

Ergebnisse der Patientenbefragung auf Leistungsbereichebene

- Auswertung der Bereiche Knie-TEP, Mammachirurgie und Gallenblase -

10. Herbstsymposium, 1. Oktober 2010

Sebastian Lehotzki

Asklepios Kliniken Verwaltungsgesellschaft mbH

Dr. Jan-Frederik Marx

meCon measure&consult Deutschland GmbH



Sylt



Barmbek (Hamburg)



Falkenstein



Ini Hannover



Bad Griesbach

Asklepios Kliniken

- Größter privater Klinikbetreiber in Europa
- 25 Jahre Erfahrung im Management von Krankenhäusern
- Verantwortung für mehr als 50 Akutkliniken
- 18.000 Betten, 36.000 Mitarbeiter, mehr als EUR 2,3 Mrd. Umsatz
- Mitinitiator von Qualitätskliniken.de

meCon measure&consult GmbH

- Befragungen und Auswertungen in über 1000 Einrichtungen des Gesundheitswesens im deutschsprachigen Raum
- Erster Anbieter von 360° Messungen und kontinuierlichen Befragungen
- Entwicklungspartner von Qualitätskliniken.de
- Sitze in Zürich, Lörrach, Berlin und Wien



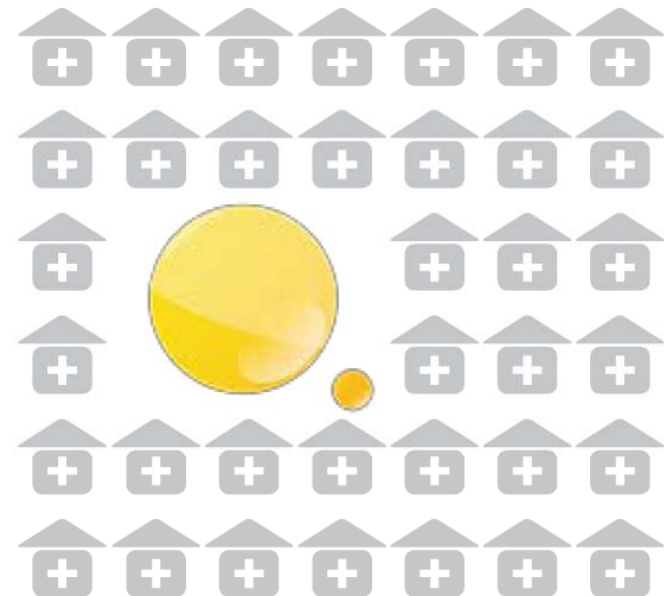
www.Qualitätskliniken.de

seit 1. Juni 2010 online



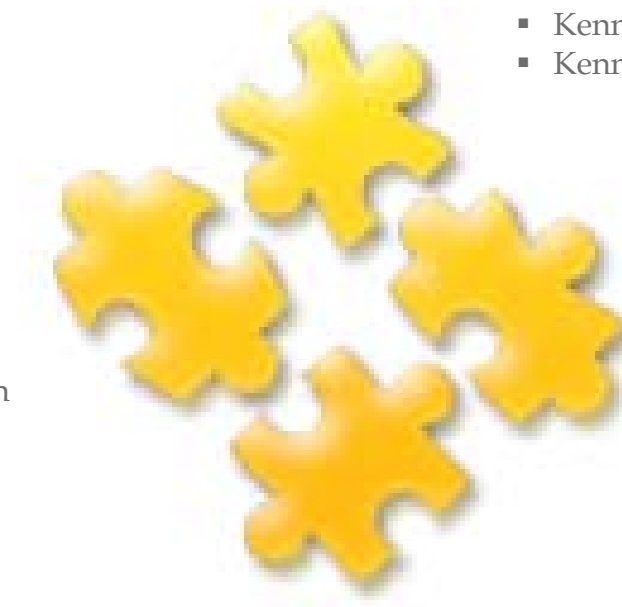
Rund 400 Indikatoren

- in vier Qualitätsdimensionen
- bilden breite Basis zur Klinikbeurteilung
- sind laienverständlich dargestellt
- können individuell gewichtet werden
- ermöglichen einen Klinikvergleich
- bieten Orientierung durch den Qualitätsindex



Patientensicherheit

- Mortalitäts- und Morbiditätskonferenzen
- Händedesinfektion
- Sturzprävention
- Umgang mit Beinahe-Fehlern (CIRS)
- „Sicherheits-Checkliste ...“
- ...



Medizinische Ergebnisqualität

- Kennzahlen zur Behandlungsqualität
- Kennzahlen aus Routinedaten

Einweiserzufriedenheit

- Fachliche Kompetenz der Ärzte in der Abteilung?
- Bereitet die Entlassungsmedikation der Abteilung Probleme?
- Sind Sie mit den Behandlungsergebnissen entlassener Patienten zufrieden?

Patientenzufriedenheit

- Wurden Sie durch die Ärzte gut informiert?
- Wie beurteilen Sie die fachliche Betreuung durch das Pflegepersonal?
- Wie gut wurden Ihre Termine im Krankenhaus eingehalten?

Patienten, Einweiser, Interessierte unterstützen:



- Wo schauen Sie nach, wenn sie sich über Krankenhäuser informieren möchten?
- Wie informieren Sie sich, wenn Ihnen ein Krankenhausaufenthalt bevorsteht/ ein Krankenhaus auszusuchen ist?
- Was erwarten sie vom Krankenhaus?

