



# **METRIK**

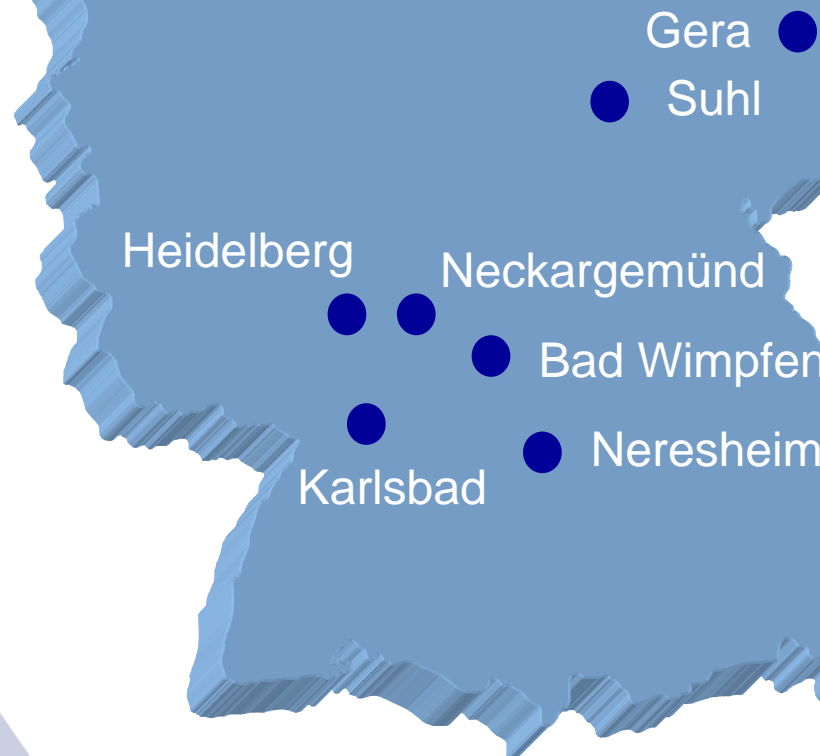
## **Einweiserbefragung als Steuerungsinstrument**

**METRIK-Anwendertag  
27. Februar 2007**

Prof.Dr.med. J. Pauletzki  
Leiter Medizin  
und Qualitätsmanagement  
SRH Kliniken GmbH



