

Patientenbefragung 2009
Kliniken Südostbayern AG
Kreisklinik Trostberg

Benchmarking

Zeitraum der Befragung: 04. August 2009 - 20. Dezember 2009
Datenannahmeschluss: 18. Januar 2010
Datenbankstand: 12. Mai 2010
Auswertungsbestellung: 19. Februar 2010
Druckdatum: 21. Juni 2010
Versionsnr.: 17235
Projektleitung: Reinhold Frank



BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit
BQS Bundesgeschäftsstelle Qualitätssicherung gGmbH

Standort Düsseldorf
Kanzlerstr. 4
D-40472 Düsseldorf

Standort Hamburg
Wendenstr. 309
D-20537 Hamburg

Kontakt:
Tel.: 040 / 25 40 78-40
E-Mail: befragung@bqs-institut.de
URL: www.bqs-institut.de

Das Auswertungskonzept wurde in Zusammenarbeit mit der Städtischen Klinikum München GmbH entwickelt.

A. Übersicht

1. Zusammensetzung der Stichprobe

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
Gesamt	426		20.689		2.239	
Geschlecht						
weiblich	205	48,1%	10.754	52,0%	1.113	49,7%
männlich	219	51,4%	9.452	45,7%	1.101	49,2%
keine Angabe	2	0,5%	483	2,3%	25	1,1%
Alter (Jahre)						
bis 16 Jahre	2	0,5%	98	0,5%	7	0,3%
16 - 44 Jahre	53	12,4%	5.055	24,4%	502	22,4%
45 - 64 Jahre	155	36,4%	6.102	29,5%	685	30,6%
65 - 74 Jahre	115	27,0%	4.901	23,7%	580	25,9%
75 - 84 Jahre	82	19,2%	3.123	15,1%	343	15,3%
über 84 Jahre	11	2,6%	804	3,9%	80	3,6%
keine Angabe	8	1,9%	606	2,9%	42	1,9%

2. Wichtigkeit und Zufriedenheit

Frage 48: Sie wollen als Patient erfolgreich behandelt und nach Möglichkeit geheilt werden.
 Was ist Ihnen außerdem im Klinikum ganz besonders wichtig? (max. 3 Nennungen möglich)

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
Gesamt	426		20.689		2.239	
Mir ist im Klinikum besonders wichtig,						
dass mich die Ärzte gut informieren.	292	68,5%	15.432	74,6%	1.586	70,8%
dass mein Krankenzimmer ruhig und sauber ist.	105	24,6%	6.277	30,3%	560	25,0%
dass das Personal freundlich ist.	224	52,6%	11.161	53,9%	1.223	54,6%
dass das Essen in Ordnung ist.	51	12,0%	2.175	10,5%	233	10,4%
dass ich Bescheid weiß, was mit mir geschehen soll und wann es geschieht.	244	57,3%	13.195	63,8%	1.343	60,0%
keine Angaben	107	25,1%	4.193	20,3%	519	23,2%

3. Freitextanteil

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
Gesamt	426		20.689		2.239	
Fragebögen ohne Freitexte	71	16,7%	4.068	19,7%	292	13,0%
Fragebögen mit mindestens einem Freitext	355	83,3%	16.621	80,3%	1.947	87,0%

4. Rücklaufquote und Repräsentativität

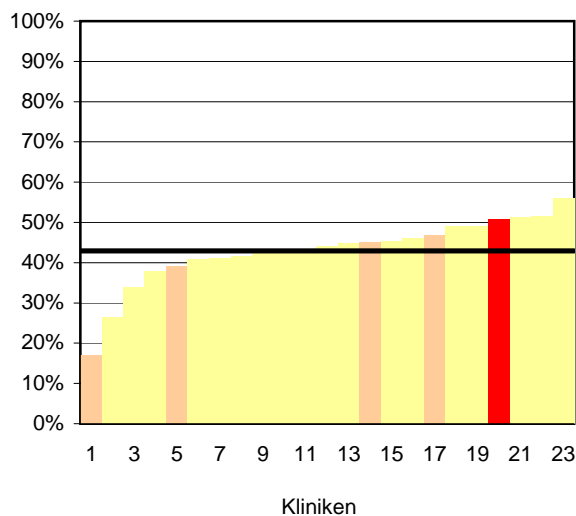
	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
Rücklaufquote						
ausgewertete Bögen	426		20.689		2.239	
verteilte Bögen	839	50,8%	47.268	43,8%	4.827	46,4%
Repräsentativität						
ausgewertete Bögen	426		/		2.239	
Gesamtanzahl Patienten	2.462	17,3%	/	/*	14.619	15,3%

* Ein Vergleich der Repräsentativität des Datenpools ist aufgrund der unterschiedlichen Datenbasis nicht möglich.

Diagramm A1: Rücklaufquote

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 16,9% - 56,0%

Median - Mittelwert der Klinikwerte: 44,1% - 42,9%



Legende zu Diagramm 1:

1. KKH Freilassing (29 Rückläufer, RL 16,9%)
5. KKH Bad Reichenhall (480 Rückläufer, RL 39,2%)
14. KKH Berchtesgaden (277 Rückläufer, RL 45,0%)
17. Klinikum Traunstein (926 Rückläufer, RL 46,8%)
20. Kreisklinik Trostberg (426 Rückläufer, RL 50,8%)

5. Stärken

Mit folgenden Aspekten waren die Patienten besonders zufrieden:

Stärken in den Qualitätsdimensionen:

- Servicequalität
- Essensqualität
- Schmerzbehandlung und respektvoller Umgang
- Gesamteindruck
- Interne Organisation und Abläufe

Stärken des medizin-pflegerischen Bereiches:

- Kaum Wartezeiten bei Untersuchungen
- Betreuung in der Notaufnahme
- Erreichbarkeit des Pflegepersonals bei Bedarf
- Betreuung bei der Aufnahme
- Klinikum wird weiterempfohlen

Stärken des Servicebereiches:

- Sauberkeit und Hygiene
- Essensqualität
- Ausstattung des Krankenzimmers
- Koordination der Stationsabläufe

