

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
- Erfolgsfaktoren für Patienten- und Mitarbeiterbefragungen

Übersicht Patientenbefragung

- Beginn: Januar 2017
- Papiergestützt & Onlinebefragung

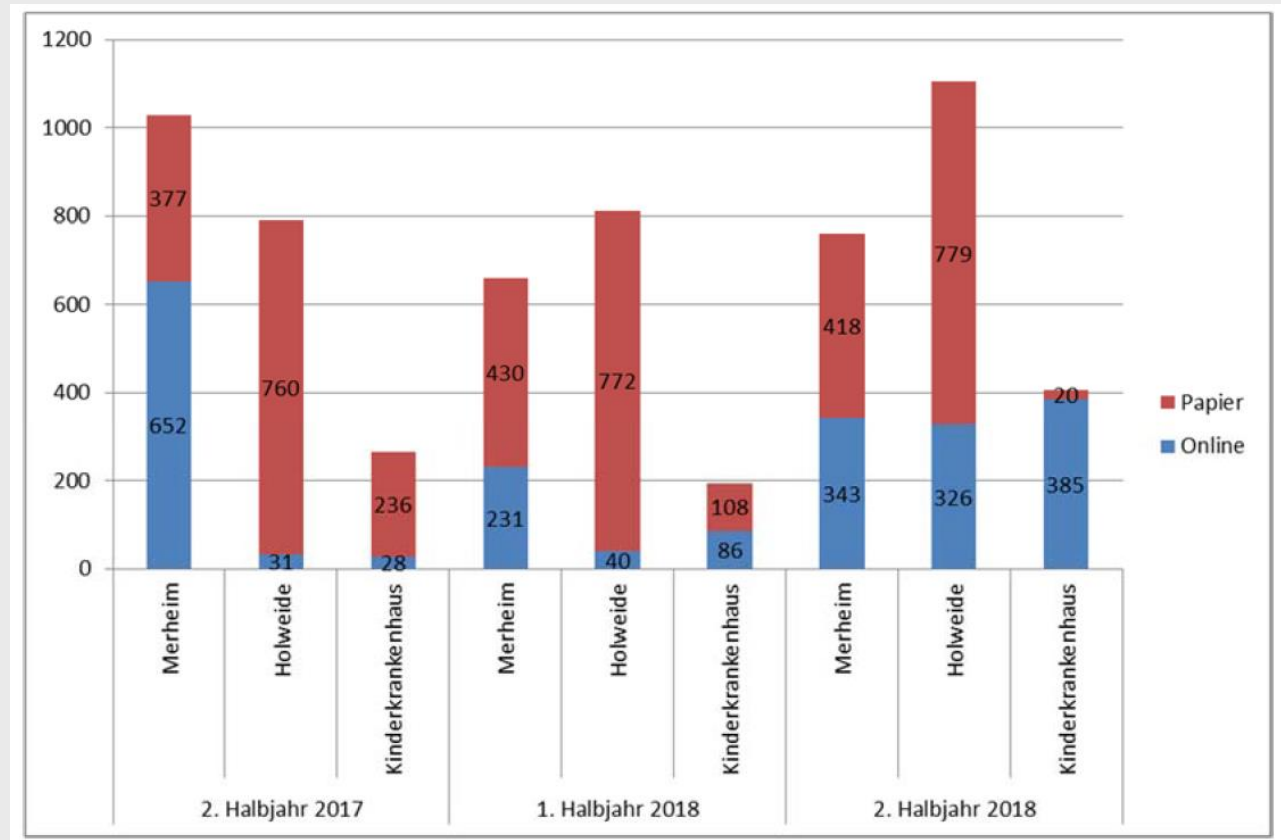
RÜCKLAUF 2. HALBJAHR 2018

TABELLE 1: KONTINUIERLICHE PATIENTENBEFRAGUNG (KPB)

Krankenhaus	Online	Papier	Gesamt	Anzahl stationärer Fälle 2. Hj. 2018	Anteil Rückmeldungen 2. Hj. 2018	Anteil Rückmeldungen 1. Hj. 2018
Merheim	343	418	761	12306	6,18%	5,28%
Holweide (ohne Geburtshilfe)	301	724	1025	8022	12,78%	9,48%
Geburtshilfe (nur Mütter)	25	55	80	1161	6,89%	6,02%
Holweide Gesamt	326	779	1105	9183	12,03%	9,07%
Kinderkrankenhaus (ohne KJPP)	381	19	400	4922	8,13%	3,59%
KJPP	4	1	5	318	1,57%	2,14%
Kinderkrankenhaus Gesamt	385	20	405	5240	7,73%	3,51%
Gesamt	1054	1217	2271	26729	8,50%	6,17%

Übersicht Patientenbefragung

- Rücklauf: Papier/Online



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 folgende Themen:

- Ärzte
- Pflege
- Schmerzfreiheit
- Sauberkeit

Diese Themen sind deshalb der Schwerpunkt unserer kontinuierlichen Patientenbefragung.

