

Ergebnisbericht zur Patientenzufriedenheit

Bericht Teil IV

Beginn der Erhebung: November 2006

Berichterstellung: Januar 2008

Sophien Klinik Bad Sulza

Bad Sulza

Klinik 551

Muskuloskeletale Erkrankungen

INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG	5
2. PATIENTENZUFRIEDENHEIT	8
2.1. Ärztliche Betreuung	8
2.2. Betreuung durch die Pflegekräfte	9
2.3. Psychologische Betreuung	10
2.4. Behandlungen	11
2.5. Schulungen: Gesundheitsprogramm	12
2.6. Nicht-medizinische Dienstleistungen der Klinik	13
2.7. Freizeitmöglichkeiten	14
2.8. Summenscore Zufriedenheit.....	15
2.9. Rehabilitationsergebnis	16
2.10. Mittelwerte	17
3. EREIGNISORIENTIERTE ITEMS	18
4. ZUSAMMENFASSUNG	25
ANHANG 1: DETAILÜBERSICHT DER BEANTWORTUNG EINZELNER ITEMS .	26
ANHANG 2: EREIGNISORIENTIERTE ITEMS	31
ANHANG 3: DER EINGESETZTE PATIENTENZUFRIEDENHEITS- FRAGEBOGEN	36

1. Einleitung

Im Rahmen einer Qualitätsmessung auf den Ebenen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität stellt die Erfassung der Zufriedenheit der Patienten mit dem Angebot und den Leistungen einer Rehabilitationsklinik ein wichtiges Qualitätskriterium dar. Je nach Operationalisierung kann die Patientenzufriedenheit einer dieser drei Dimensionen zugeordnet werden. Im Rahmen des QS-Reha[®]-Verfahrens werden die Ergebnisse zur Patientenzufriedenheit in erster Linie unter dem Fokus der „Prozessqualität“ betrachtet.

Die Patientenzufriedenheit wurde mit einem Fragebogen erfasst, der im Kern dem Instrument von Raspe et al. (1997¹) entspricht, welches im Rahmen des Qualitätssicherungsprogramms der Rentenversicherungsträger entwickelt wurde. Für das QS-Reha[®]-Verfahren wurde der Fragebogen entsprechend angepasst und ein weiterer Teil mit neuen, „ereignisorientierten Items“ integriert. Diese ereignisorientierten Items sollen zusätzliche, von der subjektiven Patientenzufriedenheit unabhängige Informationen liefern, die eng mit wichtigen Prozessen des Rehabilitationsverlaufs verknüpft sind und sich weniger an der Bewertung des Prozesses durch den Patienten orientieren. Die 76 Items des Fragebogens differenzieren nach den Bereichen „Ärztliche Betreuung“, „Betreuung durch die Pflegekräfte“, „Psychologische Betreuung“, „Behandlungen“ (Krankengymnastik einzeln und Krankengymnastik Gruppe), „Schulungen: Gesundheitsprogramm“, „Nicht-medizinische Dienstleistungen der Klinik“, „Freizeitmöglichkeiten“ sowie den neuen prozessnahen, ereignisorientierten Items. Die 5-stufige Antwortskala wurde vor der Auswertung auf eine 10-stufige transformiert, wobei der Punktwert „10“ größtmöglicher Zufriedenheit entspricht. Darüber hinaus wird eine zusammenfassende Beurteilung der Rehabilitationseinrichtung im „Summenscore Zufriedenheit“ aggregiert, der alle oben genannten Bereiche mit Ausnahme der „Freizeitmöglichkeiten“ umfasst und somit ein globales Maß der Patientenzufriedenheit darstellt. Des Weiteren bewerten die Patienten mit einem Item das Rehabilitationsergebnis insgesamt.

Die folgenden Auswertungen enthalten Informationen darüber, inwiefern die Sophien Klinik Bad Sulza (im Folgenden Klinik 551) den Bedürfnissen der Patienten gerecht geworden ist, d.h. wie die Patienten den Aufenthalt, die Behandlung und die Betreuung wahrgenommen haben und wie die Einrichtung im Vergleich zu anderen am QS-Reha[®]-Verfahren beteiligten Einrichtungen des Indikationsbereichs Muskuloskeletale Erkrankungen abgeschnitten hat.

In unterschiedlichen Studien konnte die Abhängigkeit der Patientenzufriedenheit von verschiedenen, so genannten „Kontrollvariablen“ (wie z.B. Alter, Geschlecht, Bundesland etc.)

¹ Raspe, H., Weber, U., Voigt, S., Kosinski, A. & Petras, H. (1997). Qualitätssicherung durch Patientenbefragungen in der medizinischen Rehabilitation: Wahrnehmung und Bewertung von Rehastrukturen und -prozessen („Rehabilitandenzufriedenheit“). Rehabilitation, 36, XXXI-XLII.

belegt werden (Bührlen-Armstrong, de Jager, Schochat & Jäckel, 1998²). Im Rahmen eines Vergleichs zwischen Kliniken muss daher damit gerechnet werden, dass unterschiedliche Zufriedenheitswerte in den Kliniken auch auf Differenzen bzgl. der Patientenmerkmale zurückzuführen sind. Um die Aussagen der Patienten vom Einfluss der o.g. Variablen zu befreien, wird in einem ersten Auswertungsschritt mittels des statistischen Verfahrens der Regressionsanalyse die Patientenzufriedenheit berechnet, die allein aufgrund der Variablen „Alter“, „Geschlecht“, „Chronifizierungsdauer“, „Hauptdiagnose“, „Komorbidität“, „Schulbildung“, „Rentner (ja/nein)“, „alte vs. neue Bundesländer“, „Reha-Motivation“ und „somatischer, funktionaler und psychosozialer Reha-Status zu Behandlungsbeginn“ zu erwarten gewesen wäre („Erwartungswert“). Diese zwölf in die Berechnung eingeschlossenen Variablen werden im Folgenden zusammenfassend als „Kontrollvariablen“ bezeichnet. Die Differenz zwischen dem berechneten Erwartungswert und der tatsächlich vorgenommenen Beurteilung der Patienten wird als „Residualwert“ bezeichnet. Der Residualwert kann als Qualitätsindikator interpretiert werden, weil er frei vom Einfluss der o. g. Kontrollvariablen ist und daher ein gültiges Abbild der Behandlungsqualität darstellt. Durch diese Auswertungsmethode werden die aus der Rehabilitationsforschung bekannten Einflussvariablen auf die Patientenzufriedenheit kontrolliert. Es ist jedoch nicht auszuschließen, dass noch weitere, die Patientenzufriedenheit determinierenden Variablen existieren, die hier nicht berücksichtigt wurden (vgl. Jacob & Bengel, 2000³).

Die Darstellung der Ergebnisse erfolgt anhand von Fehlerbalkengrafiken. Die Grafiken zeigen die Ergebnisse der Berichtsklinik und - als Referenzwerte - die Daten der anderen an der Erhebungsrunde teilnehmenden Kliniken. Auf der senkrechten Achse wird die Differenz aus erwarteter und tatsächlicher Patientenzufriedenheit (standardisierte Residuen) abgebildet. Positive Werte sprechen für eine hohe Zufriedenheit der Patienten mit der jeweiligen Klinik, während negative Werte eine geringere Patientenzufriedenheit anzeigen, als aufgrund der Kontrollvariablen zu erwarten gewesen wäre.

Auf der waagerechten Achse sind alle Kliniken, deren Fallzahl eine bestimmte Größe ($N > 15$) erreicht, in anonymisierter Form als einzelne Fehlerbalken dargestellt. Nur die Berichtsklinik ist jeweils nicht anonymisiert. Die Fehlerbalkengrafiken stellen neben dem Mittelwert der jeweiligen Klinik (kleines Kästchen in der Mitte) das dazugehörige 95%-Konfidenzintervall dar (Wertebereich, in dem der Mittelwert der entsprechenden Population mit einer Wahrscheinlichkeit von 95% liegt). Je kleiner das Konfidenzintervall, desto homogener sind die Angaben der Patienten. Wenn sich die Konfidenzintervalle verschiedener Kli-

² Bührlen-Armstrong, B., de Jager, U., Schochat, T. & Jäckel, W. H. (1998). Patientenzufriedenheit in der Rehabilitation muskuloskelettaler Erkrankungen - Einfluss von Merkmalen der Patienten, der Behandlung, des Messzeitpunkts und Zusammenhang mit dem Behandlungsergebnis. *Rehabilitation*, 37 (Suppl. 1), 38-46.

³ Jacob, G. & Bengel, J. (2000). Das Konstrukt Patientenzufriedenheit: Eine kritische Bestandsaufnahme. *Zeitschrift für Klinische Psychologie, Psychiatrie und Psychotherapie*, 48, 280-301.

niken nicht überlappen, gelten die Unterschiede zwischen diesen Kliniken als statistisch signifikant. Die horizontale blaue Linie gibt das arithmetische Mittel über alle Referenzkliniken wieder, der durch zwei weitere grüne Linien begrenzte Bereich oberhalb und unterhalb dieses Mittelwerts bildet das 95%-Konfidenzintervall. Der Unterschied zwischen einer einzelnen Klinik und dem Durchschnittsergebnis gilt als statistisch signifikant, wenn der Fehlerbalken der Klinik nicht in den grünen Bereich (Konfidenzintervall des Mittelwerts) hineinreicht.

In den Datenpool für die aktuelle Auswertung der Patientenzufriedenheit gehen aus der Erhebungsrunde Herbst 2006 die Daten aus elf Rehabilitationseinrichtungen des Indikationsbereiches Muskuloskeletale Erkrankungen ein. Der Gesamtdatenpool besteht aus 66 Rehabilitationseinrichtungen (ohne Klinik 551).

Unter 2.10 sind als Ergänzung zum Klinikvergleich die für Klinik 551 berechneten Mittelwerte der Patientenzufriedenheit für die oben genannten Bereiche jeweils tabellarisch aufgeführt. Diese sollen die Klinikvergleiche um die Rückmeldung über das absolute Niveau der Patientenzufriedenheit erweitern. Die ereignisorientierten Items werden unter 3. mit sieben Grafiken aufgeführt, die den prozentualen Anteil der Antworten darstellen, der auf die jeweilige Kategorie entfällt.

