

Wie zufrieden sind die Einweiser des DRK-Krankenhauses und welche Anforderungen stellen Sie an zukünftige Einweiserbefragungen?

Ergebnisse der Einweiserbefragung im Jahr 2017

Version 1.0 – 17. Oktober 2017

**ausgewertet und aufbereitet durch:
Dr. F.-Michael Niemann**



Gesellschaft für Informationsmanagement und
Forschung im Gesundheitswesen **mbH & Co. KG**

Einweiser- befragung 2017

INHALT (1/2)

Leseanleitung

A BEWERTUNG ausgewählter Aspekte

❖ Einweisung/Aufnahmeverfahren	6
❖ Behandlung	7
❖ Entlassung	8
❖ Arztbrief	9
❖ nach dem Krankenhausaufenthalt	10
❖ Gesamteindruck bzgl. Kompetenz/Ruf, Ausstattung, Pflegerische Versorgung	12
❖ Gesamteindruck bzgl. Kommunikation/Information/Zusammenarbeit	13
❖ Gesamteindruck bzgl. Fortbildung sowie Hotel- und Serviceleistung	14
❖ Gesamteindruck bzgl. Patientenfeedback	15

B Zukünftige Aspekte für eine Einweiserbefragung = BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte

❖ Einweisung/Aufnahmeverfahren	16
❖ Behandlung	17
❖ Entlassung	18
❖ Arztbrief	19
❖ nach dem Krankenhausaufenthalt	20
❖ Gesamteindruck bzgl. Kompetenz/Ruf, Ausstattung, Pflegerische Versorgung	21
❖ Gesamteindruck bzgl. Kommunikation/Information/Zusammenarbeit	22
❖ Gesamteindruck bzgl. Fortbildung sowie Hotel- und Serviceleistung, Patientenfeedback	23
❖ des Einweisungsverhaltens und Wünsche/Anregungen	24

Seite

4

6

6

7

8

9

10

12

13

14

15

16

16

17

18

19

20

21

22

23

23

24

Einweiser- befragung 2017

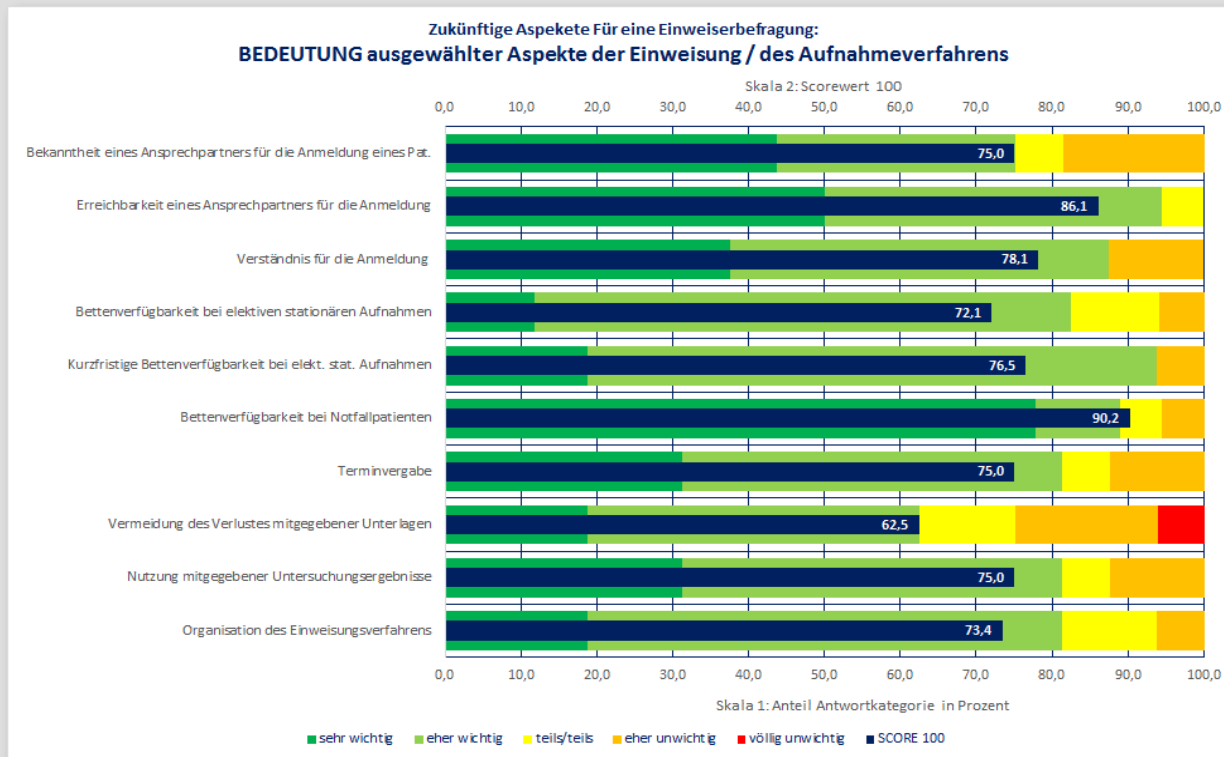
INHALT (2/2)

	Seite
C BEWERTUNG versus BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte	25
❖ Einweisung/Aufnahmeverfahren	25
❖ Behandlung	26
❖ Entlassung	27
❖ Arztbrief	28
❖ nach dem Krankenhausaufenthalt	29
❖ Gesamteindruck bzgl. Kompetenz/Ruf, Ausstattung, Pflegerische Versorgung	30
❖ Gesamteindruck bzgl. Kommunikation/Information/Zusammenarbeit	31
❖ Gesamteindruck bzgl. Fortbildung sowie Hotel- und Serviceleistung, Patientenfeedback	32
D KONSEQUENZEN aus den Ergebnissen der Einweiserbefragung	33

Einweiser- befragung 2017

Leseanleitung (1/2)

Die nachfolgenden graphische Aufbereitung der Ergebnisse der Einweiserbefragung erfolgt in Form von sogenannten **Balkendiagrammen**. Die Graphiken umfassen dabei eine zweidimensionale Darstellung:



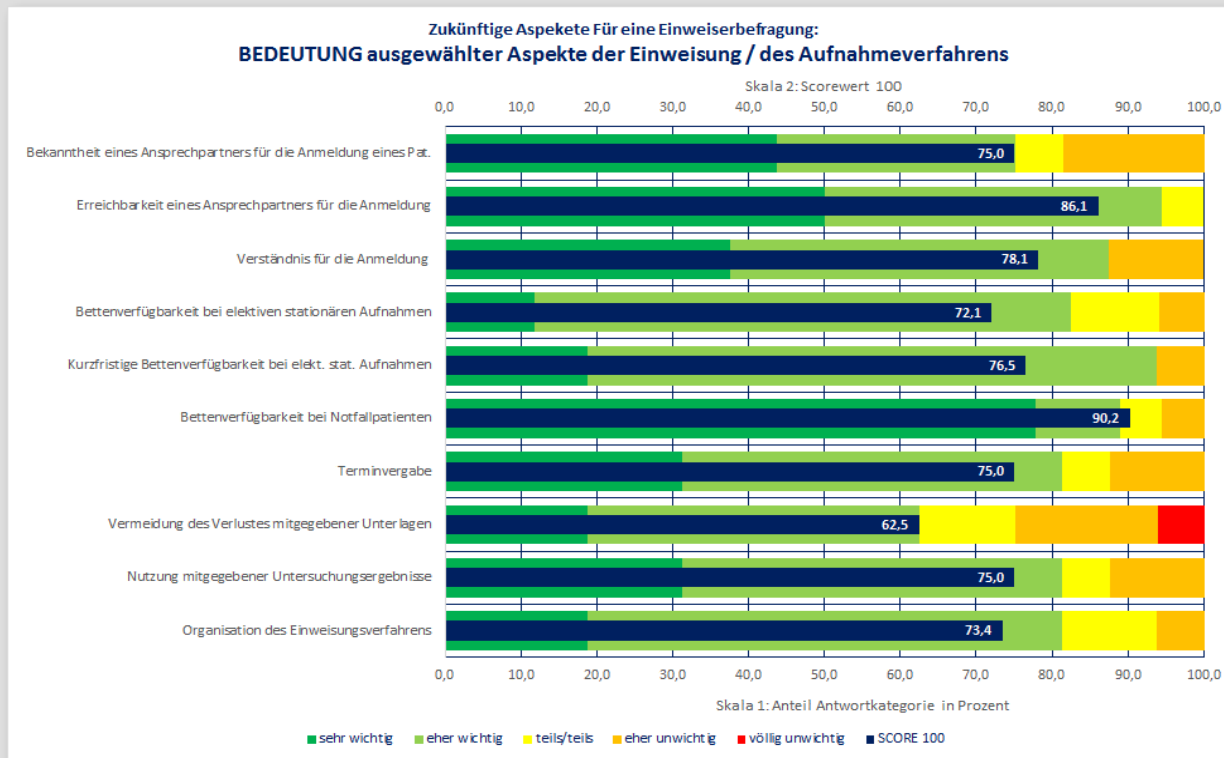
<= Erste Dimension

Die *erste Dimension* bezieht sich auf die **prozentuale Häufigkeitsverteilung** der Antworten – die entsprechende Skala ist in der Graphik links mit der Bezeichnung „Antwortkategorien – Anteil in %“ angegeben. Sie reicht von 0% bis 100%. Die auf die einzelnen Antwortmöglichkeiten bezogenen prozentualen Häufigkeiten sind mit einer Farbskala versehen. Diese reicht - analog einer Ampeldarstellung - von *dunkelgrün* bis *rot*. Hierdurch soll - ungeachtet der ausstehenden Zieldefinition - ein schneller Überblick darüber gegeben werden, ob sich das Ergebnis insgesamt in einem „grünen“ Bereich befindet. Möglicher Handlungsbedarf wird dann durch *orange* und *rot* gekennzeichnete Häufigkeiten signalisiert.

Einweiser- befragung 2017

Leseanleitung (2/2)

Die nachfolgenden graphische Aufbereitung der Ergebnisse der Einweiserbefragung erfolgt in Form von sogenannten **Balkendiagrammen**. Die Graphiken umfassen dabei eine zweidimensionale Darstellung:



← Zweite Dimension

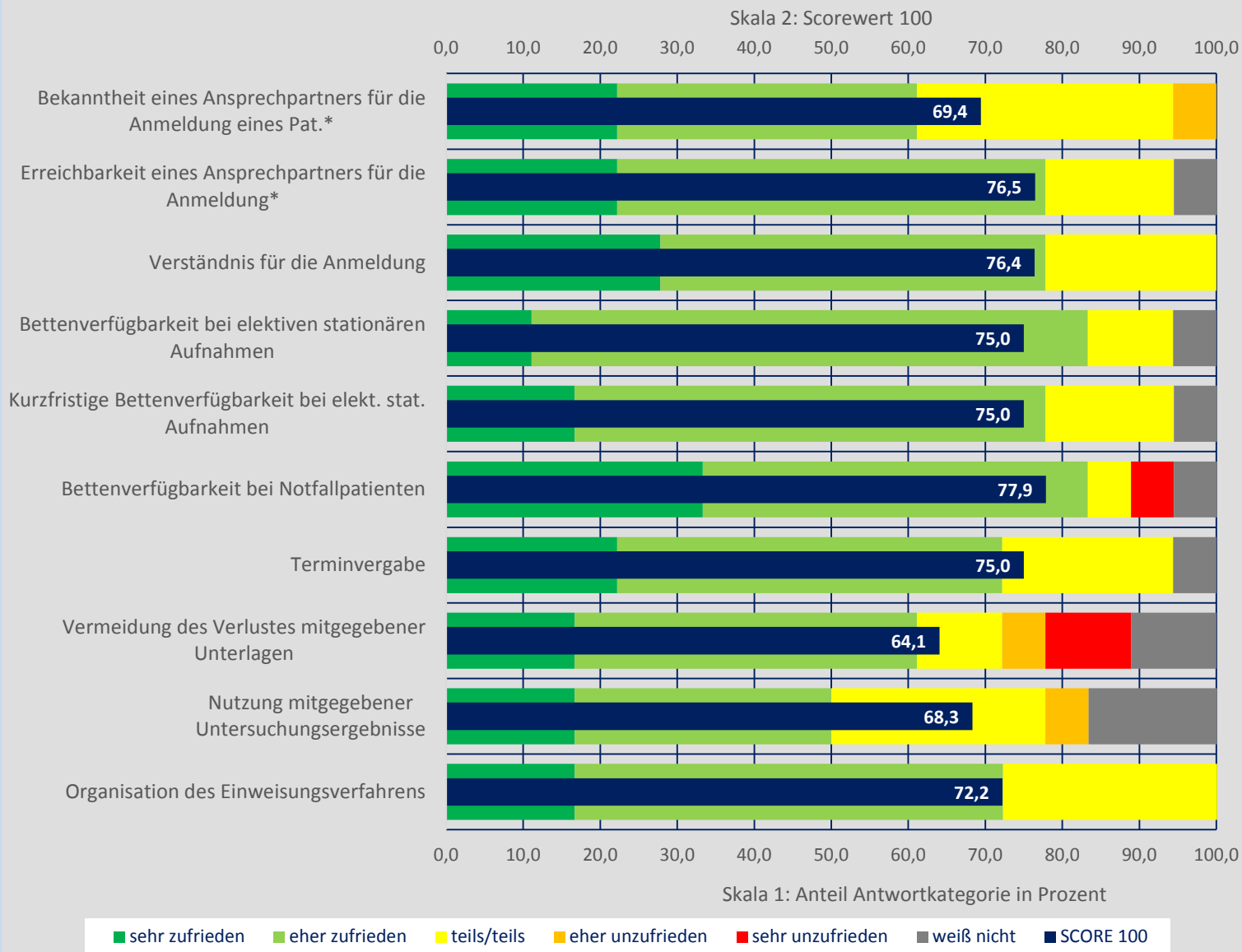
Die *zweite Dimension* bezieht sich auf die *Darstellung des Scorewertes* - die entsprechende Skala ist in der Graphik rechts angegeben und reicht von 0 bis 100.