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



Roman Lovenfoss – Gehrt
Geschäftsführer

	Erstklassig	Sehr gut	Gut	Akzeptabel	Schlecht
1. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Die Einfühlbarkeit, mit der mit mir über die Behandlung gesprochen wird, ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Die Aufklärung der Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Die Freundlichkeit der Ärzte ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert werden, ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Die Wartezeiten (Röntgen, Labor, OP, Visiten...) sind ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Die Art und Weise wie hier für meine Sicherheit gesorgt wird, ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Die Sauberkeit ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Die Patientenzimmer (Ausstattung) sind ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Das Essen ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Bitte wenden -

	Immer	Oft	Selten	Nie
16. Ich habe bei den Ärzten das Gefühl, in kompetenten Händen zu sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Ich habe beim Pflegepersonal das Gefühl, in fürsorglichen Händen zu sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Ich weiß, welche Medikamente ich zur Zeit im Krankenhaus bekomme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Bevor ich berührt werde, desinfiziert sich die mich behandelnde Person die Hände.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Vor einer Untersuchung durch eine mir fremde Person werde ich nach meinem Namen gefragt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Das Personal stellt sich beim Erstkontakt mit Namen und Funktion vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Teilweise Ja	Nein
22. Während der Wartezeit ist immer Klinikpersonal für meine Belange erreichbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Ich bekomme nur die Nahrungsmittel, die ich aufgrund meiner Erkrankung / Situation essen darf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Ich wurde über andere Möglichkeiten der Behandlung aufgeklärt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Erstklassig	Sehr gut	Gut	Akzeptabel	Schlecht
25. Ich werde dieses Krankenhaus weiterempfehlen als ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn Sie an dieses Krankenhaus denken, was haben Sie Positives erlebt? Was fanden Sie negativ und wie können wir dies, Ihrer Meinung nach, verbessern?
Bitte deutlich schreiben.

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 dienstags nachmittags von 15:00 bis 17:00 Uhr die Patientenführerin Tel.: 0221 8907-3525 oder für weiterführende Themen das Qualitätsmanagement Frau Jacob Tel.: 0221 8907-2813 / E-Mail: QM@kliniken-koeln.de

Beispiel adaptive Fragen

Sauberkeit

Die Sauberkeit ist ...

erstklassig

sehr gut

gut

akzeptabel

schlecht

nicht
beurteilbar

Zurück Weiter

Sauberkeit im Detail

erstklassig

sehr gut

gut

akzeptabel

schlecht

nicht
beurteilbar

Das Reinigungspersonal war ...

Der Zeitpunkt der Reinigung meines Zimmers war ...

Ich beurteile die Sauberkeit in meinem Zimmer als ...

Ich beurteile die Sauberkeit im Bad, der Toilette und dem Sanitärbereich als ...

Ich beurteile die Sauberkeit im Gesamthaus als ...

Zurück Weiter

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

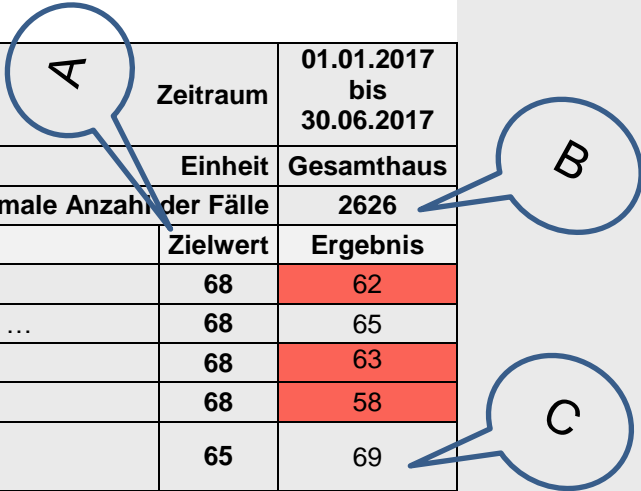
Zufriedenheitsfragen					
Antwort	Erstklassig	Sehr gut	Gut	Akzeptabel	Schlecht
Punktwert	100	75	50	25	0

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): In den Auswertungen ist zusätzlich die Information enthalten, wie sich die Ergebnisse seit der letzten Auswertung verändert haben.

Zeitraum		2. Halbjahr 2017		1. Halbjahr 2018		2. Halbjahr 2018
Krankenhaus		Merheim		Merheim		Merheim
Einheit		Krankenhaus		Krankenhaus		Krankenhaus
Maximale Anzahl der Fälle		866		599		665
Einzelfragen	Zielwert	Ergebnis	ΔT^*	Ergebnis	ΔT^*	Ergebnis
1. Die Betreuung des zentralen Empfangs / der Information im Erdgeschoß war ...	68	63	→	60	↗	65
2. Die Freundlichkeit des Empfangspersonals empfand ich als ...	68	66	→	64	→	66
3. Die Kompetenz des Empfangspersonals empfand ich als ...	68	65	→	64	→	66
4. Die Erreichbarkeit bei Rückfragen war ...	68	58	→	58	→	60
5. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal war ...	65	67	→	70	→	68
6. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal war ...	67	68	→	70	→	69
7. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals war ...	72	75	→	76	→	75
8. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus waren ...	61	62	→	63	→	62
9. Die Einfühlsamkeit, mit der mit mir über die Behandlung gesprochen wurde, war ...	63	69	→	72	→	71
10. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite war ...	64	71	→	73	→	74
11. Die Aufklärung der Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit war ...	64	71	→	74	→	74
12. Die Freundlichkeit der Ärzte war ...	69	77	→	79	→	78



Schwellenwerte

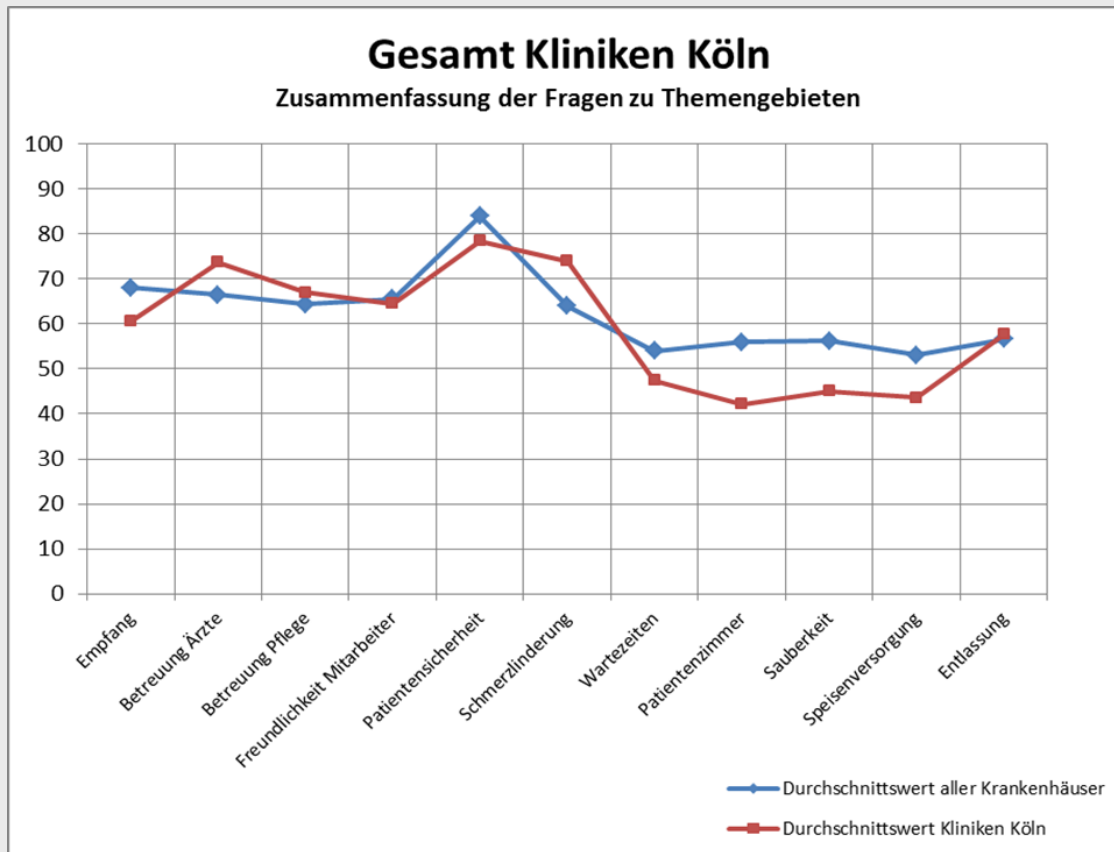
Nachfolgend sehen Sie die **Schwellenwerte**, ab wann sich die Pfeilrichtung und die Farbe des Pfeils verändern.

