



Patientenzufriedenheit – Alles im Griff?!

Kontinuierliche Patientenbefragung im CLINOTEL-Krankenhausverbund

Symposium Patientendialog, 18. Oktober 2018,
Ortenau Klinikum Offenburg-Gengenbach

Marie-Christin Sablotni M.Sc.
Referentin Medizin



CLINOTEL

Der CLINOTEL-Krankenhausverbund...

...ist ein offener Verbund für innovative und wirtschaftlich gesunde Krankenhäuser in **öffentlicher oder freigemeinnütziger** Trägerschaft.

Die Mitgliedshäuser nutzen viele **Vorteile** eines großen **Konzerns**, bleiben dabei allerdings rechtlich und organisatorisch vollkommen **selbstständig**.

Der Verbund ist **gemeinnützig** und unterstützt die Mitgliedshäuser **ohne Gewinnerzielungsabsicht**.

Die Mitgliedshäuser stehen **nicht in Konkurrenz** zueinander und erhalten die Mitgliedschaft exklusiv in ihrer Region.

66 Mitgliedshäuser

4,5 Milliarden Euro
Budget

1,2 Millionen
stationäre
Patienten

70.000
Mitarbeiter

28.500
Betten



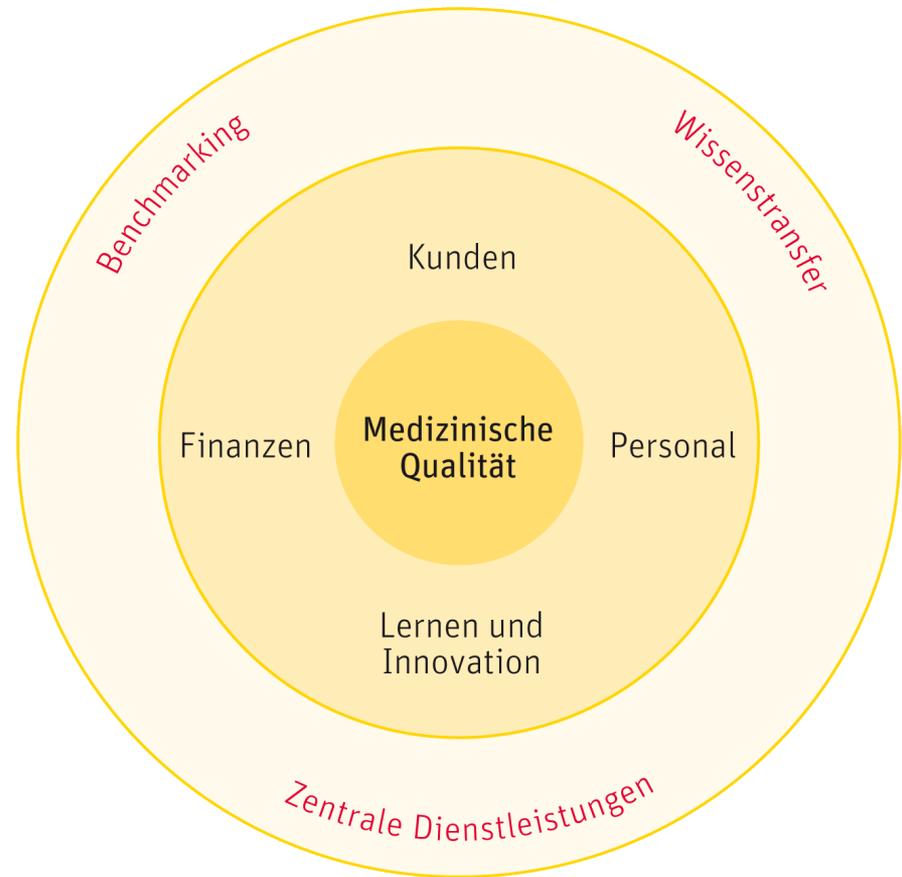
CLINOTEL-Krankenhausverbund

Förderung des **Patientenwohls** und des wirtschaftlichen **Erfolgs** durch

- Wissenstransfer
- Benchmarking
- Zentrale Dienstleistungen

