

Inhalt:

- 1 Einleitung
- 2 Einweiserbefragung 2017:
Ergebnisse und Konsequenzen
- 3 Patientenbefragung 2016/2017:
Ergebnisse und Konsequenzen
- 4 Ausblick
- 5 Und sonst noch ...!?

1 Einleitung

Das DRK-Krankenhaus Mölln-Ratzeburg ist am 27.09.2013 als Endoprothetik-Zentrum (EPZ) zertifiziert worden und Anfang 2017 erstmals rezertifiziert worden.

Zu den Anforderungen für die Zertifizierung gehört u.a. die **Durchführung von Einweiserbefragungen**.

Vor diesem Hintergrund hat das DRK Krankenhauses Mölln-Ratzeburg im Frühjahr 2017 eine generelle Einweiserbefragung mit der Möglichkeit einer differenzierten Betrachtung für das EPZ mit folgender Zielsetzung durchgeführt:

1. Beurteilung der Einweiserzufriedenheit mit ausgewählten Aspekten zur Zusammenarbeit und der Behandlung von Patienten.
2. Gewinnung von Informationen über Problem-bereiche aus der Sicht der Einweiser, für die es sinnvoll und zweckmäßig ist, mit methodischen Werkzeugen des Qualitätsmanagements Verbesserungen/Veränderungen systematisch herbeizuführen.
3. Öffentlichkeitswirksame und zielgruppenorientierte Darstellung der Ergebnisse im Rahmen einer Spezial-Qualitätsberichterstattung (S-QBE).

Mit dieser Einweiserbefragung sollte zudem eruiert werden, welche Aspekte aus Sicht der Befragten wichtig sind. Damit sollen zukünftige Einweiserbefragungen auf das notwendige Maß beschränkt werden, um dann den wirklich wichtigen Handlungsbedarf in der Zusammenarbeit erkennen und geeignete Maßnahmen ergreifen zu können.

Ausgewählte Ergebnisse der aktuellen Einweiserbefragung werden im Kapitel 2 des vorliegenden Newsletters vorgestellt.



Des Weiteren gehört zu den Anforderungen für die Zertifizierung als Endoprothetik-Zentrum die **Durchführung von Patientenbefragungen**. Im entsprechenden Erhebungsbogen heißt es hierzu unter anderem:

- Die Befragung ist regelmäßig, mindestens 1x jährlich, über wenigstens 4 Wochen durchzuführen.

Sowohl unter methodischen Gesichtspunkten als auch aus dem Selbstverständnis für ein adäquates Qualitätsmanagement sind diese zeitlichen Vorgaben für die Patientenbefragung nicht sinnvoll.

Durch eine kontinuierliche Patientenbefragung dagegen kann die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Patienten mit ausgewählten Aspekten der Behandlung permanent ermittelt werden. So lassen sich zum einen zeitnah wichtige Erkenntnisse im Hinblick auf notwendige Verbesserungen gewinnen und zum anderen kann der Erfolg von eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen ebenfalls zeitnah bewertet werden.

Das EPZ Ratzeburg wird daher zukünftig kontinuierliche Patientenbefragungen durchführen und zwar sowohl zum Zeitpunkt der Entlassung als auch 1 Jahr nach dem operativen Eingriff.

Mit der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung sind folgende Ziele verbunden:

1. Kontinuierliche Beurteilung der Patientenzufriedenheit mit ausgewählten Aspekten v.a. während des stationären Aufenthaltes.
2. Gewinnung von Informationen über Problem-bereiche aus der Sicht des Patienten, für den

es sinnvoll und zweckmäßig ist, mit methodischen Werkzeugen des Qualitätsmanagement Verbesserungen/Veränderungen systematisch herbeizuführen.

3. Öffentlichkeitswirksame und zielgruppenorientierte Darstellung der Ergebnisse im Rahmen einer Spezial-Qualitätsberichterstattung (S-QBE).

2 Einweiserbefragung 2017

An der Einweiserbefragung, die sich an die TOP 50 Einweiser des DRK-Krankenhauses Mölln-Ratzeburg richtete, nahmen - unter Berücksichtigung der Nachzügler - insgesamt 19 Einweiser teil. Gemessen an der Zahl der ausgewerteten Erhebungsbögen betrug die Rücklaufquote 32,1%. Diese liegt damit über dem für Einweiserbefragungen üblichen Wert.

Von besonderem Interesse bei dieser Einweiserbefragung ist die Gegenüberstellung der Bedeutung und der Bewertung der hinterfragten Aspekte. Möglicher Handlungsbedarf ergibt sich insbesondere dann für die Aspekte, die eine hohe Bedeutung aus Sicht der Einweiser, aber eine geringe Bewertung erfahren haben, d.h. wenn die Bewertung „hinter“ der Bedeutung zurückbleibt. Dies ist beispielsweise bei der „Aufklärung der Patienten“ der Fall (siehe Abbildung 2.1).

