

# Von der Haftpflichtversicherung zur Risikoreduzierung

## PaRiS

- Ein Seminar für Universitätskliniken der ECCLESIA mildenberger  
HOSPITAL GmbH -

8. Mai 2009

Forschungsgruppe Metrik

Referent: Winfried Zinn

Forschungsgruppe Metrik, An der alten Schule 16, 36355 Grebenhain - Bermuthshain, 0 66 44 - 91 91 55

<http://www.metrik.de>

# Steckbrief

**Metrik – Grundlagen – Ergebnisse – Schlussfolgerungen – PaRiS**



## ◆ Projektauszug:

- Über 650 standardisierte Patientenbefragungsprojekte
- Über 120 Befragungen niedergelassener Ärzte
- Über 270 Mitarbeiterbefragungsprojekte
- Diverse Sonderbefragungen in Fachzentren, bei niedergelassenen Ärzten, im Altenheimbereich

## ◆ Auftraggeber:

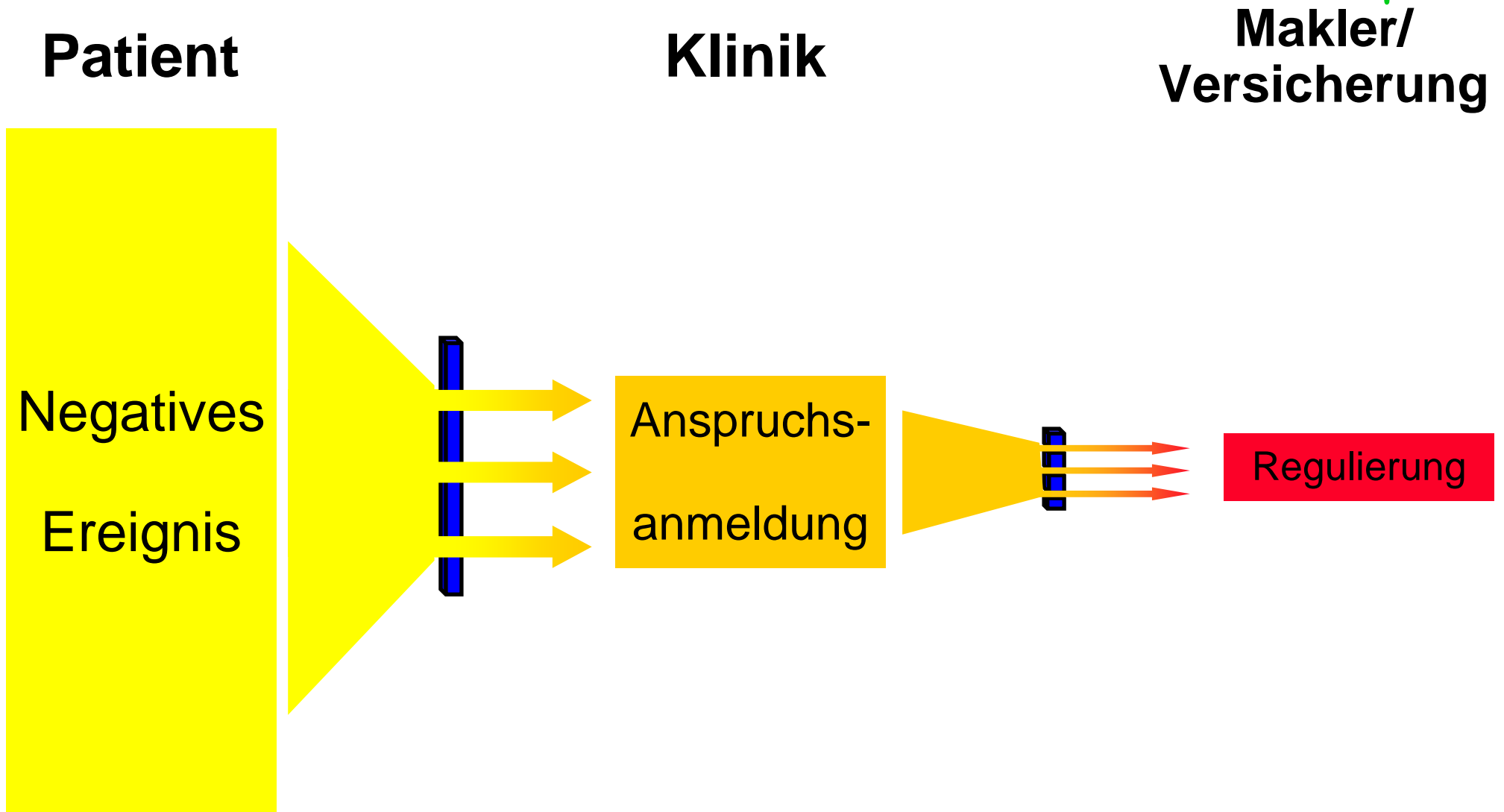
- Träger (St. Elisabeth GmbH, SRH Heidelberg, Helios, kreuznacher diakonie, ...)
- Einzeleinrichtungen (Robert Bosch Krankenhaus, Charité, ...)
- Verbände (Krankenhauszweckverband Köln, Bonn und Region, ...)

