

**Ergebnisse der
Befragung der stationären Patienten
mit Hüft- und Knie-TEP
und –Wechsel-Operationen**

**am
12.09.2016 – 06.11.2016**

**in der
LVR-Klinik für Orthopädie Viersen**

Inhalt

1. Einleitung
2. Gesamtauswertung der Fragebogenergebnisse
3. Freitextauswertung
4. Jahresvergleich 2014 – 2015 – 2016
5. Stationsvergleich

1. Einleitung

In der Zeit vom 12.09.2016 – 06.11.2016 (8 Wochen) wurden insgesamt 182 Patienten mit Hüft- oder Knie-TEP oder –Wechseloperationen stationär behandelt. 179 Patientinnen und Patienten haben den Fragebogen erhalten, 3 haben ihn nicht erhalten.

Von den 179 ausgegebenen Fragebögen kamen 167 ausgefüllte Bögen zurück.
Die Rücklaufquote¹ liegt insgesamt bei **93,3%**.

Die Verteilung über die einzelnen Stationen ist folgendermaßen:

Station	behandelte TEP-Patienten	ausgegebene Bögen	nicht-ausgegebene Bögen	ausgefüllte/zurück-gegebene Bögen	Rücklauf-quote ¹
4/5	54	54	0	51	94,4 %
6	52	51	1 (unbek. Grund)	50	98,0 %
7	34	33	1 (Sprachprobleme)	30	90,9 %
8	42	41	1 (Verlegung)	36	87,8 %
Gesamt	182	179	3	167	93,3 %

Es gab 22 Fragen rund um den stationären Aufenthalt, die mit der Note 1 = „stimme un- eingeschränkt zu“ bis 5 = „stimme überhaupt nicht zu“ beantwortet werden konnten. Desweiteren gab es drei Fragen zum Alter, Geschlecht und der Muttersprache.

Das Alter der Patientinnen und Patienten verteilt sich folgendermaßen:

- 0,6% waren zwischen 34 und 44 Jahre alt
- 10,3% waren zwischen 45 und 54 Jahre alt
- 29,1% waren zwischen 55 und 64 Jahre alt
- 60% waren 65 Jahre oder älter.

37,3% waren davon männliche und 62,7% weibliche Patienten.

96,9% der Patienten und Patienten gaben als Muttersprache „Deutsch“ an, 2,5% Niederländisch und 0,6% Russisch.

Die Ergebnisse der Befragung rund um den stationären Aufenthalt liegen bei allen Fragen zwischen 1,1 und 1,7. Das heißt, dass die Zufriedenheit mit vielen Bereichen der Behandlung und der Klinik sehr hoch ist.

Zum Beispiel die Frage nach der Zufriedenheit mit der Schmerztherapie wurde im Mittel mit 1,2 bewertet, 81,2% davon bewerteten sie sogar mit einer glatten eins.

Eine Bewertung im Mittel von 1,1 gab es für die Fragen nach den Informationen, der Zusammenarbeit des Personals, der rechtzeitigen Einleitung der Fortsetzung der Behandlung nach der Entlassung, dem freundlichen Umgang miteinander, der Achtung der persönlichen Rechte, der Respektierung der Privat- und Intimsphäre, der Behandlung und der erneuten Wahl des Krankenhauses, also bei acht der 22 Fragen.

Etwas kritischer wurde die Qualität der Mahlzeiten gesehen. Diese wurde im Mittel aber auch noch mit 1,7 bewertet.

Im Anschluss folgen nun die Auswertungen aller Fragen.

1: Rücklaufquote = Rücklauf / Anzahl ausgegebener Bogen

Patientenbefragung Orthopädie 2016



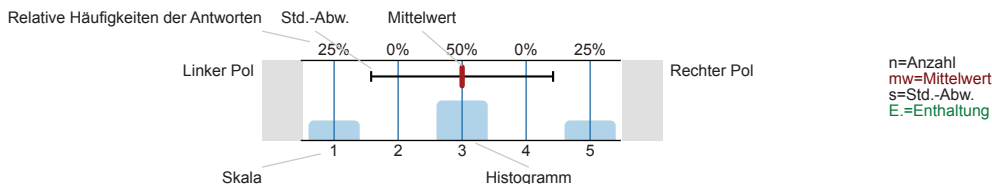
PAB-2016-884
Erfasste Fragebögen = 167

Globalwerte

Auswertungsteil der geschlossenen Fragen

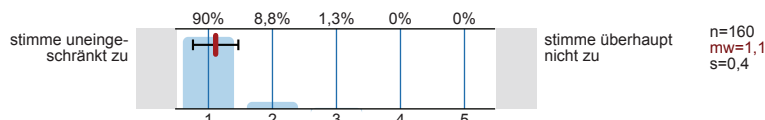
Legende

Frage**text**

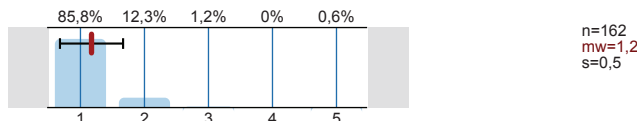


Auto-Gruppe

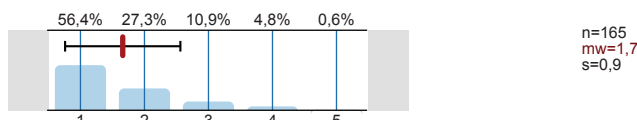
Ich habe bei der Aufnahme die für mich notwendigen Informationen erhalten.



