

# Wie zufrieden sind die Patienten mit der Behandlung im Endoprothetik Zentrum Ratzeburg ?

**Ergebnisse der Patientenbefragung  
zum Zeitpunkt der Entlassung  
im Zeitraum 11/2016 bis 02/2017**

Version 1.0 – 17. Oktober 2017

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



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

# INHALT

	Seite
Vorbemerkung	3
Leseanleitung	5
A Allgemeine Angaben	6
B Fragen zur Aufnahme auf Station	7
C Fragen zur pflegerischen Betreuung auf Station	8
D Fragen zur ärztlichen Betreuung auf Station	9
E Bewertung des Operators und des Narkosearztes	10
E1 Bewertung des Operators	10
E2 Bewertung des Narkosearztes	12
F Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache u. Einflussnahme	13
G Fragen zu Schmerzen und Übelkeit bzw. Erbrechen	14
H Fragen zur Zusammenarbeit und zu weiteren Mitarbeitern	15
I Fragen zur Unterbringung und Verpflegung	17
J Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	18
K Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	19
L Ergebnisbewertung	22
L1 Ergebnisbewertung Schmerzen vor/nach OP	22
L2 Ergebnisbewertung Steifigkeit vor/nach OP	23
L3 Ergebnisbewertung Schwierigkeiten bei körperl. Tätigkeiten vor/nach OP	24
Schlussbemerkung	25

Das DRK-Krankenhaus Möln-Ratzeburg ist am 27.09.2013 als Endoprothetik-Zentrum (EPZ) zertifiziert worden. Zu den Anforderungen für die Zertifizierung gehört 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.

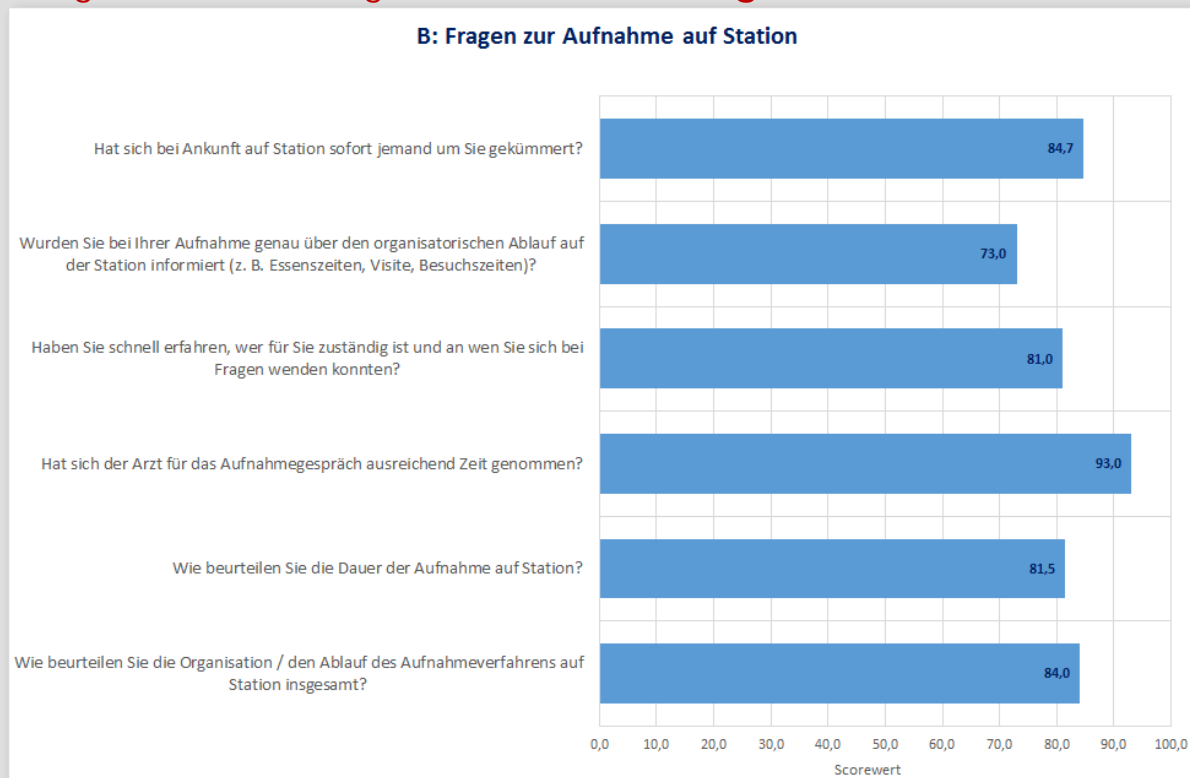
Das **EPZ Ratzeburg** führt daher eine **kontinuierliche Patientenbefragung** durch und zwar sowohl zum *Zeitpunkt der Entlassung* als auch *1 Jahr nach dem operativen Eingriff*.

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 Problembereiche aus der Sicht des Patienten, für den 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).

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.

Die nachfolgenden graphischen Aufbereitungen der Ergebnisse der Patientenbefragung erfolgt in Form von sogenannten **Balkendiagrammen**:

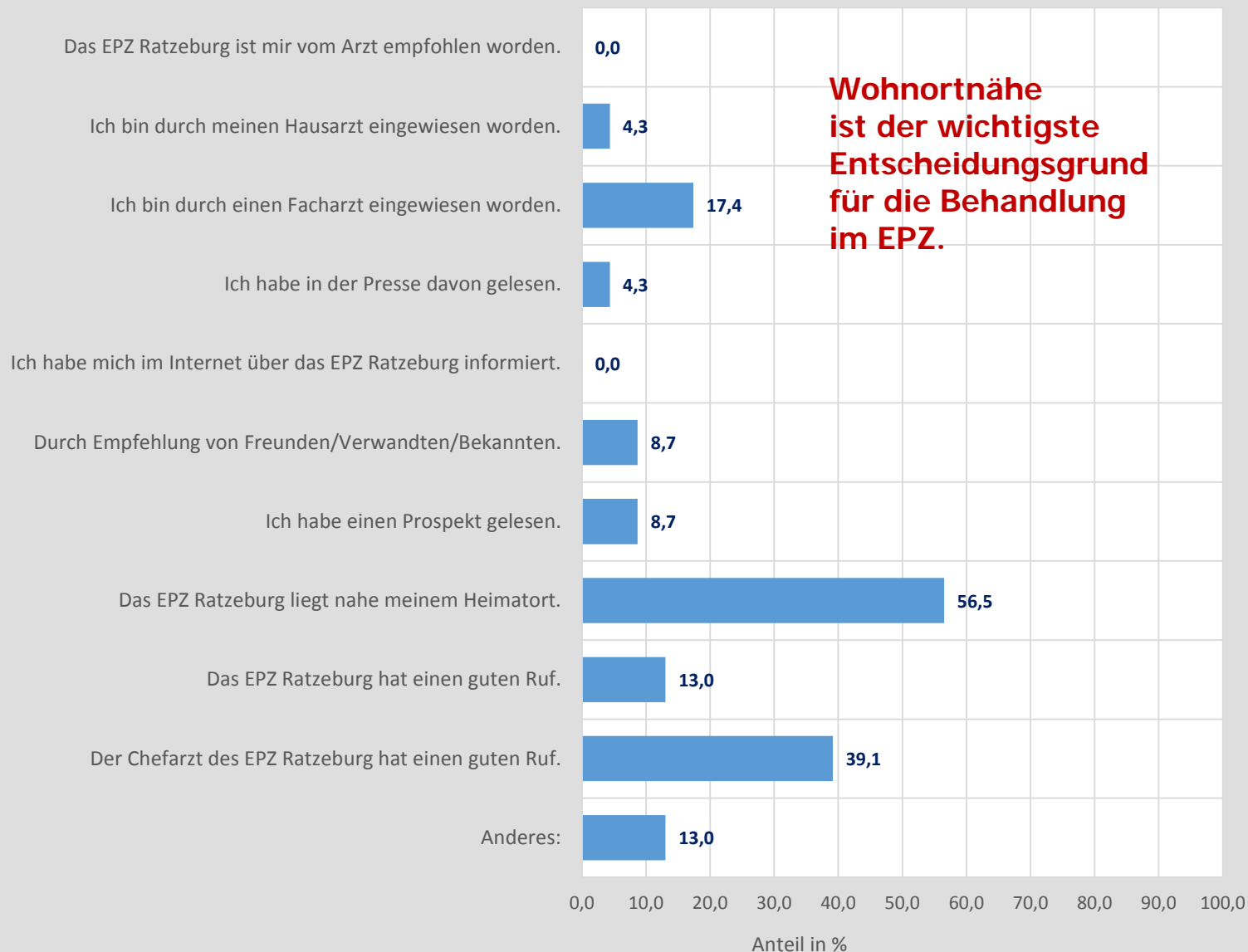


Dargestellt wird dabei ein sogenannter **Scorewert**, und zwar der SCORE 100. Bei diesem Scorewert sind die einzelnen Antwortmöglichkeiten für die jeweiligen Fragestellungen gewichtet und zu einem Gesamtwert zusammengefasst worden. Der Bestwert dieses SCORE 100 liegt bei 100 und der schlechteste Wert bei 0.