## SRH Kliniken GmbH



### Daten und Fakten 2006

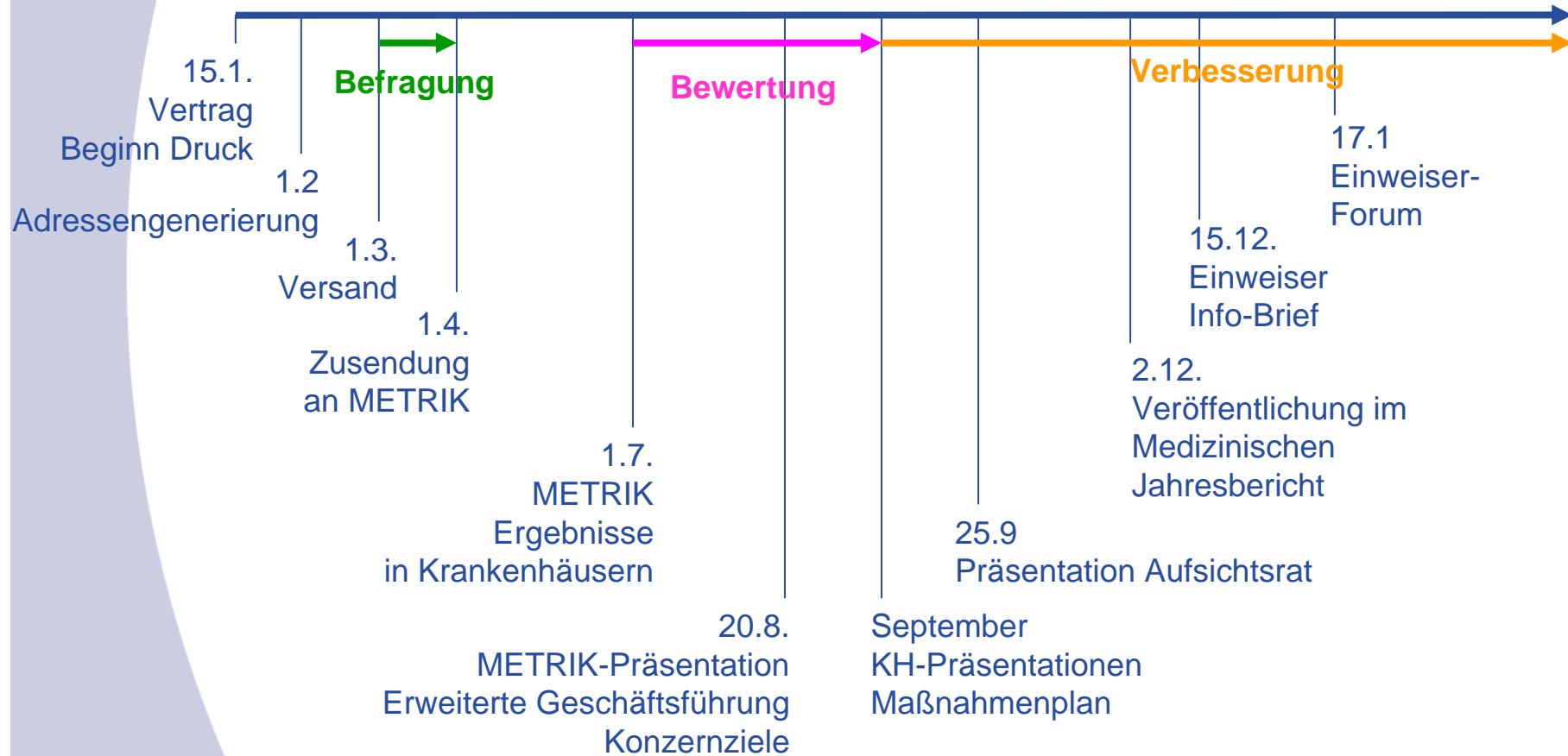
- Gemeinnützige GmbH
- Sechs Akutkrankenhäuser
- Eine Reha-Einrichtung
- 2.800 Betten
- 5.200 Mitarbeiter
- 190.000 Patienten
- 335 Mio E Umsatz

# SRH - Einweiserbefragung 2006



- 5 Krankenhäuser (50 Kliniken), 1215 Fragebögen, Vorgespräch mit Betriebsrat, Datenschutzbeauftragtem
- Einweiser mit > 5 Einweisungen in den letzten 12 Mo:  
Mittelinweiser 6 - 30 Einweisungen  
Vieleinweiser > 30 Einweisungen
- Persönliches Anschreiben von Geschäftsführer und Ärztlichem Direktor
- Rücklauffrist 4 (+ 2) Wochen
- Fragebögenrücklauf in anonymem Umschlag, der in anonymem, frankiertem Rückumschlag an Krankenhaus gesandt wurde (Datenschutz)  
Anonyme Umschläge wurden nach Fristende an Metrik gesandt.
- Auswertungsebene: Konzern, Krankenhaus, Kliniken  
Konzern: Krankenhausergebnisse nach Fallzahl gewichtet  
Externer und interner Vergleich (Benchmark: 64 Krankenhäuser)

## SRH Einweiserbefragung 2006: Zeitplan



# Der Fragebogen



Wie zufrieden sind Sie mit den nachfolgenden Aspekten und wie wichtig sind für Sie diese Merkmale, wenn Sie an das Krankenhaus XY denken ?

	Zufriedenheit				Wichtigkeit			
	sehr gut	gut	akzeptabel	schlecht	einer der wichtigsten Aspekte überhaupt	sehr wichtig	eher wichtig	eher unwichtig
Der fachliche Ruf ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Leistungsangebot ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die vorhandenen Diagnose- und Therapiemöglichkeiten sind ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Absprachen zur Vermeidung einer Doppeldiagnostik sind ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Bettenkapazitäten bei Notfällen sind ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Terminabsprache für die stationäre Aufnahme ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Terminabsprache im ambulanten Bereich ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Der Fragebogen



Durch Erzählungen meiner PatientInnen gewinne ich folgenden Eindruck vom Krankenhaus:

	sehr gut	gut	akzeptabel	schlecht
Die pflegerische Versorgung ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die ambulante Versorgung ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die ärztliche Versorgung ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Freundlichkeit des Personals ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie beurteilen Sie die einzelnen Abteilungen unseres Krankenhauses?

	sehr gut	gut	akzeptabel	schlecht
Chirurgie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Innere Medizin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Augenheilkunde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nahm das Krankenhaus XY von sich aus

Kontakt mit Ihnen auf?

regelmäßig  selten  nie

Würden Sie eine Kontaktaufnahme wünschen?

ja  nein

Falls ja, an welchen Informationen wären

Sie interessiert?

an Informationen zum Leistungsspektrum

an indikationsspezifischen Fortbildungsangeboten

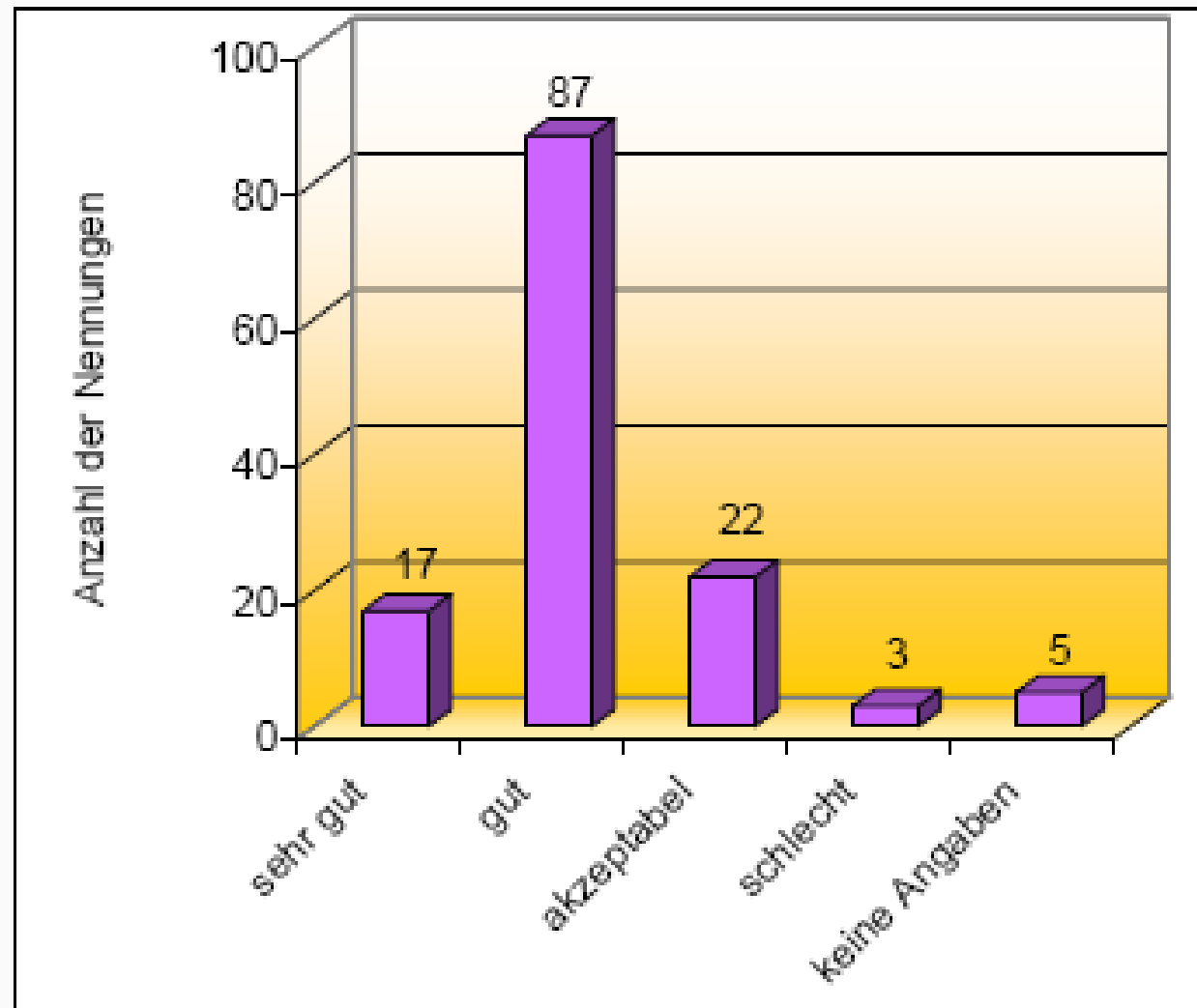
## Rücklauf Einweiserbefragung

SRH METRIK-Befragungen 2006									
