

Kontinuierliche Patientenbefragung bei den Kliniken Köln



Agenda

- Übersicht Befragung
- Fragebögen
- Auswertungsebenen
- Interpretation der Ergebnisse / Beispiel Auswertung und Erklärung der Tabellen
- Farbunterlegung der Zellen und Pfeile
- Zusammenfassung der Fragen zu Themengebieten
- Kommunikation der Ergebnisse
- Ableitung von Maßnahmen /Aktionsplan
- Ausblick/Fazit

Übersicht Patientenbefragung

- Beginn Januar 2017
- Papiergestützt
- Onlinebefragung
- Rücklauf bisher: ca. 10%, davon 30% online und 70 % mit dem Papierbogen

Fragebögen

Es stehen 4 verschiedene Fragebögen zur Verfügung:

- Somatik Erwachsene
- Geburt
- Somatik Kinder
- KJPP

Wichtigkeit der Themen aus Patientensicht

Von besonderer Wichtigkeit aus Patientensicht sind nach entsprechenden statistischen Analysen der Forschungsgruppe Metrik folgende Themen:

- Ärzte
- Sicherheit
- Pflege
- Sauberkeit
- Schmerzfreiheit

Diese Themen sind deshalb der Schwerpunkt unserer kontinuierlichen Patientenbefragung.



Beste Medizin für alle.

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sehr geehrte Patientinnen, Patienten, Angehörige und Besucher, wir führen in unserem Krankenhaus eine Befragung über die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten durch. In diesem Zusammenhang ist uns auch Ihre offene Meinung wichtig. Über Verbesserungsvorschläge freuen wir uns sehr! Bitte werfen Sie den ausgefüllten Fragebogen in die dafür vorgesehenen Briefkästen. Ihre Antworten werden vertraulich behandelt.

Beantworten Sie bitte, soweit es Ihnen möglich ist, jede Frage! Fragen, die für Sie nicht zutreffen, lassen Sie bitte aus.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

Handwritten signature of Roman Lovenfosse

Roman Lovenfosse – Gehrt Geschäftsführer

Erstklassig Sehr gut Akzeptabel Schlecht

Survey questions 1-15 with Likert scales (Erstklassig, Sehr gut, Akzeptabel, Schlecht)

- Bitte wenden -

Innerhalb dieses Rahmens die Patientenetikette einkleben

Immer Oft Selten Nie

Survey questions 16-21 with Likert scales (Immer, Oft, Selten, Nie)

Teilweise Ja Nein

Survey questions 22-24 with Likert scales (Teilweise Ja, Nein)

Erstklassig Sehr gut Akzeptabel Schlecht

Survey question 25 with Likert scales (Erstklassig, Sehr gut, Akzeptabel, Schlecht)

Wenn Sie an dieses Krankenhaus denken, was möchten Sie uns noch zusätzlich zu den oben genannten Themen mitteilen?

Text area for additional comments

Wünschen Sie eine Rückmeldung oder Kontaktaufnahme: Ja Nein

Dann nennen Sie uns bitte Ihre Kontaktdaten:

Der Fragebogen wurde ausgefüllt durch: Patient/ Eltern Angehöriger/ Besucher

Für Anliegen im Alltag erreichen Sie die Stationsleitung, den Stationsarzt oder montags vormittags von 09:00 bis 12:00 Uhr die Patientenfürsprecherin Tel.: 0221 8907-2559 oder für weiterführende Themen das Qualitätsmanagement Frau Jacob Tel.: 0221 8907-2813 / E-Mail: QM@kliniken-koeln.de

Bearbeitungsstatus
██████████

Sauberkeit

Erstklassig Sehr gut Gut Akzeptabel Schlecht Keine Angabe

28. Die Sauberkeit war ...

Seite 8 von 13 www.metrisk.de

Bearbeitungsstatus
██████████

Sauberkeit

	Erstklassig	Sehr gut	Gut	Akzeptabel	Schlecht	Keine Angabe
28a. Die Sauberkeit im sanitären Bereich war...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
28b. Die Sauberkeit in meinem Zimmer war...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
28c. Die Sauberkeit auf der Station war...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
28d. Die Sauberkeit in den öffentlichen Bereichen und Wartezimmern war...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
28e. Die Sauberkeit der Außenanlagen war...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				

Wo sehen Sie Verbesserungsbedarf bezogen auf die Sauberkeit?

Seite 9 von 13 www.metrisk.de

Auswertungsebenen

Halbjährlich werden die Auswertungen erstellt und kommuniziert auf:

- Gesamthausebene
- Hausebene
- Fachabteilungsebene
- Stationsebene

Interpretation der Ergebnisse (1)

Es gibt zwei unterschiedliche Fragearten:

- „**Zufriedenheitsfragen**“, in denen wir nach der Zufriedenheit – bezogen auf ein Thema (z. B.: Die Sauberkeit war...) – fragen
- „**Erlebnisfragen**“, in denen wir danach fragen, ob etwas stattgefunden hat (z.B.: Das Personal stellt sich beim Erstkontakt mit Namen und Funktion vor.)

Jede Antwortmöglichkeit wird mit einem **Punktwert** kodiert. In den Auswertungen werden die **Mittelwerte** der einzelnen Fragen, je nach Fragenart auf der Grundlage der folgenden Skalen dargestellt.

Auf Anfrage sind die **Häufigkeitsverteilungen** zu den **einzelnen Fragen** beim QM erhältlich.

Punktwert der Ergebnisse

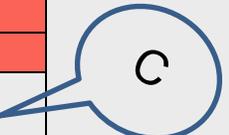
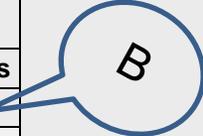
Zufriedenheitsfragen					
Antwort	Erstklassig	Sehr gut	Gut	Akzeptabel	Schlecht
Punktwert	100	75	50	25	0

Erlebnisfragen				
Antwort	immer	oft	selten	nie
Punktwert	100	67	33	0

Beispiel Auswertung

Auswertung kontinuierliche Patientenbefragung Gesamthaus

	Zeitraum	01.01.2017 bis 30.06.2017
	Einheit	Gesamthaus
	Maximale Anzahl der Fälle	2626
Einzelfragen	Zielwert	Ergebnis
1. Die Betreuung des Empfangs war ...	68	62
2. Die Freundlichkeit des Empfangspersonals empfand ich als ...	68	65
3. Die Kompetenz des Empfangspersonals empfand ich als ...	68	63
4. Die Erreichbarkeit bei Rückfragen war ...	68	58
5. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal war ...	65	69
6. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal war ...	67	70
7. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals war ...	72	76
8. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus waren ...	61	62
9. Die Einfühlsamkeit, mit der mit mir über die Behandlung gesprochen wurde, war ...	63	70
10. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite war ...	64	72
11. Die Aufklärung der Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit war ...	64	72
12. Die Freundlichkeit der Ärzte war ...	69	77
13. Die Freundlichkeit der Patientenaufnahme war ...	68	64



A: Zielwert
B: Maximale Anzahl der Fälle
C: Ergebnis

Nähere Erklärungen finden Sie auf den Folgefolien

Erklärungen zur Auswertung (1)

- Nur in der **Onlinebefragung** werden adaptive Fragen gestellt (ab einer Bewertung der allgemeinen Frage von \leq gut bei den Themen Wartezeit, Sauberkeit, Patientenzimmer (Ausstattung) und Essen.
- Es werden pro Frage nur dann Werte angezeigt, wenn es **mindestens 20 Rückmeldungen** auf die Frage gab.
- Nach Aussage der Forschungsgruppe Metrik zeigen **20 Rückmeldungen eine Tendenz** an; **ab 50 Rückmeldungen ist das Ergebnis aussagekräftig**.
- Die Werte in der Spalte „Zielwerte“ sind Mittelwerte der **Forschungsgruppe Metrik aus ca. 100 anderen Krankenhausbefragungen**.

Erklärungen zur Auswertung (2)

- Der **Schwellenwert**, ab dem sich die **Farbe der Zelle ändert**, beträgt **4,5 Punktwerte** (grüne Markierung bei Überschreitung des Zielwerts um 4,5 Punkte, rote Markierung bei Unterschreitung des Zielwerts um 4,5 Punkte).
- Bei Bedarf sind die **Häufigkeitsverteilungen pro Frage** über das QM verfügbar.

