

Bewertungsbogen

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

wir wünschen uns, dass Sie sich bei uns gut aufgehoben fühlen und mit allem zufrieden sind! Wenn aber doch etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit gewesen ist, möchten wir Sie um Ihre Mithilfe bitten:

Bitte teilen Sie uns mit, was Sie gestört hat, was schief gelaufen ist und – was Ihnen gefallen hat! Nur so können wir Behandlung, Pflege und den Aufenthalt in unserem Krankenhaus weiter zu verbessern.

Wir werden Ihre Angaben vertraulich behandeln und die Antworten bei der Auswertung anonymisieren.

Stecken Sie bitte den Bewertungsbogen in den beiliegenden Umschlag und werfen Sie ihn bitte an der Zentrale (Haupteingang) in den Hausbriefkasten.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

wir wissen, dass niemand gerne offen Kritik äußert, auch wenn einem mal etwas nicht gefallen hat. Trotzdem brauchen wir Ihre Hilfe, um zukünftig Fehler zu vermeiden und unsere Leistungen zu verbessern. Wir haben dafür einen Fragenkatalog entwickelt, der Ihnen helfen soll, Ihre Kritik oder auch Ihr Lob mitzuteilen. Die Antworten werden von uns vertraulich behandelt und anonymisiert ausgewertet.

Wir wären Ihnen sehr dankbar, wenn Sie den Bogen gewissenhaft ausfüllen. Sparen Sie nicht mit Anmerkungen und Vorschlägen für Verbesserungen - seien sie auch noch so klein. Sie helfen uns damit, zu erkennen, wo unsere Schwächen liegen, welche Wünsche unsere Patienten haben oder was wir falsch gemacht haben - kurz: wo wir einfach noch besser werden müssen.

Den ausgefüllten Fragebogen werfen Sie bitte in den gelben Kasten mit der Aufschrift „Kritik und Lob“. Der Kasten hängt ..... Herzlichen Dank!

---

**Kreuzen Sie bitte an, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen können oder nicht!**

Wie schätzen Sie Ihre gesundheitliche Beeinträchtigung **vor** der stationären Aufnahme ein?

schwerkrank  mittel  weniger schwerwiegend

Dringlichkeit der Versorgung:

absoluter Notfall  Behandlung war dringlich

den Zeitpunkt der Behandlung hatte ich selbst gewählt

Ich fühlte mich psychisch und körperlich

sehr belastet  mäßig belastet  eigentlich nicht belastet

Konnte Ihr gesundheitliches Problem gebessert werden?

nein  nur wenig  ich bin zufrieden, mehr konnte ich nicht erwarten

ganz und gar gebessert

Haben Sie unsere Informationen zur Krankenhausaufnahme rechtzeitig erhalten?

Ja  Nein

Waren die Informationen ausreichend?

Ja  Nein  Wenn nein, was fehlte?

Mögen Sie uns etwas über sich selbst mitteilen?

Ihr Alter: \_\_\_\_\_ Ihr Geschlecht: m / w

Auf welcher Abteilung lagen Sie? Innere  Chirurgie

Welche Ausbildung haben Sie abgeschlossen?

- Volks- oder Hauptschule
- Realschule, Mittlere Reife, Polytechnische Oberschule
- Berufsschule, Lehre
- Abitur, Fachabitur, Erweiterte Oberschule
- Universität, Fachhochschule

5.1.10\_02

**Der Ablauf am Aufnahmetag war einfach. In meiner Aufregung hat man mir gut geholfen.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

oder folgende Antwortleiste:

Ja, sehr                       1    2    3    4    5    6   **Überhaupt nicht**  
 dazu kann ich nichts sagen

**Am Aufnahmetag hat man mich mit dem Stationsablauf und den Räumlichkeiten vertraut gemacht.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Die Toiletten und Waschräume waren sauber.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Die Ausstattung der Räume war praktisch.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Ich habe mich durch das persönliche Verhalten der Ärzte und Schwestern respektiert gefühlt.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Man hat sehr viel Anteilnahme an meiner Erkrankung gezeigt.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Meine Privatsphäre wurde respektiert.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Die Wartezeiten waren angemessen.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Ich hatte großes Vertrauen in die Schwestern und Ärzte.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Ich hatte das Gefühl, dass die Ärzte meine Probleme und Fragen sehr ernst nahm.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Man hat mir zugehört.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Man hat mir genau erklärt, warum die Operation/Behandlung notwendig ist und wie sie durchgeführt wird.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Der Ablauf war übersichtlich. Ich wusste immer, was als nächstes geschieht.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Das Essen war ausreichend und schmackhaft**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

Ich hätte mir mehr gewünscht:

**Ich konnte Besuch empfangen und war mit ihm ungestört.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu   
trifft eher nicht zu       trifft überhaupt nicht zu                       dazu kann ich nichts sagen

**Die Besucher der anderen Patienten haben mich nicht gestört.**

trifft voll und ganz zu                       trifft zu                       trifft teilweise zu

5.1.10\_02

trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  dazu kann ich nichts sagen

Ich hatte genügend Platz für meine persönlichen Sachen.

trifft voll und ganz zu  trifft zu  trifft teilweise zu

trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  dazu kann ich nichts sagen

Wenn ich Schmerzen hatte, ist dagegen genug unternommen worden.

trifft voll und ganz zu  trifft zu  trifft teilweise zu

trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  dazu kann ich nichts sagen

Wie es mir wirklich geht, hat niemanden interessiert.

trifft voll und ganz zu  trifft zu  trifft teilweise zu

trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  dazu kann ich nichts sagen

Traten Komplikationen auf? Ja  Nein

Bei Komplikationen konnte ich jemanden erreichen, der mir weitergeholfen hat.

trifft voll und ganz zu  trifft zu  trifft teilweise zu

trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  dazu kann ich nichts sagen

Wenn Komplikationen auftraten, wusste mein Arzt gleich, was zu tun ist.

trifft voll und ganz zu  trifft zu  trifft teilweise zu

trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  dazu kann ich nichts sagen

Ich wusste immer, wer für mich zuständig ist und dorthin konnte ich mich dann wenden.

trifft voll und ganz zu  trifft zu  trifft teilweise zu

trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  dazu kann ich nichts sagen

Gibt es etwas, was Sie lobend erwähnen wollen oder woran Sie sich gerne erinnern?

Nein  Ja  Wenn ja, was?

Gibt es etwas, worüber Sie sich beschweren wollen?

Nein  Ja  Wenn ja, worüber?

Hatten Sie einen „heimlichen“ Wunsch, den Sie nicht äußern mochten?

Nein  Ja  Wenn ja, welchen?

Haben Sie einen Ratschlag, wo und wie wir uns bessern könnten?

Nein  Ja  Wenn ja, welchen?

Raum für zusätzliche Bemerkungen:

Würden Sie sich in Zukunft wieder bei uns behandeln lassen?

Nein  Ja