4	1,32
2. Aufklärung und Therapie	1,31	1,21	1,3	1,29
3. Medikamentöse Versorgung	1,24	1,15	1,29	1,26
4. Betreuung und Begleitung	1,27	1,21	1,33	1,29