Trenddarstellung - Farbunterlegung der Pfeile

Farbpfeile (D): Information wie sich die Ergebnisse seit der letzten Auswertung verändert haben.



Einzelfragen	Zielwert	Ergebnis	ΔT^*	Ergebnis
1. Die Betreuung des Empfangs war ...	68	62	→	64
2. Die Freundlichkeit des Empfangspersonals empfand ich als ...	68	65	↓	50
3. Die Kompetenz des Empfangspersonals empfand ich als ...	68	63	→	68
4. Die Erreichbarkeit bei Rückfragen war ...	68	58	↑	75
5. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal war ...	65	69	→	69
6. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal war ...	67	70	→	65
7. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals war ...	72	76	→	76
8. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus waren ...	61	62	→	57
9. Die Einfühlbarkeit, mit der mit mir über die Behandlung gesprochen wurde, war ...	63	70	↑	77
10. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite war ...	64	72	→	72
11. Die Aufklärung der Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit war ...	64	72	↓	64

Schwellenwerte

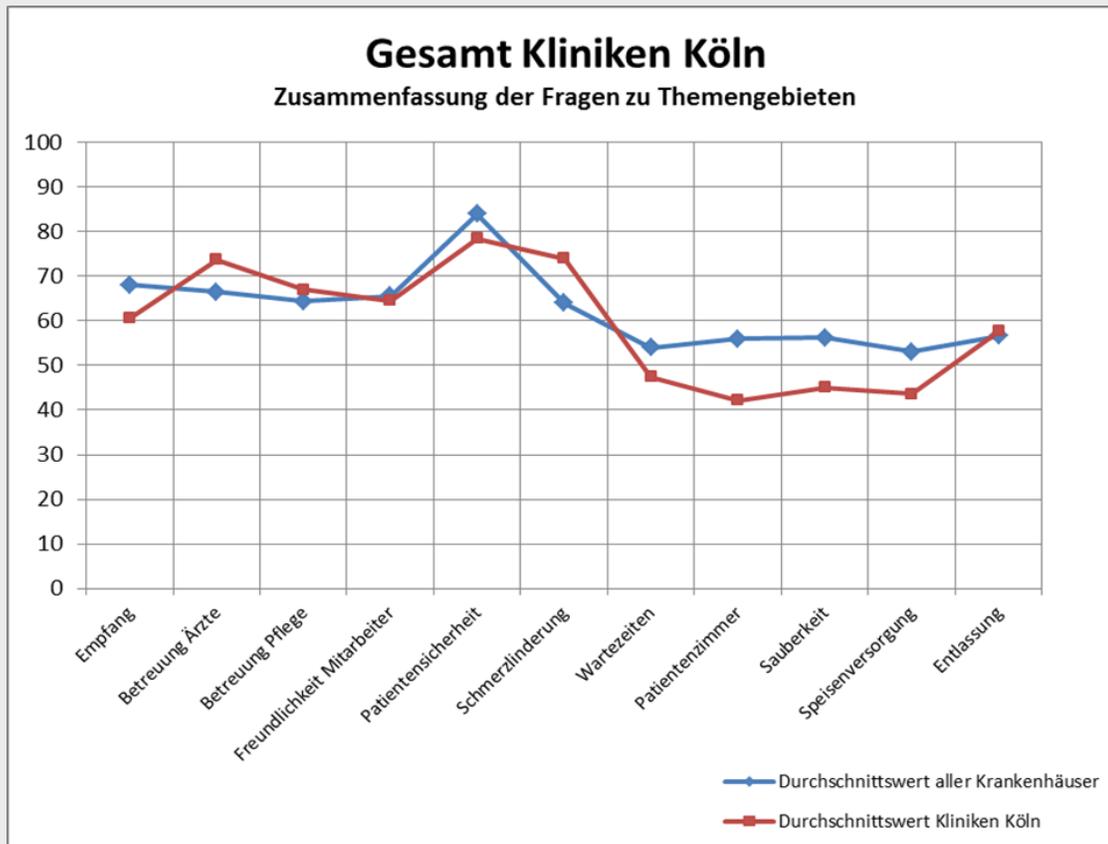
Nachfolgend sehen Sie die **Schwellenwerte**, ab wann sich die Pfeilrichtung und die Farbe des Pfeils verändern.

