

Einweiserbefragung 2008 Park-Klinik Weissensee Ergebnisse



1. Zielgruppe und Befragungszeitraum

Im Juni/Juli 2008 wurden die zuweisenden Ärzte der Park-Klinik Weißensee, die mindestens 5 Patienten pro Jahr in die Klinik einweisen, schriftlich mit einem Fragebogen zu ihrer Zufriedenheit mit Leistungsangebot, Patientenversorgung und Zusammenarbeit mit der Park-Klinik Weißensee befragt. 450 Fragebögen wurden verschickt und 108 Bögen kamen zurück. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 24 %.

Die größte Gruppe der antwortenden Ärzte sind die Allgemeinmediziner (28), gefolgt von den Hals-Nasen-Ohrenärzten und Orthopäden (jeweils 20), den Gynäkologen (17) und den Internisten (13).

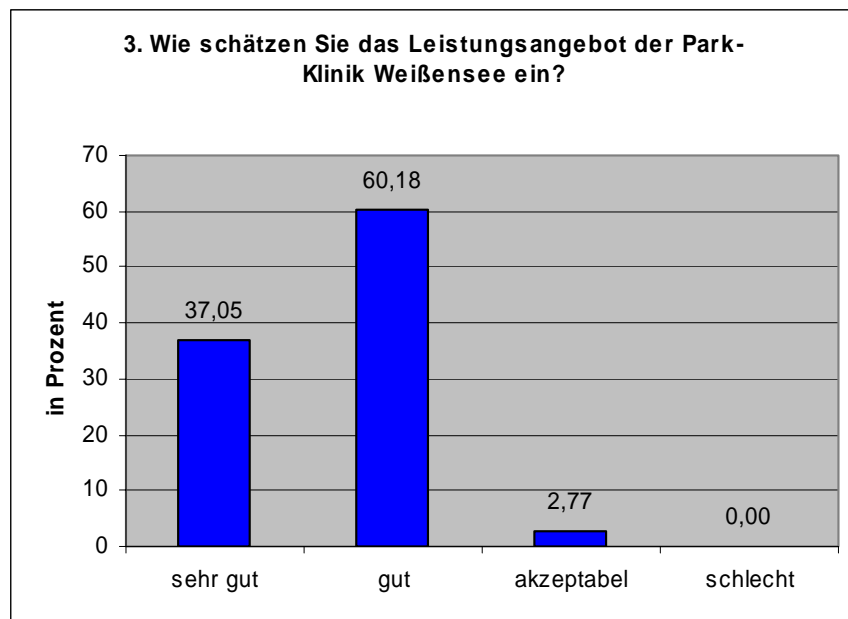
2. Ergebnisse

2.1 Allgemeine Leistungsmerkmale

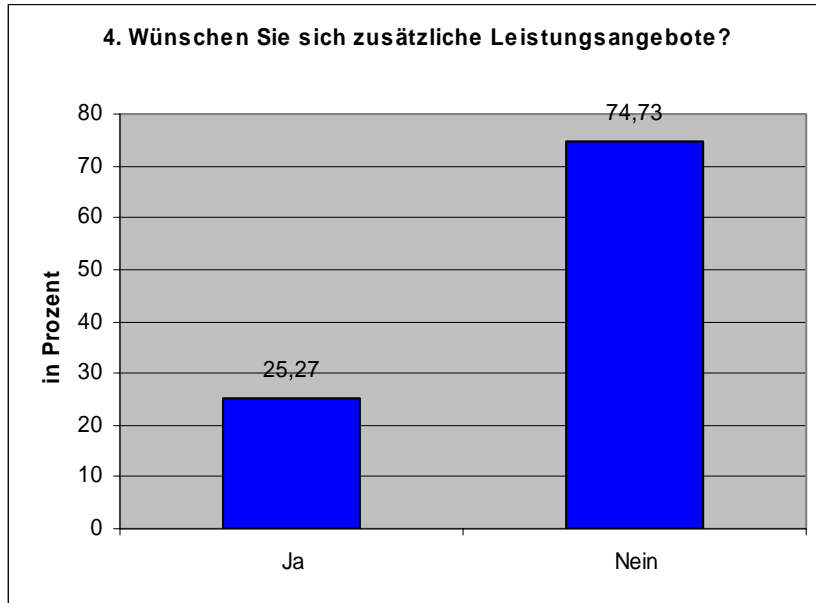
2.1.1 Fachlicher Ruf und Image

Sowohl der fachliche Ruf als auch das Image der Park-Klinik Weißensee werden von allen Befragten als „sehr gut“ (50%) bzw. „gut“ (50%) eingestuft.