Bei diesem Scorewert werden die einzelnen Antwortmöglichkeiten gewichtet und zu einem Gesamtwert zusammengefasst. Der Bestwert dieses - als blauer Balken dargestellten - SCORE 100 liegt bei 100 und der schlechteste Wert bei 0.

Zur Beurteilung, ob ein Scorewert als „unauffällig“ oder „auffällig“ und damit Handlungsbedarf auslösend ist, bedarf es - üblicherweise - dann einer **Zielvorgabe**.

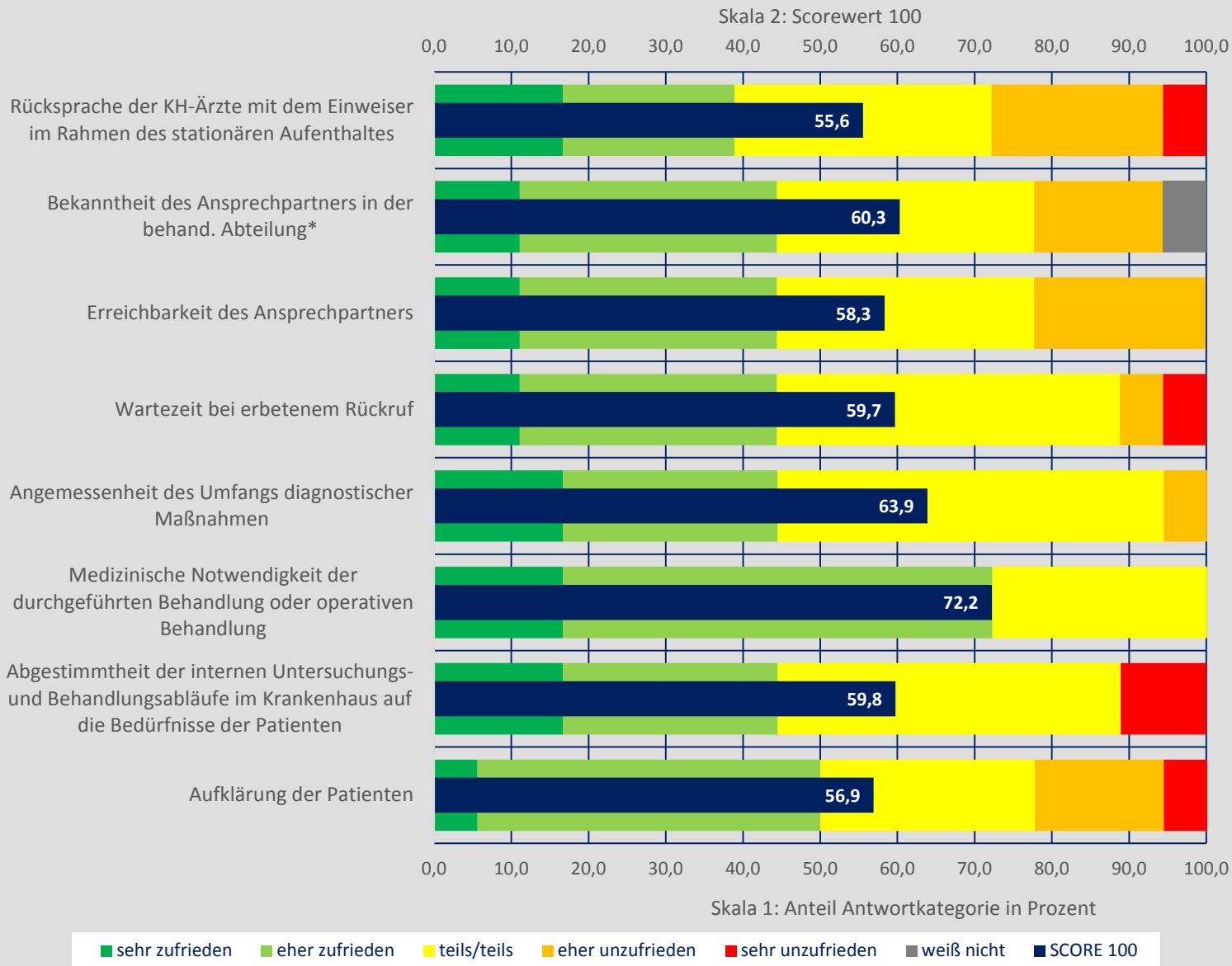
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG ausgewählter Aspekte der Einweisung / des Aufnahme- verfahrens



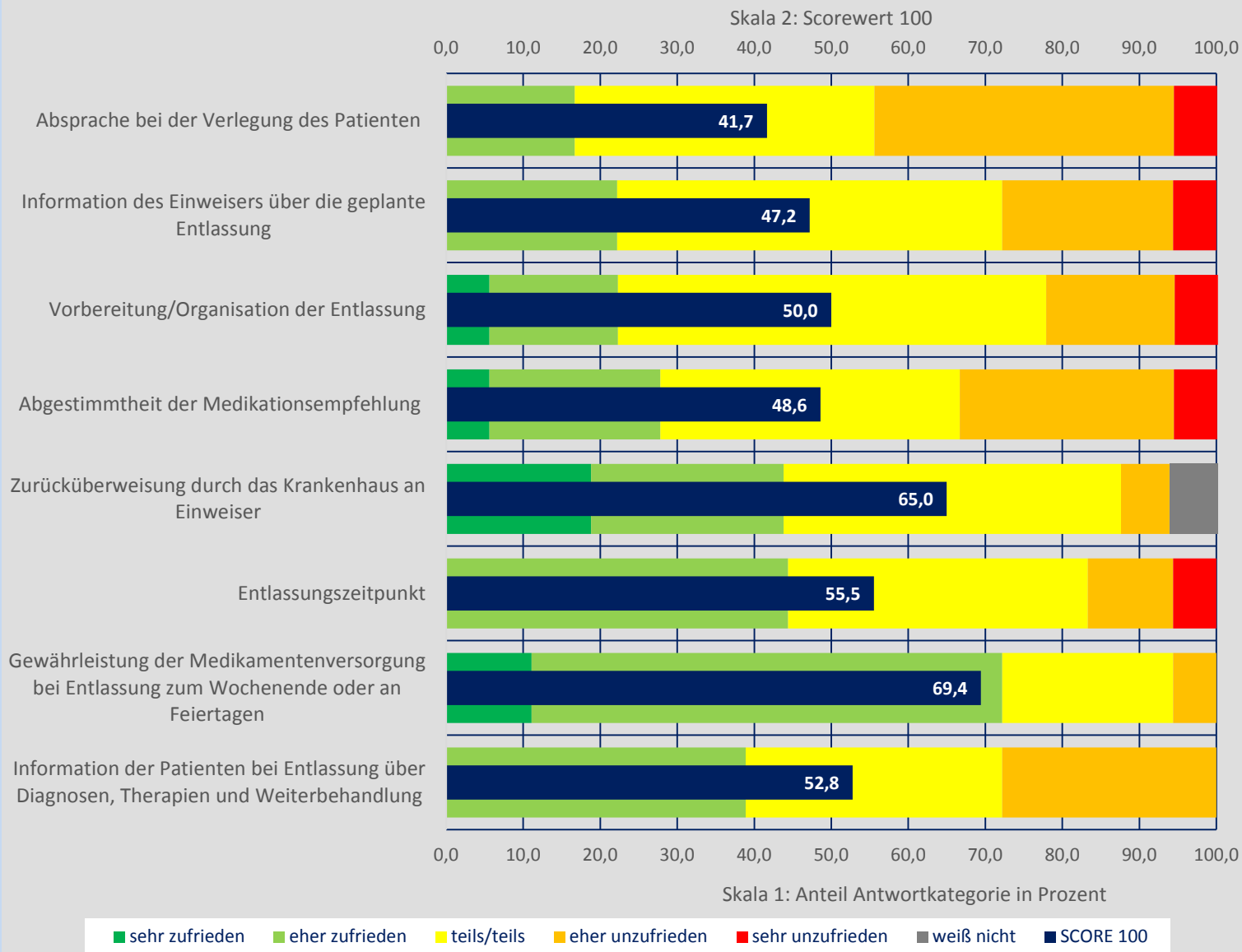
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG ausgewählter Aspekte der Behandlung



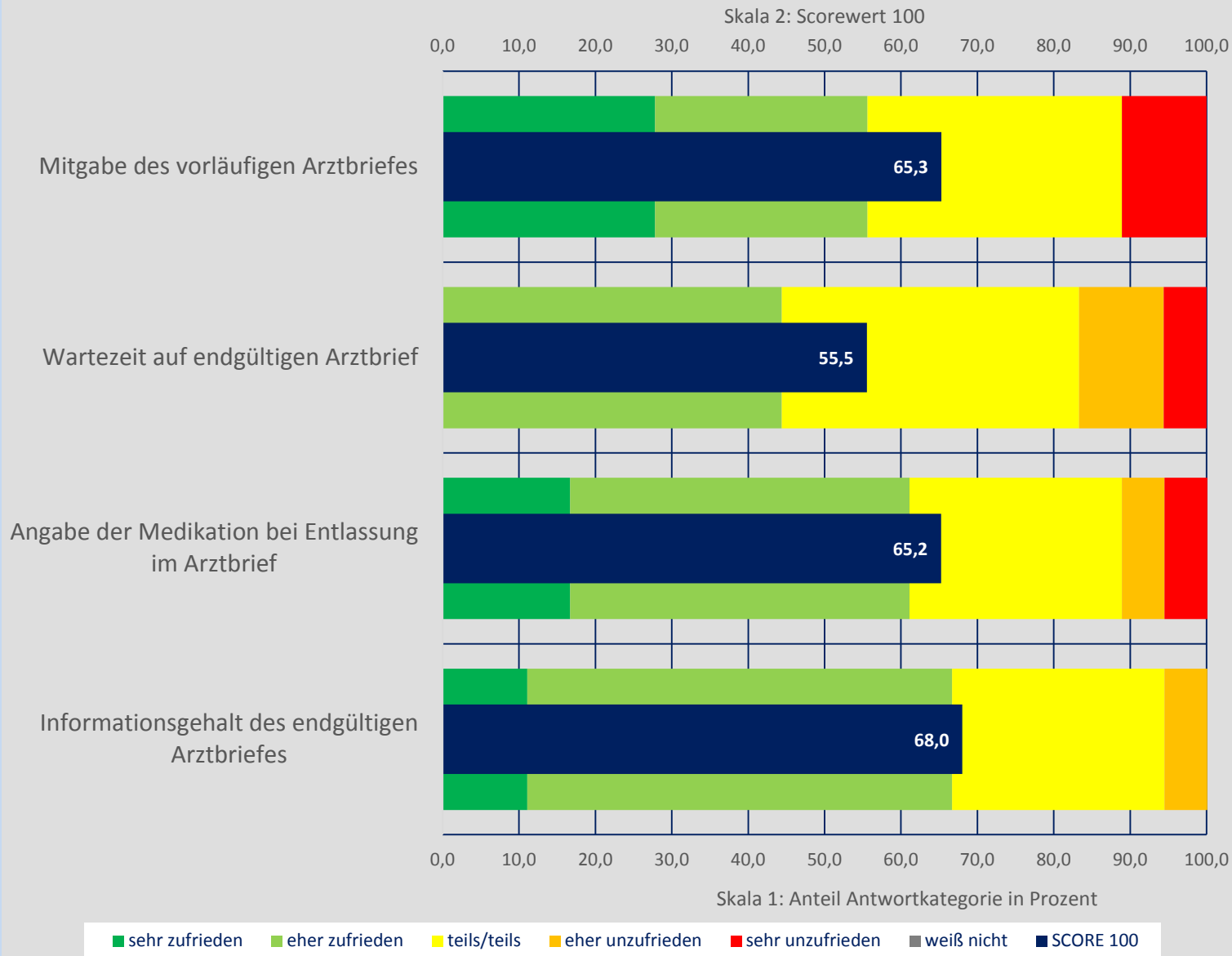
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG ausgewählter Aspekte der Entlassung



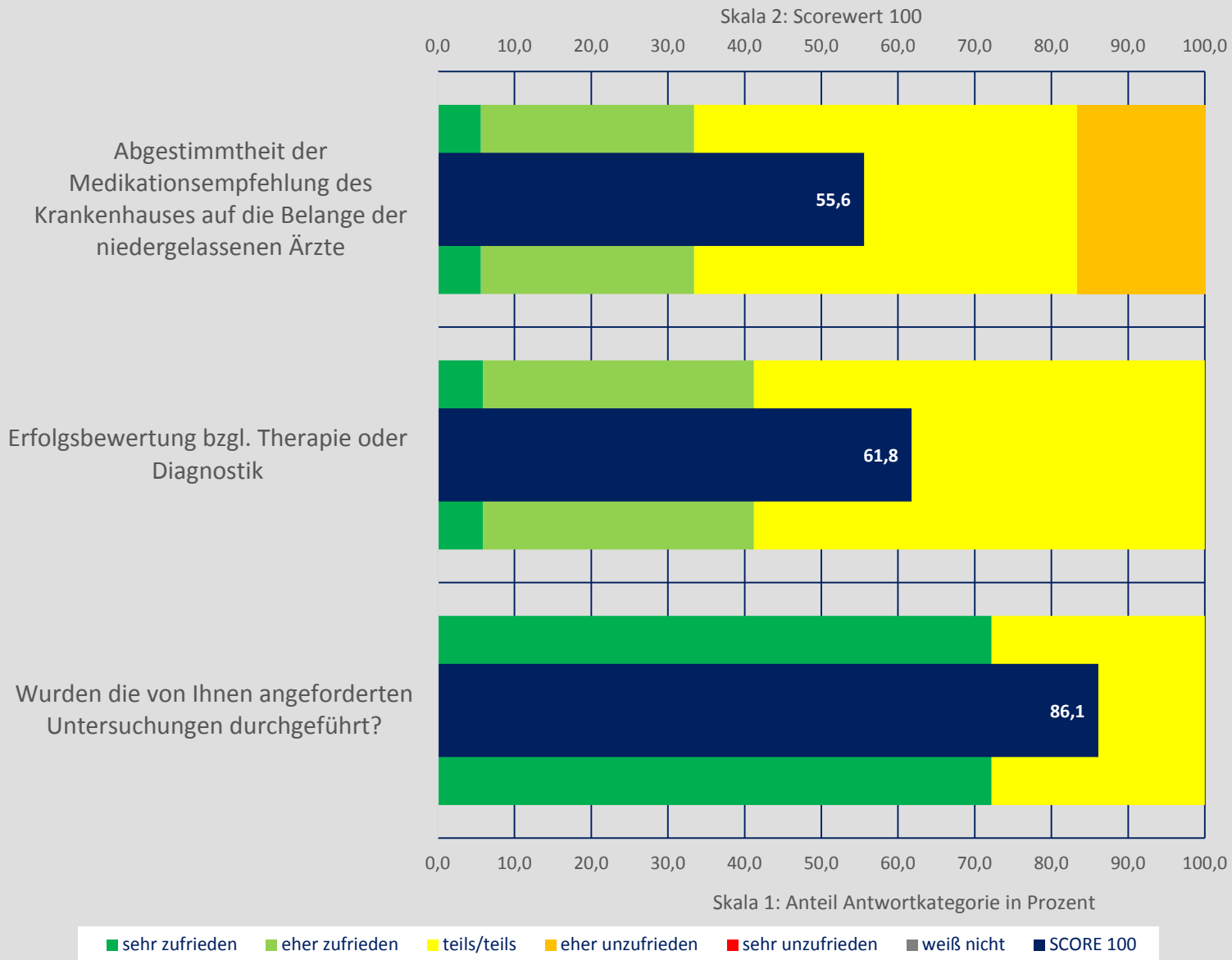
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG ausgewählter Aspekte bzgl. des Arztbriefes