Farbpfeile		
Basiswert: 3,5		
ΔT^* = Veränderung gegenüber vorhergehendem Zeitraum		
	ab 7	= aussagekräftig
	zwischen 3,5 und 7	= Tendenz
	zwischen -3,5 und 3,5	
	zwischen -7 und - 3,5	= Tendenz
	bis -7	= aussagekräftig

Zusammenfassung der Fragen zu Themengebieten

- Zur besseren Übersicht wurden die **Einzelergebnisse** der inhaltlich zusammengehörigen Fragen zu **Themengebieten** zusammengefasst.
- Die Themengebiete stellen ihrerseits **Mittelwerte der dazugehörigen Fragen** dar.
- Ein Beispiel dafür ist die Skala „Betreuung Pflege“. Sie setzt sich aus Einzelfragen zusammen, die den Kontakt zu den Pflegekräften und deren Umgang mit den Patienten untersuchen.

Beispiel Zusammenfassung der Themengebiete



Zur besseren Lesbarkeit wurde die Liniendarstellung gewählt, obwohl die einzelnen Punkte unabhängig voneinander sind.

Kommunikation der Ergebnisse (1)

- Alle Ergebnisse und der **Leitfaden zur Auswertung und zum Umgang mit den Ergebnissen** sind im Intranet unter **QM / Befragungen** verfügbar. →
- Die **Zuordnung der Themen zu den Verantwortlichen** ist im **Leitfaden** enthalten.
- Die **Chefärzte** erhalten die Auswertung **ihrer Fachabteilung und die Stationsauswertungen** des Hauses.
- Die **Pflegedienstleitungen** erhalten die Auswertungen der Stationen ihres Hauses und leiten diese an die Stationsleitungen weiter.
- Die jeweils **Verantwortlichen für die hausübergreifenden Themen** erhalten die entsprechenden Auswertungen.



Kommunikation der Ergebnisse (2)

- Vorstellung der Ergebnisse in folgenden Gremien
 - Chefarztkonferenzen
 - Abteilungsleitersitzung
 - Hausübergreifende Stationsleitungskonferenz
 - Betriebsleitungssitzung
 - Betriebsrat

Umgang mit den Freitexten

- Die Auswertung ist ebenfalls **im Intranet unter QM / Befragungen** verfügbar.
- Die Freitexte werden vom QM **kategorisiert**.
- Die Auswertung ist **alle 8 Wochen Grundlage für abgeleitete Verbesserungen in der Rückmeldekommission**.
- Bei der **halbjährlichen Auswertung** der kontinuierlichen Patientenbefragung ist die Auswertung der Freitexte eine **zusätzliche Informationsquelle** zur gezielten Ableitung von Verbesserungen.

Ableitung von Maßnahmen (1)

- In den Aktionsplan trägt jeder **Verantwortliche die ihm/ihr zugeordneten Themen** ein, bei denen **das Ergebnis im roten Bereich** ist.
- Der Verantwortliche ermittelt die **Ursache/n** für die Abweichung unter **Berücksichtigung der Auswertung der Freitexte**.
- Der Verantwortliche trägt ein, **wer mit wem bis wann was ändert**, um die Versorgung der Patienten und damit auch den Punktwert zu verbessern.
- Die **Pflegedienstleitungen** sammeln die Aktionspläne der Stationen ein und leiten diese ebenfalls innerhalb von 2 Monaten ans QM weiter.
- Die **Verantwortlichen der hausübergreifenden Themen und die Chefärzte** schicken ihre Aktionspläne ebenfalls innerhalb von 2 Monaten zurück ans QM.

Ableitung von Maßnahmen (2)

- Das QM hält die Rückläufe nach.
- **Fach- und berufsgruppenübergreifende Maßnahmen** koordiniert das QM mit der **Geschäftsleitung**.