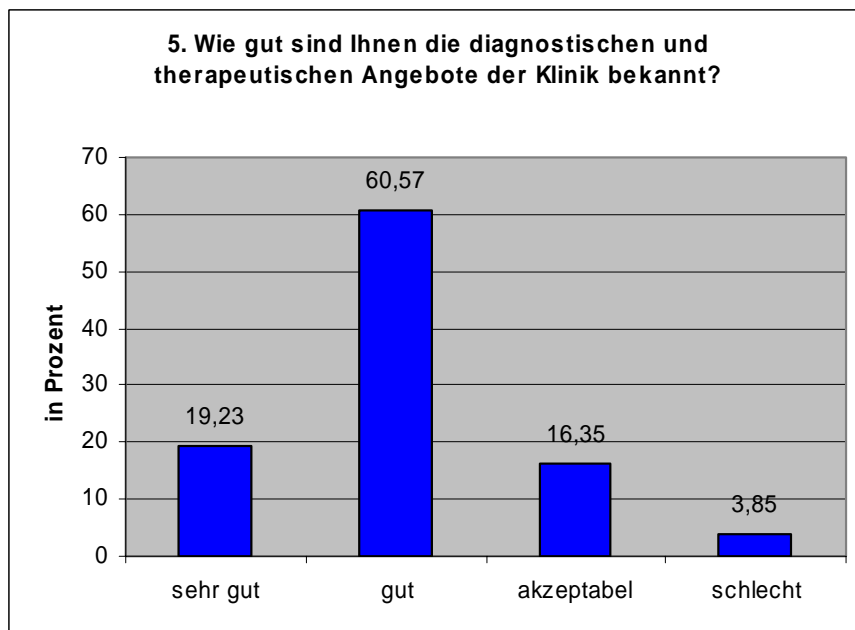
2.1.2 Leistungsangebot



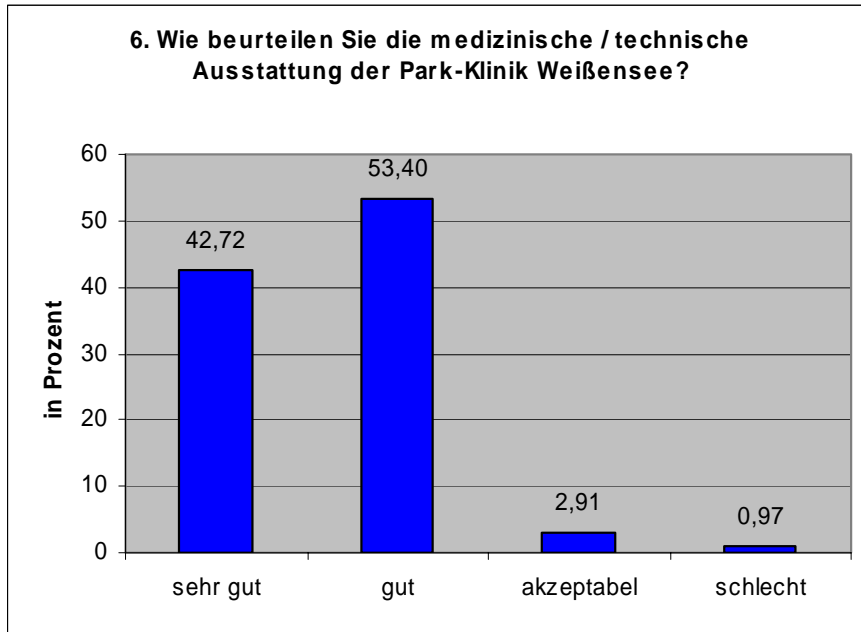
Auch beim Leistungsangebot schneidet die Klinik überwiegend mit gut und sehr gut ab, nur knapp 3% der Befragten bezeichneten das Leistungsangebot „nur“ als akzeptabel.