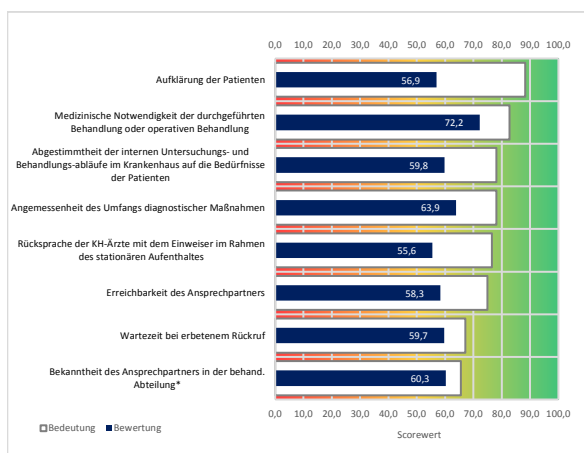


Abbildung 2.1: Bedeutung vs. Bewertung ausgewählter Aspekte der Behandlung

Diesem Aspekt wird bei einem Scorewert von 88,3 eine starke Bedeutung aus Sicht der Einweiser zugewiesen. Demgegenüber bewerten die Einweiser den Aspekt allerdings bei einem Scorewert von 56,9 eher mäßig.

Ähnlich deutliche Unterschiede zwischen Bedeutung und Bewertung sind für ausgewählte

Ein Pretest dieser Patientenbefragung ist Ende November 2016 bis Februar 2017 durchgeführt worden.

Einige Ergebnisse dieser Befragung werden im Kapitel 3 des Newsletters vorgestellt.

Aspekte der Entlassung (siehe Abbildung 2.2) oder bzgl. des Arztbriefes (siehe Abbildung 2.3) festzustellen.

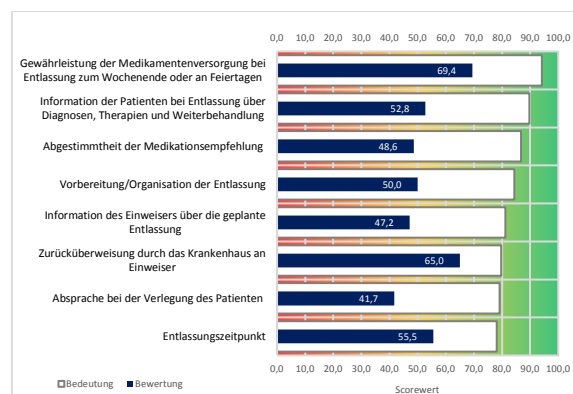


Abbildung 2.2: Bedeutung vs. Bewertung ausgewählter Aspekte der Entlassung

Scorewert:

Ergänzend zur Angabe der prozentualen Häufigkeit der einzelnen Antwortkategorien ist als eine zusammenfassende Ergebnisgröße der sogenannte **SCORE 100** berechnet worden. Auf der Grundlage der einzelnen Antwortkategorien wird dabei eine Gewichtung vorgenommen. Hierbei gilt z.B.: 100 = sehr zufrieden, 75 = eher zufrieden, 50 = teils/teils, 25 = eher unzufrieden und 0 = sehr unzufrieden. Vernachlässigt wird die Antwortkategorie „weiß nicht“. Der Bestwert für diesen Score liegt dann bei 100 und der schlechteste Wert bei 0.

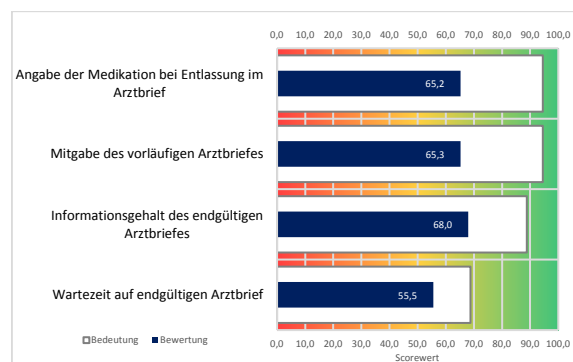


Abbildung 2.3: Bedeutung vs. Bewertung ausgewählter Aspekte bzgl. des Arztbriefes

Für die Thematik Arztbrief ist der Handlungsbedarf von den Verantwortlichen des EPZ Ratzeburg erkannt worden und wird bearbeitet.