Einweiser- befragung 2017

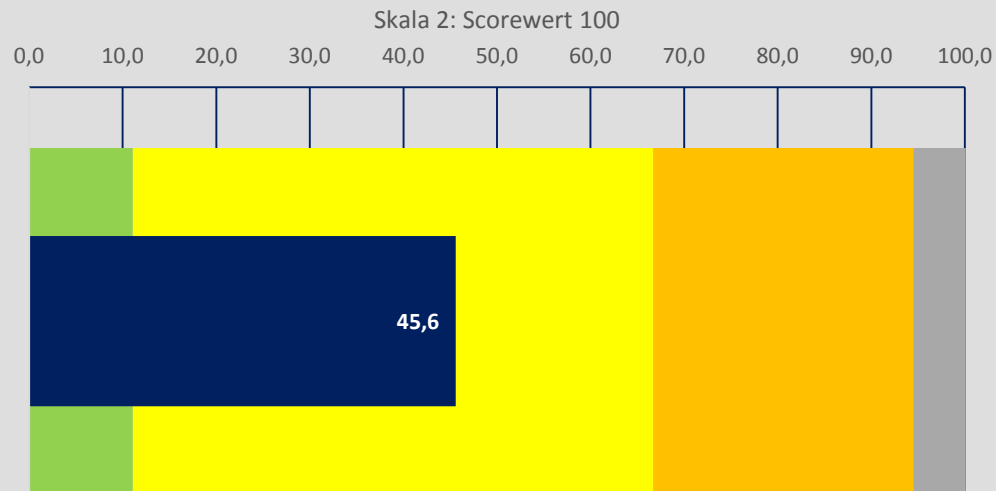
BEWERTUNG ausgewählter Aspekte nach dem Kranken- hausaufenthalt - Teil 1



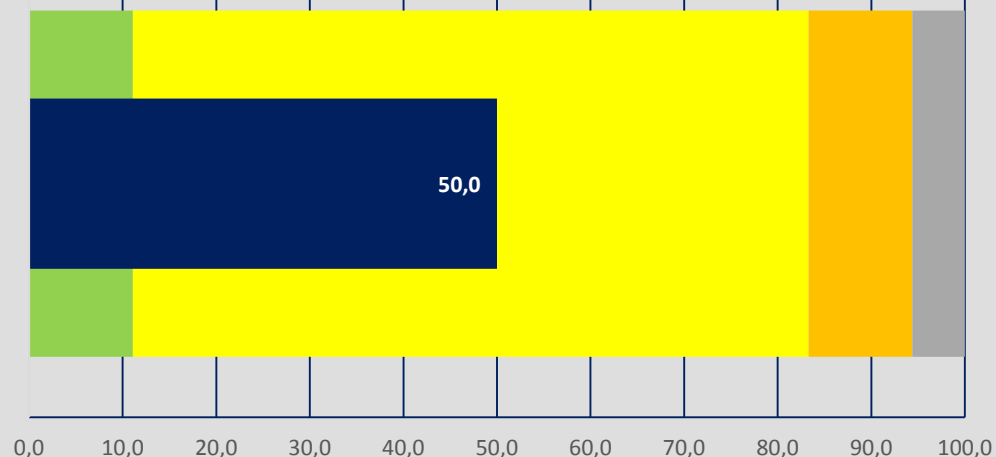
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG ausgewählter Aspekte nach dem Kranken- hausaufenthalt - Teil 2

Wie oft erfolgt eine Wiedereinweisung
aufgrund gleicher gesundheitlicher
Probleme?



Wie oft treten Komplikationen nach
der Entlassung auf?

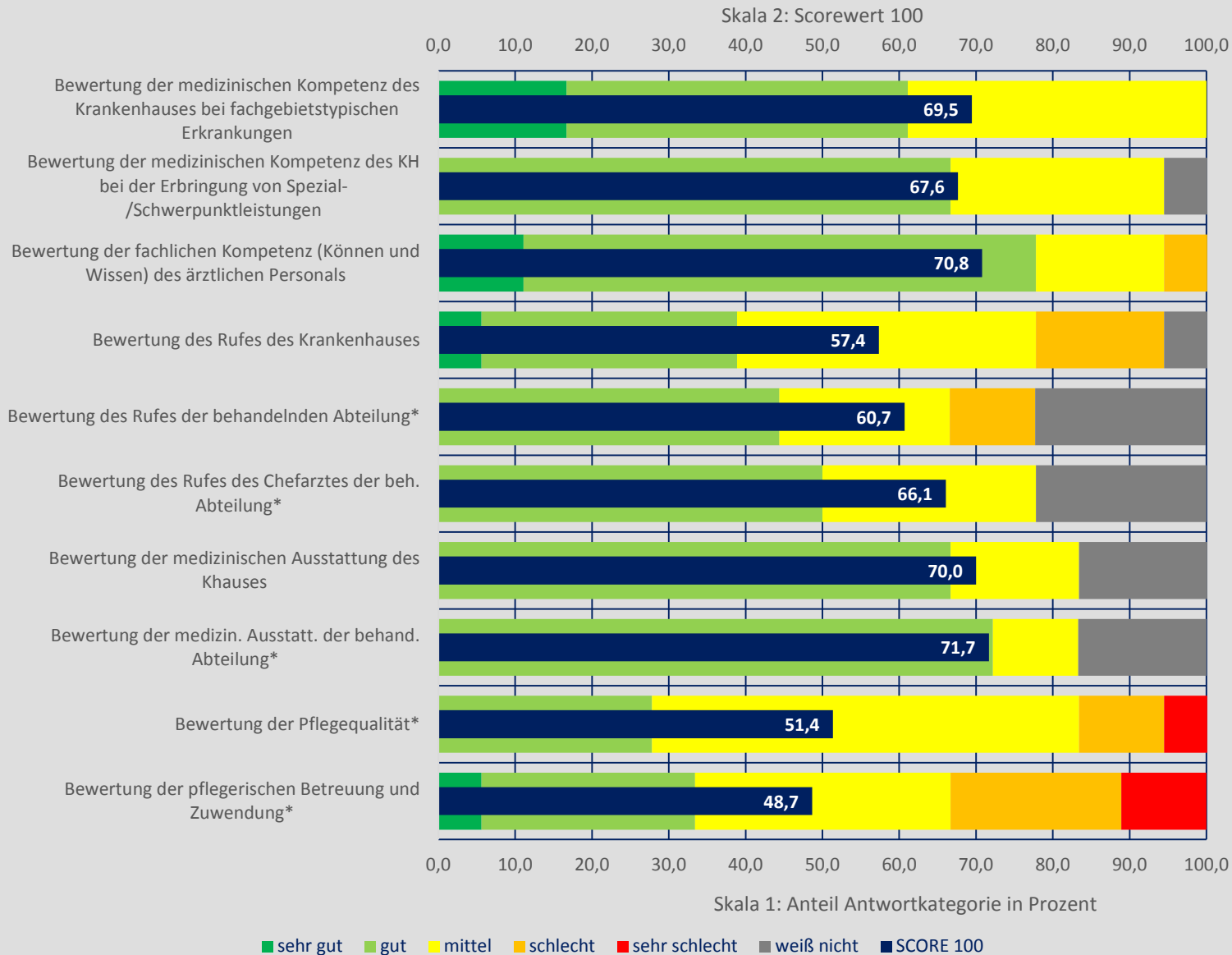


Skala 1: Anteil Antwortkategorie in Prozent

■ nie ■ sehr selten ■ selten ■ häufig ■ sehr häufig ■ weiß nicht ■ SCORE 100

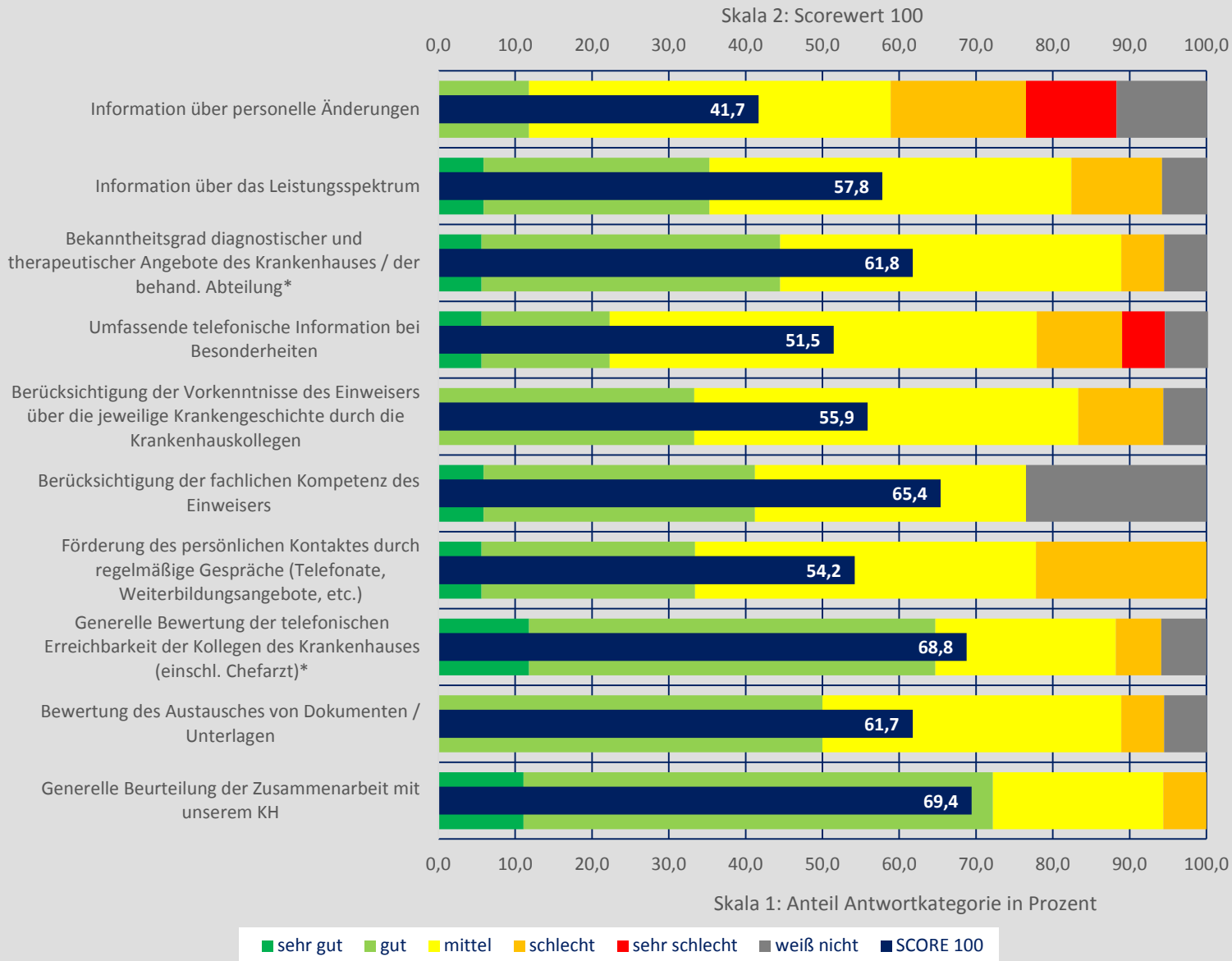
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG ausgewählter Aspekte des Gesamtein- drucks - Teil 1: Kompetenz/Ruf, Ausstattung, Pflegerische Ver- sorgung