Krankenhaus Einweiserbefragung									
	Bögen versandt	Bögen zurück	Rücklauf (%)	VielEinw versandt	VielEinw zurück	VielEinw zurück %	MitEinw versandt	MitEinw zurück	MitEinw zurück %
KH1	505	134	26,5	103	34	33,0	402	100	24,9
KH2	405	127	31,4	137	69	50,4	268	58	21,6
KH3	186	41	22,0	37	9	24,3	149	32	21,5
KH4	46	23	50,0	28	14	50,0	18	9	50,0
KH5	73	25	34,2	26	9	34,6	47	16	34,0
<b>SRH</b>	<b>1215</b>	<b>350</b>	<b>28,8</b>	<b>331</b>	<b>135</b>	<b>40,8</b>	<b>884</b>	<b>215</b>	<b>24,3</b>

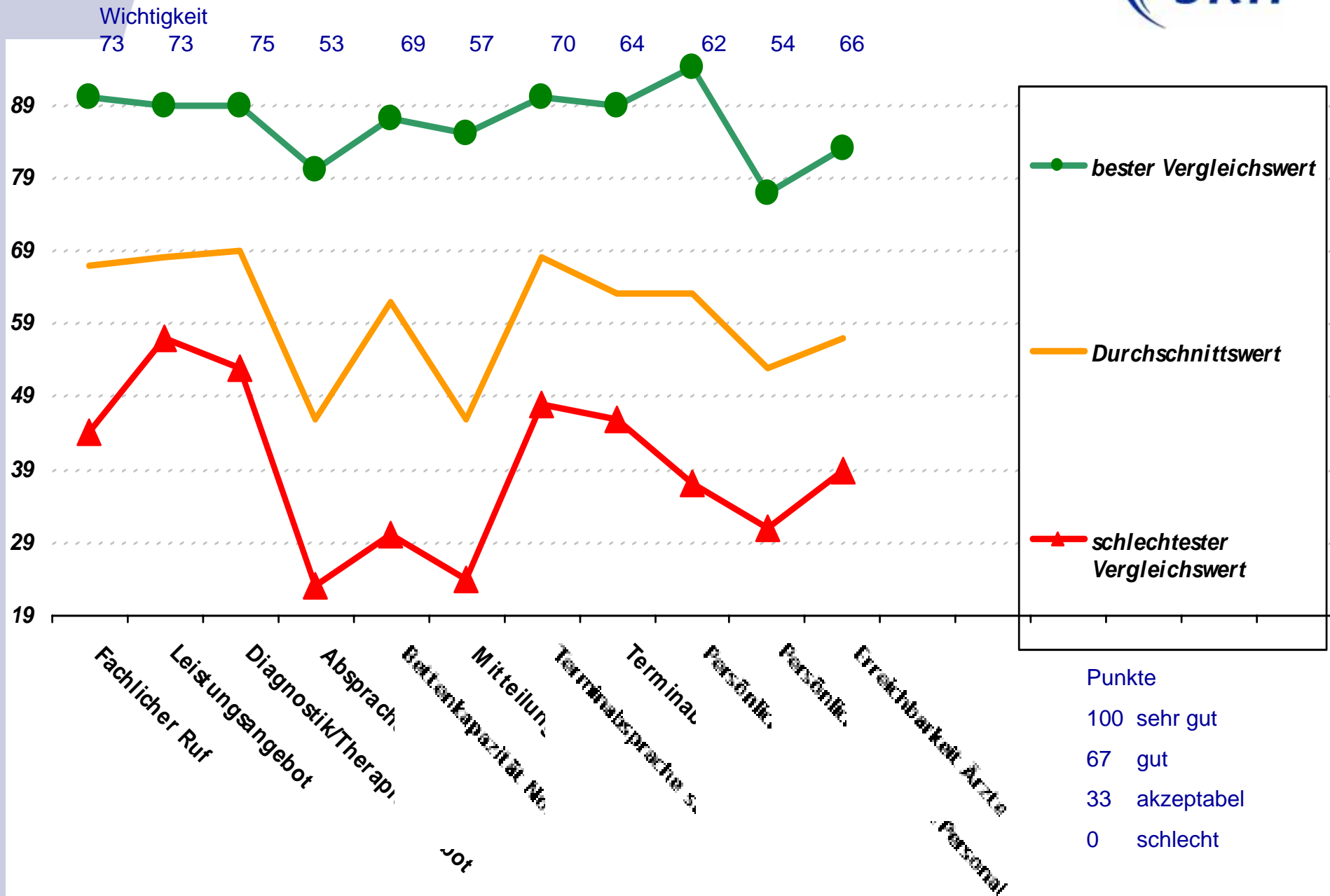
**Rücklauf SRH Patientenbefragung 2006 (n=10.088): 35,9 %**