Verbindung und Optimierung der fünf Perspektiven

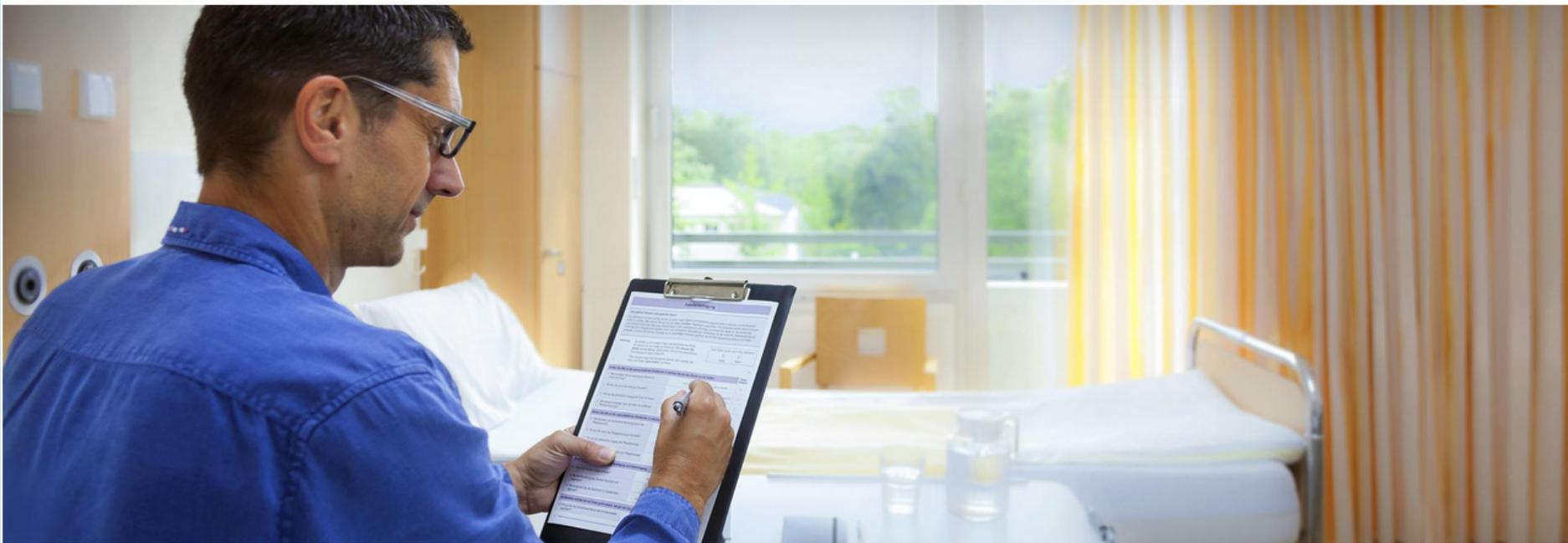
- Medizinische Qualität
- Kunden
- Personal
- Finanzen
- Lernen und Innovation



Kunden







Patientenzufriedenheit

In allen CLINOTEL-Krankenhäusern erhalten die Patienten zum Ende ihres Aufenthalts einen Fragebogen.

CLINOTEL führt keine Stichproben durch, sondern interessiert sich für die Meinung aller Patienten.

Gefragt wird nach der **Zufriedenheit**, dem **Behandlungserfolg** und der **Weiterempfehlung**. So erhalten die Ärzte, Pflegekräfte, Therapeuten und Klinikverwaltungen konkrete Hinweise, was sie im Detail noch besser machen können.

Kontinuierliche Patientenbefragung

Zielsetzung

- Patientenzufriedenheit wird als **zentrales Thema** im Verbund von allen Mitgliedshäusern bearbeitet
- Schnelles Feedback durch die Patienten

Projektdesign

- Kontinuierliche Befragung stationärer Patienten der teilnehmenden Häuser
- Befragung zum Zeitpunkt der Entlassung
- Anonyme Befragung: Patient kann selbst entscheiden, ob er ggf. seine Kontaktdaten angeben möchte
- Einfacher Fragebogen: 16 Fragen plus Freitextfeld

