

Auswertung der Patientenbefragung
der
Dialyse Centrum Damp

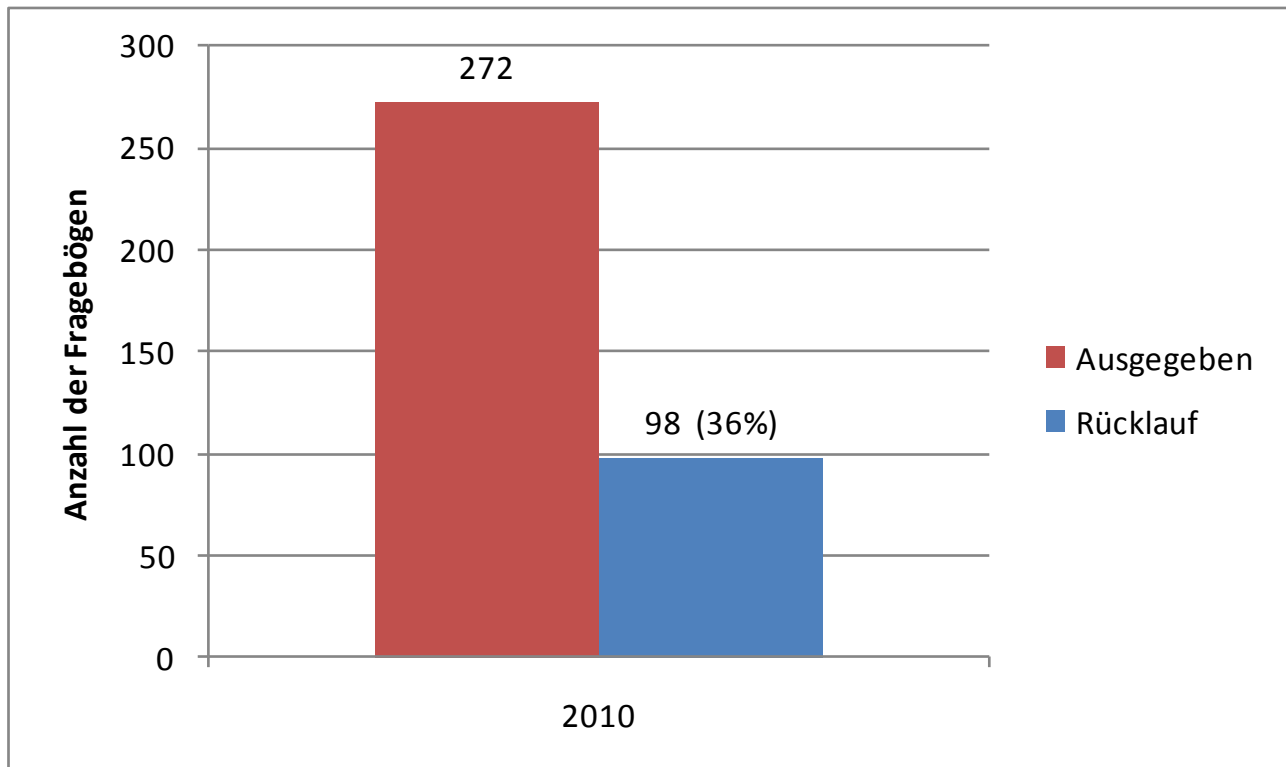
2010

Stand: 26.01.2011

Ansprechpartner:
Frau Antje Linden
Antje.Linden@damp.de
Tel.: 040 555519 630

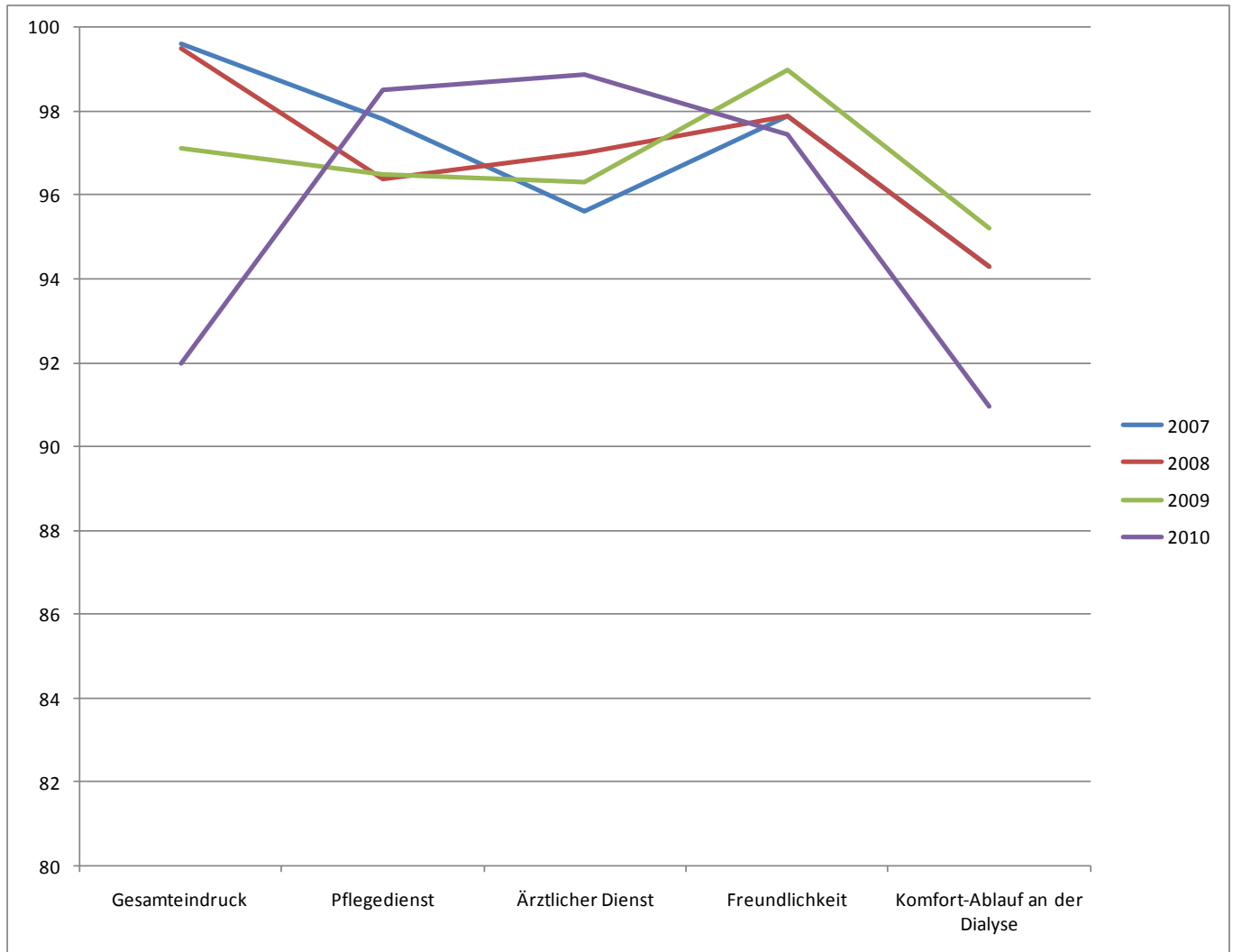
A) Allgemeines

1) Rücklauf



B) Themenvergleich 2007-2010

Zu jedem Thema ist in dem nachfolgenden Diagramm der Mittelwert der erreichten Ergebnisse angetragen. Der bestmögliche (Index-)Wert beträgt 100, der schlechtestmögliche Wert 0, d.h. je höher die Ergebnislinie liegt, umso besser hat das Centrum abgeschnitten bzw. umso zufriedener sind die Patienten.



c) Fragenvergleich 2009-2010

Im Fragenvergleich werden die Ergebnisse der Antworten zu jeder Frage in Form eines Indexwertes wiedergegeben. Hierzu wird jeder Antwortmöglichkeit ein Indexwert zwischen 0 (schlechtestmöglicher Wert) und 100 (bestmöglicher Wert) zugeordnet.

Zur besseren Unterscheidung wurden die Ergebnisse eingefärbt. Fragen, bei denen das Dialyse Centrum Damp bei der Befragung 2010 mindestens 5 Indexpunkte über der Befragung von 2009 liegt, wurden dunkelgrün eingefärbt. Dies sind Fragen, bei denen sich das Dialyse Centrum Damp eindeutig verbessert hat. Fragen, bei denen das Centrum nur wenig besser war, als bei der letzten Befragung, wurden hellgrün eingefärbt. War das Centrum schlechter als bei der letzten Befragung, wurde die betreffende Frage orange oder rot eingefärbt. Rot bezeichnet dabei die Punkte, in denen das Dialyse Centrum Damp signifikant schlechter als in der letzten Befragung abgeschnitten hat.

(a) Gesamteindruck

Frage	2009	2010	Differenz
Würden Sie unser Haus weiterempfehlen?	98	100	2
Haben Sie sich im/ in der Dialyse Centrum Damp wohl gefühlt?	96	84	-12

(b) Pflegedienst

Frage	2009	2010	Differenz
Von den Pflegekräften fühlte ich mich fachlich sehr gut betreut und beraten.	97	99	2
Die Pflegekräfte waren einfühlsam und verständnisvoll.	97	99	2
Die Mitarbeiter im Pflegedienstbereich und im Vorzimmer des Dialyse Centrum haben sich mit Ihren Fragen und Wünschen auseinandergesetzt.	95	97	2

(c) Ärztlicher Dienst

Frage	2009	2010	Differenz
Die Ärztin/der Arzt hat sich mit meinen Fragen und Wünschen auseinandergesetzt.	95	98	3
Die ärztliche Betreuung war fachlich kompetent	97	99	2
Ich habe genügend ärztliche Betreuung erhalten.	96	99	3
Die Ärztin/der Arzt nahm sich genügend Zeit für mich.	97	99	2

(d) Freundlichkeit

Frage	2009	2010	Differenz
Wie beurteilen Sie die Höflichkeit unserer Mitarbeiter im Pflegedienstbereich?	99	99	0
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Ärzte?	99	98	-1
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Therapeuten?	98	94	-4

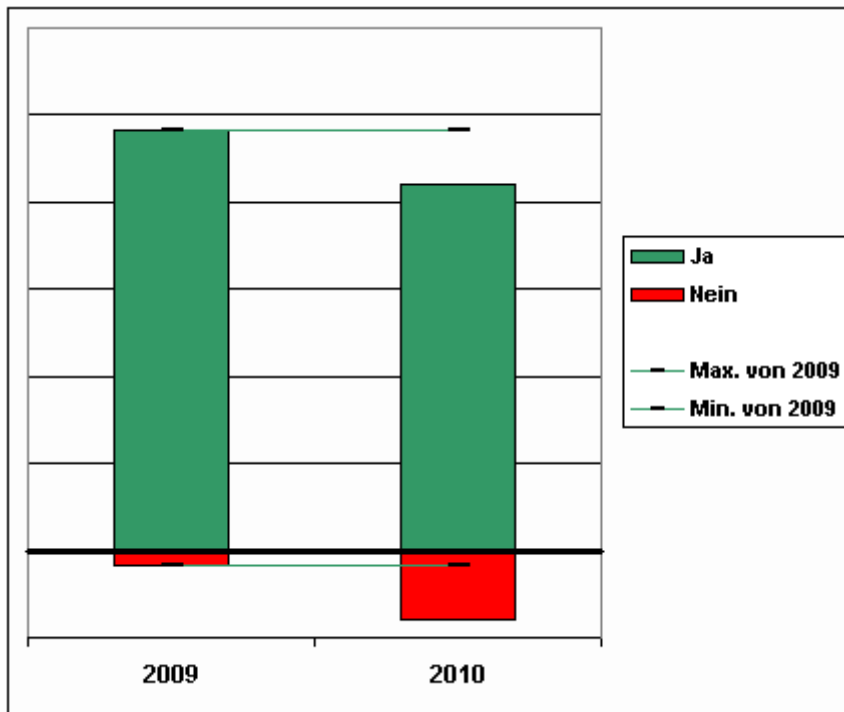
(e) Komfort-Ablauf an der Dialyse

Frage	2009	2010	Differenz
Wie beurteilen Sie das Essen/die Ernährung?	95	93	-2
Wie beurteilen Sie den Komfort während der Dialyse?	94	92	-2
Wie beurteilen Sie die Größe und Geräteausstattung des Dialyse Centrums?	95	92	-3
Ich wurde in der von mir gewünschten Dialyseschicht dialysiert?	97	87	-10

D) Detailauswertungen

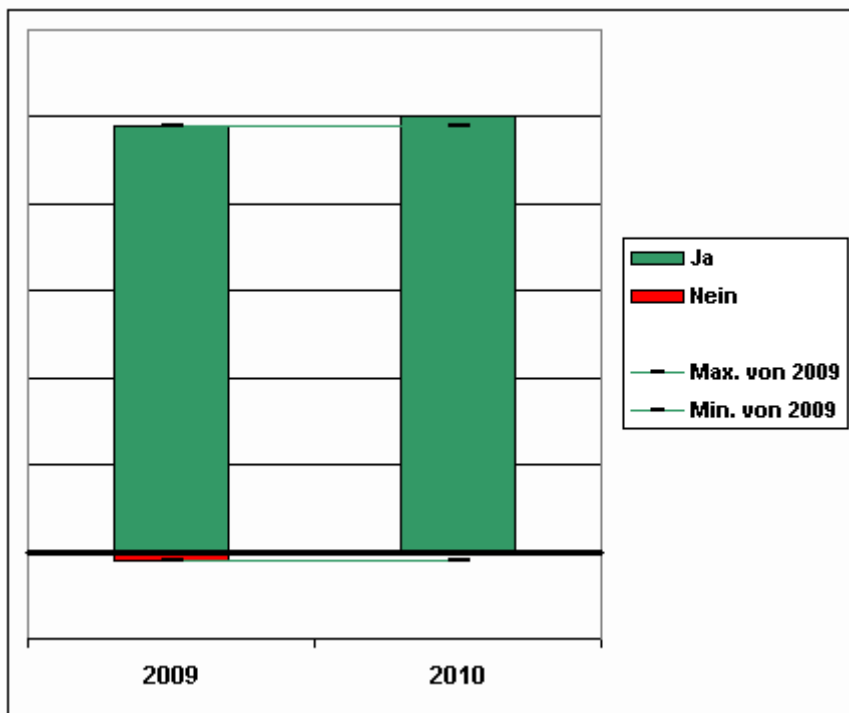
1) Gesamteindruck

(a) Haben Sie sich im/ in der Dialyse Centrum Damp wohl gefühlt?



	2009	2010
Ja	96,43% (54)	84,00% (63)
Nein	3,57% (2)	16,00% (12)
Unverwertbare Antworten	23,29% (17)	23,47% (23)

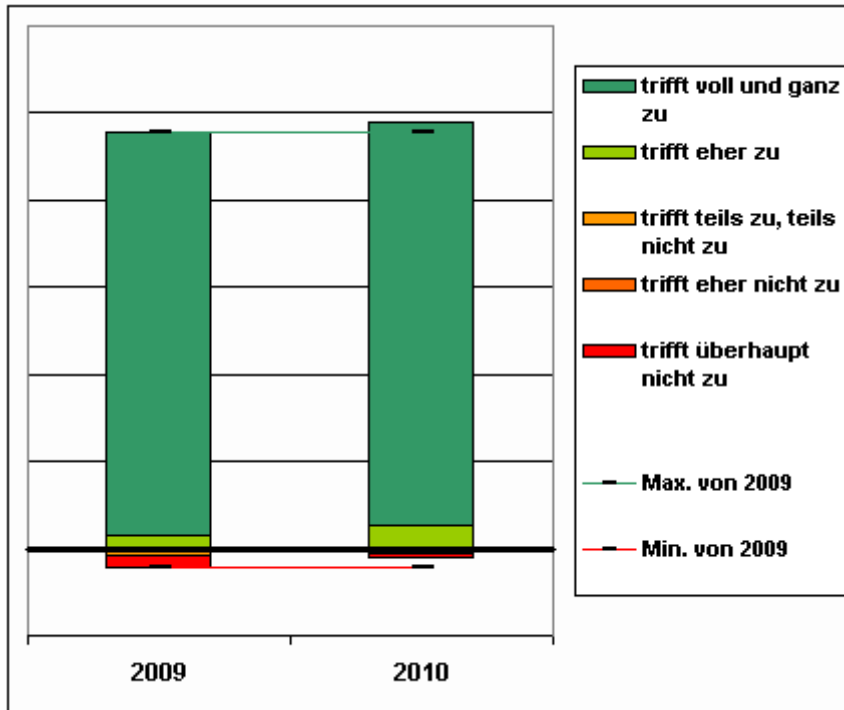
(b) Würden Sie unser Haus weiterempfehlen?