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

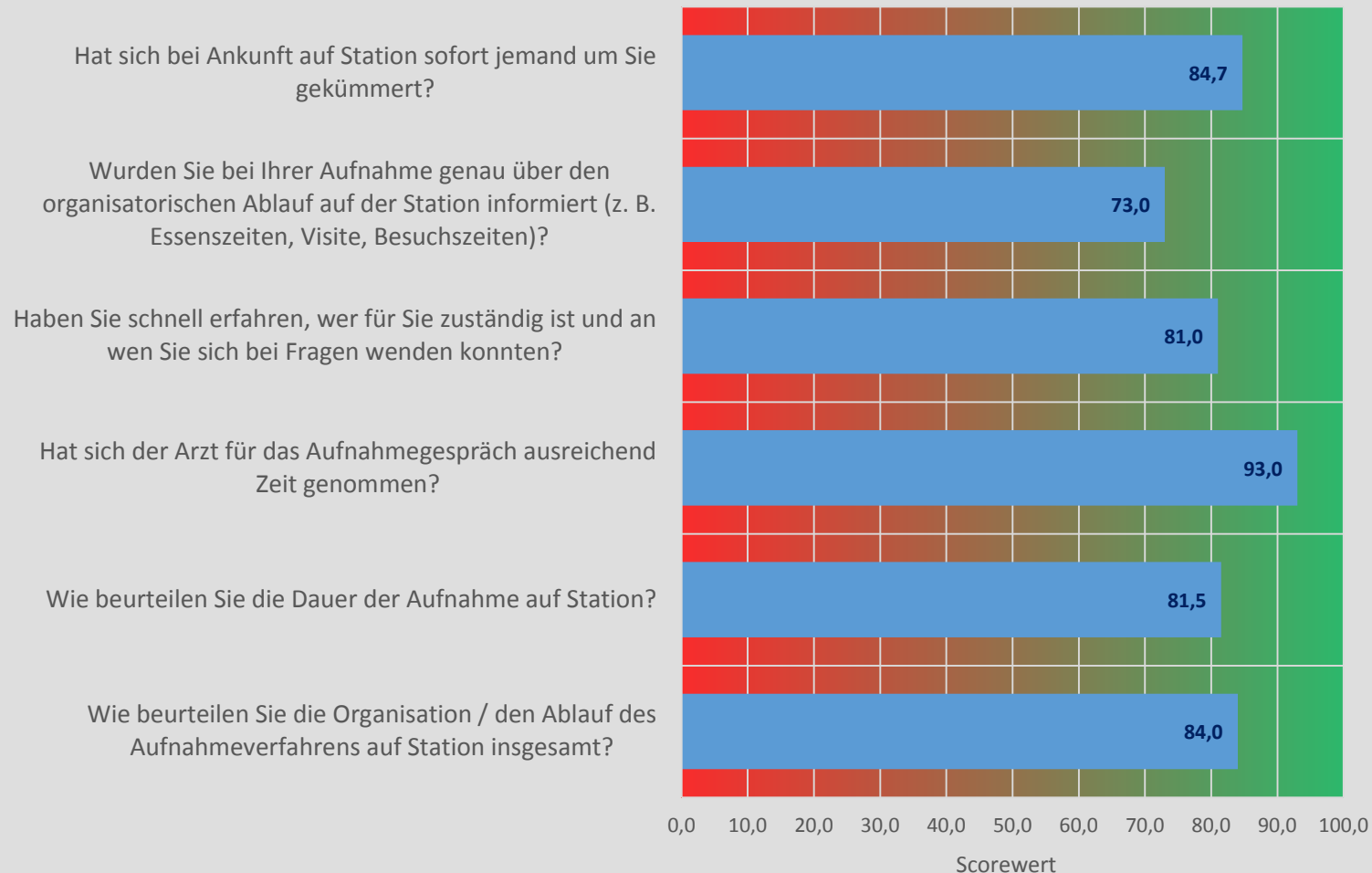
## Patienten- befragung 2016/2017

### A Allgemeine Angaben: Entscheidungs- gründe für das EPZ



## Patienten- befragung 2016/2017

### B Fragen zur Aufnahme auf Station

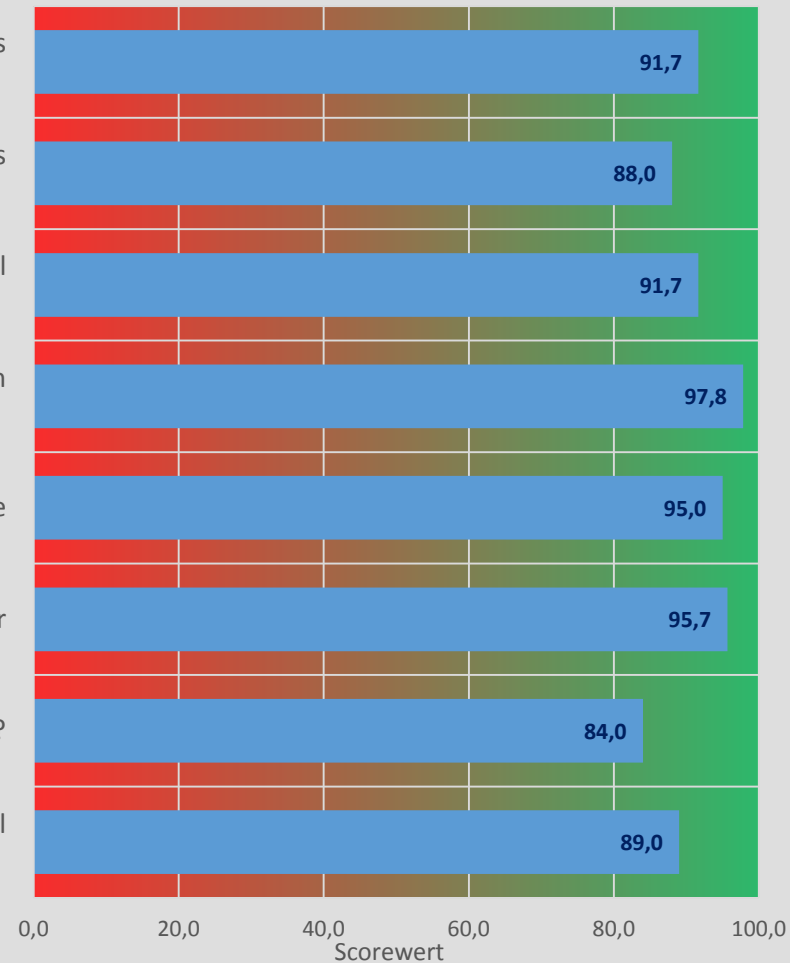


Im Hinblick auf die Fragen zur **Aufnahme auf Station** geben die Patienten sowohl insgesamt als auch für die einzelnen Aspekte zufriedenstellende bis positive Bewertungen ab – allen voran die Beurteilung dafür, ob sich der Arzt *ausreichend Zeit für das Aufnahmegespräch* genommen hat (Scorewert = 93,0). Bei den *Informationen über den organisatorischen Ablauf* sind dagegen durchaus noch Verbesserungen möglich (Scorewert = 73,0). Diese gilt es nun innerhalb des EPZ zu erarbeiten.

Patienten-  
befragung  
2016/2017

**C**  
Fragen zur  
pflegerischen  
Betreuung auf  
Station

- Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Pflegepersonals auf der Station?
- Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz des Pflegepersonals auf der Station?
- Wurden Ihre Fragen durch das Pflegepersonal zufriedenstellend beantwortet?
- Kam es vor, dass das Pflegepersonal auf Klingelzeichen gereizt reagiert hat?
- Kam es NICHT vor, dass das Pflegepersonal widersprüchliche Aussagen zu ein und derselben Sache machte?
- Wenn Sie dringend Hilfe von den Pflegepersonen benötigten, war dann immer eine Person rechtzeitig zur Stelle?
- Stellten sich die Pflegepersonen namentlich vor?
- Wie fühlten Sie sich durch das pflegerische Personal insgesamt betreut und unterstützt?