Messung der Patientenzufriedenheit

- Anzahl versendeter Fragebögen: gesamt über 30.000 Bögen (200 Bögen pro Abteilung)
- Befragungszeitraum: Dezember 2009 – Februar 2010
- Ausschlüsse: reine Geburtenabteilungen, pädiatrische und psychiatrische Abteilungen
- Befragung mit kombinierten Langbogen
- Bundesweit einheitliche Befragung mit über 100 teilnehmenden Kliniken
- Darstellung der Ergebnisse auf Haus- und Abteilungsebene
- Innovatives Verfahren zur Datenschlüsselung

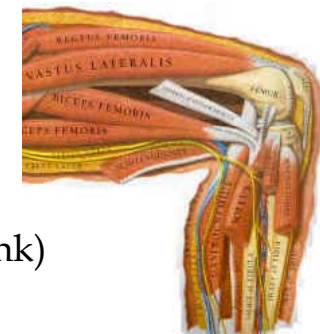
1. Auswahl von Fällen mit OPS, die den QS-Filter auslösen

Bsp. Knie-TEP

Alle Fälle mit OPS 5-822.* (Implantation einer Endoprothese am Kniegelenk)

Bsp. Mammakarzinom (Auszug)

Alle Fälle mit OPS 1-586.* (Biopsie an Lymphknoten), 5-401.* (Exzision Lymphknoten), 5-87* (Partielle Exzisionen der Mamma und Mastektomien)



