

Wellness und Erholung oder harte Arbeit an sich selbst?

Welche Erwartungen bringen unsere PatientInnen mit in die stationäre Therapie?

Ein Forschungsprojekt von Studierenden der Hochschule Fresenius

Zielstellung

Erhebung der Erwartungen unserer PatientInnen an die Therapie und die über den Behandlungsprozess hinweg entstehenden Erfahrungen mit dem Angebot unserer Klinik. Durch die Datenauswertung soll erkennbar werden, inwiefern Optimierungsmöglichkeiten im Hinblick auf die Wünsche unserer PatientInnen bestehen.

Soziodemographische Daten

Online Erhebung

Okt. 2020 - Feb. 2021

3 Messzeitpunkte

1. Messzeitpunkt

8 Männer, 4 Frauen

Alter: Ø 49,25

11 DE, 1 Ausland

7 Studium, 3 Realschule, 2 Hauptschule

2. Messzeitpunkt

6 Männer, 8 Frauen

Alter: Ø 43,36

8 DE, 6 Ausland

5 Studium, 3 Abitur, 4 Realschule, 1 Hauptschule

3. Messzeitpunkt

8 Männer, 6 Frauen

Alter: Ø 52,50

13 DE, 1 Ausland

8 Studium, 3 Realschule, 3 Hauptschule

Vor dem Aufenthalt:

9 von 13 Vorher über Klinik informiert

9 Aufenthalt angeregt von ext. Fachpers.

5 Krankenkasse

4 Internetseite

3 ext. Fachpersonal

1 Bekannte

aufmerksam geworden

Ausgewählte Ergebnisse

Individual-Angebote mit der am höchsten eingeschätzten Fachkompetenz

Einzelgesprächstherapie
Physiotherapie
Medizinische Behandlung

- Sehr hohe Zufriedenheit mit dem Personal (4,56 / 5)
- Hohe Zufriedenheit mit Qualität der Verpflegung (4,42 / 5)
- Patienten fanden die Covid-19 Maßnahmen OK (3,0 / 5)

Gruppen-Angebote mit der am höchsten eingeschätzten Fachkompetenz

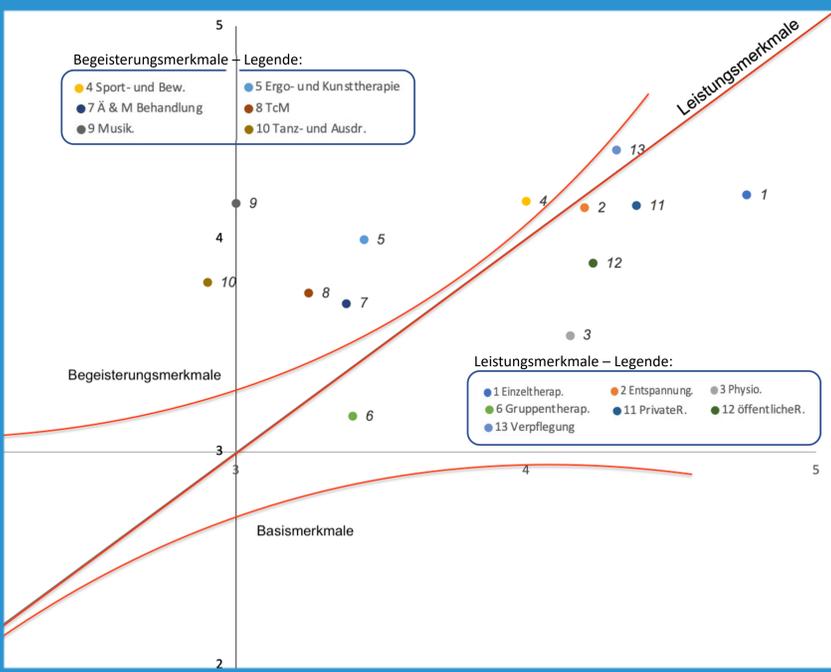
Musiktherapie
Sport-Bewegungstherapie
Ergo- Kunsttherapie

- Veränderung entsprechen den eigenen Erwartungen (8,42 / 10)
- Hohe Zufriedenheit mit Privaten Räumlichkeiten (4,16 / 5)
- Klinik Wersbach war die richtige Entscheidung (4,47 / 5)
- Gelungene Vorbereitung auf Entlassung (3,68 / 5)
- Hohe Zufriedenheit mit den gemeinschaftlichen Räumlichkeiten (3,89 / 5)