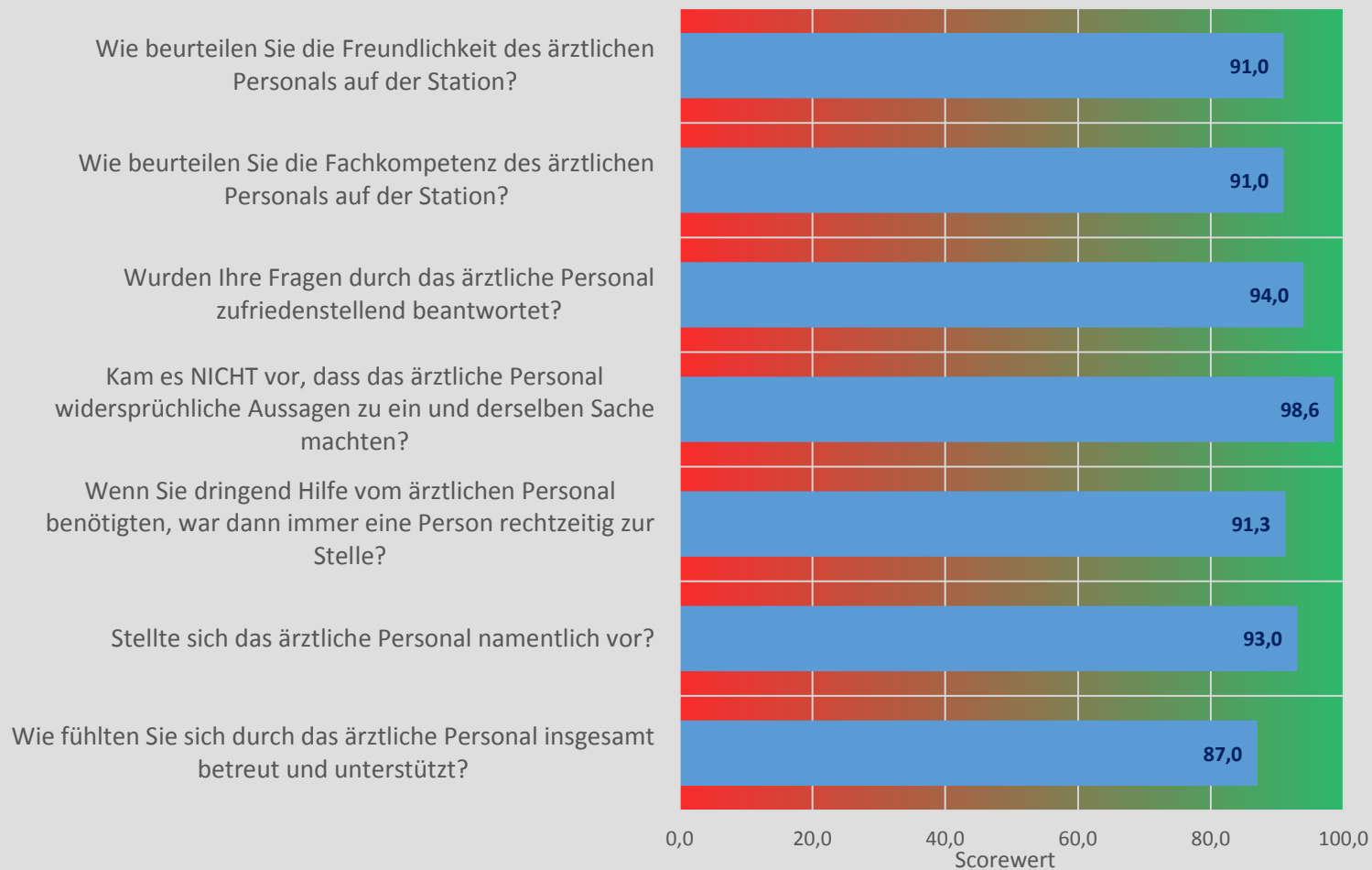


Im Hinblick auf die Fragen zur **pflegerischen Betreuung auf Station** geben die Patienten sowohl insgesamt (Scorewert = 89,0) als auch - bei Scorewerten zwischen 84,0 und 97,8 - für die einzelnen Aspekte positive bis sehr positive Bewertungen ab. Folglich ergibt sich hier kein dringlicher Handlungsbedarf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



## Patienten- befragung 2016/2017

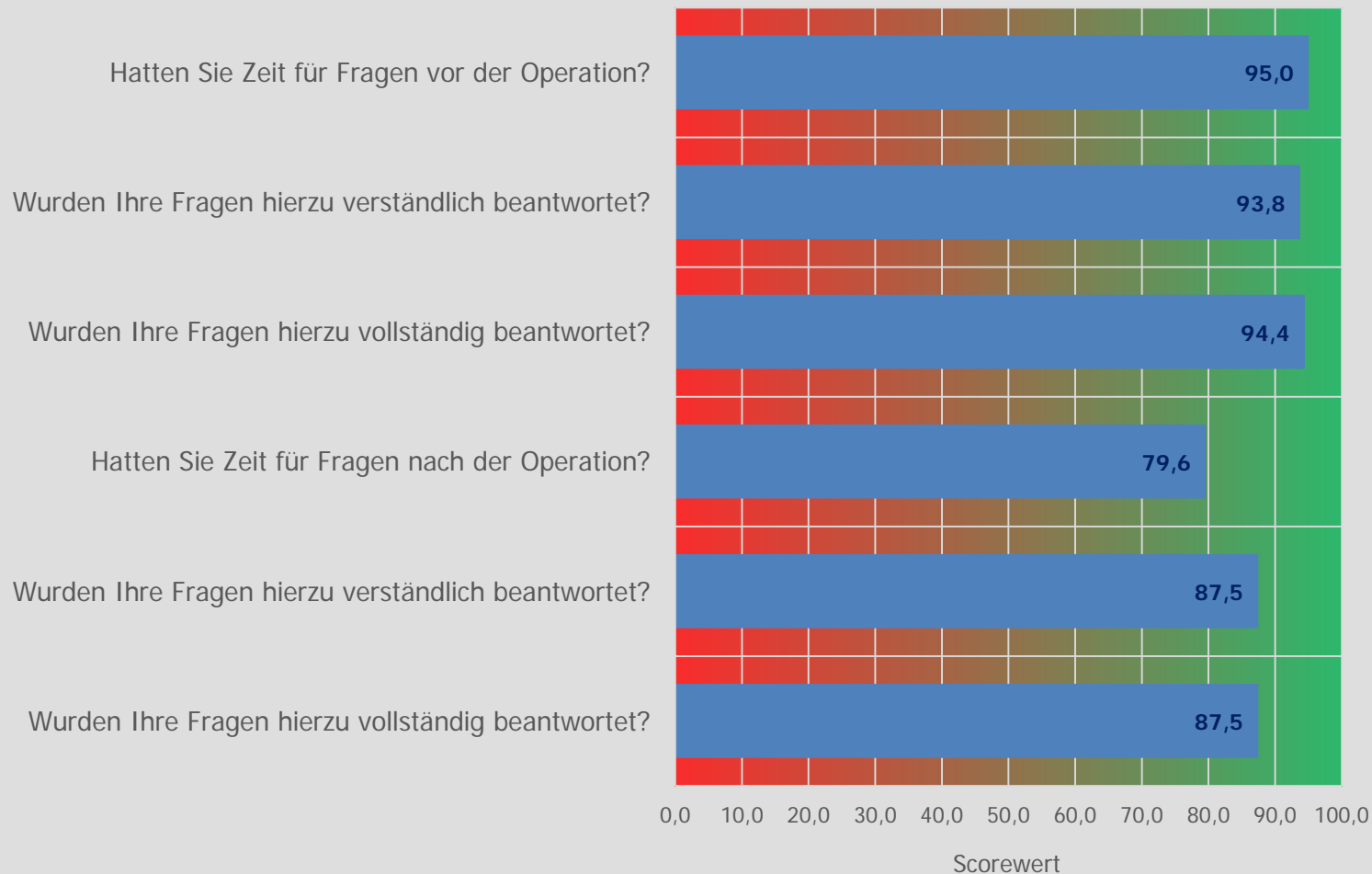
### D Fragen zur ärztlichen Betreuung auf Station



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. Folglich ergibt sich hier kein dringlicher Handlungsbedarf für das EPZ.

Patienten-  
befragung  
2016/2017

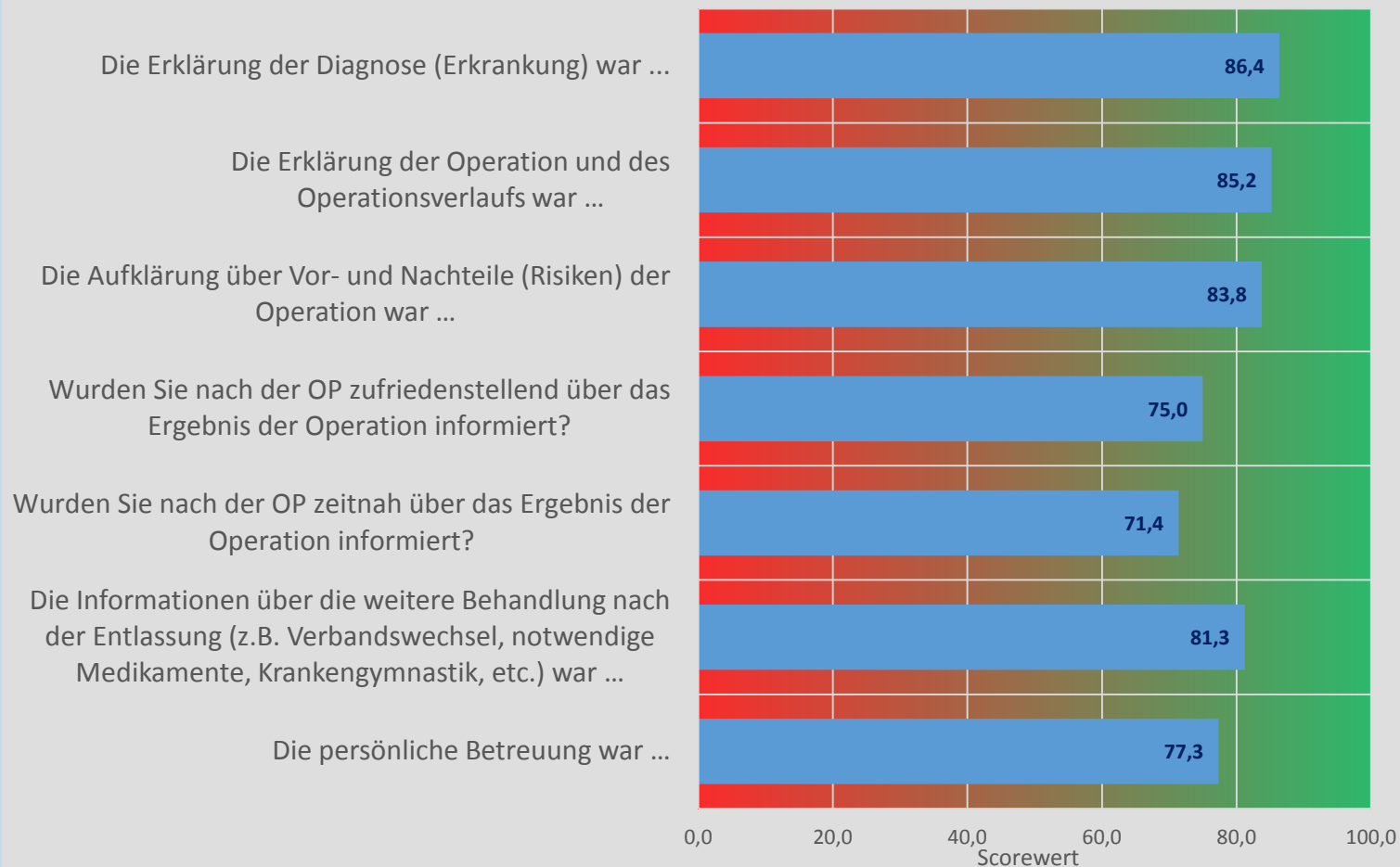
**E1**  
**Bewertung des  
Operators**  
**- Teil 1**