2. Auswertung der Befragungsergebnisse für alle Patienten mit dieser OPS je Klinik

3. Auswertung der medizinischen Ergebnisse für den Leistungsbereich Knie-TEP je Klinik

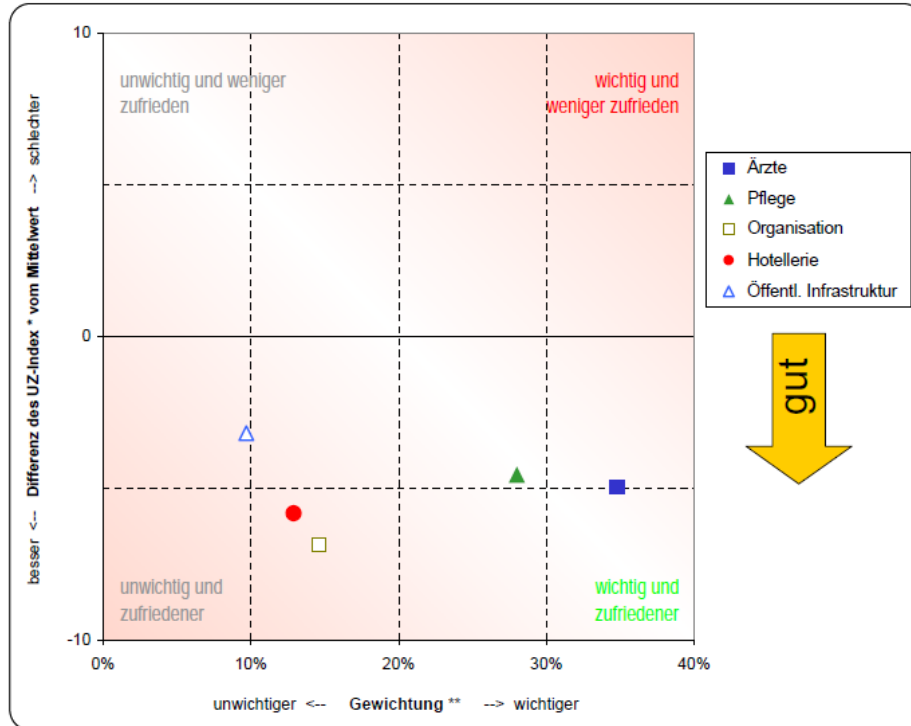
4. Vergleich der Ergebnisse

Überblick Anzahl und Rücklauf

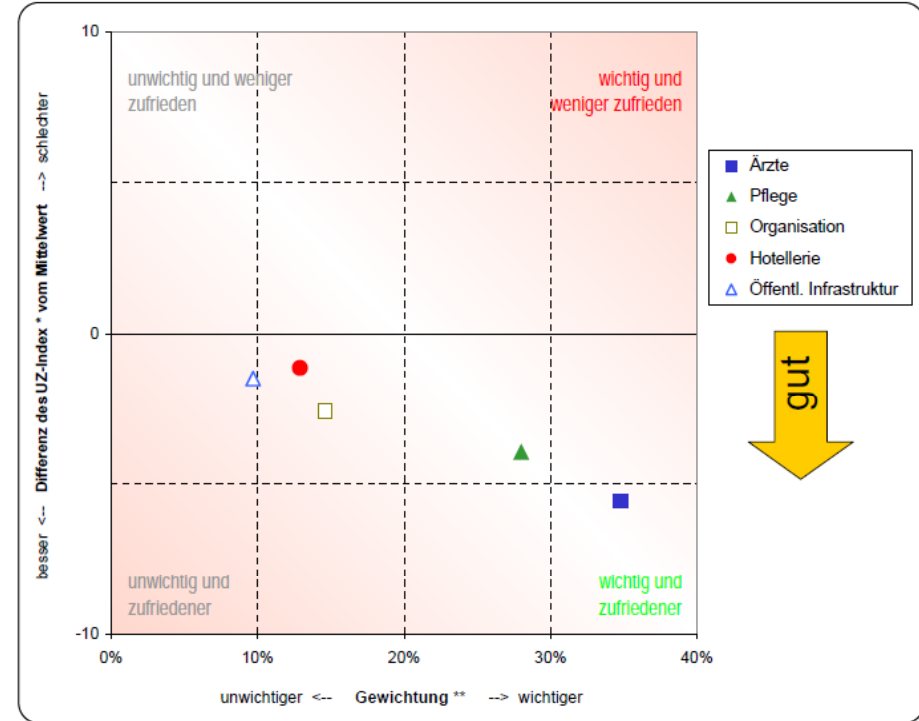
	Knie-TEP	Gallenblase	Mammakarzinom	Gesamt (umfasst auch andere Leistungsbereiche)
Ausgangsfälle	1.573	1.594	1.650	78.530
Davon angeschrieben	415	478	480	31.648
Davon Rückläufer	209	178	225	10.537
Auswahlquote	26,4 %	30,0 %	29,1 %	40,3 %
Rücklaufquote	50,4 %	37,2 %	46,9 %	33,3 %

Ergebnisse für Knie-TEP und Mammachirurgie im Vergleich

Knie-TEP



Mammachirurgie



- Hohe Zufriedenheit im Bereich Ärzte und Pflege (obwohl Knie-TEP Behandlung stark standardisiert und Mammakarzinom sehr individuell therapiert)
- Unterschiede in der Zufriedenheit mit Organisation, Infrastruktur und Hotellerie

Ergebnisübersicht Knie-TEP vs. alle Antworten

Potenzialanalyse

Knie-TEP

Vergleichsebene : gesamte Einrichtung

Vgl. mit 35 Krankenhäusern

209 Antworten

Dargestellt ist die UZI-Differenz zum Mittelwert aller Einrichtungen

Ärzte - Kompetenz

UZI* 2010: 5,3

Ärzte - Information

UZI* 2010: 15,1

Ärzte - Menschlichkeit

UZI* 2010: 9,5

Pflege - Kompetenz

UZI* 2010: 11,5

Pflege - Information

UZI* 2010: 20,2

Pflege - Menschlichkeit

UZI* 2010: 16,0

Organisation

UZI* 2010: 12,8

Essen

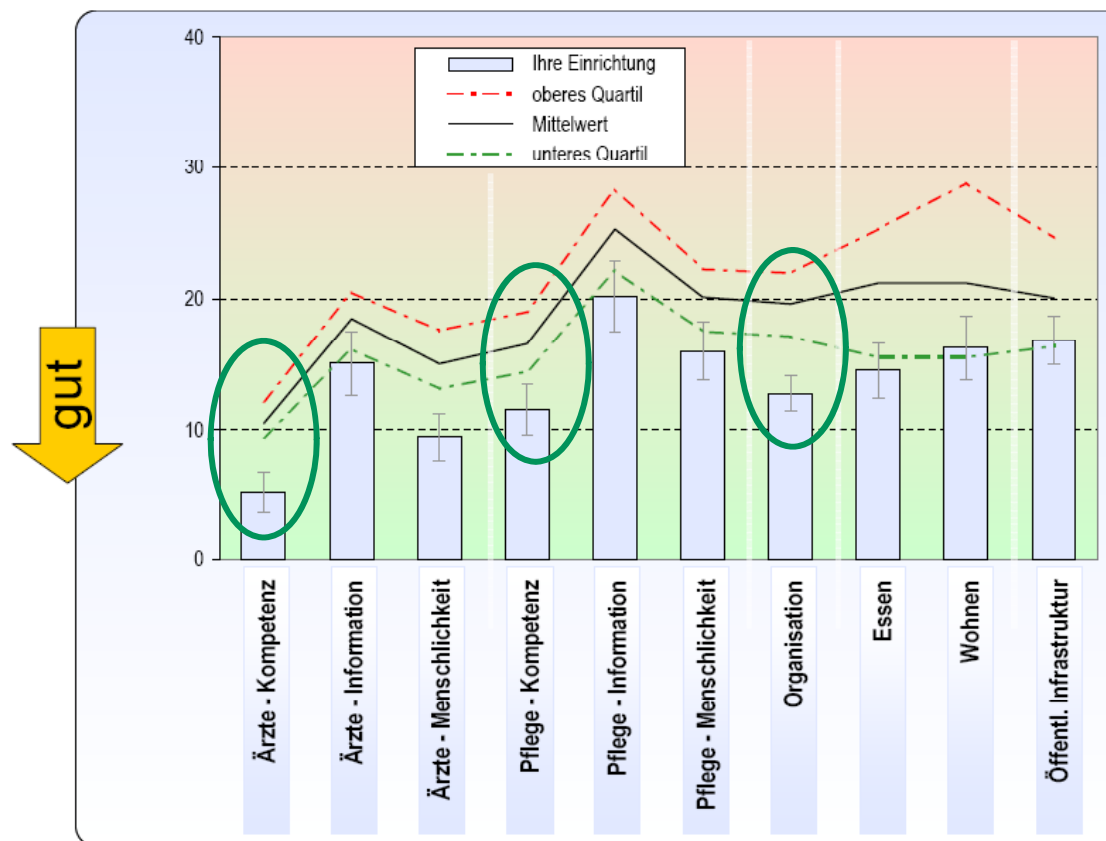
UZI* 2010: 14,5

Wohnen

UZI* 2010: 16,3

Öffentl. Infrastruktur

UZI* 2010: 16,9



Qualitätsaussage: je kleiner desto besser

* UZI-Differenz Ihres Resultates zum Mittelwert aller Einrichtungen

Bereich Organisation (Teil 1)