	2009	2010
Ja	97,83% (45)	100,00% (63)
Nein	2,17% (1)	0,00% (0)
Unverwertbare Antworten	36,99% (27)	35,71% (35)

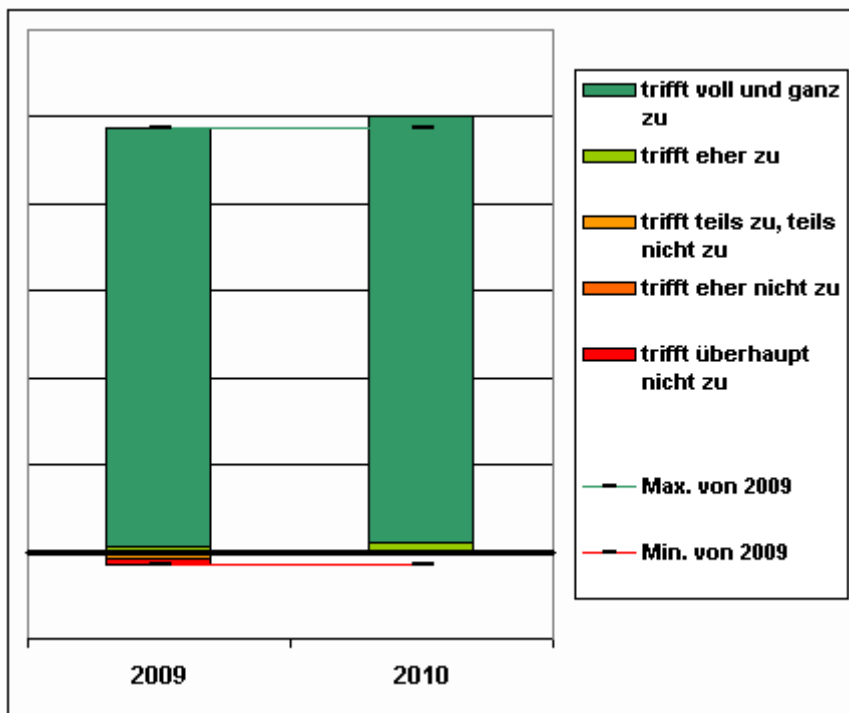
2) Pflegedienst

(a) Die Mitarbeiter im Pflegedienstbereich und im Vorzimmer des Dialyse Centrums haben sich mit Ihren Fragen und Wünschen auseinandergesetzt.



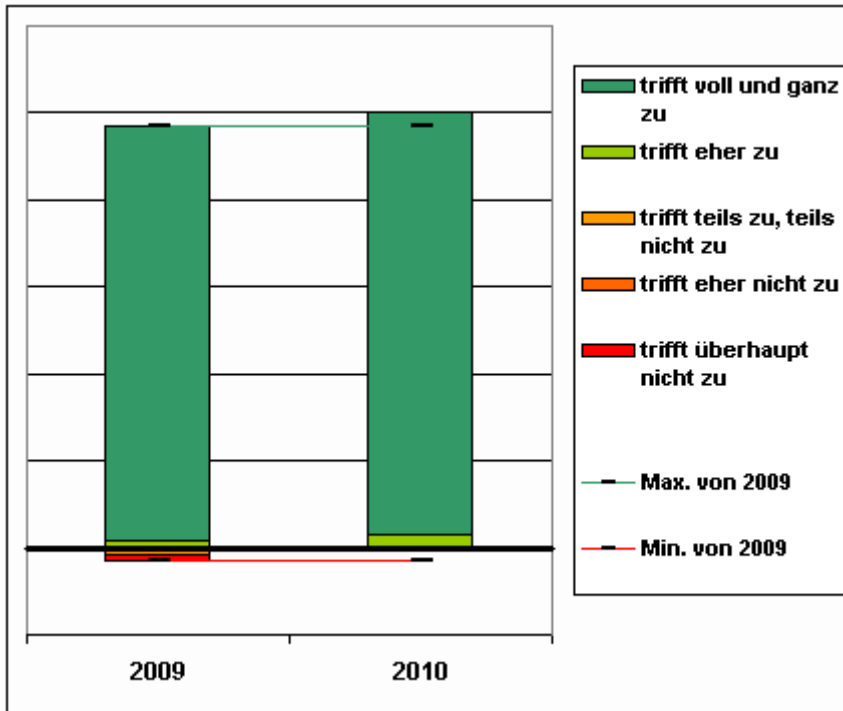
	2009	2010
trifft voll und ganz zu	92,96% (66)	92,63% (88)
trifft eher zu	2,82% (2)	5,26% (5)
trifft teils zu, teils nicht zu	1,41% (1)	1,05% (1)
trifft eher nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft überhaupt nicht zu	2,82% (2)	1,05% (1)
Unverwertbare Antworten	2,74% (2)	3,06% (3)

(b) Von den Pflegekräften fühlte ich mich fachlich sehr gut betreut und beraten.



	2009	2010
trifft voll und ganz zu	95,83% (69)	97,89% (93)
trifft eher zu	1,39% (1)	2,11% (2)
trifft teils zu, teils nicht zu	1,39% (1)	0,00% (0)
trifft eher nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft überhaupt nicht zu	1,39% (1)	0,00% (0)
Unverwertbare Antworten	1,37% (1)	3,06% (3)

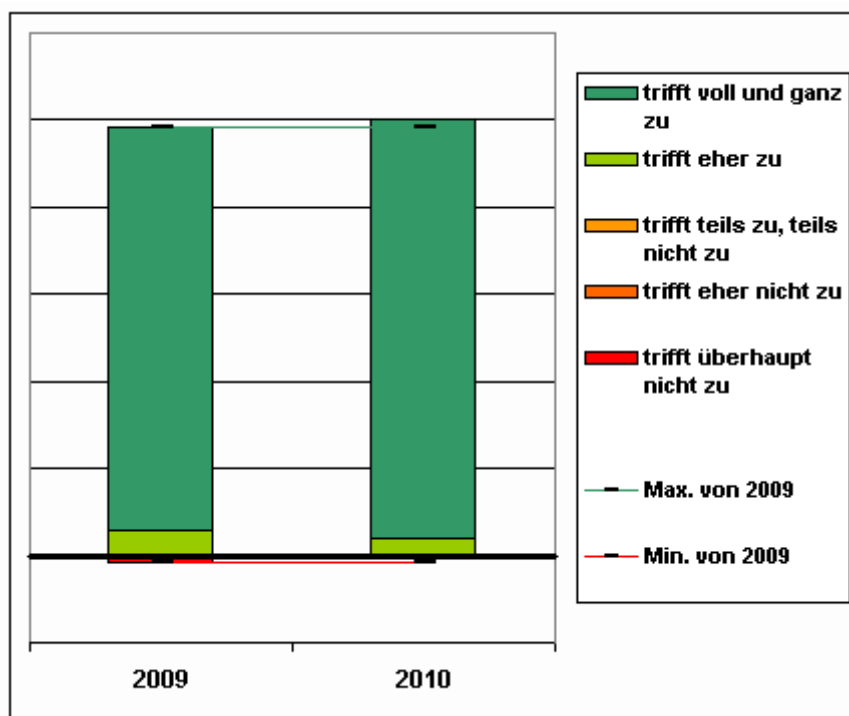
(c) Die Pflegekräfte waren einfühlsam und verständnisvoll.



	2009	2010
trifft voll und ganz zu	95,71% (67)	96,88% (93)
trifft eher zu	1,43% (1)	3,12% (3)
trifft teils zu, teils nicht zu	1,43% (1)	0,00% (0)
trifft eher nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft überhaupt nicht zu	1,43% (1)	0,00% (0)
Unverwertbare Antworten	4,11% (3)	2,04% (2)

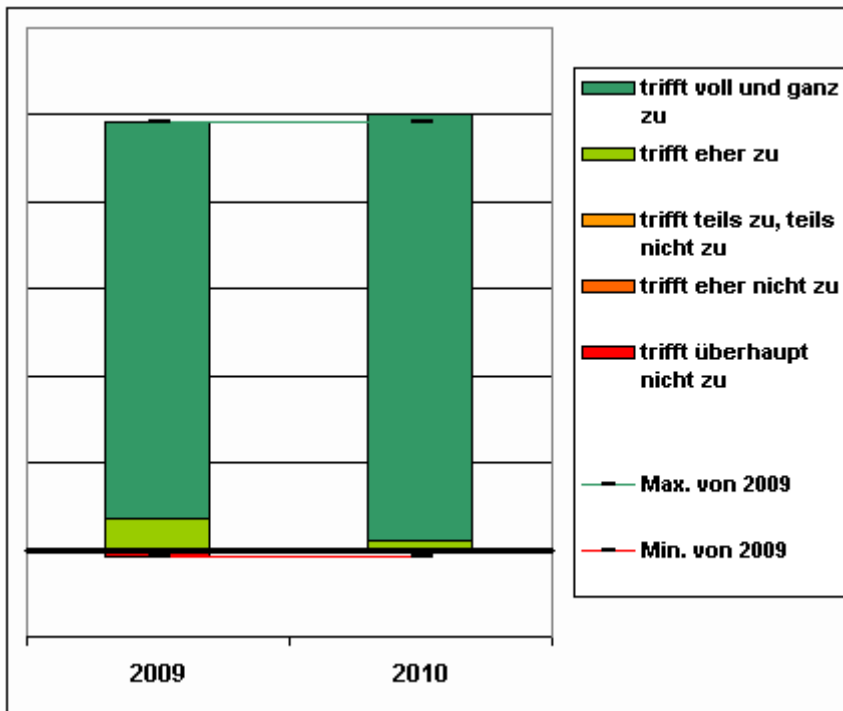
3) Ärztlicher Dienst

(a) Die Ärztin/der Arzt nahm sich genügend Zeit für mich.



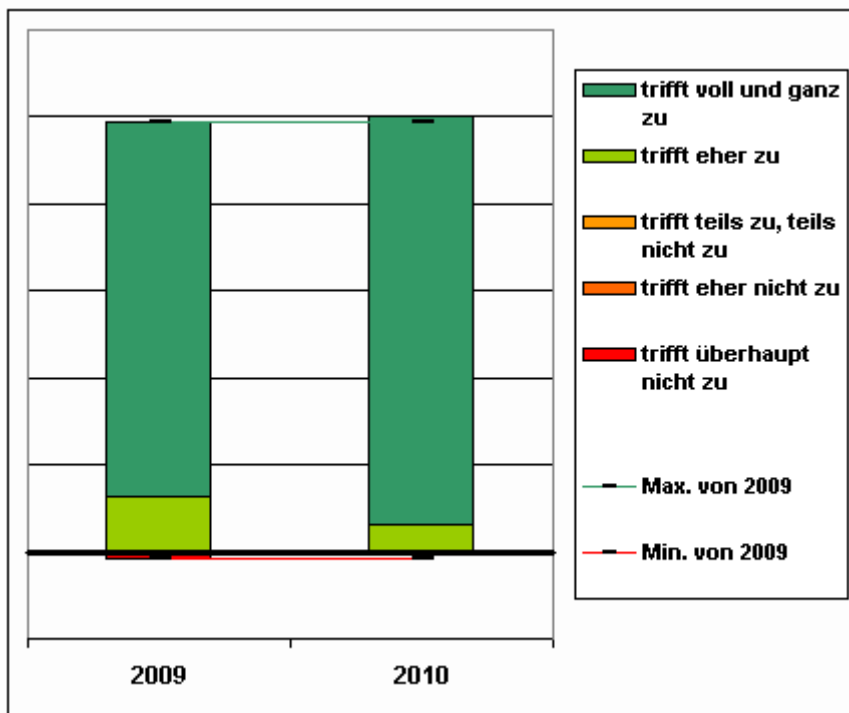
	2009	2010
trifft voll und ganz zu	92,86% (65)	95,92% (94)
trifft eher zu	5,71% (4)	4,08% (4)
trifft teils zu, teils nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft eher nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft überhaupt nicht zu	1,43% (1)	0,00% (0)
Unverwertbare Antworten	4,11% (3)	0,00% (0)

(b) Die ärztliche Betreuung war fachlich kompetent



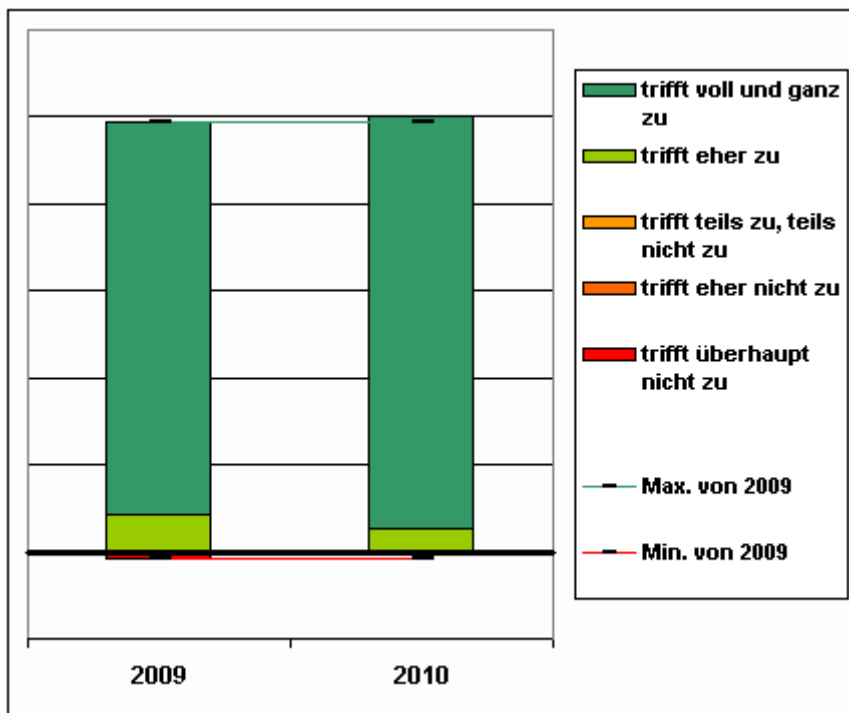
	2009	2010
trifft voll und ganz zu	91,43% (64)	97,96% (96)
trifft eher zu	7,14% (5)	2,04% (2)
trifft teils zu, teils nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft eher nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft überhaupt nicht zu	1,43% (1)	0,00% (0)
Unverwertbare Antworten	4,11% (3)	0,00% (0)

(c) Die Ärztin/der Arzt hat sich mit meinen Fragen und Wünschen auseinandergesetzt.



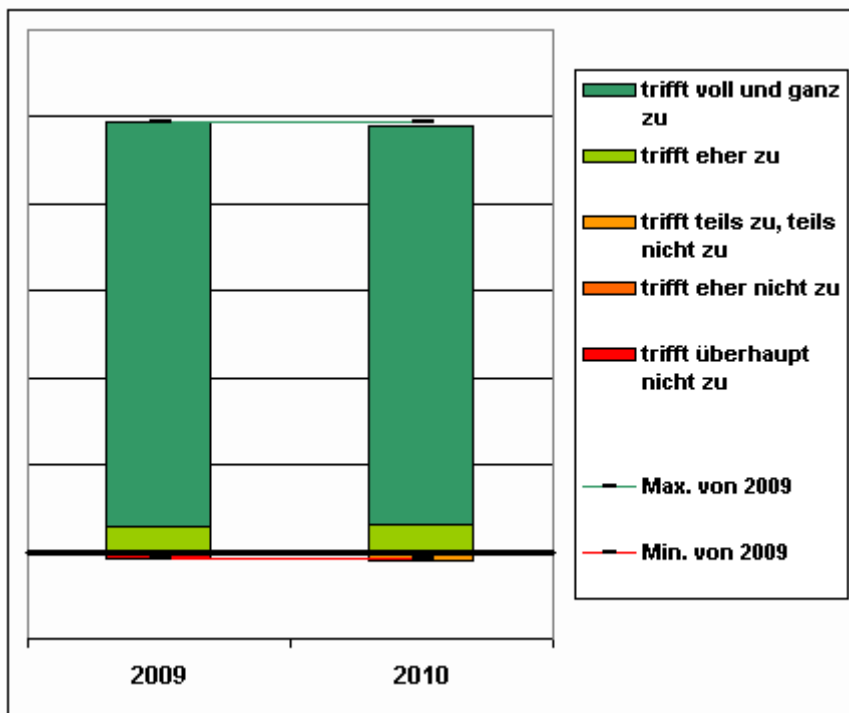
	2009	2010
trifft voll und ganz zu	86,11% (62)	93,62% (88)
trifft eher zu	12,50% (9)	6,38% (6)
trifft teils zu, teils nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft eher nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft überhaupt nicht zu	1,39% (1)	0,00% (0)
Unverwertbare Antworten	1,37% (1)	4,08% (4)

(d) Ich habe genügend ärztliche Betreuung erhalten.