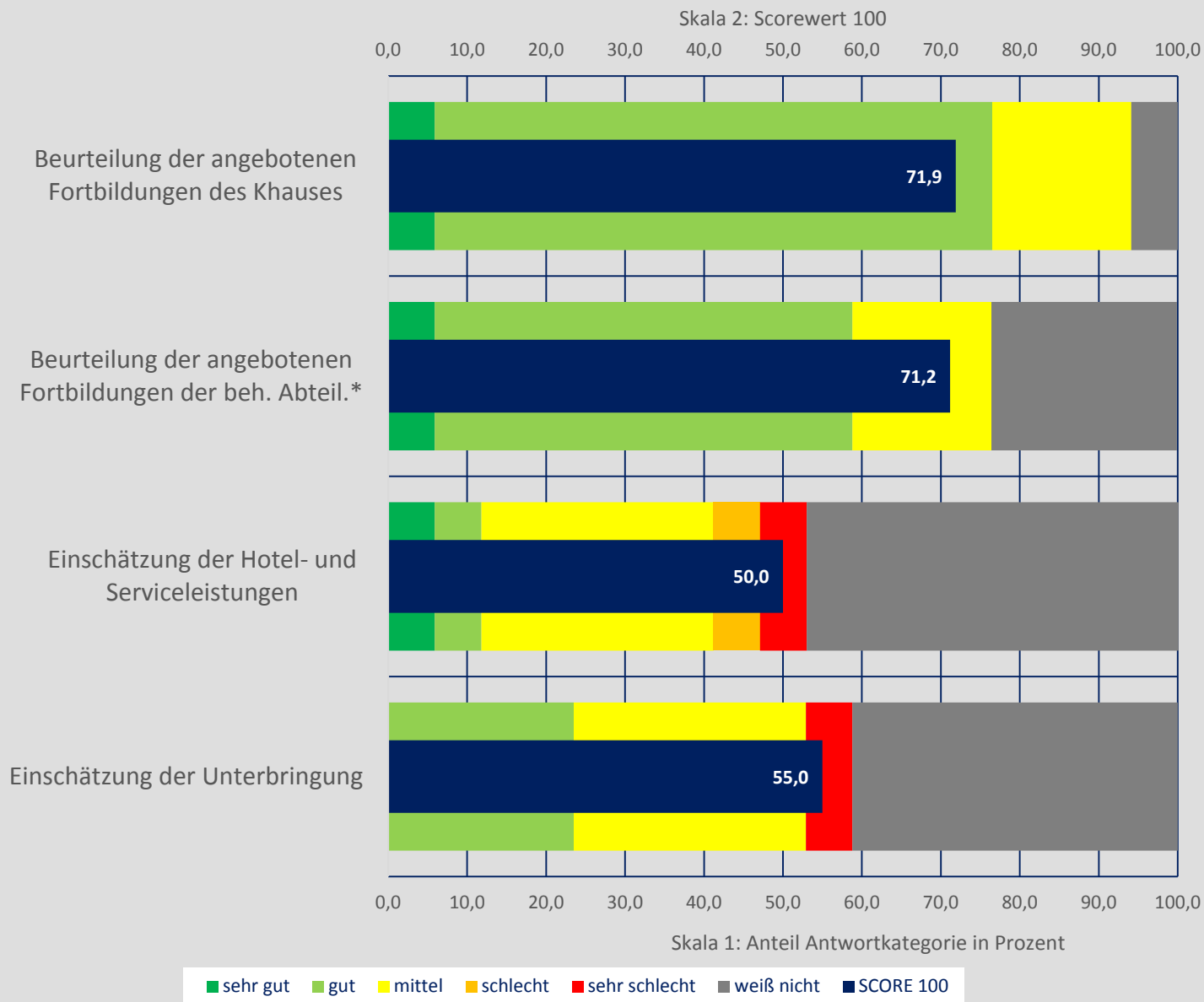
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG ausgewählter Aspekte des Gesamtein- drucks - Teil 2: Kommunikation / Information / Zusammenarbeit



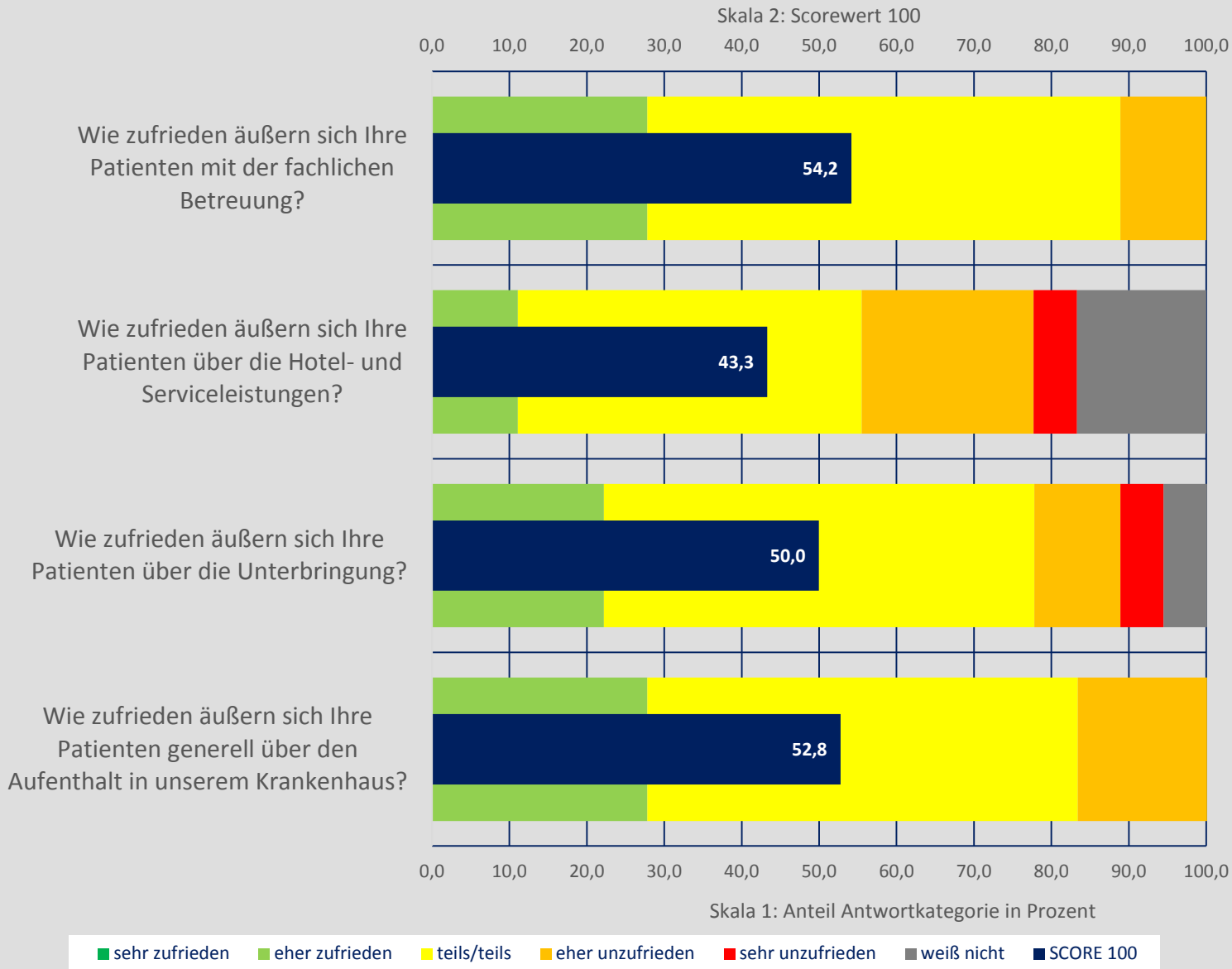
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG ausgewählter Aspekte des Gesamtein- drucks - Teil 3: Fortbildung sowie Hotel- und Serviceleistung



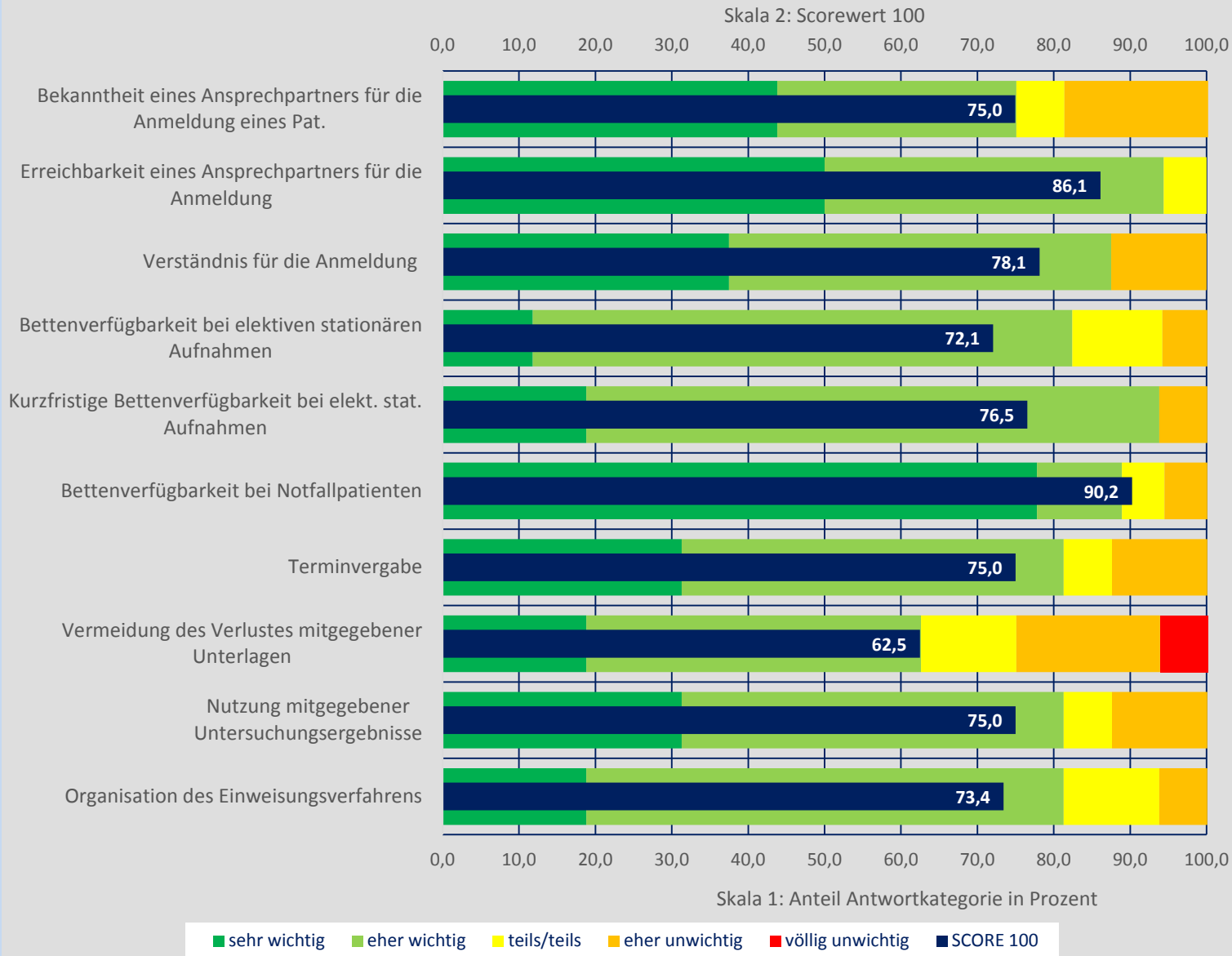
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG ausgewählter Aspekte des Gesamtein- drucks - Teil 4: Patientenfeedback



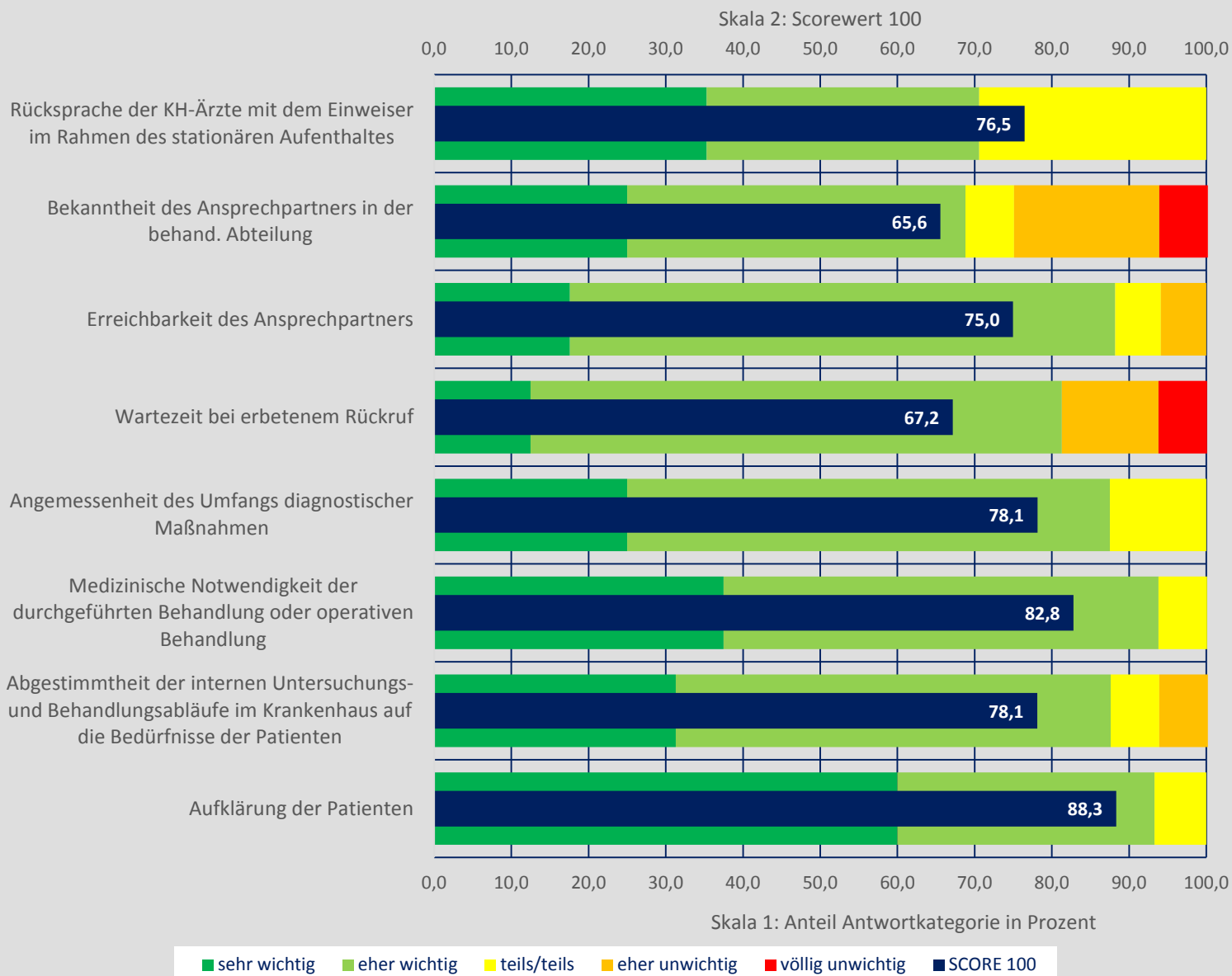
Einweiser- befragung 2017

BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte der Einweisung / des Aufnahme- verfahrens