UZI 2010: 12,8

Vergleichsebene : gesamte Einrichtung

Vgl. mit 35 Krankenhäusern

Frage 2

Information bei Eintritt

UZI 2010: 15,7

Frage 3

Tagesablauf

UZI 2010: 14,3

Frage 16

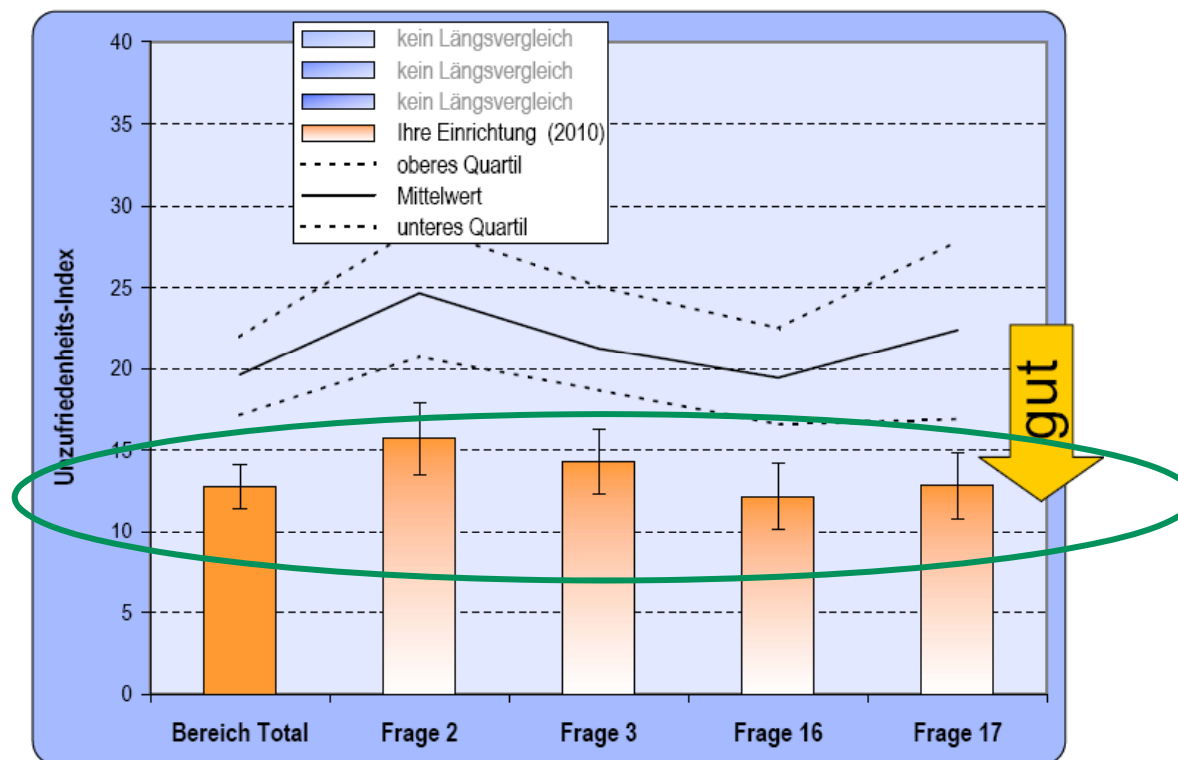
Zusammenarbeit Ärzte/Pflege

UZI 2010: 12,2

Frage 17

Termineinhaltung

UZI 2010: 12,8



Frage 2

Kriterium Information: Wie wurden Sie bei der Aufnahme über alles Wichtige für den Aufenthalt im Krankenhaus informiert?

Frage 3

Kriterium Koordination: Wie waren Sie mit dem Tagesablauf zufrieden?

Qualitätsaussage: Je kleiner desto besser

Frage 16

Kriterium Koordination: Wie gut arbeiteten Ihrer Meinung nach die Ärzte und das Pflegepersonal zusammen?

