

SPEZIAL-QUALITÄTSBERICHTERSTATTUNG DES DRK-KRANKENHAUSES MÖLLN-RATZEBURG



1. QualitätsBericht

des **EndoProthetikZentrums** Ratzeburg

TEIL 4: Qualität aus Sicht der Patienten

Version 1.0

September 2019

Erstellt von:

DR. RER. MEDIC. F.-MICHAEL NIEMANN



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

Viehkamp 4
24226 Heikendorf bei Kiel
Tel.: (04 31) 23 78 295
Fax: (04 31) 23 78 294
eMail: dr-niemann@if-gesundheit.de
www.if-gesundheit.de

**im Rahmen der Spezial-Qualitätsberichterstattung des DRK-Krankenhauses Mölln Ratzeburg im
Hinblick auf das EndoProthetikZentrum Ratzeburg**

und in Abstimmung mit:

DR. MED. ANDREAS SCHMID, MAHM	Leiter der chirurgischen Klinik / Ärztlicher Direktor / Geschäftsführer Tel.: (0 45 41) 884 261 Fax: (0 45 41) 884 266 eMail: aschmid@drk-krankenhaus.de
PD DR. MED. PETER BENECKE	Chefarzt / Leiter des EPZ Ratzeburg Facharzt für Chirurgie, Orthopädie und Unfall- chirurgie, spezielle Unfallchirurgie, Sportmedizin, Radiologie (fachbezogen) Tel.: (0 45 41) 884 261 Fax: (0 45 41) 884 266 eMail: aschmid@drk-krankenhaus.de
DANIELA FISCHER	Stellv. Verwaltungsleiterin, Leiterin Qualitätsmanagement Tel.: (0 45 41) 884 412 Fax: (0 45 41) 884 266 eMail: dfischer@drk-krankenhaus.de

Inhaltsverzeichnis

1	VORWORT	4
2	QUALITÄT AUS SICHT DER PATIENTEN	5
2.1	EINFÜHRUNG	5
2.1.1	PATIENTENORIENTIERUNG ALS BESONDERES MERKMAL DES EPZ	5
2.1.2	ZIELSETZUNG UND DURCHFÜHRUNGSPLANUNG	6
2.1.3	ERGEBNISSE DER PATIENTENBEFRAGUNGEN ZUM NACHLESEN	7
2.1.4	WIE SIND DIE VORLIEGENDEN ERGEBNISSE ZU VERSTEHEN?	8
2.2	AUSGEWÄHLTE ERGEBNISSE DER PATIENTENBEFRAGUNG ZUM ZEITPUNKT DER ENTLASSUNG	11
2.2.1	AUFNAHME AUF STATION.....	11
2.2.2	PFLGERISCHE BETREUUNG AUF STATION	14
2.2.3	ÄRZTLICHE BETREUUNG AUF STATION	17
2.2.4	BEWERTUNG DES OPERATEURS UND DES NARKOSEARZTES.....	19
2.2.5	MÖGLICHKEIT DER MITSPRACHE UND EINFLUSSNAHME.....	21
2.2.6	ZUSAMMENARBEIT UND ZUFRIEDENHEIT MIT WEITEREN MITARBEITERN.....	23
2.2.7	UNTERBRINGUNG UND VERPFLEGUNG.....	25
2.2.8	ABSCHLIEßENDE BEURTEILUNG DES AUFENTHALTES.....	26
2.2.9	ERGEBNISBEWERTUNGEN	28
2.3	AUSGEWÄHLTE ERGEBNISSE DER PATIENTENBEFRAGUNG ZUM ZEITPUNKT 1 JAHR NACH DER ENTLASSUNG ..	30
2.3.1	RETROSPEKTIVE BEURTEILUNG DER ZUFRIEDENHEIT MIT DER BETREUUNG WÄHREND DES STATIONÄREN AUFENTHALTES	30
2.3.2	AKTUELLES BEFINDEN	32
2.3.3	GRUNDSÄTZLICHE ZUFRIEDENHEIT MIT DER BETREUUNG NACH DEM STATIONÄREN AUFENTHALT (WEITERBEHANDLUNG)	33
2.3.4	ERGEBNISBEWERTUNGEN	35
2.4	UMGANG MIT DEN ERGEBNISSEN DER PATIENTENBEFRAGUNGEN	38

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 5.1:	Inhalte des Fragebogens zum Zeitpunkt der Entlassung	6
Abbildung 5.2:	Inhalte des Fragebogens zum Zeitpunkt 1 Jahr nach Entlassung	6
Abbildung 5.3:	Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zur Aufnahme auf Station	11
Abbildung 5.4:	Kümmerer bei Ankunft auf Station	12
Abbildung 5.5:	Genauere Informationen über den organisatorischen Ablauf auf Station	12
Abbildung 5.6:	Schnelle Mitteilung eines Ansprechpartners	12
Abbildung 5.7:	Ausreichend Zeit für das Aufnahmegespräch durch den Arzt	13
Abbildung 5.8:	Dauer der Aufnahme auf Station	13
Abbildung 5.9:	Gesamtbeurteilung der Organisation / des Ablaufs des Aufnahmeverfahrens auf Station	13
Abbildung 5.10:	Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zur pflegerischen Betreuung auf Station	14
Abbildung 5.11:	Freundlichkeit des Pflegepersonals	15
Abbildung 5.12:	Fachkompetenz des Pflegepersonals	15
Abbildung 5.13:	Zufriedenstellende Beantwortung der Fragen durch das Pflegepersonal	15
Abbildung 5.14:	Betreuung und Unterstützung durch das Pflegepersonal insgesamt	16
Abbildung 5.15:	Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zur ärztlichen Betreuung auf Station	17
Abbildung 5.16:	Freundlichkeit des ärztlichen Personals	18
Abbildung 5.17:	Fachkompetenz des ärztlichen Personals	18
Abbildung 5.18:	Zufriedenstellende Beantwortung der Fragen durch das ärztliche Personal	18
Abbildung 5.19:	Betreuung und Unterstützung durch das ärztliche Personal insgesamt	19
Abbildung 5.20:	Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Bewertung des Operateurs - Teil 1	20
Abbildung 5.21:	Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Bewertung des Operateurs - Teil 2	20
Abbildung 5.22:	Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Bewertung des Narkosearztes	21
Abbildung 5.23:	Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	21
Abbildung 5.24:	Möglichkeit zur Meinungsäußerung zur geplanten Behandlung	22
Abbildung 5.25:	Respekt gegenüber der eigenen Meinung	22
Abbildung 5.26:	Ausreichende Einbeziehung in die Planung und Gestaltung der Behandlung	22
Abbildung 5.27:	Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	23
Abbildung 5.28:	Freundlichkeit zwischen dem Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf Station	24
Abbildung 5.29:	Kollegialität zwischen dem Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf Station	24
Abbildung 5.30:	Zusammenarbeit zwischen den an der Behandlung beteiligten Personen	24
Abbildung 5.31:	Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Bewertung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Funktionsbereiche hinsichtlich des Umgangs und der Betreuung	25
Abbildung 5.32:	Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Bewertung der hinterfragten Aspekte zur Unterbringung und Verpflegung	26
Abbildung 5.33:	Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zur abschließenden Beurteilung des Aufenthaltes	26
Abbildung 5.34:	Bewertung des Aufenthaltes im EPZ Ratzeburg insgesamt	27
Abbildung 5.35:	Weiterempfehlung des EPZ Ratzeburg	27
Abbildung 5.36:	Wiederentscheidung für das EPZ Ratzeburg	27
Abbildung 5.37:	Ergebnisbewertung: Schmerzen vor und nach Operation	28
Abbildung 5.38:	Ergebnisbewertung: Steifigkeit vor und nach Operation	29
Abbildung 5.39:	Ergebnisbewertung: Schwierigkeiten bei körperlichen Tätigkeiten vor und nach der Operation	29
Abbildung 5.40:	Retrospektive Beurteilung der Zufriedenheit mit der Betreuung während des stationären Aufenthaltes – Verfahrensjahr 2018	30

Abbildung 5.41: Retrospektive Beurteilung der Zufriedenheit mit der Betreuung während des stationären Aufenthaltes – Scorewertevergleich Verfahrensjahr 2018 vs. Verfahrensjahr 2017	31
Abbildung 5.42: Retrospektive Beurteilung der Zufriedenheit mit der Betreuung während des stationären Aufenthaltes – Scorewertevergleich Hüfte vs. Knie, Zeitraum 2017- 2018	31
Abbildung 5.43: Bewertung des derzeitigen Gesundheitszustandes - Verfahrensjahr 2018	32
Abbildung 5.44: Bewertung der Veränderung des Gesundheitszustandes in den letzten 12 Monaten - Verfahrensjahr 2018	32
Abbildung 5.45: Grundsätzliche Zufriedenheit mit der Betreuung nach dem stationären Aufenthalt - Verfahrensjahr 2018	33
Abbildung 5.46: Grundsätzliche Zufriedenheit mit der Betreuung nach dem stationären Aufenthalt - Verfahrensjahr 2018 vs. Verfahrensjahr 2017	34
Abbildung 5.47: Weiterempfehlung des EPZ Ratzeburg im zeitlichen Vergleich	34
Abbildung 5.48: Zufriedenheit mit dem EPZ Ratzeburg insgesamt im zeitlichen Vergleich	35
Abbildung 5.49: Ergebnisbewertung: Schmerzen 4 Wochen nach Krankenhausentlassung vs. aktuelle Schmerzen - Verfahrensjahr 2018	36
Abbildung 5.50: Ergebnisbewertung: Steifigkeit 4 Wochen nach Krankenhausentlassung vs. aktuelle Steifigkeit – Verfahrensjahr 2018	36
Abbildung 5.51: Ergebnisbewertung: Schwierigkeiten bei körperlichen Tätigkeiten 4 Wochen nach Krankenhausentlassung vs. aktuelle Schwierigkeiten bei körperlichen Tätigkeiten – Verfahrensjahr 2018	37

1 Vorwort

„Nur Kliniken mit größeren Fachabteilungen und mehr Patienten haben genügend Erfahrung für eine sichere Behandlung“ – so lautet eine der Kernaussagen der Bertelsmann-Studie, die eine „bessere Versorgung durch deutlich weniger Krankenhäuser“ suggeriert.

Ungeachtet der fehlenden Evidenz für diese Aussagen steht die wohnortnahe Versorgung als einer der wesentlichen Entscheidungsgründe der Patienten bei der Entscheidung für den Behandlungsort gegenüber.

Das Endoprothetikzentrum (EPZ) Ratzeburg respektive das DRK- Krankenhaus Mölln-Ratzeburg ist ein Beispiel dafür, dass hervorragende Qualität auch in kleineren Krankenhäusern erbracht werden kann und demzufolge Qualität nicht unbedingt eine hinreichende Quantität - sprich Fallzahl - voraussetzt.

Dies möchten wir mit dem vorliegenden 1. Qualitätsbericht der EPZ Ratzeburg unter Beweis stellen.

Dieser erscheint zusätzlich zu einem **Gesamtbericht** auch in **Teilberichten**, um damit insbesondere die verschiedenen Zielgruppen des 1. Qualitätsberichtes der EPZ Ratzeburg spezifischer ansprechen zu können.

Im Einzelnen handelt es sich dabei um folgende Teilberichte

Teil 1: Das EndoProthetikZentrum Ratzeburg
vor dem Hintergrund der Qualitätsoffensive der Gesundheitspolitik

Teil 2: Qualität aus medizinischer Sicht

Teil 3: Qualität aus Sicht der Einweiser

Teil 4: Qualität aus Sicht der Patienten

Teil 5: Zusammenfassung

2 Qualität aus Sicht der Patienten

2.1 Einführung

2.1.1 Patientenorientierung als besonderes Merkmal des EPZ

Zu den Anforderungen für die Zertifizierung als Endoprothetik-Zentrum gehört neben einer Einweiserbefragung auch die Durchführung von Patientenbefragungen. Im entsprechenden Erhebungsbogen heißt es hierzu:

4.1 Patientenzufriedenheit

Die Ermittlung der Patientenzufriedenheit muss in folgenden Schritten erfolgen (ergänzende Ausführungen siehe auch Kap. 3.1.5):

Anforderungen EPZ und EPZmax

4.1.1 Zufriedenheit mit dem unmittelbaren Versorgungsprozess

1. Allen stationären Patienten muss die Möglichkeit eröffnet werden, ihre Meinung zum stationären Aufenthalt anonym äußern zu können (z. B. Beschwerdemanagementsystem, Kummerkasten).
2. Ein strukturiertes Patientenbefragungssystem muss für EndoProthetikZentrum-Patienten nachgewiesen werden. Folgende Varianten sind zugelassen:
 - Patientenbefragung vor der Entlassung
 - Patientenbefragung nach Abschluss aller Therapien durch Telefon, postalisch oder Vorortnachsorge.
3. Die Befragung ist regelmäßig, mindestens 1x jährlich, über wenigstens 4 Wochen durchzuführen.
4. Alle Daten sind zentral zu erfassen und müssen neutral ausgewertet werden.
5. Auswertung:
 - Die Verantwortung für die Auswertung ist festzulegen
 - Die Auswertung hat sich auf die Patienten des EndoProthetikZentrums zu beziehen
 - Eine protokollierte Auswertung hat mindestens 1x pro Jahr zu erfolgen
 - Auf Basis der Auswertung sind Maßnahmen festzulegen
 - Die Rücklaufquote muss dargestellt werden.

Sowohl unter methodischen Gesichtspunkten als auch aus dem Selbstverständnis für ein adäquates Qualitätsmanagement und einer hierbei ausgeprägten Patientenorientierung sind insbesondere die 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.

Ausgehend von einem erfolgreichen Pretest der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung im Zeitraum November 2016 bis Februar 2017 führt das EPZ Ratzeburg seit Mitte 2017 kontinuierliche Patientenbefragungen und zwar sowohl zum Zeitpunkt der Entlassung als auch 1 Jahr nach dem operativen Eingriff durch.

2.1.2 Zielsetzung und Durchführungsplanung

Vorrangige **Zielsetzung** der Patientenbefragung sowohl zum **Zeitpunkt der Entlassung** als auch **1 Jahr nach Entlassung** ist:

1. Kontinuierliche Beurteilung der Patientenzufriedenheit mit ausgewählten Aspekten v.a. während des stationären Aufenthaltes respektive 1 Jahr nach der Entlassung.
2. Gewinnung von Informationen über Problembereiche aus der Sicht der 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).

Für die Befragung zum **Zeitpunkt der Entlassung** kommt aktuell ein achtseitiger Erhebungsbogen zum Einsatz (siehe Abbildung 5.1). Dieser wird an **alle** Patientinnen und Patienten ausgeteilt, die sich einer endoprothetischen Behandlung im EPZ Ratzeburg unterziehen. Ausgenommen hiervon sind jedoch Patientinnen und Patienten, die aufgrund kognitiver und körperlicher Einschränkungen nicht in der Lage sind, die Beantwortung des Fragebogens eigenständig durchzuführen.

Gerade im Hinblick auf die Beurteilung der Nachhaltigkeit der endoprothetischen Behandlung im EPZ Ratzeburg ist die Befragung der Patientinnen und Patienten des EPZ **1 Jahr nach der Entlassung** von besonderem Interesse. Neben der Beurteilung der Patientenzufriedenheit zu ausgewählten Aspekten erfolgt hier auch eine Beurteilung der Ergebnisqualität aus Sicht der im EPZ Ratzeburg operativ behandelten Patientinnen und Patienten. Hierzu kommt aktuell ein fünfseitiger Erhebungsbogen zum Einsatz (siehe Abbildung 5.2).

Deutsches Rotes Kreuz
DRK-Krankenhaus
Mölin-Ratzeburg

ENDOPROTHETIK
ZENTRUM
Ratzeburg

**Patienten-
befragung**
zum Zeitpunkt der Entlassung

Liebe Patientin, lieber Patient,
das Endoprothetik Zentrum des DRK-Krankenhauses Mölin-Ratzeburg (EPZ Ratzeburg) führt – mit wissenschaftlicher Unterstützung – bei allen Patientinnen und Patienten, die sich hier einem endoprothetischen Eingriff unterzogen haben, eine Befragung zu verschiedenen Zeitpunkten durch.

Der vorliegende Fragebogen umfasst dabei:

- 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 und Einflussnahme
- G Fragen zur Zusammenarbeit und zu weiteren Mitarbeitern
- H Fragen zur Unterbringung und Verpflegung
- I Abschließende Bewertung des Aufenthaltes
- J Ergebnisbewertung
- K Fragen zu Ihrer Person

Das Ausfüllen des Fragebogens ist ganz einfach. Bitte beachten Sie folgendes:
Lesen Sie zu jeder Frage erst alle Antwortmöglichkeiten durch. Denken Sie nicht lange nach, kreuzen Sie einfach diejenige Antwort an, die Ihre Erfahrungen und Eindrücke am besten beschreibt.
Wenn nichts anderes angegeben ist, kreuzen Sie bitte pro Frage nur eine Antwort an. Stecken Sie bitte den ausgefüllten Fragebogen in den beiliegenden Umschlag.

Die Beantwortung des Fragebogens wird sicherlich einige Minuten in Anspruch nehmen. Doch die gewissenhafte Beantwortung der Fragen gibt uns die Möglichkeit, zum einen wichtige Erkenntnisse im Hinblick auf notwendige Verbesserungen zu gewinnen und zum anderen den Erfolg von eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen bewerten zu können. Somit können wir die Qualität der Versorgung zum Wohle aller Patienten kontinuierlich steigern.

Selbstverständlich werden Ihre Angaben anonym behandelt und durch ein neutrales wissenschaftliches Institut ausgewertet. Über das Ergebnis der Patientenbefragungen können Sie sich auf der Homepage des DRK-Krankenhauses Mölin-Ratzeburg (www.drk-krankenhaus.de) erkundigen.

Wir möchten uns bereits jetzt schon für Ihre wertvolle Unterstützung bedanken.

Und nun zu den Fragen:

t₀

Abbildung 2.1: Inhalte des Fragebogens zum Zeitpunkt der Entlassung

Deutsches Rotes Kreuz
DRK-Krankenhaus
Mölin-Ratzeburg

ENDOPROTHETIK
ZENTRUM
Ratzeburg

**Patienten-
befragung**
1 Jahr nach Entlassung

Liebe Patientin, lieber Patient,
das Endoprothetik Zentrum des DRK-Krankenhauses Mölin-Ratzeburg (EPZ Ratzeburg) führt – mit wissenschaftlicher Unterstützung – bei allen Patientinnen und Patienten, die sich hier einem endoprothetischen Eingriff unterzogen haben, eine Befragung zu verschiedenen Zeitpunkten durch. Die erste Befragung erfolgte unmittelbar zum Zeitpunkt der Entlassung. Seitdem ist nunmehr 1 Jahr vergangen.

Mit dieser erneuten Befragung möchten wir wissen, wie es Ihnen heute geht und ob es zu Problemen gekommen ist.

Der vorliegende Fragebogen umfasst dabei:

- A Ausgangslage
- B Aktuelles Befinden
- C Grundsätzliche Zufriedenheit mit der Betreuung nach dem stationären Aufenthalt (Weiterbehandlung)
- D Ergebnisbewertung
- E Fragen zu Ihrer Person

Das Ausfüllen des Fragebogens ist ganz einfach. Bitte beachten Sie folgendes:
Lesen Sie zu jeder Frage erst alle Antwortmöglichkeiten durch. Denken Sie nicht lange nach, kreuzen Sie einfach diejenige Antwort an, die Ihre Erfahrungen und Eindrücke am besten beschreibt.
Wenn nichts anderes angegeben ist, kreuzen Sie bitte pro Frage nur eine Antwort an. Stecken Sie bitte den ausgefüllten Fragebogen in den beiliegenden Umschlag und geben ihn in die Post.

Die Beantwortung des Fragebogens wird sicherlich einige Minuten in Anspruch nehmen. Doch die gewissenhafte Beantwortung der Fragen gibt uns die Möglichkeit, zum einen wichtige Erkenntnisse im Hinblick auf notwendige Verbesserungen zu gewinnen und zum anderen den Erfolg von eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen bewerten zu können. Somit können wir die Qualität der Versorgung zum Wohle aller Patienten kontinuierlich steigern.

Selbstverständlich werden Ihre Angaben anonym behandelt und durch ein neutrales wissenschaftliches Institut ausgewertet. Über das Ergebnis der Patientenbefragungen können Sie sich auf der Homepage des DRK-Krankenhauses Mölin-Ratzeburg (www.drk-krankenhaus.de) erkundigen.