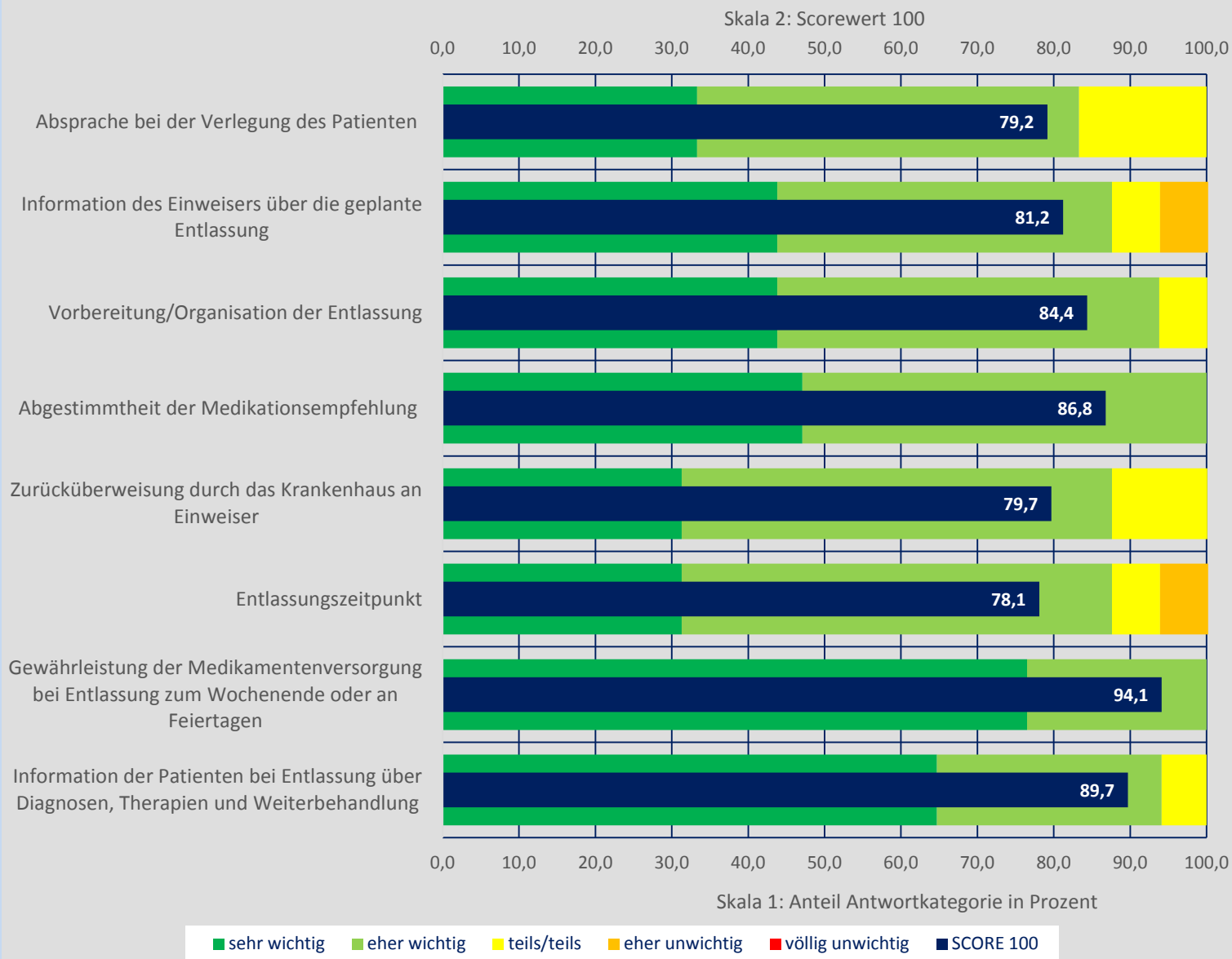
Einweiser- befragung 2017

BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte der Behandlung



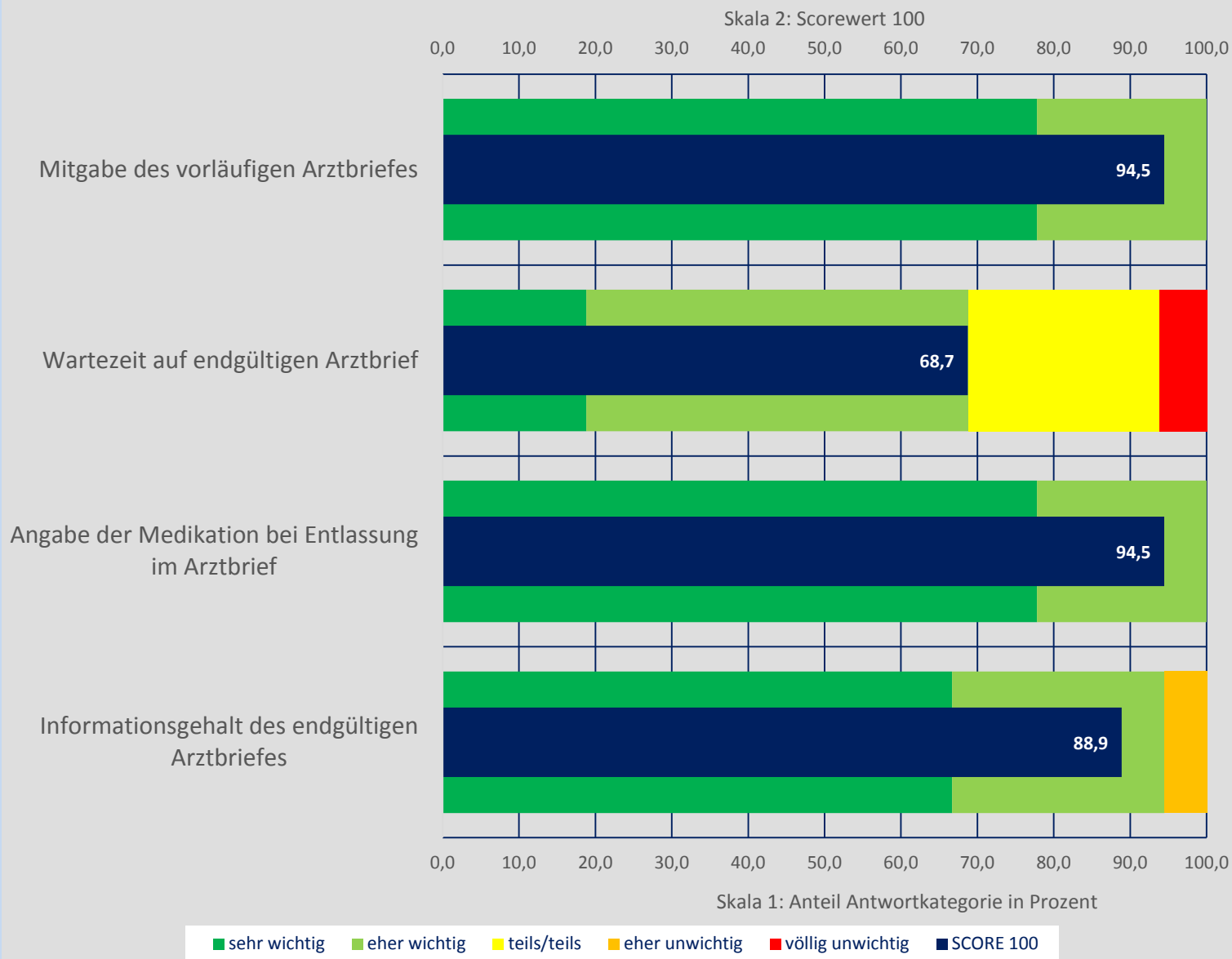
Einweiser- befragung 2017

BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte der Entlassung



Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG ausgewählter Aspekte bzgl. des Arztbriefes



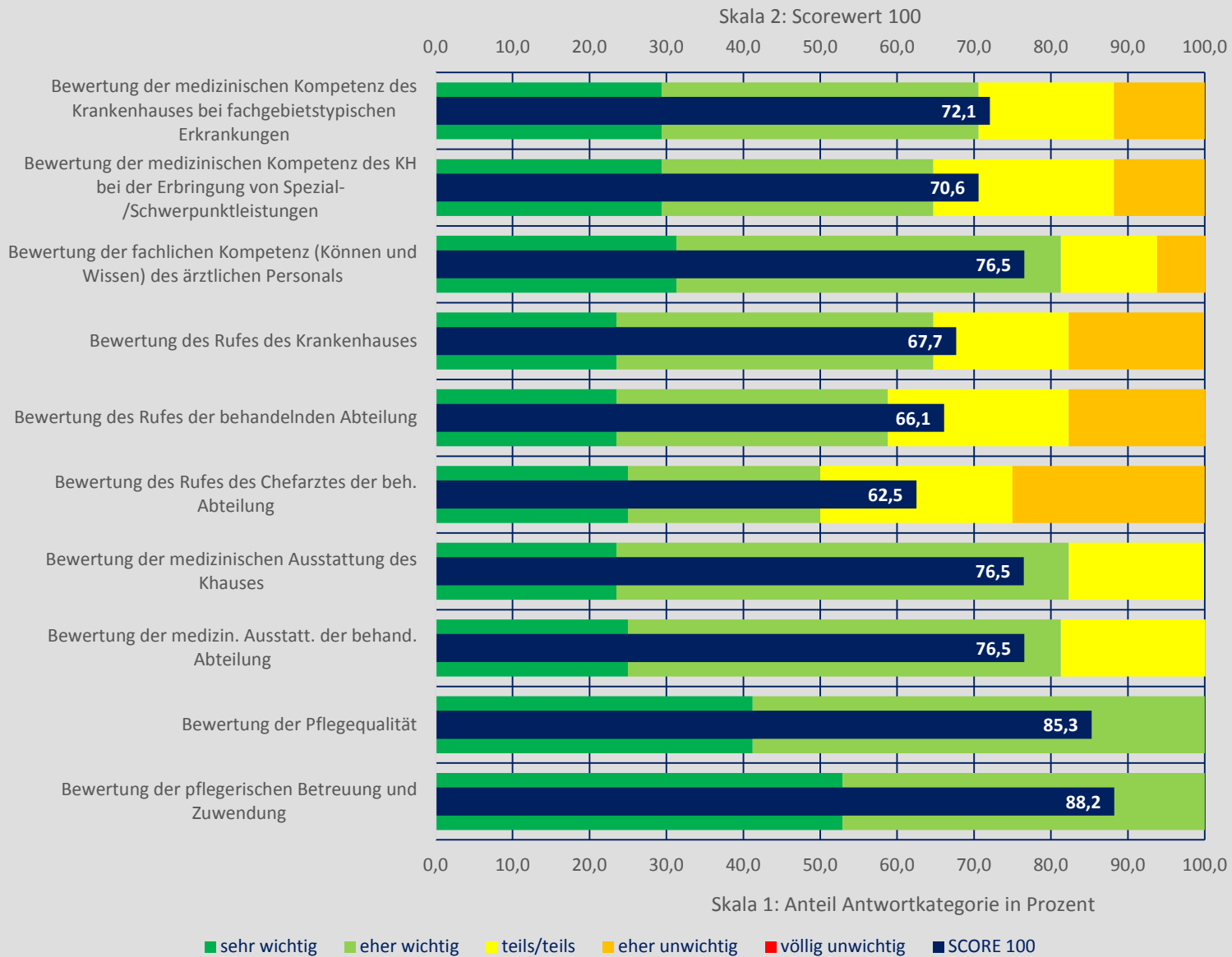
Einweiser- befragung 2017

BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte nach dem Kranken- hausaufenthalt



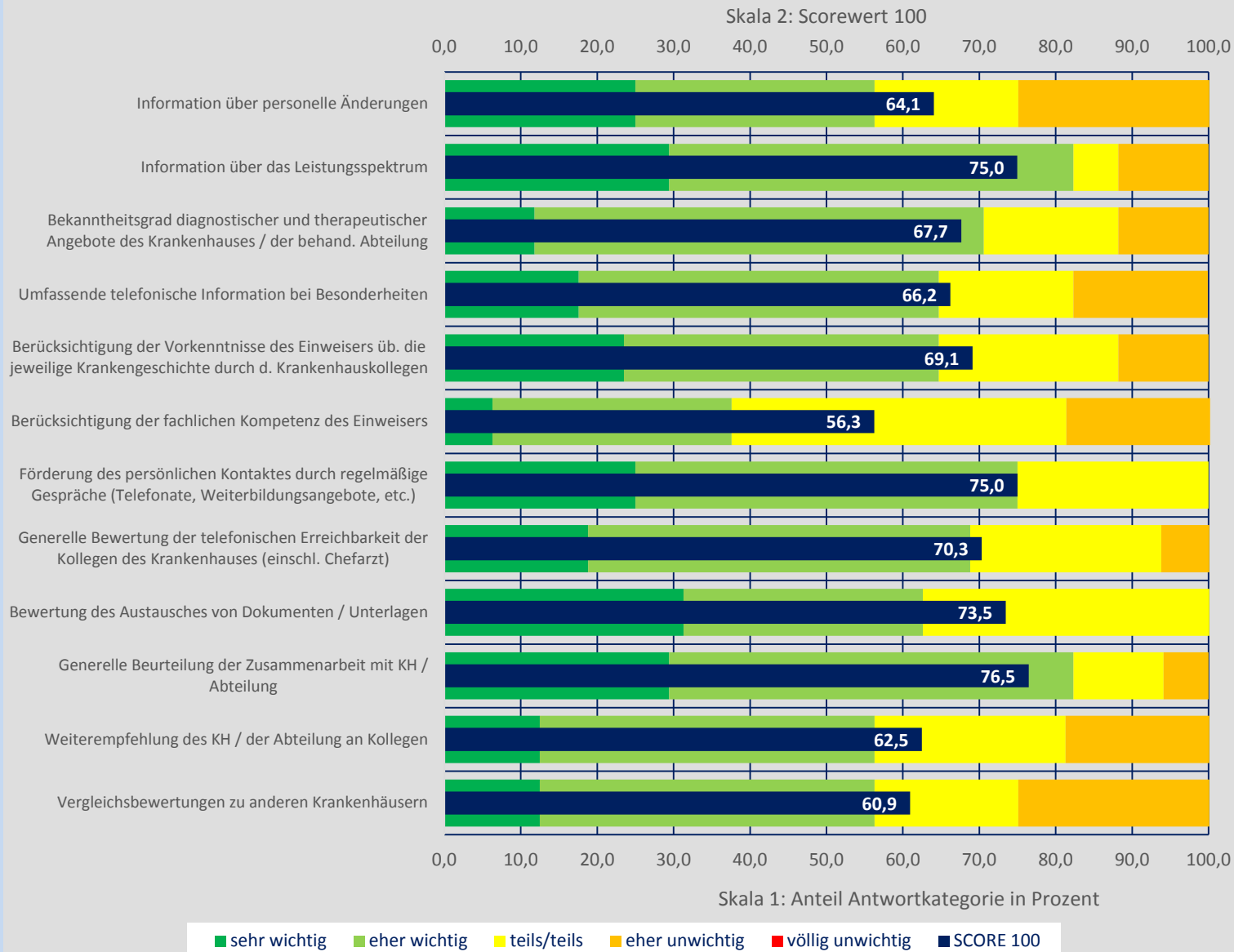
Einweiser- befragung 2017

BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte des Gesamtein- drucks - Teil 1: Kompetenz/Ruf, Ausstattung, Pflegerische Ver- sorgung