B. Qualitätsdimensionen

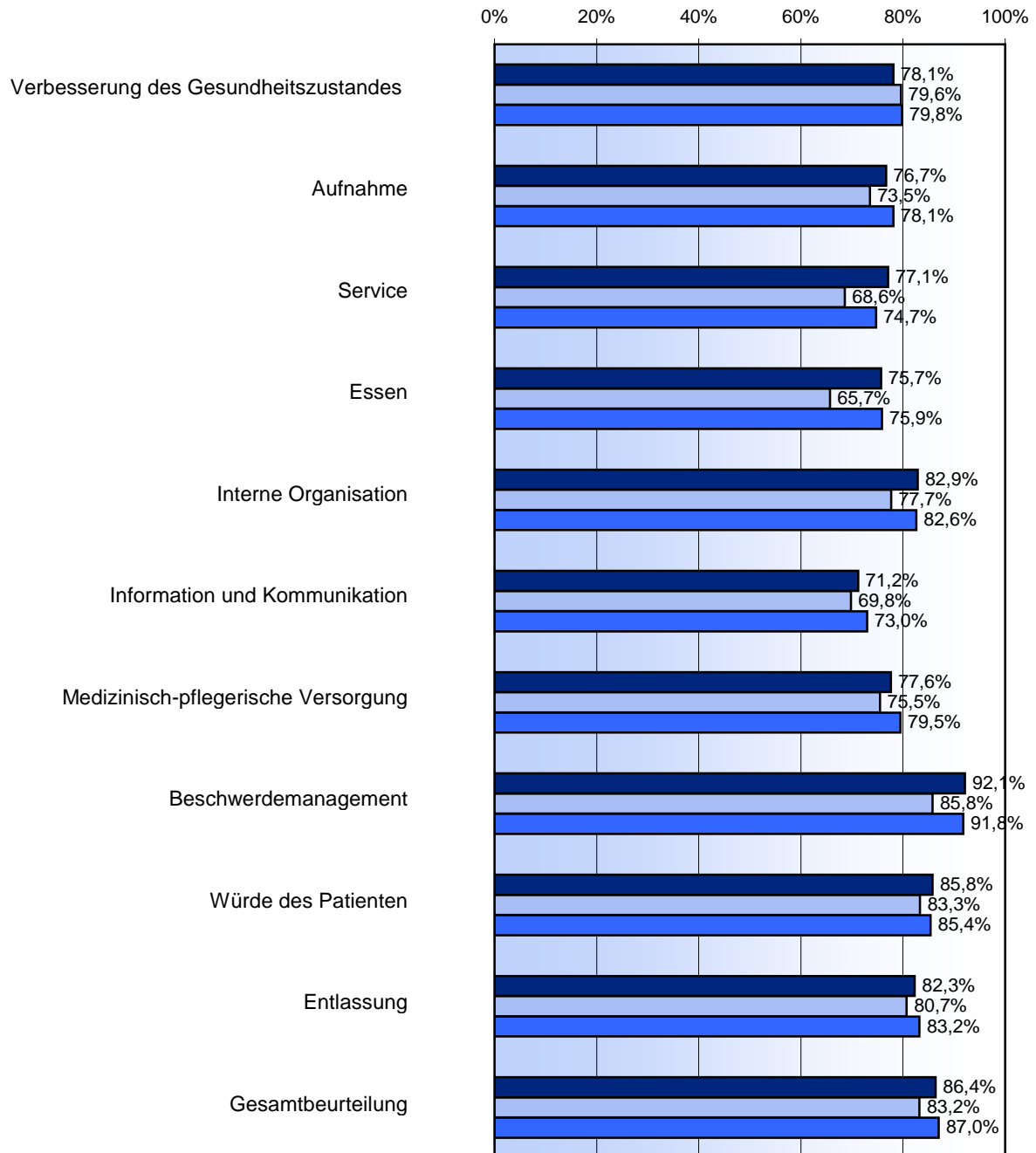
Übersichtsdiagramm Qualitätsdimensionen

Diagramm B1: Erreichte Punktzahl in Prozent der maximal erreichbaren Punktzahl

Werte Klinikum: obere Balken

Werte Datenpool: mittlere Balken

Werte Klinikgruppe: untere Balken



Im folgenden Teil der Auswertung werden die Ergebnisse eines Klinikums, einer Abteilung oder Station in den einzelnen Qualitätsdimensionen mit den Ergebnissen der anderen Teilnehmenden verglichen und die Einzelergebnisse der Fragen grafisch dargestellt.

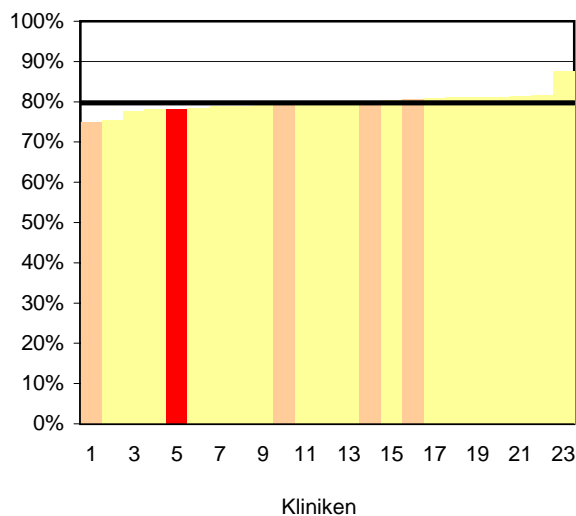
1. Verbesserung des Gesundheitszustandes

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
erreichte Punktzahl	2.850	78,1%	133.053	79,6%	15.402	79,8%
maximal erreichbare Punktzahl	3.648		167.196		19.308	
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	304		13.933		1.609	

Diagramm B2a: **Vergleich der Ergebnisse**

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 75,0% - 87,6%

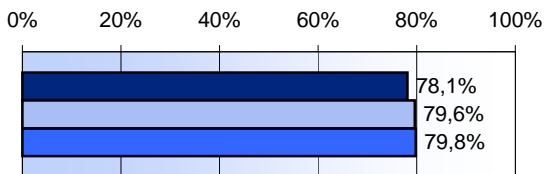
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 79,7% - 79,7%



Legende zu Diagramm B2a:

- 1. KKH Freilassing (15 Antworten, RL 16,9%)
- 5. Kreisklinik Trostberg (304 Antworten, RL 50,8%)
- 10. KKH Berchtesgaden (217 Antworten, RL 45,0%)
- 14. KKH Bad Reichenhall (352 Antworten, RL 39,2%)
- 16. Klinikum Traunstein (647 Antworten, RL 46,8%)

Diagramm B2b



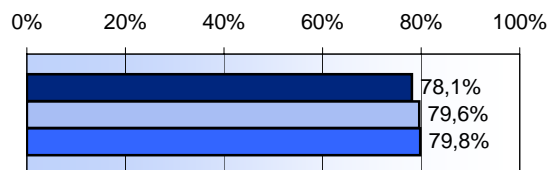
- Werte Klinikum: obere Balken
- ⇔ ■ Werte Datenpool: mittlere Balken
- Werte Klinikgruppe: untere Balken

Ergebnisse der Einzelfragen

Diagramm B2c: **erreichte Punkte** in %

Frage 62

Positive Veränderung des Gesundheitszustandes durch den Aufenthalt im Klinikum.



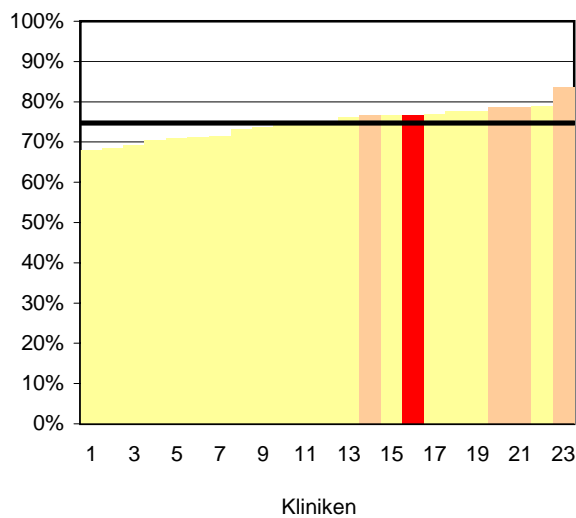
2. Aufnahme

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
erreichte Punktzahl	17.376	76,7%	651.048	73,5%	93.404	78,1%
maximal erreichbare Punktzahl	22.644		886.236		119.532	
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	1.940		76.318		10.222	

Diagramm B3a: **Vergleich der Ergebnisse**

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 68,0% - 83,7%

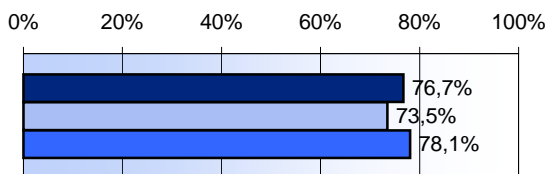
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 75,1% - 74,7%



Legende zu Diagramm B3a:

- 14. Klinikum Traunstein (4094 Antworten, RL 46,8%)
- 16. Kreisklinik Trostberg (1887 Antworten, RL 50,8%)
- 20. KKH Bad Reichenhall (2158 Antworten, RL 39,2%)
- 21. KKH Freilassing (120 Antworten, RL 16,9%)
- 23. KKH Berchtesgaden (1267 Antworten, RL 45,0%)

Diagramm B3b



- Werte Klinikum: oberer Balken
- ⇔ ■ Werte Datenpool: mittlerer Balken
- Werte Klinikgruppe: unterer Balken

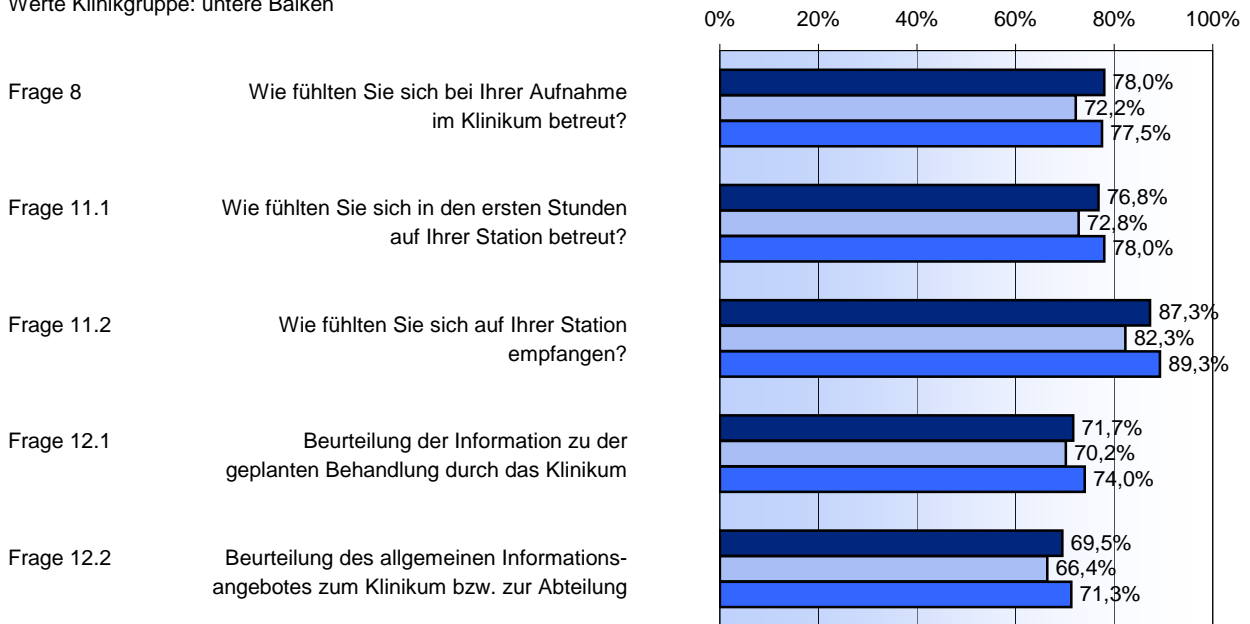
Ergebnisse der Einzelfragen

Diagramm B3c: **erreichte Punkte** in %

Werte Klinikum: obere Balken

Werte Datenpool: mittlere Balken

Werte Klinikgruppe: untere Balken



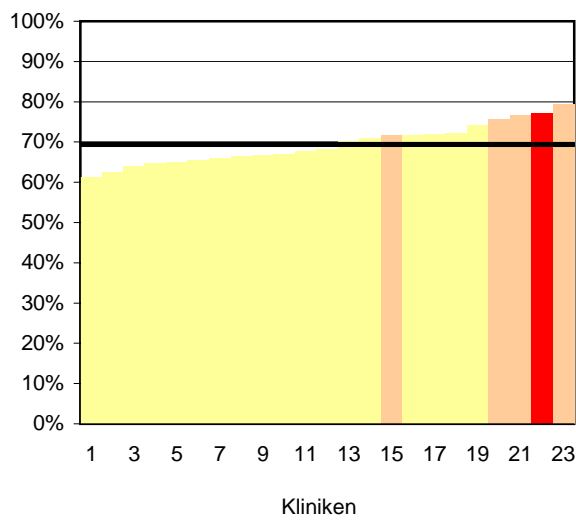
3. Service

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
erreichte Punktzahl	32.700	77,1%	1.264.604	68,6%	165.068	74,7%
maximal erreichbare Punktzahl	42.408		1.842.204		220.956	
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	4.347		184.132		23.317	

Diagramm B4a: **Vergleich der Ergebnisse**

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 61,1% - 79,5%

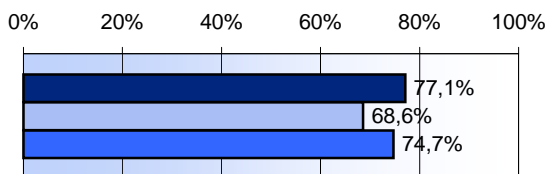
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 68,1% - 69,4%



Legende zu Diagramm B4a:

- 15. Klinikum Traunstein (7298 Antworten, RL 46,8%)
- 20. KKH Berchtesgaden (2626 Antworten, RL 45,0%)
- 21. KKH Bad Reichenhall (3918 Antworten, RL 39,2%)
- 22. Kreisklinik Trostberg (3534 Antworten, RL 50,8%)
- 23. KKH Freilassing (213 Antworten, RL 16,9%)

Diagramm B4b



- Werte Klinikum: oberer Balken
- ⇔ ■ Werte Datenpool: mittlerer Balken
- Werte Klinikgruppe: unterer Balken

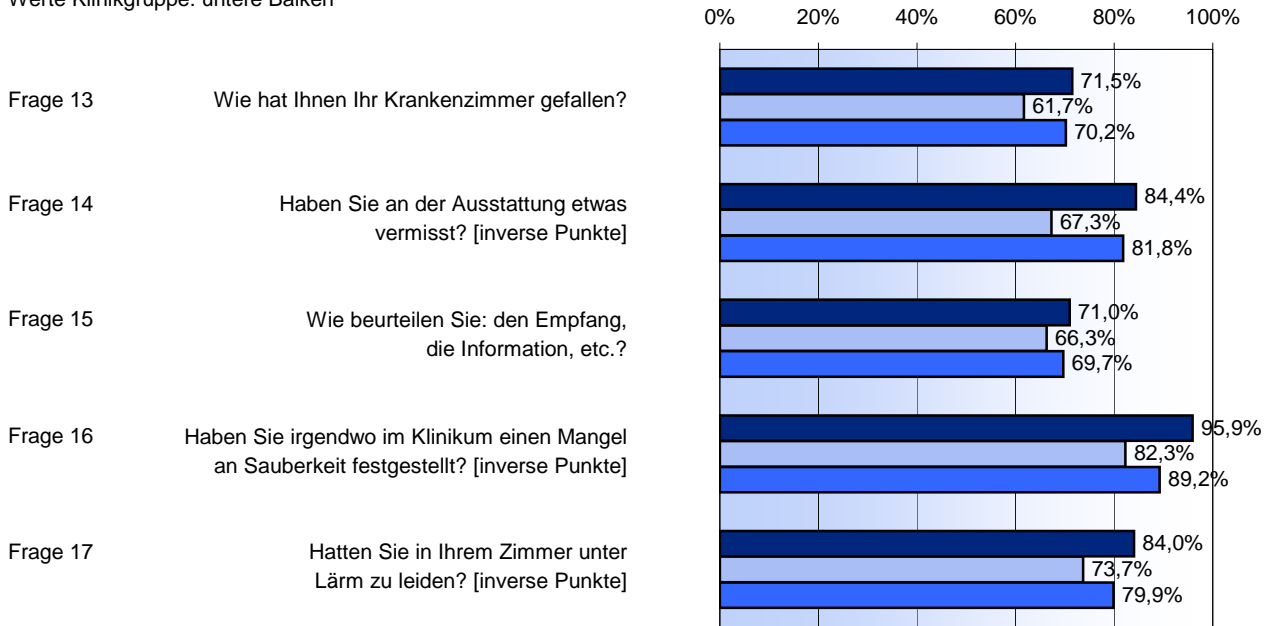
Ergebnisse der Einzelfragen

Diagramm B4c: **erreichte Punkte** in %

Werte Klinikum: obere Balken

Werte Datenpool: mittlere Balken

Werte Klinikgruppe: untere Balken



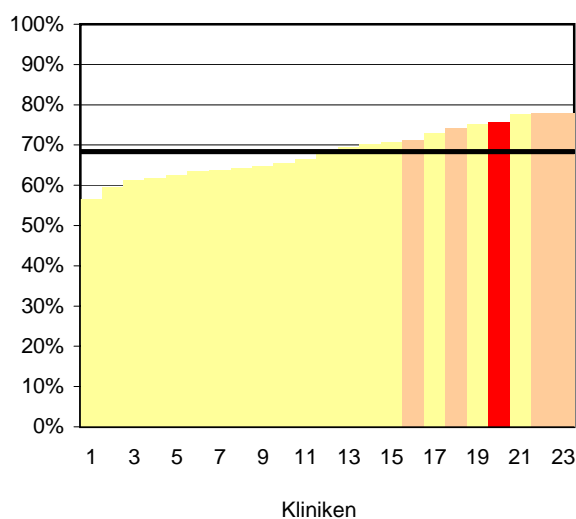
4. Essen

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
erreichte Punktzahl	14.996	75,7%	571.624	65,7%	78.656	75,9%
maximal erreichbare Punktzahl	19.812		870.420		103.596	
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	1.651		72.535		8.633	

Diagramm B5a: **Vergleich der Ergebnisse**

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 56,6% - 78,0%

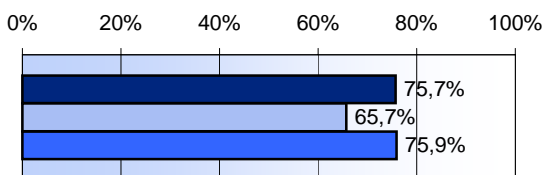
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 68,8% - 68,3%



Legende zu Diagramm B5a:

- 16. KKH Freilassing (112 Antworten, RL 16,9%)
- 18. Klinikum Traunstein (3531 Antworten, RL 46,8%)
- 20. Kreisklinik Trostberg (1651 Antworten, RL 50,8%)
- 22. KKH Berchtesgaden (1077 Antworten, RL 45,0%)
- 23. KKH Bad Reichenhall (1869 Antworten, RL 39,2%)

Diagramm B5b



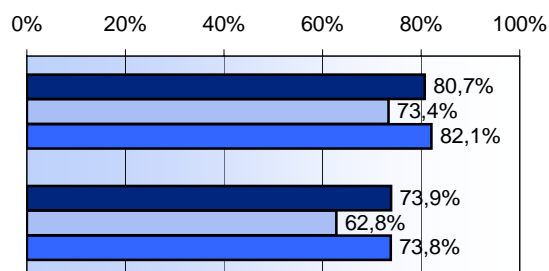
- Werte Klinikum: obere Balken
- ▒ Werte Datenpool: mittlere Balken
- Werte Klinikgruppe: untere Balken

Ergebnisse der Einzelfragen

Diagramm B5c: **erreichte Punkte** in %

Frage 18: Wie beurteilen Sie die Versorgung mit Getränken?