	2009	2010
trifft voll und ganz zu	90,28% (65)	94,74% (90)
trifft eher zu	8,33% (6)	5,26% (5)
trifft teils zu, teils nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft eher nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft überhaupt nicht zu	1,39% (1)	0,00% (0)
Unverwertbare Antworten	1,37% (1)	3,06% (3)

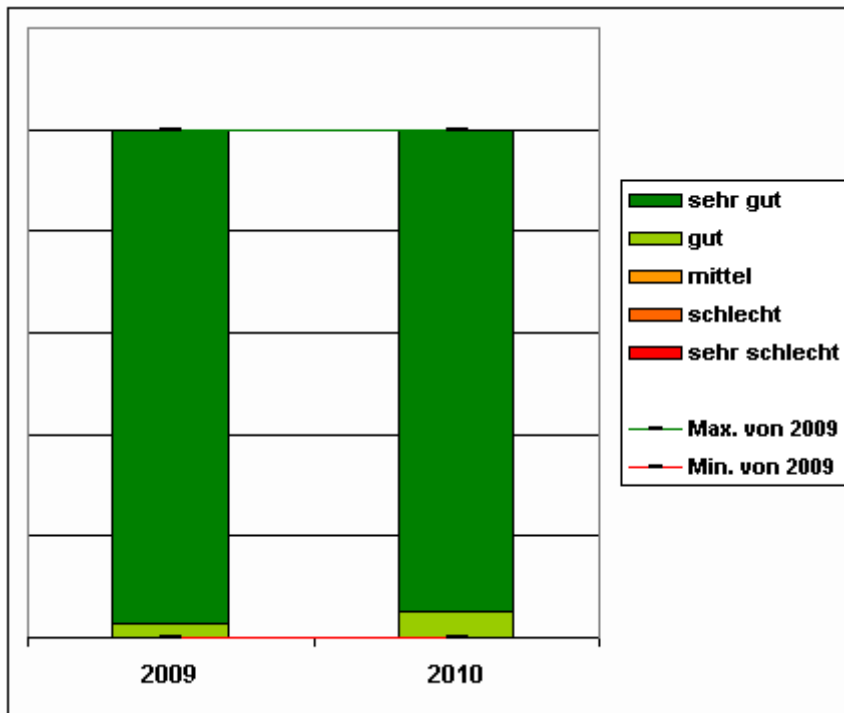
(e) Ich hatte keine langen Wartezeiten bei meinen Arztterminen.



	2009	2010
trifft voll und ganz zu	92,96% (66)	91,84% (90)
trifft eher zu	5,63% (4)	6,12% (6)
trifft teils zu, teils nicht zu	0,00% (0)	2,04% (2)
trifft eher nicht zu	0,00% (0)	0,00% (0)
trifft überhaupt nicht zu	1,41% (1)	0,00% (0)
Unverwertbare Antworten	2,74% (2)	0,00% (0)

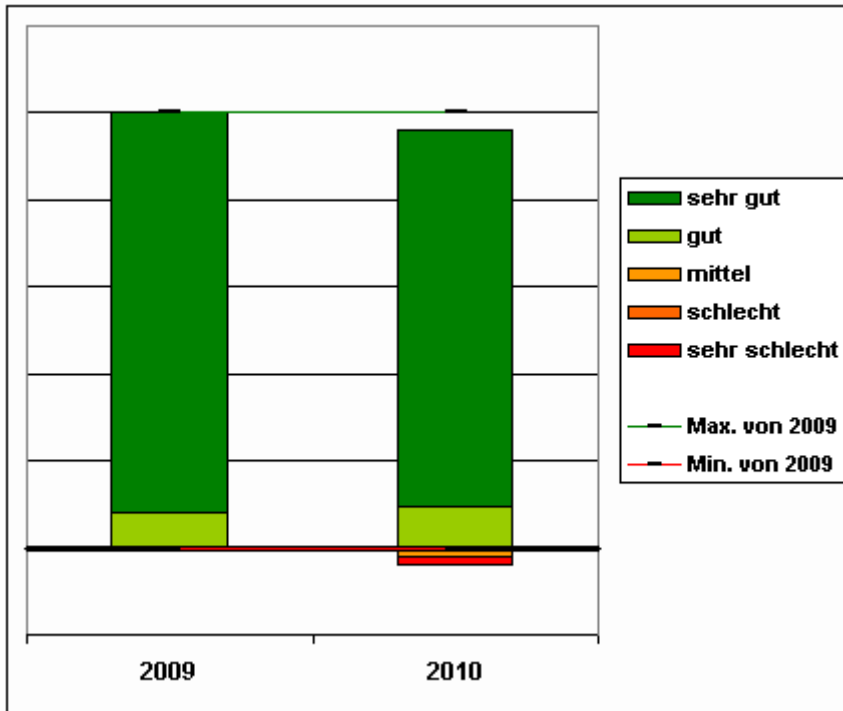
4) Freundlichkeit

(a) Wie beurteilen Sie die Höflichkeit unserer Mitarbeiter im Pflegedienstbereich?



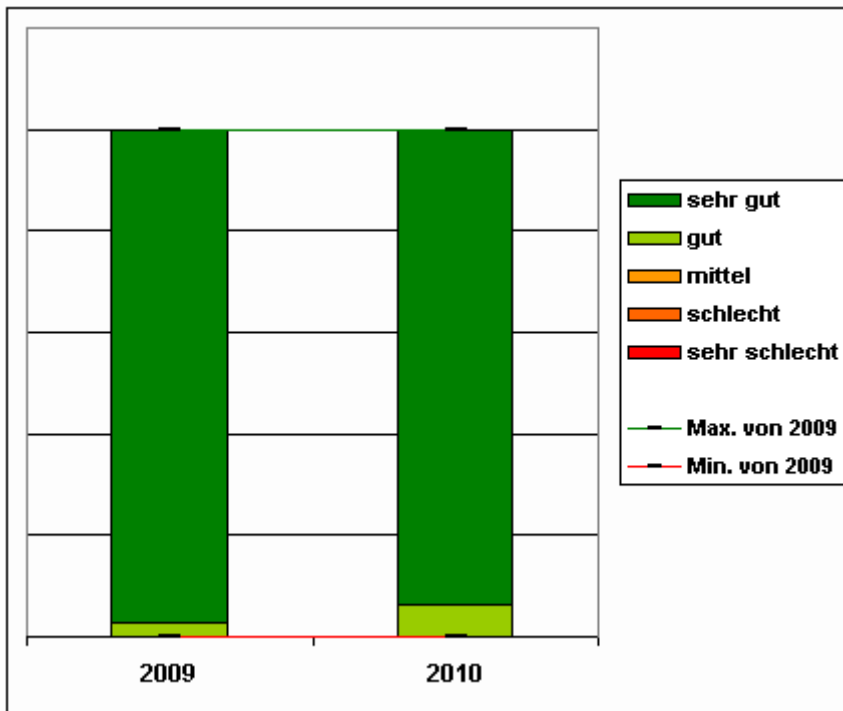
	2009	2010
sehr gut	97,22% (70)	94,79% (91)
gut	2,78% (2)	5,21% (5)
mittel	0,00% (0)	0,00% (0)
schlecht	0,00% (0)	0,00% (0)
sehr schlecht	0,00% (0)	0,00% (0)
Unverwertbare Antworten	1,37% (1)	2,04% (2)

(b) Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Therapeuten?



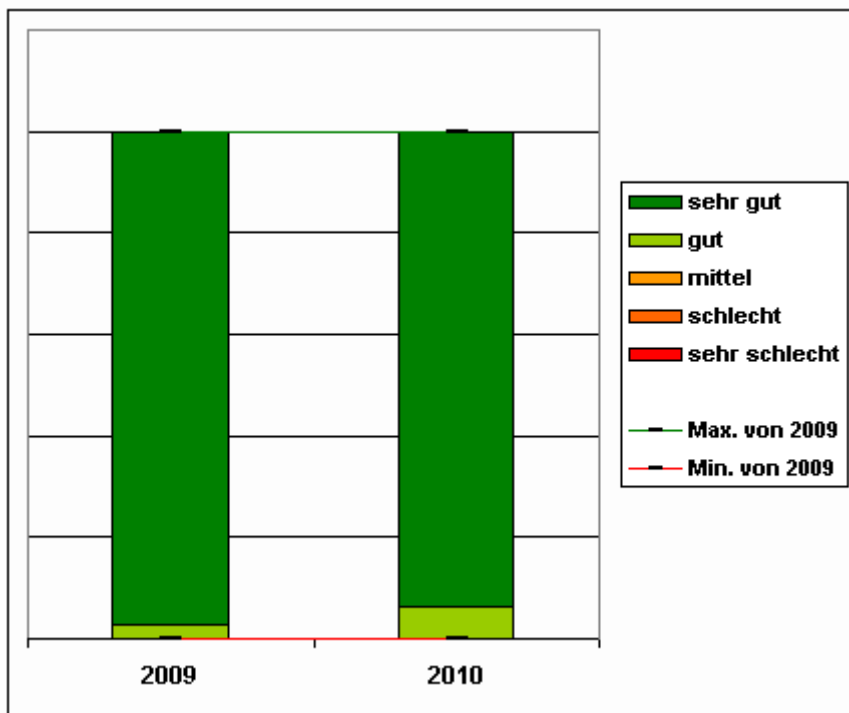
	2009	2010
sehr gut	91,89% (34)	86,54% (45)
gut	8,11% (3)	9,62% (5)
mittel	0,00% (0)	1,92% (1)
schlecht	0,00% (0)	0,00% (0)
sehr schlecht	0,00% (0)	1,92% (1)
Unverwertbare Antworten	49,32% (36)	46,94% (46)

(c) Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Ärzte?