Dagegen ist beispielsweise der Handlungsbedarf für die Thematik „Vorbereitung/Organisation der Entlassung“ (siehe Abbildung 2.2) nur auf den ersten Blick gegeben. Denn die Ergebnisse der zuvor durchgeführten Patientenbefragung attestieren zumindest dem EPZ eine positive Beurteilung seitens der Patienten. Hier ist für die Frage „Fühlen Sie sich insgesamt gut auf Ihre Entlassung vorbereitet“ ein Scorewert von 86,2 ermittelt worden.

Insgesamt ziehen die Verantwortlichen des EPZ Ratzeburg v.a. folgende Konsequenzen

aus den Ergebnissen der Einweiserbefragung:

- Verbesserung der Erreichbarkeit / Bekanntheit von Ansprechpartnern
- Verbesserung der Abgestimmtheit der internen Untersuchungs- und Behandlungsabläufe im Zuge des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

Die ausführlichen Ergebnisse der Einweiserbefragung sind der Homepage des DRK Krankenhauses Mölln-Ratzeburg unter www.drk-krankenhaus.de zu entnehmen.

3 Patientenbefragung 2016/2017

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung vorgestellt, die in der Zeit vom November 2016 bis Februar 2017 als sogenannter Pretest für die zukünftige kontinuierliche Patientenbefragung des EPZ durchgeführt worden ist.

Im Vordergrund dieses Pretests stand die Überprüfung des Erhebungsbogens und der zugehörigen Durchführungsplanung. Gleichwohl können aber auch die Ergebnisse dieser Patientenbefragung im Sinne der damit verbundenen Zielsetzung genutzt werden.

Interessant ist beispielsweise, dass die Wohnortnähe der wichtigste Grund für die Entscheidung für das EPZ Ratzeburg ist (siehe Abbildung 3.1).

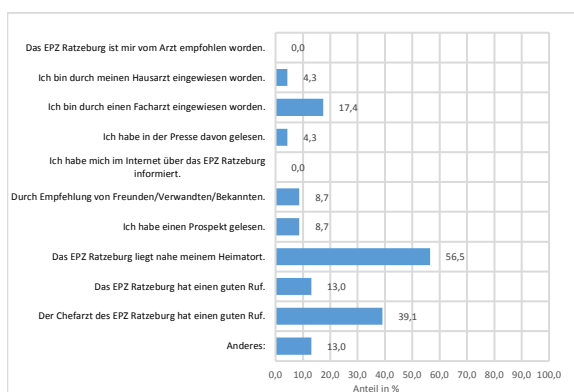


Abbildung 3.1: Entscheidungsgründe für das EPZ Ratzeburg

Die Empfehlung vom Arzt spielt dagegen - aus Sicht der Patienten - überhaupt keine Rolle.

Insgesamt beurteilen die Patienten die hinterfragten Aspekte zufriedenstellend bis sehr positiv.

Inhalte der Patientenbefragung des EPZ Ratzeburg:

- A Allgemeine Angaben
- B Fragen zur Aufnahme auf Station
- C Fragen zur pflegerischen Betreuung auf Station
- D Fragen zur ärztlichen Betreuung auf Station
- E Bewertung des Operateurs und des Narkosearztes
- F Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache u. Einflussnahme
- G Fragen zu Schmerzen und Übelkeit bzw. Erbrechen
- H Fragen zur Zusammenarbeit und zu weiteren Mitarbeitern
- I Fragen zur Unterbringung und Verpflegung
- J Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung
- K Abschließende Bewertung des Aufenthaltes
- L Ergebnisbewertung
- M Fragen zu Ihrer Person

Besonders gut fallen die Voten für die Fragen zur pflegerischen Betreuung auf Station aus (siehe Abbildung 3.2)

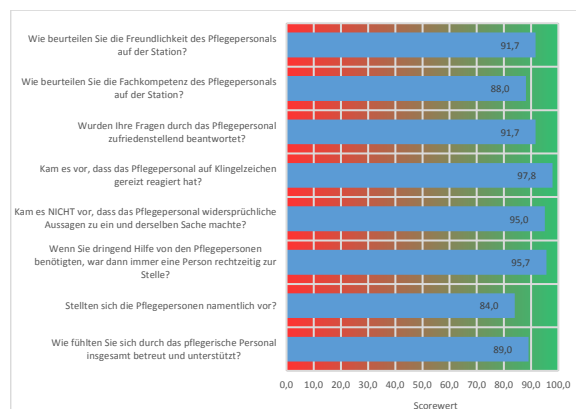


Abbildung 3.2: Fragen zur pflegerischen Betreuung auf Station

Hier geben die Patienten sowohl insgesamt (Scorewert = 89,0) als auch - bei Scorewerten zwischen 84,0 und 97,8 - für die einzelnen Aspekte positive bis sehr positive Bewertungen ab. Folglich ergibt sich hier auch kein dringlicher Handlungsbedarf für das EPZ.

