

## Patientenbefragung 2015

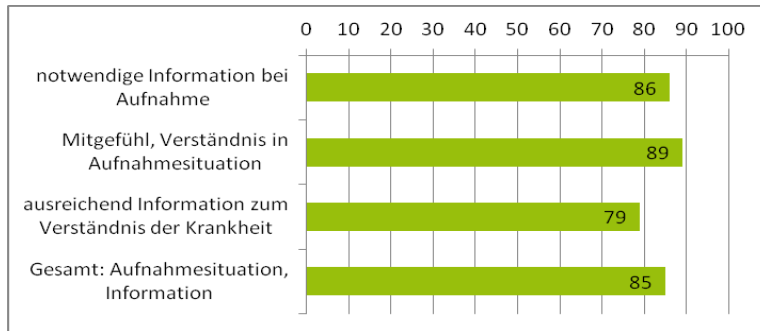
### So wurden wir bewertet!

Die Diagramme zeigen die Zielerreichungswerte für den Krankenhausbereich der LVR-Klinik Düren (Stationen und Tageskliniken).

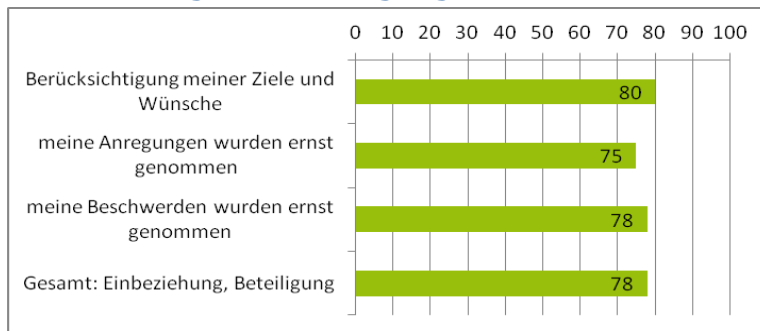
Ein Zielerreichungswert von 100 entspricht der höchsten Zufriedenheit. Weitere Referenzwerte sind:

- „eher zufrieden“ 75
- „unentschieden“ 50
- „eher unzufrieden“ 25
- „vollkommen unzufrieden“ 0

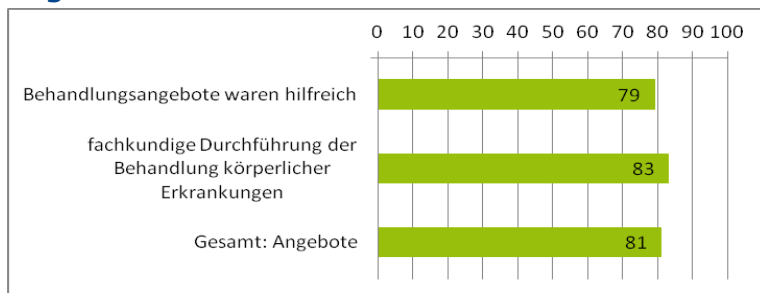
#### Aufnahmesituation und Information



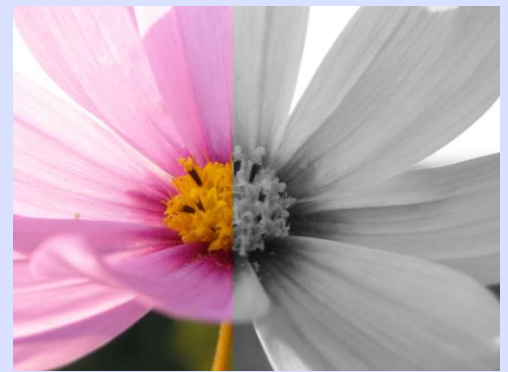
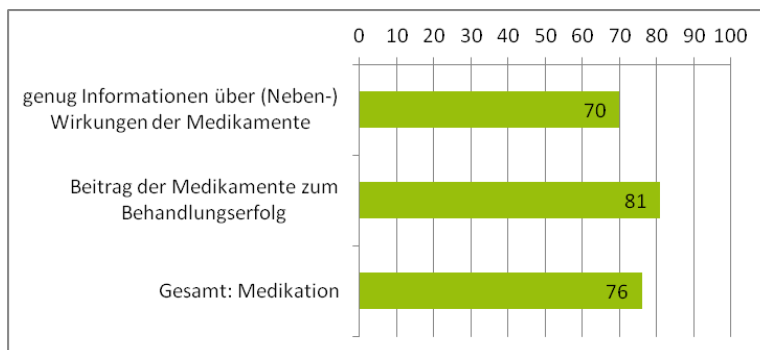
#### Einbeziehung und Beteiligung