	2009	2010
sehr gut	97,10% (67)	93,81% (91)
gut	2,90% (2)	6,19% (6)
mittel	0,00% (0)	0,00% (0)
schlecht	0,00% (0)	0,00% (0)
sehr schlecht	0,00% (0)	0,00% (0)
Unverwertbare Antworten	5,48% (4)	1,02% (1)

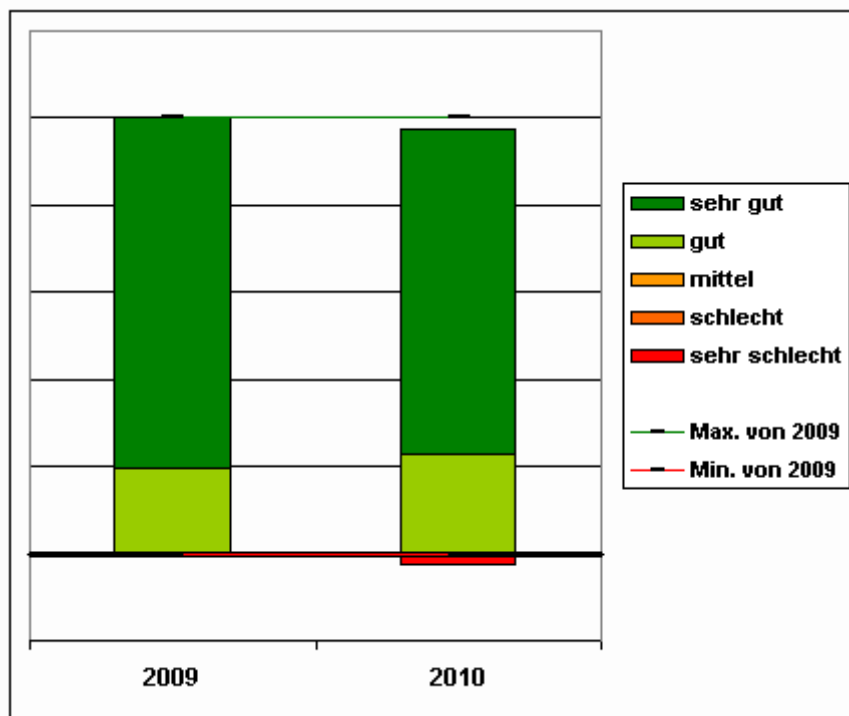
(d) Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Ärzte?



	2009	2010
sehr gut	97,10% (67)	93,81% (91)
gut	2,90% (2)	6,19% (6)
mittel	0,00% (0)	0,00% (0)
schlecht	0,00% (0)	0,00% (0)
sehr schlecht	0,00% (0)	0,00% (0)
Unverwertbare Antworten	5,48% (4)	1,02% (1)

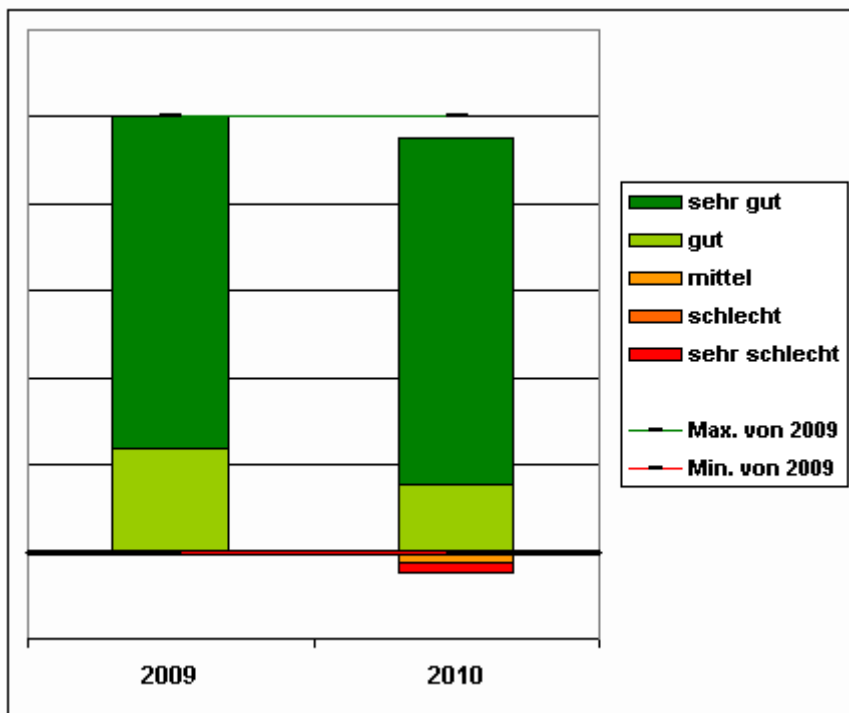
5) Komfort/ Ablauf an der Dialyse

(a) Wie beurteilen Sie die Größe und Geräteausstattung des Dialyse Centrums?



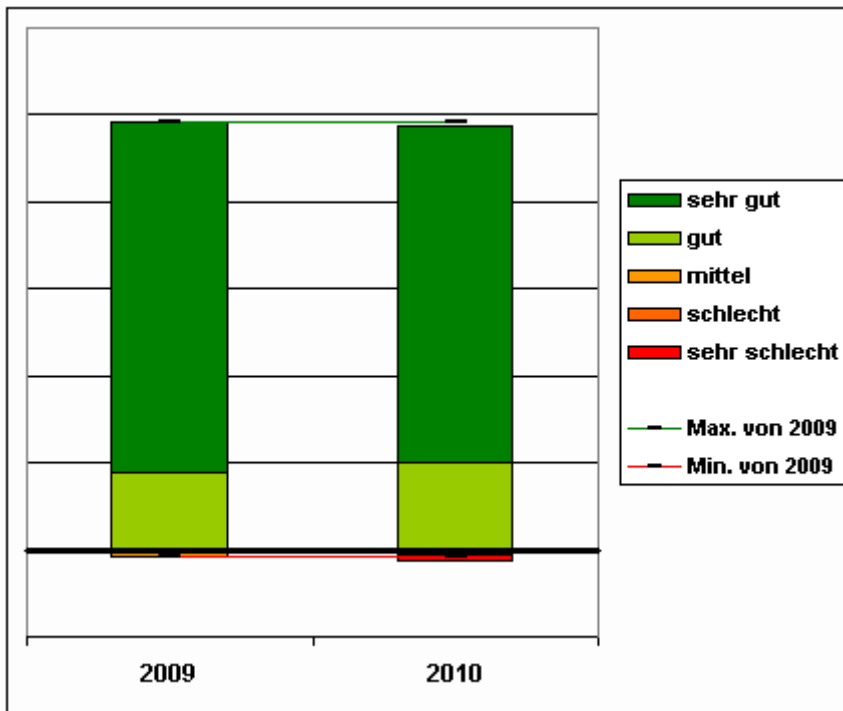
	2009	2010
sehr gut	80,60% (54)	74,70% (62)
gut	19,40% (13)	22,89% (19)
mittel	0,00% (0)	0,00% (0)
schlecht	0,00% (0)	0,00% (0)
sehr schlecht	0,00% (0)	2,41% (2)
Unverwertbare Antworten	8,22% (6)	15,31% (15)

(b) Wie beurteilen Sie den Komfort während der Dialyse?