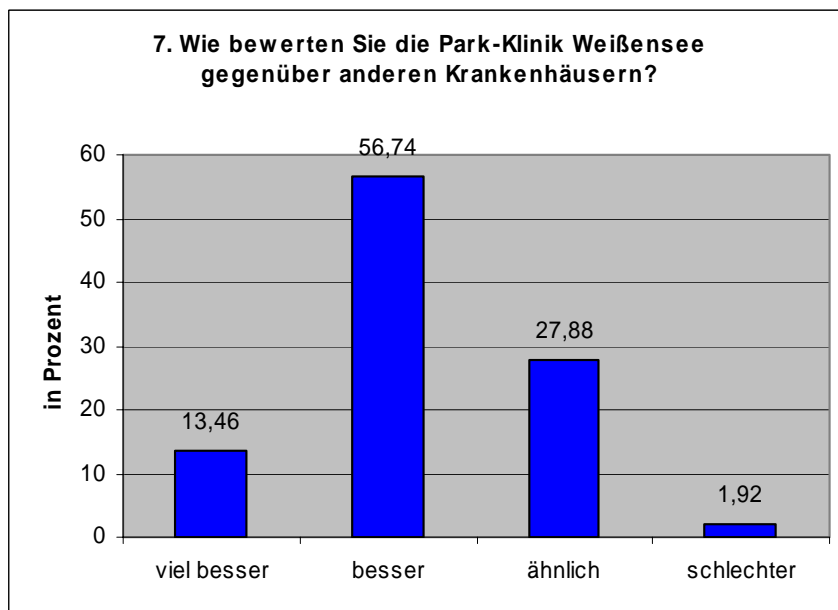
Bezüglich des Wunsches nach zusätzlichen Leistungen der Klinik gab immerhin ein Viertel der Ärzte an, dass sie eine Leistungsausweitung begrüßen würden. Auf der Wunschliste standen eine Proktologie, ein MRT, kardiologische Versorgung, Kinderheilkunde, Geburtshilfe und eine ambulante Radiologie.



Über 80% der Ärzte geben an, dass sie gut bzw. sehr gut darüber Bescheid wissen, welche Untersuchungs- und Therapiemöglichkeiten in der Park-Klinik vorgehalten werden. Immerhin fast 4 % wissen über das Angebot nur schlecht Bescheid.



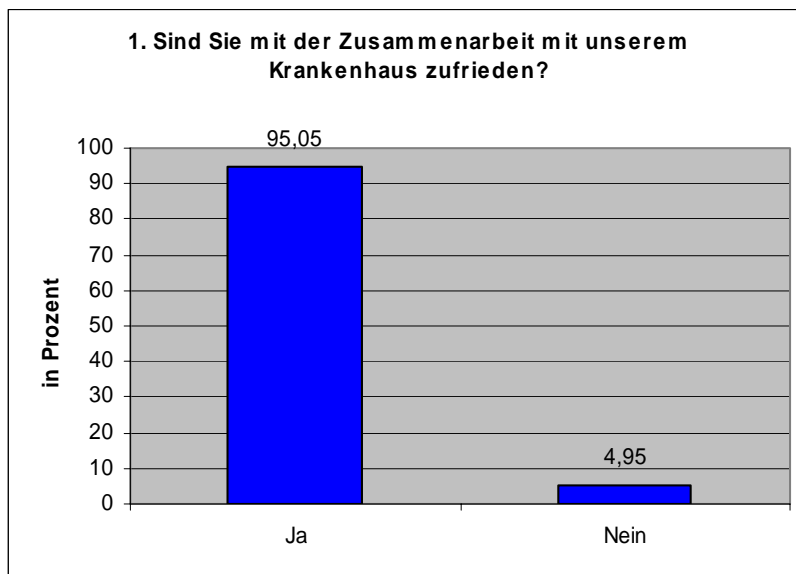
Die medizinisch-technische Ausstattung wird von 95% der zuweisenden Ärzte als gut und sehr gut bezeichnet.



Alles in allem bewerten rund 70% der Befragten die Park-Klinik gegenüber anderen Krankenhäuser als besser bzw. viel besser. Rund 30% finden, dass die Park-Klinik anderen Kliniken ähnelt und nur knapp 2% bewerten die Park-Klinik schlechter.