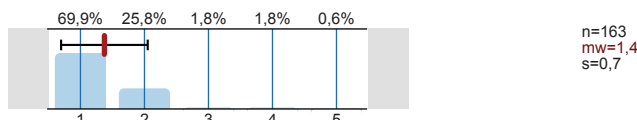
Das Personal hat in der Aufnahmesituation Mitgefühl und Verständnis gezeigt.



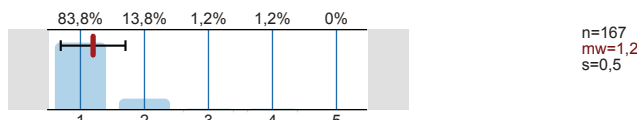
Die Qualität der Mahlzeiten war gut.



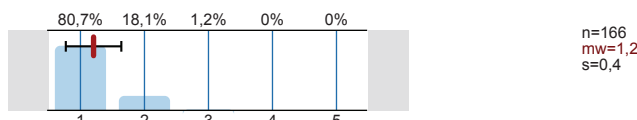
Die Räumlichkeiten (z. B. Ausstattung, Zimmergröße, Flure) haben zu meinem Wohlbefinden beigetragen.



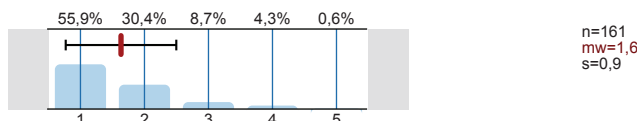
Ich habe genug Informationen bekommen, um meine Krankheit zu verstehen.



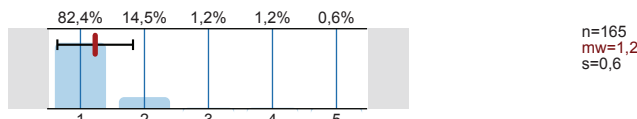
Sauberkeit und Hygiene auf der Station waren gut.



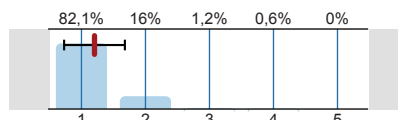
Ich habe genug Informationen über Wirkungen und Nebenwirkungen der Medikamente bekommen.
Falls keine Medikamente erhalten, bitte hier ankreuzen:



Ich habe genug Informationen zu meiner Operation bekommen.
Falls keine Operation durchgeführt, bitte hier ankreuzen:

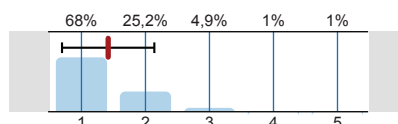


Meine Ziele und Wünsche zum Verlauf der Behandlung wurden berücksichtigt.



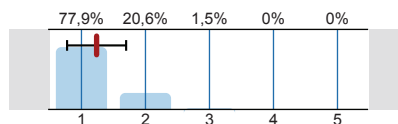
n=162
mw=1,2
s=0,5

Meine Anregungen wurden ernst genommen.
Falls keine Anregung, bitte hier ankreuzen:



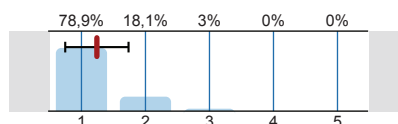
n=103
mw=1,4
s=0,7

Meine Beschwerden wurden ernst genommen.
Falls keine Beschwerden, bitte hier ankreuzen:



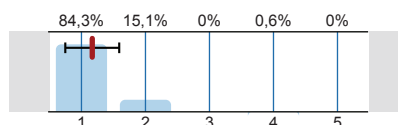
n=131
mw=1,2
s=0,5

Das ärztliche und/oder therapeutische Personal war für mich im erforderlichen Umfang zu sprechen.



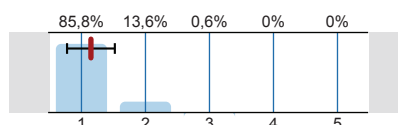
n=166
mw=1,2
s=0,5

Das mich behandelnde Personal machte einen kompetenten und fachkundigen Eindruck.



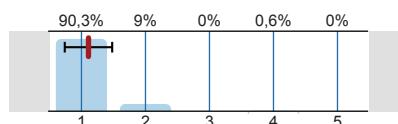
n=166
mw=1,2
s=0,4

Die Zusammenarbeit des Personals im Behandlungsteam war gut.



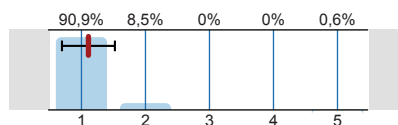
n=162
mw=1,1
s=0,4

Die Fortsetzung meiner Behandlung nach der Entlassung wurde rechtzeitig eingeleitet.
Falls Anschlussbehandlung nicht erforderlich, bitte hier ankreuzen:



n=155
mw=1,1
s=0,4

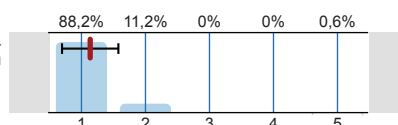
Auf der Station gab es einen freundlichen und angenehmen Umgang miteinander.



n=165
mw=1,1
s=0,4

Das Personal hat meine persönlichen Rechte geachtet.