Wir möchten uns bereits jetzt schon für Ihre wertvolle Unterstützung bedanken.

Und nun zu den Fragen:


t₁

Abbildung 2.2: Inhalte des Fragebogens zum Zeitpunkt 1 Jahr nach Entlassung

Dieser wird auf dem Postweg an **alle** Patientinnen und Patienten ausgeteilt, die sich einer endoprothetischen Behandlung im EPZ Ratzeburg unterziehen. Ausgenommen hiervon sind jedoch Patientinnen und Patienten, die aufgrund kognitiver und körperlicher Einschränkungen nicht in der Lage sind, die Beantwortung des Fragebogens eigenständig durchzuführen.

Allen bisher etablierten Patientenbefragungen liegen adäquate **Durchführungsplanungen** zugrunde. Diese regeln insbesondere die in allen Standorten einheitliche Vorgehensweise bei der Datengewinnung. Hierbei wird auf folgende Aspekte eingegangen:

- Ausgangslage
- Gegenstand der Durchführungsplanung
- Ziel
- Zielpopulation
- Beteiligte/Verantwortlichkeiten
- Auflistung aller zu dokumentierenden Variablen
- Art der Untersuchung
- Fallzahl und Laufzeit
- Qualitätsbeurteilung
- Datenquellen
- Art und Vorgehensweise der Datengewinnung
- Datenerfassung
- Datenaufbereitung
- Auswertungsmethodik
- Feedback
- Mitgeltende Dokumente

 Patientenbefragung zum Zeitpunkt t ₁ Eckwerte der Durchführungsplanung 2																			
Gegenstand der Durchführungsplanung:	Patientenbefragung im Endoprothetik Zentrum des DRK Krankenhauses Mölln-Ratzeburg zum Zeitpunkt t ₁ (= 1 Jahr nach Entlassung).																		
Ziele:	1. Kontinuierliche Beurteilung der Patientenzufriedenheit mit ausgewählten Aspekten ca. 1 Jahr nach Krankenhausbehandlung. 2. Gewinnung von Informationen über Problembereiche aus der Sicht der Patientin, für die 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).																		
Zielpopulation:	Alle Patientinnen, die sich im EPZ Ratzeburg einer endoprothetischen Behandlung unterzogen haben.																		
Einschlusskriterien:	<ul style="list-style-type: none"> • siehe Zielpopulation 																		
Ausschlusskriterien:	Grundsätzlich: <ul style="list-style-type: none"> • Patienten, die aufgrund kognitive und körperliche Einschränkungen nicht in der Lage sind, die Beantwortung des Fragebogens eigenständig durchzuführen. 																		
Beteiligte/Verantwortlichkeiten:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Wissenschaftliche Leitung und Koordination:</td> <td>Dr. rer. medic. F.-Michael Niemann, K & N GmbH & Co. KG</td> </tr> <tr> <td>Durchführungsleitung im EPZ:</td> <td>Dr. Benecke, Leiter der EPZ</td> </tr> <tr> <td>Logistik I: (Drucklegung der Erhebungsbögen und Umschläge)</td> <td>K & N GmbH & Co. KG</td> </tr> <tr> <td>Logistik II: (Bevorratung der Erhebungsbögen und Umschläge)</td> <td>Sekretariat von Dr. Benecke</td> </tr> <tr> <td>Datenerhebung: (Versand der Erhebungsbögen und Rückumschläge)</td> <td>Sekretariat von Dr. Benecke</td> </tr> <tr> <td>Datenerfassung:</td> <td>K & N GmbH & Co. KG (geschulte Hilfskräfte/Projektassistenten)</td> </tr> <tr> <td>Datenauswertung und Ergebnisaufbereitung:</td> <td>K & N GmbH & Co. KG (Dr. Niemann)</td> </tr> <tr> <td>Feedback</td> <td>Dr. Niemann an EPZ-Mitarbeiter sowie Krankenhausleitung</td> </tr> <tr> <td>Feedback</td> <td>Dr. Niemann und Herr Andresen</td> </tr> </table>	Wissenschaftliche Leitung und Koordination:	Dr. rer. medic. F.-Michael Niemann, K & N GmbH & Co. KG	Durchführungsleitung im EPZ:	Dr. Benecke, Leiter der EPZ	Logistik I: (Drucklegung der Erhebungsbögen und Umschläge)	K & N GmbH & Co. KG	Logistik II: (Bevorratung der Erhebungsbögen und Umschläge)	Sekretariat von Dr. Benecke	Datenerhebung: (Versand der Erhebungsbögen und Rückumschläge)	Sekretariat von Dr. Benecke	Datenerfassung:	K & N GmbH & Co. KG (geschulte Hilfskräfte/Projektassistenten)	Datenauswertung und Ergebnisaufbereitung:	K & N GmbH & Co. KG (Dr. Niemann)	Feedback	Dr. Niemann an EPZ-Mitarbeiter sowie Krankenhausleitung	Feedback	Dr. Niemann und Herr Andresen
Wissenschaftliche Leitung und Koordination:	Dr. rer. medic. F.-Michael Niemann, K & N GmbH & Co. KG																		
Durchführungsleitung im EPZ:	Dr. Benecke, Leiter der EPZ																		
Logistik I: (Drucklegung der Erhebungsbögen und Umschläge)	K & N GmbH & Co. KG																		
Logistik II: (Bevorratung der Erhebungsbögen und Umschläge)	Sekretariat von Dr. Benecke																		
Datenerhebung: (Versand der Erhebungsbögen und Rückumschläge)	Sekretariat von Dr. Benecke																		
Datenerfassung:	K & N GmbH & Co. KG (geschulte Hilfskräfte/Projektassistenten)																		
Datenauswertung und Ergebnisaufbereitung:	K & N GmbH & Co. KG (Dr. Niemann)																		
Feedback	Dr. Niemann an EPZ-Mitarbeiter sowie Krankenhausleitung																		
Feedback	Dr. Niemann und Herr Andresen																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Version 1.0</td> <td style="width: 25%;">Erstellt am 20.07.2017 (12.06.2017/04.05.2017/18.12.2016)</td> <td style="width: 25%;">Verabschiedet am 27.06.2017</td> <td style="width: 25%;">Gültig bis: 31.12.2018</td> </tr> <tr> <td>Datei: dplan_patbef_EPZ_t1_v1.0.docx</td> <td>durch: Dr. F.-Michael Niemann</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Version 1.0	Erstellt am 20.07.2017 (12.06.2017/04.05.2017/18.12.2016)	Verabschiedet am 27.06.2017	Gültig bis: 31.12.2018	Datei: dplan_patbef_EPZ_t1_v1.0.docx	durch: Dr. F.-Michael Niemann												
Version 1.0	Erstellt am 20.07.2017 (12.06.2017/04.05.2017/18.12.2016)	Verabschiedet am 27.06.2017	Gültig bis: 31.12.2018																
Datei: dplan_patbef_EPZ_t1_v1.0.docx	durch: Dr. F.-Michael Niemann																		

2.1.3 Ergebnisse der Patientenbefragungen zum Nachlesen

Das EPZ Ratzeburg strebt einen offensiven Umgang mit den Ergebnissen der Patientenbefragungen an. So werden die Ergebnisse der Jahresauswertungen der Patientenbefragungen v.a. auch auf der Homepage des DRK-Krankenhauses Mölln-Ratzeburg (www.drk-krankenhaus.de/fachabteilungen/orthopaedie/endoprothetikzentrum/) eingestellt.



2.1.4 Wie sind die vorliegenden Ergebnisse zu verstehen?

Grundlage des vorliegenden 1. Qualitätsberichtes des EPZ Ratzeburg sind die Ergebnisse der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung für das Verfahrensjahr 2017 und die Ergebnisse der Patientenbefragung zum Zeitpunkt 1 Jahr nach Entlassung für die Verfahrensjahre 2017 und 2018. Die Ergebnisse basieren dabei auf den Angaben zu den Fragestellungen aller ausgewerteten Erhebungsbögen. Bei der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung handelt es sich um hierbei um 122 in der Regel sehr einfache Fragen zu 11 Bereichen und bei der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der 1 Jahr nach Entlassung handelt es sich um 72 in der Regel sehr einfache Fragen zu 5 Bereichen.

In der Regel handelt es sich dabei um sogenannte Ratingfragen, also Fragestellungen bei denen eine Bewertung vorzunehmen ist.

Beispiel:

B1	Hat sich bei Ankunft auf Station sofort jemand um Sie gekümmert?	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> eher ja	<input type="radio"/> teils ja, teils nein	<input type="radio"/> eher nein	<input type="radio"/> nein
B2	Wurden Sie bei Ihrer Aufnahme genau über den organisatorischen Ablauf auf der Station informiert (z. B. Essenszeiten, Visite, Besuchszeiten)?	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> eher ja	<input type="radio"/> teils ja, teils nein	<input type="radio"/> eher nein	<input type="radio"/> nein
B3	Haben Sie schnell erfahren, wer für Sie zuständig ist und an wen Sie sich bei Fragen wenden können?	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> eher ja	<input type="radio"/> teils ja, teils nein	<input type="radio"/> eher nein	<input type="radio"/> nein

Hierzu ist für jede Ratingfrage (= Bewertungsfrage) eine sogenannte **Qualitätskennzahl** bzw. ein **Qualitätsindikator** definiert worden.

Hierbei ist Folgendes zu beachten:

Zur Beurteilung der Qualität bedarf es üblicherweise **Qualitätsziele**. So werden mit der Festlegung von Qualitätszielen zum einen **Qualitätsmerkmale** benannt; aber erst durch die Operationalisierung von Qualitätszielen durch **Qualitätskennzahlen** (= **Qualitätsindikatoren**) werden Qualitätsmerkmale beurteilbar, v.a. hinsichtlich der Zielerreichung (siehe Übersicht 5.1).

Qualitätskennzahl (Qualitätsindikator)	↔	Qualitätsmerkmal	↔	Qualitätsziel
Komplikationsrate = Patienten mit postoperat. Komplikation / alle Patienten	↔	Postoperative Komplikation	↔	selten postoperative Komplikationen

Übersicht 2.1: Zusammenhang zwischen Qualitätsmerkmal, Qualitätskennzahl und Qualitätsziel

Grundsätzlich ist also ein Qualitätsindikator ein quantitatives Maß, das zur Messung und zur Bewertung der Qualität wichtiger Ergebnisse, Prozesse und Strukturen der Gesundheitsversorgung genutzt werden kann. Ein Qualitätsindikator ist dabei nicht immer ein direktes Maß der Qualität. Er ist häufig ein Werkzeug, das - auch in Zusammenschau mit

anderen Indikatoren - die Aufmerksamkeit auf gute Versorgungslösungen und potentielle Problembereiche lenkt.¹

Zur Beurteilung der Qualität bedarf es dann **Referenzwerte bzw. -bereiche**² und sinnvollerweise die Berücksichtigung der zugehörigen **Konfidenzintervalle**³ des betrachteten Ergebnisses.

Bei den für die Ratingfragen (= Bewertungsfragen) der Patientenbefragungen definierten **Qualitätskennzahlen** bzw. **Qualitätsindikatoren** wird unterschieden zwischen zwei **Scorewerten** – dem Score 100 und dem Score (0-4).

Score 100:

Ergänzend zu den Angaben der prozentualen Häufigkeiten der einzelnen Antwortkategorien bei den jeweiligen Fragenstellungen ist als eine zusammenfassende Ergebnisgröße der sogenannte Scorewert 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. Der Bestwert für diesen Score liegt dann bei 100 und der schlechteste Wert bei 0.

Beispiel:

Qualitätsmerkmal:	<i>Genau</i> e Information über den organisatorischen Ablauf auf Station
Qualitätsindikator:	Bewertung der <i>genauen</i> Information über den organisatorischen Ablauf auf Station
Berechnungsgröße:	Scorewert
Wertebereich:	0 bis 100
Qualitätsziel:	100

Score (0-4):

Dieser kommt bei den Ergebnisbewertungen zu den Schmerzen, der Steifigkeit und zu den Schwierigkeiten bei körperlichen Tätigkeiten zum Tragen. Hierbei gilt dann z.B.: 0 = keine Schmerzen, 1 = geringe Schmerzen, 2 = mäßige Schmerzen, 3 = starke Schmerzen, 4 = sehr starke Schmerzen. Der Bestwert für diesen Score liegt dann bei 0 und der schlechteste Wert bei 4.

¹ Eine ausführliche Auseinandersetzung mit Qualitätsindikatoren ist mit dem Positionspapier der Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung e.V. (GQMG) zu „Qualitätsindikatoren in der Gesundheitsversorgung“ gegeben.

² Referenzbereich ist derjenige Bereich eines Qualitätsindikators, der mit guter Qualität in Verbindung gebracht wird. Es wird in diesem Zusammenhang auch vom Unauffälligkeitsbereich bzw. Auffälligkeitsbereich gesprochen.

³ Die Aussagekraft von Ergebnissen in Form von statistischen Kennwerten und damit auch die Beurteilungsfähigkeit möglicher Unterschiede gerade im (Krankenhaus-) Vergleich hängt sehr stark von der oder den zugrundeliegenden Fallzahlen ab. Diesem Umstand wird gerade bei der Darstellung von Kennzahlen wie etwa für Qualitätsindikatoren oder OP-Kennzahlen nur selten Rechnung getragen. Zwei scheinbar identischen Komplikationsraten oder Auslastungsraten wird im Krankenhausvergleich daher a-priori in der Regel nur wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Gleiches gilt auch, wenn sich die zu vergleichenden Ergebnisse - scheinbar - nur gering voneinander unterscheiden.

Gerade aber die Fähigkeit „Unterschiede zuverlässig entdecken zu können“ verlangt besondere Hilfestellung seitens der Statistik. Dies geschieht beispielsweise durch die Verwendung von Konfidenzintervallen, auch Vertrauensbereiche genannt. Hierdurch erfolgt im Wesentlichen eine Berücksichtigung der dem Ergebnis zugrundeliegenden Fallzahl. Vereinfacht ausgedrückt bedeutet dies, je größer die zugrundeliegende Fallzahl, desto geringer die Breite des Konfidenzintervalls und desto zuverlässiger das Ergebnis. Die Breite des Konfidenzintervalls wird dabei durch die untere Vertrauensgrenze (UVG) und obere Vertrauensgrenze (OVG) bestimmt. Sich nicht überlappende Konfidenzintervalle geben dann einen Hinweis auf statistische Signifikanz des Unterschiedes der betrachteten Ergebnisse wie Komplikationsraten oder Auslastungsraten.

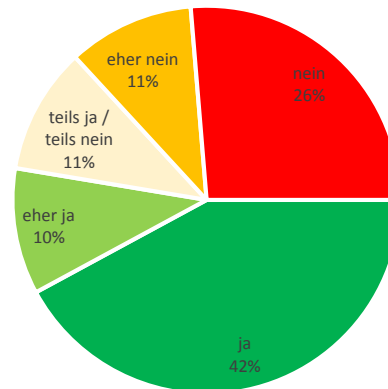
Die **graphische Darstellung** der Ergebnisse erfolgt in Form von sogenannten Kreisdiagrammen, Balkendiagrammen oder Säulendiagrammen.

Bei den **Kreisdiagrammen** nehmen die einzelnen Antwortmöglichkeiten so viel Fläche ein wie es ihrem prozentualen Anteil entspricht.

Beispiel:

Auf die Frage „Wurden Sie bei Ihrer Aufnahme genau über den organisatorischen Ablauf auf der Station informiert“ antwortet knapp die Hälfte - nämlich 42% der Patienten - mit „ja“, 10% der Patienten mit „eher ja“. Jeweils 11% der Patienten gaben „teils ja/teils nein“ bzw. „eher nein“ an. 28% der Patienten sind der Auffassung, dass sie nicht genau über den organisatorischen Ablauf auf Station informiert worden sind (Antwort = „nein“).

B: Fragen zur Aufnahme auf Station
Wurden Sie bei Ihrer Aufnahme genau über den organisatorischen Ablauf auf der Station informiert (z. B. Essenszeiten, Visite, Besuchszeiten)?



Bei den **Balkendiagrammen** erfolgt ebenfalls eine Darstellung der relativen (= prozentualen) Häufigkeitsverteilung aller Antwortkategorien – und zwar als Balken. Dies erfolgt in aller Regel dann, wenn mehrere Ergebnisse zu mehreren Fragestellungen gemeinsam dargestellt werden.

Die auf die einzelnen Antwortmöglichkeiten bezogenen prozentualen Häufigkeiten sind dabei in der Regel mit einer Farbskala versehen. Dies gilt v.a. bei Bewertungsfragen. Die Farbskala reicht dann - analog einer Ampeldarstellung - von *dunkelgrün* bis *rot*. Hierdurch soll 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. ⁴

Analog den Balkendiagrammen erfolgt auch bei den **Säulendiagrammen** eine Darstellung der relativen (= prozentualen) Häufigkeitsverteilung aller Antwortkategorien – und zwar diesmal als Säule. Dies erfolgt in aller Regel dann, wenn mehrere Ergebnisse - zum Beispiel im Zeitvergleich - gemeinsam dargestellt werden.

⁴ Sinnvollerweise wird hierfür eine adäquate Zieldefinition vorgenommen. Beispielsweise kann als Ziel gelten, dass für die „grünen“ Antworten insgesamt ein Prozentsatz von 90 Prozent gefordert wird, um als unauffälliges Ergebnis zu gelten.

2.2 Ausgewählte Ergebnisse der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung

2.2.1 Aufnahme auf Station

Mit sechs ausgewählten Fragestellungen wird die Zufriedenheit mit der Aufnahme auf Station hinterfragt, und zwar:

- Hat sich bei Ankunft auf Station sofort jemand um Sie gekümmert?
- Wurden Sie bei Ihrer Aufnahme genau über den organisatorischen Ablauf auf der Station informiert (z. B. Essenszeiten, Visite, Besuchszeiten)?
- Haben Sie schnell erfahren, wer für Sie zuständig ist und an wen Sie sich bei Fragen wenden konnten?
- Hat sich der Arzt für das Aufnahmegespräch ausreichend Zeit genommen?
- Wie beurteilen Sie die Dauer der Aufnahme auf Station?
- Wie beurteilen Sie die Organisation / den Ablauf des Aufnahmeverfahrens auf Station insgesamt?

Insgesamt kommen die Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg hierbei in der Regel - gemessen am Scorewert - zu positiven bis sehr positiven Beurteilungen (siehe Abbildung 5.3).

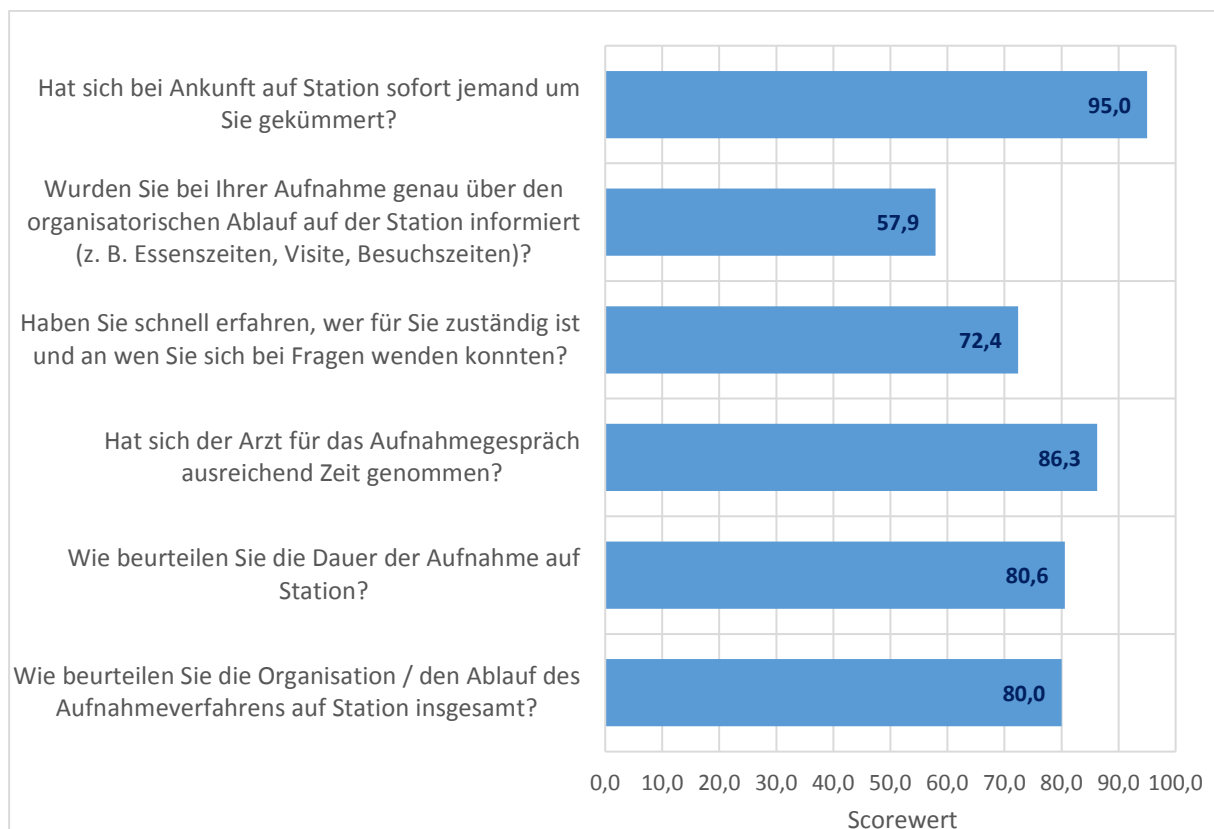
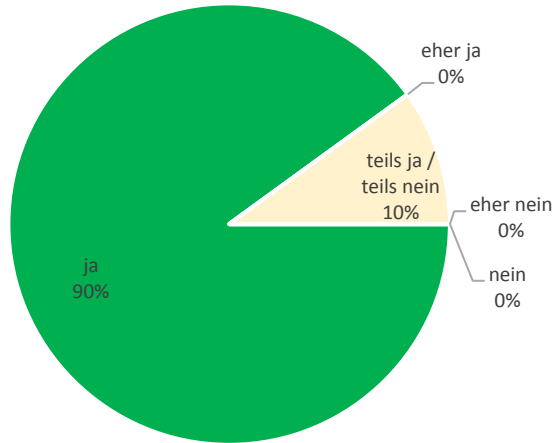


Abbildung 2.3: Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zur Aufnahme auf Station

Lediglich für die beiden Aspekte *genaue Information über den organisatorischen Ablauf auf Station* und *schnelle Mitteilung eines Ansprechpartner* fallen die Voten der Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg niedriger aus.

Im Detail stellen sich die Ergebnisse des Verfahrensjahres 2017 zu den hinterfragten Aspekten wie folgt dar (siehe Abbildung 5.4. bis Abbildung 5.9):

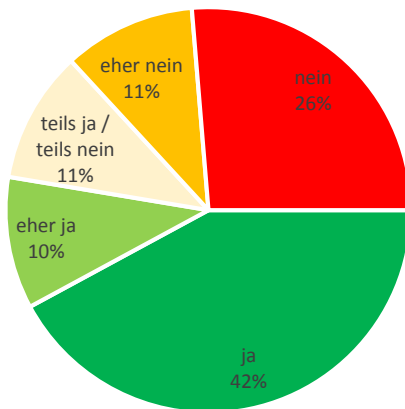
Hat sich bei Ankunft auf Station sofort jemand um Sie gekümmert?



Bei 90,0% der Patienten [vorherige Befragung: 38,9%] hat sich bei Ankunft auf Station - uneingeschränkt - sofort jemand um ihn gekümmert.

Abbildung 2.4: Kümmerer bei Ankunft auf Station

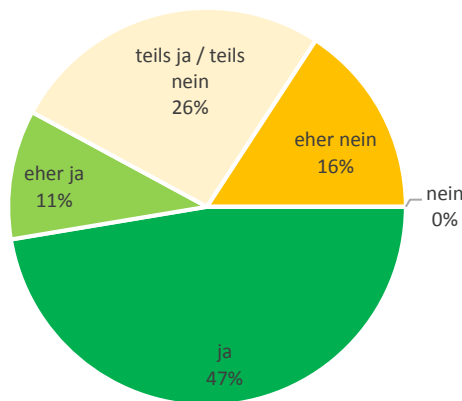
Wurden Sie bei Ihrer Aufnahme genau über den organisatorischen Ablauf auf der Station informiert (z. B. Essenszeiten, Visite, Besuchszeiten)?



52,6% der Patienten [vorherige Befragung: 64,0%] bewerten die bei der Aufnahme erhaltenen Informationen über den organisatorischen Ablauf positiv.

Abbildung 2.5: Genaue Informationen über den organisatorischen Ablauf auf Station

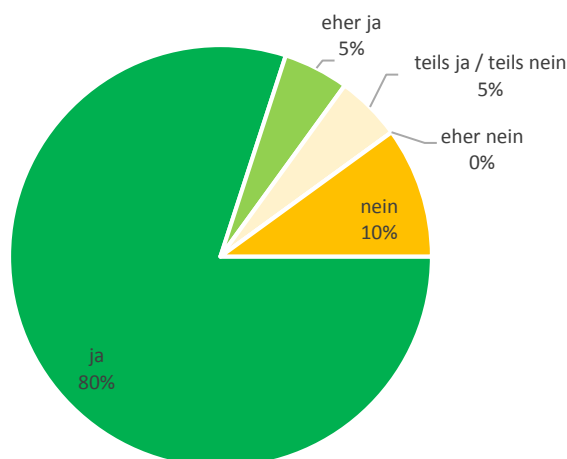
Haben Sie schnell erfahren, wer für Sie zuständig ist und an wen Sie sich bei Fragen wenden konnten?



57,9% der Patienten [vorherige Befragung: 72,0%] haben schnell erfahren, wer für sie zuständig ist und an wen sie sich bei Fragen wenden können.

Abbildung 2.6: Schnelle Mitteilung eines Ansprechpartners

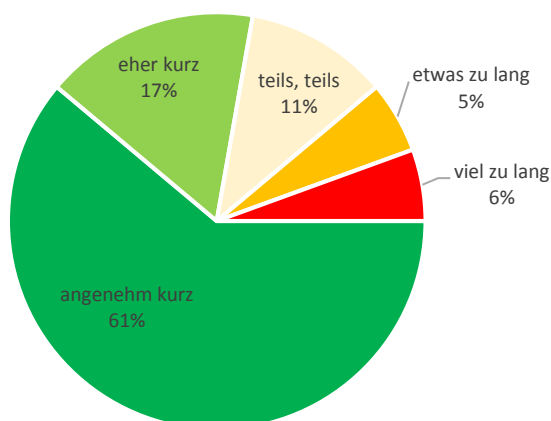
Hat sich der Arzt für das Aufnahmegespräch ausreichend Zeit genommen?



85,0% der Patienten [vorherige Befragung: 96,0%] sagen, dass sich der Arzt ausreichend Zeit für das Aufnahmegespräch genommen hat.

Abbildung 2.7: Ausreichend Zeit für das Aufnahmegespräch durch den Arzt

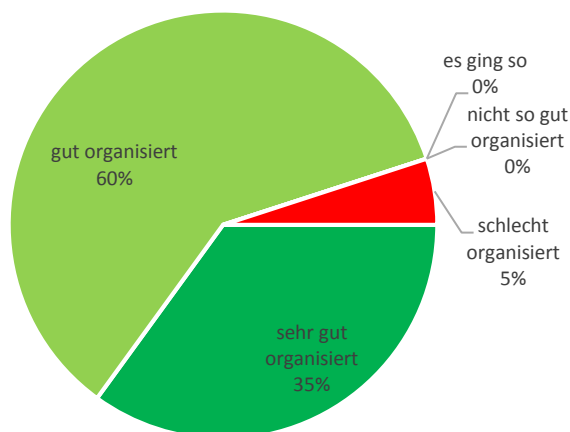
Wie beurteilen Sie die Dauer der Aufnahme auf Station?



77,8% der Patienten [vorherige Befragung: 82,6%] bewerten die Dauer der Aufnahme auf Station als "angenehm kurz" bzw. "eher kurz".

Abbildung 2.8: Dauer der Aufnahme auf Station

Wie beurteilen Sie die Organisation / den Ablauf des Aufnahmeverfahrens auf Station insgesamt?



95,0% der Patienten [vorherige Befragung: 96,0%] beurteilen insgesamt die Organisation / den Ablauf des Aufnahmeverfahrens auf Station positiv.

Abbildung 2.9: Gesamtbeurteilung der Organisation / des Ablaufs des Aufnahmeverfahrens auf Station

2.2.2 Pflegerische Betreuung auf Station

Zur Beurteilung der Qualität der pflegerischen Betreuung auf Station aus Sicht der Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg dienen die folgenden acht Fragestellungen:

- 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 NICHT vor, dass das Pflegepersonal auf Klingelzeichen gereizt reagiert hat?
- Kam es NICHT vor, dass das Pflegepersonal widersprüchliche Aussagen zu ein und derselben Sache machten?
- 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?

Insgesamt kommen die Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg auch hierbei in der Regel - gemessen am Scorewert - zu positiven bis sehr positiven Beurteilungen (siehe Abbildung 5.10).

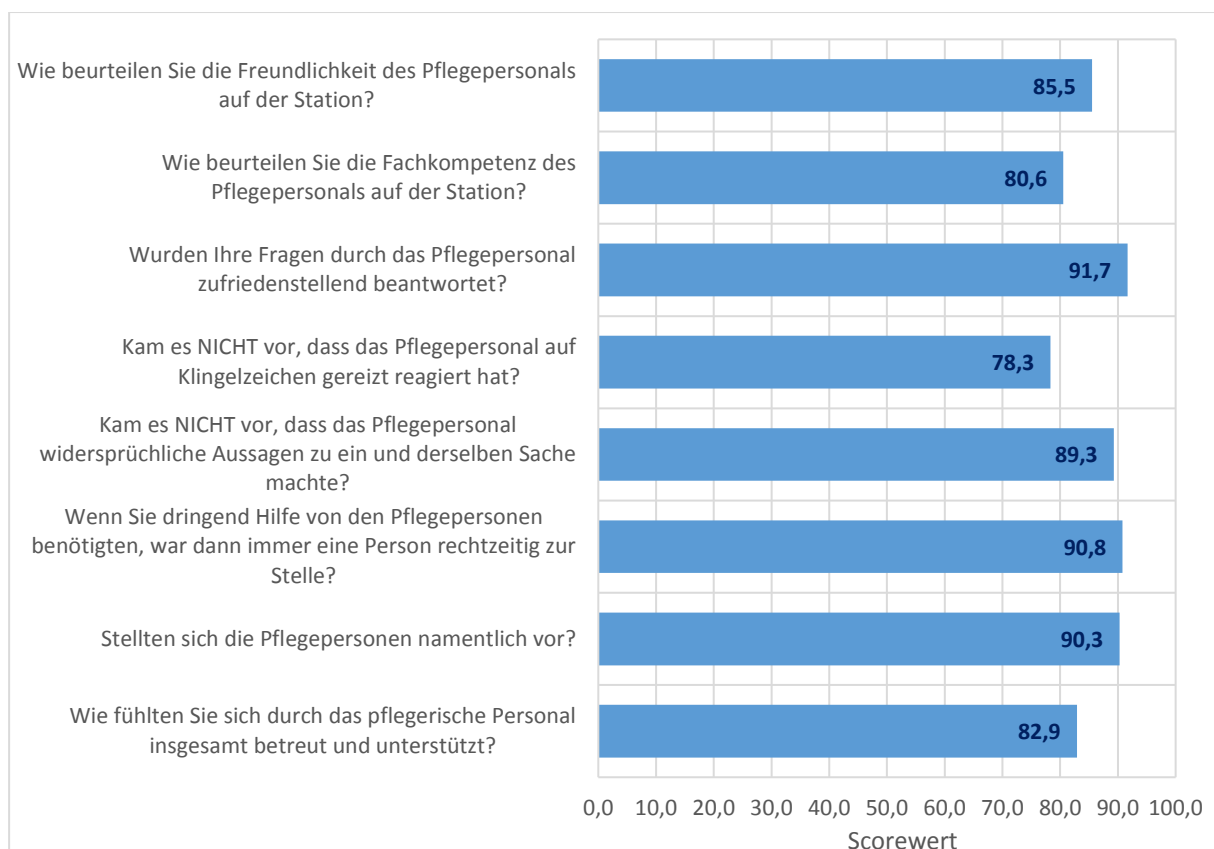
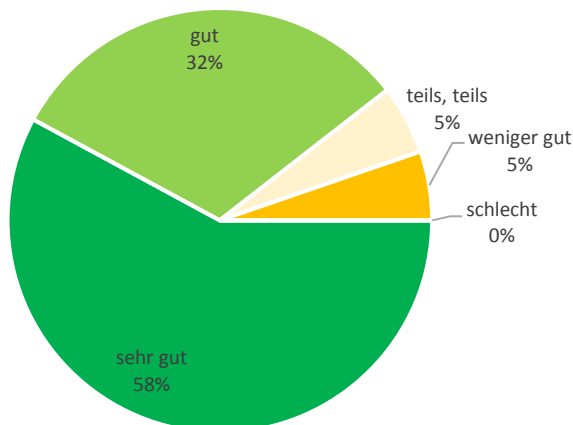


Abbildung 2.10: Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zur pflegerischen Betreuung auf Station

Bzgl. der **Freundlichkeit** und der **Fachkompetenz** der Pflegepersonals, der **Beantwortung von Fragen** durch das Pflegepersonal und der **Betreuung und Unterstützung** durch das Pflegepersonal insgesamt stellen sich die Ergebnisse im Detail wie folgt dar (siehe Abbildung 5.11 bis Abbildung 5.14).

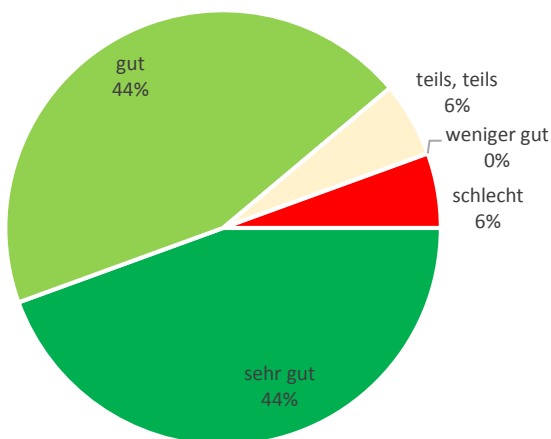
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Pflegepersonals auf der Station?



89,5% der Patienten [vorherige Befragung: 95,8%] beurteilen die Freundlichkeit des Pflegepersonals auf Station als "sehr gut" oder "gut".

Abbildung 2.11: Freundlichkeit des Pflegepersonals

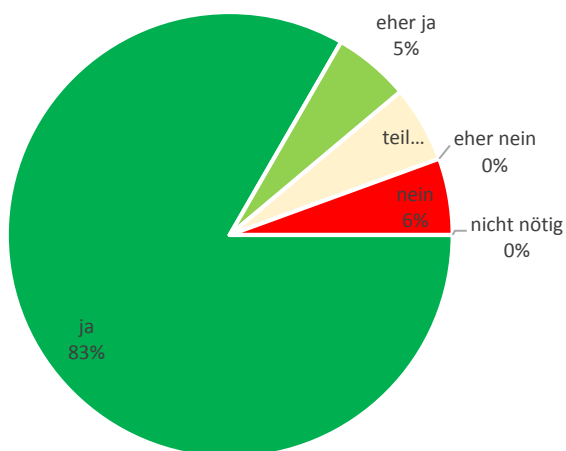
Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz des Pflegepersonals auf der Station?



88,8% der Patienten [vorherige Befragung: 95,7%] beurteilen die Fachkompetenz des Pflegepersonals auf Station als "sehr gut" oder "gut".

Abbildung 2.12: Fachkompetenz des Pflegepersonals

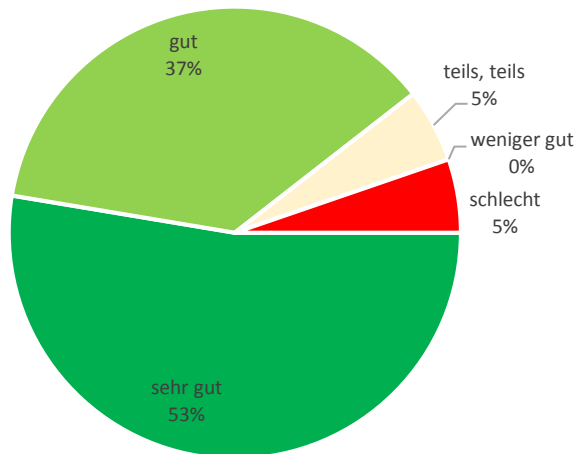
Wurden Ihre Fragen durch das Pflegepersonal zufriedenstellend beantwortet?



88,9% der Patienten [vorherige Befragung: 92,7%] geben an, dass ihre Fragen zufriedenstellend durch das Pflegepersonal beantwortet wurden.

Abbildung 2.13: Zufriedenstellende Beantwortung der Fragen durch das Pflegepersonal

Wie fühlten Sie sich durch das pflegerische Personal insgesamt betreut und unterstützt?



89,4% der Patienten [vorherige Befragung: 96,0%] beurteilen die Unterstützung und Betreuung durch das Pflegepersonal insgesamt als "sehr gut" oder "gut".

Abbildung 2.14: Betreuung und Unterstützung durch das Pflegepersonal insgesamt

2.2.3 Ärztliche Betreuung auf Station

Zur Beurteilung der Qualität der ärztlichen Betreuung auf Station aus Sicht der Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg dienen - in Analogie zur Beurteilung der pflegerischen Betreuung - die folgenden sieben Fragestellungen:⁵

- Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des ärztlichen Personals auf der Station?
- Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz des ärztlichen Personals auf der Station?
- Wurden Ihre Fragen durch das ärztliche Personal zufriedenstellend beantwortet?
- Kam es NICHT vor, dass das ärztliche Personal widersprüchliche Aussagen zu ein und derselben Sache machte?
- Wenn Sie dringend Hilfe vom ärztlichen Personal benötigten, war dann immer eine Person rechtzeitig zur Stelle?
- Stellte sich das ärztliche Personal namentlich vor?
- Wie fühlten Sie sich durch das ärztliche Personal insgesamt betreut und unterstützt?

Insgesamt kommen die Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg auch hierbei in der Regel - gemessen am Scorewert - zu positiven bis sehr positiven Beurteilungen (siehe Abbildung 5.15).