Im Hinblick auf die Aspekte zur **Bewertung des Operators (Teil 1)** geben die Patienten zufriedenstellende bis sehr positive Urteile ab – allen voran für die Aspekte bzgl. der *Fragen vor der Operation*. Bei der Beurteilung der gleichen Aspekte bzgl. der *Fragen nach der Operation* geben die Patienten etwas geringere Bewertungen ab – hier vor allem für *Zeit für Fragen*. Hierfür gilt es nun Verbesserungen zu erarbeiten.

Patienten-  
befragung  
2016/2017

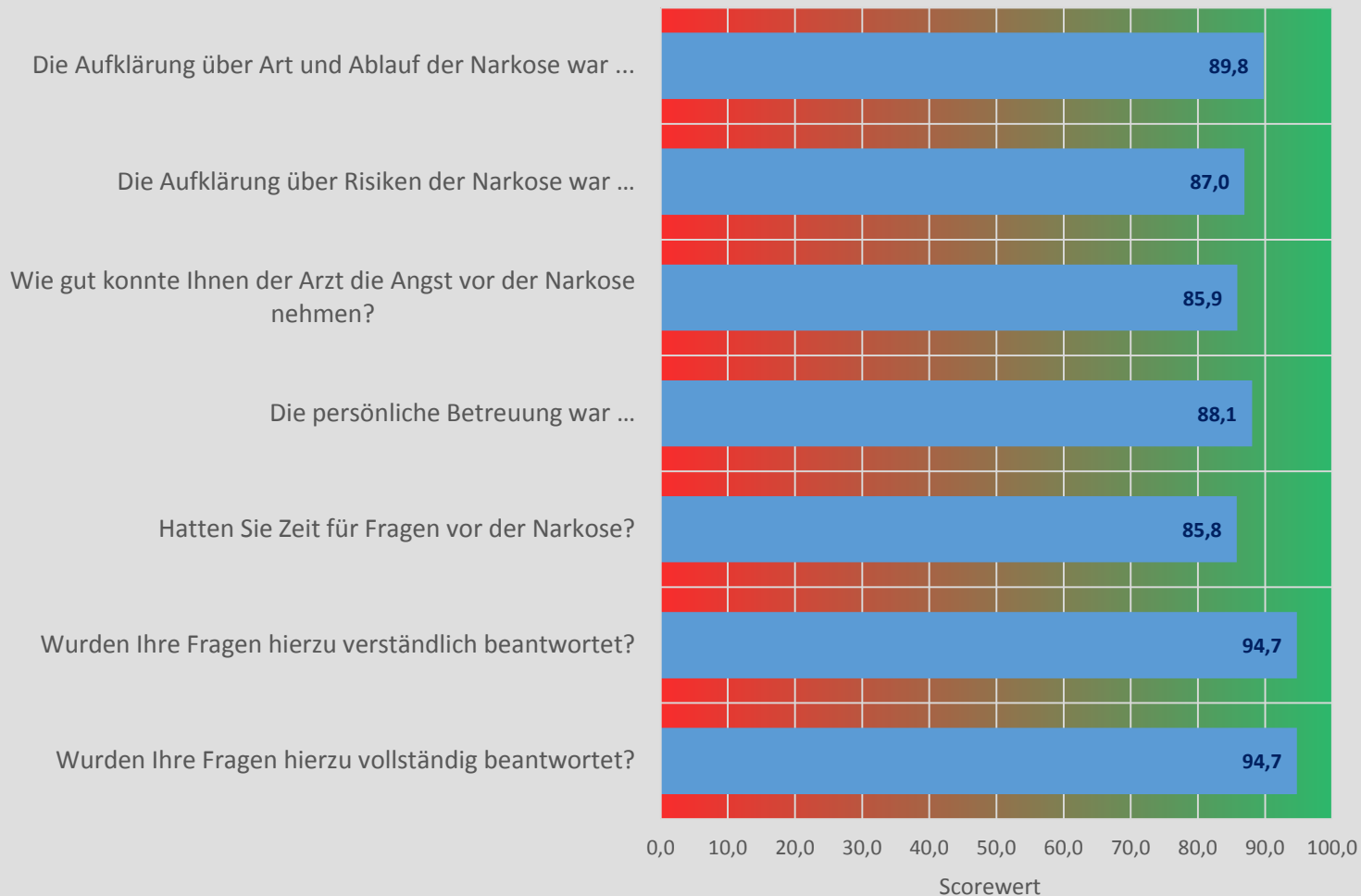
**E1**  
**Bewertung des  
Operators  
- Teil 2**



Im Hinblick auf die Aspekte zur **Bewertung des Operators (Teil 2)** geben die Patienten zufriedenstellende bis positive ab Urteile ab – allen voran für die Aspekte bzgl. der **Erklärung** und **Aufklärung**. Bei der Beurteilung der **zeitnahen und zufriedenstellenden Mitteilung über das OP-Ergebnis** hingegen fallen die Bewertungen etwas geringer aus. Auch hier gilt es nun Verbesserungen zu erarbeiten.

Patienten-  
befragung  
2016/2017

**E2**  
**Bewertung des  
Narkosearztes**



Im Hinblick auf die Aspekte zur **Bewertung des Narkosearztes** geben die Patienten positive bis sehr positive Urteile ab – allen voran für die **Verständlichkeit** (Scorewert = 94,7) und **Vollständigkeit** (Scorewert = 94,7) bei der Beantwortung von **Fragen vor der Narkose**. Folglich ergibt sich hier kein dringlicher Handlungsbedarf für das EPZ.

## Patienten- befragung 2016/2017

### F Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme

Hatten Sie die Möglichkeit, Ihre Meinung zur geplanten  
Behandlung zu äußern?

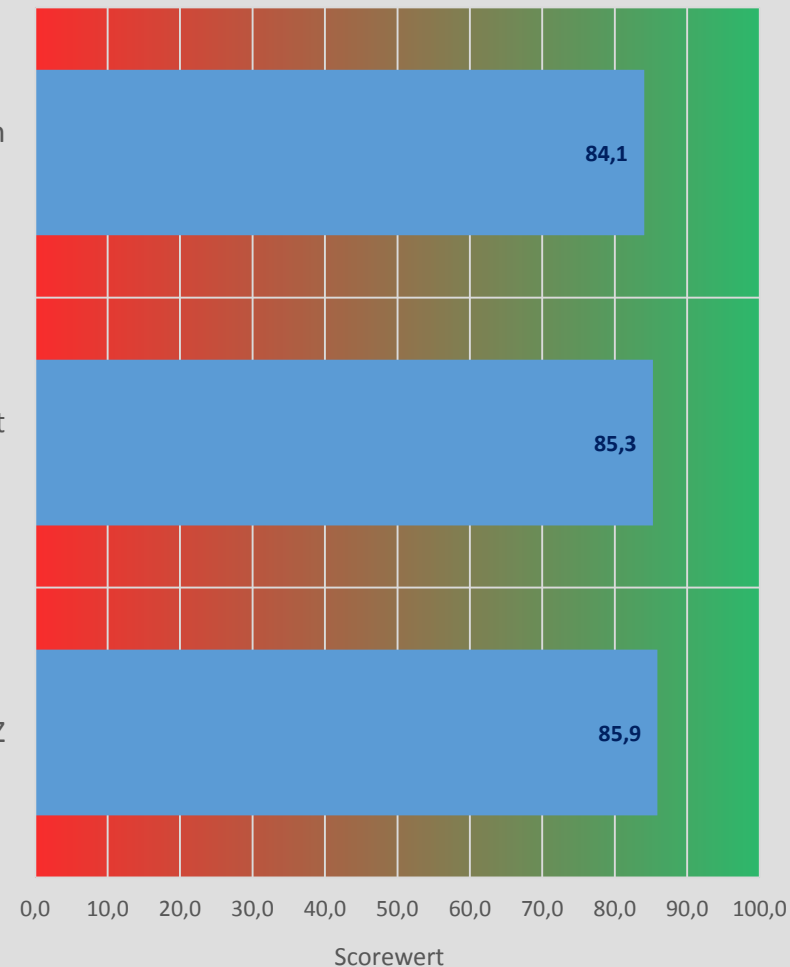
84,1

Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Meinung ernst  
genommen und respektiert wurde?

