

Sehr gut für das neue Haus

Deutsche Rentenversicherung befragt Patienten – und die setzen das Reha-Zentrum auf Platz zwei im Land



In der Gangschule lernen die Patienten mit Dr. Heike Horst (Mi.) das Gehen nach der OP.

SENDENHORST. Das Reha-Zentrum am St.-Josef-Stift hat einen Superstart hingelegt, der sich nun Schwarz auf Weiß in Bestnoten bei unabhängigen Befragungen niederschlägt. In einem bundesweiten Vergleich der Deutschen Rentenversicherung (DRV) Bund landete das Sendenhorster Reha-Zentrum unter 277 orthopädischen Reha-Kliniken bei der Patientenzufriedenheit

dem Durchschnitt der jeweiligen Vergleichsgruppe liegen. Beispiel DRV Bund: Die Patientenzufriedenheit lag in Medizin, Pflege, Therapie und Hotelleistungen bei insgesamt 92 von 100 möglichen Qualitätspunkten. Der Durchschnitt in der Vergleichsgruppe bewegte sich bei 71,1 Qualitätspunkten.

Der zweite Platz im Bundesranking inspirierte stellvertretender Geschäftsführer Ralf Heese zu einem Vergleich mit der Fußballwelt: „Sie spielen in der Champions-League. Das ist einzig das Ergebnis ihrer Arbeit.“

Bei der Befragung des Picker-Instituts lag die Zustimmung der Patienten in einigen Bereichen sogar bei 99

»Sie spielen in der Champions-League. Das ist einzig das Ergebnis ihrer Arbeit.«

Ralf Heese, stv. Geschäftsführer

Prozent, so etwa bei der „Gretchenfrage“, ob sie das Reha-Zentrum auf jeden Fall weiterempfehlen würden.

Auch die Zufriedenheit mit der Zimmerausstattung wurde mit 99 Prozent überdurchschnittlich gut bewertet. Erfreulich aus Heeses Sicht: Obwohl der Fragebogen mehr als 100 Fragen umfasste, machten sich 84,5 Prozent der Patienten die Mühe, den Bogen auszufüllen, so dass die Ergebnisse eine repräsentative Aussagekraft hätten.

Als Voraussetzung für eine hohe Patientenzufriedenheit nannte Heese eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit. Dokumentiert sei diese in einer

Mitarbeiterbefragung, die ebenfalls vom Picker-Institut durchgeführt wurde. Auch dort habe sich das Reha-Zentrum am St.-Josef-Stift deutlich vom Durchschnittswert der Vergleichsgruppe ab. „Es gibt keine Kategorie, in der die Mitarbeiterzufriedenheit nicht deutlich über dem Picker-Benchmark liegt.“ Die Zustimmung lag bei vielen Kernfragen sogar bei 100 Prozent, zum Beispiel bei der Weiterempfehlung für eine Reha-Behandlung oder als attraktiver Arbeitsplatz.

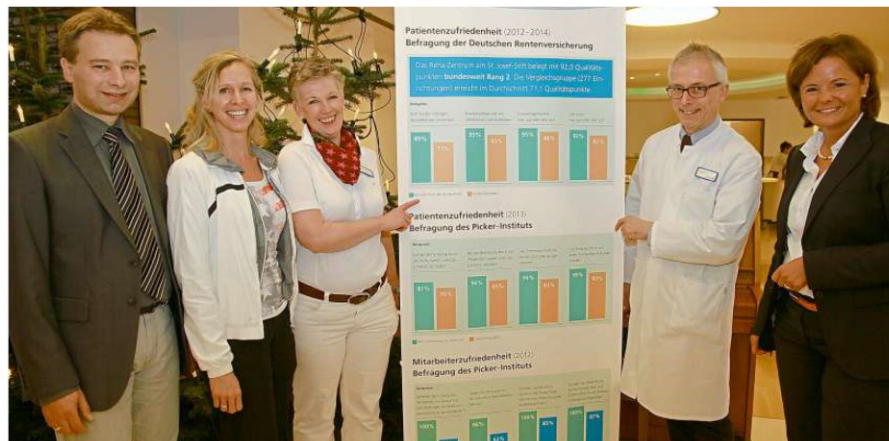
»Das ist eine großartige Arbeit, die sie hier Tag für Tag für unsere Reha-Patienten leisten.«

Geschäftsführerin Rita Tönjann

auf dem zweiten Platz, heißt es im Bericht des St.-Josef-Stifts.

Auch die Patientenbefragung des renommierten Picker-Instituts ergab überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte. „Das ist eine großartige Arbeit, die sie hier Tag für Tag für unsere Reha-Patienten leisten“, gratulierte Geschäftsführerin Rita Tönjann zu Weihnachten und erhielt dabei spontanen Beifall von Reha-Patienten, die als Zaungäste die Ergebnispräsentation im Foyer mitverfolgten.

Mit seinen Umfragewerten erreicht das Reha-Zentrum Ergebnisse, die weit über



Freude über ein gutes Ranking: Geschäftsführerin Rita Tönjann (re.) und ihr Stellvertreter Ralf Heese (li.) gratulierten den Mitarbeitern des Reha-Zentrums am St.-Josef-Stift zu den Umfrageergebnissen. Mit ihnen freuen sich (v.re.): Chefarzt Dr. Hartmut Bork, Ursula Coerd-Binke (Leitung Pflege) und Dr. Heike Horst (Leitung Therapie).