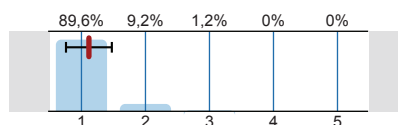
stimme uneingeschränkt zu



stimme überhaupt nicht zu

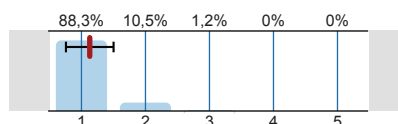
n=161
mw=1,1
s=0,4

Das Personal hat meine Privat- und Intimsphäre respektiert.



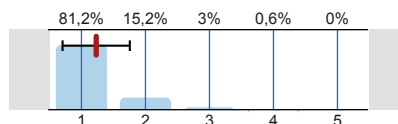
n=163
mw=1,1
s=0,4

Die Behandlung meiner körperlichen Erkrankungen ist kompetent und fachkundig durchgeführt worden.



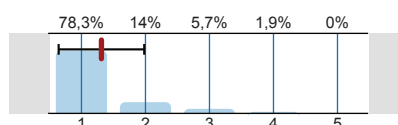
n=162
mw=1,1
s=0,4

Ich bin mit der durchgeführten Schmerztherapie zufrieden



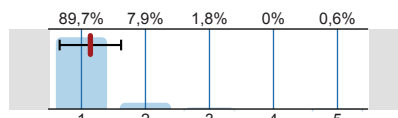
n=165
mw=1,2
s=0,5

Mir geht es nach der Behandlung in der Klinik besser.



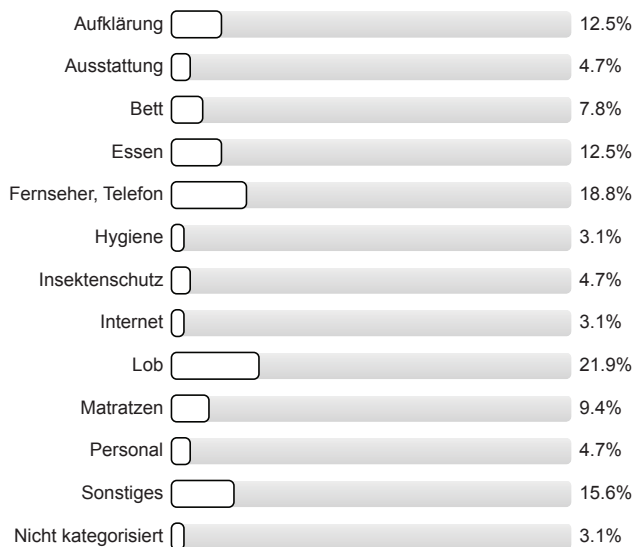
n=157
mw=1,3
s=0,7

Auch wenn ich die Wahl eines anderen Krankenhauses hätte, würde ich diese Klinik wieder in Anspruch nehmen.



n=165
mw=1,1
s=0,5

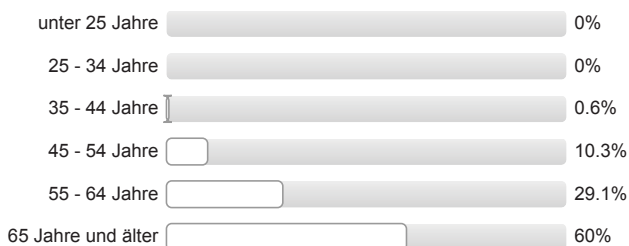
Was sollten wir Ihrer Meinung nach im Krankenhaus verbessern?



n=64

Machen Sie hier bitte noch einige anonyme Angaben zu Ihrer Person:

Ihr Alter



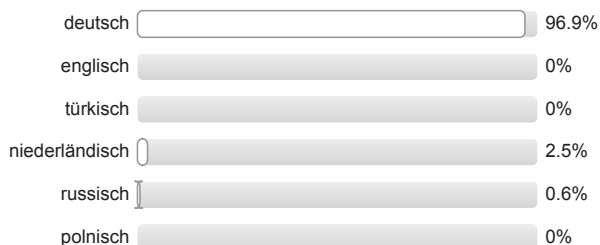
n=165

Ihr Geschlecht



n=158

Ihre Muttersprache



n=159

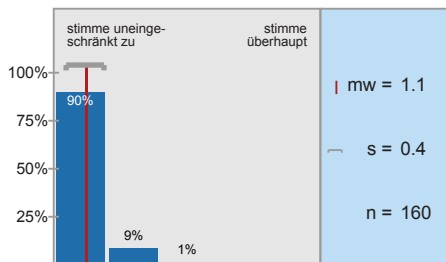
Station



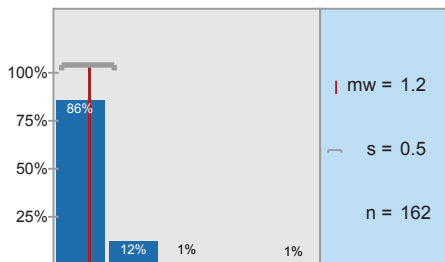
n=165

Histogramme zu den Skalafragen

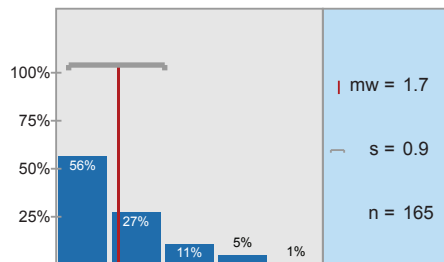
Ich habe bei der Aufnahme die für mich notwendigen Informationen erhalten.



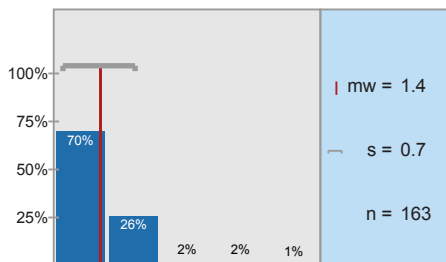
Das Personal hat in der Aufnahmesituation Mitgefühl und Verständnis gezeigt.



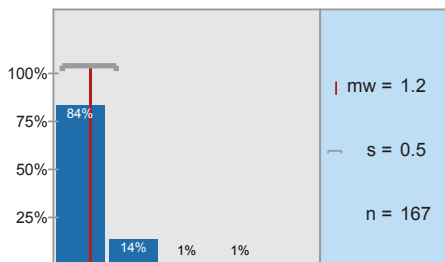
Die Qualität der Mahlzeiten war gut.



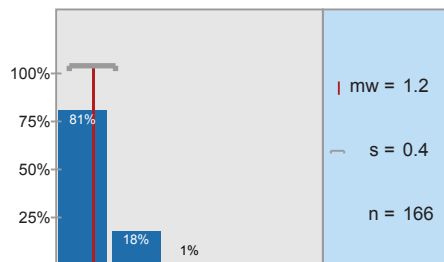
Die Räumlichkeiten (z. B. Ausstattung, Zimmergröße, Flure) haben zu meinem Wohlbefinden beigetragen.



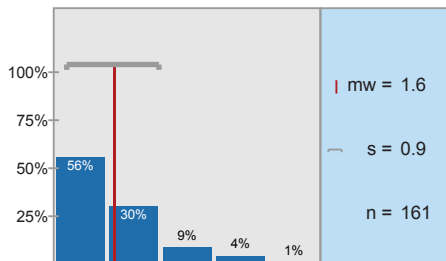
Ich habe genug Informationen bekommen, um meine Krankheit zu verstehen.



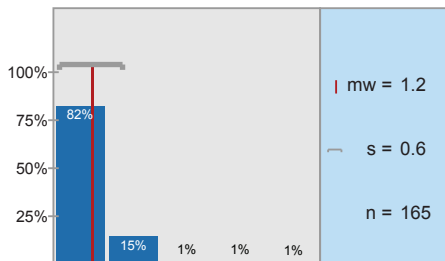
Sauberkeit und Hygiene auf der Station waren gut.



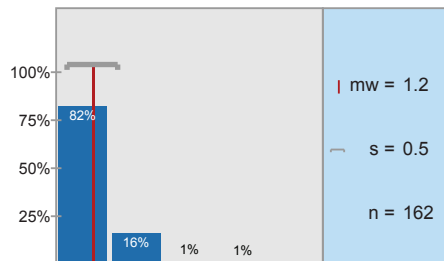
Ich habe genug Informationen über Wirkungen und Nebenwirkungen der Medikamente bekommen.



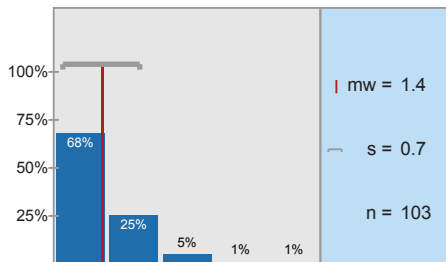
Ich habe genug Informationen zu meiner Operation bekommen.



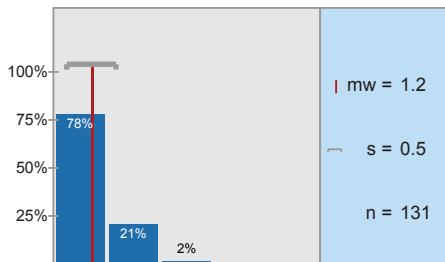
Meine Ziele und Wünsche zum Verlauf der Behandlung wurden berücksichtigt.



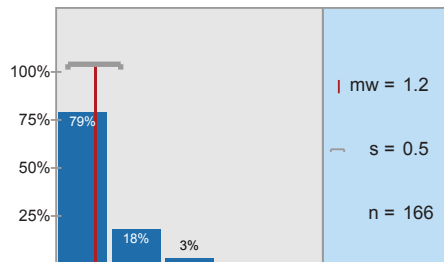
Meine Anregungen wurden ernst genommen. Falls keine Anregung,



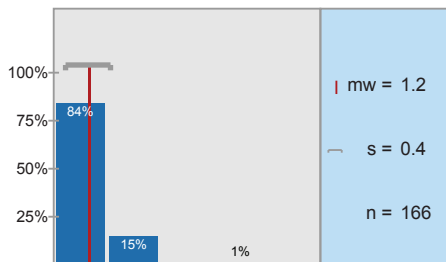
Meine Beschwerden wurden ernst genommen. Falls keine Beschwerden,



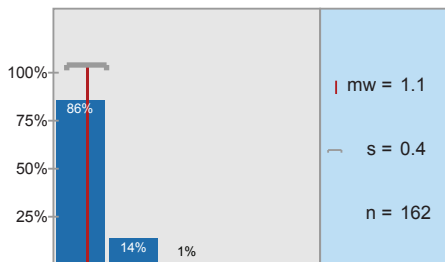
Das ärztliche und/oder therapeutische Personal war für mich im erforderlichen Umfang zu sprechen.



