

## EXECUTIVE SUMMARY

### Orthopädisches Spital Speising

Kurz-Zusammenfassung der wichtigsten Kernergebnisse

#### Die Zufriedenheit der stationären Patienten – Orthopädisches Spital Speising insgesamt

- Die Rücklaufquote der stationären Patientenbefragung des Orthopädischen Spital Speising ist im Vergleich zum Jahr 2011 wieder gestiegen: Von 3.065 Patienten haben 849 teilgenommen – dies entspricht einer Rücklaufquote von 28 Prozent.
- Ein kurzer Blick auf die Beteiligungsquote nach Stationen: Besonders hoch ist diese auf D2, von der Station A2 wurde hingegen nur ein Zehntel der verteilten Bögen retourniert. (Chart 1)

#### Der Index

- Das Gesamturteil durch die PatientInnen ist erfreulich, mit einem Wert von 90,17 kann das Ergebnis aus 2011 sogar noch gesteigert werden. Die Stärken liegen dabei nach wie vor in der zwischenmenschlichen Begegnung und vor allem der fachlichen Kompetenz. Als verbessert wahrgenommen werden außerdem die Umfeldparameter. Das größte Potential für Optimierungen sehen die PatientInnen im Bereich der Organisationsqualität. (Chart 10)
- Überdurchschnittlich schneiden die Einheiten C2 und D2 ab; Ausreißer ist die A2, die an die eigenen Werte voriger Messungen nicht mehr herankommt. (Chart 11 – 12)

#### Das Gesamturteil

- Im Gesamturteil lässt sich wenig Bewegung feststellen – für das Orthopädische Spital Speising gibt es aktuell die gute Note 1,36. Sehr gut schneiden im internen Vergleich die Stationen D2, C2 und B2 ab. (Chart 14 – 15)

#### Die Aufnahme

- Die Gesamtbeurteilung der Aufnahmesituation wird ähnlich erlebt wie zuletzt, aktuell wird ein Gesamturteil von 1,40 vergeben. (Chart 19)
- Bei der Aufnahme werden sowohl Freundlichkeit, Eingehen auf Fragen, Schutz der Privatsphäre als auch Organisation und Wartezeit besser beurteilt als zuletzt, teilweise sogar deutlich besser. Kritischer ist man hingegen durchwegs bei der Aufnahme auf der Station. (Chart 17 – 18)

#### Die zwischenmenschliche Begegnung

- Ein hohes, sogar noch leicht gestiegenes Niveau kann das Orthopädische Spital Speising bezüglich der zwischenmenschlichen Begegnung vorweisen. Besonders herausragend beurteilt werden wiederum die Stationen C2 und D2, aber auch B2. Schlusslicht ist mit einer Note von 1,64 die Station A2. (Chart 26 – 27)
- Krankenhausweit gilt: Sowohl bei den Ärzten als auch bei den Pflegepersonen wird ein positives Urteil über die wertschätzende Freundlichkeit, das Eingehen auf Fragestellungen und den Schutz der Privatsphäre abgegeben; im Trendvergleich lässt sich sogar vereinzelt eine leichte Steigerung der Stimmungslage erkennen. (Chart 21 – 22)

## EXECUTIVE SUMMARY

### Orthopädisches Spital Speising

Kurz-Zusammenfassung der wichtigsten Kernergebnisse

- Mit der Zuwendung durch andere Berufsgruppen haben die Patientinnen und Patienten weniger oft Erfahrung gemacht, dementsprechend gering sind auch die Fallzahlen. Diejenigen, die diese Dienste in Anspruch genommen haben, geben jedoch durchaus ein positives Feedback. (Chart 23)

#### Religiöse Bedürfnisse & Krankenhauseelsorge

- Viele Stimmhaltungen prägen auch das Bild rund um die Erfüllung der religiösen Bedürfnisse sowie die Zufriedenheit mit der Krankenhaus-Seelsorge – drei Viertel der PatientInnen geben hier kein Urteil ab. Die vergleichsweise kleine Gruppe der Urteilenden zeigt sich in beiden Themenfeldern zufrieden. (Chart 24 – 25)

#### Die fachliche Betreuung

- Bei der Beurteilung der fachlichen Betreuung können die Vorjahreswerte gehalten bzw. übertroffen werden; allen Berufsgruppen werden gute fachliche Kompetenzen attestiert. Und: Auch das Eingehen auf Schmerzäußerungen funktioniert weiterhin gut. (Chart 28 – 29)
- Der Blick auf Stationsebene zeigt etwas verhaltenere Begeisterung auf den Stationen B1 und A2, besonders zufrieden sind die PatientInnen auf den Stationen B2, C2 und D2. (Chart 30 – 31)