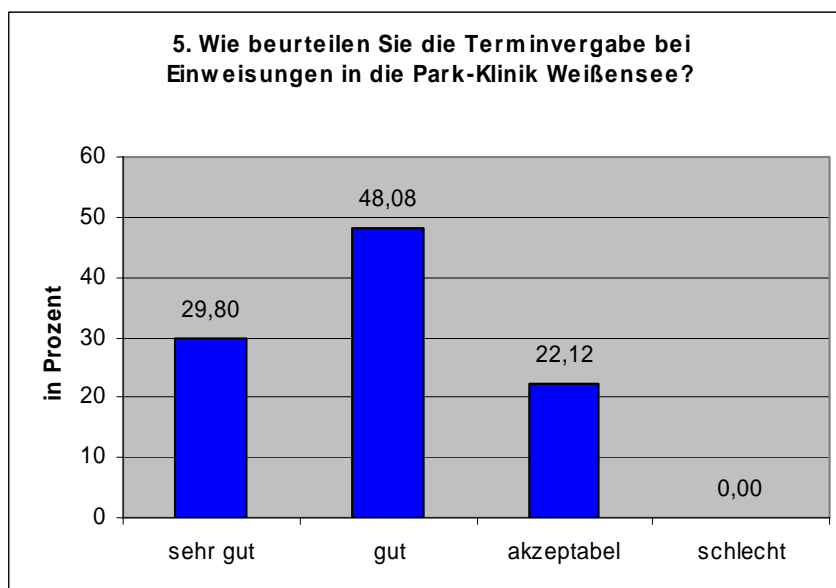
3. Kooperation und Kommunikation

3.1 Zusammenarbeit



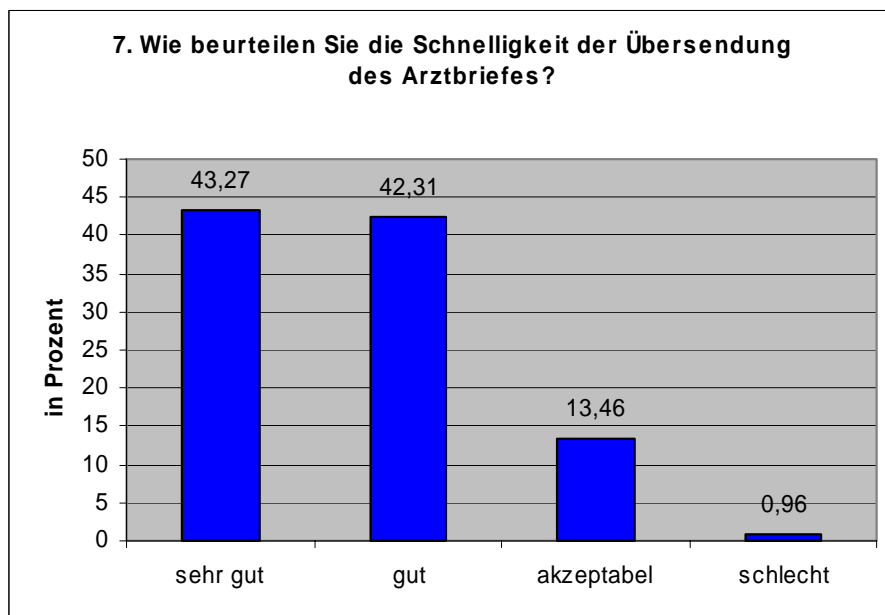
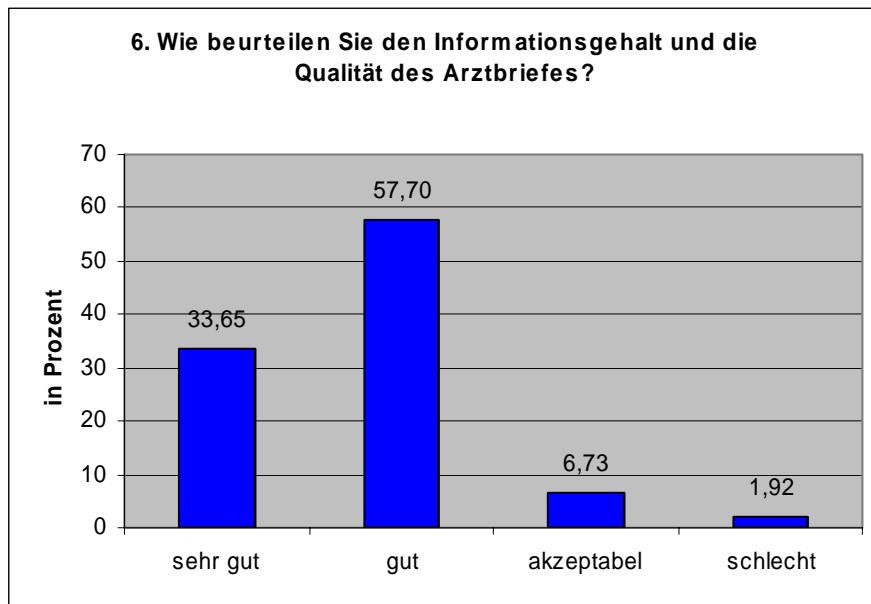
Die überwiegende Mehrheit, nämlich 95%, sind mit der Zusammenarbeit zufrieden. Die 5%, die unzufrieden sind, gaben als Gründe das Engagement der Park-Klinik im Rahmen von prästationärer Diagnostik und eines MVZs an, bemängelten die Kommunikation mit den ärztlichen Kollegen im Krankenhaus und einen insgesamt nicht ganz zufriedenstellenden Informationsaustausch bzgl. gemeinsamer Patienten.