85,3

Würden Sie sagen, dass Sie insgesamt gut in die  
Planung und Gestaltung Ihrer Behandlung im EPZ  
einbezogen worden sind?

85,9



Im Hinblick auf die drei ausgewählten **Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme** geben die Patienten - bei Scorewerten zwischen 84,1 und 85,9 - nahezu einheitliche positive Bewertungen ab.

Folglich ergibt sich auch hier kein dringlicher Handlungsbedarf für das EPZ.

Patienten-  
befragung  
2016/2017

**G**  
Fragen zu  
Schmerzen und  
Übelkeit bzw.  
Erbrechen

Wenn Sie Schmerzen hatten, hatten Sie das Gefühl, dass diese durch die Pflegepersonen / die Ärzte ernst genommen wurden?

97,1

Erhielten Sie umgehend Schmerzmittel?

100,0

Erhielten Sie ausreichend Schmerzmittel?

96,3

Wenn Sie Übelkeit hatten, hatten Sie das Gefühl, dass diese durch Pflegepersonen / die Ärzte ernst genommen wurde?

96,4

Erhielten Sie umgehend etwas gegen die Übelkeit?

58,3

Erhielten Sie ausreichend etwas gegen die Übelkeit?

65,0

0,0 10,0 20,0 30,0 40,0 50,0 60,0 70,0 80,0 90,0 100,0  
Scorewert

Im Hinblick auf die ausgewählten **Fragen zu Schmerzen und Übelkeit bzw. Erbrechen** geben die Patienten zum einen - bei Scorewerten zwischen 96,3 und 100,0 - sehr positive Bewertungen ab. Bei den Fragen zur umgehenden und ausreichenden Mittelgabe bei Übelkeit deutet sich auf den ersten Blick Handlungsbedarf für das EPZ an. Allerdings ist die Datenlage hierzu aktuell noch nicht ausreichend.

## Patienten- befragung 2016/2017

### H Fragen zur Zusammen- arbeit und weiteren Mitarbeitern (1/2)

Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit zwischen dem  
Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf der  
Station?

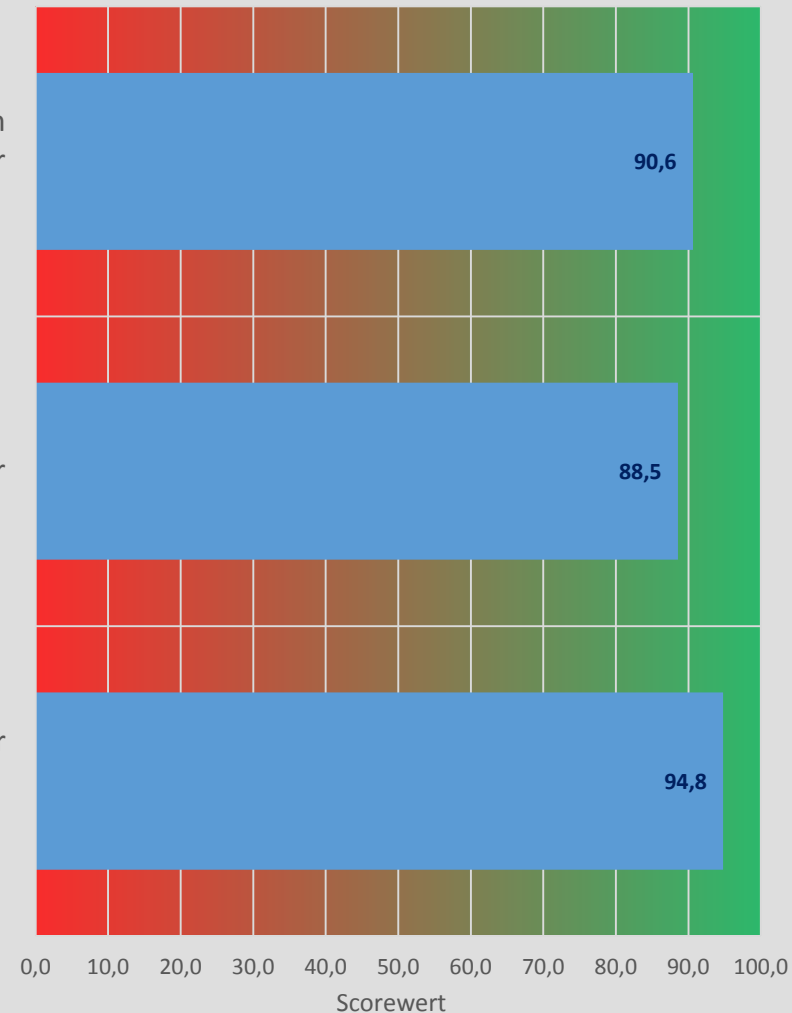
90,6

Wie beurteilen Sie die Kollegialität zwischen dem  
Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf der  
Station?

88,5

Hatten Sie das Gefühl, dass die Personen, die an Ihrer  
Behandlung im EPZ beteiligt waren, gut zusammen  
gearbeitet haben?

94,8

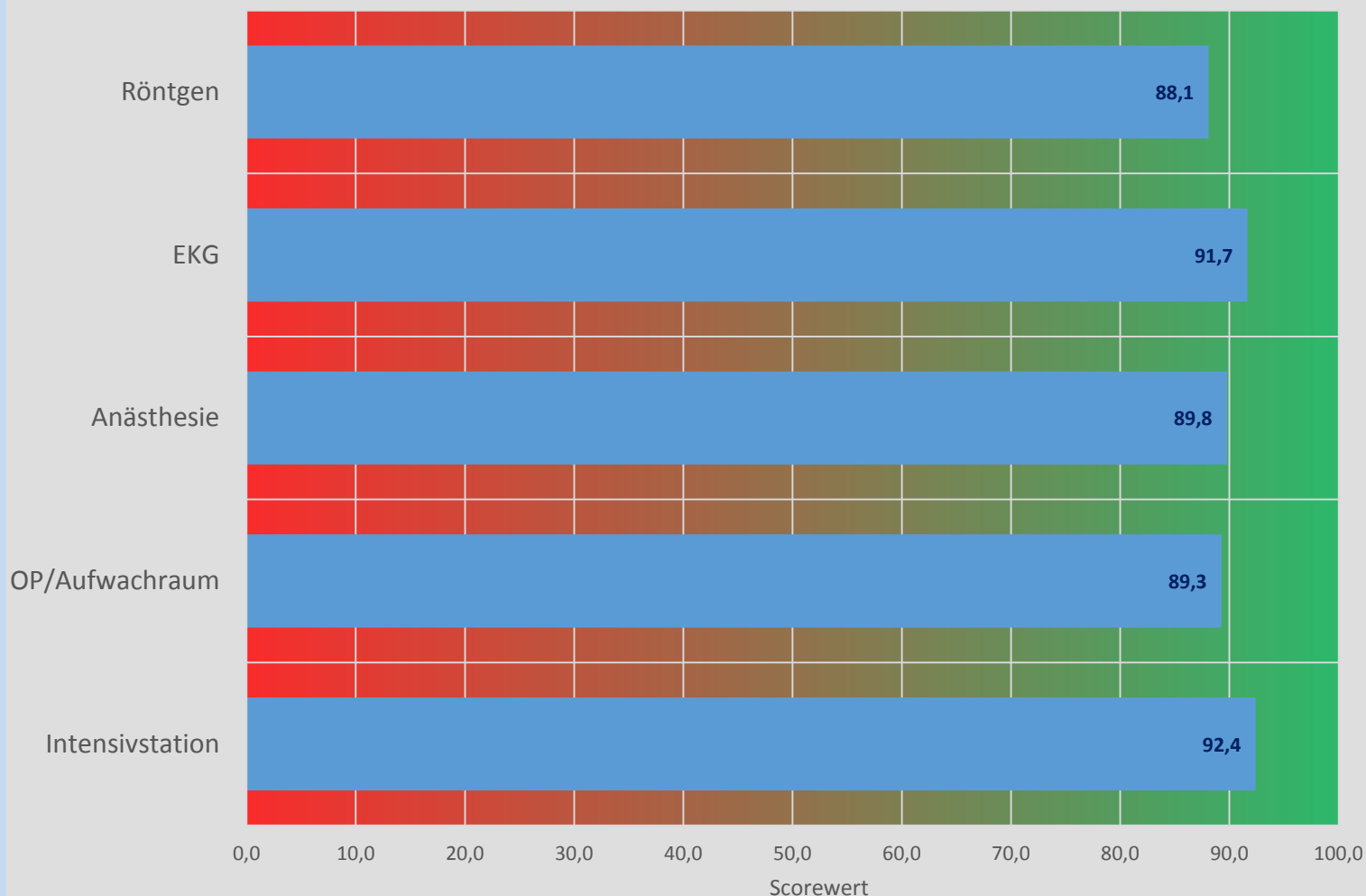


Im Hinblick auf die ersten drei ausgewählten **Fragen zur Zusammenarbeit** geben die Patienten positive bis sehr positive Bewertungen ab.  
Folglich ergibt sich auch hier kein dringlicher Handlungsbedarf für das EPZ.