Frage 20: Wie beurteilen Sie die Verpflegung (Frühstück/Mittag/Abend)?



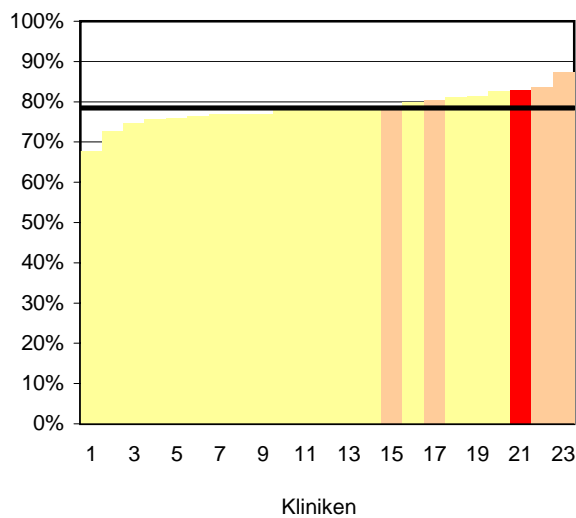
5. Interne Organisation

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
erreichte Punktzahl	25.200	82,9%	1.128.704	77,7%	133.504	82,6%
maximal erreichbare Punktzahl	30.384		1.452.180		161.628	
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	2.532		121.015		13.469	

Diagramm B6a: **Vergleich der Ergebnisse**

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 67,8% - 87,3%

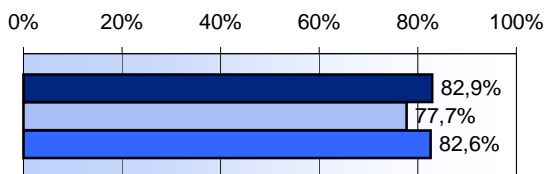
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 78,5% - 78,4%



Legende zu Diagramm B6a:

- 15. KKH Freilassing (166 Antworten, RL 16,9%)
- 17. Klinikum Traunstein (5602 Antworten, RL 46,8%)
- 21. Kreisklinik Trostberg (2532 Antworten, RL 50,8%)
- 22. KKH Bad Reichenhall (2870 Antworten, RL 39,2%)
- 23. KKH Berchtesgaden (1693 Antworten, RL 45,0%)

Diagramm B6b



- Werte Klinikum: oberer Balken
- ⇔ ■ Werte Datenpool: mittlerer Balken
- Werte Klinikgruppe: unterer Balken

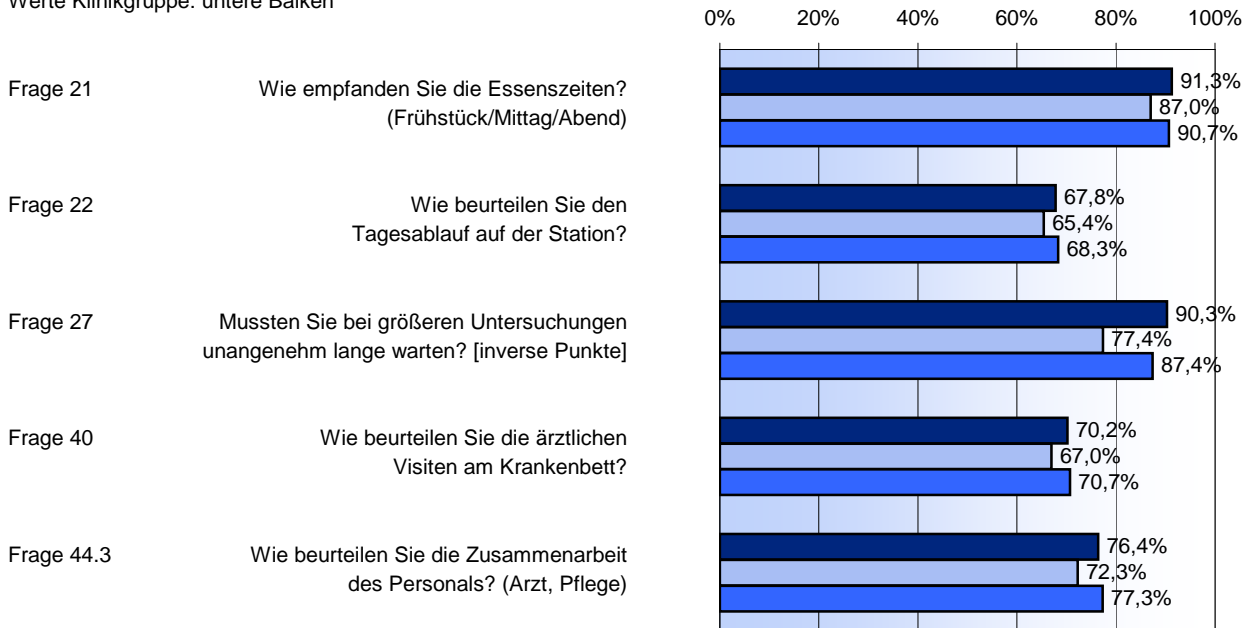
Ergebnisse der Einzelfragen

Diagramm B6c: **erreichte Punkte** in %

Werte Klinikum: obere Balken

Werte Datenpool: mittlere Balken

Werte Klinikgruppe: untere Balken



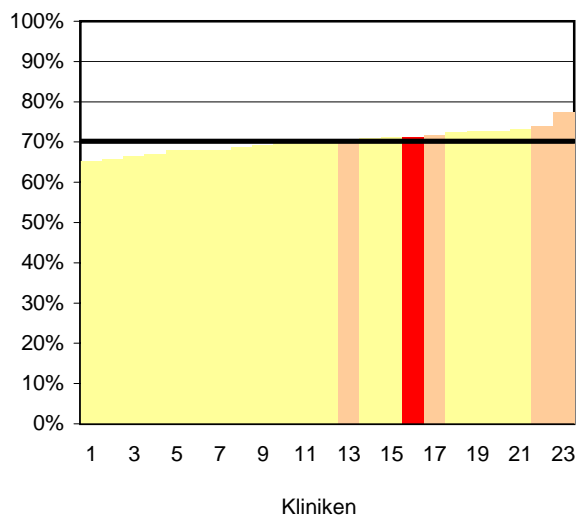
6. Information und Kommunikation

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
erreichte Punktzahl	35.780	71,2%	1.493.700	69,8%	197.156	73,0%
maximal erreichbare Punktzahl	50.220		2.139.888		270.144	
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	4.803		203.842		25.903	

Diagramm B7a: Vergleich der Ergebnisse

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 65,2% - 77,3%

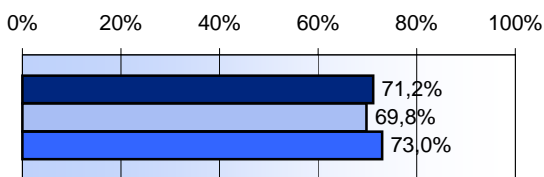
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 70,5% - 70,2%



Legende zu Diagramm B7a:

- 13. KKH Freilassing (252 Antworten, RL 16,9%)
- 16. Kreisklinik Trostberg (4185 Antworten, RL 50,8%)
- 17. Klinikum Traunstein (9498 Antworten, RL 46,8%)
- 22. KKH Bad Reichenhall (4567 Antworten, RL 39,2%)
- 23. KKH Berchtesgaden (3043 Antworten, RL 45,0%)

Diagramm B7b



- Werte Klinikum: oberer Balken
- ⇔ ■ Werte Datenpool: mittlerer Balken
- Werte Klinikgruppe: unterer Balken