#### Aufklärung

- Positiv entwickelt sich die Aufklärung und Gesprächsführung durch die Ärzte, hier konnten Verbesserungen angestellt werden. (Chart 32 – 33)
- Keine Veränderung zeigt sich bei der Aufklärung durch die Pflegepersonen – diese erreichen die guten Werte aus dem Vorjahr. (Chart 34)
- Insgesamt liegt das Urteil damit auf höherem Niveau als im Jahr 2011 – für ein Erreichen der eigenen Höchstwerte reicht es noch nicht ganz. (Chart 37)

#### Ansprechpartner und Behandlungsteams

- Die Beurteilung der Zusammenarbeit im Behandlungsteam ist stabil und auf einem ansprechenden Niveau – weiterhin gilt aber, dass noch Steigerungspotential besteht. (Chart 40)
- Unsicherheit wird bezüglich der Ansprechpersonen deutlich – besonders auf den Stationen B1 und A2. (Chart 39)

#### Erreichbarkeit

- Bei der Visite fordert man – wie zuletzt – vor allem mehr Information über den Zeitpunkt der Visite und das Einhalten der angekündigten Zeit. Etwas mehr Gesprächszeit bei der Visite wird ebenfalls gewünscht. (Chart 42)
- Auch wünscht man sich bessere Erreichbarkeit der Ärzte außerhalb der Visitenzeiten – im Vergleich zum Jahr 2011 hat sich kaum etwas verändert, in diesem Bereich besteht weiterhin

## EXECUTIVE SUMMARY

### Orthopädisches Spital Speising

Kurz-Zusammenfassung der wichtigsten Kernergebnisse

Verbesserungspotential. Das Pflegepersonal ist, was die Erreichbarkeit betrifft, spürbarer. (Chart 43 – 44)

#### Die Wartezeiten

- Bei der Beurteilung der Wartezeiten liegt das Orthopädische Spital Speising in etwa auf dem Niveau der Jahre 2010/2011. Eine weitere Entspannung der Wartezeitsituation konnte nicht erreicht werden, hier gilt es weiter aktiv zu bleiben – als Zielsetzung ist ein Wert von etwa 1,50 anzustreben. Deutliche Unterschiede offenbaren sich beim Blick in die Untergruppen. (Chart 45 – 46)
- Grundsätzlich gilt – mehr Information über die Gründe sowie über die voraussichtliche Dauer wären wünschenswert, hier ist man nach wie vor kritisch. (Chart 47)

#### Das Essen

- Kaum Veränderungen lassen sich in der Küche feststellen, als leicht verbessert werden die Auswahlmöglichkeiten wahrgenommen. Viel Luft nach oben sehen die PatientInnen vor allem beim Geschmack, und auch der optische Eindruck wird bemängelt. (Chart 49)

#### Die Räumlichkeiten

- Ein Aufwärtstrend lässt sich auch weiterhin rund um die Räumlichkeiten feststellen – mit einer Note von 1,26 legt das Orthopädische Spital Speising inzwischen die Latte für die anderen Häuser der Vinzenz Gruppe. (Chart 54)
- Die positive Stimmung findet man sowohl bei der Ausstattung als auch bei der Sauberkeit und der Beschilderung! (Chart 52 – 53)

#### Die Entlassung

- Die Entlassungssituation hat sich in den vergangenen Jahren verbessert – heuer ist kein weiterer Anstieg mehr zu spüren. (Chart 58)
- Der Blick auf die Stationen verdeutlicht auch hier Unterschiede – besonders kritisch ist die Stimmungslage auf der Station A2, die Station C2 wird sehr positiv bewertet. (Chart 59)
- Gut, aber mit Verbesserungspotential, fällt das Urteil über die Vorbereitung auf die Entlassung aus. (Chart 56)

#### Menschlichkeit & Empfehlverhalten

- Zusammenfassend gilt, dass die PatientInnen weiterhin ein sehr positives Bild vom Orthopädischen Spital Speising haben – so steht in diesem Haus der Mensch im Mittelpunkt (vor allem die Stationen C2, B2 und D2 werden hier neuerlich gelobt!) und kann man es bedenkenlos weiterempfehlen. (Chart 60 – 61)