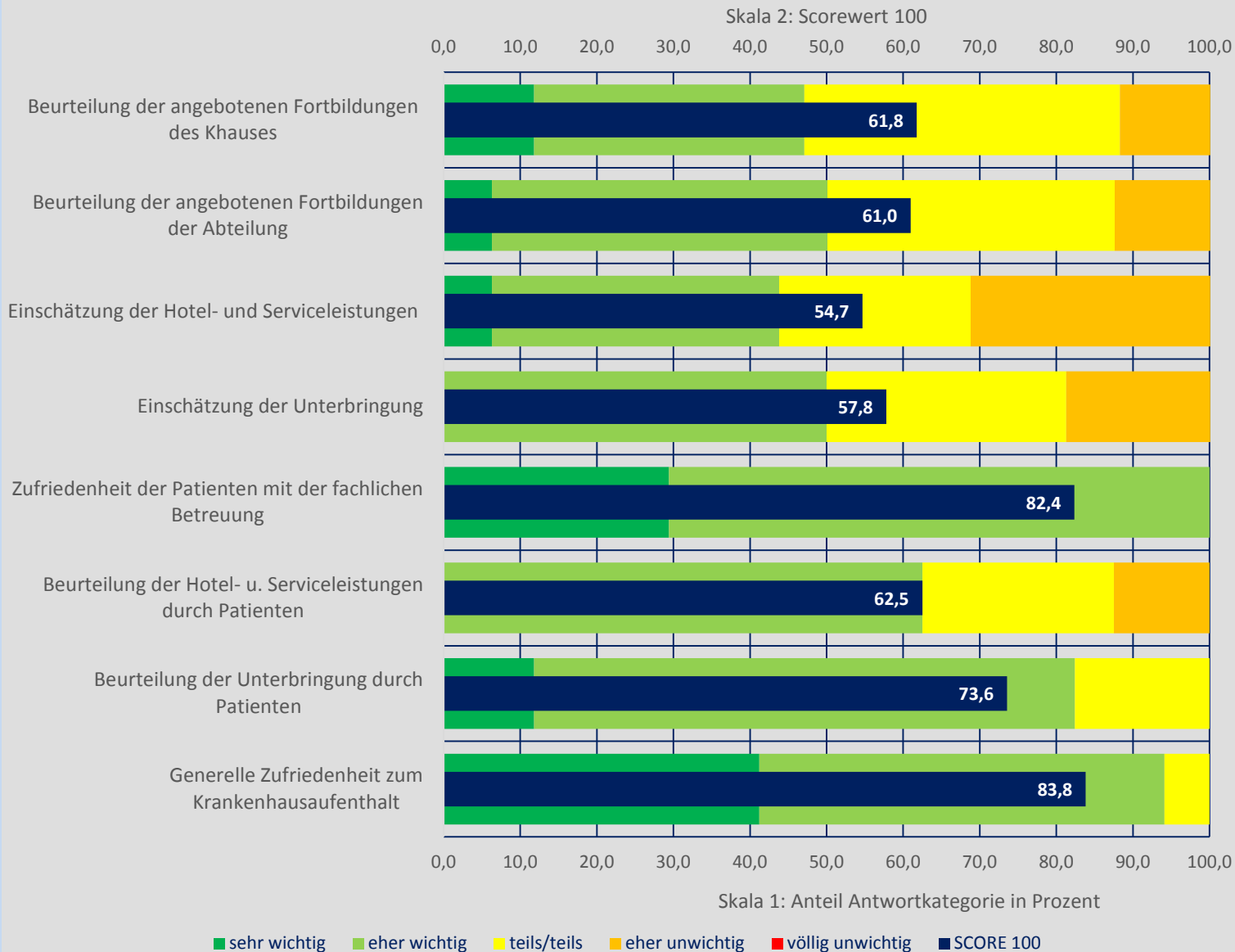
Einweiser- befragung 2017

BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte des Gesamtein- drucks - Teil 2: Kommunikation / Information / Zusammenarbeit



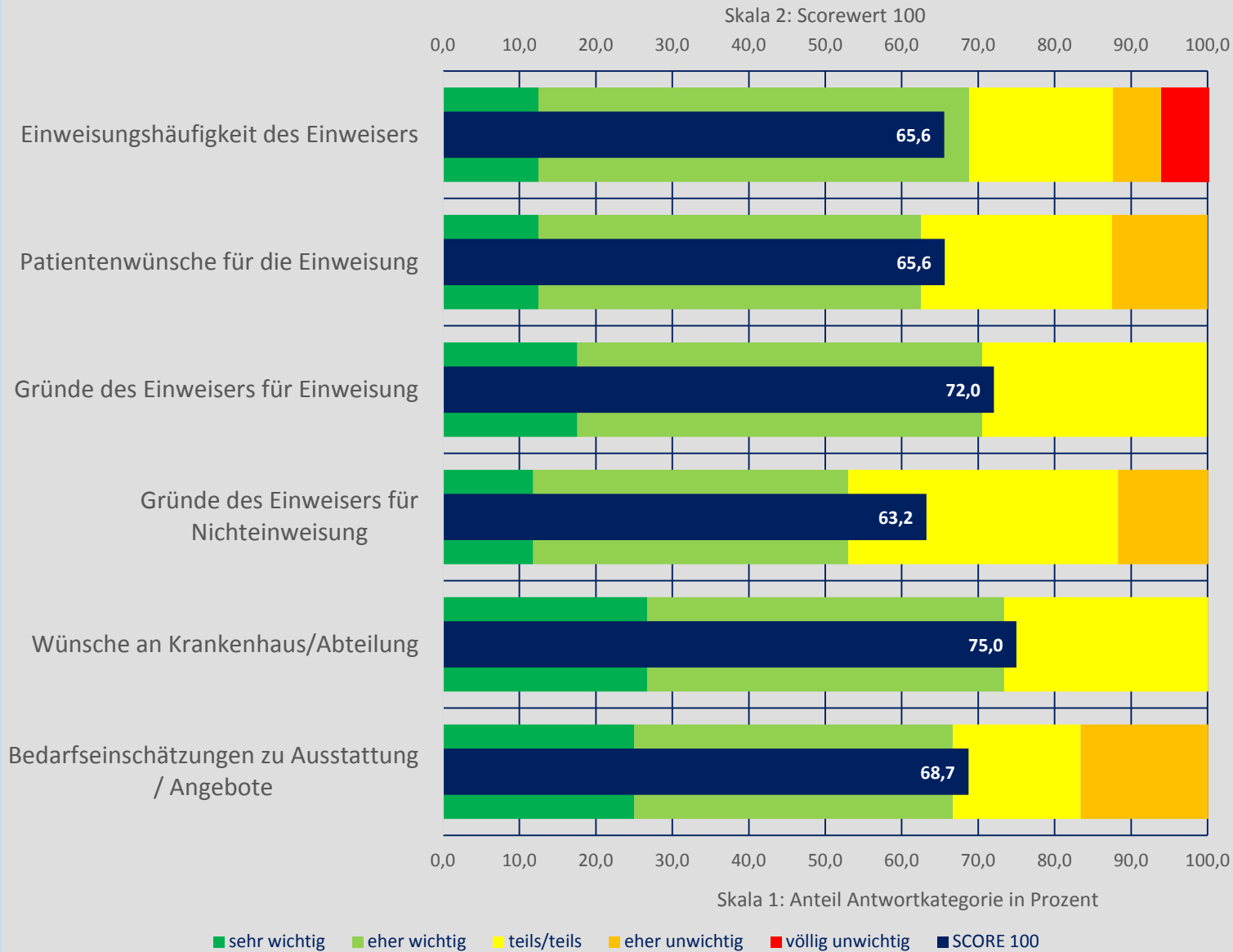
Einweiser- befragung 2017

BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte des Gesamtein- drucks - Teil 3: Fortbildung, Hotel- und Serviceleistung, Patientenfeedback



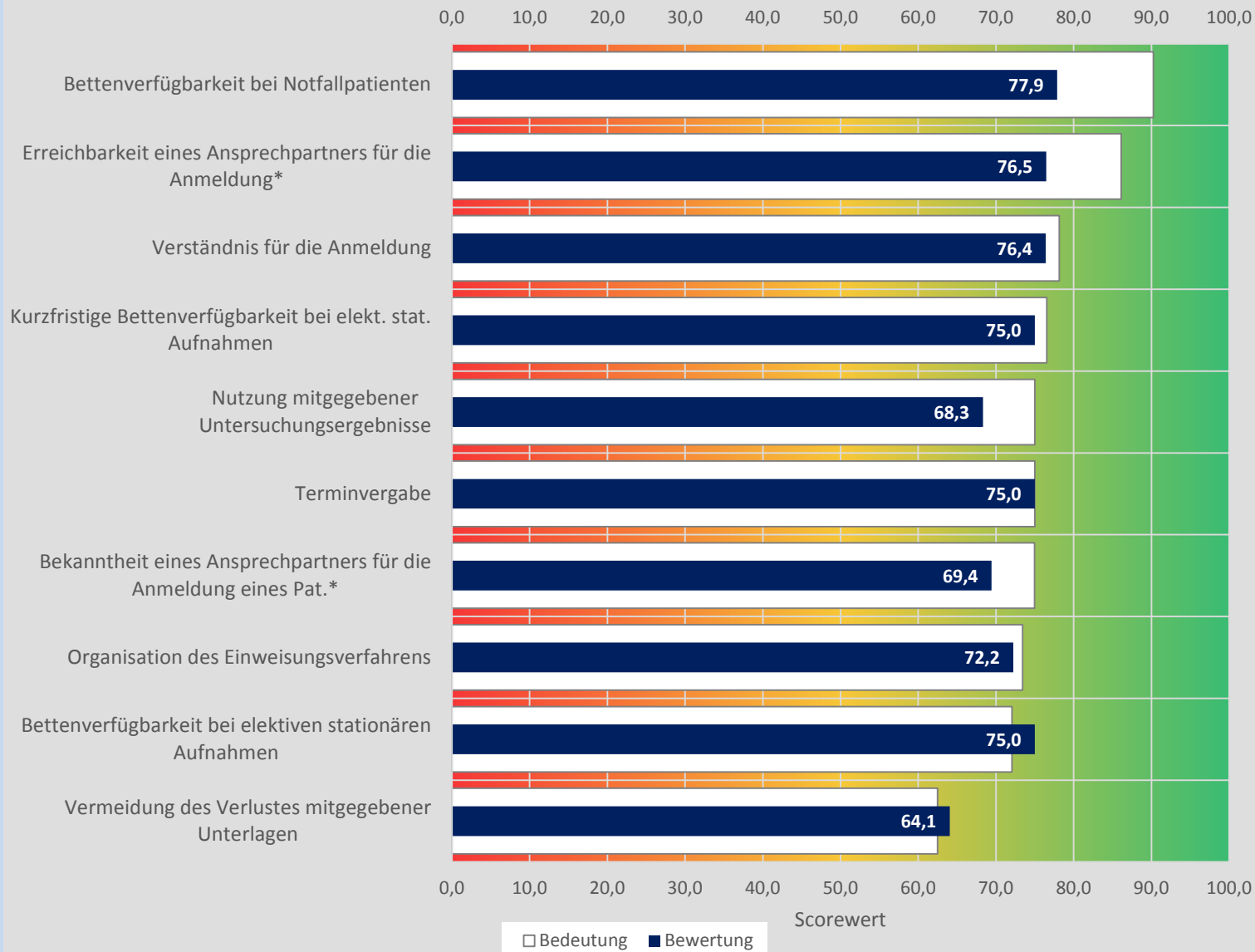
Einweiser- befragung 2017

BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte des Einweisungs- verhaltens und Wünsche/ Anregungen