2. Patientenzufriedenheit

2.1. Ärztliche Betreuung

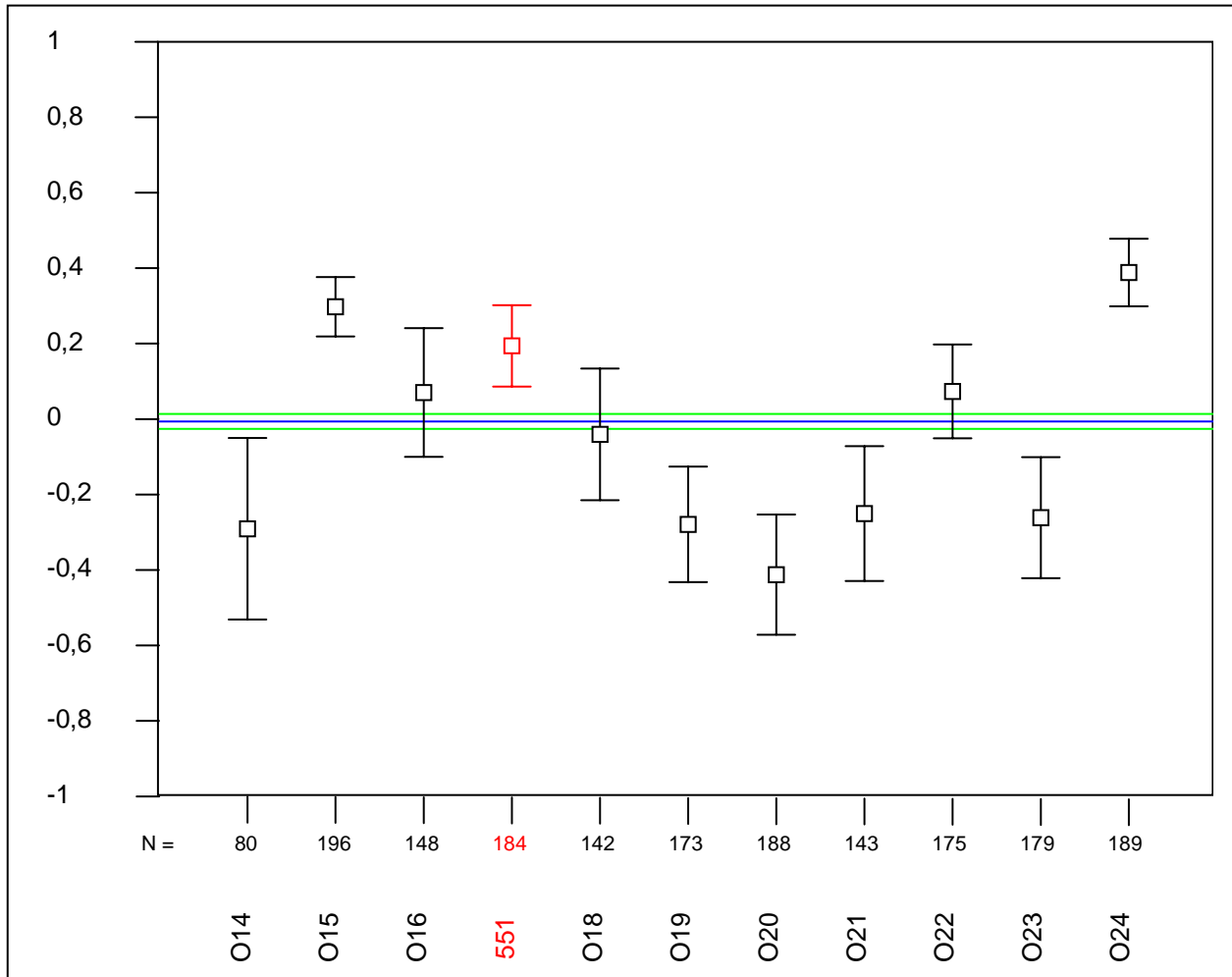


Abbildung 1: Zufriedenheit mit der „Ärztlichen Betreuung“

Die Klinik 551 erhält von den Patienten für den Bereich „Ärztliche Betreuung“ eine im Vergleich zu den Referenzkliniken überdurchschnittliche Bewertung. Der Mittelwert liegt signifikant über dem Mittelwert aller im Datenpool befindlichen Vergleichskliniken.

Im Einzelvergleich mit den ebenfalls dargestellten Referenzkliniken der aktuellen Erhebungsrunde zeigt sich für die Klinik 551 ein signifikant geringerer Wert als für die Klinik O24 und ein signifikant höherer Wert als für die Kliniken O14, O19, O20, O21 und O23.

2.2. Betreuung durch die Pflegekräfte

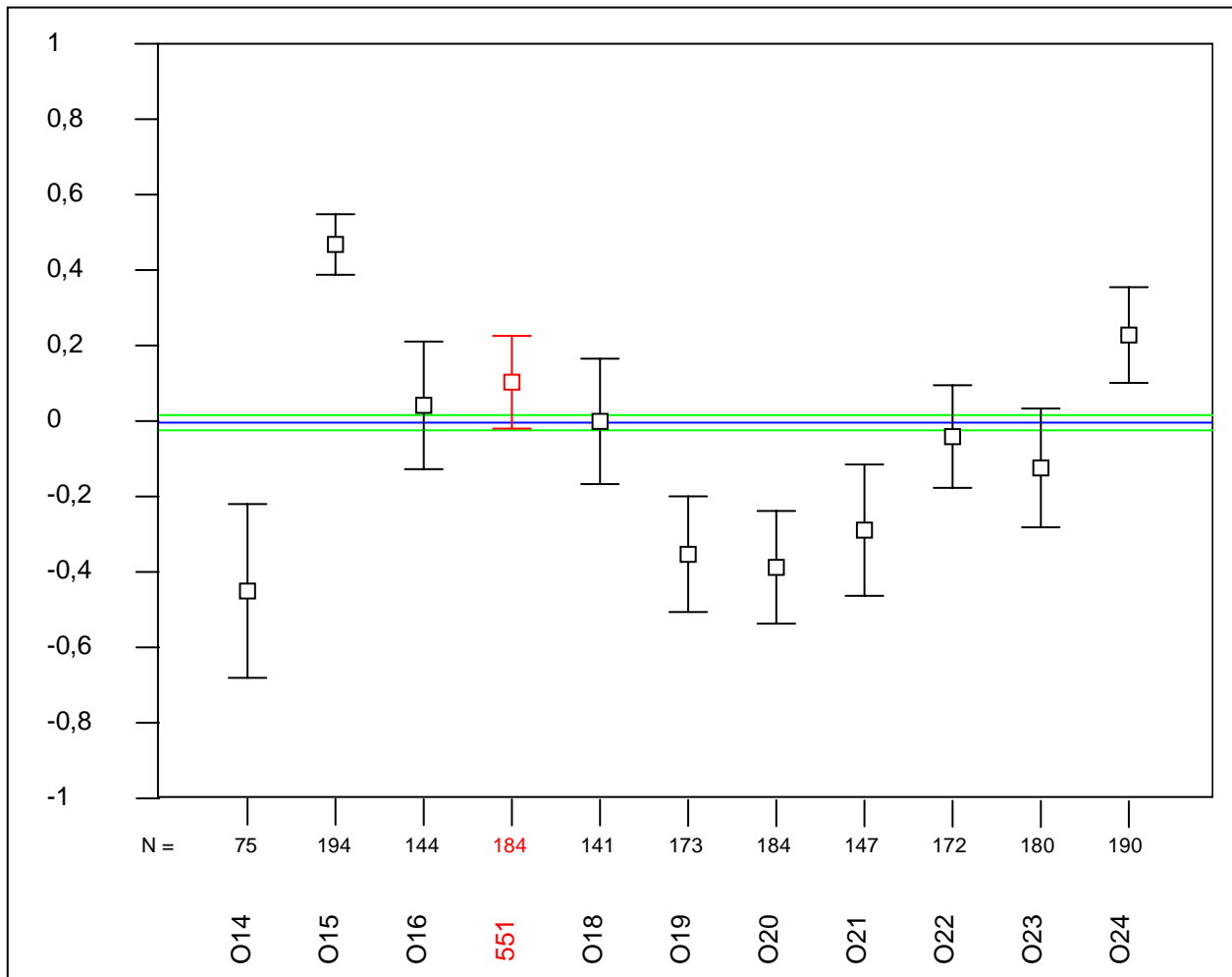


Abbildung 2: Zufriedenheit mit der „Betreuung durch Pflegekräfte“

Im Bereich „Betreuung durch die Pflegekräfte“ schneidet die Klinik 551 durchschnittlich ab; der Mittelwert der Berichtsklinik unterscheidet sich nicht signifikant vom Gesamtmittelwert aller Kliniken.

Im Vergleich mit den einzelnen Kliniken der Erhebungsrunde Herbst 2006 zeigt sich, dass die Klinik 551 signifikant schlechter abschneidet als die Klinik O15 und signifikant besser als die Kliniken O14, O19, O20 und O21.

2.3. Psychologische Betreuung

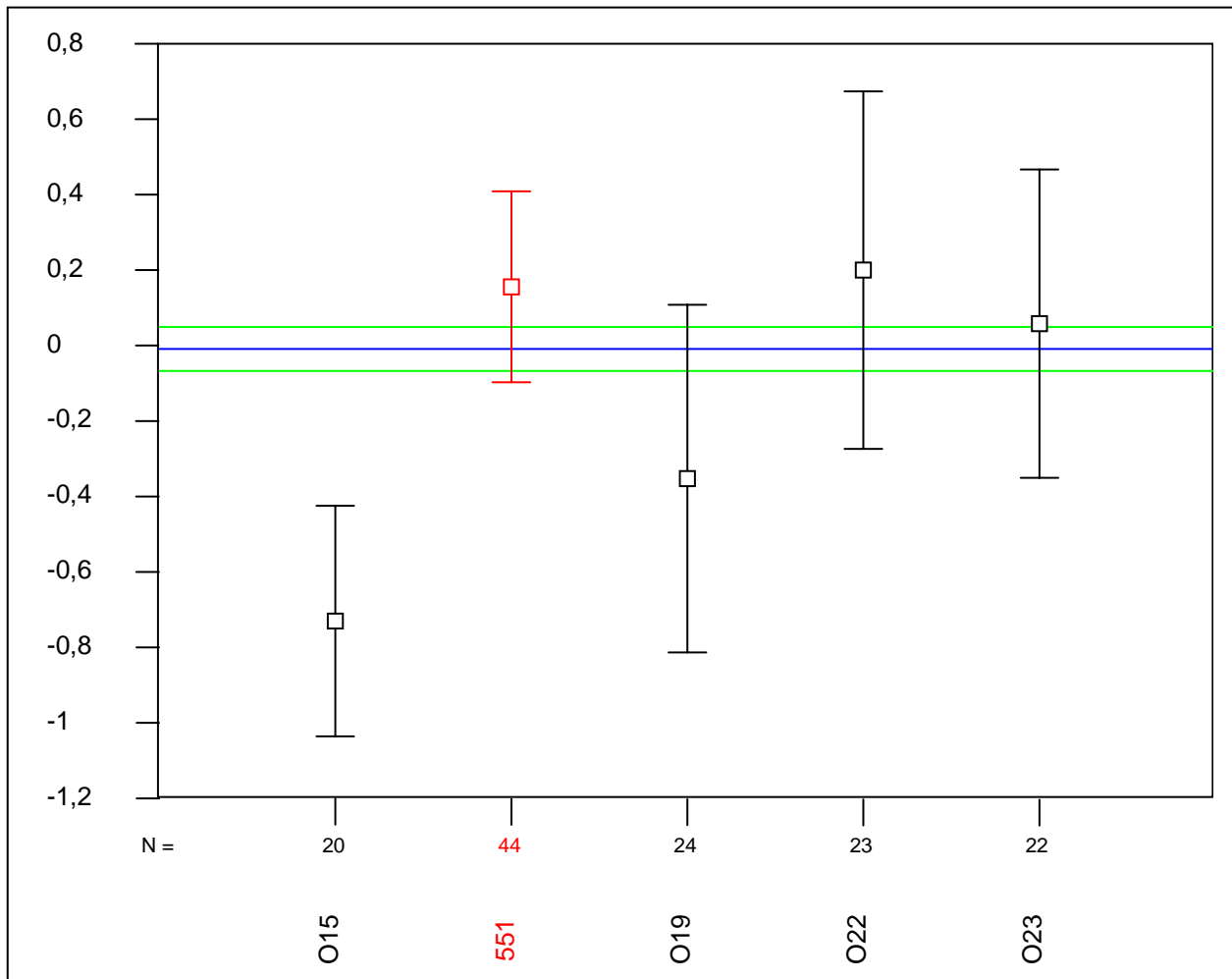


Abbildung 3: Zufriedenheit mit der „Psychologischen Betreuung“

Die Patienten der Klinik 551 bewerten den Bereich „Psychologische Betreuung“ gemessen am Gesamtdatensatz durchschnittlich. Der Mittelwert der Berichtsklinik unterscheidet sich nicht signifikant vom Gesamtmittelwert aller Kliniken.

