

A stylized, light-colored silhouette of a human figure in profile, walking. The figure is composed of simple lines and has several small dots placed at various joints (neck, shoulders, elbows, hips, knees, ankles) to indicate points of interest or measurement. The figure is set against a dark blue background with a subtle circular pattern behind it.

# Zwei Befragungen im direkten Vergleich

**Sankt Josef – Zentrum  
für Orthopädie und Rheumatologie  
Wuppertal**



# Organisation

## ➤ Träger

- Stiftung Krankenhaus St. Josef,

## ➤ Einrichtungen

- Betrieb als Allgemeinkrankenhaus von 01.01.1856 bis 30.06.1997
- Seit 01.07.1997 als Fachkrankenhaus  
Sankt Josef – Zentrum für Orthopädie und Rheumatologie
- Kurzzeitpflege am Sankt Josef (11 Betten) seit 01.05.1998
- RTZ Regionales Therapie – Zentrum GmbH (26 %) seit 01.10.2005
- Sankt Josef Service Gesellschaft mbH Wuppertal seit 15.12.2006



# Strukturdaten

## ➤ 5 bettenführende Fachabteilungen

Kliniken für

- Allgemeine Orthopädie 50 Betten,
- Wirbelsäulenchirurgie 30 Betten,
- Orthopädische Rheumatologie 30 Betten,
- Internistische Rheumatologie 55 Betten, davon 25 tagesklin. Plätze,
- Schmerztherapie 3 Betten sowie das

Institut für

- Anästhesie und Intensivmedizin (7 interdisziplinäre Betten)

---

168 Betten insgesamt



# Qualitätsmanagement

## ➤ **Zertifizierung nach KTQ / proCum Cert**

- Zertifizierung am 28. Februar 2004
- Visitation für die Re-Zertifizierung Januar 2007
- Re-Zertifizierung am 28. Februar 2007