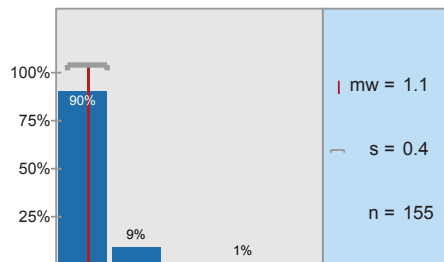
Das mich behandelnde Personal machte einen kompetenten und fachkundigen Eindruck.



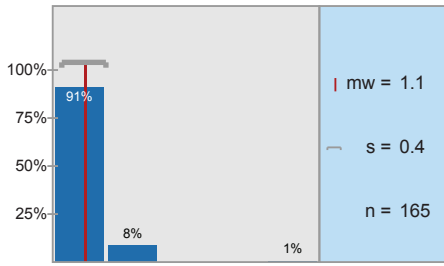
Die Zusammenarbeit des Personals im Behandlungsteam war gut.



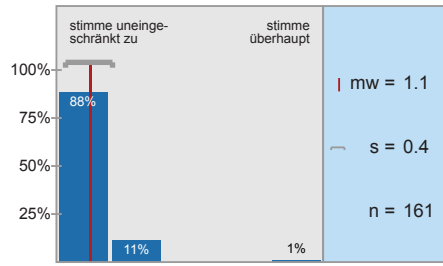
Die Fortsetzung meiner Behandlung nach der Entlassung wurde rechtzeitig eingeleitet.



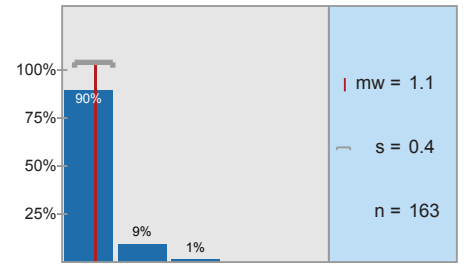
Auf der Station gab es einen freundlichen und angenehmen Umgang miteinander.



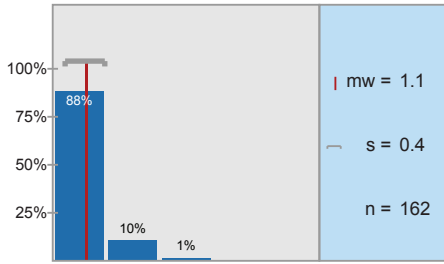
Das Personal hat meine persönlichen Rechte geachtet.



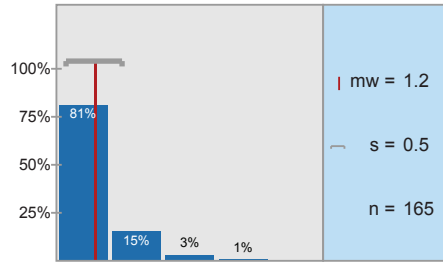
Das Personal hat meine Privat- und Intimsphäre respektiert.



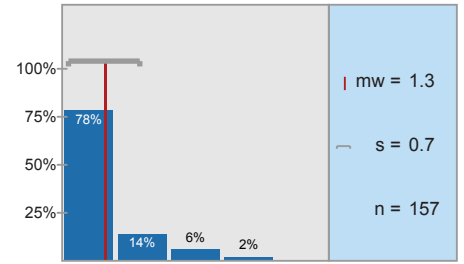
Die Behandlung meiner körperlichen Erkrankungen ist kompetent und fachkundig durchgeführt worden.



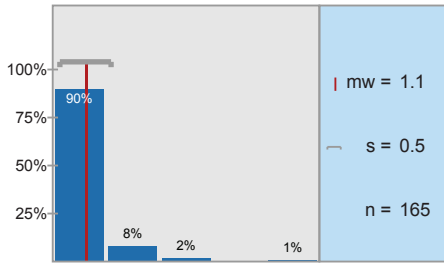
Ich bin mit der durchgeführten Schmerztherapie zufrieden



Mir geht es nach der Behandlung in der Klinik besser.



Auch wenn ich die Wahl eines anderen Krankenhauses hätte, würde ich diese Klinik wieder



Profillinie

Teilbereich: LVR Klinik Viersen
 Name des Projekts: Verbund PAB (Bernd Busen/ Irmgard van Haeff)
 Titel des Themas: PAB-2016-884
 (Name der Umfrage)

Verwendete Werte in der Profillinie: Mittelwert

Auto-Gruppe



Auswertungsteil der offenen Fragen

Auto-Gruppe

Was sollten wir Ihrer Meinung nach im Krankenhaus verbessern?

- - Ausstattung der Zimmer (TV)
- Frühstück (Brötchen)
- - Beim Frühstück sollte am Bett nochmals besprochen werden nochmals die Karte. Dass man bei 4 Schnitten nur 1 Butter da war und abends 2 Sch...??? 2 Butter. Das geht nicht so bevor ich stationär aufgenommen wurde ausfüllen sollte. Habe auch gemeint nur ankreuzen was ich gerne esse oder nicht möchte, aber nicht wie viel.
- Das war nicht so klar. Super-Bedienung vom Person - sehr fleißig und freundlich.
- Dringende Bitte das Wespennest entsorgen, da man nicht am offenen Fenster schlafen konnte, weil immer Wespen da waren.
- - Bis auf eine Schwester am 15.10. waren alle sehr nett und zuvorkommend.
- Mir hat nicht gefallen, dass jedes Mal ein anderer Arzt kam und es 4 verschiedene Meinungen gab, was bei mir für eine hoch und runter des Gesundwerdens sorgte. Die Krankenschwestern haben zu viele Aufgabenbereiche.
- - Die Fernsehgeräte sind zu klein und zu weit entfernt. 2,-€ finde ich zu teuer, wenn man ein Gerät mit 2 Patienten teilen muss.
- Auf der Wachstation wäre ein Fernseher nicht schlecht und etwas zu lesen.
- - Die Hand- und Badehandtücher könnten ausgetauscht werden. Sie sind mehr als verschlissen.
- Trifft auch auf den Fernseher zu.
- Duschabtrennung - Vorhang!?
- Toilettensitze unbequem und schmerzhaft für Hüft-OP
- Alle diese Dinge entsprechen nicht neuestem Stand der Technik.
- - Die Versorgung und Betreuung als Patient mit Knie-OP ist hervorragend. Ab dem 1. Tag habe ich alle Ärzte/tinnen sowie Mitarbeiter/innen als äußerst freundlich, hilfsbereit, kompetent und informativ empfunden. Bin sehr zufrieden, herzliches Danke!!
- Ein 1-2 tägiger Wechsel beim Frühstück/Abendessen wäre notwendig!!
- - Die letzten beiden Fragen kann ich zurzeit nicht beantworten, da ich das künstliche Kniegelenk noch nicht uneingeschränkt benutzen kann.
- Enttäuscht bin ich von der Aussage, dass ich das KKH pflasterfrei verlasse, also auch die Klammern gezogen werden. Tatsächlich wurden die Klammern nicht vor dem 12. Tag gezogen, also bei mir am 05.10.16. Entlassung bei mir am 04.10.16. Am 05.10.16 Anreisetag Bad Sassendorf. Damit unnötiges Verbleiben im KKH. Also hätte ich am 01.10.16 entlassen werden können und damit 3 Tage früher ruhiger und entspannter
- - Insektenschutz an den Fenstern.
- Um Gebühren zu verlangen, einen moderneren Fernseher an jedem Bett.
- Nach der OP Aufklärungsgespräch des Operateurs was genau gemacht wurde und wie
- - Matratzen: verschiedene Härtegrade - zumindest 2
- Sicher schon bekannt: anderer Fernseher inkl. angepasster Bedienung und nach Möglichkeit pro Bett
- - Mittagessen
- Mehr Sauberkeit im Bad und in den Ecken
- - Besetzung der Zentrale: zu kurze Besetzungszeiten
- Telefon / TV: Kassenautomaten und Kartensystem veraltet
- Visitenzeiten auf Station ungünstig. Überschneidet sich mit Pflege und Morgentoilette der Patienten, dadurch kaum Untersuchung und Beantwortung von Fragen möglich!
- Alles ist soweit OK.
- Alles ok, sehr gut!
- Am 7. Tag nach einer Hüft-TEP ist eine Röntgenaufnahme vorgesehen. Der Weg von Station 7 kommt einem Patienten am 7. Tag wie 1 km vor. Man kann bereits im Kreuzgang gehen und möchte nicht im Rollstuhl gefahren werden. Ich würde mir wünschen, dass 1-3 Klappstühle wie in den Duschen im Altenheim im Säulengang (hier ist auch der OP) angebracht werden. Diese würden den Ablauf nicht stören und dem wackligen Röntgenpatient eine moralische Stütze sein.
- Auf Patientenwünsche achten. Liegequalität Matratzen
- Auf dem Raucherbalkon sollte man vielleicht doch auch eine Nichtraucherrecke einrichten. Durch überfüllte Aschenbecher starker Rauchgeruch. Sollte aber nicht als Beschwerde angesehen werden.
- Bei Medikamentenwechsel wäre eine kurze Information gut.
- Bei alten Patienten bei der morgendlichen Toilette (waschen) nicht zu sehr zur Eile drängen! Vielen Dank!
- Bin mit allem sehr zufrieden.
- Das Essen nicht zu scharf machen lassen.
- Das Essen steht im krassen Gegensatz zu meinem sonst sehr positiven Eindruck. Zerkochtes Gemüse, oft fingerdick paniertes

Fleisch oder Fisch, Salat/Dressing immer gleich, bekannt ungesunde Wurst, (Schinkenwurst, Salami). Man kann täglich bis zu 80 g Butter wählen, Gemüse und Obst aus der Dose. Insgesamt ist der gesamte Speiseplan sehr ideenlos und kommt einer gesundheitsförderlichen Ernährung nicht nach, ja macht sogar krank. Immerhin weiß ich jetzt, was "Sommergemüse" ist. Es sind Erbsen und Möhren aus der Dose.

- Das große Zimmerlicht wird nur für Ärzte und Schwestern gebraucht und sollte immer beim Verlassen des Zimmers ausgemacht werden. Jeder Patient hat sein eigenes Licht am Bett. Hier wäre Einsparpotential. Der Küche habe ich separat etwas zukommen lassen. Wenn die Pfleger nach Kaffee fragen nur die Menge an Milch und Zucker geben, die gewünscht wird.
- Die Betten entsprechen nicht mehr dem heutigen Standard!
- Die Fernseher finde ich zu klein, die Entfernung vom Bett zum Fernseher zu groß.
- Die Fernsehgebühren sind für das vorhandene Gerät relativ hoch. Für dieses Geld würde ich mir ein etwas größeres Gerät wünschen, da die Beschriftungen auf dem Bildschirm zu klein und damit schlecht zu lesen ist z.B. bei Untertiteln.
- Die Matratzen sind unterirdisch. Am 3. Tag wurde meine durchgelegene Matratze gewechselt. Danach ging es etwas besser. Ein Großteil der Patienten bemängelt die Betten. die meisten müssen ungewohnt auf dem Rücken liegen. Dazu braucht man eine gute Matratze. Ich komme in 3-4 Jahren wieder, mal sehen was sich bis dahin tut.
- Die Matratzen! Besser aufschüttelbare Kopfkissen wären auch gut.
- Die Patienten sollten nach Liege- und Schlafproblemen befragt werden und im Anschluß eine eigene Wahl der Matratze (Betten) wählen können. Wohlbefinden!!!
- Einzig: Internetzugang stabilisieren, ansonsten bin ich sehr zufrieden!
- Einziger Kritikpunkt: Bett war für mich etwas zu kurz, Matratzen zu hart.
- Elektrische Betten für Station 8 (Gründe wurden mir erklärt, trotzdem ein Problem)
- Es wäre schön, wenn alle Betten selbst zu verstellen wären.
- Es wäre schön, wenn der Operateur während des Aufenthaltes in der Klinik wenigstens 1x mit dem Patienten sprechen würde, obwohl ich weiß, dass die Ärzte wenig Zeit haben.
- Essenaufnahme, sprich Karten ausfüllen, zwischendurch nochmal erfragen, sonst 12 Tage gleiches Frühstück und Abendessen
- Fernseher ist leider etwas zu weit entfernt, könnte näher sein oder größer.
- Fernseher und Telefon ist alter Stand.
- Fernseher und Telefon sollten dem technischen Stand angepasst werden (sind aber für den Behandlungserfolg nicht so wichtig). Service und Freundlichkeit im Café Canape sind nicht optimal.
- Halterungen für Gehstützen nicht gut. Gehstützen fielen zu schnell raus!
- Hier wurde in allen Bereichen das Optimum geboten!
- Ich bin in jeder Hinsicht von allen Mitarbeitern, egal in welchem Bereich auch immer, menschlich und fachlich in wundervoller Weise aufgenommen, behandelt und betreut worden. Es bleibt zurück der Dank und das Lob für alle und alles. Ich werde - und hab es auch schon - immer nur Ihre Klinik wärmstens empfohlen. Allen Danke!!!
- Ich bin sehr dankbar, von einer Freundin auf diese Klinik hingewiesen worden zu sein. Ich werde sie auch gerne weiterempfehlen.
- Ich bin sehr zufrieden.
- Ich war mit allem bestens zufrieden!
- Ich würde nur sagen: alles super!!!
- Im Badezimmer gründlichere Hygiene, d.h. die Ecken sollten besser unter die Lupe genommen werden.
- Im Zimmer die Waschbecken und Armaturen sind nicht zweckmäßig. Waschen ist schon eher ein Vollbad. Normale Einhandhebelmischer und tiefere Becken wären besser.
- Küche, schmeckt alles gleich, ungewürzt
- Leider gab es nach der OP keine genaue Aufklärung, was nun genau gemacht wurde. Stationsarzt war da auch nicht sehr hilfreich. Kenne dies von früheren Aufenthalten anders. Eine genauere Aufklärung trägt. m.E. zur Beruhigung der Patienten bei.
- Leider ist nach der OP kein Arzt zum Aufklärungsgespräch über die OP bei mir gewesen. Das finde ich überhaupt nicht in Ordnung. Ich möchte ja schließlich wissen, wie der Verlauf sowie alles Andere für mich wichtiges war und ist. Schade. P.S. Soeben war doch noch kurz ein Arzt hier.
- Meine OP war für 14.00 Uhr geplant, saß aber ab 7.00 Uhr morgens in meinem OP-Hemdchen mit Tabletteneinnahme bereit.
- Mir fällt nichts ein! War sehr zufrieden! Vielleicht besseres WLAN durchgehend (Internetverbindung)

- Mückengitter zumindest für die Oberlichter der Türen und Fenster
- Nach erfolgter OP leider keine Information durch den Arzt, ob, wie vorab besprochen, die OP durchgeführt wurde und Verlauf.
- Nichts
- Nichts!
- Nur noch 1- oder 2-Bettzimmer. Auf Station 7 sind die Zimmer zu klein für 3 Betten (z.B. 703).
- Pflegepersonal Station 7...??? außer die Schwester aus ...??? Sie sollte nicht bevormundend sein und das ...??? berücksichtigt Rest sind alle ...??? immer wieder.
- Sich endlich für Flachbildschirme entscheiden. Mit den jetzigen Bildschirmen muß ich Ihnen sagen, ist es eine Unverschämtheit auch noch Geld zu kassieren. Man sollte an die Augen der Patienten denken.
- TV und Telefon ist zu teuer und veraltet. Zu kleine Bildschirme und das teilen ist es keine 2,-€ am Tag wert!
- Trinkmöglichkeit auf der Veranda
- Wurde bestens versorgt, alle superfreundlich und nett, besorgt, auch wenn es mal nicht so gut ging.
- Während meines 14-tägigen Aufenthaltes hat sechs Mal eine Kurzvisite stattgefunden. Ich kenne es so, dass sie täglich stattfindet. Habe auch keine Information zur Röntgenaufnahme nach der OP erhalten, die ich dann zur Reha mitgenommen habe.
- Würde die LVR-Klinik jederzeit weiter empfehlen!
- Öfter Lymphdrenage

Machen Sie hier bitte noch einige anonyme Angaben zu Ihrer Person:

Sonstige Muttersprache:

- Italienisch
- Ungarisch
- französisch - mina

Profillinie

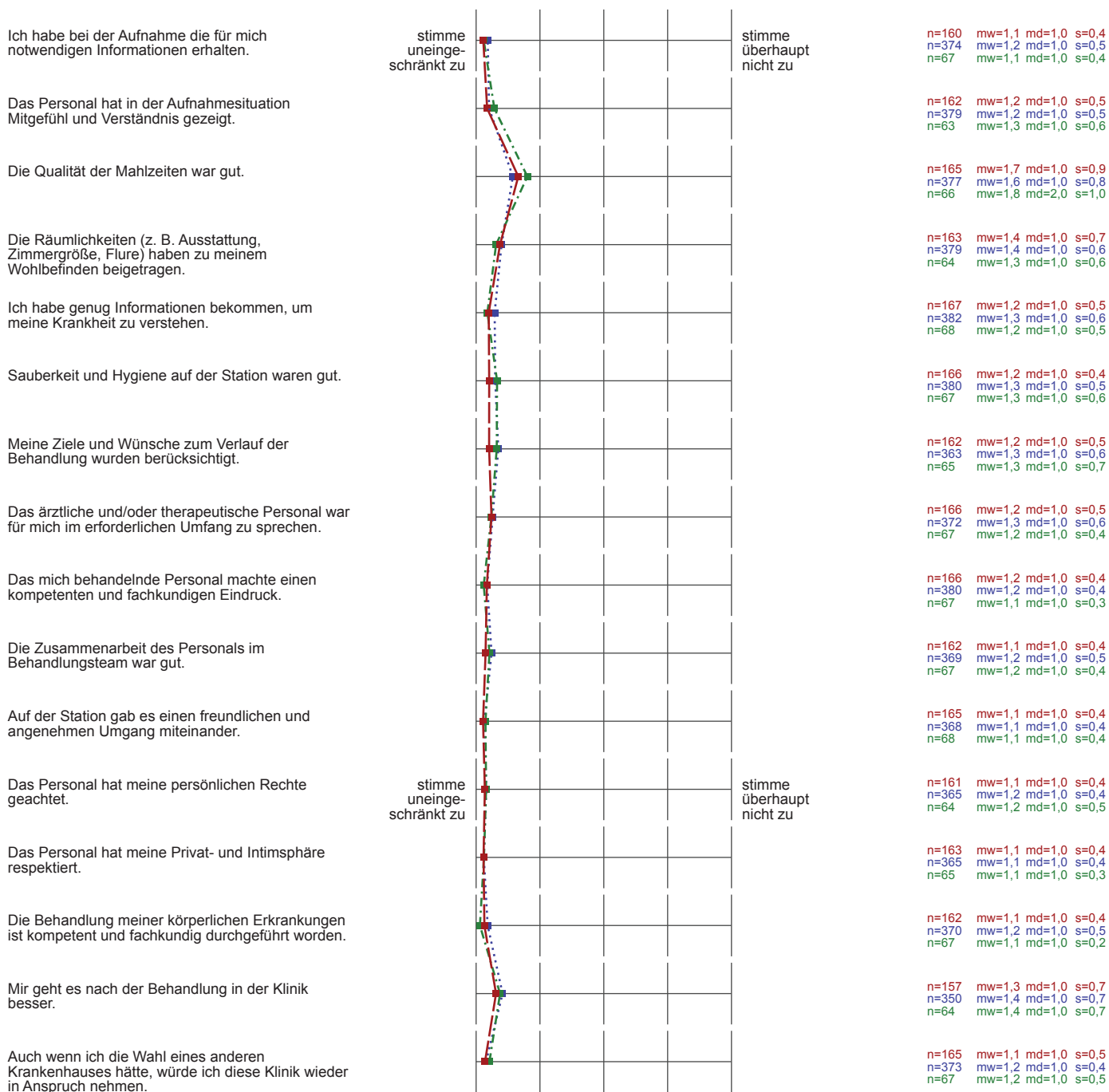
Zusammenstellung: PAB KfO 2016 Gesamt

Vergleichsline:
Zusammenstellung: Gesamtauswertung
03.12.2015-16:52:19

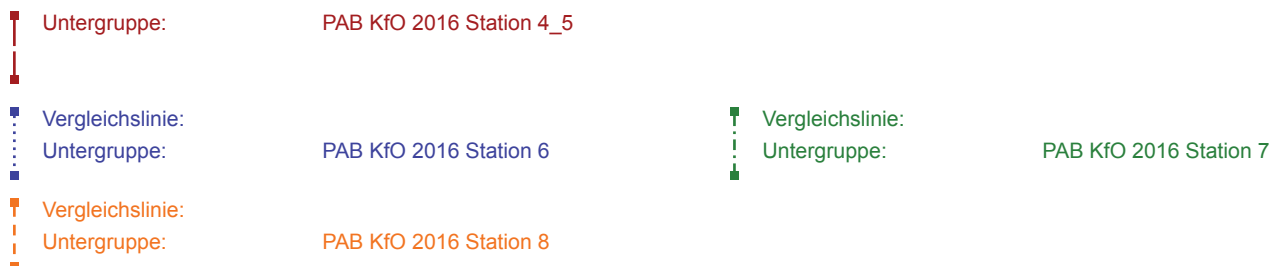
Vergleichsline:
Zusammenstellung: Patientenbefragung Orthopädie 2014

Verwendete Werte in der Profillinie: Mittelwert

Auto-Gruppe



Profillinie



Verwendete Werte in der Profillinie: Mittelwert

Auto-Gruppe