Auswertungen

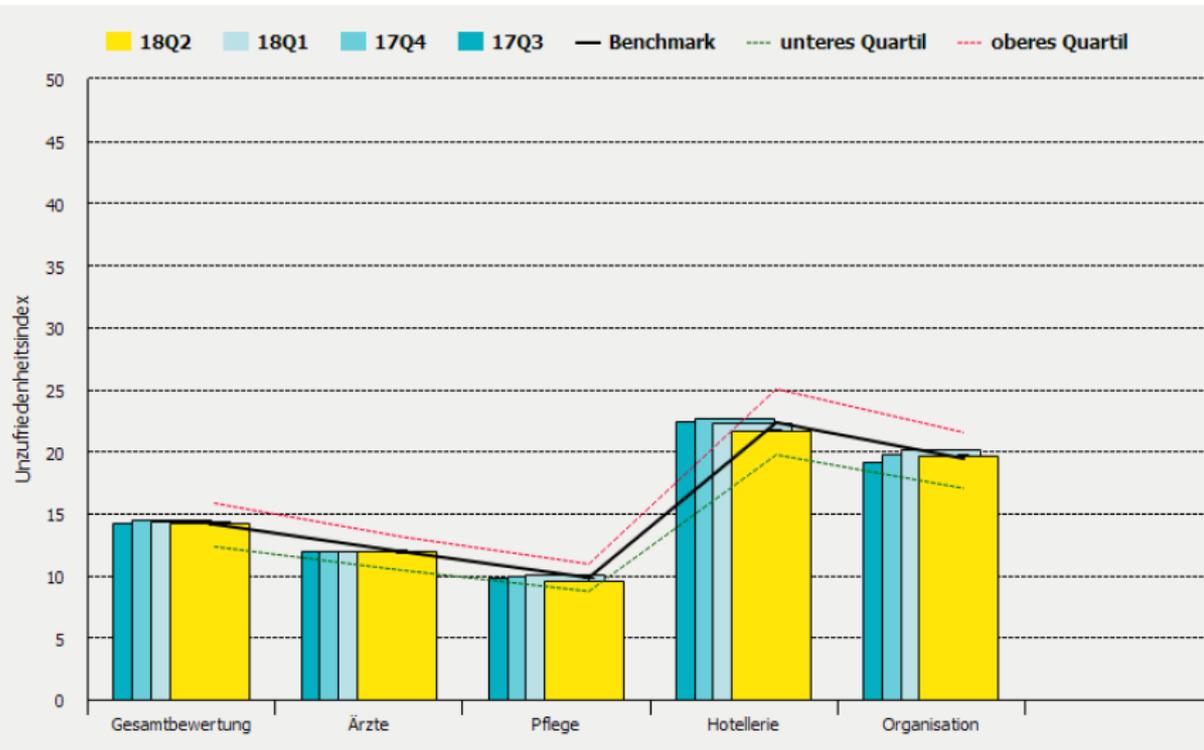
- Auswertungen auf Krankenhaus-/ Fachabteilungs-/ Stationsebene
- Mindestens quartalsweise Auswertungen
- Die Ergebnisse werden für die interne Arbeit als Unzufriedenheitsindex dargestellt

Denken Sie bitte an die unterschiedlichen Situationen, in welchen Sie mit den Ärzten zu tun hatten.		keine Antwort
1. Wie beurteilen Sie die medizinische Betreuung durch die Ärzte?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
2. Wurden Sie durch die Ärzte gut informiert?	ja, sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
3. Wie war der persönliche Umgang der Ärzte mit Ihnen?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
4. War jemand erreichbar, wenn Sie Hilfe vom ärztlichen Personal brauchten?	ja, immer <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, fast nie	<input type="checkbox"/>
Denken Sie bitte an die unterschiedlichen Situationen, in welchen Sie mit dem Pflegepersonal zu tun hatten.		keine Antwort
5. Wie beurteilen Sie die fachliche Betreuung durch das Pflegepersonal?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
6. Wurden Sie durch das Pflegepersonal gut informiert?	ja, sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
7. Wie war der persönliche Umgang des Pflegepersonals mit Ihnen?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
8. War jemand erreichbar, wenn Sie Hilfe vom Pflegepersonal brauchten?	ja, immer <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, fast nie	<input type="checkbox"/>
Bewerten Sie bitte im Folgenden die Verpflegung und Unterbringung.		keine Antwort
9. Waren Sie mit dem Essen zufrieden?	ja, absolut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>
10. War die Einrichtung des Zimmers freundlich und angenehm?	ja, sehr <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>
11. Wie empfanden Sie die Sauberkeit im Krankenhaus allgemein?	ausgezeichnet <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> schlecht	<input type="checkbox"/>
Als Nächstes möchten wir von Ihnen gerne wissen, wie gut die Organisation im Krankenhaus funktioniert hat.		keine Antwort
12. Wie gut war das Aufnahmeverfahren des Krankenhauses organisiert?	absolut problemlos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> mühsam	<input type="checkbox"/>
13. Mussten Sie bei Untersuchungen unangenehm lange warten?	keine Wartezeiten <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> oft langes Warten	<input type="checkbox"/>
14. Wie beurteilen Sie den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?	zu früh <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> zu spät	<input type="checkbox"/>
Denken Sie bitte an Ihren Krankenhausaufenthalt insgesamt:		keine Antwort
15. Wie beurteilen Sie den Behandlungserfolg?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
16. Würden Sie das Krankenhaus Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?	ja, auf jeden Fall <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, keinesfalls	<input type="checkbox"/>



Gesamtübersicht

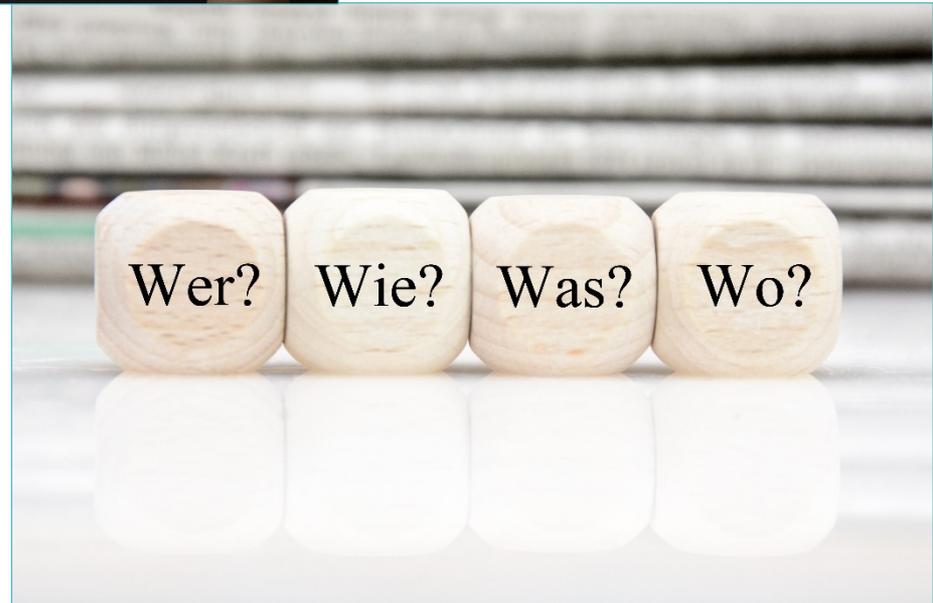
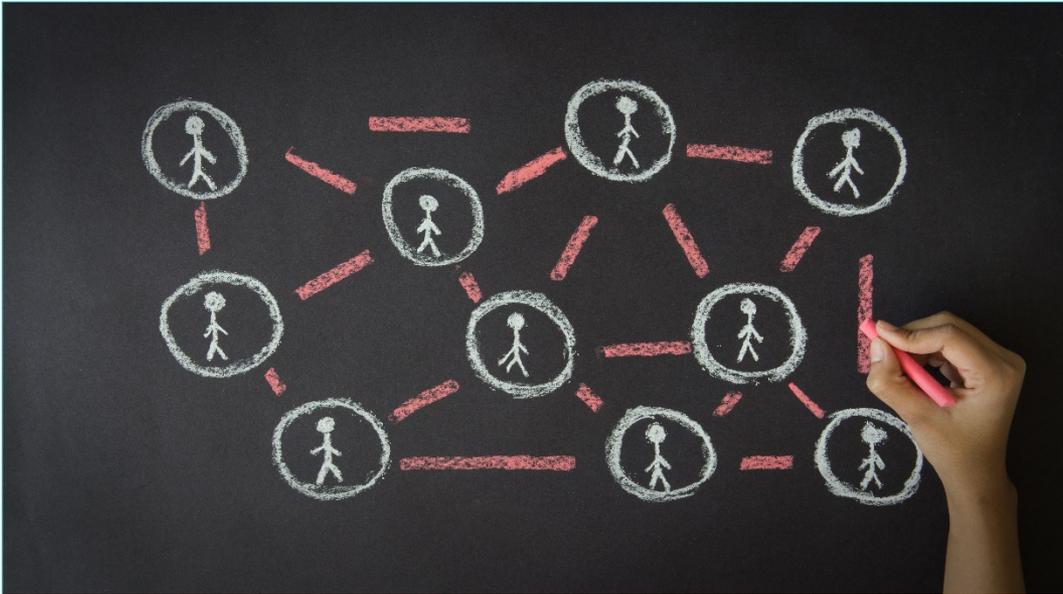
Qualitätsaussage: je kleiner desto besser



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

	Gesamt- bewertung	Ärzte	Pflege	Hotellerie	Organisation
Wert für 18Q2	14.2	11.9	9.6	21.7	19.7
Mittelwert Vergleichseinrichtungen	14.1	11.9	9.8	22.3	19.4
Oberes Quartil	15.8	13.1	10.9	25.0	21.5
Unteres Quartil	12.3	10.4	8.7	19.7	17.0
Vertrauensintervall (90,00 %)	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
Standardabweichung	17.8	15.5	14.0	19.0	19.1
Anzahl Angaben (für 18Q2)	50454	51619	51718	51589	49866
Wert für 18Q1	14.4	12.0	10.1	22.2	20.1
Wert für 17Q4	14.5	11.9	10.0	22.6	19.8
Wert für 17Q3	14.2	11.9	9.8	22.4	19.2

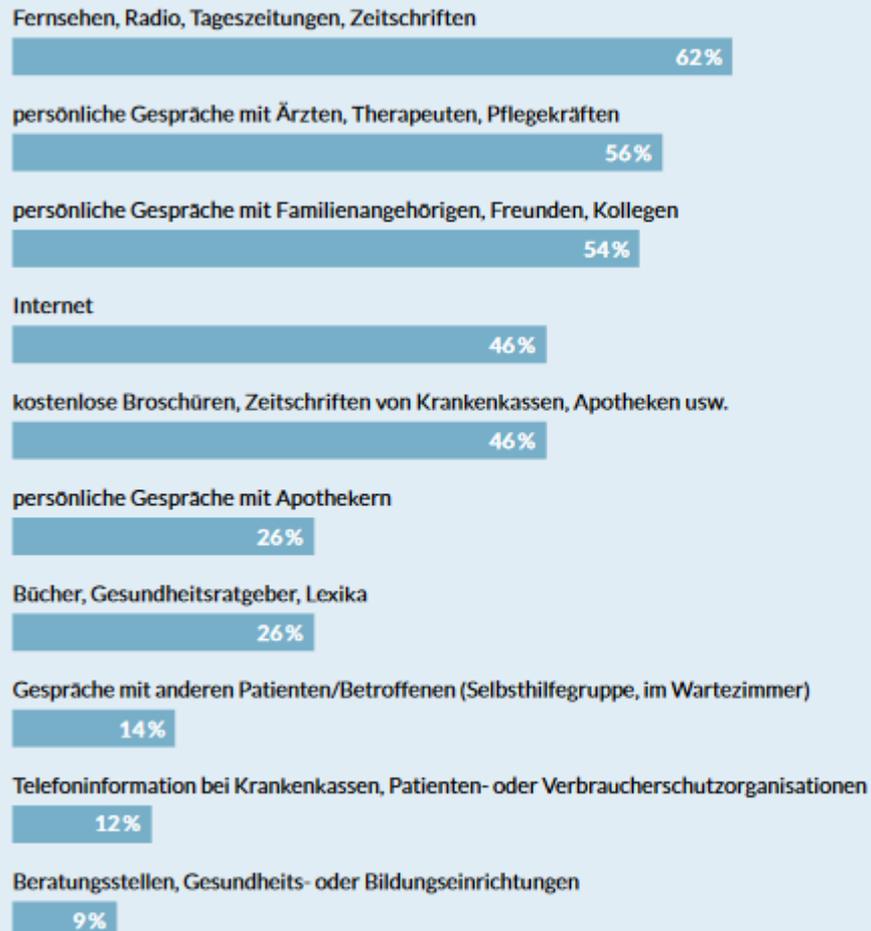
Messen und Intervenieren



Beispielsituationen

- Elektiver Aufnahmeprozess
- Informationen zu Untersuchungsterminen
- Organisation Transportdienst
- Verfügbarkeit für Angehörige
- Information über voraussichtlichen Entlassungszeitpunkt
- Kontaktwunsch der Patienten

ABBILDUNG 1: In den vergangenen zwölf Monaten genutzte Quellen von Gesundheitsinformationen



Nur Befragte, die sich in den vergangenen zwölf Monaten überhaupt zu Gesundheitsthemen informiert haben