Im Einzelvergleich schneidet Klinik 551 in diesem Bereich signifikant besser ab als die Klinik O15.

2.4. Behandlungen

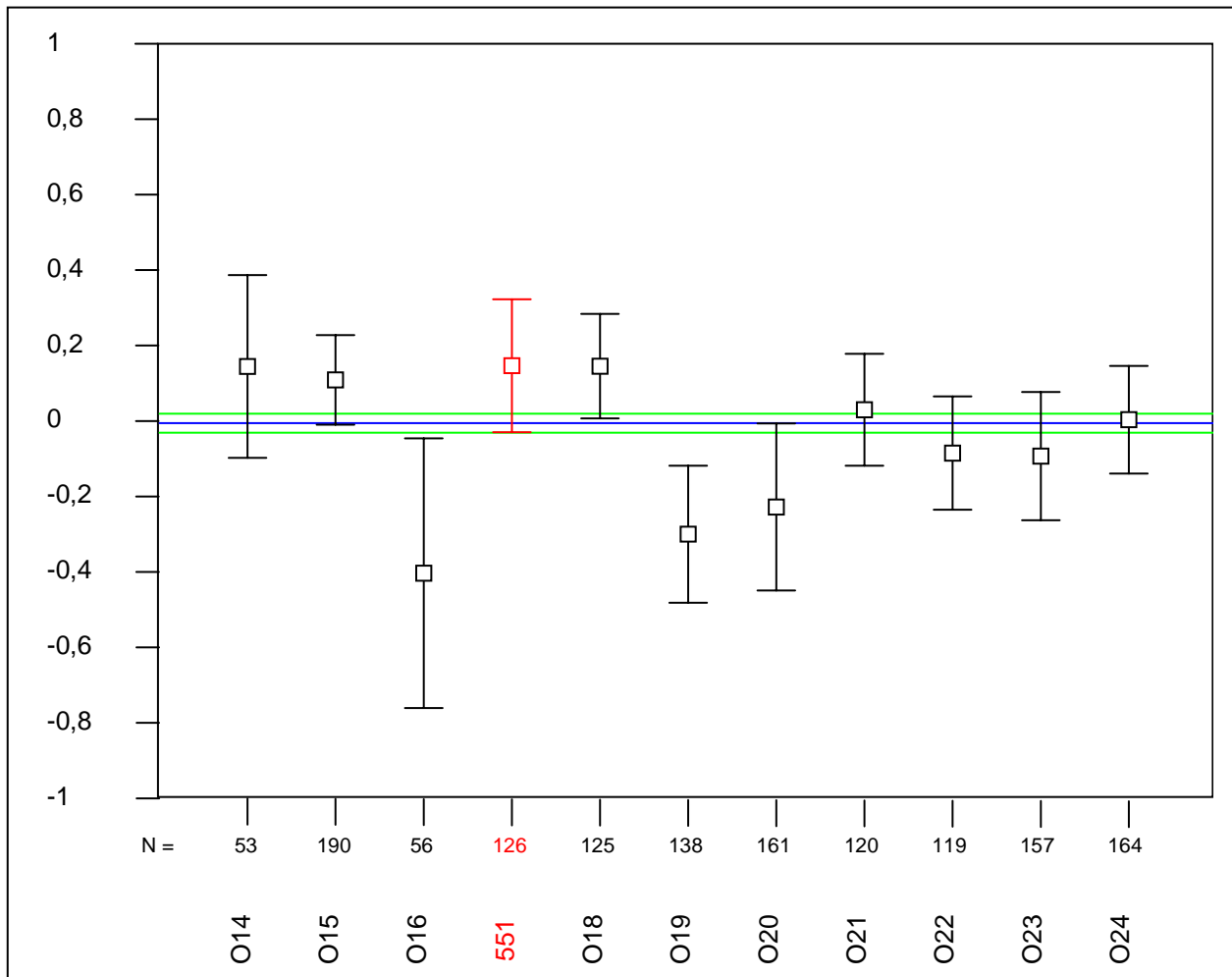


Abbildung 4: Zufriedenheit mit den „Behandlungen“

Die Klinik 551 erhält für den Bereich „Behandlungen“ von den Patienten eine vergleichsweise durchschnittliche Bewertung; der Mittelwert der Berichtsklinik unterscheidet sich nicht signifikant vom Gesamtmittelwert aller Kliniken.

Auf der Ebene des Einzelvergleichs schneidet Klinik 551 signifikant besser ab als die Kliniken O16 und O19.

2.5. Schulungen: Gesundheitsprogramm

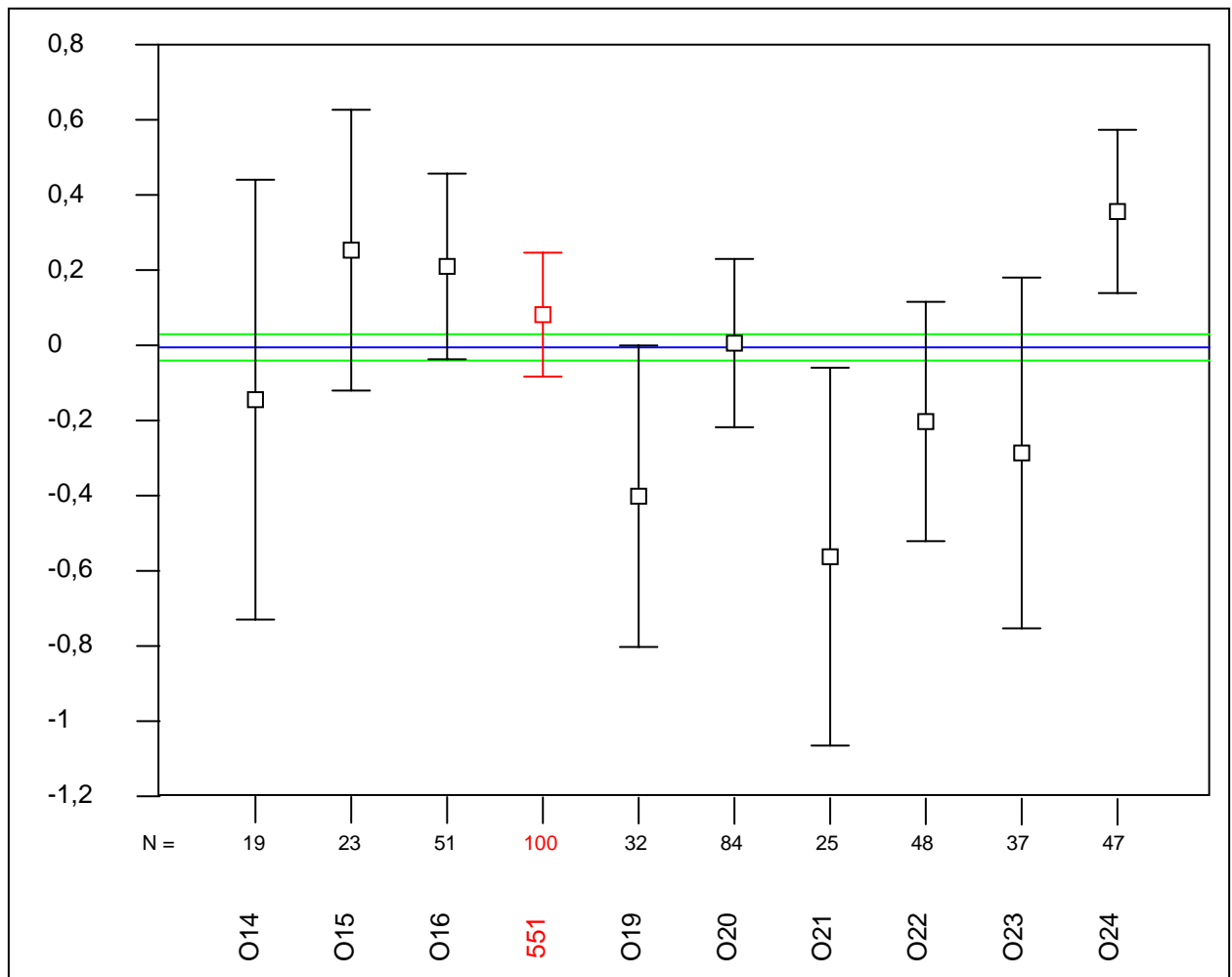


Abbildung 5: Zufriedenheit mit dem „Gesundheitsprogramm“

Den Bereich „Schulungen“ bewerten die Patienten der Berichtsklinik im Vergleich zu den Referenzkliniken durchschnittlich; der Mittelwert der Klinik 551 liegt nahe dem Gesamtmittelwert aller Kliniken und unterscheidet sich von diesem nicht signifikant.

Im Vergleich zu den Einrichtungen der aktuellen Erhebungsrunde zeigen sich keine signifikanten Unterschiede.

2.6. Nicht-medizinische Dienstleistungen der Klinik

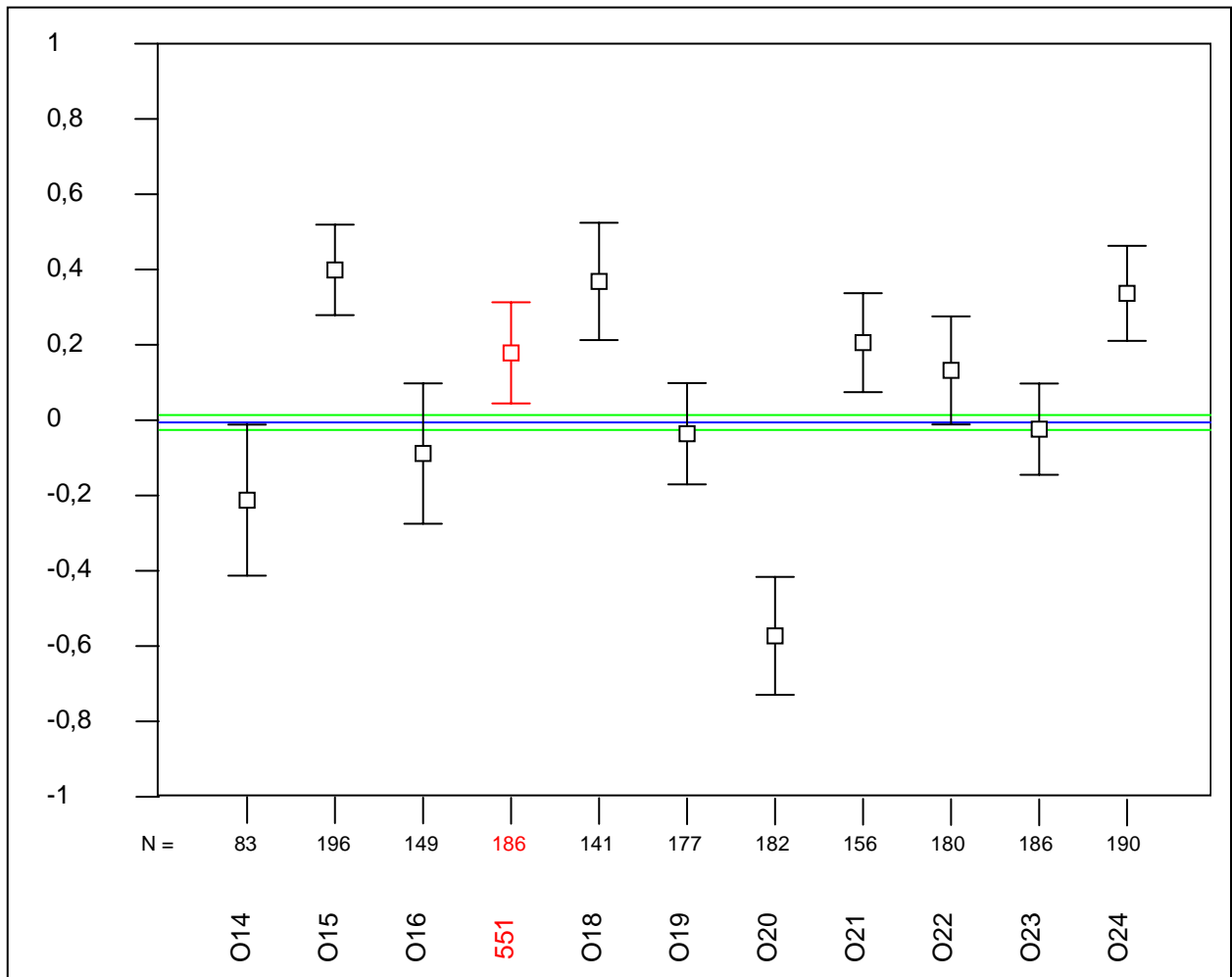


Abbildung 6: Zufriedenheit mit den „Nicht-medizinischen Dienstleistungen“

Die Klinik 551 erhält von den befragten Patienten für den Bereich „Nicht-medizinische Dienstleistungen“ eine im Vergleich zu den Referenzkliniken überdurchschnittliche Bewertung; der Mittelwert liegt signifikant über dem Gesamtmittelwert aller im Datenpool befindlichen Vergleichskliniken.

Im Einzelvergleich fällt die Bewertung der Klinik 551 in diesem Bereich signifikant besser aus als die der Kliniken O14 und O20.

2.7. Freizeitmöglichkeiten

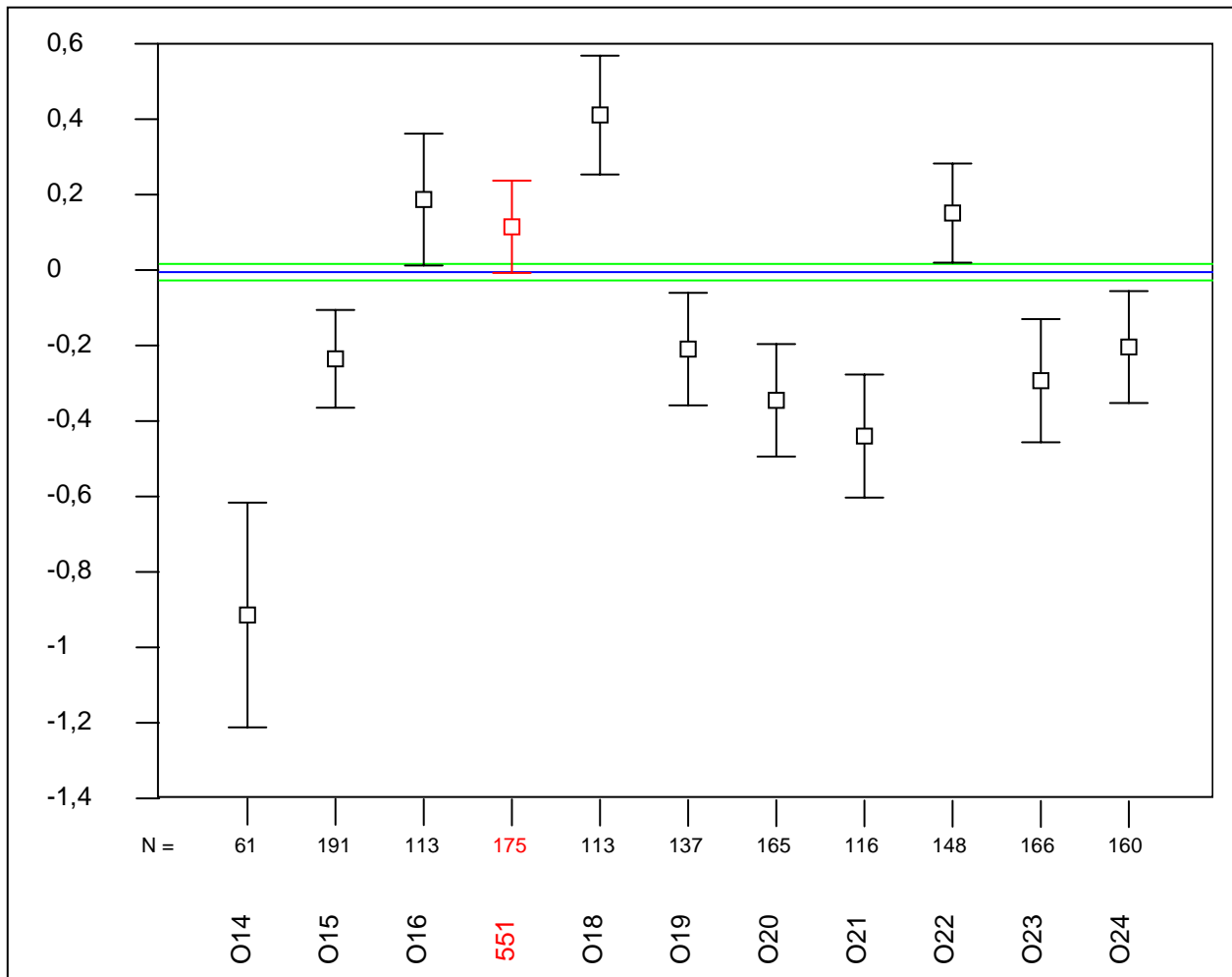


Abbildung 7: Zufriedenheit mit den „Freizeitmöglichkeiten“

Die Freizeitmöglichkeiten werden von den Patienten der Klinik 551 im Vergleich zu den Referenzkliniken durchschnittlich bewertet; der Mittelwert der Berichtsklinik unterscheidet sich nicht signifikant vom Gesamtmittelwert aller Kliniken.

Im Einzelvergleich mit den Referenzkliniken zeigt sich für die Klinik 551 im Bereich „Freizeitmöglichkeiten“ ein signifikant geringerer Wert als für die Klinik O18 und ein signifikant höherer Wert als für die Kliniken O14, O15, O19, O20, O21, O23 und O24.

2.8. Summenscore Zufriedenheit

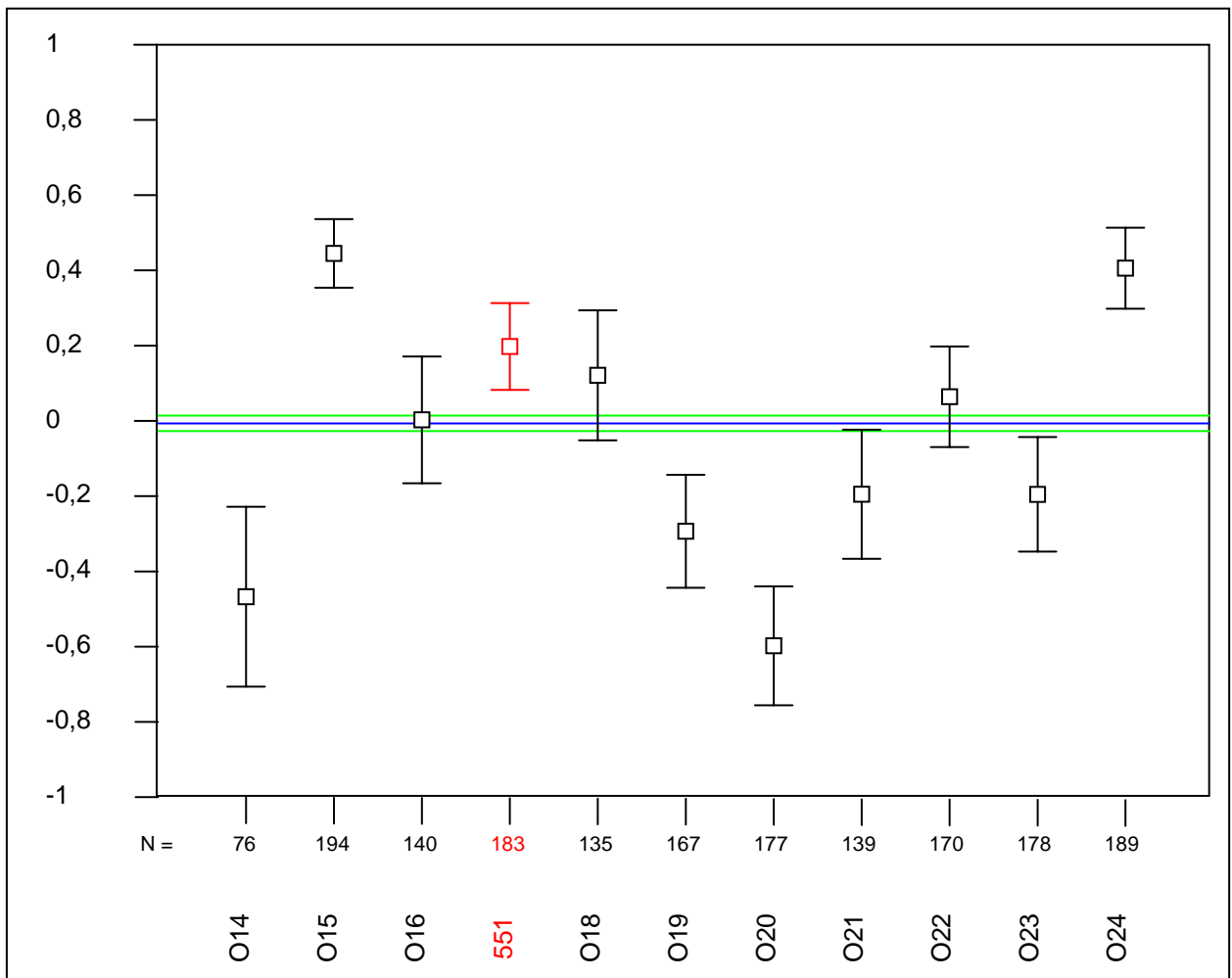


Abbildung 8: „Summenscore Zufriedenheit“

Die Klinik 551 erzielt im „Summenscore Zufriedenheit“ eine im Vergleich zu den Referenzkliniken überdurchschnittliche Bewertung; der Mittelwert liegt signifikant über dem Gesamtmittelwert.

Im Vergleich zu den anderen Kliniken der aktuellen Erhebungsrunde zeigt sich für die Klinik 551 ein signifikant geringerer Wert als für die Klinik O15 und ein signifikant höherer Wert als für die Kliniken O14, O19, O20, O21 und O23.