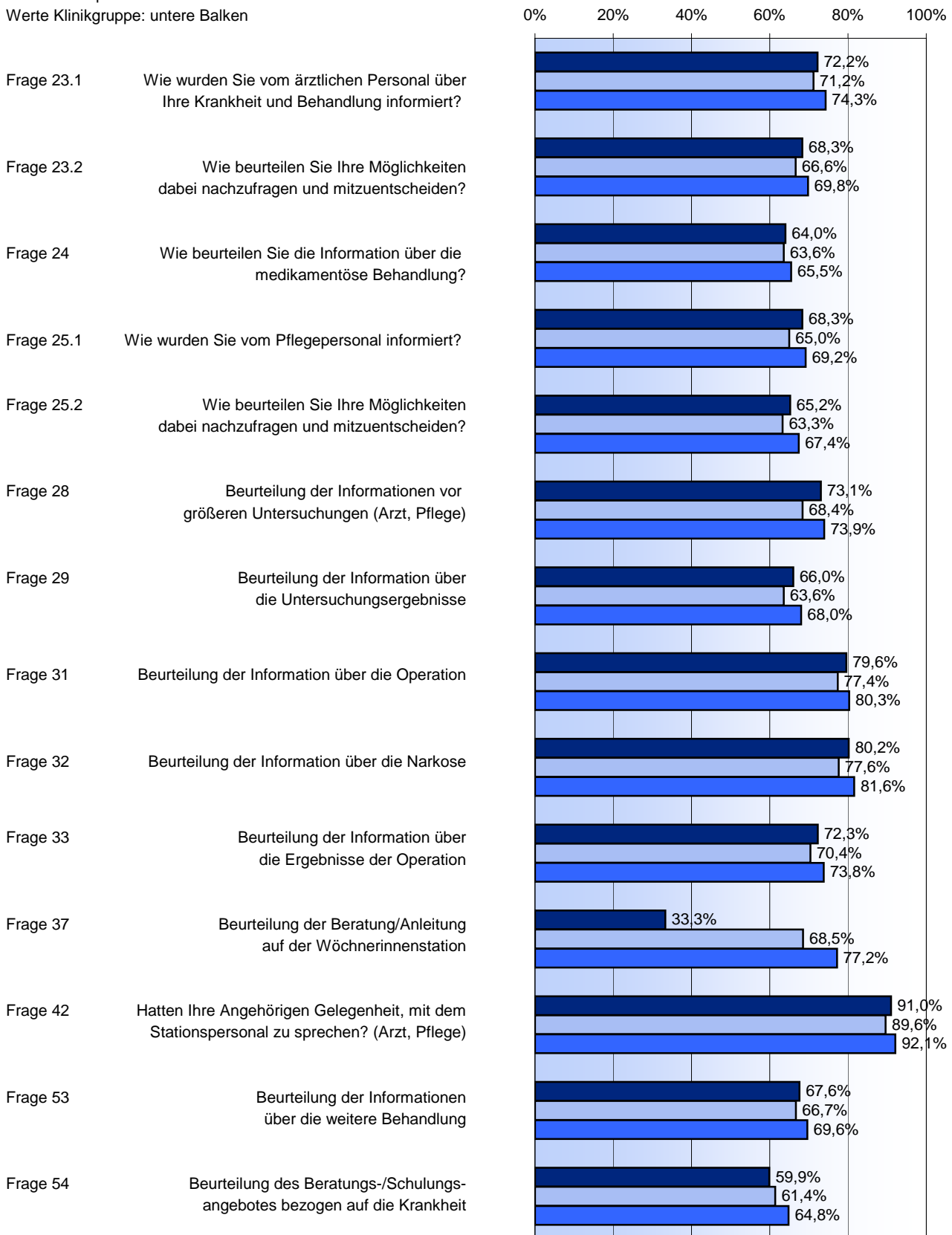
Ergebnisse der Einzelfragen

Diagramm B7c: **erreichte Punkte** in %

Werte Klinikum: obere Balken

Werte Datenpool: mittlere Balken

Werte Klinikgruppe: untere Balken



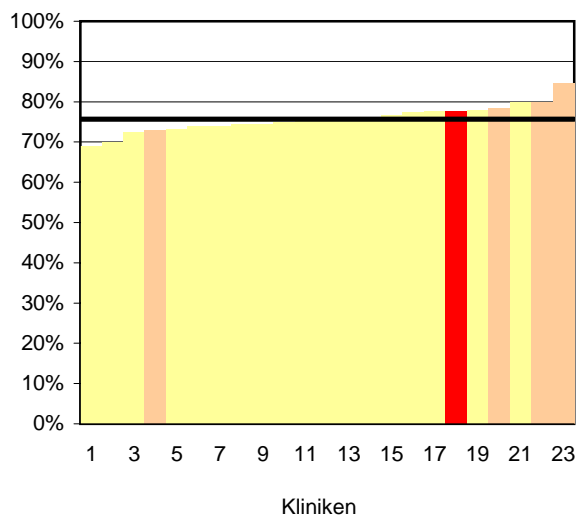
7. Medizinisch-pflegerische Versorgung

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
erreichte Punktzahl	20.352	77,6%	935.668	75,5%	112.552	79,5%
maximal erreichbare Punktzahl	26.220		1.239.672		141.588	
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	2.336		104.839		12.683	

Diagramm B8a: **Vergleich der Ergebnisse**

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 68,9% - 84,5%

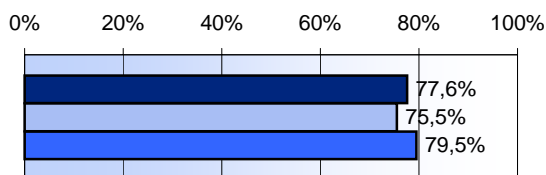
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 75,3% - 75,7%



Legende zu Diagramm B8a:

- 4. KKH Freilassing (137 Antworten, RL 16,9%)
- 18. Kreisklinik Trostberg (2185 Antworten, RL 50,8%)
- 20. Klinikum Traunstein (4946 Antworten, RL 46,8%)
- 22. KKH Bad Reichenhall (2519 Antworten, RL 39,2%)
- 23. KKH Berchtesgaden (1477 Antworten, RL 45,0%)

Diagramm B8b



- Werte Klinikum: oberer Balken
- ⇔ ■ Werte Datenpool: mittlerer Balken
- Werte Klinikgruppe: unterer Balken

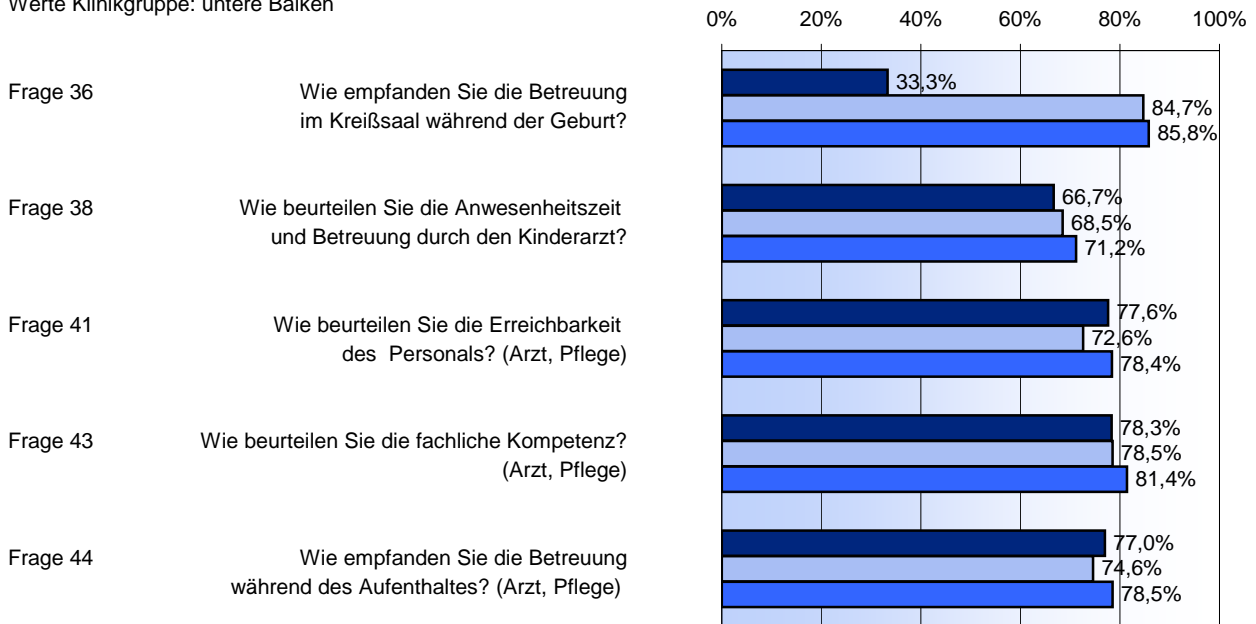
Ergebnisse der Einzelfragen

Diagramm B8c: **erreichte Punkte** in %

Werte Klinikum: obere Balken

Werte Datenpool: mittlere Balken

Werte Klinikgruppe: untere Balken



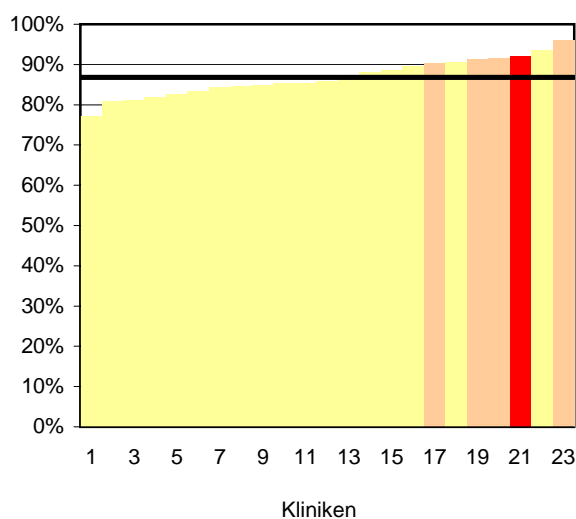
8. Beschwerdemanagement

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
erreichte Punktzahl	4.520	92,1%	208.744	85,8%	24.304	91,8%
maximal erreichbare Punktzahl	4.908		243.252		26.484	
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	409		20.271		2.207	

Diagramm B9a: **Vergleich der Ergebnisse**

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 77,2% - 96,1%

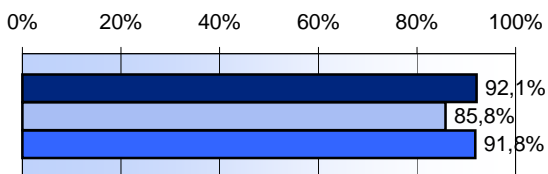
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 85,9% - 86,8%



Legende zu Diagramm B9a:

- 17. Klinikum Traunstein (924 Antworten, RL 46,8%)
- 19. KKH Bad Reichenhall (469 Antworten, RL 39,2%)
- 20. KKH Freilassing (28 Antworten, RL 16,9%)
- 21. Kreisklinik Trostberg (409 Antworten, RL 50,8%)
- 23. KKH Berchtesgaden (276 Antworten, RL 45,0%)

Diagramm B9b

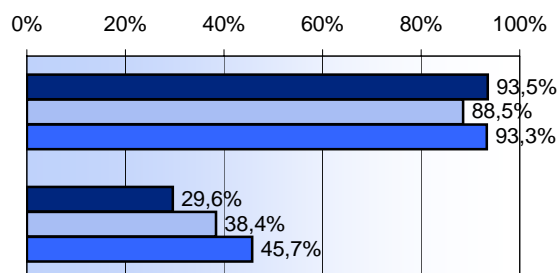


- Werte Klinikum: obere Balken
- ▒ Werte Datenpool: mittlere Balken
- Werte Klinikgruppe: untere Balken

Ergebnisse der Einzelfragen

Diagramm B9c: **erreichte Punkte** in %

- Frage 50 Hatten Sie während Ihres Klinikaufenthaltes einen Grund, sich zu beschweren? [inverse Punkte]
- Frage 51 Wie beurteilen Sie die Reaktion auf Ihre Beschwerde?



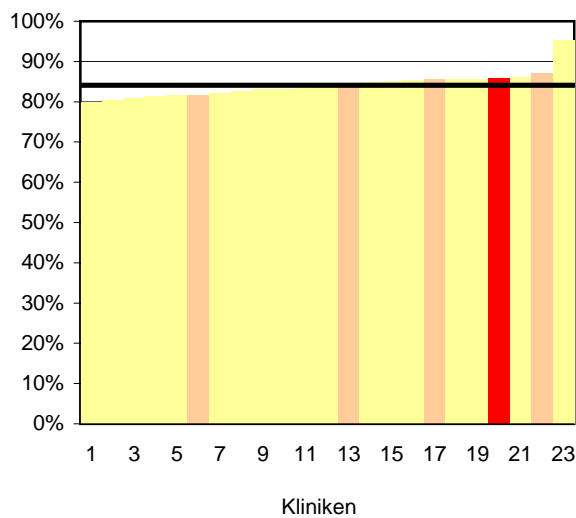
9. Würde des Patienten

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
erreichte Punktzahl	21.948	85,8%	932.312	83,3%	112.264	85,4%
maximal erreichbare Punktzahl	25.572		1.119.384		131.388	
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	2.732		122.665		14.747	

Diagramm B10a: **Vergleich der Ergebnisse**

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 79,9% - 95,3%

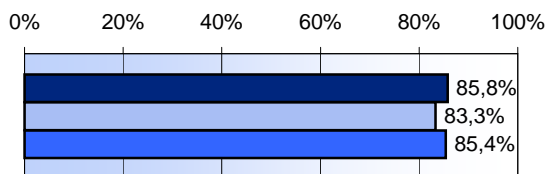
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 84,4% - 84,1%



Legende zu Diagramm B10a:

- 6. KKH Freilassing (118 Antworten, RL 16,9%)
- 13. Klinikum Traunstein (4332 Antworten, RL 46,8%)
- 17. KKH Bad Reichenhall (2224 Antworten, RL 39,2%)
- 20. Kreisklinik Trostberg (2131 Antworten, RL 50,8%)
- 22. KKH Berchtesgaden (1652 Antworten, RL 45,0%)

Diagramm B10b



- Werte Klinikum: oberer Balken
- ⇄ ■ Werte Datenpool: mittlerer Balken
- Werte Klinikgruppe: unterer Balken