Auch im Hinblick auf die Fragen zur ärztlichen Betreuung auf Station geben die Patienten sowohl insgesamt (Scorewert = 87,0) als auch -

bei Scorewerten zwischen 91,0 und 98,6 - insbesondere für die einzelnen Aspekte sehr positive Bewertungen ab (siehe Abbildung 3.3).

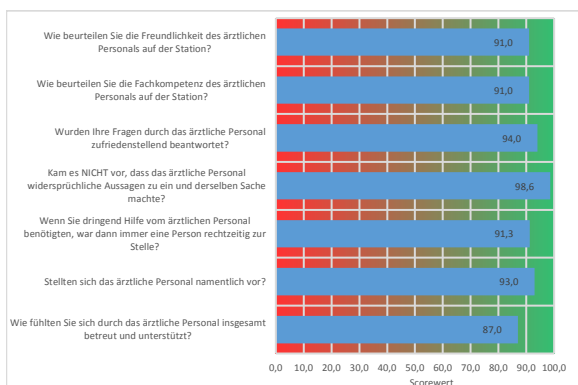


Abbildung 3.3: Fragen zur ärztlichen Betreuung auf Station

4 Ausblick

Qualitätstransparenz

Wie den Zielsetzungen für die Einweiserbefragung und der Patientenbefragung in der Einleitung dieses Newsletters zu entnehmen ist, spielt die öffentlichkeitswirksame und methodisch einwandfreie Verwendung der Ergebnisse im Rahmen der Spezial-Qualitätsberichterstattung (S-QBE) eine große Rolle.

Gerade die offene Darlegung der Qualität ist ein besonderes Anliegen des EPZ Ratzeburg respektive des DRK-Krankenhauses Mölln-Ratzeburg. Mit der S-QBE und hierbei mit dem sogenannten Public Reporting ist dabei ein deutlich anderer Fokus beabsichtigt als mit den gesetzlich geforderten Strukturierten Qualitätsberichten, die seit ihren ersten Veröffentlichungen im Jahre 2005 bis heute mehr eine Beschreibung von Quantitäten als von Qualitäten darstellen. Beim Public Reporting des EPZ geht es ausschließlich um Qualität.

5 Und sonst noch ...!?

Die für das EPZ Ratzeburg begonnene S-QBE wird für weitere Bereiche des DRK Krankenhauses Mölln-Ratzeburg ausgebaut.

Dies erfolgt insbesondere im Zuge der geplanten Zertifizierung des Darmzentrums Ratzeburg.

Auch hier soll - ergänzend zur Abbildung der medizinischen Qualität durch die sogenannten ZERT-Kennzahlen - der besonderen Patien-

Neben den zahlreichen guten Ergebnissen ergibt sich aber auch Handlungsbedarf. Dieser betrifft beispielsweise:

- bessere und genauere Informationen über den organisatorischen Ablauf im Zuge der Aufnahme auf Station
- ausreichende Zeit für Fragen nach der OP an den Operateur
- zeitnahe und inhaltlich zufriedenstellende Mitteilung des OP-Ergebnisses.

Die ausführlichen Ergebnisse der Patientenbefragung sind der Homepage des DRK Krankenhauses Mölln-Ratzeburg unter www.drk-krankenhaus.de zu entnehmen.

Schwerpunkt Patientenorientierung

Im Hinblick auf die Sicherstellung einer ausgeprägten Patientenorientierung haben dabei Patientenbefragungen im EPZ einen hohen Stellenwert. Gerade bei der poststationären Patientenbefragung kommt dabei der Beurteilung einer sektorenübergreifenden Behandlung ein besonderes Augenmerk zu. Die Ergebnisse dienen der Förderung der Zusammenarbeit der am Behandlungs- und Betreuungsprozess beteiligten Leistungserbringer.

Newsletter

Ein Instrument der S-QBE bzw. des Public-Reportings ist auch der vorliegende Newsletter.

Mit dem zukünftig - in der Regel - halbjährlich erscheinenden Newsletter möchte das EPZ Ratzeburg über aktuelle Entwicklungen und Ergebnisse informieren.

tenorientierung insbesondere durch kontinuierliche Patientenbefragungen zu drei Zeitpunkten (Entlassung, 6 Monate und 12 Monate nach Krankenhausbehandlung) Rechnung getragen werden.

Auch hierüber wird dann in adäquater Weise im Rahmen des Public-Reportings berichtet.

Das ist die Qualitätsoffensive des DRK-Krankenhauses Mölln-Ratzeburg.