Angaben in Prozent der Nennungen, mehrere Nennungen möglich; N = 2.217 Befragte
Quelle: Kantar Emnid, Befragung Oktober 2017

| BertelsmannStiftung



Public Reporting

[> Krankenhaus-Website](#)

Offenburg

Ortenau Klinikum Offenburg-Gengenbach



[Start](#) / [Krankenhaus](#) / [Krankheitsbild](#) / [Qualitätsergebnisse](#)

Bruch des Oberschenkelknochens nahe des Hüftgelenks



Zufriedenheitsindex Unfallchirurgie 2017

86,2

86,2 von 100,0 Punkten werden erreicht auf die Frage:

»Würden Sie das Krankenhaus Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?«



QUALITÄTSERGEBNISSE

- CLINOTEL-Qualitätssicherung
- Gesetzliche Qualitätssicherung
- Patientenbefragung**
- Zertifizierung

[◀ Zufriedenheitsindex](#)

[◀ Krankenhausvergleich](#)

Offenburg

[Krankenhaus-Website](#)

Ortenau Klinikum Offenburg-Gengenbach



[Start](#) / [Krankenhaus](#) / [Krankheitsbild](#) / [Qualitätsergebnisse](#)

Bruch des Oberschenkelknochens nahe des Hüftgelenks



Zufriedenheitsindex 2017

Würden Sie das Krankenhaus Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?

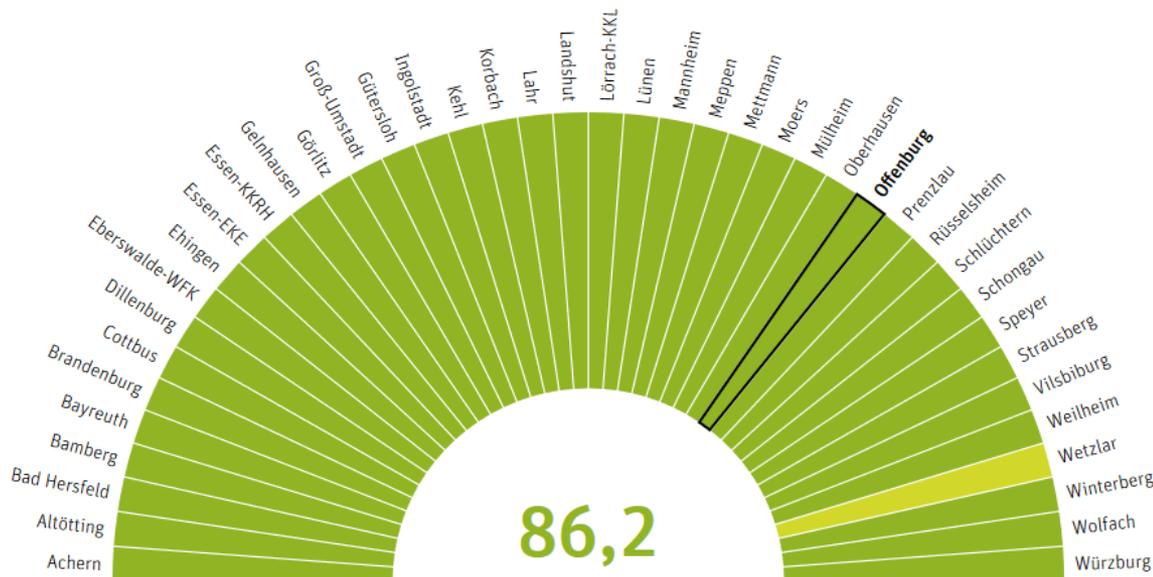
- Zielwert erreicht
- Zielwert nicht erreicht