## METRIK-Einweiserbefragung

J. Wie beurteilen Sie diesen Fragebogen?



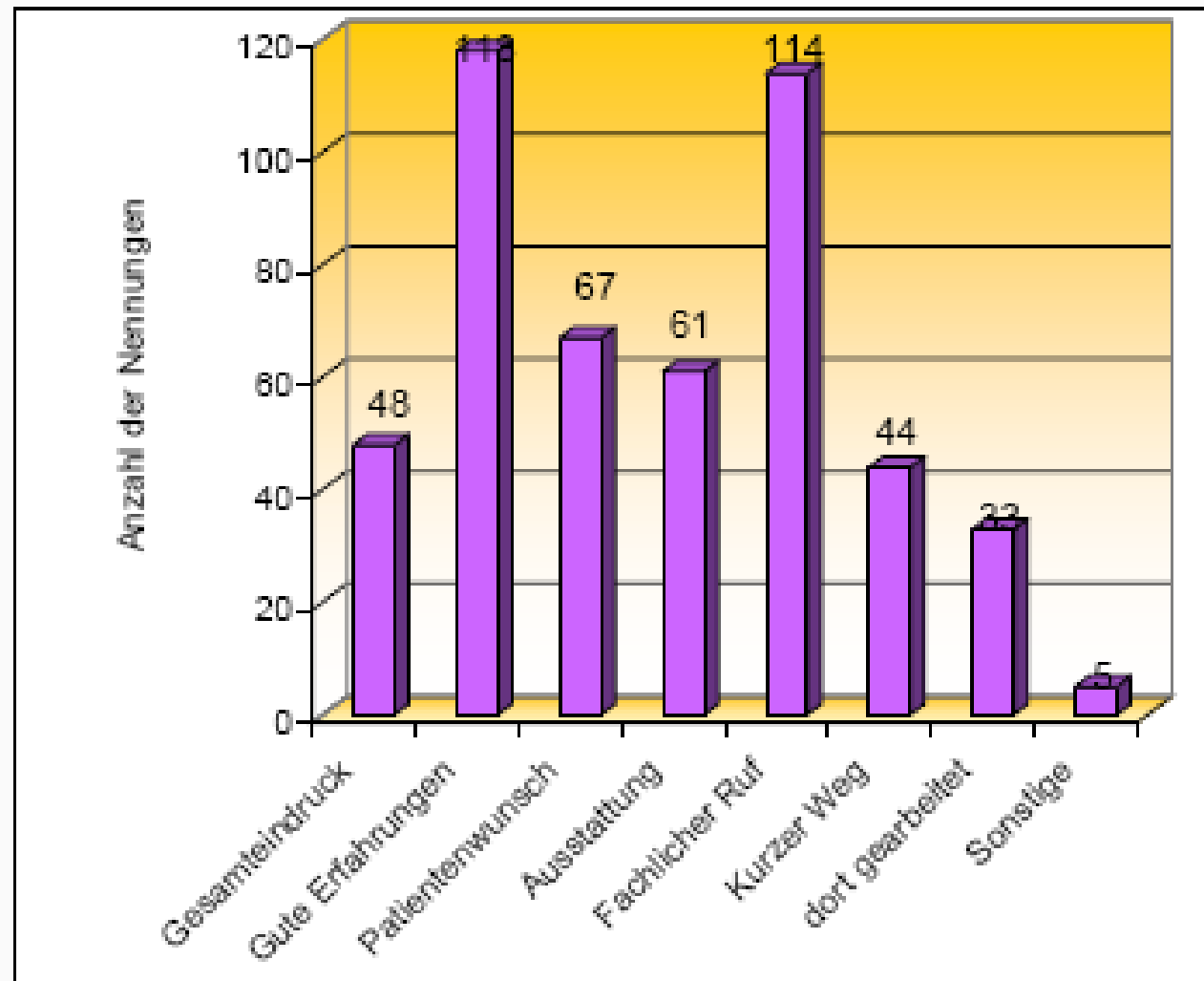