Patienten-  
befragung  
2016/2017

**H**  
Fragen zur  
Zusammen-  
arbeit und  
weiteren  
Mitarbeitern  
(2/2)

Wie beurteilen Sie die  
Mitarbeiter und  
Mitarbeiterinnen der  
Funktionsbereiche  
hinsichtlich Umgang  
und Betreuung?



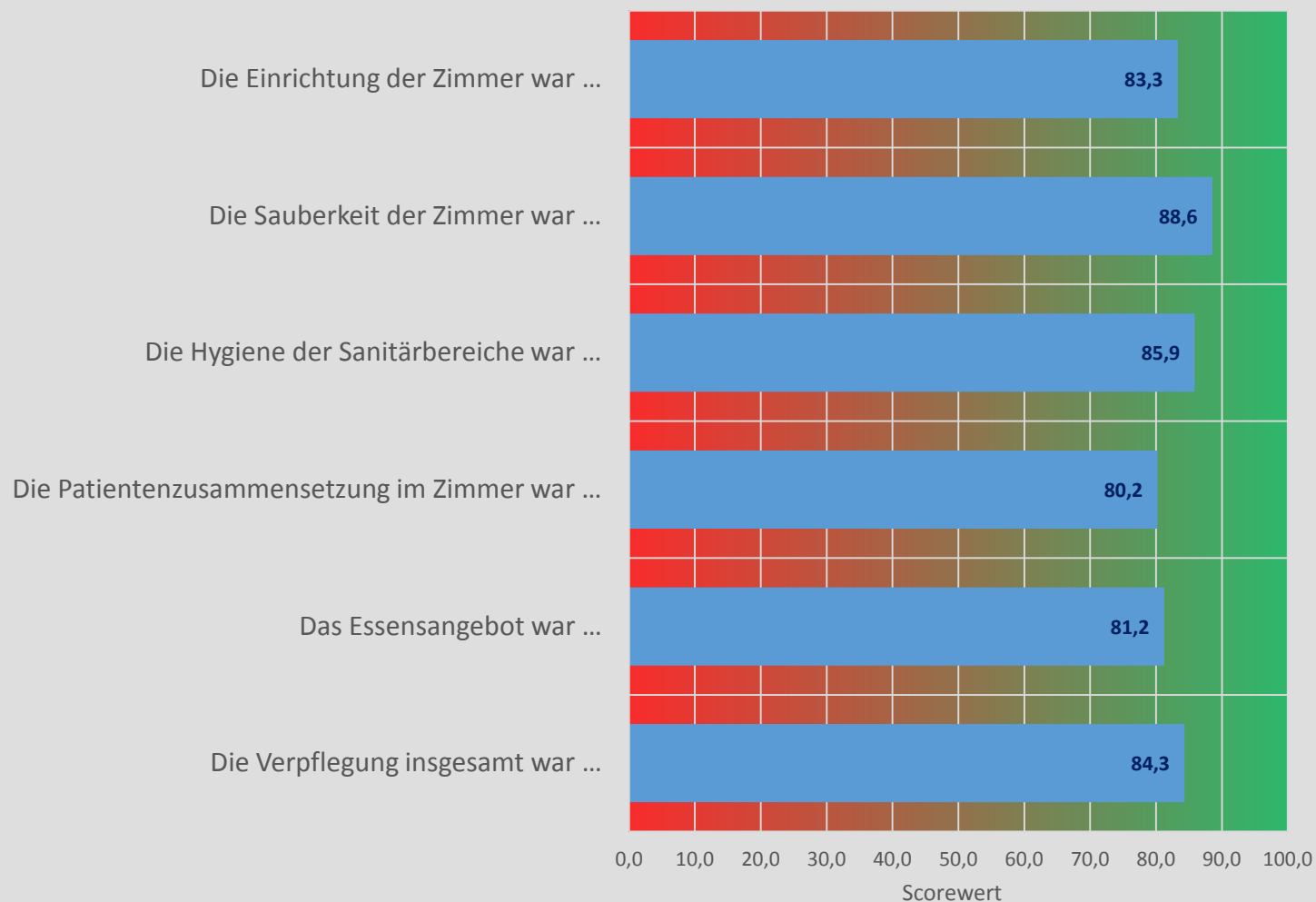
Auch im Hinblick auf die ausgewählten Fragen zur **Beurteilung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Funktionsbereiche** hinsichtlich Umgang und Betreuung geben die Patienten positive bis sehr positive Bewertungen ab.

Folglich ergibt sich auch hier kein dringlicher Handlungsbedarf für das EPZ.



## Patienten- befragung 2016/2017

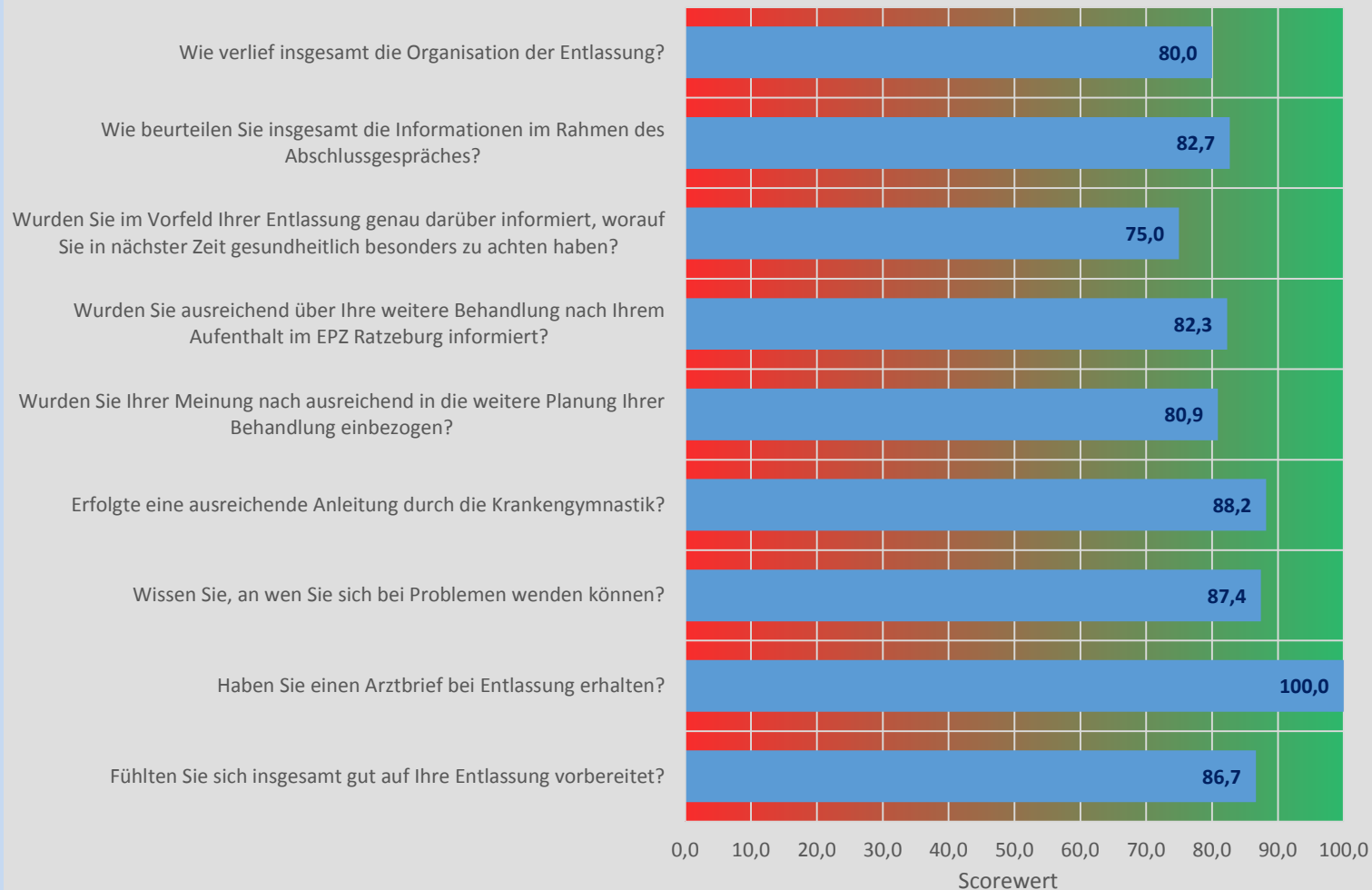
### Fragen zur Unterbringung und Verpflegung



Im Hinblick auf die ausgewählten **Fragen zur Unterbringung und Verpflegung** geben die Patienten - bei Scorewerten zwischen 80,2 und 88,6 - durchweg positive Bewertungen ab. Folglich ergibt sich auch hier kein dringlicher Handlungsbedarf für das EPZ.