## ◆ Weitere Daten

- Häuser von 50 bis über 2000 Betten
- Über 650.000 Fragebögen ausgewertet
- In mehreren Universitätskliniken Patienten- und Mitarbeitervollbefragungen durchgeführt

Stand: Okt. 2008

# Vom Ereignis zur Regulierung



# Patientenerwartungen und -zufriedenheit

**Metrik – Grundlagen – Ergebnisse – Schlussfolgerungen – PaRiS**

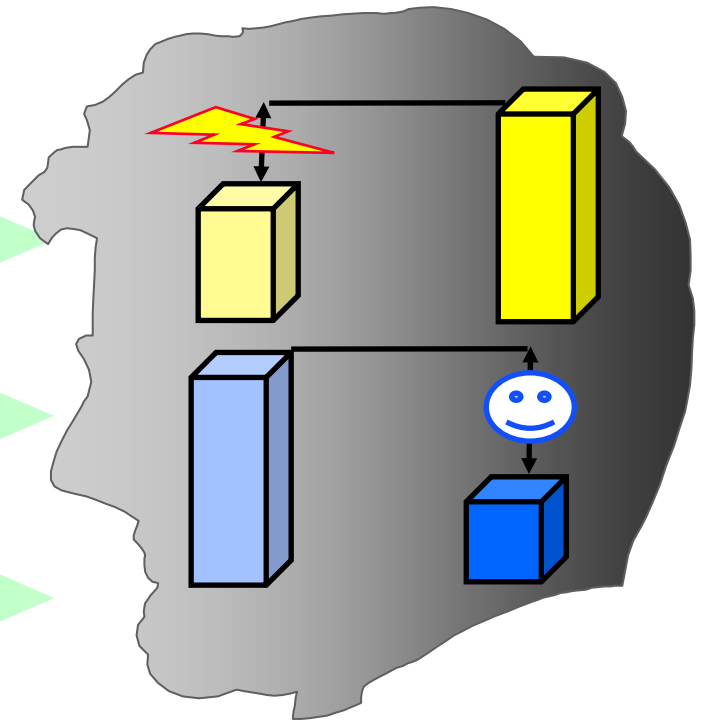
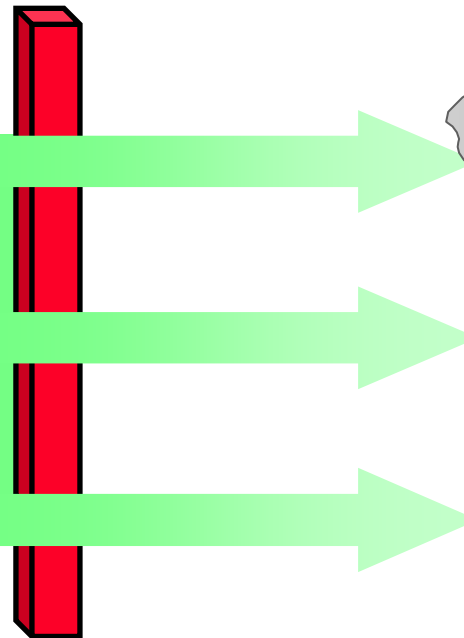


erbrachte Leistung

WahrnehmungsfILTER

wahrgenommene Leistung/ Situation

erwartete Leistung/ Situation



# Was den Patienten wirklich wichtig ist:

Metrik – Grundlagen – **Ergebnisse** – Schlussfolgerungen – PaRiS



Bereich	Maximaler Punktwert
<b>Ärztliche Versorgung</b>	<b>92</b>
<b>Sicherheit</b>	<b>84</b>
<b>(OP)</b>	<b>80</b>
<b>Pflegerische Versorgung</b>	<b>77</b>
<b>Hygiene</b>	<b>77</b>
<b>Schmerzmanagement</b>	<b>75</b>
Essen	57
Patientenzimmer	64
Cafeteria und der Kiosk	32

100 = eines der wichtigsten Aspekte ... 0 = eher unwichtig

# Patientenmeinung zur Aufklärung

Metrik – Grundlagen – **Ergebnisse** – Schlussfolgerungen – PaRiS



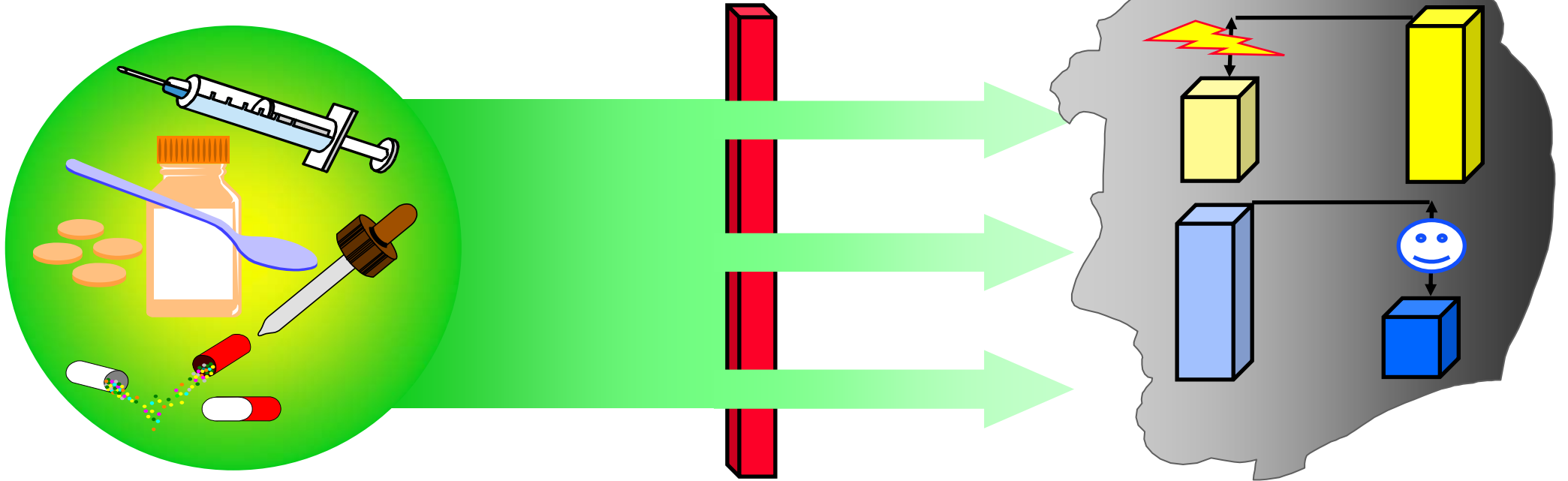
Ich will über die Risiken meiner Behandlung vollständig aufgeklärt werden:

ja **99,1%**

nein

# Schwerpunkthemen der Aufklärung

**Metrik – Grundlagen – Ergebnisse – Schlussfolgerungen – PaRiS**



- ◆ Medizinische Versorgung
- ◆ Sicherheit (OP)
- ◆ Pflegerische Versorgung

- ◆ Hygiene
- ◆ Schmerzlinderung

# Patienten Risiko- und Sicherheitsfragebogen

Kooperationsprojekt Gesellschaft für Risikoberatung (GRB) & Forschungsgruppe Metrik

Metrik – Grundlagen – Ergebnisse – Schlussfolgerungen – PaRiS



## Gesellschaft für Risikoberatung (GRB)    Forschungsgruppe Metrik

- ◆ Führender Anbieter im Bereich Risikoberatung
- ◆ Teil des größten Versicherungsmaklers im Gesundheitswesen (Ecclesia)
- ◆ Schadensdatenbasierte Analysen
- ◆ Führender Anbieter im Bereich Patientenzufriedenheitsbefragung
- ◆ Befragungen in über 640 Kliniken, über 650.000 Fragebogen ausgewertet
- ◆ Patientenzufriedenheitsanalysen



# Erfassung des erlebten Aufklärungsgrads aus der Patientensicht: Fragebogenausschnitte 1

Metrik – Grundlagen – Ergebnisse – Schlussfolgerungen – PaRiS



## Vertrauen in die Ärzte

Ich habe bei den Ärzten das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.

Alle Ärzte sind freundlich.

Die Informationen der Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Erkrankung sind widerspruchsfrei.

immer      oft      selten      nie

## Händedesinfektion

Bevor ich berührt werde, desinfiziert die mich behandelnde Person sich die Hände.

Nachdem ich berührt wurde, desinfiziert die Person sich die Hände.

# Erfassung des erlebten Aufklärungsgrads aus der Patientensicht: Fragebogenausschnitte 2

Metrik – Grundlagen – Ergebnisse – Schlussfolgerungen – PaRiS



## Vertrauen in die Pflege

Ich habe bei den Pflegekräften das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.

Alle Pflegekräfte sind freundlich.

Bei Bedarf bekomme ich rechtzeitig Hilfe, um auf die Toilette zu gelangen.

Wenn ich mich unsicher auf den Beinen fühle, bekomme ich jederzeit vom Personal Unterstützung.

immer oft selten nie

## Medikamente

Ich weiß, welche Medikamente ich bekomme.

Ich bin über die Nebenwirkungen meiner Medikamente informiert.

# Erfassung des erlebten Aufklärungsgrads aus der Patientensicht: Fragebogenausschnitte 3

**Metrik – Grundlagen – Ergebnisse – Schlussfolgerungen – PaRiS**



## Weitere Themen

Ich habe den Eindruck, dass im Krankenhaus keine zusätzlichen Gesundheitsbeschwerden entstanden sind.

Ich kenne den Namen des Arztes, der mich behandelt.

Ich bekomme nur die Nahrungsmittel, die ich aufgrund meiner Erkrankung / Situation essen darf.

ja      nein

## Vor der Operation

Ich habe mit dem Arzt, der mich operierte, vor der Operation gesprochen.

Ich wurde vollständig über die Risiken der Operation aufgeklärt.