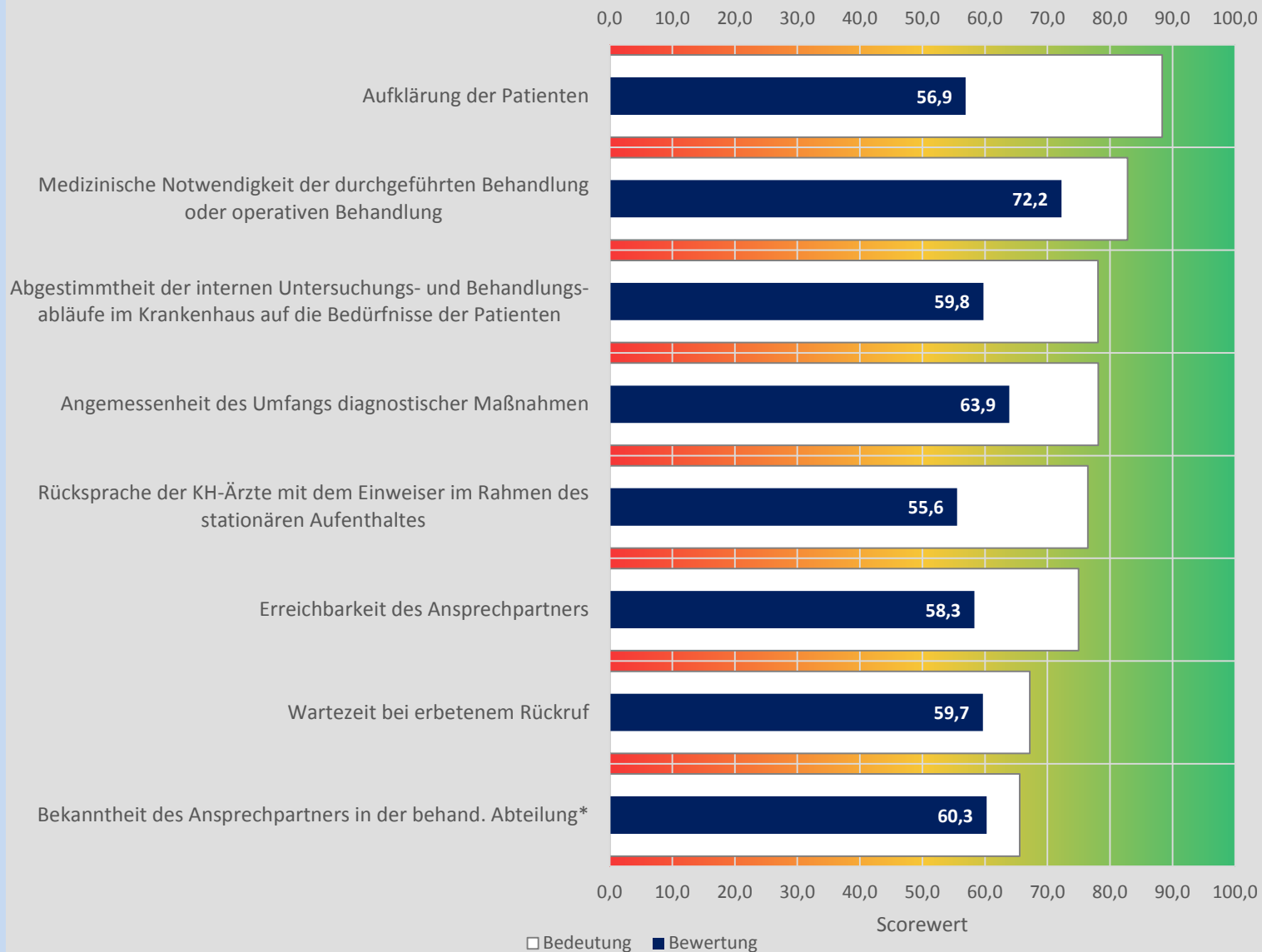
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG vs. BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte der Einweisung / des Aufnahme- verfahrens



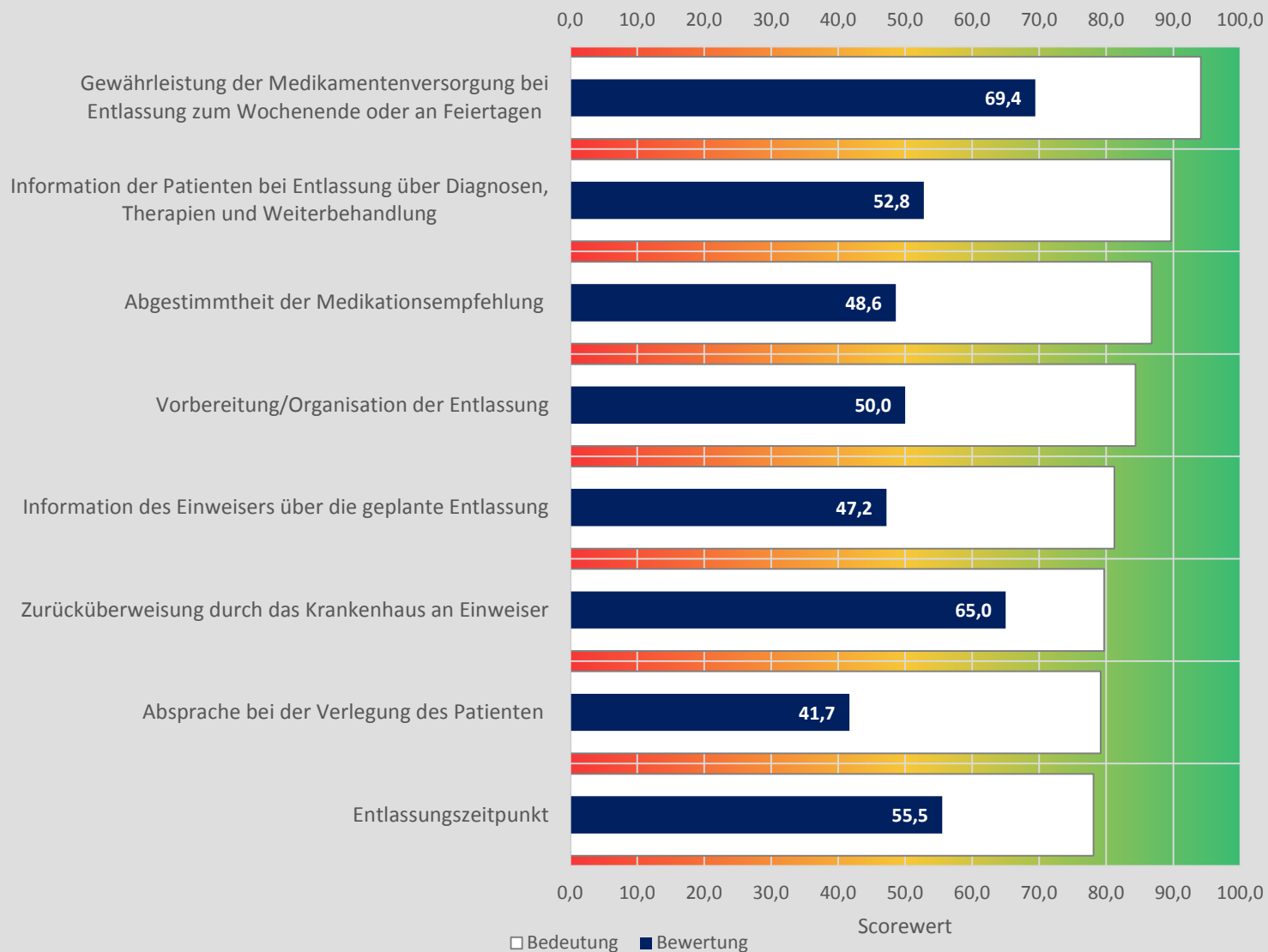
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG VS. BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte der Behandlung



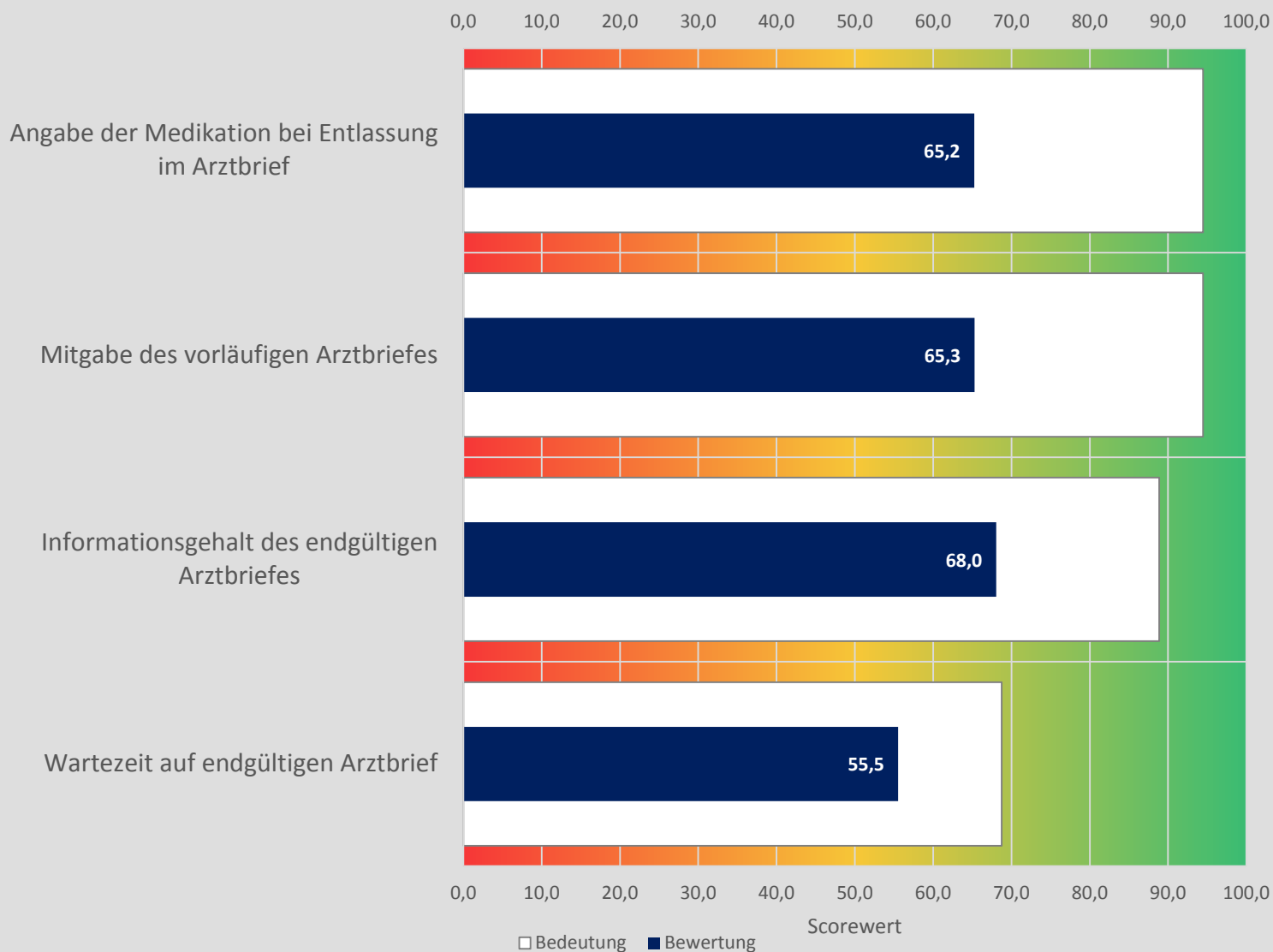
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG vs. BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte der Entlassung



Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG VS. BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte bzgl. des Arztbriefes



Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG vs. BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte nach dem Kranken- hausaufenthalt

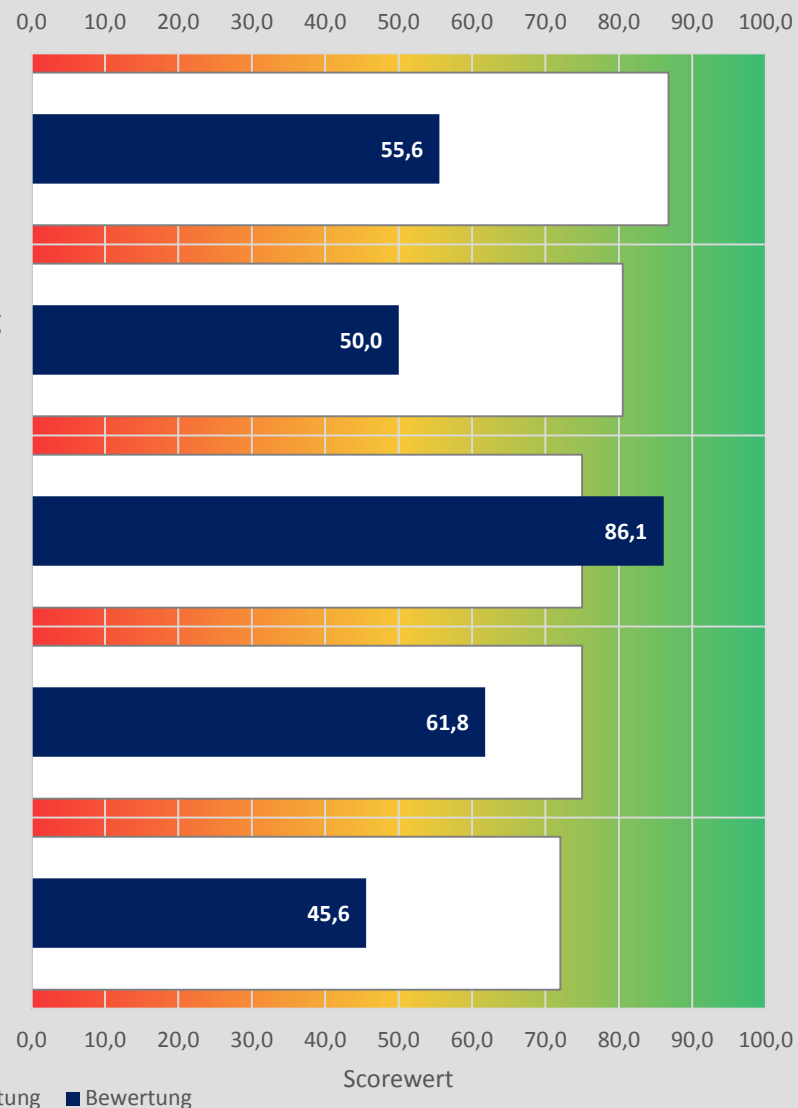
Abgestimmtheit der Medikationsempfehlung des
Krankenhauses auf die Belange der niedergelassenen
Ärzte

Wie oft treten Komplikationen nach der Entlassung
auf?

Wurden die von Ihnen angeforderten
Untersuchungen durchgeführt?