## Patienten- befragung 2016/2017

### J Fragen zur Entlassung und Weiter- versorgung



Im Hinblick auf die **Fragen zur Entlassung und Weiterversorgung** geben die Patienten zufriedenstellende bis sehr positive Bewertungen ab. Für die meisten Aspekte liegen - bei Scorewerten zwischen 80,9 und 88,2 - positive Bewertung vor, für die sich kein dringlicher Handlungsbedarf ergibt. Dieser ist am ehesten für die „Information darüber, worauf in nächster Zeit gesundheitlich zu achten ist“ gegeben.

## Patienten- befragung 2016/2017

### K Abschließende Bewertung der Aufenthaltes

Wie bewerten Sie insgesamt den Aufenthalt  
im EPZ Ratzeburg?

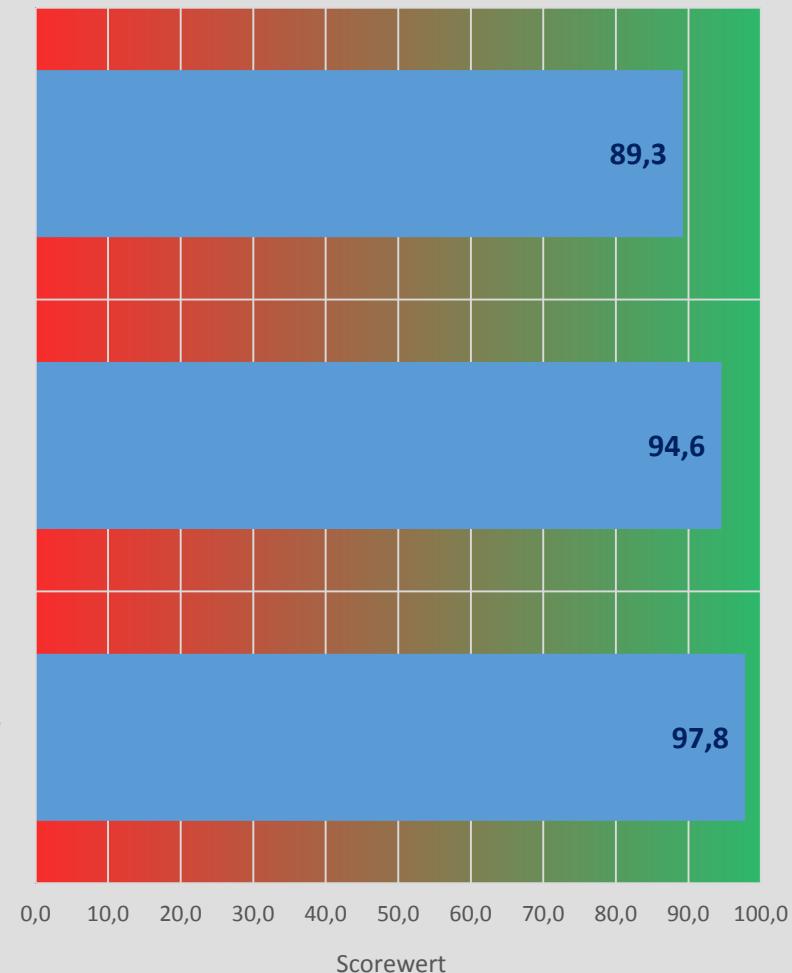
89,3

Würden Sie unser EPZ an Freunde und  
Verwandte weiterempfehlen?

94,6

Würden Sie sich wieder für unser EPZ  
entscheiden?

97,8



Im Hinblick auf die Aspekte zur **abschließenden Bewertung des Aufenthaltes** geben die Patienten positive bis sehr positive ab Urteile ab.  
Folglich ergibt sich hier kein dringlicher Handlungsbedarf für das EPZ.

## Patienten- befragung 2016/2017

## K Abschließende Bewertung der Aufenthaltes

### Wenn Sie nun an Ihren gesamten Aufenthalt denken, was hat Ihnen besonders gefallen?

- ❖ Es hat sich immer jemand um mich gekümmert
- ❖ Ich habe mich gut aufgehoben gefühlt.
- ❖ nettes Personal
- ❖ Sehr gute Betreuung
- ❖ Freundlichkeit des Personals. Betreuung durch das Pflegepersonal war sehr gut
- ❖ Alle sehr nett + Hilfsbereit
- ❖ Freundlichkeit/ medizinische Betreuung
- ❖ Gute Betreuung
- ❖ Die Schwestern sind gleich gekommen wenn was war, waren auch sehr nett.
- ❖ Die gesamte Betreuung! Sehr gut!!! Weiter so!!!
- ❖ Herzlichkeit + Freundlichkeit des gesamten Personals; sehr gutes Essen; stetiges Bemühen und Betreuung
- ❖ Vorbereitungen zur OP verliefen schmerzlos; Personal war freundlich, gab mir das Gefühl, als Person; Die Küche ist hervorragend.
- ❖ Das Personal ist entgegenkommend und sehr aufrichtig gewesen. Auch lustig wenn man es sagen darf.
- ❖ Die Freundlichkeit der Schwestern und Ärzte.

## Patienten- befragung 2016/2017

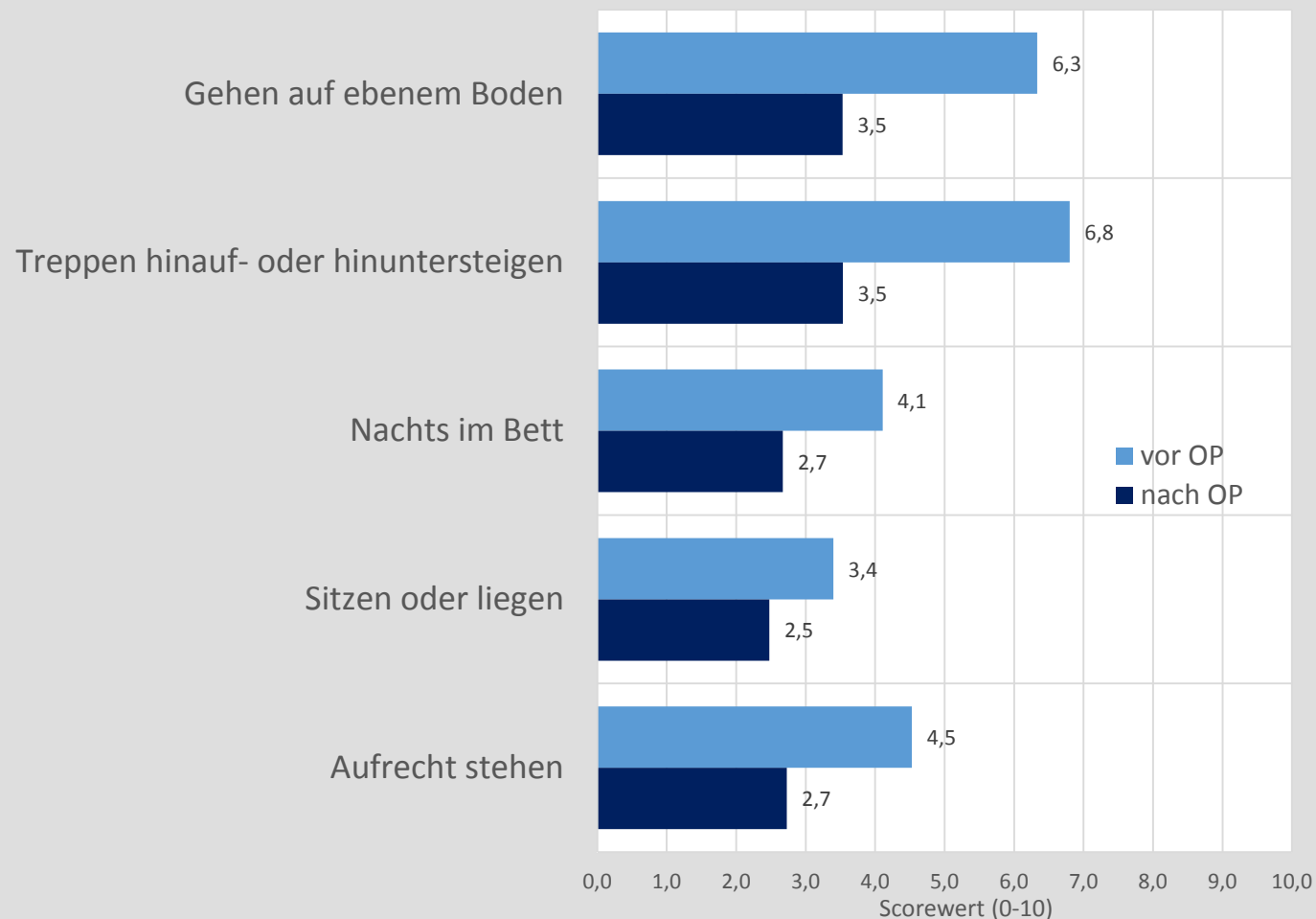
## **K** Abschließende Bewertung der Aufenthaltes

### Was hat Ihnen überhaupt nicht gefallen / was sollte dringend geändert werden?

- ❖ von der Toilette auf und ab könnte ein Aufsatz wäre eine Erleichterung zu Anfang
- ❖ das Zimmer 209 auf St. 2 hat eine schreckliche (gar keine) Aussicht
- ❖ Viel zu wenig Personal, manchmal zu wenig Zeit um Fragen zu beantworten. Die Ärzte und das Pflegepersonal sollten die Patienten ernster nehmen, wenn sie Schmerzen äußern. Bei mir hat es vier Stunden gedauert, bis mir geglaubt wurde. Die Schmerzen waren so stark, dass mir übel wurde. Die Ärzte sollten mit den P. darüber sprechen wenn was schief gelaufen ist.