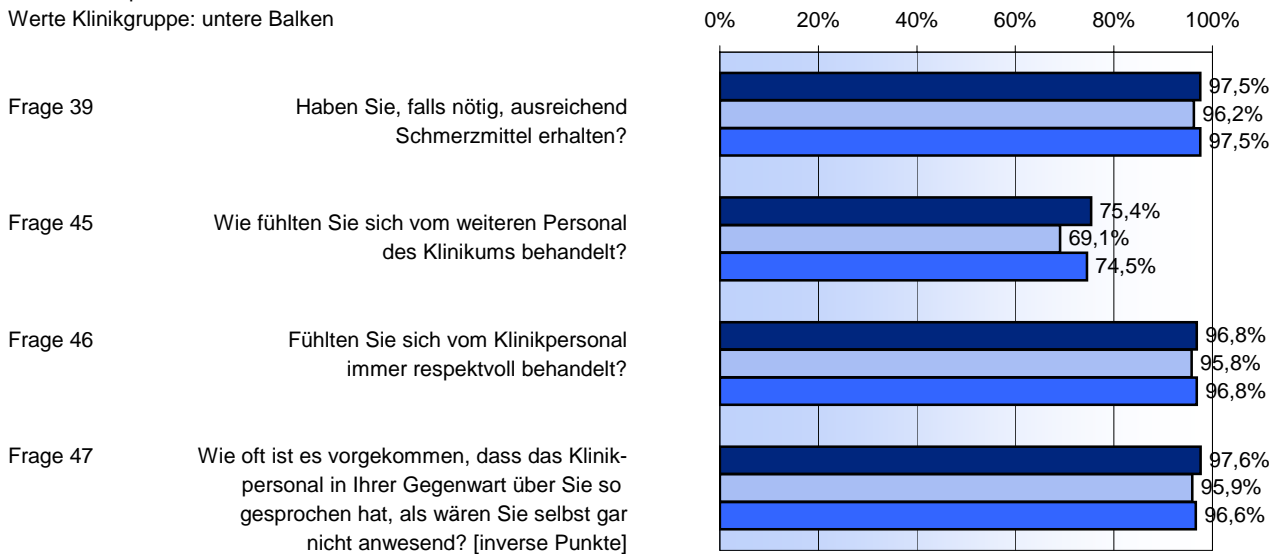
Ergebnisse der Einzelfragen

Diagramm B10c: **erreichte Punkte** in %

Werte Klinikum: obere Balken

Werte Datenpool: mittlere Balken

Werte Klinikgruppe: untere Balken



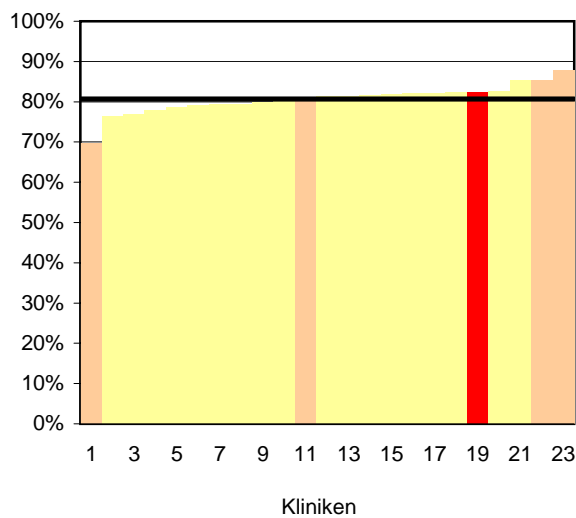
10. Entlassung

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
erreichte Punktzahl	12.020	82,3%	559.664	80,7%	63.364	83,2%
maximal erreichbare Punktzahl	14.604		693.720		76.140	
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	1.267		59.485		6.554	

Diagramm B11a: **Vergleich der Ergebnisse**

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 69,8% - 87,9%

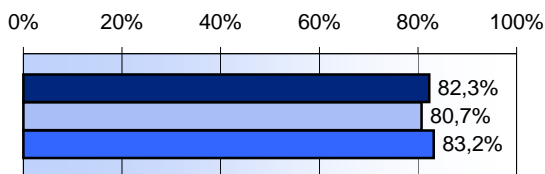
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 81,3% - 80,6%



Legende zu Diagramm B11a:

- 1. KKH Freilassing (75 Antworten, RL 16,9%)
- 11. Klinikum Traunstein (2605 Antworten, RL 46,8%)
- 19. Kreisklinik Trostberg (1217 Antworten, RL 50,8%)
- 22. KKH Bad Reichenhall (1335 Antworten, RL 39,2%)
- 23. KKH Berchtesgaden (823 Antworten, RL 45,0%)

Diagramm B11b



- Werte Klinikum: oberer Balken
- ⇄ ■ Werte Datenpool: mittlerer Balken
- Werte Klinikgruppe: unterer Balken

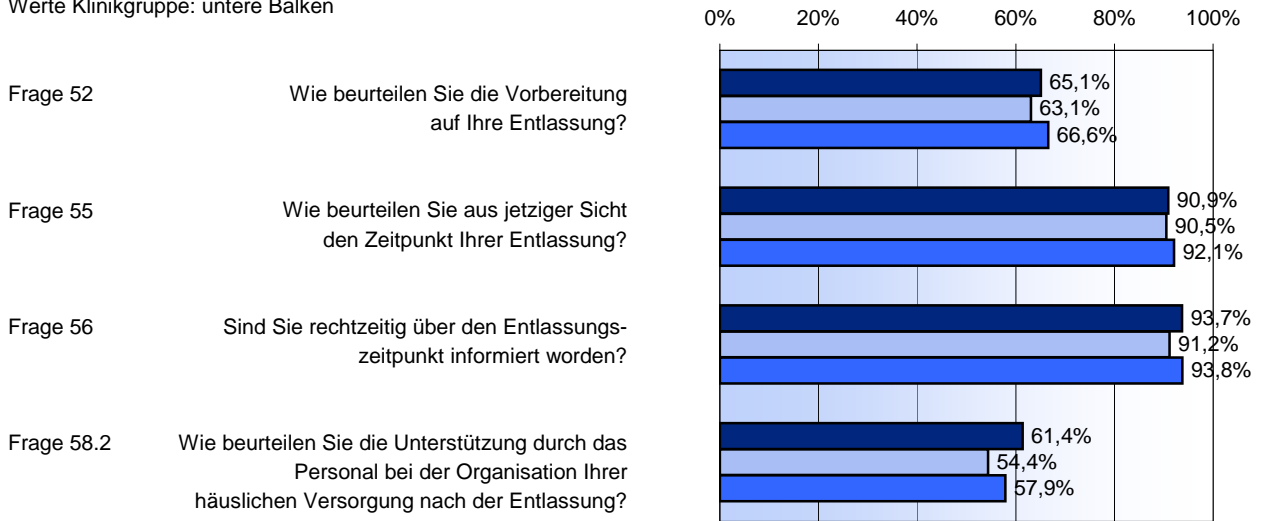
Ergebnisse der Einzelfragen

Diagramm B11c: **erreichte Punkte** in %

Werte Klinikum: obere Balken

Werte Datenpool: mittlere Balken

Werte Klinikgruppe: untere Balken



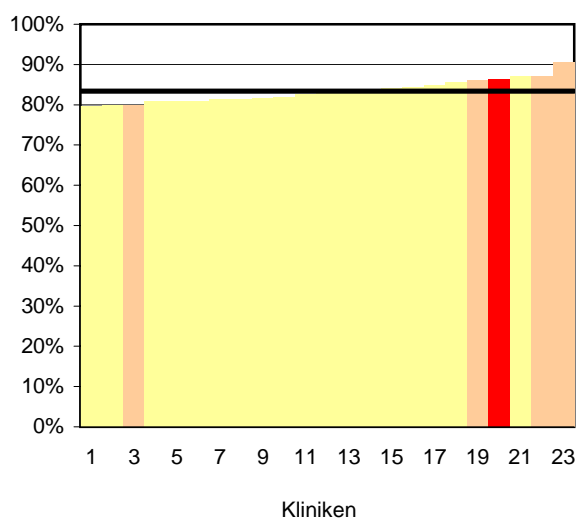
11. Gesamtbeurteilung

	Klinikum		Datenpool		Klinikgruppe	
erreichte Punktzahl	8.452	86,4%	383.340	83,2%	44.412	87,0%
maximal erreichbare Punktzahl	9.780		460.500		51.036	
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	815		38.375		4.253	

Diagramm B12a: **Vergleich der Ergebnisse**

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 79,7% - 90,4%

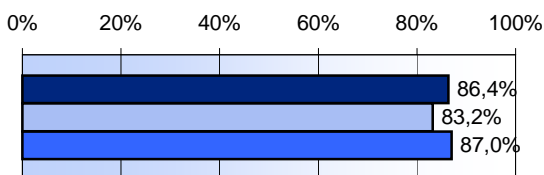
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 83,3% - 83,4%



Legende zu Diagramm B12a:

- 3. KKH Freilassing (55 Antworten, RL 16,9%)
- 19. Klinikum Traunstein (1747 Antworten, RL 46,8%)
- 20. Kreisklinik Trostberg (815 Antworten, RL 50,8%)
- 22. KKH Bad Reichenhall (905 Antworten, RL 39,2%)
- 23. KKH Berchtesgaden (540 Antworten, RL 45,0%)

Diagramm B12b



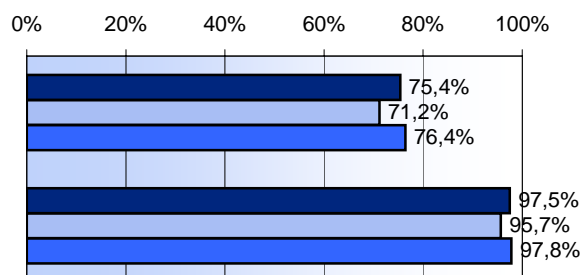
- Werte Klinikum: obere Balken
- ▒ Werte Datenpool: mittlere Balken
- Werte Klinikgruppe: untere Balken

Ergebnisse der Einzelfragen

Diagramm B12c: **erreichte Punkte** in %

Frage 63: Wie beurteilen Sie Ihren Aufenthalt in unserem Klinikum insgesamt?

Frage 64: Würden Sie unser Klinikum weiterempfehlen?



Leseanleitung

1. Aufbau der Auswertung

Die Auswertung basiert auf dem aktuellen Fragebogen des Klinikums. Die Daten des Datenpools wurden entsprechend angepasst. Der Auswertungsbericht setzt sich zusammen aus der Übersicht (Stichprobe und Rücklaufquote), der Auswertung der definierten Qualitätsdimensionen und der Auswertung aller Einzelfragen sowie der Zuordnung zu den KTQ-Kriterien. Prozentsummen von über 100% lassen sich ggf. dadurch erklären, dass Mehrfachnennungen möglich waren.

2. Übersicht

Die Daten "Zusammensetzung der Stichprobe" wurden nach den Angaben auf den Fragebögen ermittelt. Ungültige Antworten gelten als "keine Angabe". Die Werte im Bereich "Rücklaufquote und Repräsentativität" wurden basierend auf den Angaben des Auftraggebers errechnet. Liegen uns diese Angaben nicht oder nicht vollständig vor, ist dieser Vergleich nicht möglich.

3. Qualitätsdimensionen

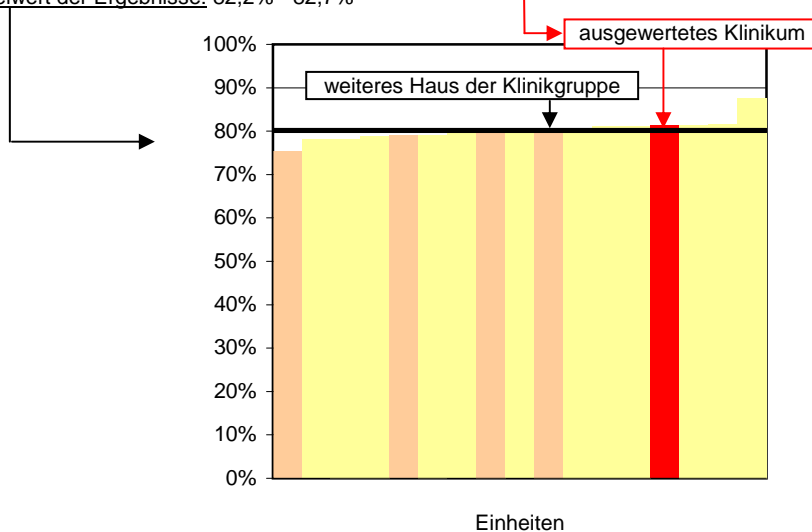
Die Qualitätsdimensionen setzen sich aus Einzelfragen zusammen, die inhaltlich zusammengefasst werden können. Die zur Qualitätsdimension gehörenden Einzelfragen werden grafisch mit dem Prozentwert der erreichten Punktzahl dargestellt. Die Anzahl der Datensätze im Datenpool ist höher als die Anzahl der Fragebögen, da in einigen Projekten mehrere Kliniken auf einem Fragebogen beurteilt wurden und somit für jede Klinikbeurteilung ein Datensatz wurde.

Erläuterung der grafischen Darstellung der Qualitätsdimension: Es wird das aktuelle Ergebnis der Einheit (rote Markierungen) mit dem Datenpool und dem Ergebnis der Klinikgruppe (orange Markierungen) verglichen. Die gelb markierten Balken stehen für je eine teilnehmende Einheit im Datenpool.

Erläuterung der Legende: Neben dem Namen der Einheit werden auch die Anzahl der Antworten sowie die Rücklaufquote (RL) als Prozentwert angezeigt. Diese Anzahl der Antworten ist die Grundlage für die Berechnung der Punkte. Der Wert kann von der Anzahl der berücksichtigten Einzelantworten in der darüber dargestellten Tabelle abweichen, da die Anzahl der berücksichtigten Einzelantworten auch die Antworten "nicht bekannt", "keine Erinnerung" usw. beinhaltet.

erreichte Punktzahl	1216	280.920	31.996
maximal erreichbare Punktzahl	1497	340.332	38.424
Anzahl berücksichtigter Einzelantworten	123	28.361	3.202
	82,4%	82,5%	83,3%

Minimum - Maximum der Ergebnisse: 79,7% - 87,0%
 Median - Mittelwert der Ergebnisse: 82,2% - 82,7%



Als zusätzliche Information sind über den Grafiken jeweils die Spannweite und der Median der Ergebnisse aufgeführt. Die Grafiken sind so angeordnet, dass die Einheiten mit den niedrigen Werten immer links stehen. Abgebildet werden nur Einheiten mit mindestens 20 gültigen Antworten.

4. Einzelfragen

In diesem Auswertungsabschnitt werden alle Fragen des Bogens einzeln mit absoluten Werten und Prozentangaben sowie den erreichten und erreichbaren Punkten aufgeführt. Durch die kontinuierliche Weiterentwicklung des Fragebogens kommt es vor, dass bei neu eingesetzten Fragen ein hoher Wert bei "keine Angabe" entsteht (z.B. Frage 8 ist neu seit 2007 - alle vorherigen Teilnehmer haben hier keine Angaben). Gleiches gilt auch für Projekte, bei denen nicht alle Fragen eingesetzt wurden.

5. Stärken

Für jede Einheit werden bis zu fünf Aspekte als Stärke ausgewiesen, wenn sich in diesen Aspekten für die Einheit auf besonders gute Ergebnisse schließen lässt. Die Stärke eines Aspektes errechnet sich aus:

- dem erzielten Ergebnis (je höher die Zufriedenheit der Befragten, desto höher der erzielte Ergebniswert),
- dem Abstand des erzielten Ergebniswertes von der Gesamtrate (je höher das Ergebnis der Einheit über dem Durchschnittswert liegt, desto größer der Einfluss des Ergebnisses auf die Stärkeberechnung)
- und seinem Rang in Bezug auf die anderen Einheiten (je höher der Rangplatz, umso höher der Einfluss des Ergebnisses auf die Stärkeberechnung).

Gehört eine Einheit zu den 25% besten Einheiten in diesem Aspekt und liegt der Ergebniswert über dem Durchschnitt und deutlich über dem Ergebniswert der nächst schlechteren Einheit, so wird in diesem Aspekt eine Stärke ausgewiesen.

Bis zu fünf Aspekte, in denen die Einheit eine Stärke ausweisen kann, werden in der Auswertung in positiv formulierten Aussagen als Stärke präsentiert.

Erklärung des Punktesystems zur Bewertung der Antworten

Um eine Bewertung mehrstufiger und zusammengesetzter Fragestellungen zu ermöglichen, wird in dieser Auswertung eine Methode verwandt, bei der pro gegebener Frage je nach Antwort eine Punktzahl vergeben wird, bei positiver Äußerung mehr Punkte als bei negativen Einschätzungen. Die erreichbare Maximalpunktzahl pro Frage beträgt 12 Punkte, nicht zutreffende Fragen werden in der Bewertung auch nicht berücksichtigt.

Das folgende Schema erläutert anhand von vier Musterfragen und drei Musterpatienten die Berechnung der Kennzahlen, die als Verhältnis von erreichten zu erreichbaren Punkten definiert sind.

	Antwortmöglichkeiten	Punkte
Musterfrage 1+4	schlecht	0
Musterfrage 1+4	teils/teils	4
Musterfrage 1+4	gut	8
Musterfrage 1+4	ausgezeichnet	12
Musterfrage 2	nein	0
Musterfrage 2	manchmal	6
Musterfrage 2	immer	12
Musterfrage 3	nein	0
Musterfrage 3	ja	12

Bei Fragen, die auf einen möglichen Mangel hinweisen, erhält eine NEIN-Antwort natürlich die hohe Punktzahl, eine JA-Antwort keine Punkte. Beispiele hierfür sind Fragen wie „Hatten Sie ... Grund sich zu beschweren?“ oder „Haben Sie an der Ausstattung etwas vermisst?“. Diese Fragen sind durch den Hinweis „[inverse Punkte]“ gekennzeichnet. Die erreichten Punktzahlen korrelieren bei allen Fragen mit der Zufriedenheit der Patienten.

Beispiel an drei Patienten und vier Musterfragen

	Antwort	kum. Punkte	kum. Maximalpunkte	%
Pat A				
Musterfrage 1	teils/teils	4	12	
Musterfrage 2	manchmal	6	12	
Musterfrage 3	ja	12	12	
Musterfrage 4	keine Antwort	0	0	
		22	36	61%
Pat B				
Musterfrage 1	ausgezeichnet	12	12	
Musterfrage 2	immer	12	12	
Musterfrage 3	nein	0	12	
Musterfrage 4	gut	8	12	
		32	48	67%
Pat C				
Musterfrage 1	keine Antwort	0	0	
Musterfrage 2	keine Antwort	0	0	
Musterfrage 3	keine Antwort	0	0	
Musterfrage 4	ausgezeichnet	12	12	
		12	12	100%
kum. = kumuliert				
Summe alle Patienten		66	96	69%

Durch die Rechenmethode gehen z.B. Patient B und Patient C aufgrund der unterschiedlichen Anzahl beantworteter Fragen in unterschiedlicher Gewichtung in das Gesamtergebnis ein.