franziskanisch · offen · zugewandt

ZENTRALE NOTAUFNAHME

ZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG

Sehr geehrte Patienten:innen,

wir möchten unsere Patienten:innen optimal versorgen. Deswegen ist uns Ihre Meinung wichtig! Mit Ihren Antworten, Ihrem Lob und Ihrem Tadel helfen Sie uns, unsere Leistungen weiter zu verbessern. Bitte kreuzen Sie immer die Antwort an, die Ihre persönliche Einschätzung und Erfahrung am besten beschreibt. Bitte nehmen Sie sich etwas Zeit für die beiden Seiten dieses Fragebogens.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Klinik: _____

Wann haben Sie die ZNA aufgesucht?

☐ Mo. ☐ Di. ☐ Mi. ☐ Do. ☐ Fr. ☐ Sa. ☐ So. ☐ Feiertag

Behandelnde Fachrichtung: _____

Datum / Uhrzeit: _____

Dauer Ihrer Wartezeit: _____

Fragen zur ärztlichen und pflegerischen Versorgung

	sehr gut	gut	mittel	schlecht	sehr schlecht
1. Wie beurteilen Sie den Umgang mit Ihnen in der Zentralen Notaufnahme?					
Ärztlicher Dienst: Freundlichkeit und respektvoller Umgang	☐	☐	☐	☐	☐
Ärztlicher Dienst: Eingehen auf Ängste	☐	☐	☐	☐	☐
Ärztlicher Dienst: Ansprechbarkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Pflegedienst: Freundlichkeit und respektvoller Umgang	☐	☐	☐	☐	☐
Pflegedienst: Eingehen auf Ängste	☐	☐	☐	☐	☐
Pflegedienst: Ansprechbarkeit	☐	☐	☐	☐	☐
2. Wie wurden Sie insgesamt informiert?					
Ärztlicher Dienst: Informationen zu Behandlungsrisiken	☐	☐	☐	☐	☐
Ärztlicher Dienst: Medikamenten	☐	☐	☐	☐	☐
Ärztlicher Dienst: zur Krankheit	☐	☐	☐	☐	☐
Ärztlicher Dienst: Verständlichkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Pflegedienst: Umgang mit der Erkrankung	☐	☐	☐	☐	☐
Pflegedienst: Untersuchungen	☐	☐	☐	☐	☐
Pflegedienst: Ablauf	☐	☐	☐	☐	☐
Pflegedienst: Verständlichkeit	☐	☐	☐	☐	☐
3. In welchem Maß wurden Ihre Wünsche und Bedenken berücksichtigt?					
Ärztlicher Dienst: Beteiligung und Mitspracherecht	☐	☐	☐	☐	☐
Ärztlicher Dienst: gegebenenfalls Einbeziehung der Angehörigen?	☐	☐	☐	☐	☐
Pflegedienst: Beteiligung und Mitspracherecht	☐	☐	☐	☐	☐
Pflegedienst: gegebenenfalls Einbeziehung der Angehörigen?	☐	☐	☐	☐	☐

© Gemeinnützige Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH

franziskanisch · offen · zugewandt

ZENTRALE NOTAUFNAHME

ZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG

	sehr gut	gut	mittel	schlecht	sehr schlecht
4. Wie schätzen Sie die medizinische Versorgung in der ZNA ein					
Ärztlicher Dienst: fachliche Kompetenz	☐	☐	☐	☐	☐
Pflegedienst: fachliche Kompetenz	☐	☐	☐	☐	☐
Fragen zu Ihrem Aufenthalt in der Zentralen Notaufnahme					
1. Wie verlief die Aufnahme in der ZNA (zügig und reibungslos)?	☐	☐	☐	☐	☐
2. Wie beurteilen Sie die Wartezeiten während des Aufenthalts in der ZNA?	☐	☐	☐	☐	☐
3. Wie beurteilen Sie die Sauberkeit in der ZNA?	☐	☐	☐	☐	☐
4. Wie gut war Ihre stationäre Aufnahme organisiert? (optional)	☐	☐	☐	☐	☐

Bitte kreuzen Sie Ihren Gesamteindruck der ZNA an

Wenn Sie in der Zentralen Notaufnahme etwas verbessern könnten, was wäre es?

Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

© Gemeinnützige Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH