

► Aufnahme/Empfang

Freundlichkeit des Personals am Empfang

sehr gut	65 %
gut	33 %
akzeptabel	2 %

Wartebereich – Atmosphäre, Größe und Ausstattung

sehr gut	52 %
gut	43 %
akzeptabel	5 %

Ablauf und Organisation des Aufnahmeverfahrens

sehr gut	72 %
gut	25 %
akzeptabel	3 %

► Station

Freundlichkeit und Verständnis des Pflegepersonals

sehr gut	99 %
gut	1 %
akzeptabel	0 %

Umgang der Schwestern und Pfleger mit Patienten – Berücksichtigung von Wünschen und Bedenken

sehr gut	100 %
gut	0 %
akzeptabel	0 %

Weitergabe von Informationen – angemessene Information und Anleitung

sehr gut	96 %
gut	4 %
akzeptabel	0 %

Ausstattung des Zimmers

sehr gut	90 %
gut	10 %
akzeptabel	0 %

Sauberkeit

sehr gut	87 %
gut	13 %
akzeptabel	0 %

Verpflegung

sehr gut	83 %
gut	16 %
akzeptabel	1 %

► **Beurteilung der Physiotherapie**

(Frageblock berücksichtigt nur die Physiotherapie während des (kurz-)stationären Aufenthalts. Behandlung ist dann noch nicht abgeschlossen!)

Fachliche Kompetenz der Therapeutin/des Therapeuten

sehr gut	55 %
gut	9 %
akzeptabel	1 %
keine Angabe	35 %

Beratung und Information durch die Therapeutin/den Therapeuten

sehr gut	57 %
gut	6 %
akzeptabel	1 %
keine Angabe	36 %

► **Schmerztherapie**

Nachfrage nach der Stärke der Schmerzen beim Patienten

ja	96 %
eher ja	1 %
keine Angabe	2 %

Schnelle Reaktion auf Schmerzen

ja	87 %
eher ja	1 %
keine Angabe	12 %

Zufriedenheit mit der Schmerztherapie

ja	90 %
eher ja	1 %
teils, teils	1 %
keine Angabe	8 %

► **Zufriedenheit im Allgemeinen**

Allgemeine Zufriedenheit mit dem Aufenthalt

sehr zufrieden	99 %
zufrieden	1 %
keine Angabe	0 %

Weiterempfehlung

ja	99 %
keine Angabe	1 %

► Patienten

Alter

31–40 Jahre	5 %
41–50 Jahre	16 %
51–60 Jahre	26 %
61–70 Jahre	30 %
71–80 Jahre	23 %

Geschlecht

weiblich	56 %
männlich	44 %

► Patientenstimmen

- „wie im Hotel (toller Aufenthalt)“
- „Gutes Betriebsklima“
- „freut sich auf nächste OP“
- „2 Daumen hoch!“
- „Standort halten!“
- „Patient möchte seinen Urlaub bei uns verbringen!“
- „Herzlichen Dank!“
- „Bleiben Sie so gut!“
- „Alles Top!“
- „Super! Weiter so!“
- „Weiter so!“