#### Angebote



#### Medikation



### Licht oder Schatten?

#### Teilnehmer

603 Patientinnen und Patienten aus den Stationen und Tageskliniken der Abteilungen für

- Allgemeinpsychiatrie,
- Abhängigkeitserkrankungen
- Gerontopsychiatrie.

Personen, die aufgrund der Schwere der Erkrankung nicht in der Lage gewesen wären einen Fragebogen auszufüllen (z.B. Alzheimer-Erkrankung), wurden nicht befragt.

Diese Patientenbefragung wird alle drei Jahre im LVR-Klinikverbund durchgeführt, um die Patientenzufriedenheit in allen LVR-Kliniken festzustellen und Verbesserungsmaßnahmen ableiten zu können.

#### Befragungszeitpunkt

Im Herbst 2015 wurden Patienten und Patientinnen bei der Entlassung befragt.

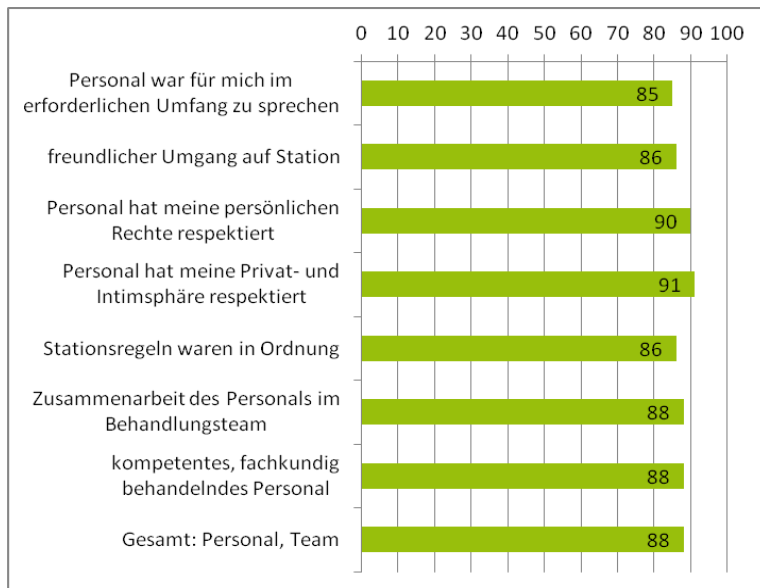
#### Ergebnisdarstellung

Die Präsentation zeigt die Befragungsergebnisse aller Teilnehmer im Krankenhausbereich (Stationen und Tageskliniken).