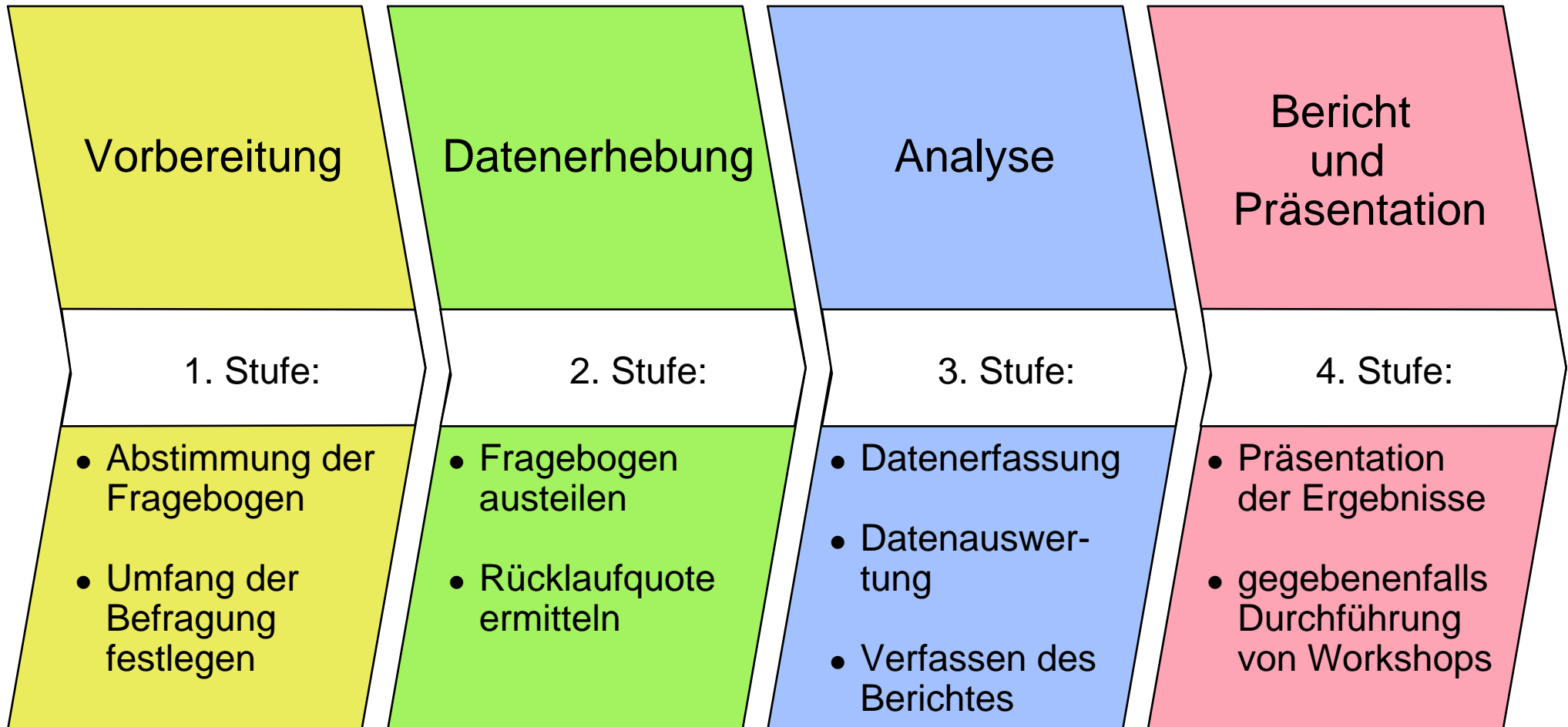
Mir wurden Behandlungsalternativen vorgestellt.

Der operierende Arzt hat den betroffenen Bereich gekennzeichnet.

ja      teil-      nein  
            weise

# Projekttablauf

Metrik – Grundlagen – Ergebnisse – Schlussfolgerungen – PaRiS



# Potential von PaRiS

Metrik – Grundlagen – Ergebnisse – Schlussfolgerungen – PaRiS



- ◆ Patientensicherheit aus dem Fokus der Patienten
- ◆ Patientensicherheit im Fokus der Ärzte und Pflegenden
- ◆ Einfache Handhabung
- ◆ inkl. kompakter Patientenzufriedenheitsanalyse
- ◆ Handlungsweisende Ergebnisse auf Abteilungsebene
- ◆ Benchmarking