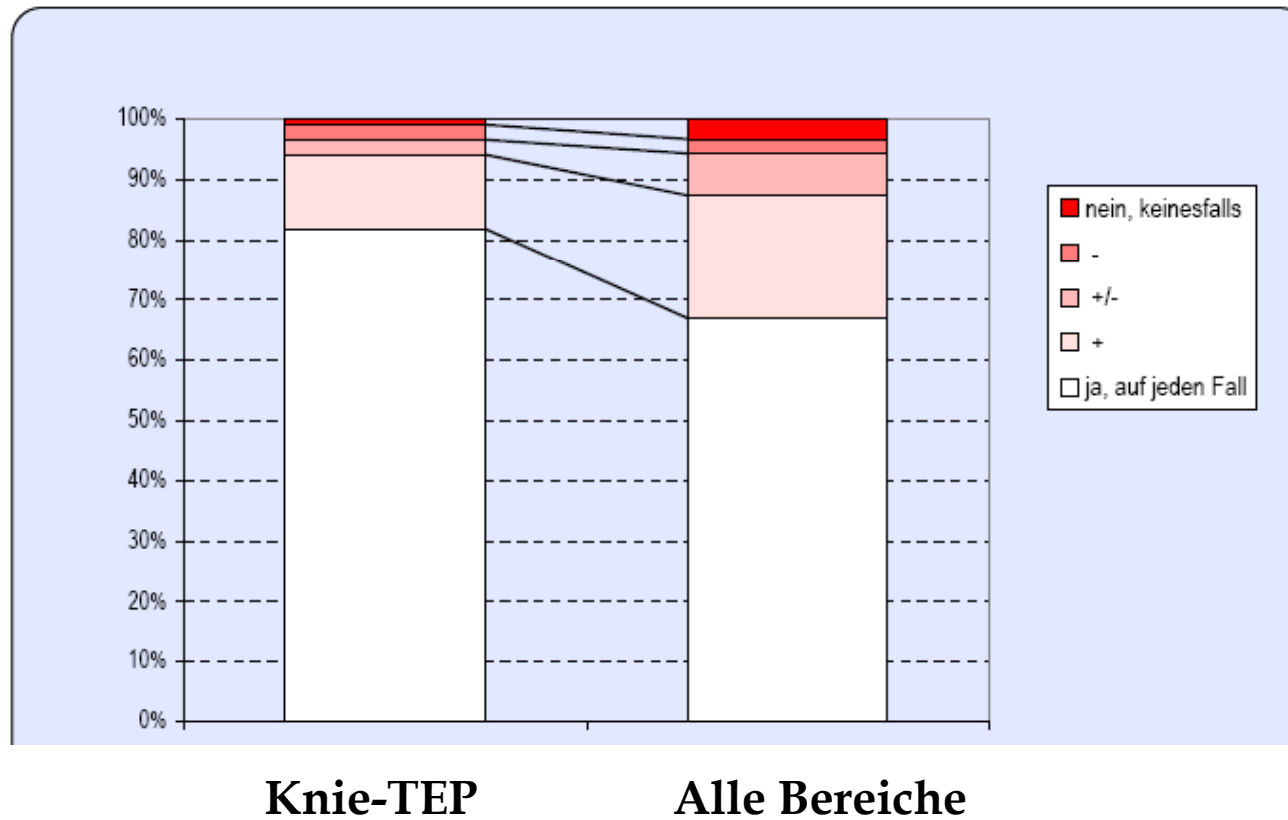
Frage 17

Kriterium Koordination: Wie gut wurden Ihre Termine im Krankenhaus eingehalten?