Verbessert

-- Gleich --

- Allgemeines Funktionsniveau
- Psychische Beschwerden
- Körperliche Beschwerden
- Selbstwertprobleme
- Soziale Probleme



Das Klinikangebot gegliedert in Begeisterungs- und Leistungsmerkmale nach dem KANO-Modell

Das KANO-Modell dient der Beschreibung und Klassifikation von KundInnenzufriedenheit. Es zieht drei Faktoren zur Erklärung unterschiedlicher Zufriedenheitsniveaus heran, die sich auf einen Ist-Soll-Vergleich der Klinikangebote beziehen:

- Basisfaktoren
- Leistungsfaktoren (Erwartungsbestätigung)
- Begeisterungsfaktoren (Erwartungsübertreffung = sehr hohe Zufriedenheit)

Einzeltherapie, Entspannungstraining, Verpflegung, private und gemeinschaftliche Räume sowie Physio- und Gruppentherapie gehören zu den zentralen Leistungsmerkmalen der Klinik in den Augen unserer PatientInnen.

Als besondere Begeisterungsmerkmale innerhalb der Behandlung gelten in den Augen unserer PatientInnen die Komplementärangebote Ergo- und Kunsttherapie, Musiktherapie, Entspannungstherapie, Tanz- und Ausdruckstherapie, Physiotherapie, Sport- und Bewegungstherapie, sowie Traditionelle Chinesische Medizin.

Zu Therapiebeginn

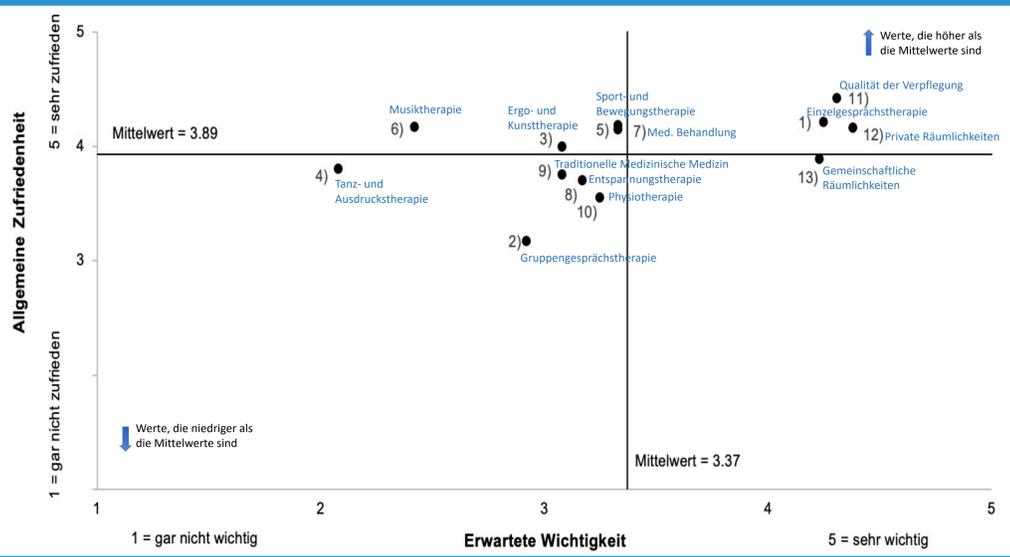
Top 3 der wichtig eingeschätzten Angebote:

- Einzelgesprächstherapie (92%)
- Gespräche über innere Konflikte (61%)
- Übung neuer Verhaltensweisen (54%)

Zu Therapieende

Top 3 der wichtig erlebten Angebote:

- Einzelgesprächstherapie (54%)
- Reflexive Gespräche (39%)
- Übung neuer Verhaltensweisen (36%)



Was bedeutet das für unsere PatientInnen in der Klinik Wersbach?

- Die Klinik Wersbach bietet einen stationären Therapieaufenthalt, der den Erwartungen unserer PatientInnen entspricht.
- Die generelle Zufriedenheit unserer PatientInnen ist als sehr hoch zu bewerten.
- Unsere PatientInnen bemerken positive Veränderungen in ihrem generellen Funktionsniveau, als auch in ihren einzelnen Problembereichen.
- Durchschnittlich verlassen unsere PatientInnen die Klinik gesünder als zu Beginn der Behandlung.