2.9. Rehabilitationsergebnis

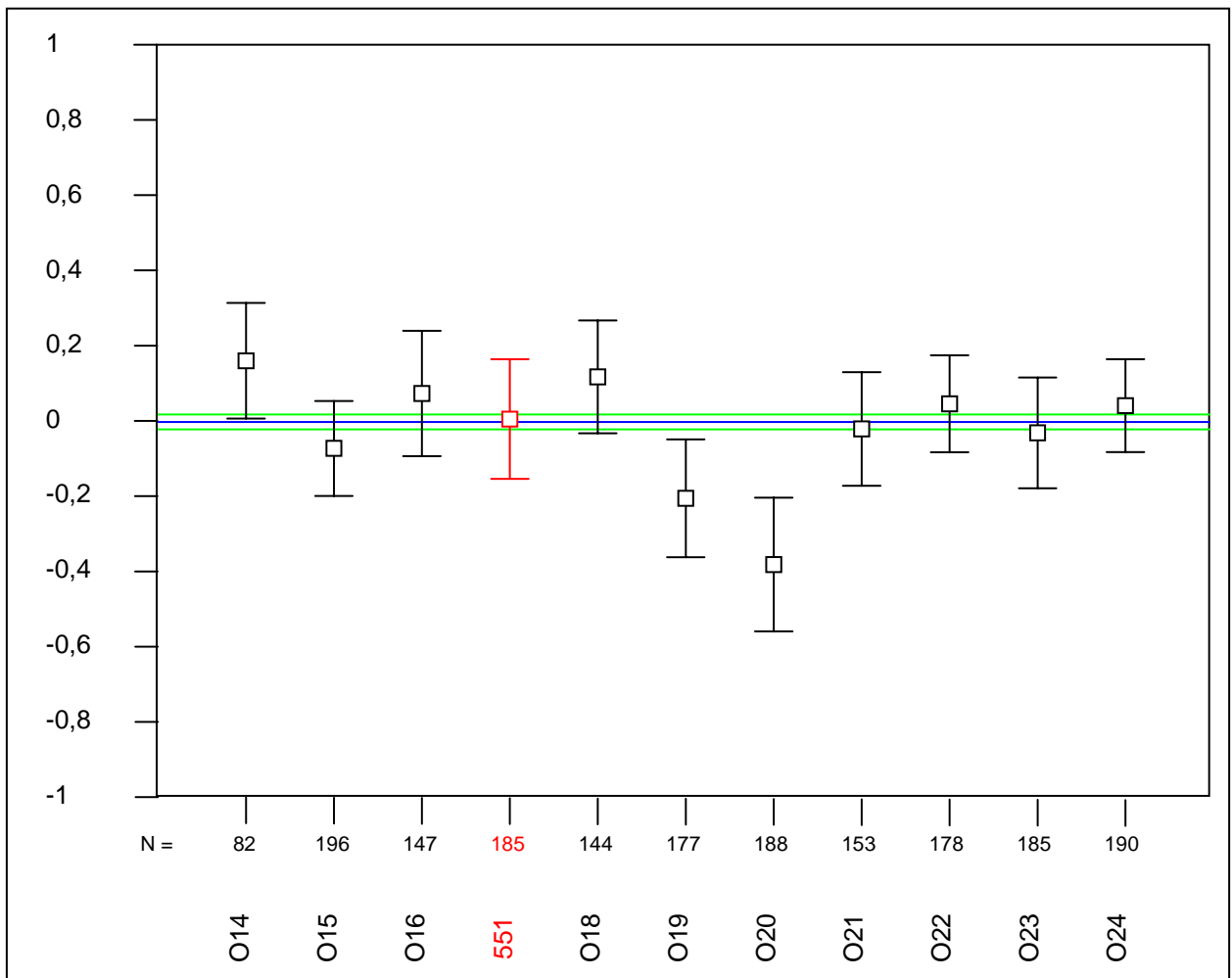


Abbildung 9: Bewertung des Rehabilitationsergebnisses

Die Patienten der Klinik 551 bewerten das Rehabilitationsergebnis im Vergleich zu den Patienten der Referenzkliniken durchschnittlich; der Mittelwert liegt nahe dem Gesamtmittelwert aller Kliniken und unterscheidet sich von diesem nicht signifikant.

Verglichen mit den Referenzkliniken der aktuellen Erhebungsrunde schneidet die Klinik 551 signifikant besser ab als die Klinik O20.

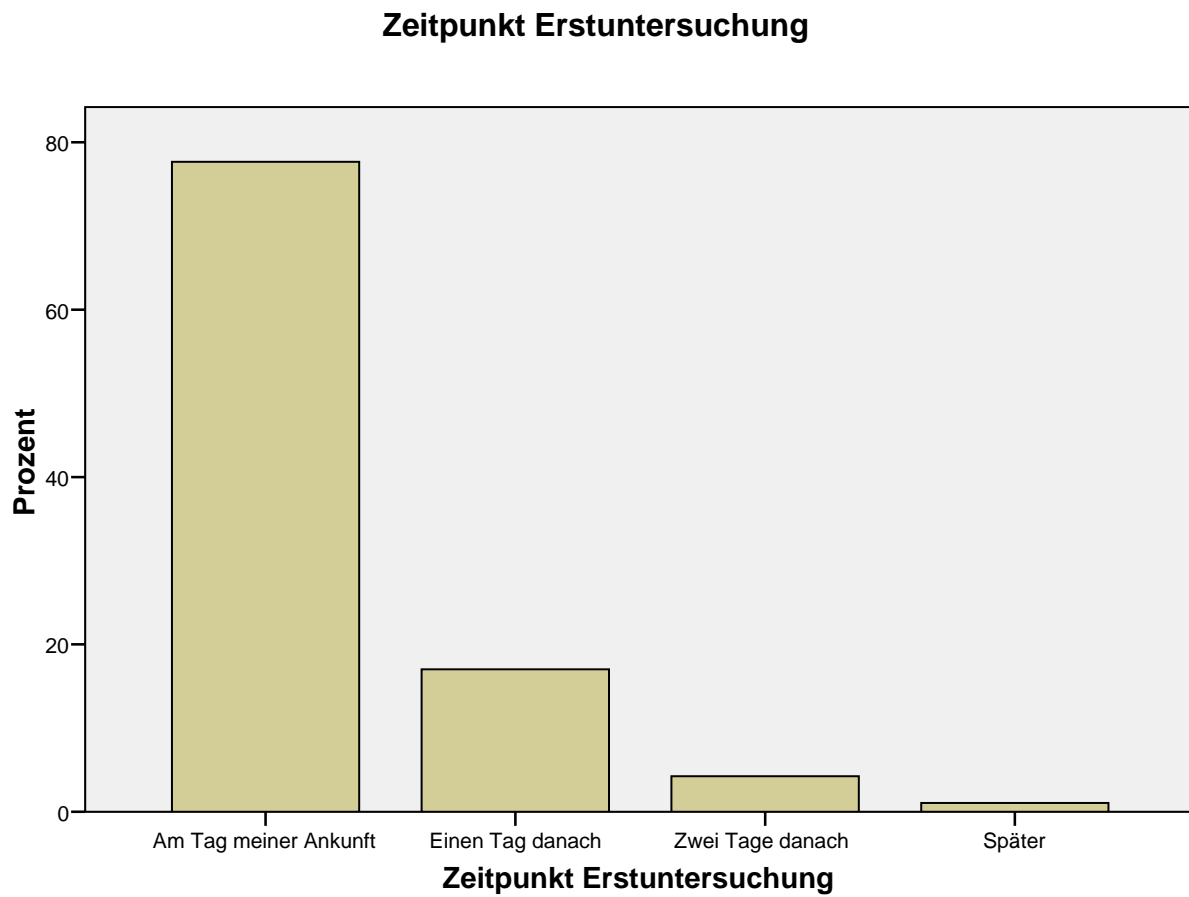
2.10. Mittelwerte

Die vorausgegangenen klinikvergleichenden Auswertungen basieren auf dem Konzept der standardisierten Residuen, um die Kontrolle der die Patientenzufriedenheit determinierenden bzw. beeinflussenden Variablen und damit faire Klinikvergleiche zu gewährleisten. Weiterhin sind jedoch auch die von der Klinik 551 erreichten durchschnittlichen Werte der einzelnen Zufriedenheitsbereiche von Interesse, da sie das „absolute Qualitätsniveau“ abbilden. Die folgende Tabelle gibt das erreichte Qualitätsniveau für die verschiedenen Bereiche, den Summenscore Zufriedenheit und die Gesamtbewertung des Rehabilitationsergebnisses wieder (10 Punkte = bestmögliche Bewertung).

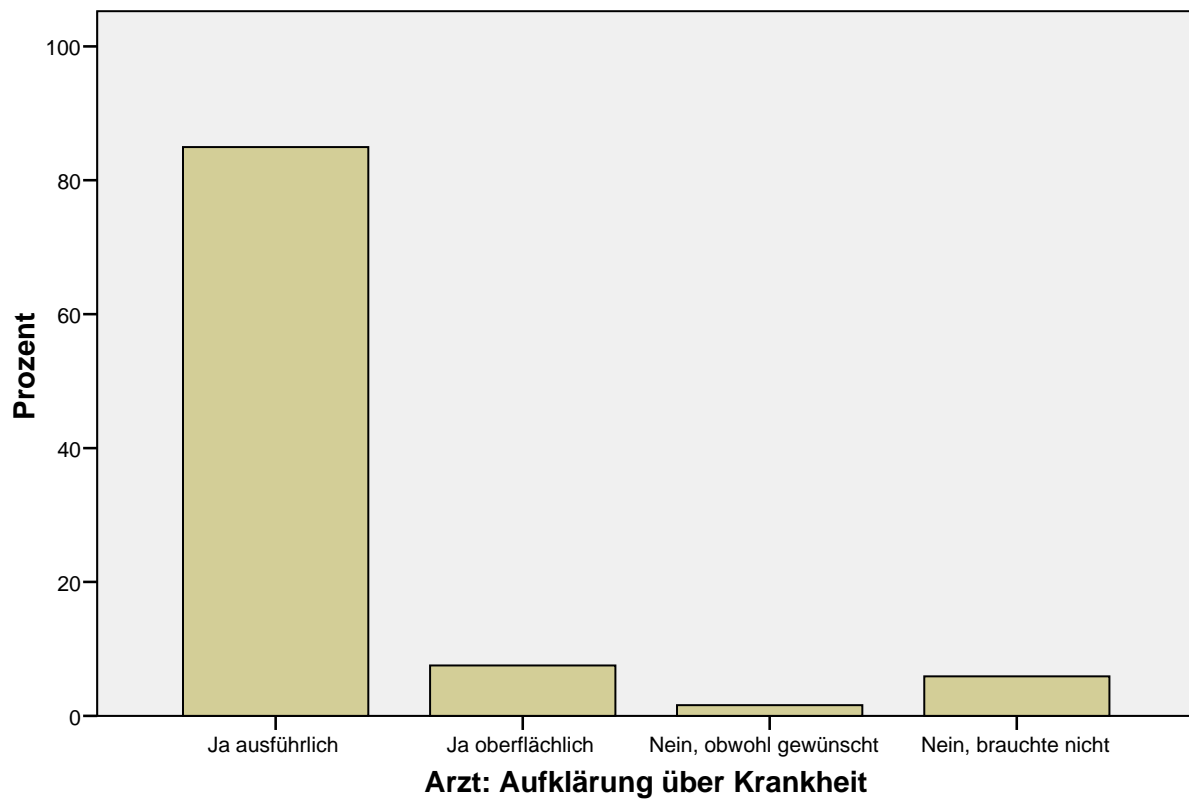
Skalen	N	Mittelwert	Standardabweichung
Ärztliche Betreuung	186	9,1	1,4
Betreuung durch die Pflegekräfte	186	8,8	1,4
Psychologische Betreuung	45	8,5	1,8
Behandlungen	127	9,4	1,1
Schulungen: Gesundheitsprogramm	102	9,1	1,4
Nicht-medizinische Dienstleistungen der Klinik	188	8,8	1,1
Freizeitmöglichkeiten	177	7,4	1,6
Summenscore Zufriedenheit	185	8,9	1,0
Bewertung des Rehabilitationsergebnisses	187	8,5	1,9

Tabelle 1: Mittelwerte der Patientenzufriedenheit in den einzelnen Bereichen

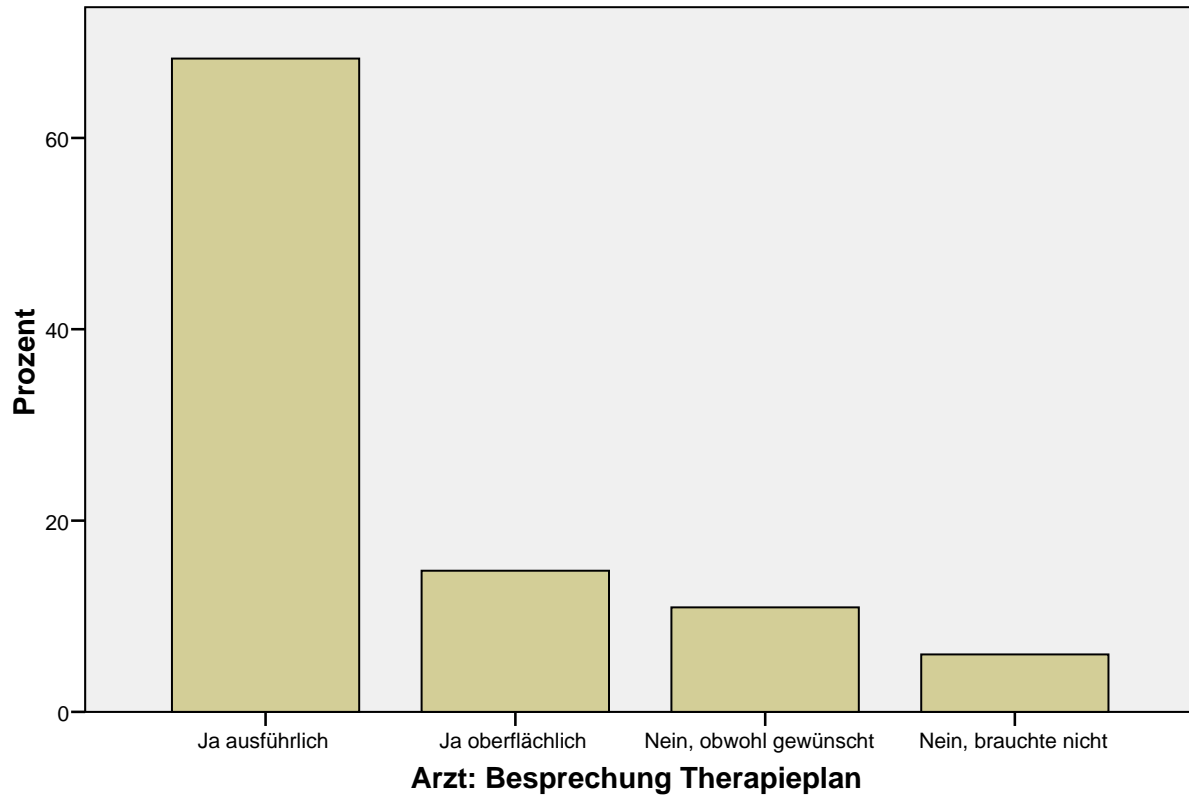
3. Ereignisorientierte Items



Grafik 1: Wann fand die Erstuntersuchung durch Ihren behandelnden Arzt statt?

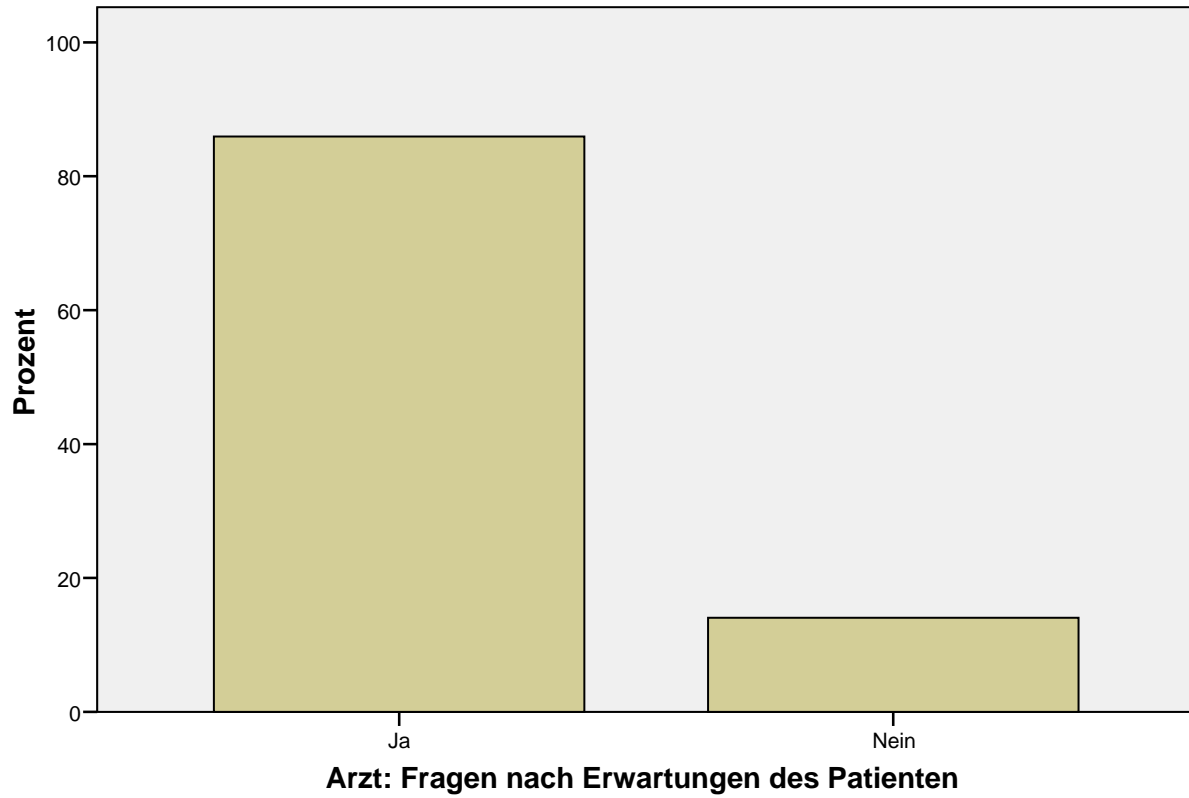
Arzt: Aufklärung über Krankheit

Grafik 2: Denken Sie nun an das erste Gespräch mit Ihrem behandelnden Arzt. Hat Ihr Arzt Sie über Ihre Krankheit aufgeklärt?

Arzt: Besprechung Therapieplan

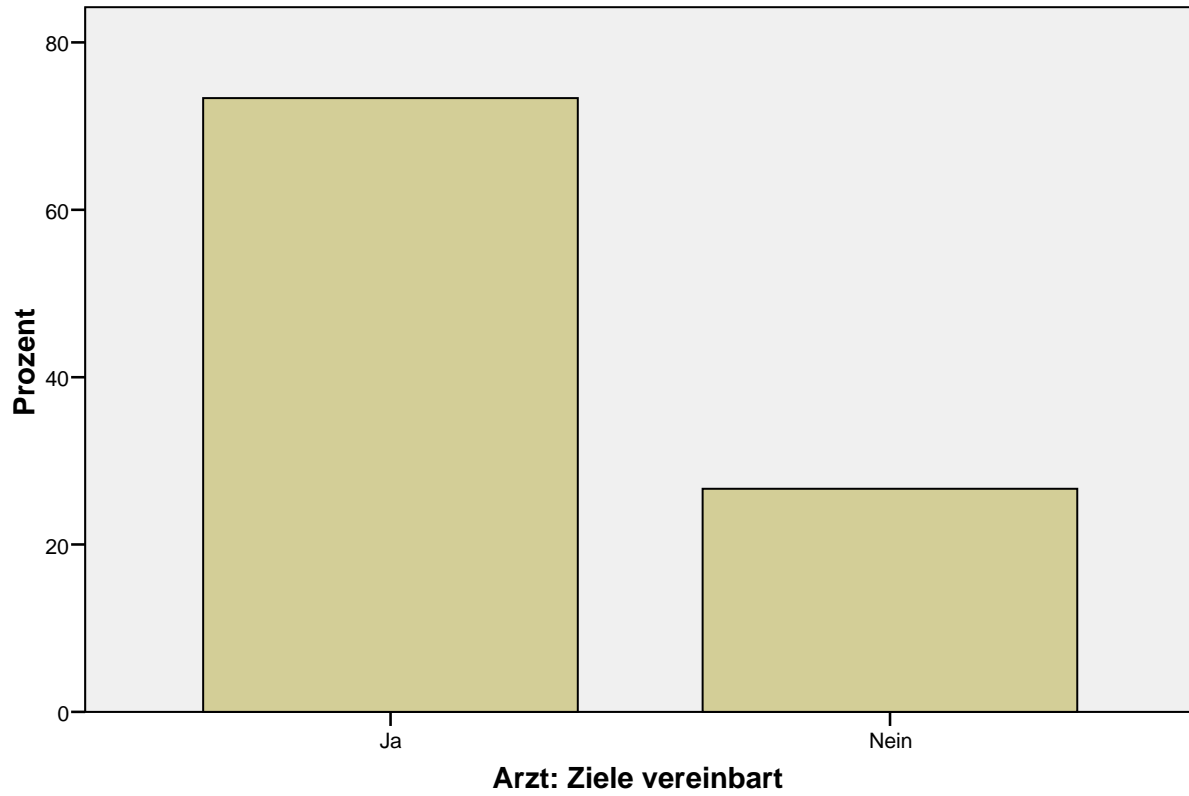
Grafik 3: Hat Ihr behandelnder Arzt zu Beginn der Behandlung Ihren Therapieplan mit Ihnen besprochen?