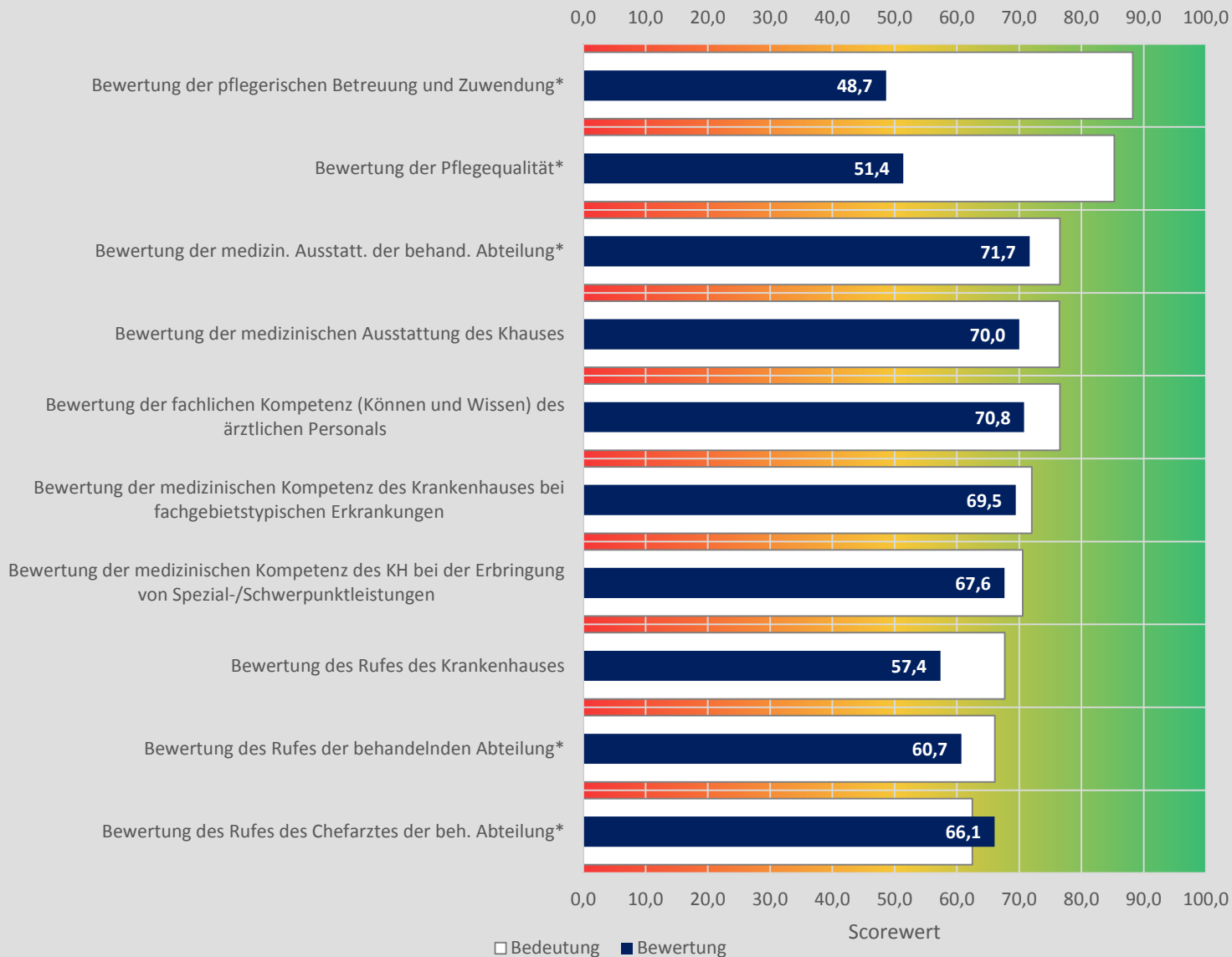
Erfolgsbewertung bzgl. Therapie oder Diagnostik

Wie oft erfolgt eine Wiedereinweisung aufgrund
gleicher gesundheitlicher Probleme?



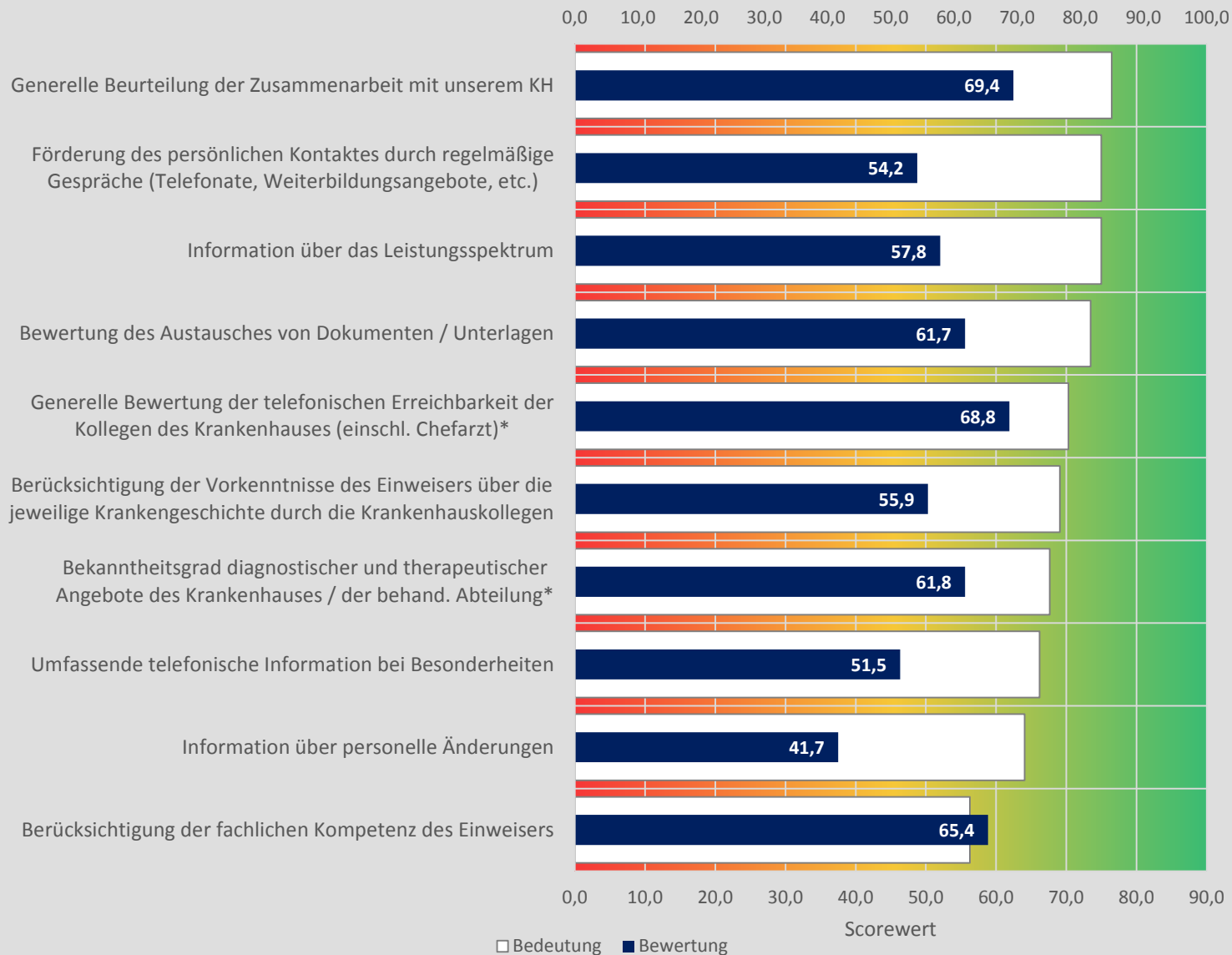
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG vs. BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte des Gesamtein- drucks - Teil 1: Kompetenz/Ruf, Ausstattung, Pflegerische Ver- sorgung



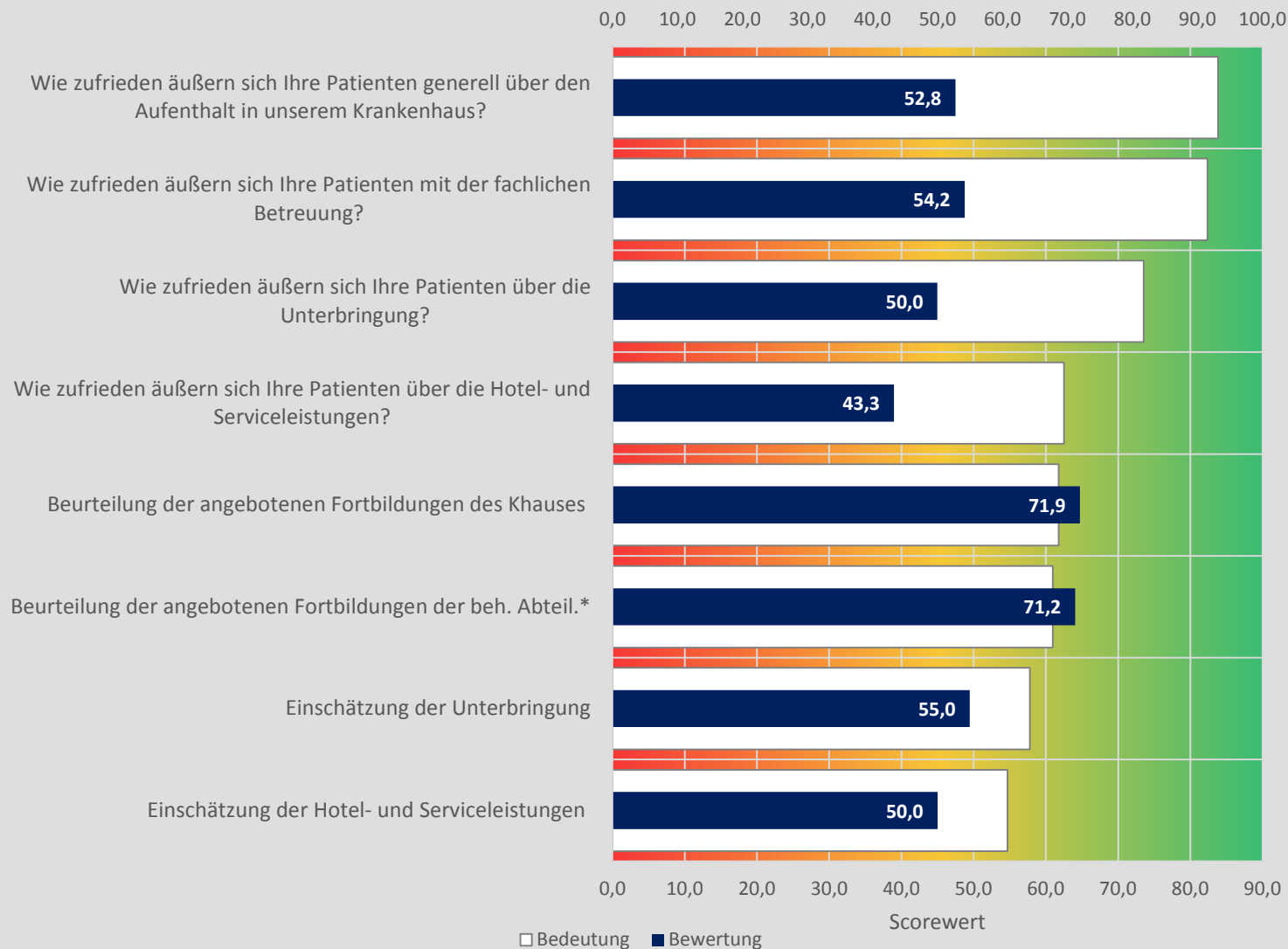
Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG VS. BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte des Gesamtein- drucks - Teil 2: Kommunikation / Information / Zusammenarbeit



Einweiser- befragung 2017

BEWERTUNG vs. BEDEUTUNG ausgewählter Aspekte des Gesamtein- drucks - Teil 3: Fortbildung, Hotel- und Serviceleistung, Patientenfeedback



Einweiser- befragung 2017

KONSEQUENZEN (1/3)

Seitens des EPZ werden aufgrund der Ergebnisse vorrangig für die nachfolgende Aspekte **Verbesserungsmaßnahmen** ergriffen:

ad **Einweisung/Aufnahme:**

- Erreichbarkeit / Bekanntheit eines Ansprechpartner

ad **Behandlung:**

- Erreichbarkeit / Bekanntheit eines Ansprechpartner für die Behandlung
- Abgestimmtheit der internen Untersuchungs- und Behandlungsabläufe im Krankenhaus auf die Bedürfnisse des Patienten

Hinweis:

Dies erfolgt - wie auch für die andere Behandlungsaspekte wie die *Angemessenheit des Umfangs diagnostischer Maßnahmen* oder die *medizinische Notwendigkeit der durchgeführten Behandlung* - grundsätzlich im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

Einweiser- befragung 2017

KONSEQUENZEN (2/3)

Seitens des EPZ werden aufgrund der Ergebnisse vorrangig für die nachfolgende Aspekte **Verbesserungsmaßnahmen** ergriffen:

ad **Entlassung:**

- Absprache bei der Verlegung des Patienten
- Information des Einweisers über die geplante Entlassung
- Vorbereitung/Organisation der Entlassung
- Abgestimmtheit der Medikationsempfehlung
- Zurücküberweisung durch das Krankenhaus an Einweiser
- Entlassungszeitpunkt
- Gewährleistung der Medikamentenversorgung bei Entlassung zum Wochenende oder an Feiertagen
- Information der Patienten bei Entlassung über Diagnosen, Therapien und Weiterbehandlung

Hinweis:

Die notwendigen Verbesserungsmaßnahmen erfolgen hier im Rahmen der Etablierung des seit dem 01.10.2017 gesetzlich vorgeschriebenen Entlassungsmanagements unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Patientenbefragung.

Eingebunden in die Verbesserungsmaßnahmen werden hierbei auch die kritisch bewerteten **Aspekte hinsichtlich des Arztbriefes.**

Einweiser- befragung 2017

KONSEQUENZEN (3/3)

Für einige aufgrund der Ergebnisse auffälligen Aspekte werden dagegen keine unmittelbaren Konsequenzen gezogen.

Diese betreffen v.a.:

- ❖ Aufklärung der Patienten
- ❖ Bewertung der Pflegequalität
- ❖ Bewertung der pflegerischen Betreuung und Zuwendung
- ❖ Zufriedenheit des Patienten generell mit dem Krankenhausaufenthalt
- ❖ Zufriedenheit mit der fachlichen Betreuung

Begründung:

Im Zuge der Patientenbefragung des EPZ sind diesbezüglich sehr positive Voten seitens der Patienten abgegeben worden. Die Ergebnisse dieser Patientenbefragung sind ebenfalls auf der Homepage des DRK Krankenhauses einsehbar.