Patienten-  
befragung  
2016/2017

**L1**  
**Ergebnis-  
bewertung:  
Schmerzen  
vor/nach OP**



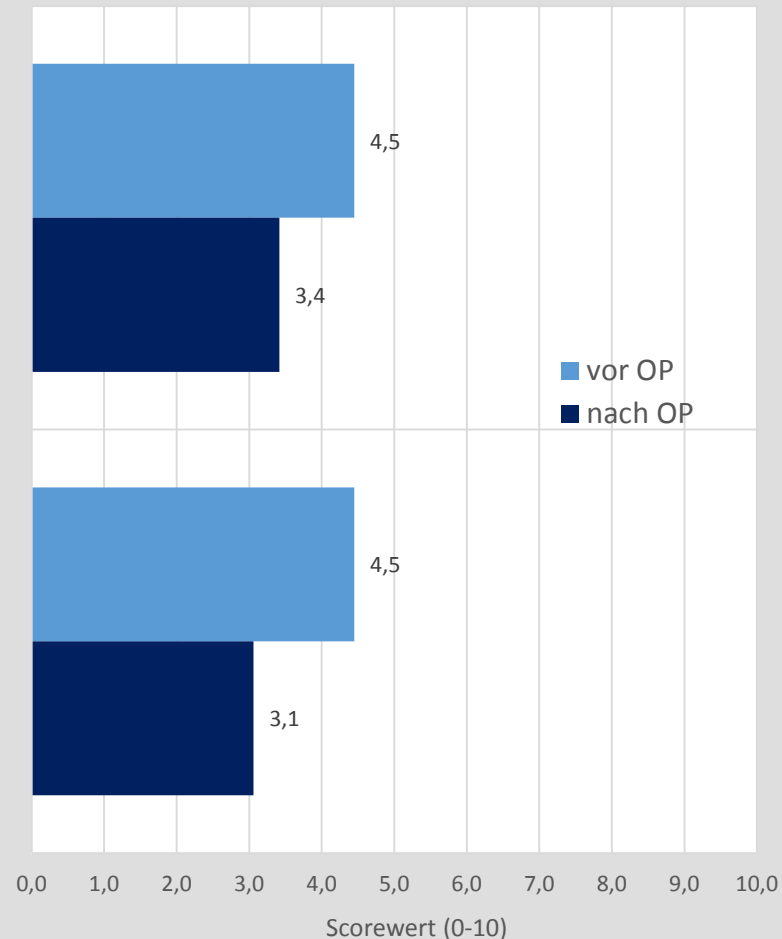
Im Hinblick auf die **Ergebnisbewertung der Schmerzen vor und nach OP** geben die Patienten für alle hinterfragten Aspekte Verbesserungen an. Die deutlichste Schmerzreduktion wird bei „Treppen hinauf- oder hinuntersteigen“ angegeben.

Beurteilt werden die Schmerzen anhand eines speziellen Scorewertes, der Werte von 0 (= keine Schmerzen) bis 10 (= extreme Schmerzen) annimmt.

## Patienten- befragung 2016/2017

### L2 Ergebnis- bewertung: Steifigkeit vor/nach OP

Wie stark war die Steifigkeit gerade nach dem  
Erwachen am Morgen?



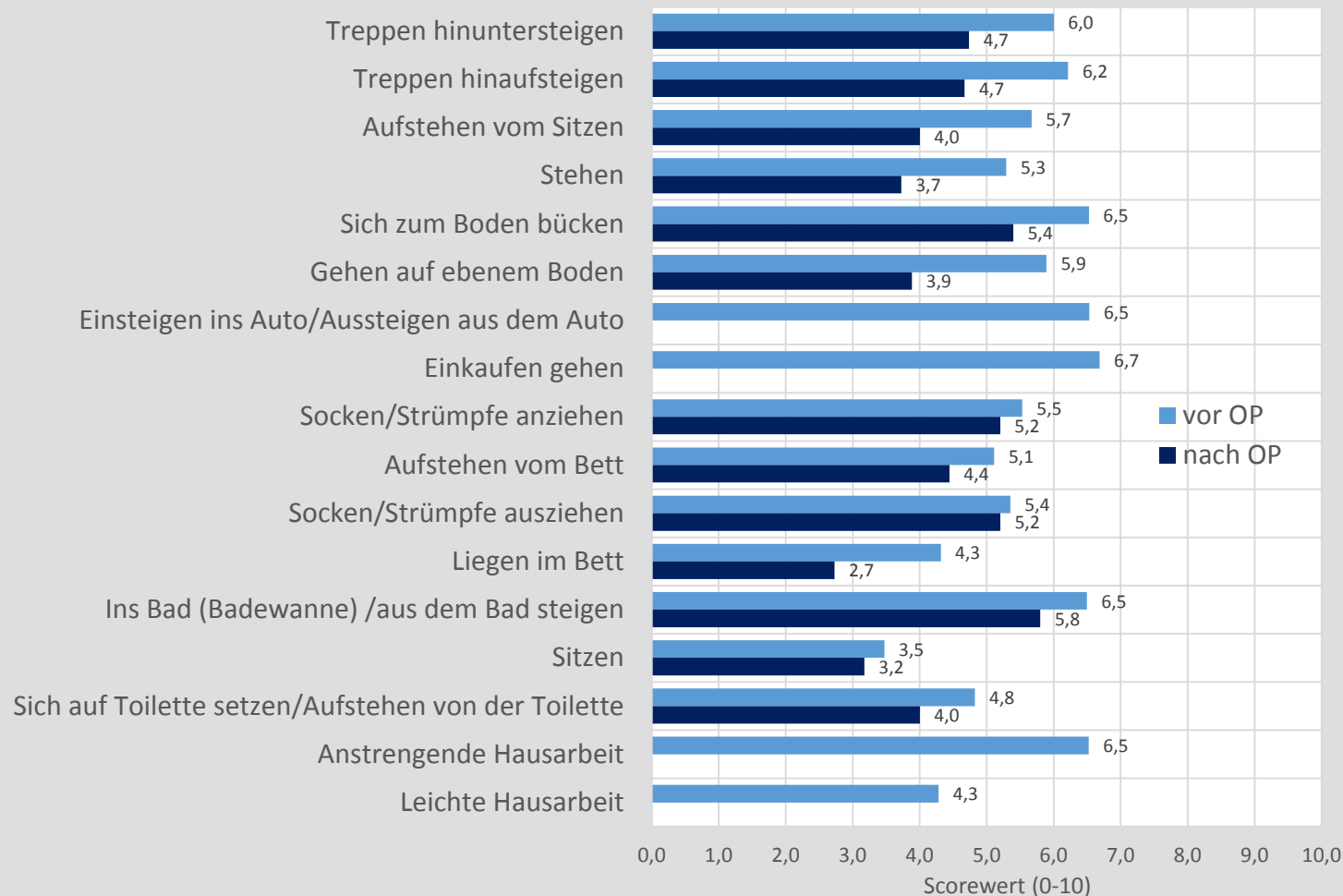
Wie stark war Ihre Steifigkeit nach Sitzen,  
Liegen oder Ausruhen im späteren Verlauf des  
Tages?

Im Hinblick auf die Ergebnisbewertung der **Steifigkeit vor und nach OP** geben die Patienten für die beiden hinterfragten Aspekte Verbesserungen an.

Beurteilt werden die Steifigkeit anhand eines speziellen Scorewertes, der Werte von 0 (= keine Steifigkeit) bis 10 (= extreme Steifigkeit) annimmt.

Patienten-  
befragung  
2016/2017

**L3**  
**Ergebnis-  
bewertung:  
Schwierigkeiten  
bei körperlichen  
Tätigkeiten  
vor/nach OP**



Im Hinblick auf die **Ergebnisbewertung der Schwierigkeiten bei körperlichen Tätigkeiten vor und nach OP** geben die Patienten für alle hinterfragten Aspekte Verbesserungen an. Am deutlichsten fallen diese beim „Gehen auf ebenem Boden“ und beim „Aufstehen vom Sitzen“ aus. Beurteilt werden die Schwierigkeiten bei körperlichen Aktivitäten anhand eines speziellen Scorewertes, der Werte von 0 (= keine Schwierigkeiten) bis 10 (= extreme Schwierigkeiten) annimmt.



## Schluss- bemerkung:

Ein wesentliches Ziel der Patientenbefragung des EPZ lautet:  
*„Gewinnung von Informationen über Problembereiche aus der Sicht des Patienten, für den es sinnvoll und zweckmäßig ist, mit methodischen Werkzeugen des Qualitätsmanagements“*

Nun ist bei den Ergebnisinterpretationen häufig der Satz zu finden:

*„Folglich ergibt sich (auch hier) kein dringlicher Handlungsbedarf für das EPZ.“*

Damit möchte die Verantwortlichen des EPZ nicht suggerieren, dass man sich auf - den mit den Ergebnissen der Patientenbefragung erhaltenen – Lorbeeren ausruhen will. Vielmehr gilt auch hier die Devise, dass man auch bei guten Ergebnissen bemüht ist, **noch besser** zu werden.