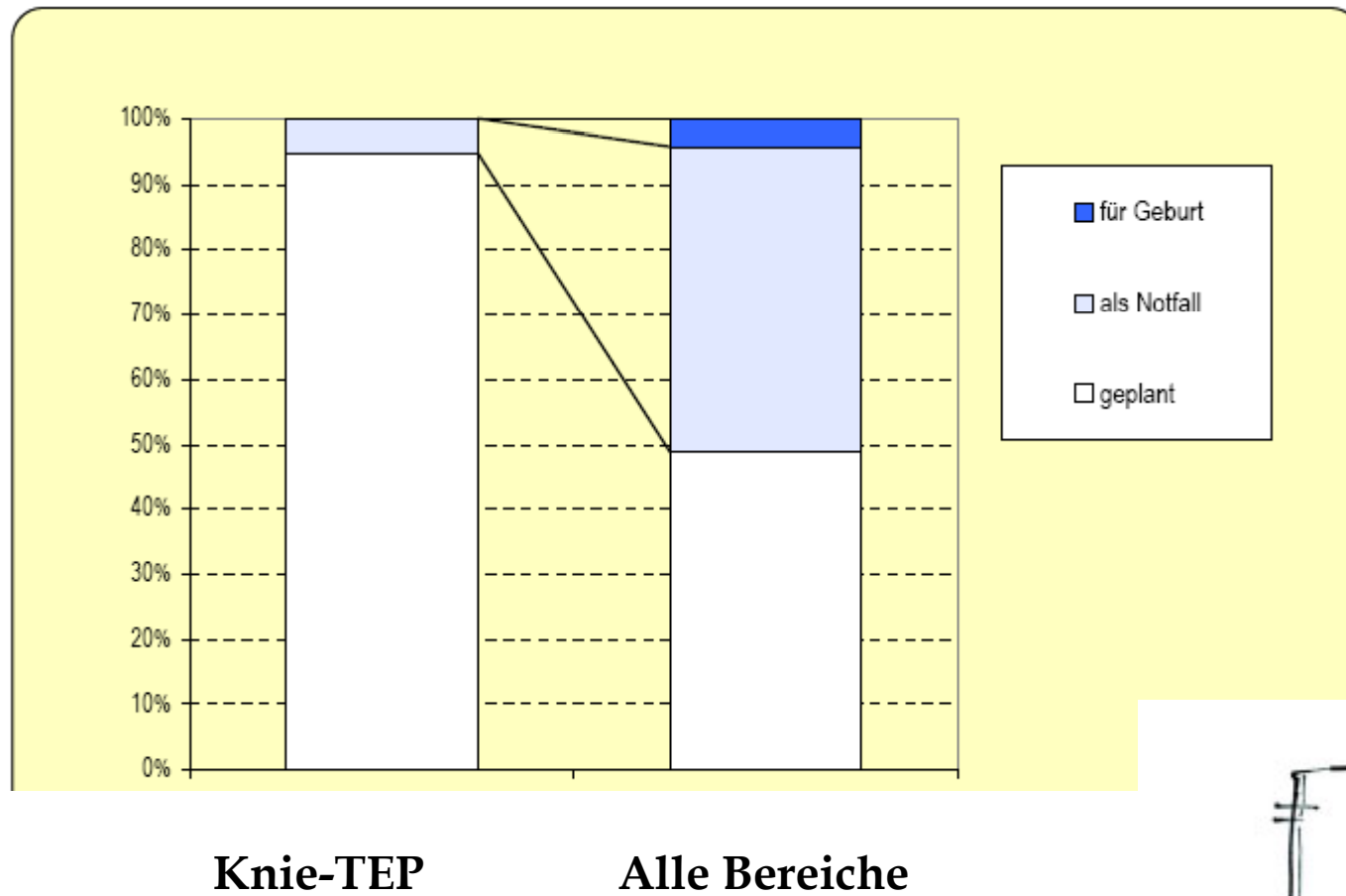
Weiterempfehlung Knie-TEP

Abschlussfrage

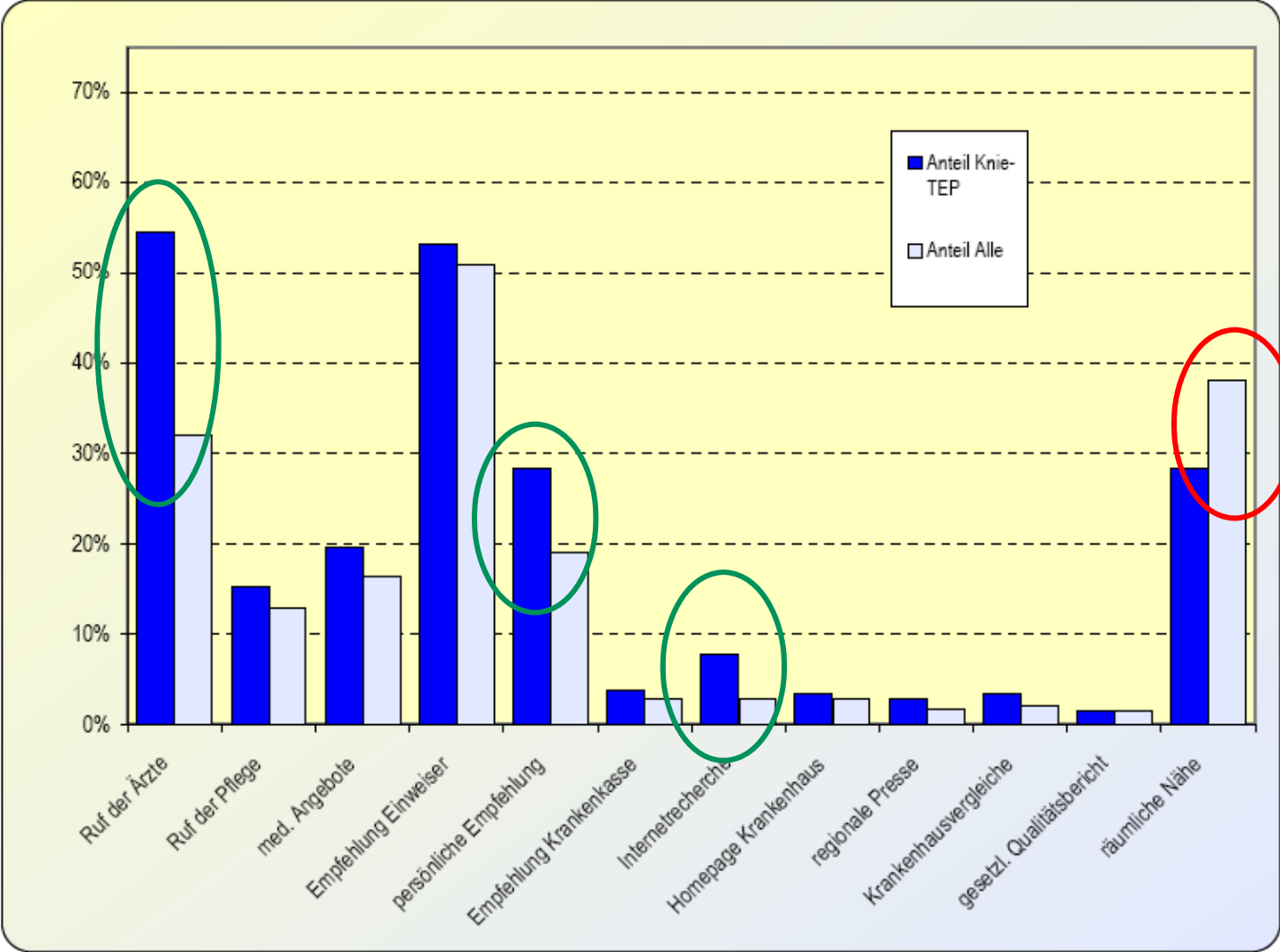
Würden Sie das Krankenhaus Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?



Aufnahmeart Knie-TEP



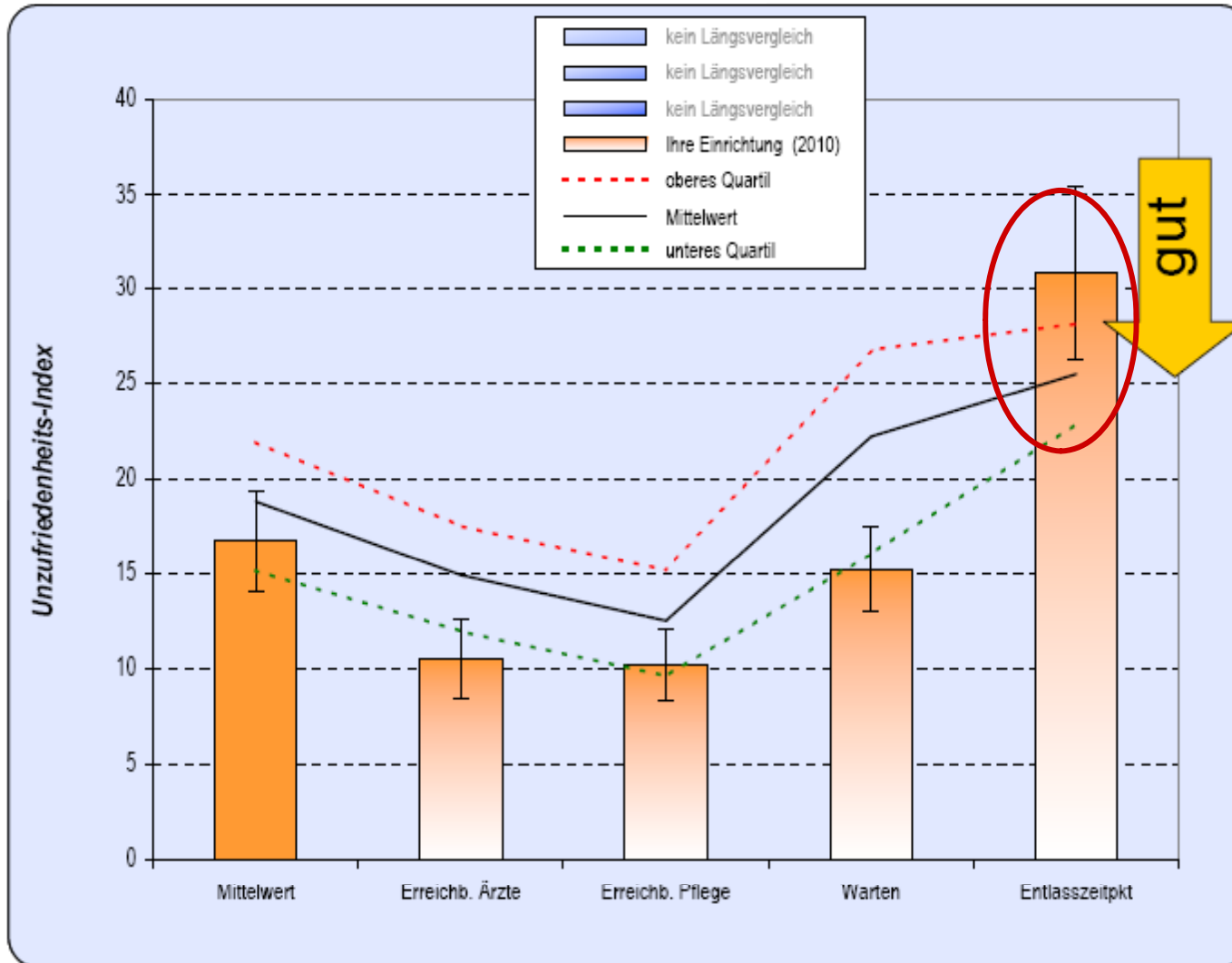
Gründe für die Krankenhauswahl* Knie-TEP



* Mehrfachnennung möglich

Kritische Bewertung des Entlasszeitpunktes bei Knie-TEP

Qualitätsaussage: je kleiner desto besser



Höhere Unzufriedenheit bei Termineinhaltung

Mammakarzinom

Bereich Organisation (Teil 1)