3.2 Terminvergabe



Mit der Terminvergabe sind knapp 80% der Befragten zufrieden bzw. sehr zufrieden, gut 20% beurteilen sie nur als akzeptabel.

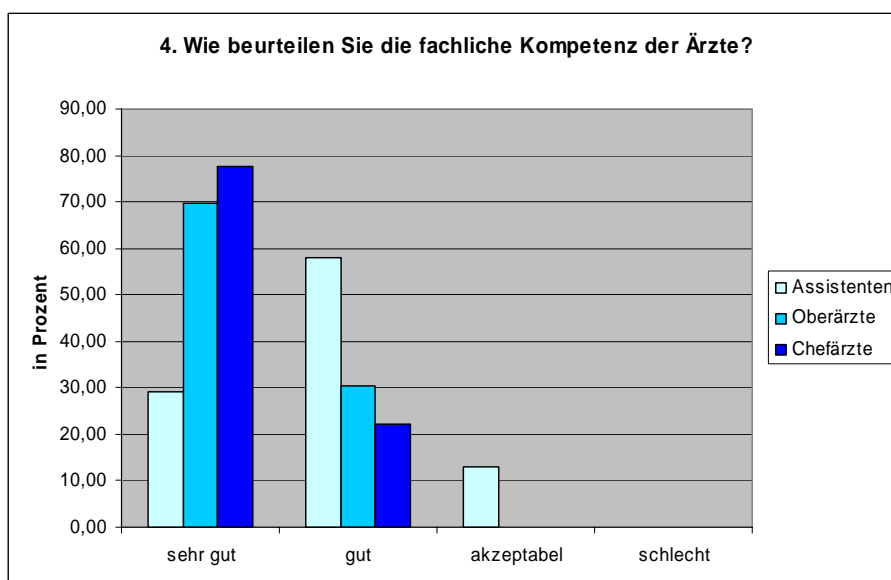
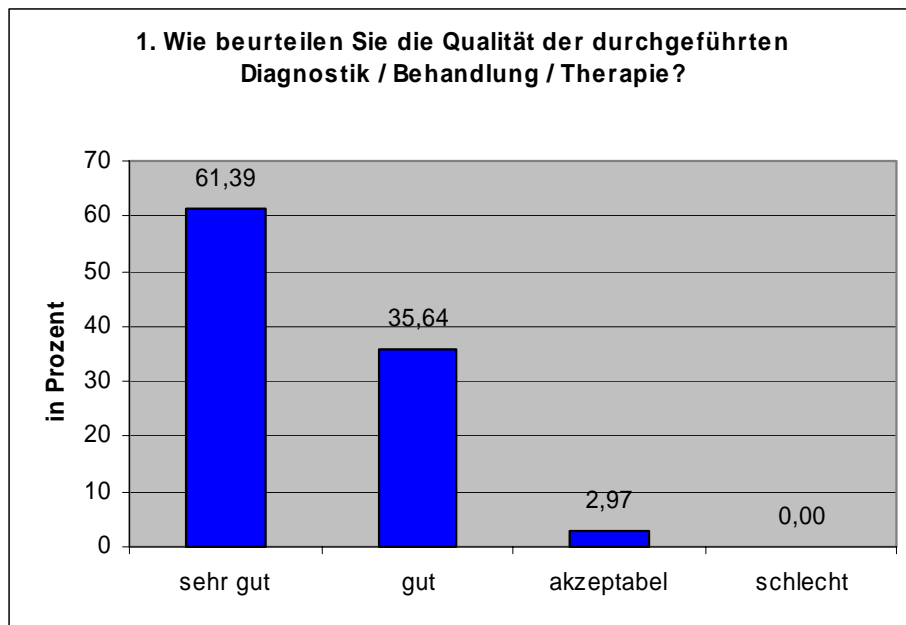
3.3 Arztbrief



Sowohl die Qualität als auch die Schnelligkeit der Arztbriefe wird von den Einweisern überwiegend sehr positiv bewertet. Gut 13% der Befragten schätzen die Schnelligkeit der Zusendung des Briefes nur als akzeptabel ein.

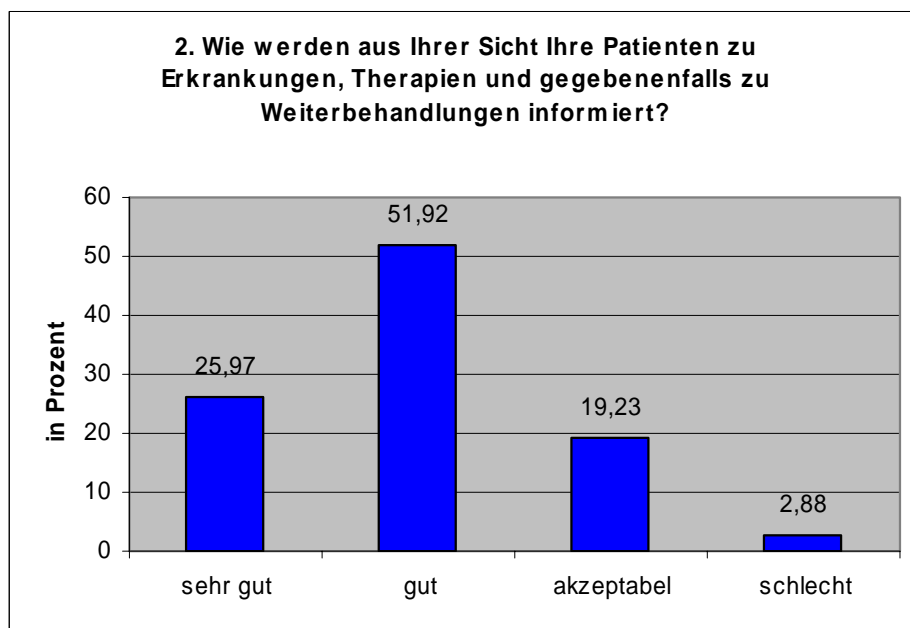
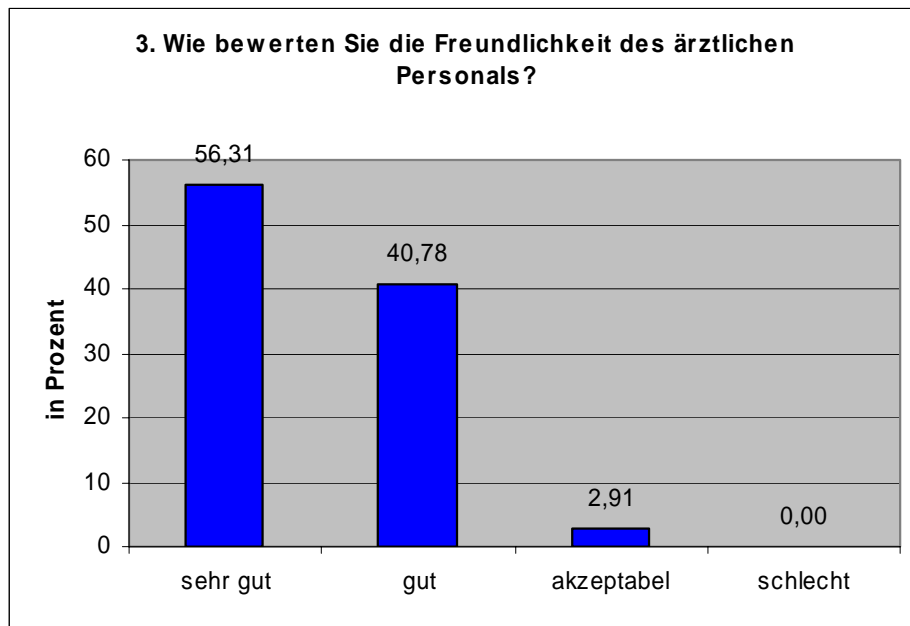
4. Qualität und Freundlichkeit

4.1 Diagnostik, Behandlung und Therapie



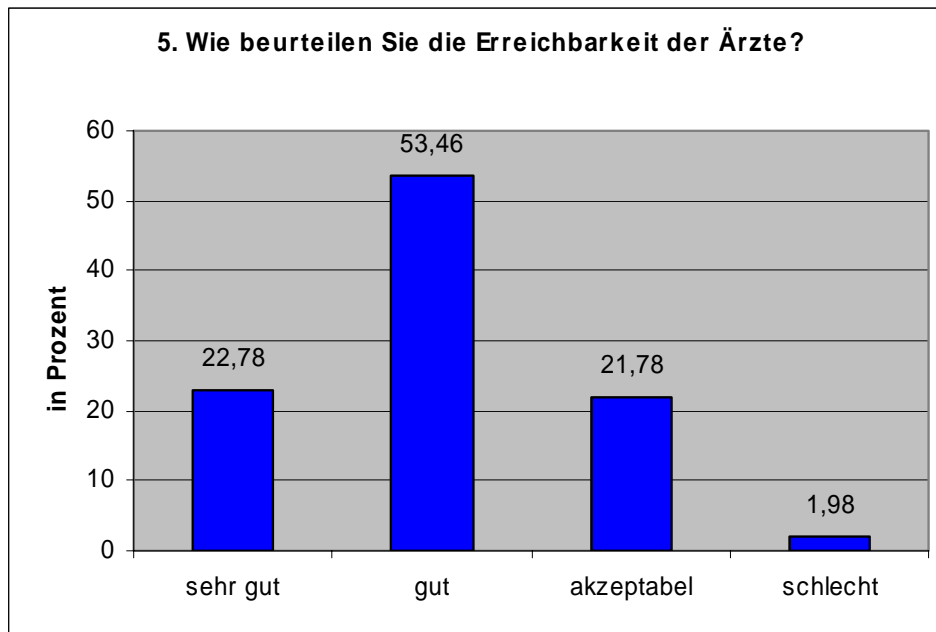
Sehr gute und gute Behandlungsqualität bescheinigen 97% der Befragten der Park-Klinik Weißensee. Entsprechend positiv fällt auch die Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Ärzte aus. Besonders gut wird die Kompetenz von Chef- und Oberärzten eingeschätzt.

4.2 Freundlichkeit und Patienteninformation



Besonders gute Werte erhält die Freundlichkeit des ärztlichen Personals. Abstriche werden seitens der zuweisenden Ärzte bzgl. der Informiertheit der Patienten über ihre Erkrankung gemacht. Fast 20% schätzen dies nur als akzeptabel ein, fast 3% als schlecht.

4.3 Erreichbarkeit der Krankenhausärzte



Immerhin 76% der niedergelassenen Ärzte sind zufrieden mit der Erreichbarkeit der Krankenhausärzte und beurteilen Sie mit gut und sehr gut. Allerdings finden fast 22% die Erreichbarkeit nur akzeptabel.

5. Fazit der Befragungsergebnisse

Die Stärken der Park-Klinik Weißensee sind ihr guter Ruf, die außerordentlich positive Außenwahrnehmung, das umfangreiche Leistungsangebot, die Freundlichkeit des Personals sowie die Kompetenz der Ärzte.

Aber auch Verbesserungspotentiale kann man aus der Befragung ableiten. So gibt es Bedarf, mehr Informationen zum Leistungsangebot zu erhalten. Vorstellbar wäre, einen regelmäßigen Infobrief über Neuerungen an die Zuweiser zu verschicken. Auch hinsichtlich der Terminvergabe für Patienten und bezüglich einer besseren Erreichbarkeit der Klinikärzte müssen entsprechende organisatorische Verbesserungsmaßnahmen entwickelt werden. Auch die Güte der Information der Patienten zu ihren Erkrankungen und zur Weiterbehandlung muss innerhalb der Klinik überprüft und verbessert werden.