Arzt: Fragen nach Erwartungen des Patienten

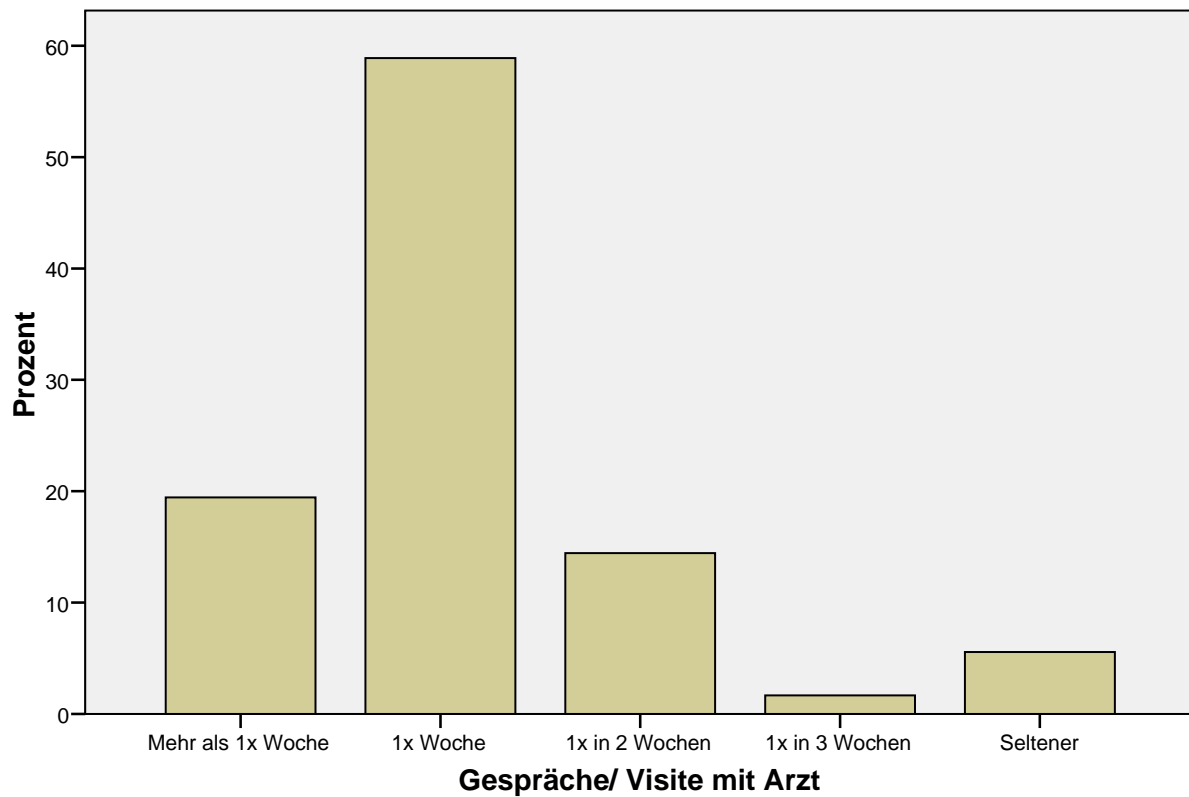


Grafik 4: Hat Ihr Arzt gefragt, welche Erwartungen Sie an die Rehabilitation hatten?

Arzt: Ziele vereinbart

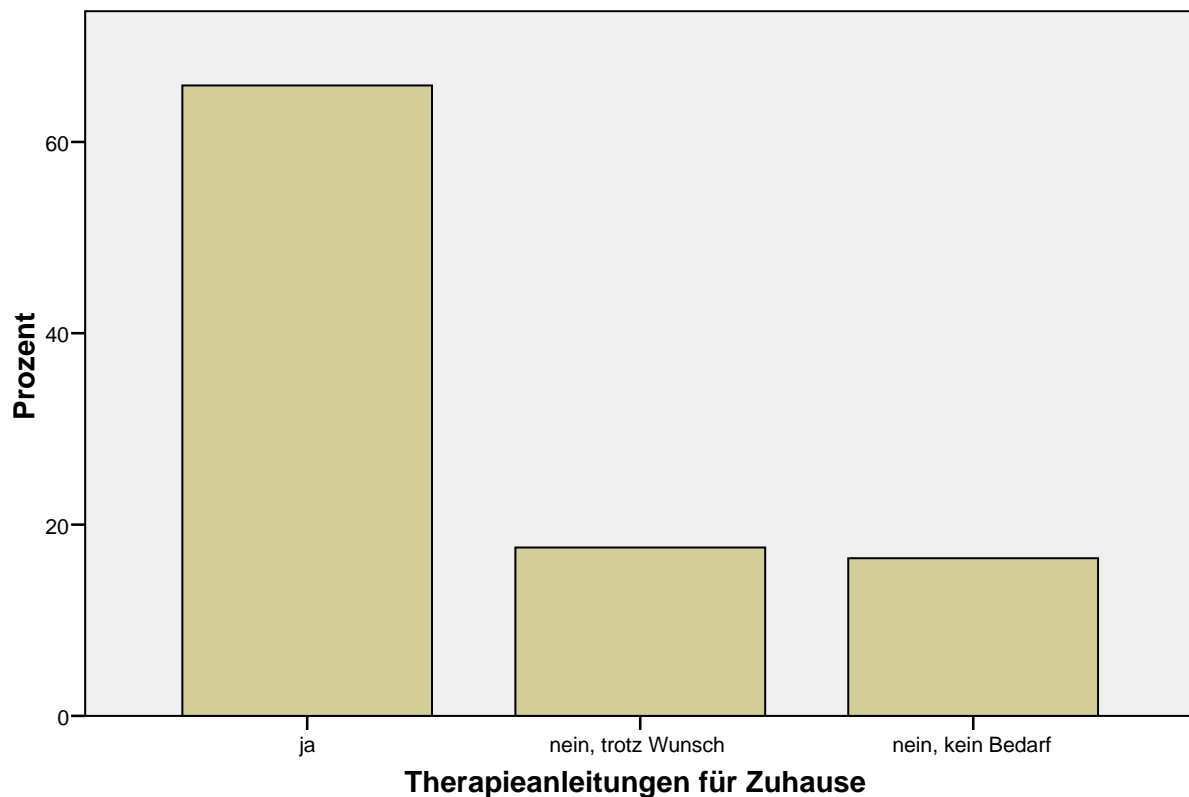


Grafik 5: Hat Ihr Arzt Ziele der Rehabilitation mit Ihnen vereinbart?

Gespräche/ Visite mit Arzt

Grafik 6: Wie häufig fanden während Ihres stationären Aufenthalts Visiten mit Ihrem behandelnden Arzt oder seinem Stellvertreter statt?

Therapieanleitungen für Zuhause



Grafik 7: Haben Sie Therapieanleitungen für Zuhause (z.B. gymnastische Übungen, Ernährungstipps, Trainingsmaßnahmen) erhalten?

Bei der Analyse der Resultate der ereignisorientierten Items fällt auf, dass über 10% der Patienten davon berichten, dass der Therapieplan zu Beginn, obwohl gewünscht, nicht mit ihnen besprochen wurde. 14% der Patienten geben an, vom Arzt nicht nach ihren Erwartungen gefragt worden zu sein. Bei über einem Viertel der Patienten seien keine Ziele für die Rehabilitation vereinbart worden. Über 20% der Patienten geben an, dass Gespräche mit dem behandelnden Arzt seltener als 1-mal pro Woche stattfanden.

4. Zusammenfassung

Die Patienten der Klinik 551 zeigen sich mit der „Ärztlichen Betreuung“ und den „Nicht-medizinischen Dienstleistungen der Klinik“ verglichen mit dem Gesamtmittelwert der Kliniken des Indikationsbereichs Muskuloskeletale Erkrankungen überdurchschnittlich zufrieden.

Die Zufriedenheit mit den Bereichen „Betreuung durch die Pflegekräfte“, „Psychologische Betreuung“, „Behandlungen“, „Schulungen: Gesundheitsprogramm“ und „Freizeitmöglichkeiten“ entspricht dem Durchschnitt der Vergleichskliniken.

Der „Summenscore Zufriedenheit“, welcher die Zufriedenheit der Patienten insgesamt wiedergibt, liegt für die Klinik 551 über dem Durchschnitt der Referenzkliniken.

Bei der Bewertung des Rehabilitationsergebnisses durch die Patienten schneidet die Klinik 551 dem Durchschnitt der Vergleichskliniken entsprechend ab.

Das absolute Niveau der Patientenurteile spricht für eine generell hohe Zufriedenheit (Mittelwert des „Summenscore Zufriedenheit“ $M = 8,9$ auf einer Skala mit dem Maximum 10) der Patienten der Klinik 551.

Betrachtet man die „Ereignisorientierten Items“, so konnten die Patienten zum Teil kritische Vorkommnisse in der Klinik beobachten. Festzustellen ist, dass über 10% der Patienten davon berichten, dass der Therapieplan zu Beginn, obwohl gewünscht, nicht mit ihnen besprochen worden ist. 14% der Patienten geben an, dass sie von ihrem Arzt nicht nach ihren Erwartungen gefragt wurden. Bei über einem Viertel der Patienten seien keine Ziele für die Rehabilitation vereinbart worden. Über 20% der Patienten geben an, dass Gespräche mit dem behandelnden Arzt seltener als 1-mal pro Woche stattfanden. Die Ergebnisse bezüglich der ereignisorientierten Items geben somit Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten in der Klinik 551.

Anhang 1: Detailübersicht der Beantwortung einzelner Items

Die genauen Formulierungen und Antwortkategorien der Fragen sind dem eingesetzten Patientenfragebogen im Anhang 3 zu entnehmen. Die Items zur Unterbringung in Punkt 1 des Fragebogens finden sich in der Tabelle „Einzelitems 8. Klinik“.

Einzelitems 2. Freizeitmöglichkeiten

	sehr schlecht		schlecht		weder noch		gut		sehr gut		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Freizeitmöglichkeiten innerhalb			6	3,3%	31	16,9%	113	61,7%	33	18,0%	183	100,0%
Freizeitmöglichkeiten außerhalb	1	,6%	3	1,7%	34	19,2%	107	60,5%	32	18,1%	177	100,0%

Einzelitems 3. Betreuung durch Pflege

	trifft überhaupt nicht zu		trifft eher nicht zu		trifft teils zu, teils nicht		trifft eher zu		trifft voll und ganz zu		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
zu wenig pflegerische Betreuung	147	78,6%	21	11,2%	8	4,3%	4	2,1%	7	3,7%	187	100,0%
fachlich gut betreut und beraten	3	1,6%	2	1,1%	2	1,1%	25	13,4%	155	82,9%	187	100,0%
zu häufiger Wechsel Pflegekräfte	77	41,4%	56	30,1%	28	15,1%	20	10,8%	5	2,7%	186	100,0%
Pflegekräfte: einfühlsam und verständnisvoll	5	2,7%	1	,5%	3	1,6%	23	12,4%	154	82,8%	186	100,0%
Pflegekräfte: zu wenig Zeit	137	74,1%	30	16,2%	2	1,1%	9	4,9%	7	3,8%	185	100,0%

Einzelitem 4. Ärztliche Betreuung

	trifft überhaupt nicht zu		trifft eher nicht zu		trifft teils zu, teils nicht		trifft eher zu		trifft voll und ganz zu		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
zu wenig ärztliche Betreuung	137	74,1%	32	17,3%	10	5,4%	5	2,7%	1	,5%	185	100,0%
Arzt: einfühlsam und verständnisvoll	3	1,6%	3	1,6%	4	2,1%	20	10,7%	157	84,0%	187	100,0%
Arzt: alles verständlich erklärt	6	3,2%	4	2,1%	11	5,9%	28	15,0%	138	73,8%	187	100,0%
Arzt: richtige Behandlungen und Therapien	3	1,6%	2	1,1%	2	1,1%	28	15,0%	152	81,3%	187	100,0%
Arzt: zu wenig Zeit	140	75,3%	31	16,7%	6	3,2%	2	1,1%	7	3,8%	186	100,0%

Einzelitem 5. Psychologische Betreuung

	trifft überhaupt nicht zu		trifft eher nicht zu		trifft teils zu, teils nicht		trifft eher zu		trifft voll und ganz zu		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
zu wenig psychologische Betreuung	29	67,4%	6	14,0%	2	4,7%	1	2,3%	5	11,6%	43	100,0%
Psychologe: einfühlsam und verständnisvoll	2	4,4%	2	4,4%			8	17,8%	33	73,3%	45	100,0%
richtige psychologische Betreuung erhalten	1	2,2%	2	4,3%	3	6,5%	9	19,6%	31	67,4%	46	100,0%

Einzelitems 6. Schulungen, Vorträge

	Nein		Ja		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%
Gesundheitsprogramm teilgenommen	21	11,8%	157	88,2%	178	100,0%
Lehrküche teilgenommen	118	71,5%	47	28,5%	165	100,0%
Sozial- und Berufsberatung teilgenommen	120	72,3%	46	27,7%	166	100,0%
Schulungen (allgemein) teilgenommen	76	43,9%	97	56,1%	173	100,0%

Einzelitems 6. Schulungen Urteil

	weder noch		gut		sehr gut		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Gesundheitsprogramm Urteil	3	2,0%	42	27,8%	106	70,2%	151	100,0%
Lehrküche Urteil	2	4,7%	9	20,9%	32	74,4%	43	100,0%
Sozial- und Berufsberatung Urteil	1	2,6%	7	17,9%	31	79,5%	39	100,0%
Schulungen (allgemein) Urteil	4	4,3%	24	25,5%	66	70,2%	94	100,0%

Einzelitems 7. Behandlungen teilgenommen?