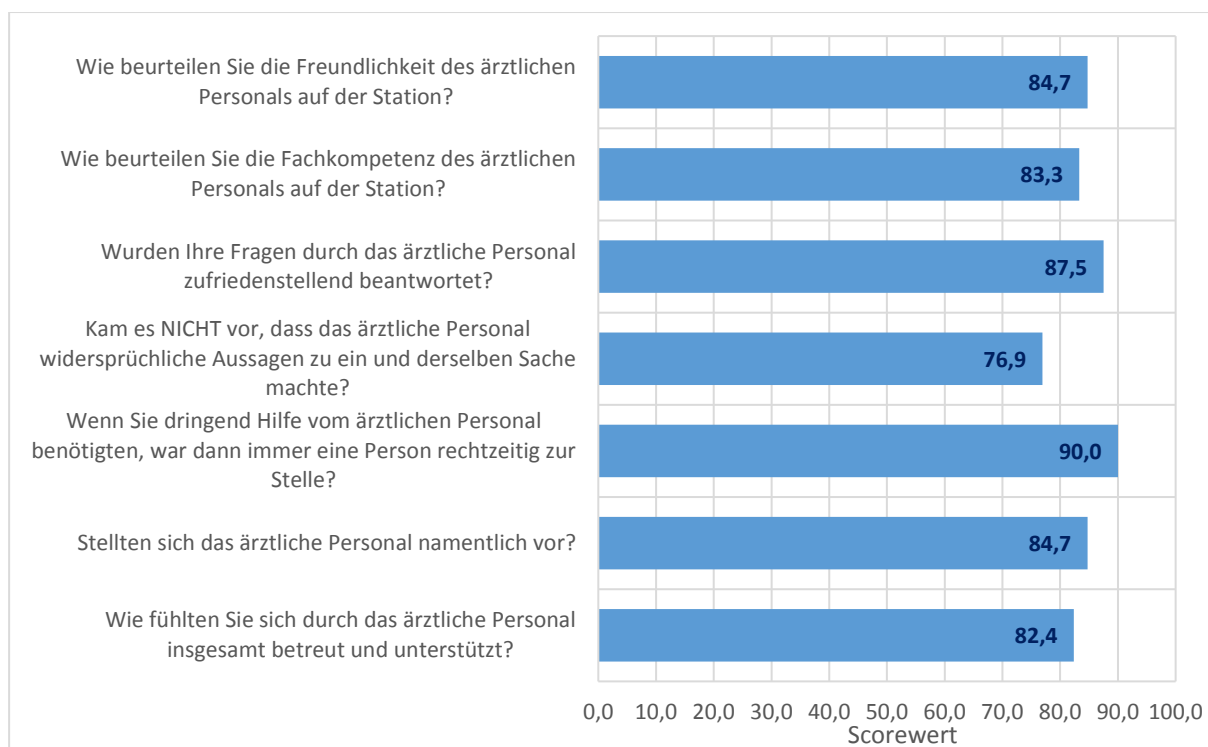
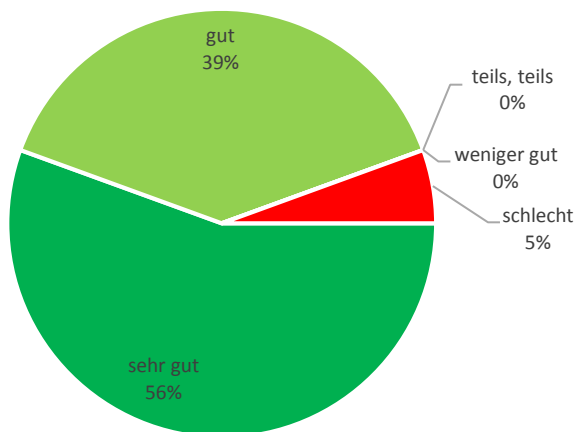


Abbildung 2.15: Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zur ärztlichen Betreuung auf Station

Bzgl. der **Freundlichkeit** und der **Fachkompetenz** des ärztlichen Personals, der **Beantwortung von Fragen** durch das ärztliche Personal sowie der **Betreuung und Unterstützung** durch das ärztliche Personal stellen sich die Ergebnisse im Detail wie folgt dar (siehe Abbildung 5.16 bis Abbildung 5.19):

⁵ Gegenüber der Beurteilung der pflegerischen Betreuung erfolgt hier nicht die Frage: „Kam es vor, dass das Pflegepersonal auf Klingelzeichen gereizt reagiert hat?“

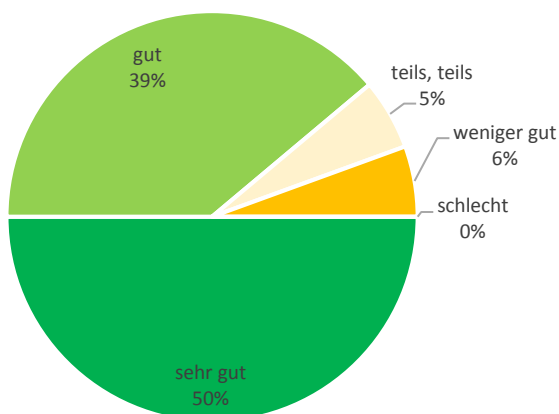
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des ärztlichen Personals auf der Station?



94,5% der Patienten [vorherige Befragung: 100%] beurteilen die Freundlichkeit des ärztlichen Personals auf Station als "sehr gut" oder "gut".

Abbildung 2.16: Freundlichkeit des ärztlichen Personals

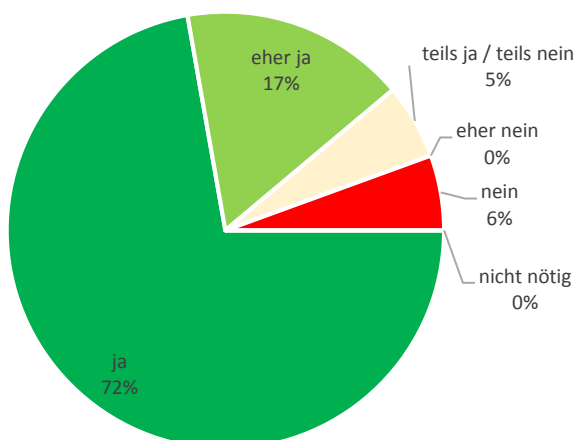
Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz des ärztlichen Personals auf der Station?



88,9% der Patienten [vorherige Befragung: 100%] beurteilen die Fachkompetenz des ärztlichen Personals auf Station als "sehr gut" oder "gut".

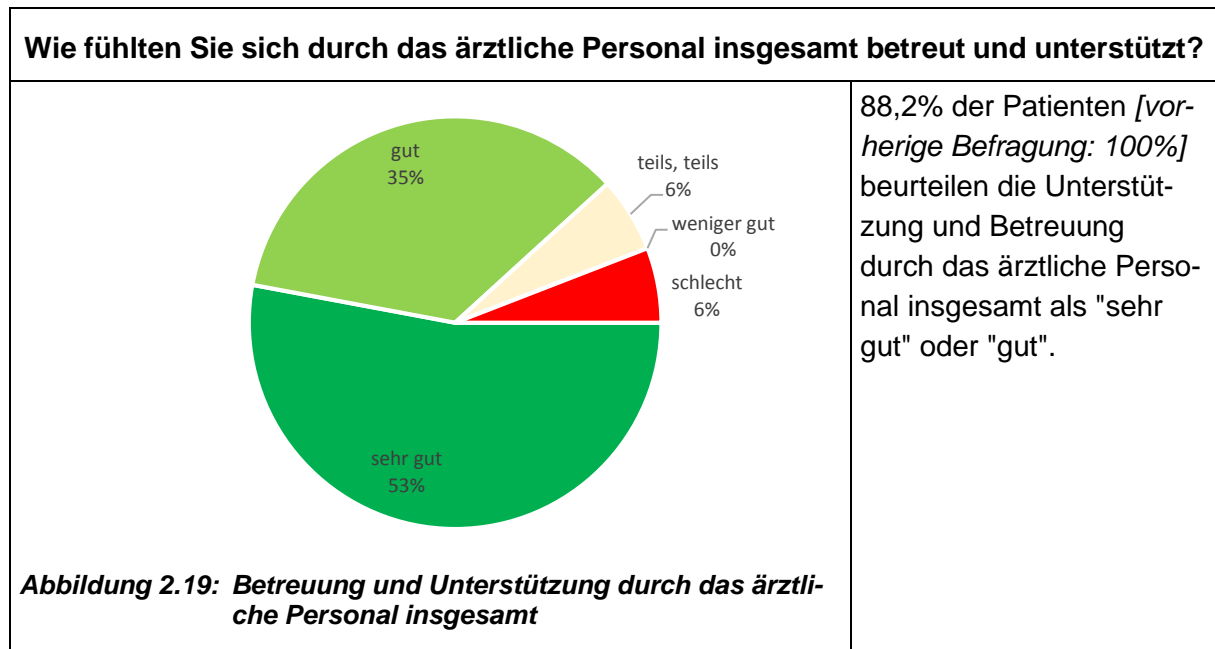
Abbildung 2.17: Fachkompetenz des ärztlichen Personals

Wurden Ihre Fragen durch das ärztliche Personal zufriedenstellend beantwortet?



88,9% der Patienten [vorherige Befragung: 96,0%] geben an, dass ihre Fragen zufriedenstellend durch das ärztliche Personal beantwortet wurden.

Abbildung 2.18: Zufriedenstellende Beantwortung der Fragen durch das ärztliche Personal



2.2.4 Bewertung des Operateurs und des Narkosearztes

Mit 13 respektive sieben Fragestellungen wird die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg mit dem Operateur bzw. Narkosearzt hinterfragt, und zwar im Einzelnen:

Bitte bewerten Sie den Operateur hinsichtlich der folgenden Aspekte:

- Die Erklärung der Diagnose (Erkrankung) war ...
- Die Erklärung der Operation und des Operationsverlaufs war ...
- Die Aufklärung über Vor- und Nachteile (Risiken) der Operation war ...
- Wurden Sie nach der OP zufriedenstellend über das Ergebnis der Operation informiert?
- Wurden Sie nach der OP zeitnah über das Ergebnis der Operation informiert?
- Die Informationen über die weitere Behandlung nach der Entlassung (z.B. Verbandswechsel, notwendige Medikamente, Krankengymnastik, etc.) war ...
- Die persönliche Betreuung war ...
- Hatten Sie Zeit für Fragen vor der Operation?
- Wurden Ihre Fragen hierzu verständlich beantwortet?
- Wurden Ihre Fragen hierzu vollständig beantwortet?
- Hatten Sie Zeit für Fragen nach der Operation?
- Wurden Ihre Fragen hierzu verständlich beantwortet?
- Wurden Ihre Fragen hierzu vollständig beantwortet?

Bitte bewerten Sie den Narkosearzt hinsichtlich der folgenden Aspekte

- Die Aufklärung über Art und Ablauf der Narkose war ...
- Die Aufklärung über Risiken der Narkose war ...
- Wie gut konnte Ihnen der Arzt die Angst vor der Narkose nehmen?
- Die persönliche Betreuung war ...
- Hatten Sie Zeit für Fragen vor der Narkose?
- Wurden Ihre Fragen hierzu verständlich beantwortet?
- Wurden Ihre Fragen hierzu vollständig beantwortet?

Insgesamt kommen die Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg auch hierbei in der Regel - gemessen am Scorewert - zu positiven bis sehr positiven Beurteilungen (siehe Abbildung 5.20 und Abbildung 5.21 sowie Abbildung 5.22).

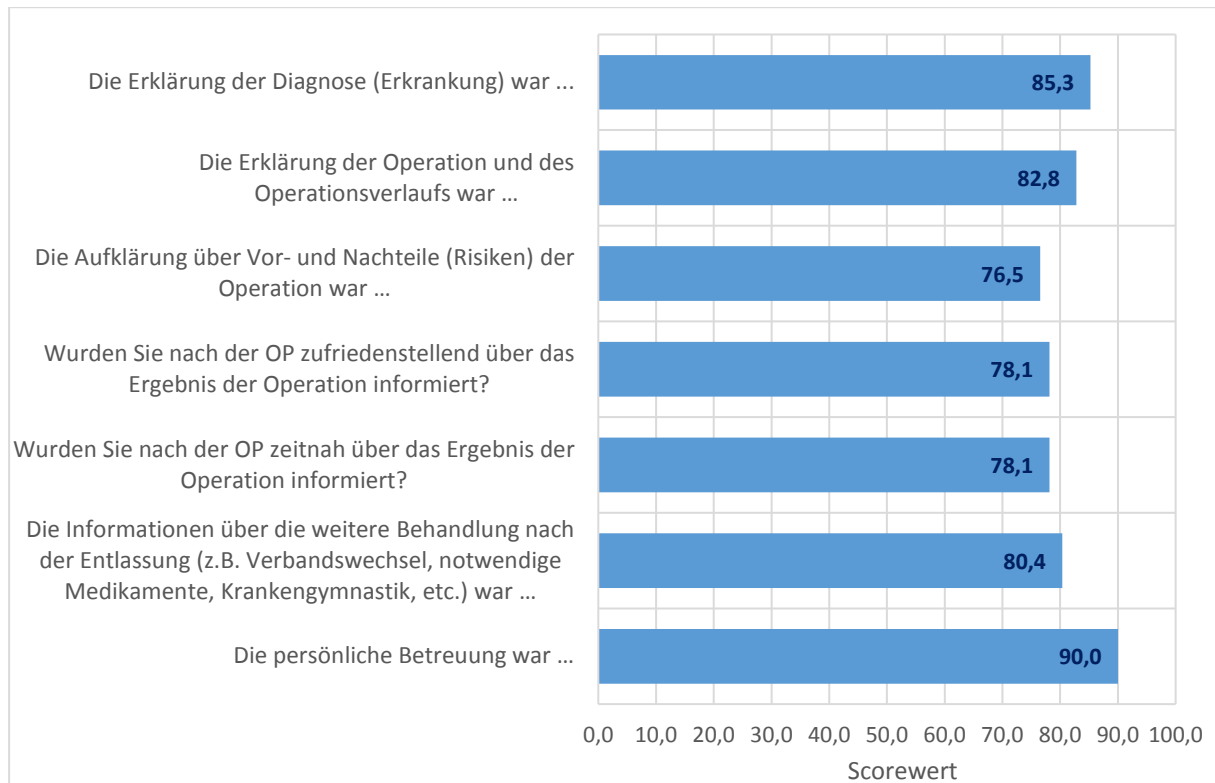


Abbildung 2.20: Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Bewertung des Operateurs - Teil 1

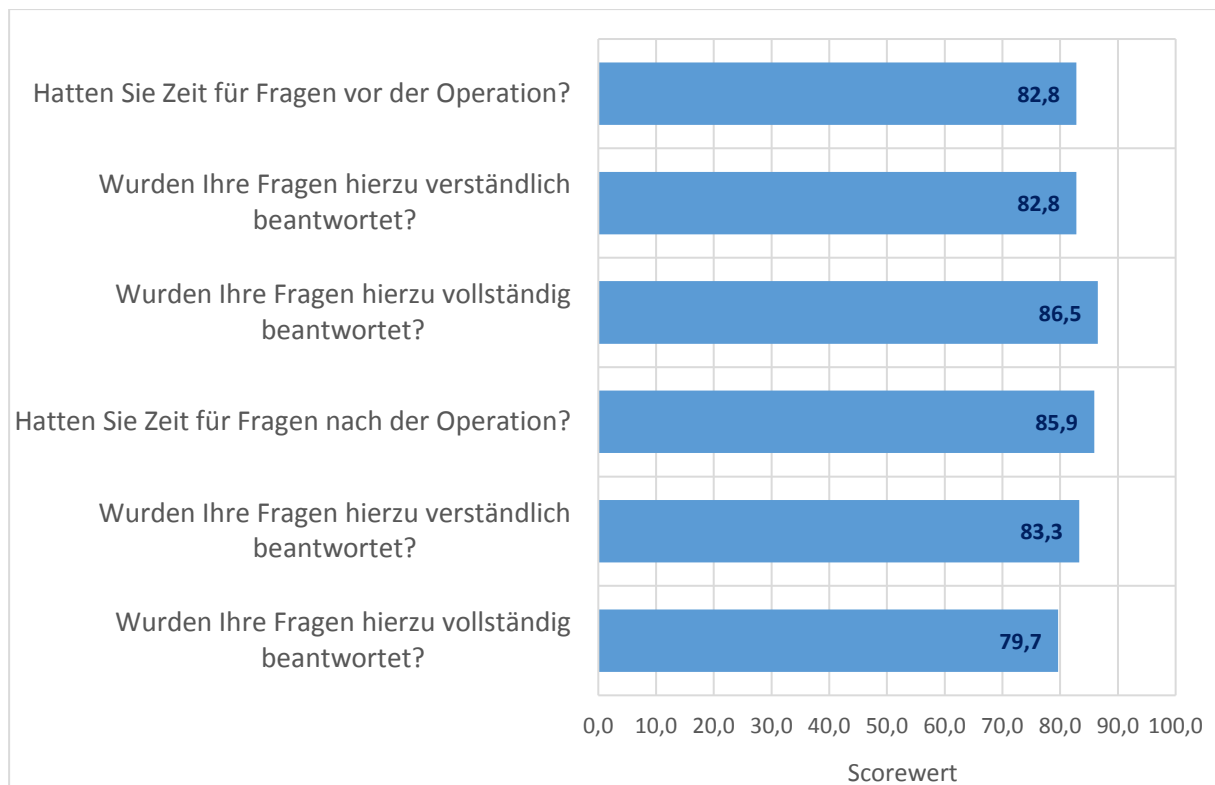


Abbildung 2.21: Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Bewertung des Operateurs - Teil 2

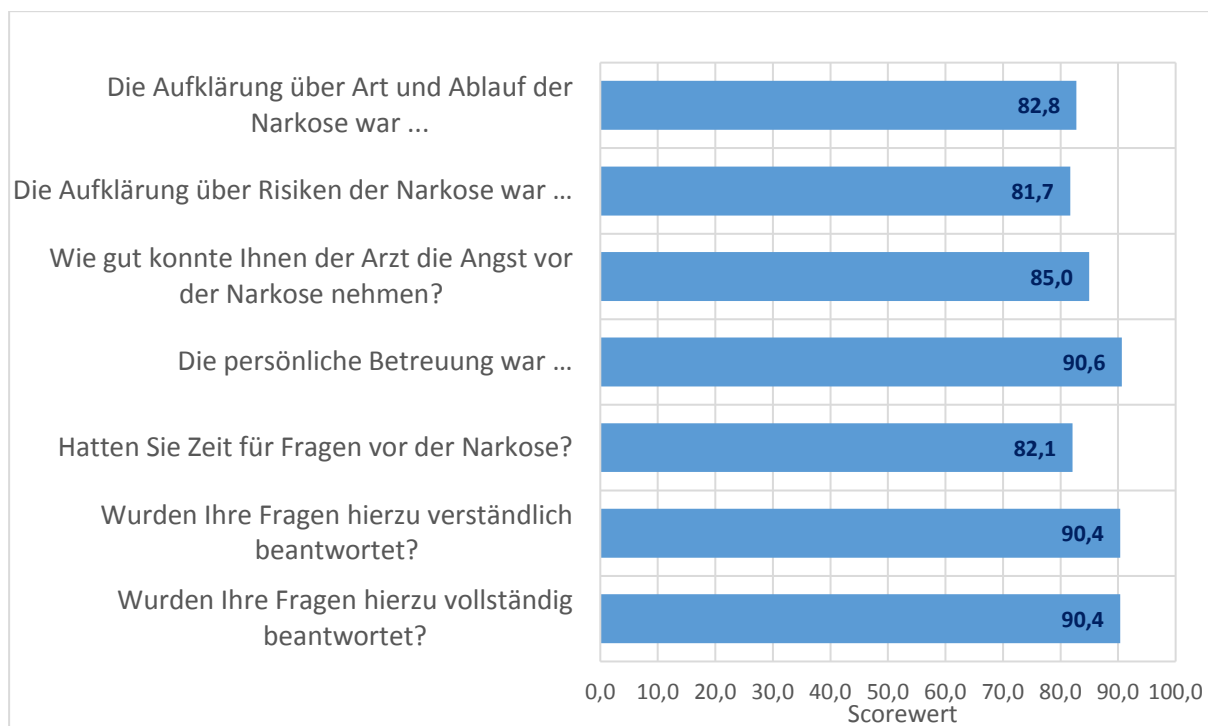


Abbildung 2.22: Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Bewertung des Narkosearztes

2.2.5 Möglichkeit der Mitsprache und Einflussnahme

Zur Beurteilung der Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg mit der Möglichkeit der Mitsprache und Einflussnahme dienen die folgenden drei Fragestellungen:

- Hatten Sie die Möglichkeit, Ihre Meinung zur geplanten Behandlung zu äußern?
- Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Meinung ernst genommen und respektiert wurde?
- Würden Sie sagen, dass Sie insgesamt gut in die Planung und Gestaltung Ihrer Behandlung im EPZ einbezogen worden sind?

Insgesamt kommen die Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg bei der Bewertung der Möglichkeit zur Mitsprache und Einflussnahme - gemessen am Scorewert - zu zufriedenstellenden bis positiven Beurteilungen (siehe Abbildung 5.23).

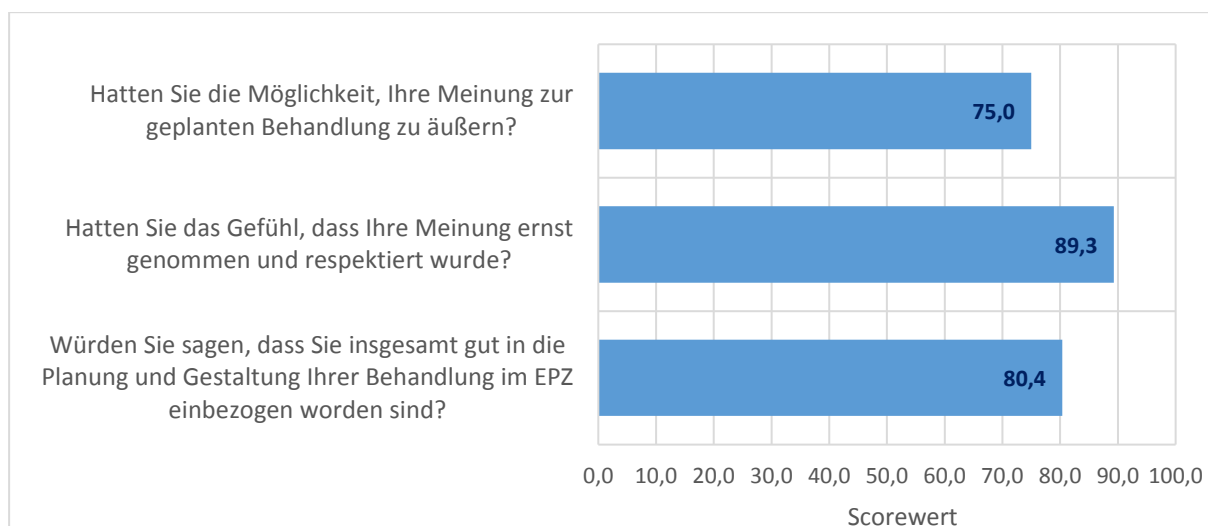
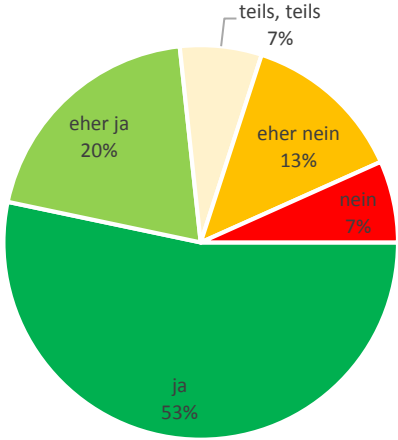
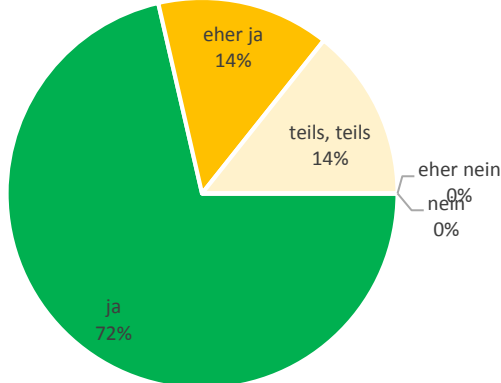
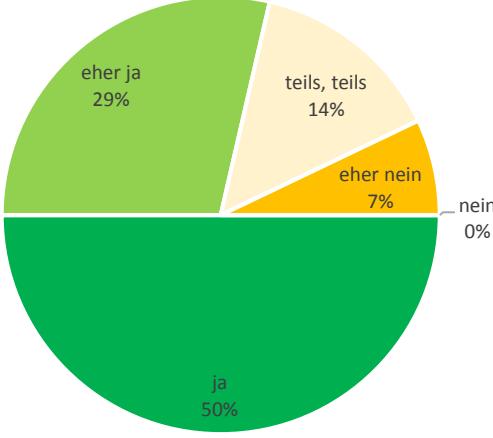


Abbildung 2.23: Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme

Im Detail stellen sich die Ergebnisse zu den hinterfragten Aspekten wie folgt dar (siehe Abbildung 5.24. bis Abbildung 5.26):

<p>Hatten Sie die Möglichkeit, Ihre Meinung zur geplanten Behandlung zu äußern?</p>  <p>Abbildung 2.24: Möglichkeit zur Meinungsäußerung zur geplanten Behandlung</p>	<p>73,3% der Patienten [vorherige Befragung: 81,8%] bejahen, dass sie die Möglichkeit hatten, ihre Meinung zur geplanten Behandlung äußern zu können.</p>
<p>Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Meinung ernst genommen und respektiert wurde?</p>  <p>Abbildung 2.25: Respekt gegenüber der eigenen Meinung</p>	<p>85,7% der Patienten [vorherige Befragung: 86,4%] haben das Gefühl, dass ihre Meinung ernst genommen und respektiert wurde.</p>
<p>Würden Sie sagen, dass Sie insgesamt gut in die Planung und Gestaltung Ihrer Behandlung im EPZ einbezogen worden sind?</p>	
 <p>Abbildung 2.26: Ausreichende Einbeziehung in die Planung und Gestaltung der Behandlung</p>	<p>78,6% der Patienten [vorherige Befragung: 86,9%] fühlen sich insgesamt gut in die Planung und Gestaltung ihrer Behandlung einbezogen.</p>

2.2.6 Zusammenarbeit und Zufriedenheit mit weiteren Mitarbeitern

Mit vier Fragestellungen wird die Qualität der Zusammenarbeit bzw. die Zufriedenheit mit weiteren Mitarbeitern des EPZ aus Sicht der Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg hinterfragt.

- Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit zwischen dem Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf der Station?
- Wie beurteilen Sie die Kollegialität zwischen dem Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf der Station?
- Hatten Sie das Gefühl, dass die Personen, die an Ihrer Behandlung im EPZ beteiligt waren, gut zusammen gearbeitet haben?
- Wie beurteilen Sie die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Funktionsbereiche hinsichtlich Umgang und Betreuung?⁶

Insgesamt kommen die Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg bei der Bewertung der hinterfragten Aspekte der Zusammenarbeit - gemessen am Scorewert - zu positiven bis sehr positiven Beurteilungen (siehe Abbildung 5.27).

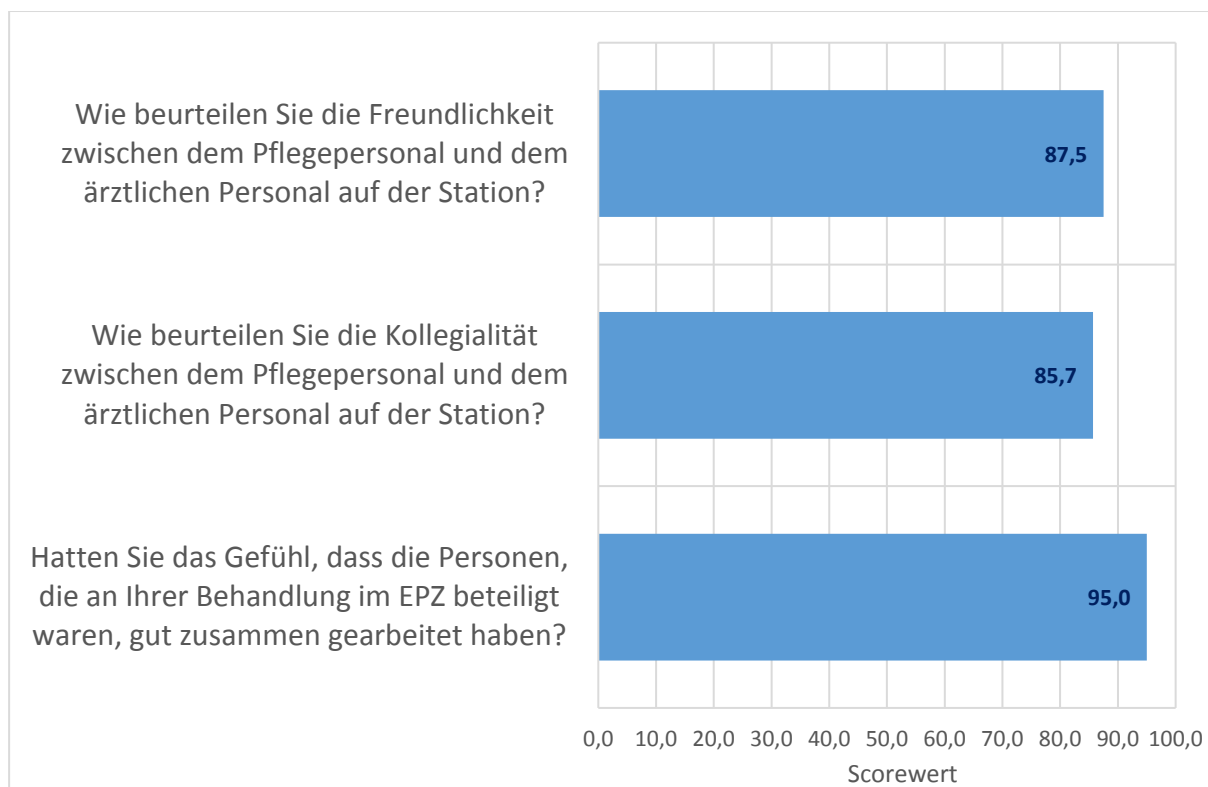
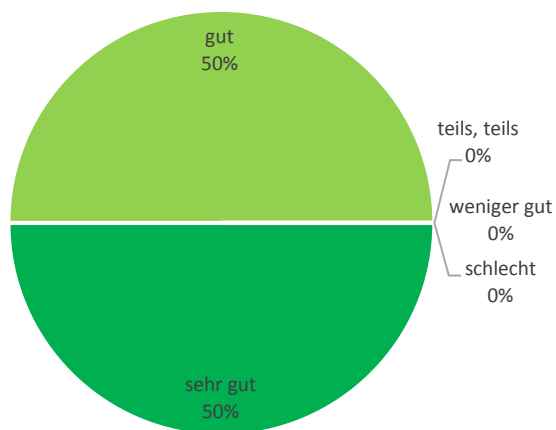


Abbildung 2.27: Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme

Im Detail stellen sich die Ergebnisse zu den hinterfragten Aspekten der Zusammenarbeit wie folgt dar (siehe Abbildung 5.28. bis Abbildung 5.30):

⁶ Hinterfragte Funktionsbereiche sind dabei:
Röntgen, EKG, Anästhesie, OP/Aufwachraum und Intensivstation

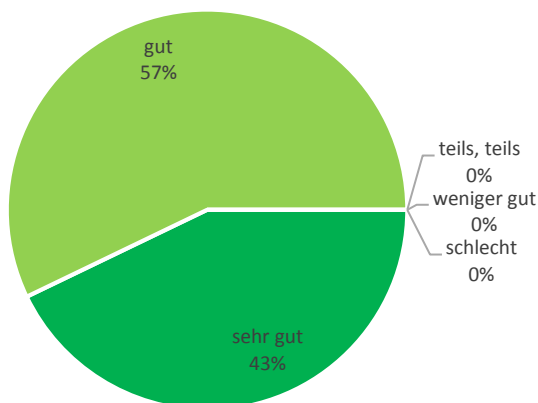
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit zwischen dem Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf der Station?



100% der Patienten [vorherige Befragung: 100%] beurteilen die Freundlichkeit zwischen dem Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf Station als "sehr gut" oder "gut".

Abbildung 2.28: Freundlichkeit zwischen dem Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf Station

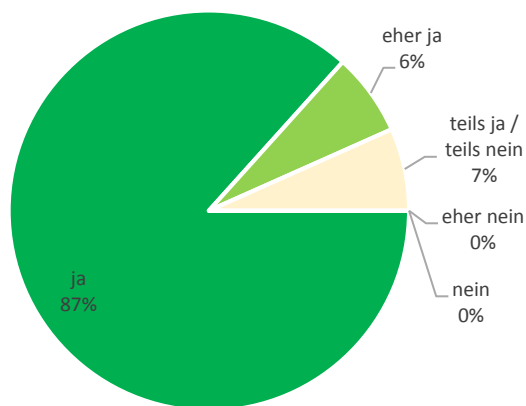
Wie beurteilen Sie die Kollegialität zwischen dem Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf der Station?



100% der Patienten [vorherige Befragung: 100%] beurteilen die Kollegialität zwischen dem Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf Station als "sehr gut" oder "gut".

Abbildung 2.29: Kollegialität zwischen dem Pflegepersonal und dem ärztlichen Personal auf Station

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



93,4% der Patienten [vorherige Befragung: 100%] hatten das Gefühl, dass die Personen, die an ihrer Behandlung beteiligt waren, gut zusammen gearbeitet haben.

Abbildung 2.30: Zusammenarbeit zwischen den an der Behandlung beteiligten Personen

Zu ebenfalls positiven bis sehr positiven Beurteilungen kommen die Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg bei der Bewertung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Funktionsbereiche hinsichtlich des Umgangs und der Betreuung (siehe Abbildung 5.31).

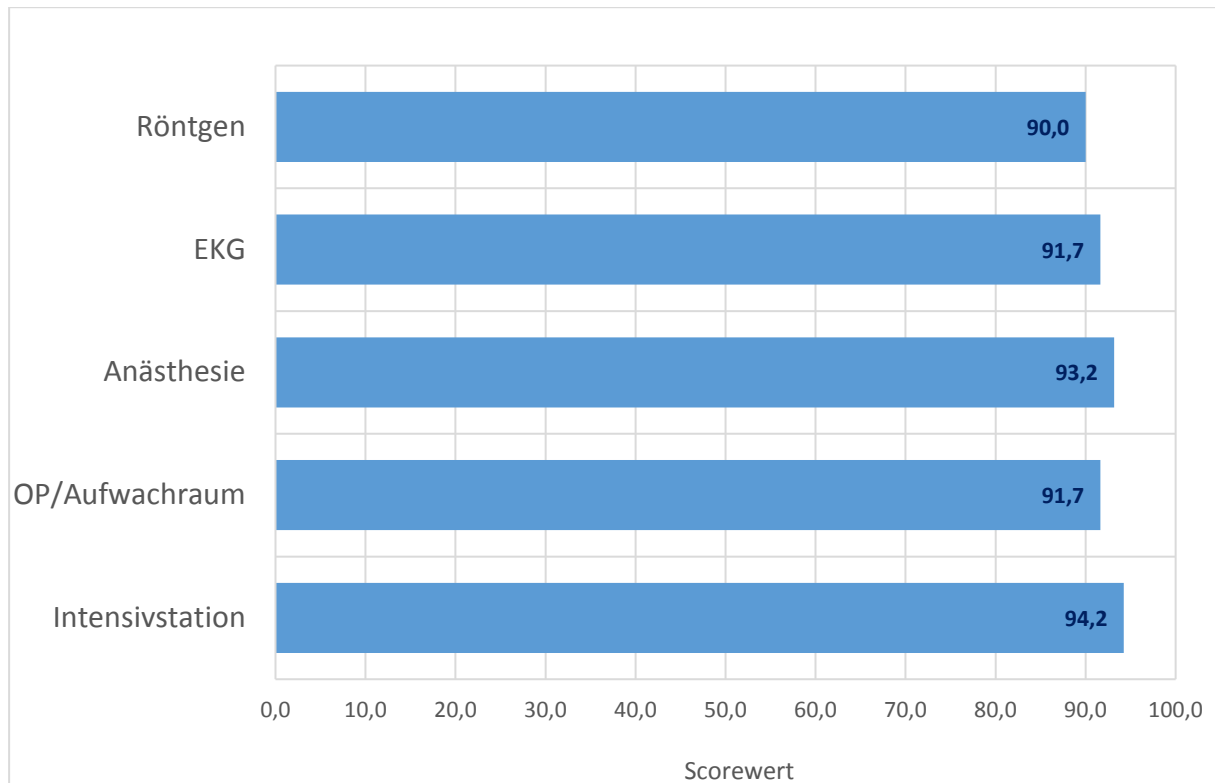


Abbildung 2.31: Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Bewertung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Funktionsbereiche hinsichtlich des Umgangs und der Betreuung

2.2.7 Unterbringung und Verpflegung

Die Beurteilung der Unterbringung und Verpflegung aus Sicht der Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg zielt auf die folgenden sechs Aspekte ab, die jeweils mit sehr gut bis schlecht zu bewerten sind.

- Die Einrichtung der Zimmer war ...
- Die Sauberkeit der Zimmer war ...
- Die Hygiene der Sanitärbereiche war ...
- Die Patientenzusammensetzung im Zimmer war ...
- Das Essensangebot war ...
- Die Verpflegung insgesamt war ...

Insgesamt kommen die Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg bei der Bewertung der Unterbringung und Verpflegung - gemessen am Scorewert – zu durchweg positiven Beurteilungen (siehe Abbildung 5.32).

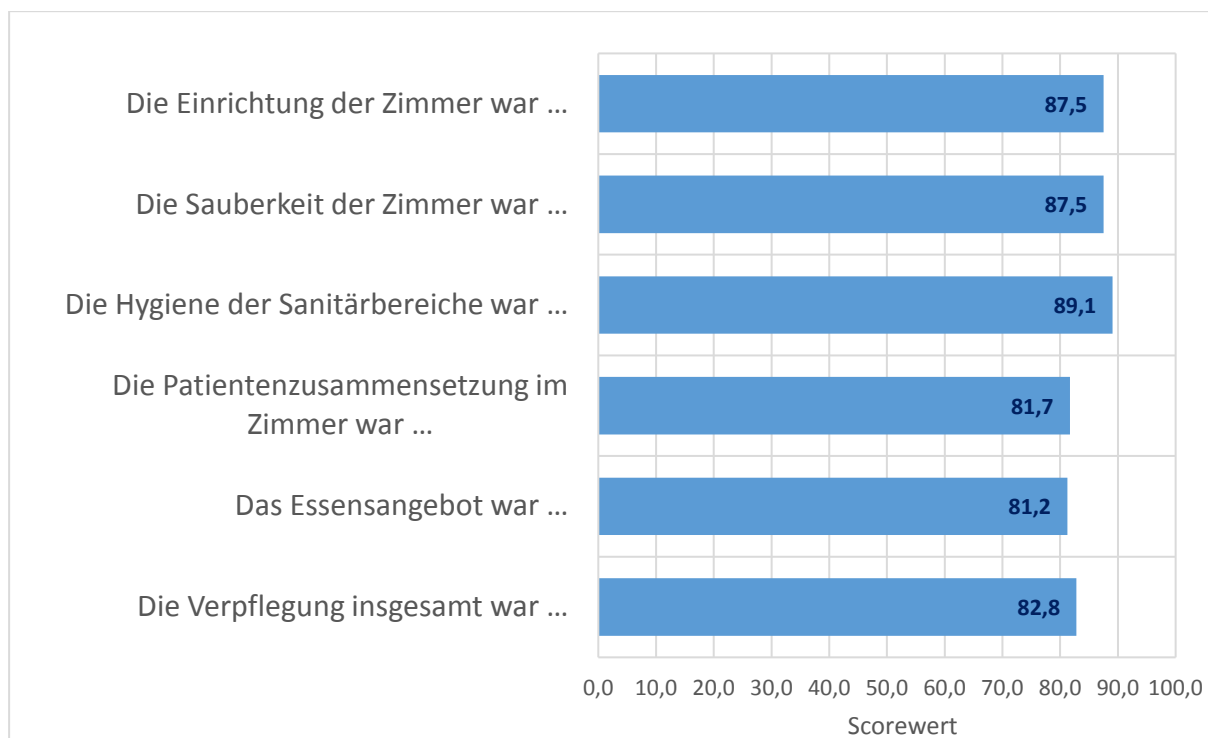


Abbildung 2.32: Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Bewertung der hinterfragten Aspekte zur Unterbringung und Verpflegung

2.2.8 Abschließende Beurteilung des Aufenthaltes

Für die abschließende Beurteilung des Aufenthaltes dienen drei Fragestellungen.

- Wie bewerten Sie insgesamt den Aufenthalt im EPZ Ratzeburg?
- Würden Sie unser EPZ an Freunde und Verwandte weiterempfehlen?
- Würden Sie sich wieder für unser EPZ entscheiden?

Insgesamt kommen die Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg bei der abschließenden Beurteilung des Aufenthaltes - gemessen am Scorewert - zu positiven bis sehr positiven Beurteilungen (siehe Abbildung 5.33).

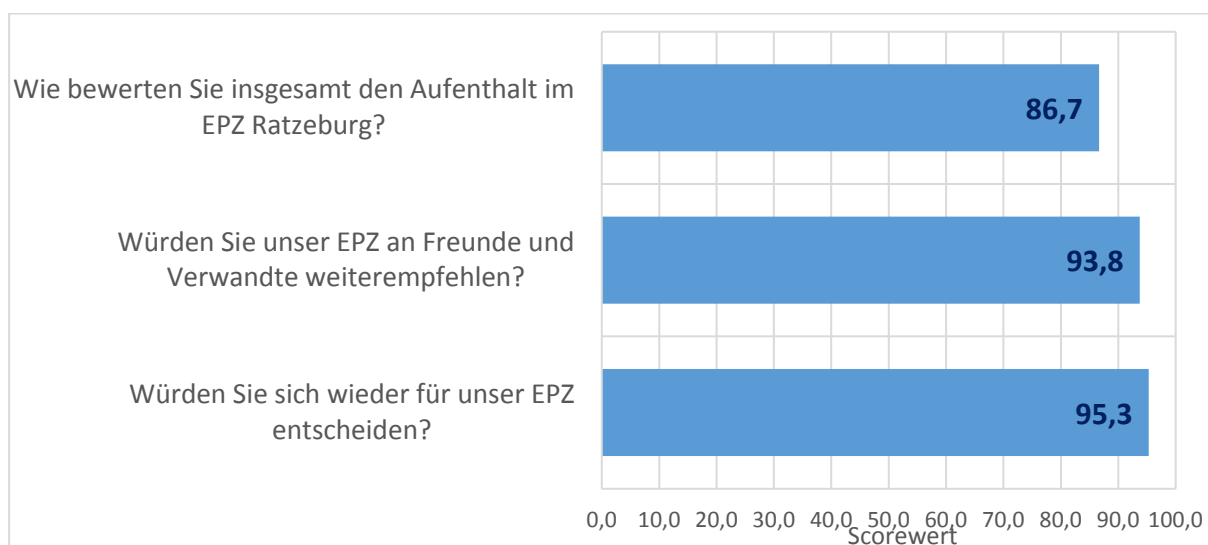


Abbildung 2.33: Ergebnisse (Scorewerte) hinsichtlich der Fragen zur abschließenden Beurteilung des Aufenthaltes

Im Detail stellen sich die Ergebnisse zu den hinterfragten Aspekten der abschließenden Beurteilung des Aufenthaltes wie folgt dar (siehe Abbildung 5.34. bis Abbildung 5.36):

<p>Wie bewerten Sie insgesamt den Aufenthalt im EPZ Ratzeburg?</p>													
<table border="1"> <caption>Data for Abbildung 2.34</caption> <thead> <tr> <th>Bewertung</th> <th>Anteil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>sehr gut</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>gut</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>teils, teils</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>weniger gut</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>schlecht</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Bewertung	Anteil	sehr gut	53%	gut	40%	teils, teils	7%	weniger gut	0%	schlecht	0%	<p>93,3% der Patienten [vorherige Befragung: 100%] bewerten den Aufenthalt im EPZ Ratzeburg insgesamt als "sehr gut" oder "gut".</p>
Bewertung	Anteil												
sehr gut	53%												
gut	40%												
teils, teils	7%												
weniger gut	0%												
schlecht	0%												
<p>Würden Sie unser EPZ an Freunde und Verwandte weiterempfehlen?</p>													
<table border="1"> <caption>Data for Abbildung 2.35</caption> <thead> <tr> <th>Antwort</th> <th>Anteil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ja</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>eher ja</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>teils ja / teils nein</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>eher nein</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>nein</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Antwort	Anteil	ja	81%	eher ja	13%	teils ja / teils nein	6%	eher nein	0%	nein	0%	<p>93,8% der Patienten [vorherige Befragung: 95,6%] würden das EPZ Ratzeburg an Freunde und Verwandte weiterempfehlen - 81% sogar uneingeschränkt.</p>
Antwort	Anteil												
ja	81%												
eher ja	13%												
teils ja / teils nein	6%												
eher nein	0%												
nein	0%												
<p>Würden Sie sich wieder für unser EPZ entscheiden?</p>													
<table border="1"> <caption>Data for Abbildung 2.36</caption> <thead> <tr> <th>Antwort</th> <th>Anteil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ja</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>eher ja</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>teil...</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>eher nein</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>nein</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Antwort	Anteil	ja	88%	eher ja	6%	teil...	0%	eher nein	0%	nein	0%	<p>93,8% der Patienten [vorherige Befragung: 100%] würden sich wieder für das EPZ Ratzeburg entscheiden - 88% sogar uneingeschränkt.</p>
Antwort	Anteil												
ja	88%												
eher ja	6%												
teil...	0%												
eher nein	0%												
nein	0%												
<p>Abbildung 2.34: Bewertung des Aufenthaltes im EPZ Ratzeburg insgesamt</p>													
<p>Abbildung 2.35: Weiterempfehlung des EPZ Ratzeburg</p>													
<p>Abbildung 2.36: Wiederentscheidung für das EPZ Ratzeburg</p>													

2.2.9 Ergebnisbewertungen

Die Ergebnisbewertungen zielen ab auf Veränderungen durch die Behandlung im EPZ Ratzeburg im Hinblick auf die Beurteilung

- der **Stärke der Schmerzen des Gelenks**, weswegen die Operation stattgefunden hat,
- der **Steifigkeit** (nicht die Schmerzen) **des Gelenkes**, weswegen die Operation stattgefunden hat,⁷ und
- der **Beeinträchtigung der körperlichen Aktivitäten**.⁸

Verglichen wird dabei aus Sicht der Patienten der Zeitpunkt **vor der Operation**, d.h. unmittelbar vor der Krankenhausaufnahme, mit dem Zeitpunkt **nach der Operation** zum Zeitpunkt der Krankenhausentlassung.

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 „Aufrecht stehen“ und „Treppen hinauf- oder hinuntersteigen“ angegeben (siehe Abbildung 5.37).⁹

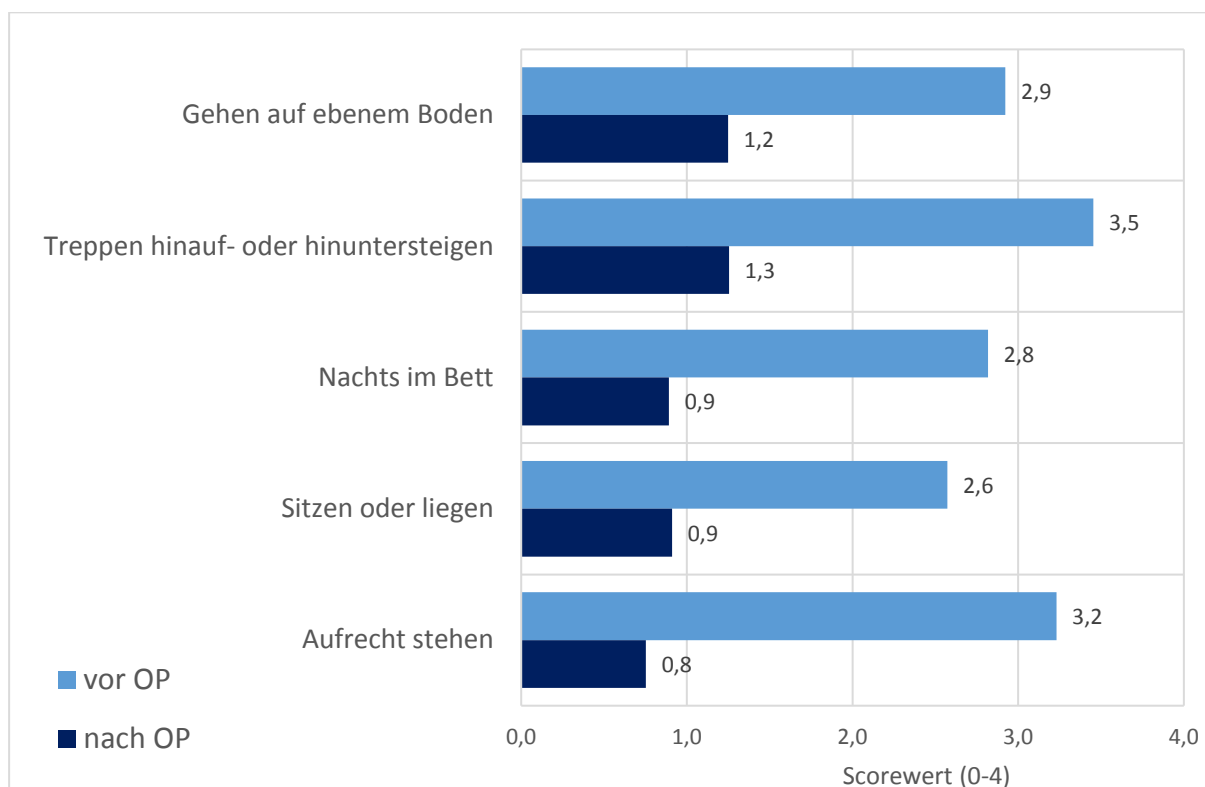


Abbildung 2.37: Ergebnisbewertung: Schmerzen vor und nach Operation

Bezüglich der Ergebnisbewertung der **Steifigkeit vor und nach OP** geben die Patienten für die beiden hinterfragten Aspekte Verbesserungen an (siehe Abbildung 5.38).¹⁰

⁷ Steifigkeit ist dabei definiert als ein Gefühl von Einschränkungen oder Langsamkeit in der Beweglichkeit, wenn das Gelenk bewegt wird.

⁸ Damit ist die Fähigkeit gemeint, sich im Alltag bewegen und um sich selbst kümmern zu können.

⁹ Beurteilt werden die Schmerzen anhand eines speziellen Scorewertes, der Werte von 0 (= keine Schmerzen) bis 4 (= sehr starke Schmerzen) annimmt.

¹⁰ Beurteilt wird die Steifigkeit anhand eines speziellen Scorewertes, der Werte von 0 (= keine Steifigkeit) bis 4 (= sehr starke Steifigkeit) annimmt.

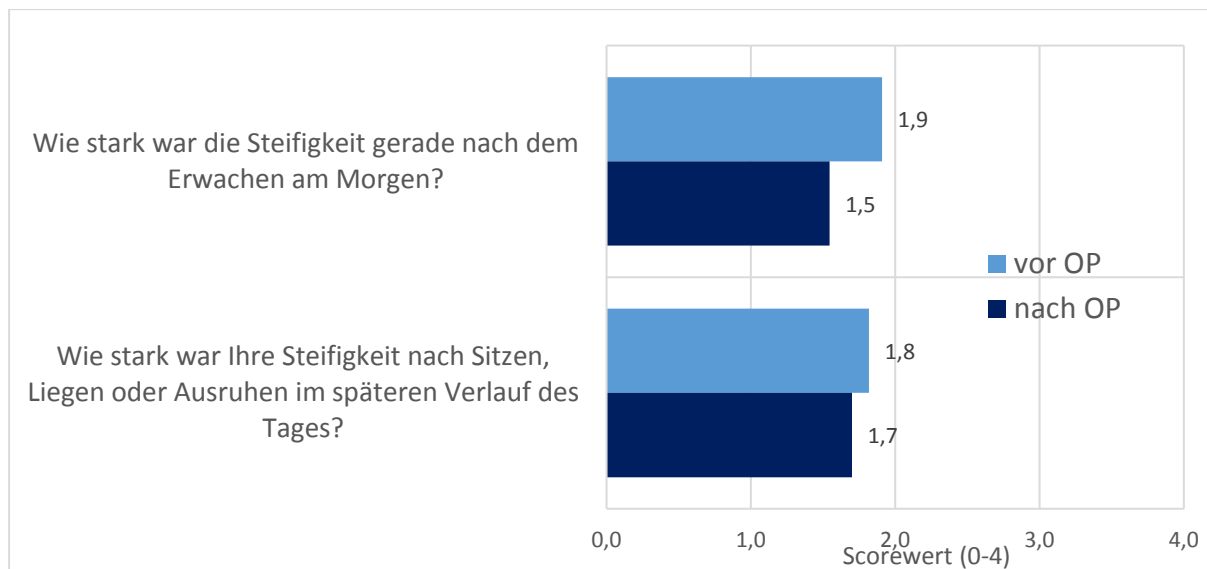


Abbildung 2.38: Ergebnisbewertung: Steifigkeit vor und nach Operation

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 „Sich auf Toilette setzen / Aufstehen von der Toilette“, beim „Liegen im Bett“ und beim „Ins Bad (Badewanne) / aus dem Bad steigen“ sowie beim „Aufstehen vom Sitzen“ aus (siehe Abbildung 5.39).¹¹

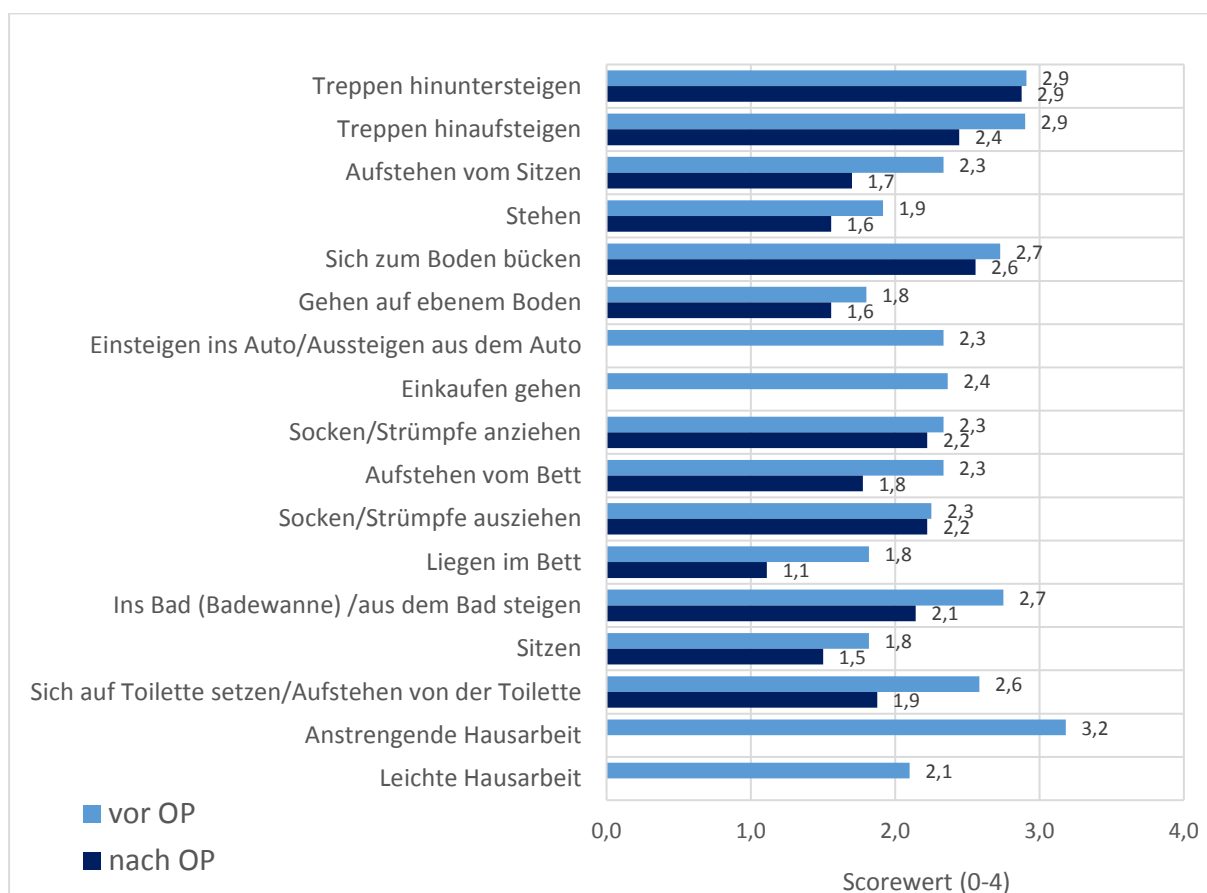


Abbildung 2.39: Ergebnisbewertung: Schwierigkeiten bei körperlichen Tätigkeiten vor und nach der Operation

¹¹ Beurteilt werden die Schwierigkeiten bei körperlichen Aktivitäten anhand eines speziellen Scorewertes, der Werte von 0 (= keine Schwierigkeiten) bis 4 (= sehr starke Schwierigkeiten) annimmt.

2.3 Ausgewählte Ergebnisse der Patientenbefragung zum Zeitpunkt 1 Jahr nach der Entlassung

2.3.1 Retrospektive Beurteilung der Zufriedenheit mit der Betreuung während des stationären Aufenthaltes

Anhand von fünf ausgewählten Fragestellungen erfolgt eine retrospektive Beurteilung der Zufriedenheit mit der Betreuung während des stationären Aufenthaltes ein Jahr nach der Behandlung im EPZ Ratzeburg.

- Wie empfanden Sie rückblickend die pflegerische Betreuung während Ihres stationären Aufenthaltes?
- Wie empfanden Sie rückblickend die ärztliche Betreuung während Ihres stationären Aufenthaltes?
- Wie empfanden Sie die Wartezeiten während Ihrer Behandlung?
- Wie empfanden Sie die Organisation der Abläufe während Ihrer Behandlung?
- Wie fühlten Sie sich insgesamt während Ihres stationären Aufenthaltes informiert?

Insgesamt kommen die Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg bei der retrospektiven Beurteilung der Zufriedenheit mit der Betreuung während des stationären Aufenthaltes ein Jahr nach dem Krankenhausaufenthalt aktuell in der Regel zu positiven Beurteilungen (siehe Abbildung 5.40).

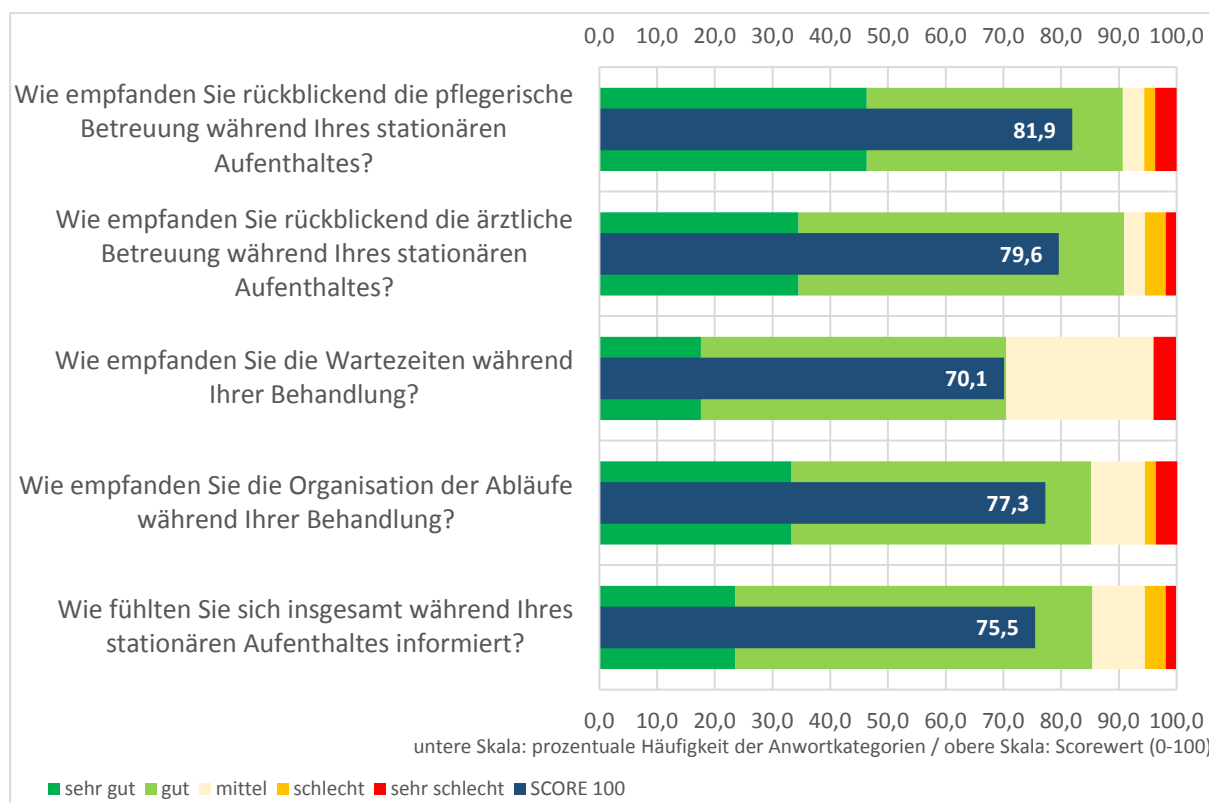


Abbildung 2.40: Retrospektive Beurteilung der Zufriedenheit mit der Betreuung während des stationären Aufenthaltes – Verfahrensjahr 2018

Einzig die Beurteilung der *Wartezeit während der Behandlung* fällt etwas niedriger aus – stellt aber immer noch eine durchaus zufriedenstellende, wenn auch sicherlich verbesserungsfähige Bewertung dar.

Im Vergleich zum Verfahrensjahr 2017 gibt es keine gravierenden Unterschiede (siehe Abbildung 5.41).