Vergleichsebene : gesamte Einrichtung
Vgl. mit 35 Krankenhäusern

UZI 2010: 17,2

Frage 2

Information bei Eintritt

UZI 2010: 18,2

Frage 3

Tagesablauf

UZI 2010: 17,0

Frage 16

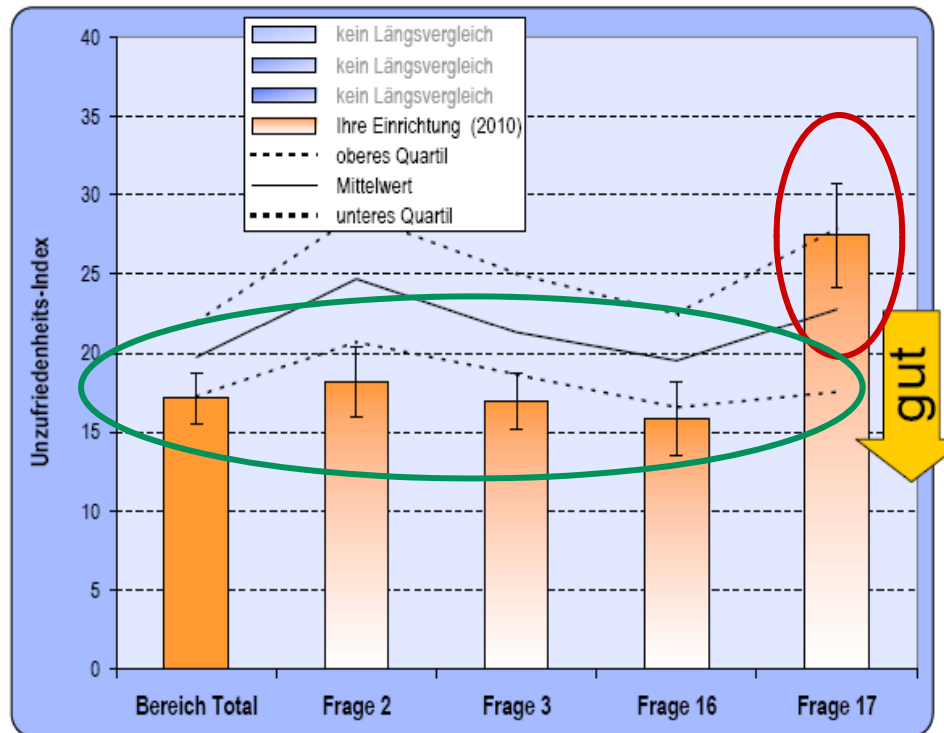
Zusammenarbeit Ärzte/Pflege

UZI 2010: 15,8

Frage 17

Termineinhaltung

UZI 2010: 27,4



Frage 2

Kriterium Information: Wie wurden Sie bei der Aufnahme über alles Wichtige für den Aufenthalt im Krankenhaus informiert?

Frage 3

Kriterium Koordination: Wie waren Sie mit dem Tagesablauf zufrieden?

Qualitätsaussage: Je kleiner desto besser

Frage 16

Kriterium Koordination: Wie gut arbeiteten Ihrer Meinung nach die Ärzte und das Pflegepersonal zusammen?

Frage 17

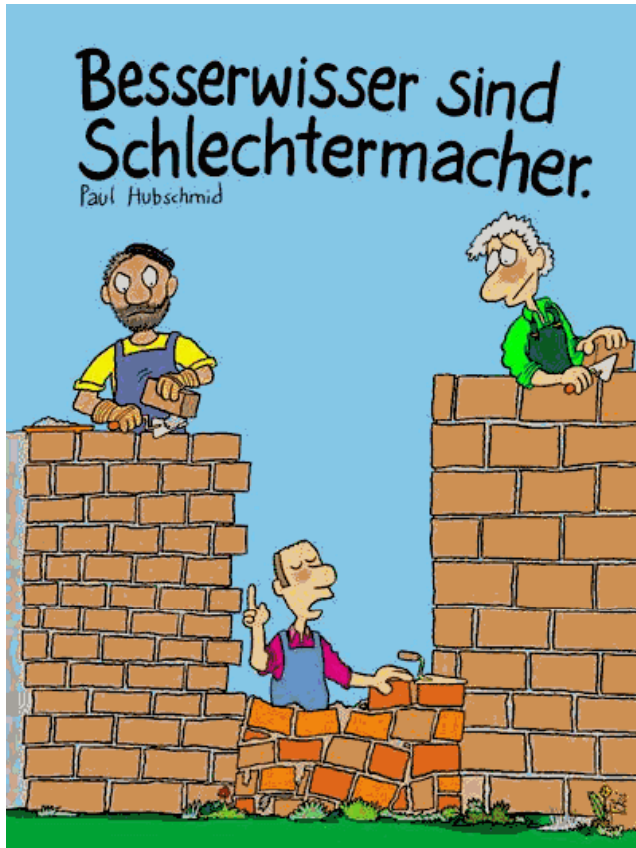
Kriterium Koordination: Wie gut wurden Ihre Termine im Krankenhaus eingehalten?

Med. Ergebnisse vs. Befragungsergebnisse (Mammachirurgie)

Klinik	med. Ergebnis	Zufriedenheit
A	+	++
B	-	++
C	++	-
D	+	o

Kennzahl med. Ergebnisqualität ermittelt sich aus der mittleren Abweichung vom Referenzbereich (standardisiert/fallzahlgewichtet): je höher - desto besser !
Kennzahl Zufriedenheit ermittelt sich als gewichteter Wert der Einzelbewertungen

- Eine systematische Messung mit einheitlichen Verfahren eröffnet ein besseres Verständnis von Patientenbedürfnissen und deren Erfüllung
- In der Vernetzung der Daten – med. Qualität – betriebswirtschaftliche Kennzahlen – Zufriedenheit (Patienten, Mitarbeiter, Einweiser) – erhält die Unternehmensführung noch bessere Informationen zur Steuerung der Einrichtung
- Kann über die medizinische Ergebnisqualität auch die Patientenzufriedenheit gesteuert werden?
- Perspektive 2016: Kundenzufriedenheit als ein Bewertungsfaktor bei pay for performance?



**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**



Sylt



Barmbek (Hamburg)



Falkenstein



Ini Hannover



Bad Griesbach