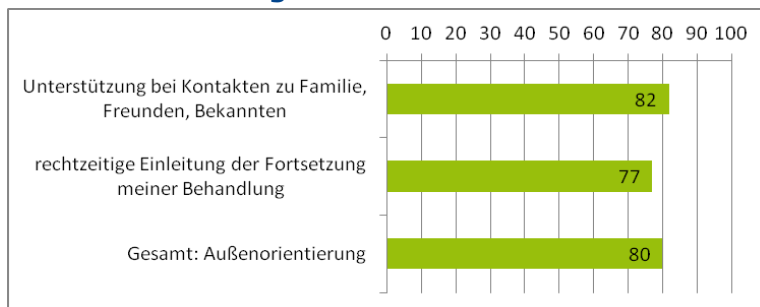
## Patientenbefragung 2015

### So wurden wir bewertet!

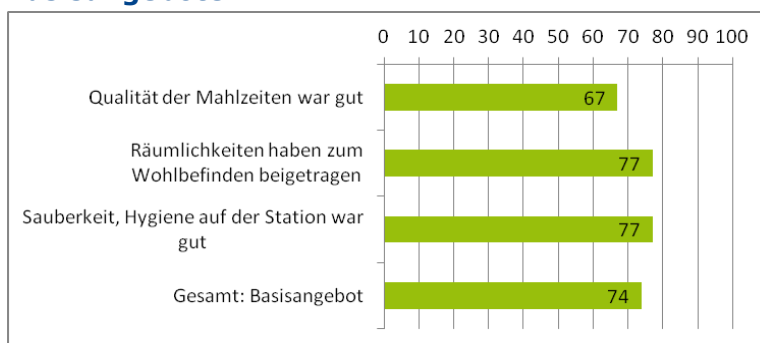
#### Personal und Team



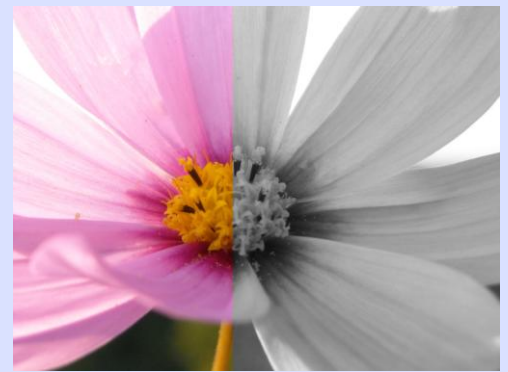
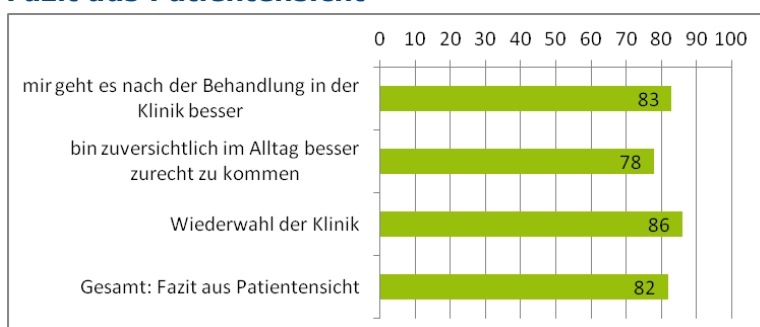
#### Außenorientierung



#### Basisangebote



#### Fazit aus Patientensicht



## Licht oder Schatten?

### Aussagen der Befragten zu den Stärken der LVR-Klinik

„Die Offenheit des Teams war grandios. Ich kann mir keinen besseren Ort vorstellen, um aufgefangen zu werden.“

„Sie sollen so bleiben wie Sie sind: freundlich, kompetent, höflich und immer ein offenes Ohr für einen.“

„Alles hat mir gut gefallen. Es gibt nichts, was Sie ändern sollten. Ich bin sehr zufrieden mit dem Personal.“

„Das Menschliche des Personals“.

„Dass immer ein Ansprechpartner da ist.“

„Ich habe mich super behandelt gefühlt. Ich kann jedem empfehlen nach hier zu kommen!“

„Die positive Haltung und der respektvolle Umgang des Personals mit den Patienten ist unübertrefflich!!!“

„Dass man im Notfall sofort aufgenommen wird.“

### Unser Fazit

Wir freuen uns, dass die guten Befragungsergebnisse von 2009 und 2012 bestätigt wurden.

Das zeigt uns, dass unsere vielen Aktivitäten zur Verbesserung der Behandlungsqualität und Patientenzufriedenheit erfolgreich sind.

Wir sehen es als Herausforderung an, diesen Weg weiter zu gehen.