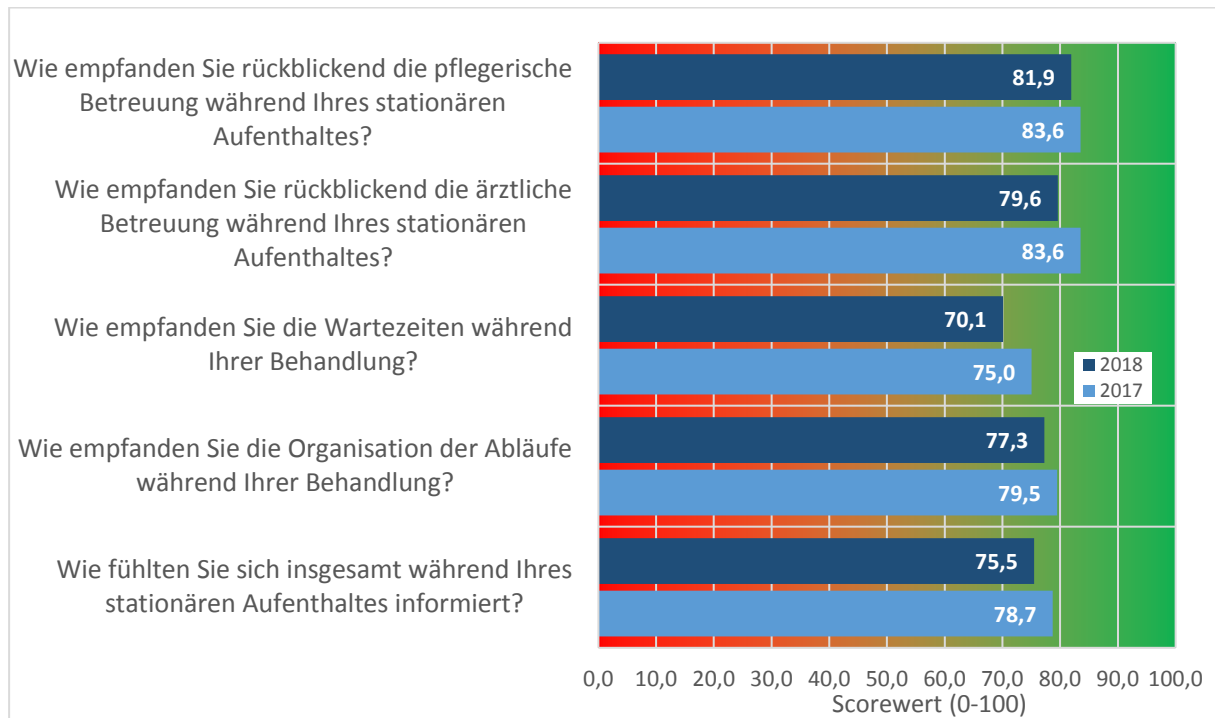


Abbildung 2.41: Retrospektive Beurteilung der Zufriedenheit mit der Betreuung während des stationären Aufenthaltes – Scorewertevergleich Verfahrensjahr 2018 vs. Verfahrensjahr 2017

Unterschiede sind jedoch zwischen den Patientinnen und Patienten, die sich einer Hüft-OP unterzogen haben, und den Patientinnen und Patienten, die sich einer Knie-OP unterzogen haben, festzustellen (siehe Abbildung 5.42).

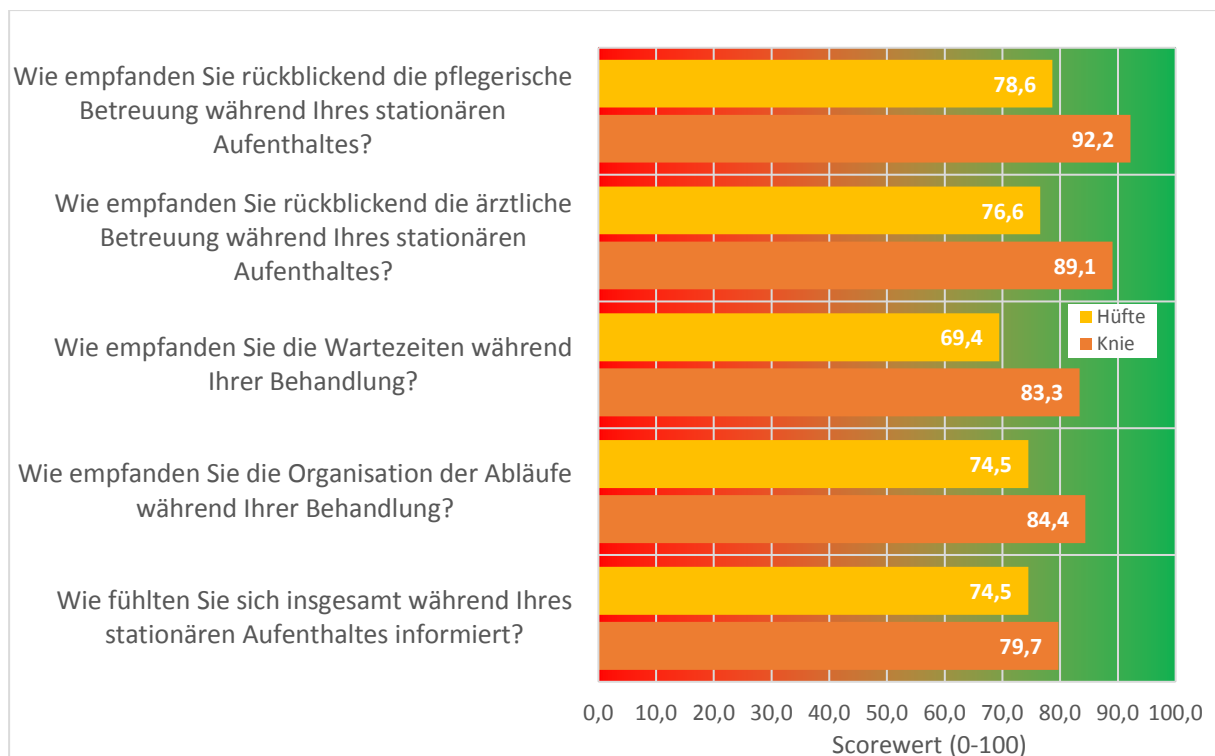


Abbildung 2.42: Retrospektive Beurteilung der Zufriedenheit mit der Betreuung während des stationären Aufenthaltes – Scorewertevergleich Hüfte vs. Knie, Zeitraum 2017-2018

Insgesamt beurteilen die Patientinnen und Patienten, die sich einer Knie-OP unterzogen haben, die hinterfragten Aspekte zur retrospektiven Beurteilung der Zufriedenheit mit der Betreuung während des stationären Aufenthaltes durchweg besser als die Patientinnen und Patienten, die sich einer Hüft-OP unterzogen haben. Dies trifft besonders auf die Beurteilung der pflegerischen Betreuung, der ärztlichen Betreuung und der Wartezeit zu.

2.3.2 Aktuelles Befinden

Aktuell werten 66,7% der Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg ihren derzeitigen Gesundheitszustand positiv (siehe Abbildung 5.43).

Im Verfahrensjahr 2017 betrug dieser Anteil sogar 85,7% - insgesamt werten 74,2% aller bisher hinterfragten Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg ihren derzeitigen Gesundheitszustand positiv.

Auch hier gibt es durchaus Unterschiede zwischen den Patientinnen und Patienten, die sich einer Hüft-OP unterzogen haben, und den Patientinnen und Patienten, die sich einer Knie-OP unterzogen haben. Patientinnen und Patienten, die sich einer Knie-OP unterzogen haben, kommen dabei zu deutlich positiveren Voten als Patientinnen und Patienten, die sich einer Hüft-OP unterzogen haben.

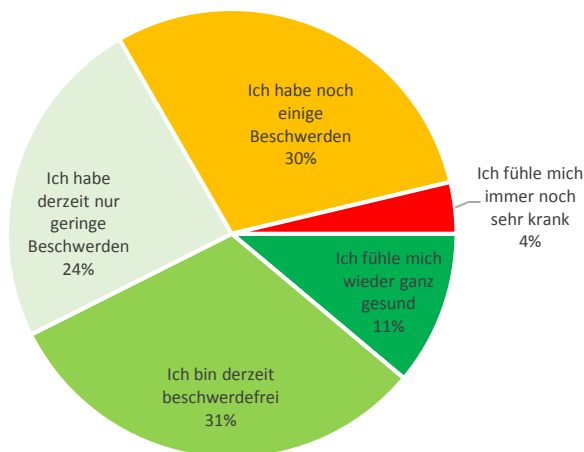


Abbildung 2.43: Bewertung des derzeitigen Gesundheitszustandes - Verfahrensjahr 2018

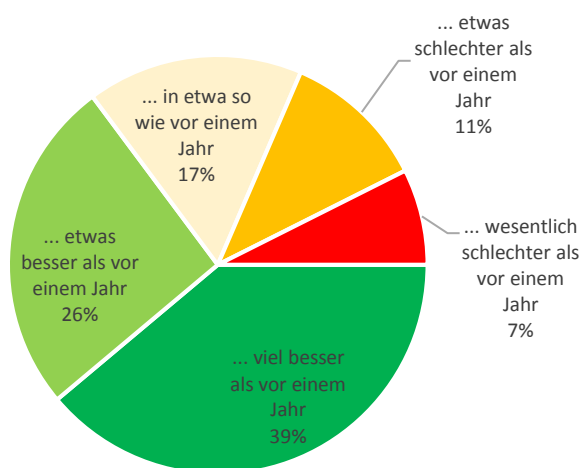


Abbildung 2.44: Bewertung der Veränderung des Gesundheitszustandes in den letzten 12 Monaten - Verfahrensjahr 2018

Patientinnen und Patienten, die sich einer Hüft-OP unterzogen haben, und den Patientinnen und Patienten, die sich einer Knie-OP unterzogen haben.

Für 64,8% der Patientinnen und Patienten hat sich ihr Gesundheitszustand in den vergangenen 12 Monaten verbessert (siehe Abbildung 4.43).

Im Verfahrensjahr 2017 betrug dieser Anteil 73,5%. Insgesamt beträgt der Anteil aller bisher hinterfragten Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg, für die sich ihr Gesundheitszustand verbessert hat, 68,2%.

Entgegen der Bewertung des derzeitigen Gesundheitszustandes gibt es hier keine Unterschiede zwischen den Patientinnen und

2.3.3 Grundsätzliche Zufriedenheit mit der Betreuung nach dem stationären Aufenthalt (Weiterbehandlung)

Die Beurteilung der grundsätzlichen Zufriedenheit mit der Betreuung nach dem stationären Aufenthalt erfolgt anhand von sieben Fragestellungen.

- Wie wurden die weiteren Maßnahmen insgesamt organisiert?
- Wie wurden Sie über die Nachbehandlung insgesamt informiert?
- Wie funktioniert Ihrer Ansicht nach die Zusammenarbeit zwischen dem Krankenhaus und den anderen Sie behandelnden Ärzten?
- Wie funktioniert Ihrer Ansicht nach die Zusammenarbeit zwischen dem Krankenhaus und den anderen Sie behandelnden Ärzten ...
 - ... bzgl. Informationsaustausch vor der Aufnahme
 - ... bzgl. Informationsaustausch nach der Entlassung
 - ... bzgl. Organisation der Therapie durch die weiterbehandelnden Ärzte
- Würden Sie - zum aktuellen Zeitpunkt - das EPZ Ratzeburg weiterempfehlen?
- Wie zufrieden sind Sie - zum aktuellen Zeitpunkt - insgesamt mit dem EPZ Ratzeburg?

Insgesamt kommen die Patientinnen und Patienten des EPZ Ratzeburg bei der Bewertung der grundsätzlichen Zufriedenheit mit der Betreuung nach dem stationären Aufenthalt aktuell zu durchaus zufriedenstellenden, aber auch verbesserungsfähigen Beurteilungen (siehe Abbildung 5.45).

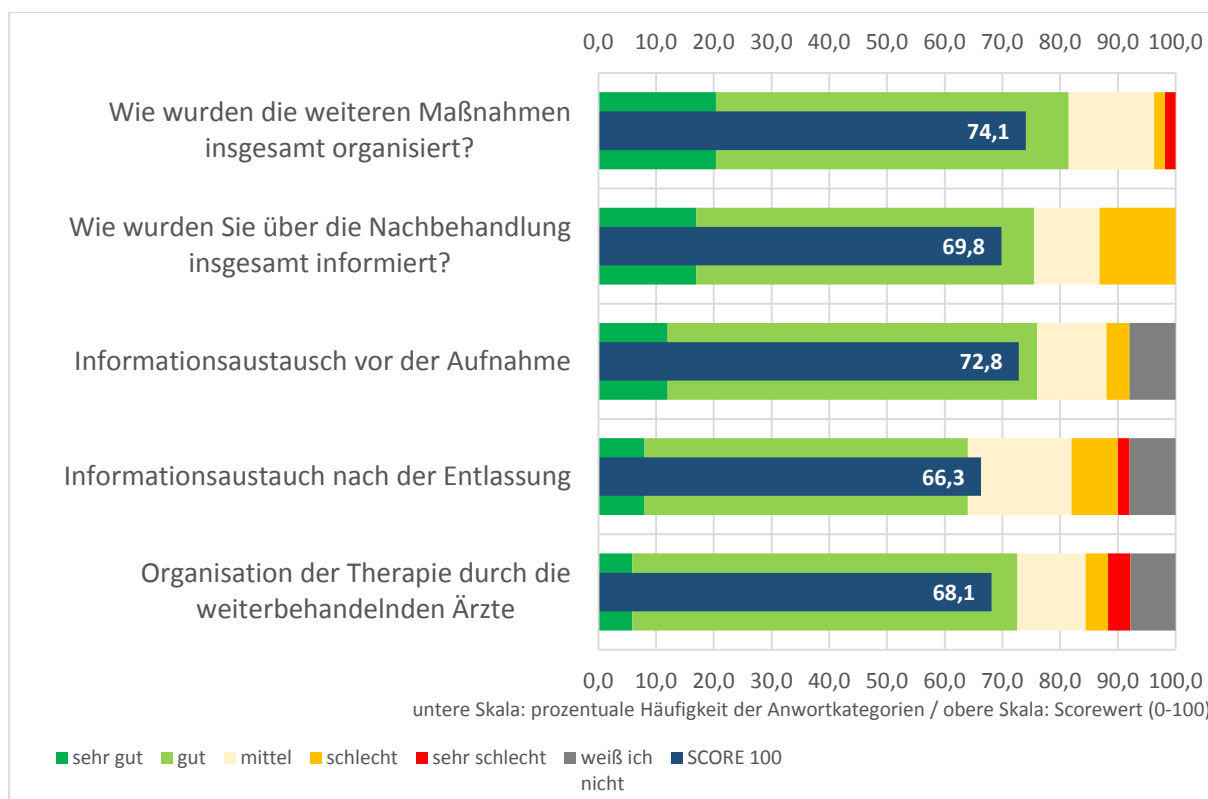


Abbildung 2.45: Grundsätzliche Zufriedenheit mit der Betreuung nach dem stationären Aufenthalt - Verfahrensjahr 2018

Dies betrifft vor allem den **Informationsaustausch nach der Entlassung** und die **Organisation der Therapie durch die weiterbehandelnden Ärzte** im Zuge der Zusammenarbeit zwischen dem Krankenhaus und den anderen behandelnden Ärzten sowie die **Information über**

die Nachbehandlung. Wenngleich für diese Aspekte gegenüber dem Verfahrensjahr 2017 geringfügige Verbesserungen festzustellen sind (siehe Abbildung 5.46), werden sich die Verantwortlichen des EPZ Ratzeburg intensiv auseinandersetzen, um adäquate Verbesserungsmaßnahmen zu etablieren.

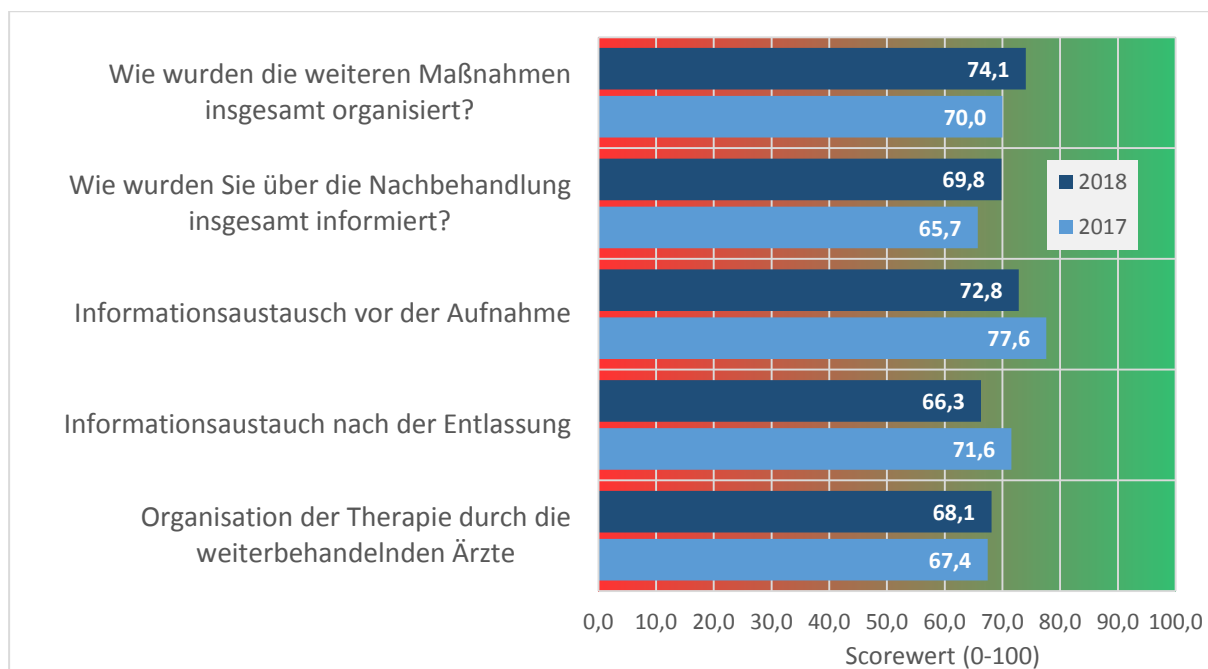


Abbildung 2.46: Grundsätzliche Zufriedenheit mit der Betreuung nach dem stationären Aufenthalt - Verfahrensjahr 2018 vs. Verfahrensjahr 2017

Ungeachtet dieser Verbesserungsmöglichkeiten würden aktuell 87,1% der Patientinnen und Patienten das EPZ Ratzeburg weiterempfehlen - 66,7% sogar uneingeschränkt (siehe Abbildung 5.47)

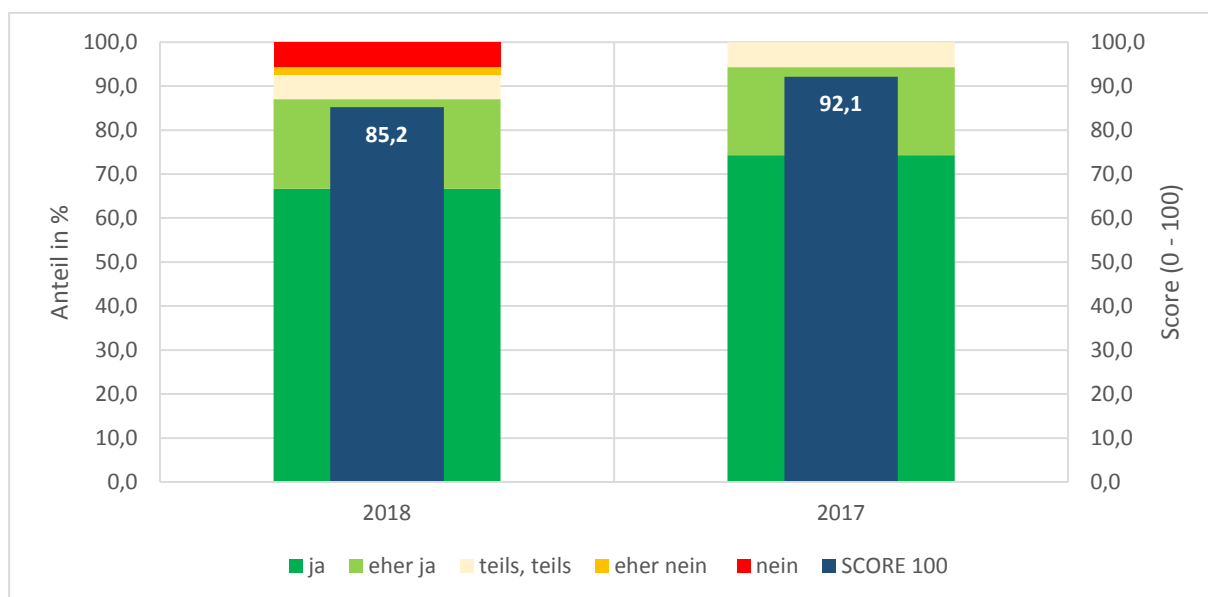


Abbildung 2.47: Weiterempfehlung des EPZ Ratzeburg im zeitlichen Vergleich

Im Verfahrensjahr 2017 lagen die Weiterempfehlungsrate bei 94,3% und die uneingeschränkte Weiterempfehlung bei 74,3%. Hierbei sind keine nennenswerten Unterschiede zwischen den Patientinnen und Patienten, die sich einer Hüft-OP unterzogen haben, und den Patientinnen und Patienten, die sich einer Knie-OP unterzogen haben, festzustellen.

Ähnlich stellt sich die Situation hinsichtlich der Zufriedenheitsbewertung mit dem EPZ Ratzeburg insgesamt dar (siehe Abbildung 5.48).

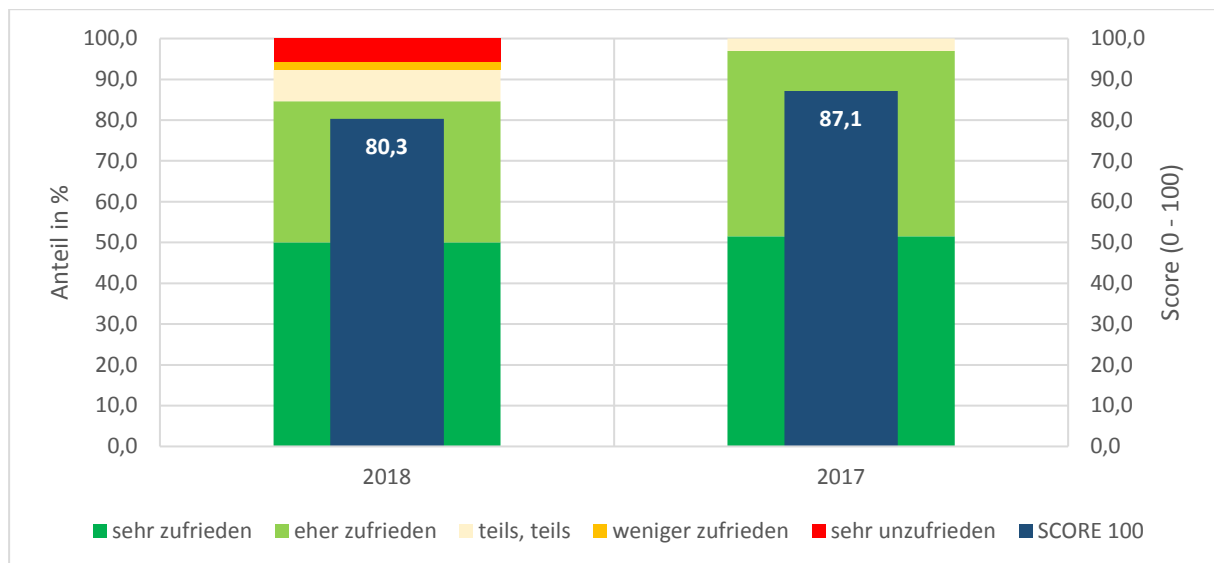


Abbildung 2.48: Zufriedenheit mit dem EPZ Ratzeburg insgesamt im zeitlichen Vergleich

84,6% der Patientinnen und Patienten sind aktuell mit dem EPZ Ratzeburg zufrieden – 50% sogar uneingeschränkt. Im Verfahrensjahr 2017 lagen die Zufriedenheitsrate bei 97,0% und die uneingeschränkte Zufriedenheit bei 51,5%. Auch hier sind keine nennenswerten Unterschiede zwischen den Patientinnen und Patienten, die sich einer Hüft-OP unterzogen haben, und den Patientinnen und Patienten, die sich einer Knie-OP unterzogen haben, festzustellen.

2.3.4 Ergebnisbewertungen

Wie schon bei der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung zielen auch bei der Patientenbefragung ein Jahr nach Krankenhausbehandlung die Ergebnisbewertungen auf Veränderungen durch die Behandlung im EPZ Ratzeburg ab, und zwar im Hinblick auf die Beurteilung

- der **Stärke der Schmerzen des Gelenks**, weswegen die Operation stattgefunden hat,
- der **Steifigkeit** (nicht die Schmerzen) **des Gelenkes**, weswegen die Operation stattgefunden hat, und
- der **Beeinträchtigung der körperlichen Aktivitäten**.

Verglichen wird dabei aus Sicht der Patienten der Zeitpunkt **vier Wochen nach Krankenhausentlassung** mit dem **aktuellen Zeitpunkt**, d.h. in den letzten vier Wochen.

Bezogen auf das Verfahrensjahr 2018 geben die Patienten für alle hinterfragten Aspekte im Hinblick auf die Ergebnisbewertung der **Schmerzen** vier Wochen nach der Krankenhausbehandlung und den aktuellen Schmerzen Verbesserungen an. Die deutlichste Schmerzreduktion wird bei „Treppen hinauf- oder hinuntersteigen“ angegeben (siehe Abbildung 5.49).

Gegenüber der Ergebnisbewertungen zum Zeitpunkt der Entlassung - also vor und nach OP - fallen die Veränderungen hier geringer aus. Das ist ein Indiz dafür, dass bereits durch die OP der größte Anteil an Verbesserungen - sprich Schmerzreduktion bei den hinterfragten Aspekten - erreicht worden ist.

Gegenüber dem Verfahrensjahr 2017 ergeben sich keine nennenswerten Unterschiede bei den Ergebnisbewertungen zu den Schmerzen ein Jahr nach der Krankenhausbehandlung.

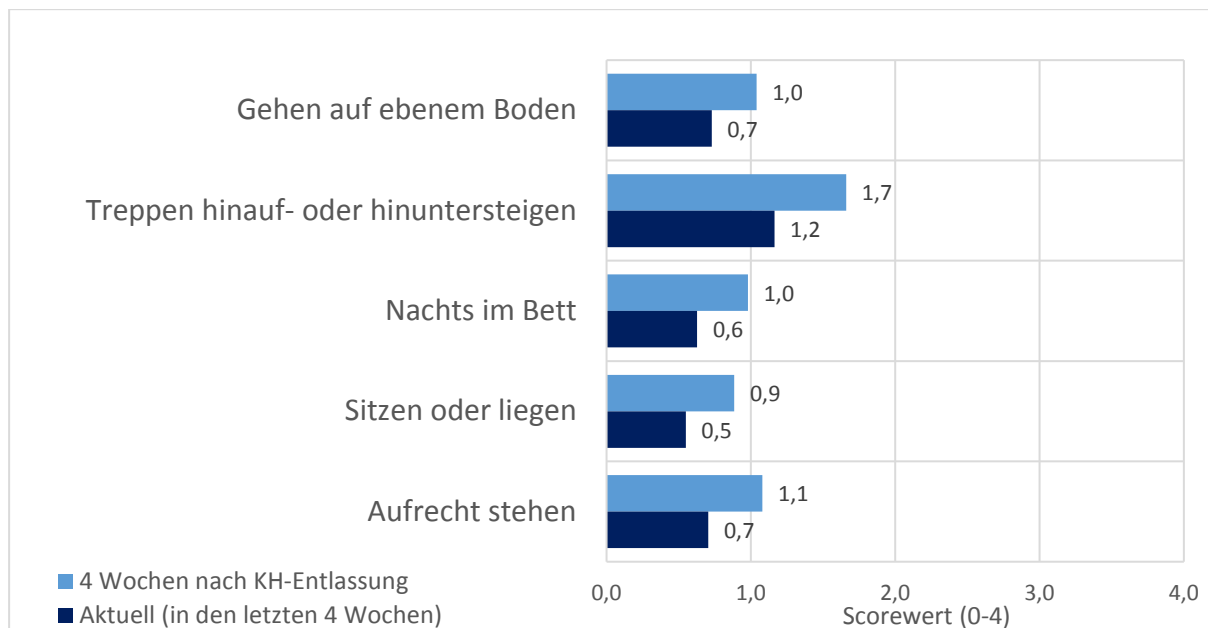


Abbildung 2.49: Ergebnisbewertung: Schmerzen 4 Wochen nach Krankenhausentlassung vs. aktuelle Schmerzen - Verfahrensjahr 2018

Bezogen auf alle bisher vorliegenden Ergebnisse ergeben sich jedoch Unterschiede zwischen den Patientinnen und Patienten, die sich einer Hüft-OP unterzogen haben, und den Patientinnen und Patienten, die sich einer Knie-OP unterzogen haben. Ausgehend von einer höheren Schmerzstärke vier Wochen nach Krankenhausentlassung bei Patientinnen und Patienten, die sich einer Knie-OP unterzogen haben, gegenüber den Patientinnen und Patienten, die sich einer Hüft-OP unterzogen haben, fallen die Schmerzreduktionen bei den Patientinnen und Patienten, die sich einer Knie-OP unterzogen haben, z.T. deutlicher aus als bei den Patientinnen und Patienten, die sich einer Hüft-OP unterzogen haben.

Im Hinblick auf die Ergebnisbewertung der **Steifigkeit vier Wochen nach Krankenhausentlassung** verglichen mit der **aktuellen Steifigkeit** geben die Patienten für die beiden hinterfragten Aspekte Verbesserungen an (siehe Abbildung 5.50).

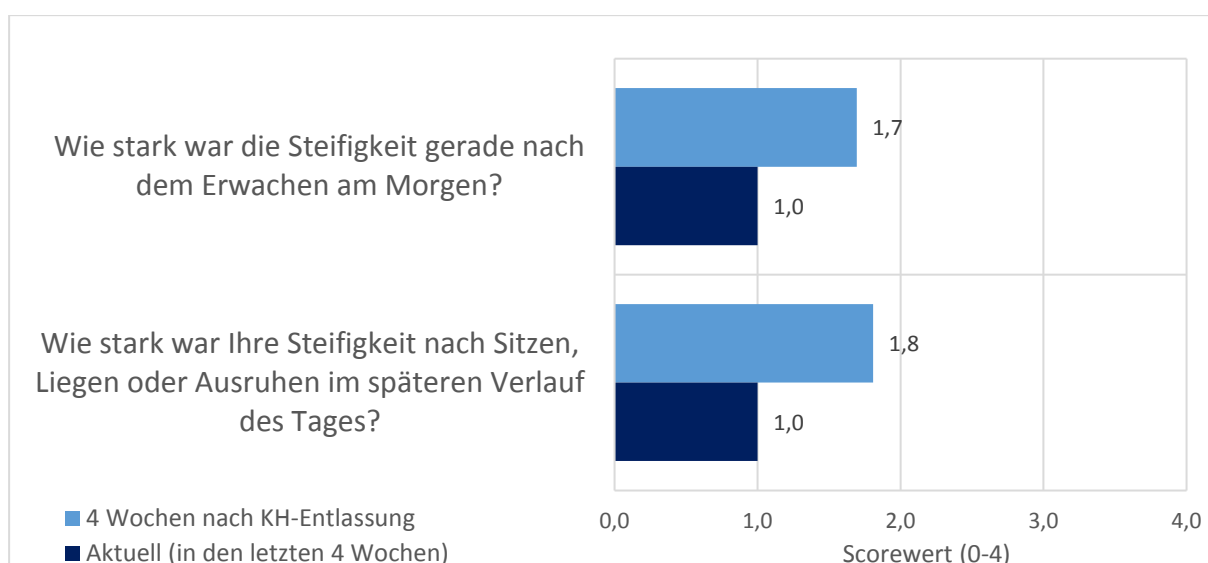


Abbildung 2.50: Ergebnisbewertung: Steifigkeit 4 Wochen nach Krankenhausentlassung vs. aktuelle Steifigkeit – Verfahrensjahr 2018

Im Hinblick auf die Ergebnisbewertung der **Schwierigkeiten bei körperlichen Tätigkeiten vier Wochen nach Krankenhauserlassung** verglichen mit den **aktuellen Schwierigkeiten bei körperlichen Tätigkeiten** geben die Patienten für alle hinterfragten Aspekte Verbesserungen an. Am deutlichsten fallen diese beim „socken/Strümpfe ausziehen“, „Aufstehen vom Bett“, „Sich auf Toilette setzen / Aufstehen von der Toilette“ und beim „Ins Bad (Badewanne) / aus dem Bad steigen“ aus (siehe Abbildung 5.51).

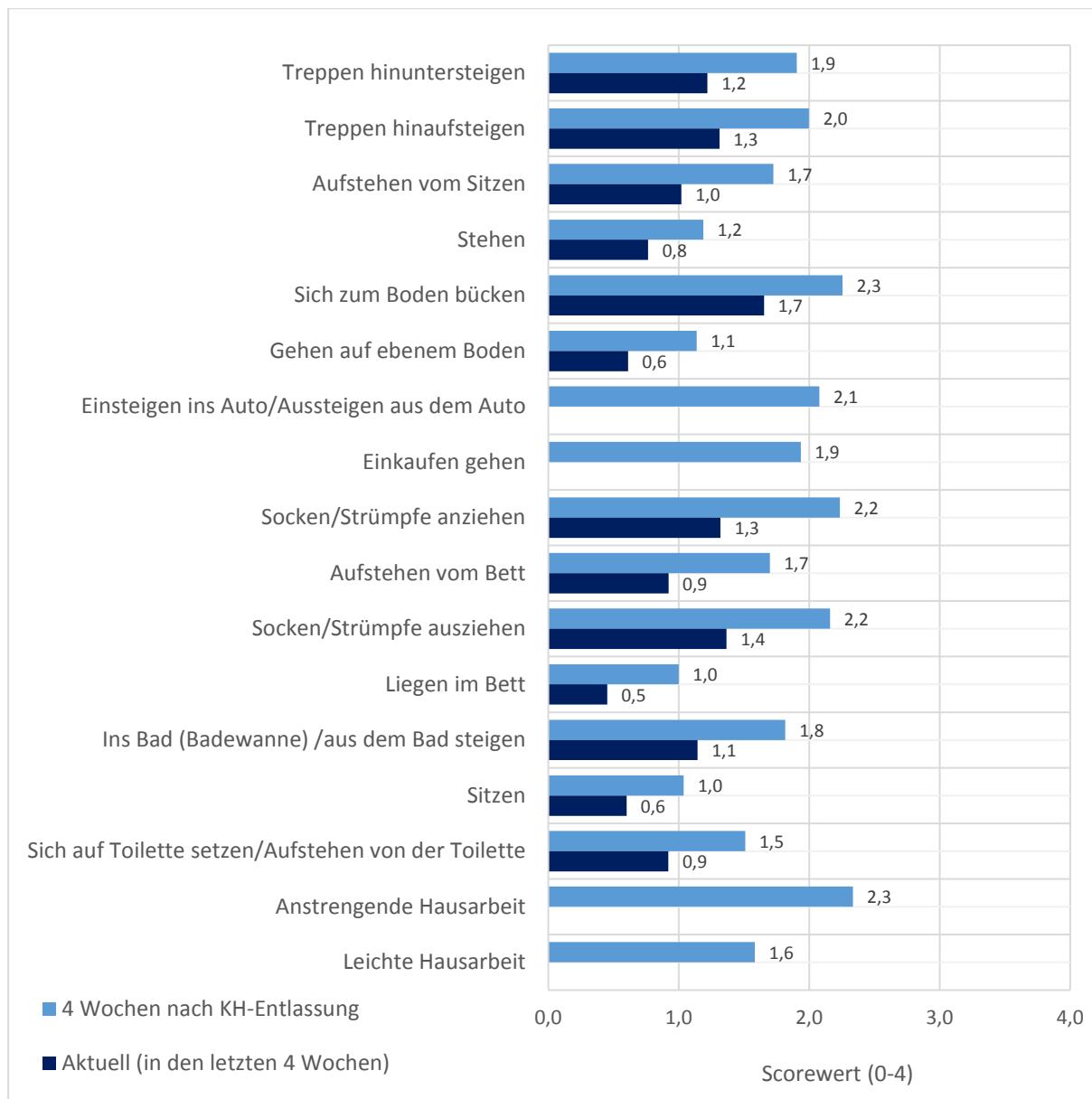


Abbildung 2.51: Ergebnisbewertung: Schwierigkeiten bei körperlichen Tätigkeiten 4 Wochen nach Krankenhauserlassung vs. aktuelle Schwierigkeiten bei körperlichen Tätigkeiten – Verfahrensjahr 2018

2.4 Umgang mit den Ergebnissen der Patientenbefragungen

Ein wesentliches Ziel der Patientenbefragungen des EPZ Ratzeburg lautet:

„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.“

Hierzu werden neben den wertvollen Klartextangaben v.a. die für Patientenbefragungen definierten Qualitätsmerkmale respektive Qualitätsindikatoren bzw. Qualitätskennzahlen betrachtet.

Beispielsweise sind seitens des EPZ Ratzeburg hinsichtlich der hinterfragten Aspekte zur „Aufnahme auf Station“ folgende **Qualitätsgrößen** für die Auseinandersetzung mit den Ergebnissen im Rahmen des Qualitätsmanagements definiert:

Qualitätsmerkmal:	Kümmerer bei Aufnahme auf Station
Qualitätsindikator:	Bewertung des Vorhandenseins eines Kümmerers bei Aufnahme auf Station
Berechnungsgröße:	Scorewert
Wertebereich:	1 bis 100
Qualitätsziel:	100
Referenzbereich	noch nicht endgültig definiert – vorläufig ≥ 70

Qualitätsmerkmal:	<i>Genaue</i> Information über den organisatorischen Ablauf auf Station
Qualitätsindikator:	Bewertung der <i>genauen</i> Information über den organisatorischen Ablauf auf Station
Berechnungsgröße:	Scorewert
Wertebereich:	1 bis 100
Qualitätsziel:	100

Qualitätsmerkmal:	Schnelle Mitteilung eines Ansprechpartners
Qualitätsindikator:	Bewertung der schnellen Mitteilung eines Ansprechpartners
Berechnungsgröße:	Scorewert
Wertebereich:	1 bis 100
Qualitätsziel:	100

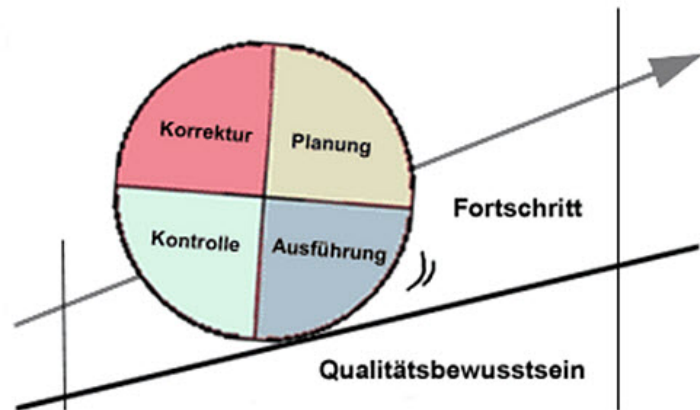
Qualitätsmerkmal:	Ausreichend Zeit für das Aufnahmegespräch durch den Arzt
Qualitätsindikator:	Bewertung der ausreichenden Zeit für das Aufnahmegespräch durch den Arzt
Berechnungsgröße:	Scorewert
Wertebereich:	1 bis 100
Qualitätsziel:	100

Qualitätsmerkmal:	Dauer der Aufnahme auf Station
Qualitätsindikator:	Bewertung der Dauer der Aufnahme auf Station
Berechnungsgröße:	Scorewert
Wertebereich:	1 bis 100
Qualitätsziel:	100

Qualitätsmerkmal:	Gesamtbeurteilung der Organisation / des Ablaufs des Aufnahmeverfahrens auf Station
Qualitätsindikator:	Bewertung der Gesamtbeurteilung der Organisation / des Ablaufs des Aufnahmeverfahrens auf Station
Berechnungsgröße:	Scorewert
Wertebereich:	1 bis 100
Qualitätsziel:	100

Aufgrund der bisher vorliegenden Ergebnisse der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung und zum Zeitpunkte 1 Jahr nach Krankenhausentlassung sind zwar keine vordringlichen Probleme erkennbar, für den einen oder anderen Aspekt besteht aber durchaus Verbesserungsbedarf.

Diesem werden sich die Verantwortlichen des EPZ annehmen. Denn es gilt auch hier die Devise, dass man auch bei guten Ergebnissen bemüht ist, noch besser zu werden.



Deming-Wheel zur Qualitätsverbesserung
(nach: W. Deming 1985, ©teachSam)