	Nein		Ja		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%
Krankengymnastik einzeln teilgenommen	6	3,3%	177	96,7%	183	100,0%
Krankengymnastik in der Gruppe teilgenommen	45	24,9%	136	75,1%	181	100,0%
Sport- und Bewegungstherapie teilgenommen	54	29,8%	127	70,2%	181	100,0%
Physikalische Anwendungen teilgenommen	77	41,6%	108	58,4%	185	100,0%
Massagen teilgenommen	58	32,4%	121	67,6%	179	100,0%
Entspannungstherapien teilgenommen	103	58,2%	74	41,8%	177	100,0%
Arbeitstherapie/ Belastungserprobung teilgenommen	152	88,4%	20	11,6%	172	100,0%
Beschäftigungs-, Gestaltungs-, Ergotherapie teilgenommen	118	67,0%	58	33,0%	176	100,0%
Ärztliche Behandlungen teilgenommen	139	78,1%	39	21,9%	178	100,0%

Einzelitems 7. Behandlungen Urteil

	sehr schlecht		schlecht		weder noch		gut		sehr gut		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Krankengymnastik einzeln Urteil	1	,6%					25	14,2%	150	85,2%	176	100,0%
Krankengymnastik in der Gruppe Urteil					3	2,2%	32	23,9%	99	73,9%	134	100,0%
Sport- und Bewegungstherapie Urteil					4	3,3%	24	19,8%	93	76,9%	121	100,0%
Physikalische Anwendungen Urteil	1	1,0%			1	1,0%	22	21,4%	79	76,7%	103	100,0%
Massagen Urteil					1	,8%	18	15,0%	101	84,2%	120	100,0%
Entspannungstherapien Urteil					2	2,8%	18	25,4%	51	71,8%	71	100,0%
Arbeitstherapie/ Belastungserprobung Urteil							6	31,6%	13	68,4%	19	100,0%
Beschäftigungs-, Gestaltungs-, Ergotherapie Urteil					5	9,3%	12	22,2%	37	68,5%	54	100,0%
Ärztliche Behandlungen Urteil			1	2,7%	3	8,1%	6	16,2%	27	73,0%	37	100,0%

Einzelitems 8. Klinik (Teil 1)

	sehr schlecht		weder noch		gut		sehr gut		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Größe/ Ausstattung des Zimmers	1	,5%	2	1,1%	83	44,1%	102	54,3%	188	100,0%
Beurteilung der Unterbringung (alles in allem)			4	2,1%	79	42,0%	105	55,9%	188	100,0%
Leistung der Klinikverwaltung	1	,5%	4	2,1%	72	38,3%	111	59,0%	188	100,0%
Essen/ Ernährung in der Klinik			6	3,2%	53	28,2%	129	68,6%	188	100,0%
Organisation der Abläufe			11	5,9%	91	48,7%	85	45,5%	187	100,0%

Einzelitems 8. Klinik (Teil 2)

	trifft überhaupt nicht zu		trifft eher nicht zu		trifft teils zu, teils nicht		trifft eher zu		trifft voll und ganz zu		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Klinik: freundliches Klima					4	2,1%	18	9,6%	166	88,3%	188	100,0%
Therapeuten und Ärzte: Hand in Hand					5	2,7%	29	15,6%	152	81,7%	186	100,0%
Rücksicht auf Intimsphäre			1	,5%	3	1,6%	35	19,2%	143	78,6%	182	100,0%
Gutes Verhältnis zu Therapeuten/ Pflegekräften	1	,5%			3	1,6%	19	10,1%	165	87,8%	188	100,0%
Gutes Verhältnis zu behandelndem Arzt	1	,5%			3	1,6%	27	14,5%	155	83,3%	186	100,0%
Klinik weiterempfehlen	1	,5%	1	,5%	7	3,8%	31	16,8%	145	78,4%	185	100,0%
Aufenthalt so vorgestellt	1	,5%	4	2,2%	17	9,3%	43	23,6%	117	64,3%	182	100,0%
richtige Klinik für meine Beschwerden	1	,5%	2	1,1%	4	2,1%	39	20,9%	141	75,4%	187	100,0%
Behandlung von MA: respektvoll und ganz persönlich	1	,5%			5	2,7%	24	12,8%	157	84,0%	187	100,0%

Anhang 2: Ereignisorientierte Items

Wie häufig kam es vor, dass...

Ereignisse während der Rehabilitation

	Ja, immer		Ja, meistens		Ja, manchmal		Nein		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Überschneidung Behandlungstermine	5	2,7%	2	1,1%	30	16,0%	151	80,3%	188	100,0%
knapper Therapieplan, Hetze	6	3,2%	1	,5%	41	21,8%	140	74,5%	188	100,0%
Therapiebeginn nicht wie angekündigt	11	5,9%			6	3,2%	169	90,9%	186	100,0%
Widersprüche Arzt - Schwester - Therapeut	4	2,1%			5	2,7%	178	95,2%	187	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	Ja		Nein		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%
Arzt: Fragen nach Erwartungen des Patienten	159	85,9%	26	14,1%	185	100,0%
Arzt: Ziele vereinbart	132	73,3%	48	26,7%	180	100,0%
Abschlussuntersuchung	102	55,1%	83	44,9%	185	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	Am Tag meiner Ankunft		Einen Tag danach		Zwei Tage danach		Später		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Zeitpunkt Erstuntersuchung	146	77,7%	32	17,0%	8	4,3%	2	1,1%	188	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	Ja, sehr ausführlich		Ja, aber nicht sehr ausführlich		Nein, obwohl gewünscht		Nein, wollte nicht		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Haus von MA der Klinik gezeigt	152	82,2%	16	8,6%	2	1,1%	15	8,1%	185	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	Ja, alle		Ja, einige		Nein, obwohl gewünscht		Nein, brauchte nicht		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Arzt: Erklärung Therapien	137	74,1%	31	16,8%	9	4,9%	8	4,3%	185	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	Ja ausführlich		Ja oberflächlich		Nein, obwohl gewünscht		Nein, brauchte nicht		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Arzt: Aufklärung über Krankheit	158	84,9%	14	7,5%	3	1,6%	11	5,9%	186	100,0%
Arzt: Besprechung Therapieplan	125	68,3%	27	14,8%	20	10,9%	11	6,0%	183	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	Mehr als 1x Woche		1x Woche		1x in 2 Wochen		1x in 3 Wochen		Seltener		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gespräche/ Visite mit Arzt	35	19,4%	106	58,9%	26	14,4%	3	1,7%	10	5,6%	180	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	Ja immer		Ja meistens		Ja manchmal		Nein		nicht getraut		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gespräch mit Arzt: Zeit für Fragen	151	81,2%	25	13,4%	7	3,8%	2	1,1%	1	,5%	186	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	ja, immer		ja, meistens		ja, manchmal		nein		Arzt nichts erklärt		brauchte keine Erklärung		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gespräch mit Arzt: alles verstanden	130	70,3%	45	24,3%	6	3,2%	2	1,1%	1	,5%	1	,5%	185	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	ja, immer zurechtgefunden		nein, manchmal verlaufen		Klinik hatte kein Leitsystem		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Zurechtfinden in Klinik	181	96,3%	6	3,2%	1	,5%	188	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	heute		in einem Tag		in zwei Tagen		in drei Tagen		später		weiß nicht		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Entlassung	7	3,8%	12	6,5%	31	16,8%	61	33,2%	65	35,3%	8	4,3%	184	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	heute		vor einem Tag		vor zwei Tagen		vor drei Tagen		früher		weiß nicht		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Abschlussuntersuchung, wann	51	45,9%	20	18,0%	15	13,5%	10	9,0%	5	4,5%	10	9,0%	111	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	ja, vollkommen		ja, einigermaßen		nein		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Wissen, was tun dürfen	128	68,8%	42	22,6%	16	8,6%	186	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	ja		nein, trotz Wunsch		nein, kein Bedarf		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Therapieanleitungen für Zuhause	116	65,9%	31	17,6%	29	16,5%	176	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	ja		nein, trotz Wunsch		nein, kein Bedarf an Information		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Info über weitere Behandlungsmöglichkeiten	123	69,9%	28	15,9%	25	14,2%	176	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	ja, immer		ja, meistens		ja, manchmal		hatte keine Fragen		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Pflegepersonal: Zeit für Fragen	141	77,0%	32	17,5%	2	1,1%	8	4,4%	183	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	Tag der Ankunft		ein Tag nach Ankunft		zwei Tage nach Ankunft		später		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Beginn Therapie	22	11,8%	142	75,9%	17	9,1%	6	3,2%	187	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	immer andere Therapeuten		meistens andere Therapeuten		manchmal andere Therapeuten		immer gleiche Therapeuten		keine Einzeltherapie		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Wechsel der Therapeuten	11	5,9%	5	2,7%	74	39,8%	95	51,1%	1	,5%	186	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	einmal		zweimal		mehrmals		niemals		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ersatzlos ausgefallene Behandlungstermine	14	7,5%	2	1,1%	1	,5%	170	90,9%	187	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	ja, immer		ja, meistens		ja, manchmal		nein		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
verständliche Erklärung der Behandlung	156	83,0%	28	14,9%	3	1,6%	1	,5%	188	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	weniger als 5 Minuten		5- unter 10 Minuten		15- unter 30 Minuten		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Warten auf Behandlungsbeginn	35	94,6%	1	2,7%	1	2,7%	37	100,0%

Ereignisse während der Rehabilitation

	ja		nein, obwohl gewünscht		wollte/brauchte es nicht		weiß nicht		keine Angehörigen vorhanden		Gesamt	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Angehörige: Gespräch mit Arzt	41	22,8%	9	5,0%	106	58,9%	19	10,6%	5	2,8%	180	100,0%

Anhang 3: Der eingesetzte Patientenzufriedenheits- Fragebogen