QUALITÄTsergebnisse

- CLINOTEL-Qualitätssicherung
- Gesetzliche Qualitätssicherung
- Patientenbefragung**
- Zertifizierung

[Zufriedenheitsindex](#)

[Krankenhausvergleich](#)



86,2

Zielwert
≥ 81

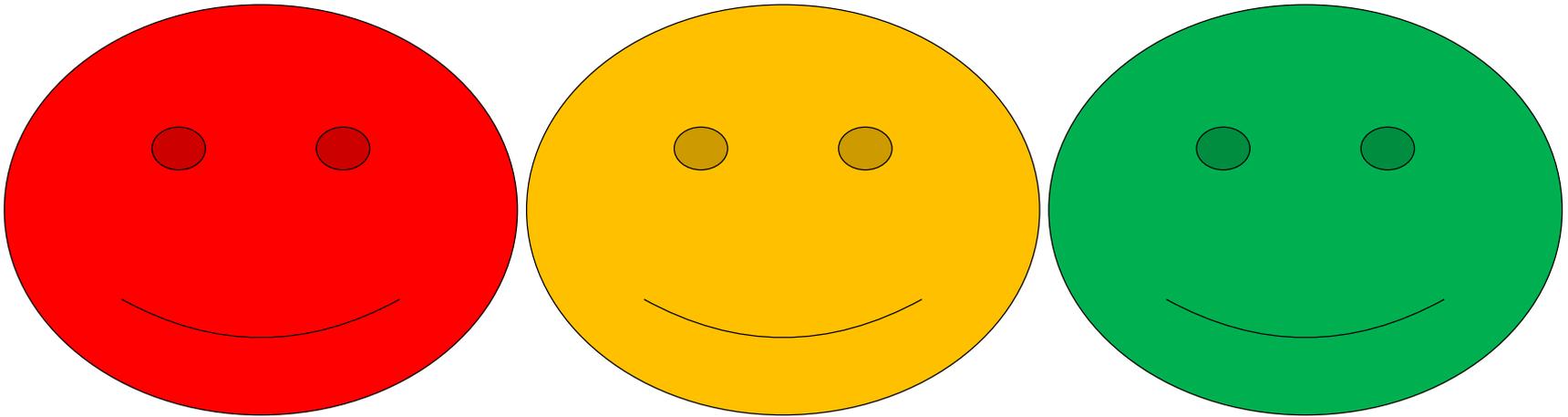
je größer, desto besser

Fazit: Kontinuierliche Patientenbefragung

- Patientenzufriedenheit ist ein wichtiger Qualitätsmaßstab
- Patientenzufriedenheit sollte keine „Momentaufnahme“ sein (z.B. Stichprobe alle 2-3 Jahre)
- Ein kurzfristiges Feedback durch die Patienten ist wichtig
- Die Erhöhung der Patientenzufriedenheit ist eine schwere Aufgabe

Patientenzufriedenheit wird an Bedeutung gewinnen!

Haben auch Sie alles im Griff?!



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Ihr Kontakt zu CLINOTEL

Marie-Christin Sablotni M.Sc.

Referentin Medizin

CLINOTEL Krankenhausverbund gemeinnützige GmbH

Riehler Straße 36 | 50668 Köln

Telefon 0221 16798-18 | Fax 0221 16798-20

www.clinotel.de | sablotni@clinotel.de