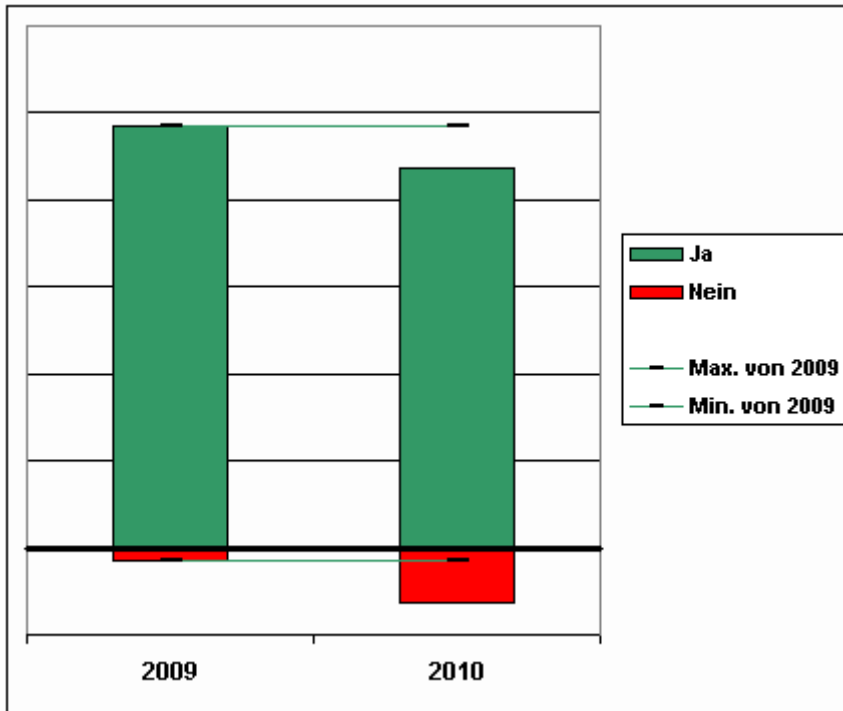
	2009	2010
sehr gut	76,12% (51)	80,00% (68)
gut	23,88% (16)	15,29% (13)
mittel	0,00% (0)	2,35% (2)
schlecht	0,00% (0)	0,00% (0)
sehr schlecht	0,00% (0)	2,35% (2)
Unverwertbare Antworten	8,22% (6)	13,27% (13)

(c) Wie beurteilen Sie das Essen/die Ernährung?



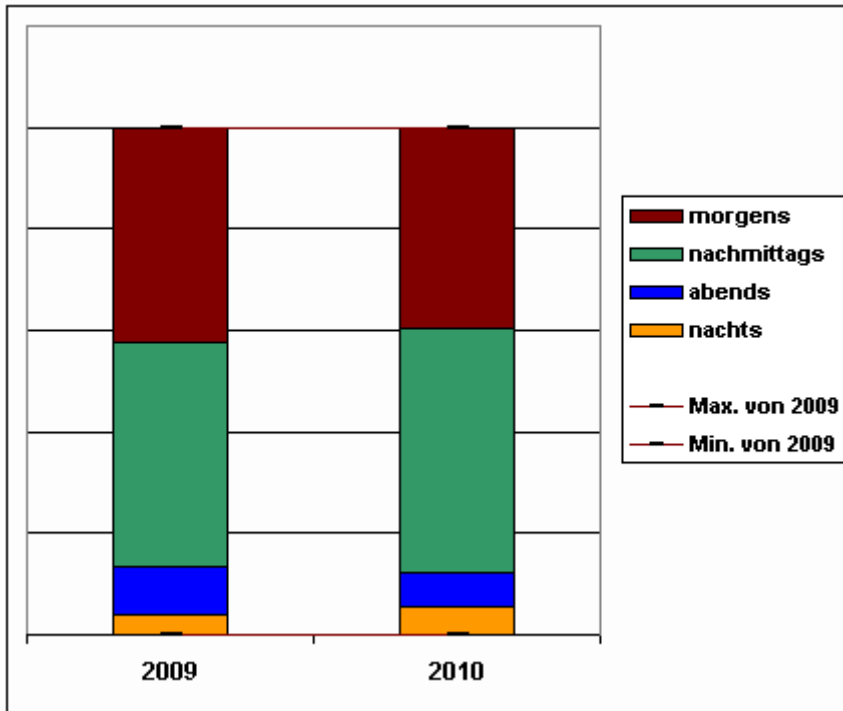
	2009	2010
sehr gut	80,60% (54)	77,65% (66)
gut	17,91% (12)	20,00% (17)
mittel	1,49% (1)	1,18% (1)
schlecht	0,00% (0)	0,00% (0)
sehr schlecht	0,00% (0)	1,18% (1)
Unverwertbare Antworten	8,22% (6)	13,27% (13)

(d) Ich wurde in der von mir gewünschten Dialyseschicht dialysiert?



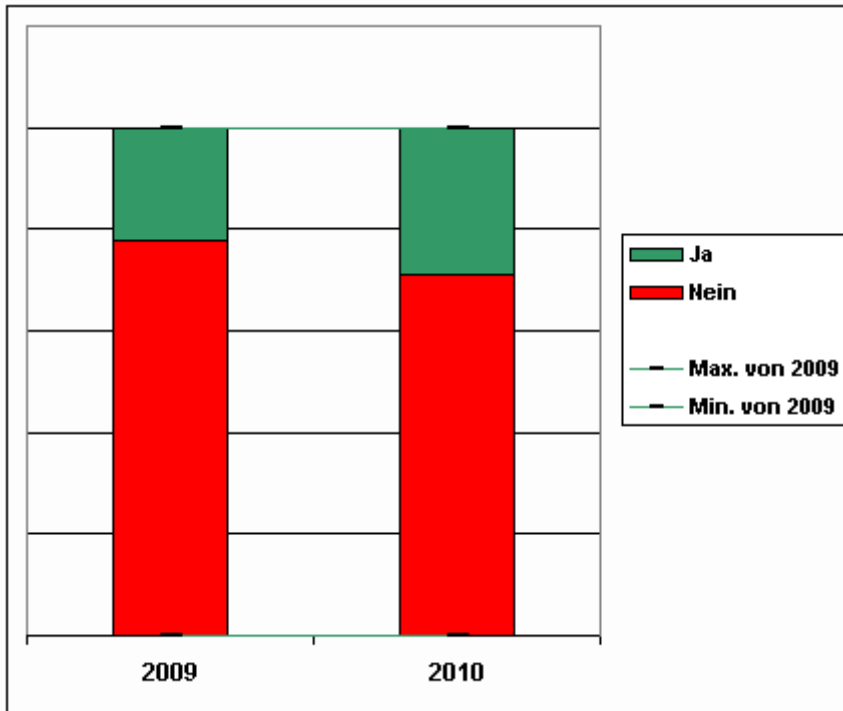
	2009	2010
Ja	97,01% (65)	87,23% (82)
Nein	2,99% (2)	12,77% (12)
Unverwertbare Antworten	8,22% (6)	4,08% (4)

(e) Mein Wunsch-Dialyse-Zeitpunkt wäre:



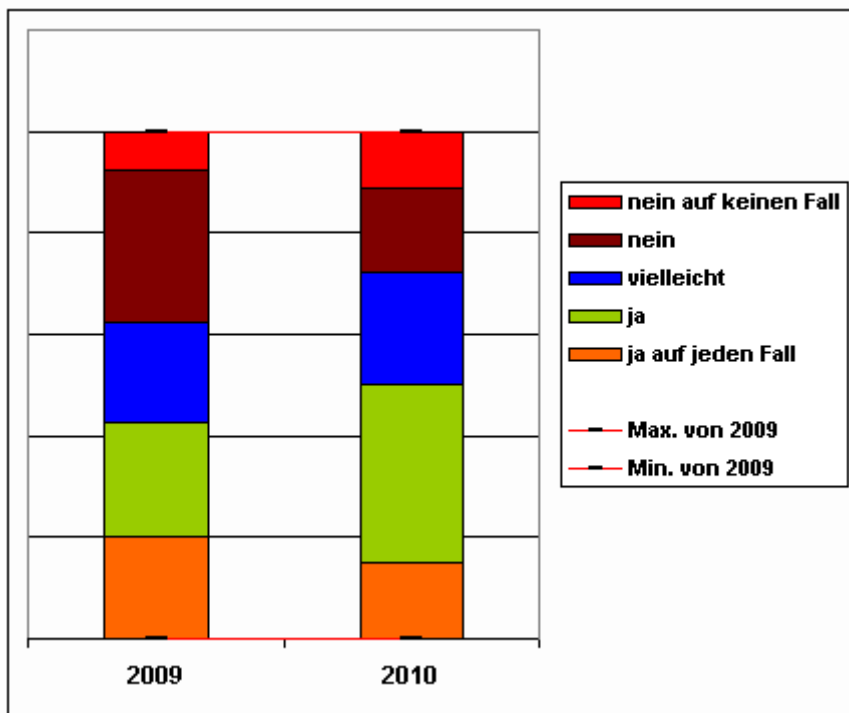
	2009	2010
morgens	42,31% (22)	39,73% (29)
nachmittags	44,23% (23)	47,95% (35)
abends	9,62% (5)	6,85% (5)
nachts	3,85% (2)	5,48% (4)
Unverwertbare Antworten	28,77% (21)	25,51% (25)

(f) Haben Sie an dem Angebot einer sportlichen Betätigung während ser Dialyse teilgenommen (Bettfahrräder)?



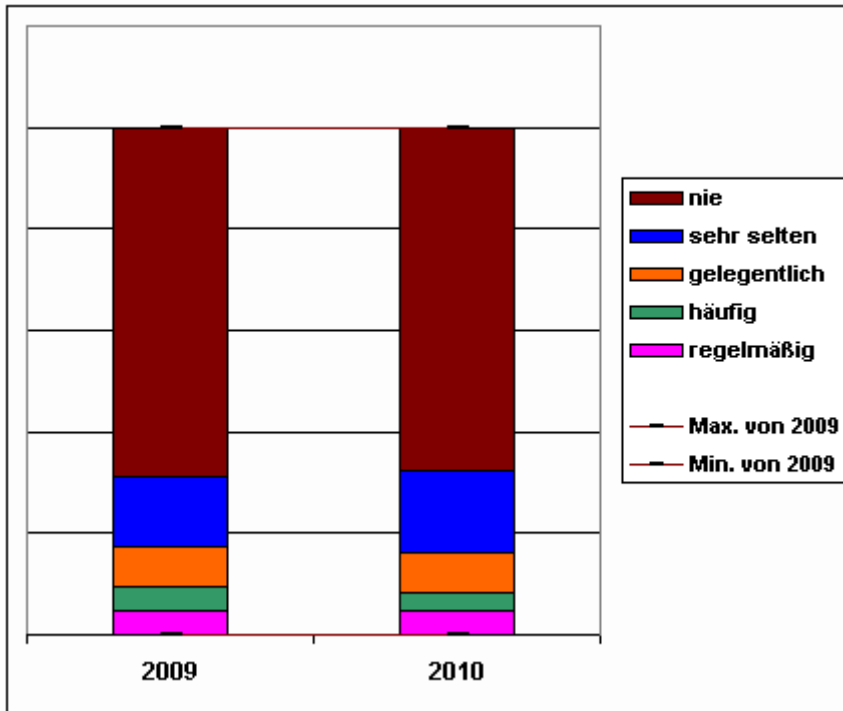
	2009	2010
Ja	22,06% (15)	29,03% (27)
Nein	77,94% (53)	70,97% (66)
Unwertbare Antworten	6,85% (5)	5,10% (5)

(g) Wenn ja, würden Sie gerne weiterhin Sport während der Dialysezeit betreiben?



	2009	2010
nein auf keinen Fall	7,50% (3)	11,11% (6)
nein	30,00% (12)	16,67% (9)
vielleicht	20,00% (8)	22,22% (12)
ja	22,50% (9)	35,19% (19)
ja auf jeden Fall	20,00% (8)	14,81% (8)
Unverwertbare Antworten	45,21% (33)	44,90% (44)

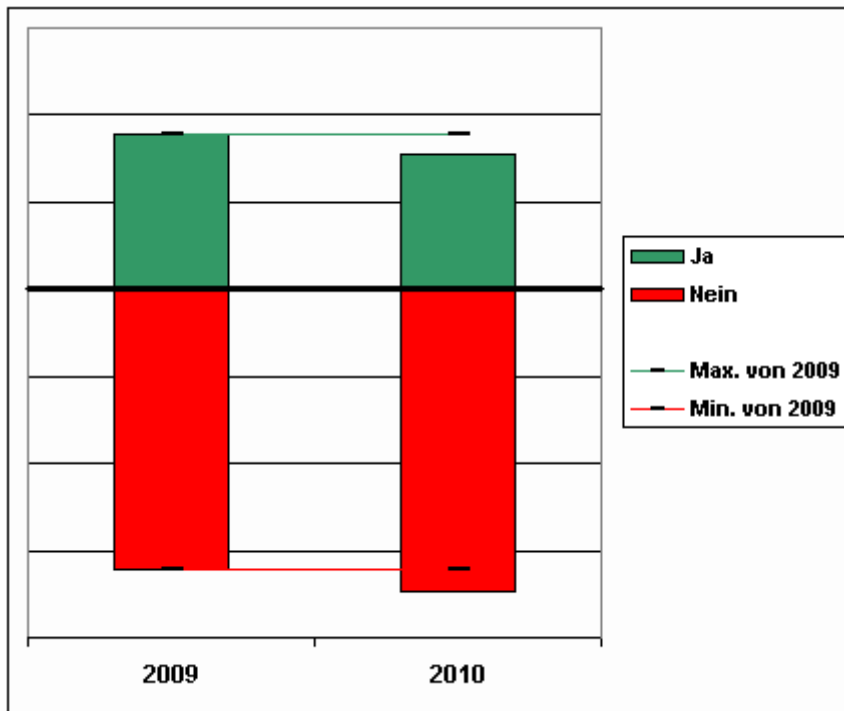
(h) Haben Sie früher schon Sport während der Dialysezeit betrieben?



	2009	2010
nie	68,75% (44)	67,44% (58)
sehr selten	14,06% (9)	16,28% (14)
gelegentlich	7,81% (5)	8,14% (7)
häufig	4,69% (3)	3,49% (3)
regelmäßig	4,69% (3)	4,65% (4)
Unverwertbare Antworten	12,33% (9)	12,24% (12)

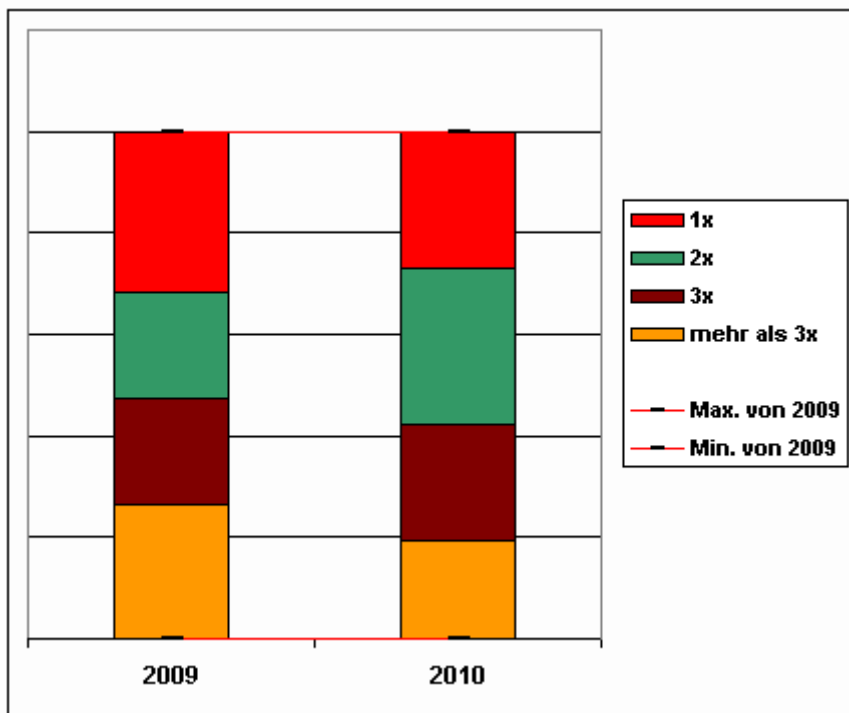
7) Allgemeines

(a) Sind Sie schon einmal Patient der/des Dialyse Centrum Damp gewesen?



	2009	2010
Ja	35,59% (21)	30,77% (28)
Nein	64,41% (38)	69,23% (63)
Unwertbare Antworten	19,18% (14)	7,14% (7)

(b) Sind Sie schon einmal Patient des Dialyse Centrums gewesen? Ja, bereits



	2009	2010
1x	31,58% (6)	26,92% (7)
2x	21,05% (4)	30,77% (8)
3x	21,05% (4)	23,08% (6)
mehr als 3x	26,32% (5)	19,23% (5)
Unverwertbare Antworten	9,52% (2)	7,14% (2)