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 sind **im Intranet unter QM / Befragungen** verfügbar.
- 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** (z.B.: Leitungen Patientenservice, Immobilienservice, Einkauf & Logistik sowie das hausübergreifende Leitungsteam Schmerztherapie) erhalten die entsprechenden Auswertungen.

Kommunikation der Ergebnisse (2)

- Die Zuordnung der Themen zu den Verantwortlichen ist im **Leitfaden zur kontinuierlichen Patientenbefragung** enthalten. 
- **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**.
- Der **Aktionsplan** wird im **Intranet** und **per Rundmail** veröffentlicht.

Erfolgsfaktoren (1)

- Berücksichtigung der **wesentlichen Themen für die Patientenzufriedenheit**
 - Ärzte
 - Pflege
 - Schmerzfreiheit
 - Sauberkeit
- Definition der **Zielwerte / des Handlungsbedarfs**, z.B. im Vergleich zum Benchmark
- Festlegung der **Verantwortlichen für die einzelnen Themen / Fragen**
- **Möglichst hohe Rücklaufquote**
 - über die Leitung der administrativen Patientenaufnahmen (Abfrage der E-Mail-Adressen)
 - durch Erinnerungen in den ärztlichen und pflegerischen Entlassungsgesprächen
 - Veröffentlichung der abgeleiteten Maßnahmen im hausübergreifenden Aktionsplan

Erfolgsfaktoren (2)

- **Transparenz:** Veröffentlichung der Ergebnisse und der abgeleiteten Verbesserungen im **Intranet, über Rundmails und über die Leitungsgremien**
- Eine **kontinuierliche Patientenbefragung** erhöht den Stellenwert
- **Information & Einbindung der Geschäftsleitung**
- **Unterstützung der Geschäftsleitung**, insbesondere beim **Erinnern / Einfordern der Aktionspläne**
- Berücksichtigung der Ergebnisse im Rahmen des **Strategieprozesses**
 - **Teil der wesentlichen strategischen Ziele**
 - **Erhöhung des Stellenwerts**

Mitarbeiterbefragung → Erfolgsfaktoren



Erfolgsfaktoren einer Mitarbeiterbefragung (1)

- Hoher Stellenwert bei der **Krankenhausleitung / Geschäftsleitung**
- Aktive Unterstützung durch den **Betriebsrat**
- Zusammenarbeit mit der **Personalabteilung / Personalentwicklung**
- **Wichtige Themen für die Gesamtzufriedenheit** berücksichtigen
 - Stimmung / Betriebsklima
 - Führung
 - Patientenorientierung
 - Arbeitsabläufe

Erfolgsfaktoren einer Mitarbeiterbefragung (2)

- Nur zu Themen Fragen stellen, an denen man auch **bereit ist, etwas zu verändern**
- **Eindeutige Zielwerte** definieren; z.B. im Vergleich zum Benchmark
- Eindeutige **Verantwortlichkeiten** bei Abweichungen vom Zielwert
- Steigerung des **Rücklaufs** u.a. durch eine **Online-Befragung, interne Öffentlichkeitsarbeit**
- Erstellung eines **Leitfadens** zur Interpretation der Auswertung
- Muster und konkretes Vorgehen für die **Aktionspläne**
- **team- und führungskraftspezifische Auswertungen mit klaren Vereinbarungen:** Klärung, wer die spezifischen Ergebnisse erhält

Erfolgsfaktoren einer Mitarbeiterbefragung (3)

- Konzept / definiertes Vorgehen zur **Moderation / Teamentwicklung**
- **definierter Ausblick: wann folgt die nächste Befragung**, um bewerten zu können, ob die Aktionspläne etwas bewirkt haben
- „kühne“ Idee: **jährliche Befragung** der wichtigsten Themen (z.B. Umsetzung der Führungsgrundsätze) und Aufnahme der Ergebnisse in die jährlichen Zielvereinbarungsgespräche
- Berücksichtigung der Ergebnisse im Rahmen des **Strategieprozesses**
 - **Teil der wesentlichen strategischen Ziele**
 - **Erhöhung des Stellenwerts**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Carsten Thüsing
Qualitäts- und klinisches Risikomanagement
Tel.: +49 221 8907- 2785
ThuesingC@kliniken-koeln.de
© Kliniken Köln