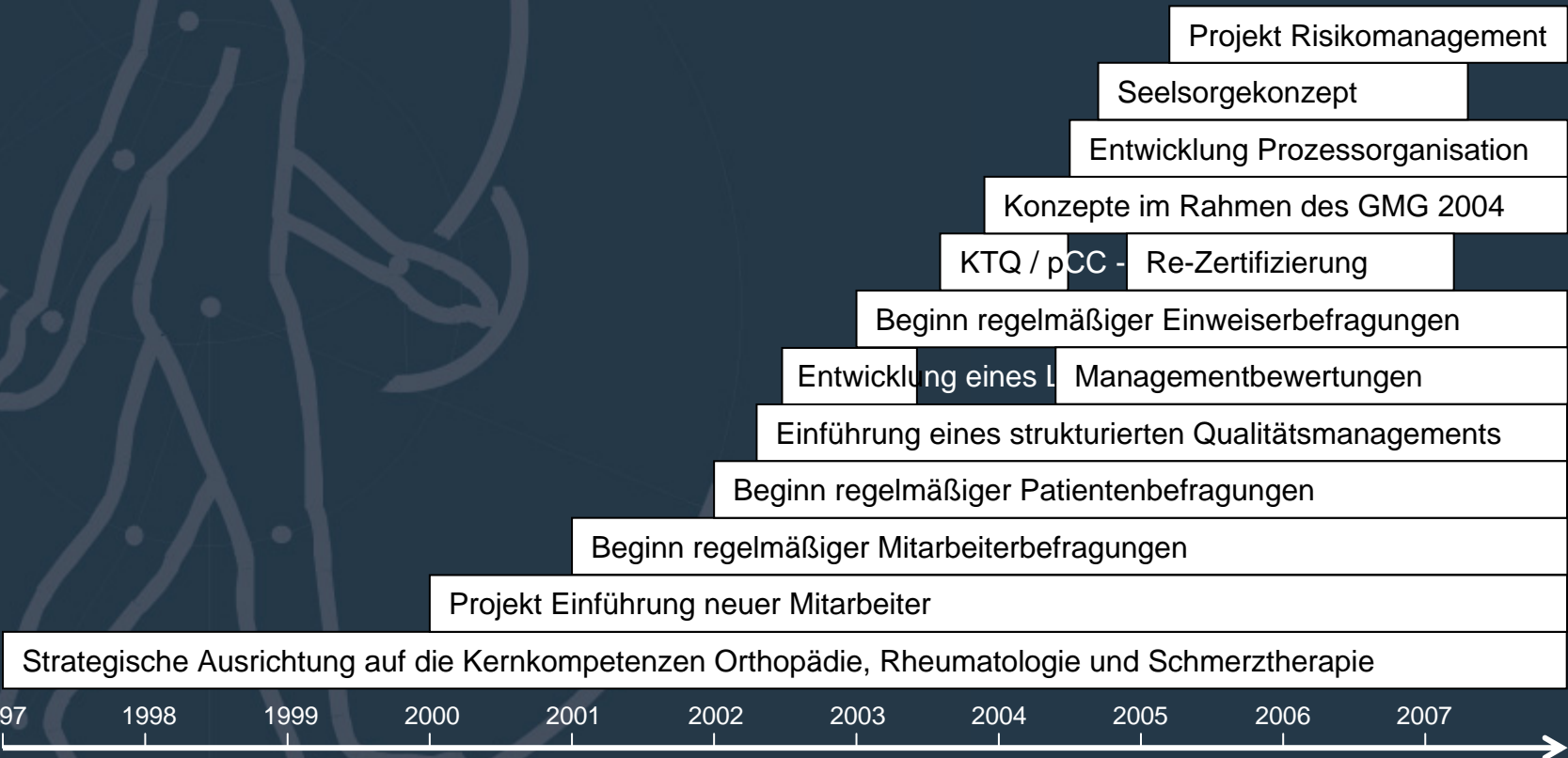
## ➤ **Evaluationsprojekte**

- Teilnahme am bundesweiten geförderten Projekt „obra“ des VRA
- Messung medizinischer Ergebnisqualität (Rheumatoide Arthritis)

## ➤ **Aufbau eines Risikomanagements und Überwachungssystems**



# Qualitätsmanagement





# Durchgeführte Befragungen

Befragung	Jahr	Institut	Begründung
Einweiser	2003	Forschungsgruppe Metrik	Organisations handbuch
	2005	Picker Institut	Rhein-Ruhr
Patienten	2002	Forschungsgruppe Metrik	Organisations handbuch
	2004	Picker Institut	obra
	2005		Rhein-Ruhr
Mitarbeiter	2001	Forschungsgruppe Metrik	Organisations handbuch
	2005		



# Befragungen - Unterschiede

## ➤ Forschungsgruppe Metrik

- Fragen zu Merkmalen / Merkmalsaspekten;
- Fragen zur individuellen Wichtigkeit von Merkmalsaspekten.
- Urteilsfragen, deren Antworten in einer Zufriedenheitsskala abgebildet werden!

## ➤ Picker Institut

- Fragen zu Situationen / Situationsaspekten;
- Die Grundsätzliche Bedeutung der Situation wurde zuvor in Kohortenbefragungen und Interviews über Forschungsprogramme evaluiert.
- Ereignisfragen, deren Antworten die aktuell gemachten Erfahrungen widerspiegeln!



# Befragungen – Unterschiede

## Forschungsgruppe Metrik

- Waren Sie mit der Wärme des Essens zufrieden?
- Wie wichtig ist Ihnen warmes Essen?

- Subjektive, aber gewichtete Einschätzung!
- Urteilsfragen

## ➤ Picker Institut

- Kam es vor, dass das Essen nicht warm war?
- Die grundsätzliche Bedeutung von warmem Essen und was warm ist wurde zuvor evaluiert.

- Objektive, an evaluierten Erfahrungen bewertete Beurteilung!
- Ereignisfragen



# Wahl des Instrumentes

## ➤ Ergebnisqualitätsmessung im Sankt Josef - Zentrum

- Projekt unseres Krankenhauszweckverbandes
- Kostenbeurteilung
- Vergleichbarkeit

## ➤ Klinik-Führer Rhein-Ruhr

- Projektinstitut

## ➤ obra

- Bewertung nach Kriterien – nur für die Patientenbefragung



# Wahl des Instrumentes

## ➤ Arbeitsgruppe mit Arbeitsauftrag

- Auswahl eines Instrumentes zur Messung (Entwurf Messplan, Vorlage eines einsatzbereiten Messinstrumentes, bevorzugtes Messinstitut, Ressourcenbedarf, Budgetantrag)
- Auflagen



# Wahl des Instrumentes

## ➤ Auflagen waren u. a.

- Durch die Befragung der Patienten mittels Fragebogen soll die subjektiv empfundene Qualität gemessen werden. Der Fragebogen hat prinzipielle Grundbedürfnisdimensionen abzudecken.
- Beispiele: emotionale Unterstützung und Minderung von Angst, Respektierung der individuellen Bedürfnisse, Information und Aufklärung, behandlingsspezifische Informationen, Einbeziehung von Angehörigen, physisches Wohlbefinden, Kontinuität und Entlassung, sowie Koordination der Betreuung.



# Wahl des Instrumentes

## ➤ Weitere Auflagen waren:

- Die Entscheidungsfindung für die Auswahl soll transparent, nach-vollziehbar und gemäß dem Konsensprinzip erfolgen.
- Die ausgewählten Messinhalte müssen im klinischen Alltag praktikabel messbar sein.



# Auswahlkriterien

- **Grundbedürfnisse werden abgedeckt;**
- **Entwicklung zusammen mit Patienten;**
- **Behandlungsprozess wird abgebildet;**
- **Validität, Reliabilität;**
- **Fragestellung möglichst nahe am Erleben der Patienten;**
- **individuelle Gewichtung von Merkmalen/Dimensionen möglich?**
- **hohe Ergonomie des Fragebogens;**
- **geringer Aufwand für administrative Abwicklung;**
- **Messzeitpunkt;**
- **qualitativ gute Auswertungen;**
- **Preis.**



# Entscheidung

- **Auswahl zwischen den Methoden und Fragebögen von fünf Instituten;**
- **Abbildung der Bewertung in Scores;**
- **Konsensentscheidung der beteiligten Kliniken;**
- **Vorlage zur Entscheidung mit erster Präferenz.**



**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit**