

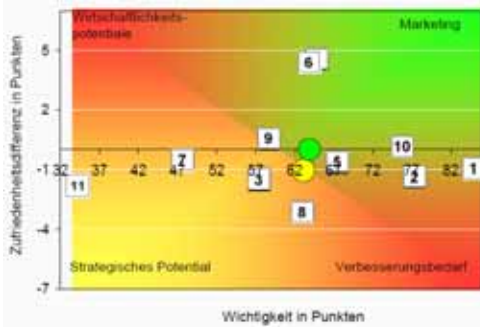
Kriterien für die Auswahl der Art der Befragung

- Ohne, dass festgelegt ist, welche Informationen die Patientenbefragung erbringen soll und welche Fragen beantwortet werden sollen, ist eine Diskussion über die Methode sinnlos.
- Die meisten zentralen Schwächen der Krankenhausversorgung sind hinlänglich bekannt, eine Patientenbefragung hilft nicht, diese zu beseitigen.
- Patientenbefragungen machen in einer Zeitreihe Sinn, systematische Qualitätsverbesserung auf ihre Effektivität zu überprüfen. Dabei ist der externe Vergleich eine wichtige Interpretationshilfe.

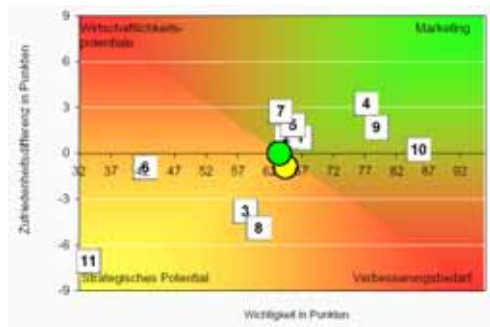
Erfahrungen

- Die DRK Kliniken haben bisher zwei Patientenbefragungen in relativ großen Abständen durchgeführt.
- Die Entscheidung die Befragungen grundsätzlich durchzuführen und durch welchen Anbieter wurde durch das Qualitätsmanagement vorbereitet und der Vorschlag durch die Geschäftsführung ohne große Diskussion akzeptiert.
- In den Qualitätsgremien gab es nur ansatzweise eine Diskussion, was wir überhaupt wissen wollen und welchen Nutzen die Befragung haben soll.
- Die Ergebnisse waren daher zumindest teilweise überraschend und nicht vorhergesehen.

Klinik 3 2. Befragung



Klinik 3 2. Befragung



Klinik 3 Vergleich

64	62	65	6. Die Art und Weise, wie auf meine Wünsche eingegangen wird, ist ...
66	61	63	7. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...
58	55	59	8. Die Offenheit der Pflegekräfte für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...
68	64	66	9. Die Reaktionszeit auf mein Klingeln ist ...
69	65	68	10. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...
67	64	67	11. Die Zusammenarbeit des Pflegepersonals auf Station ist ...
62	58	60	12. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...
74	71	73	13. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...
66	61	66	14. Die Wahrung meiner Intimsphäre durch das Personal ist ...
61	60	62	15. Die Einfühlbarkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt werden, ist ...
63	62	64	16. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...
64	63	64	17. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...

Erfolgte Analyse und Maßnahmen zu Wahrung der Intimsphäre

- über mehrere Monate fehlende Gardinen, nachdem sie gewaschen wurden,
 - wird nicht wieder vorkommen
- Anamnese und Untersuchungen im Zimmer, ohne auf die Privatsphäre der Patienten zu achten
 - neue Regeln sind verabredet, werden teilweise befolgt
- Legen von Kathetern im 4 Bett-Zimmer, ohne einen Sichtschutz aufzustellen
 - Sichtschutz wurde angeschafft und wird genutzt
- Sehr familiärer Ton im Umgang mit den Patienten, ohne die notwendige Distanz zu wahren
 - gegenseitige Kontrolle der Mitarbeiter

Vieles wurde, wie die Umfrage zeigt, erfolgreich verbessert

Ergebnis für die Qualität der Versorgung

- Ist aus Sicht der Patienten die Gesamtqualität der Versorgung gestiegen?
Die Wahrung der Intimsphäre ist besser und insgesamt wird nach Metrik Fragebogen die pflegerische Versorgung besser bewertet
Warum wird aber (nicht nur in den DRK Kliniken) der zentrale Ansatz zur Verbesserung der Patientenzufriedenheit (Umgang der Ärzte mit den Bedürfnissen der Patienten) kaum bearbeitet

Beobachtung

In allen mir bekannten Patientenbefragungen wird nach der Qualität des Essens gefragt. Zumindest in Berlin gibt es zur Zeit einen regen Wechsel der Caterer. Dabei beobachtet man eine signifikante Verschlechterung der Essensqualität bei geringer werdenden Kosten.
Warum fragen wir dann nach der Zufriedenheit mit der Qualität des Essens überhaupt?

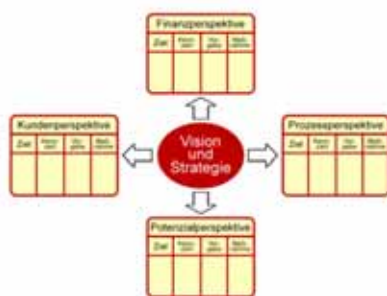
Qualitätsmaßstab

- Um herauszubekommen, ob Patienten Defizite in ihrer Versorgung erleben, hätten wir auch die Mitarbeiter fragen können
- Eine Verbesserung der Wahrung der Intimsphäre ist wichtig aber für Versorgungsqualität nicht entscheidend
- Patienten beurteilen die Qualität der Versorgung maßgeblich danach, wie sie die ärztliche Versorgung erlebt haben. Wesentliches Kriterium für die Wahl eines Krankenhauses, ist das Vertrauen, dass die Erkrankung erfolgreich behandelt werden kann. Es geht um Qualität der medizinischen Versorgung.

Excellence



Balanced Score Card



Quelle Wikipedia

In den meisten Krankenhäusern gelingt es nicht gemessene Patientenzufriedenheit in ein rationales System ausgewogener Ziele einzuordnen. Dies trifft nach meinen Erfahrungen auch für Krankenhäuser zu, die das EFQM Modell für ihr Qualitätsmanagement nutzen

Goldstandard für die Verbesserung der Versorgungsqualität in Krankenhäusern

- Definierte und systematisch beschriebene Versorgungsprozesse
- Definierte Prozessziele
- Festgelegte Parameter um die Prozess und Ergebnisqualität zu messen
eine der Möglichkeiten Prozessqualität zu messen ist eine gezielte Patientenbefragung. Besonders die Prozesse, deren Ziel u.a. die Verbesserung der Zufriedenheit der Patienten ist, können so gemessen werden (Information, Aufklärung, Schulung, u.ä.)

Schlussfolgerungen

- Lasst uns nicht nach der Qualität des Essens fragen, wenn rein ökonomische Gesichtspunkte für die Wahl des Caterers ausschlaggebend sind
- Lasst uns nicht Seminare für die Verbesserung der Freundlichkeit der Auskunft- und Telefondienste abhalten, nur weil wir Veränderungen der Qualität der ärztlichen Leistungen nicht erreichen können
- Wenn Patientenbefragungen durchgeführt werden, lassen sie uns vorher festlegen, wozu die Ergebnisse dienen sollen und welchen Stellenwert sie für die strategischen Entscheidungen des Unternehmens haben sollen.