Muster Aktionsplan

II/3 Qualitätsmanagement in Abstimmung mit der Projektgruppe „Patientenbefragung“

Aktionsplan aufgrund der Ergebnisse der Befragung unserer Patienten im 1. Halbjahr 2017

Abteilung _____ Verantwortlich _____ Datum _____

Ihr Auftrag: Bitte vereinbaren Sie mit Ihrem Team/ Ihren MitarbeiterInnen Maßnahmen.

1. Alle Ergebnisse, bei denen Sie **mehr als 4,5 Punkte** schlechter abschneiden als die Vergleichskrankenhäuser (**Punktwert ist rot**), werden in den Aktionsplan eingetragen und bearbeitet.
2. Alle Ergebnisse, bei denen sich Ihr Ergebnis um **7 Punkte** zum eigenen Vorergebnis verschlechtert hat (**Pfeil wird rot und zeigt nach unten**) werden in den Aktionsplan eingetragen und bearbeitet (ab der nächsten Auswertung).
3. Bitte senden Sie die Aktionspläne innerhalb von 2 Monaten an das Qualitätsmanagement, bzw. die Stationsleitungen an die jeweilige Pflegedienstleitung zurück. Das Qualitätsmanagement hält die Rückläufe nach.

Nummer der Frage	Ermittelte Ursachen für die Abweichung	Wer	Macht was	Mit wem	Bis wann
Ergebnis der Frage liegt 4,5 oder mehr Punkten unter dem Zielwert (Punktwert ist rot)					
Ergebnis der Frage liegt 7 oder mehr Punkte unter dem Mittelwert des vorherigen Ergebnis (roter Pfeil nach unten)					

Schwerpunkt Ihrer Arbeit soll sein, nach der Ursache für eine rot markierte Bewertung zu suchen und sich zu überlegen, mit welchen Maßnahmen Sie die Ursache beseitigen können. Dies können auch bereits eingeleitete Verbesserungen sein.
Bei Fragen, bei denen Sie das Ergebnis nicht selbst beeinflussen können, können Sie ebenfalls Verbesserungsvorschläge eintragen, deren Bearbeitung das QM koordinieren wird.
Ob die abgeleiteten Verbesserungen aus Sicht der Patienten erfolgreich sind, werden wir anhand der Folgeauswertungen sehen.]

Ausblick / Fazit

- Seit der letzten Auswertung gibt es zusätzlich die Information, wie sich die Ergebnisse **seit der vorherigen Auswertung verändert** haben (farbige Pfeile).
- Die GL erhält eine **zusammengefasste Übersicht** (hausübergreifender Aktionsplan) der Aktionspläne.
- Evtl. Anregungen / Änderungswünsche werden mit den **jeweils Verantwortlichen** abgestimmt.
- Anschließend wird der **hausübergreifende Aktionsplan im Intranet** veröffentlicht.

Verbesserungsvorschläge an Metrik

- Bereitstellung einer **höheren Anzahl an adaptiven Fragen** vor der Umsetzung der Befragung
- In der Monitorübersicht **Anzahl der Rückmeldungen des ausgewählten Zeitraums (z.B. 2. Halbjahr)** anzeigen, anstatt der Gesamtanzahl aller Rückmeldungen
- Die **Zahl n (Rücklauf)** in der Auswertung **pro Frage** darstellen
- Hilfe bei der **Erstellung der Auswertungsmappen** bereits **vor der ersten Auswertung**
- **Automatisierung der Auswertungen** (z.B. Auswahl des Dateiformats, Darstellung von Zeitreihenvergleichen in einer vereinfachten Funktion)
- Vermittlung von **Kontakten zu Nutzern des Monitors**
- **zeitnahe, kostengünstige (künftig eigenständige 😊) Anpassung der Fragebögen**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Petra Link und Carsten Thüsing
II/3 Qualitäts- und klinisches Risikomanagement
Tel.: +49 221 8907- 2310 / - 2785
LinkP@kliniken-koeln.de / ThuesingC@kliniken-koeln.de
© Kliniken Köln