# SRH-Einweiserbefragung 2006



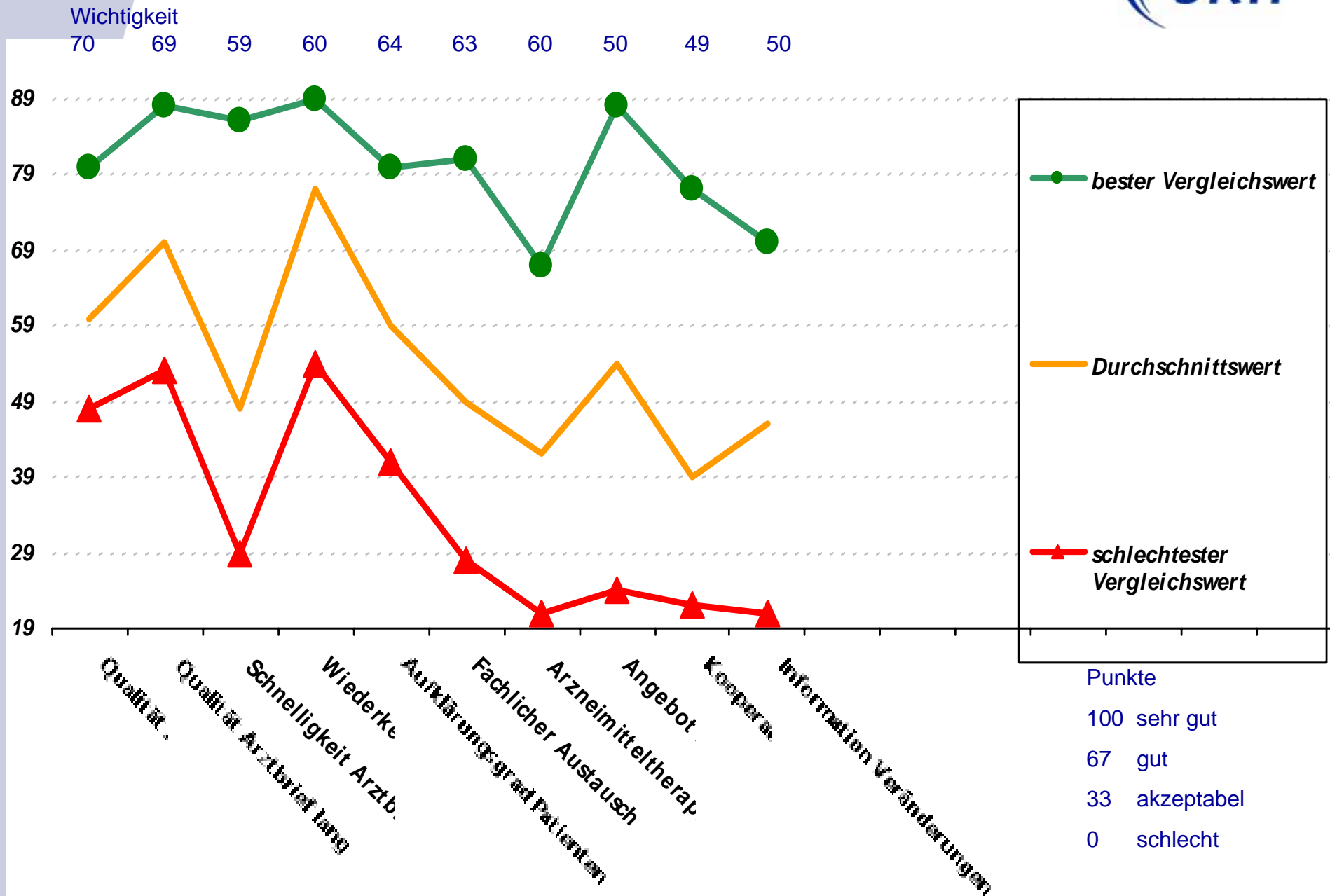
## METRIK-Einweiserbefragung



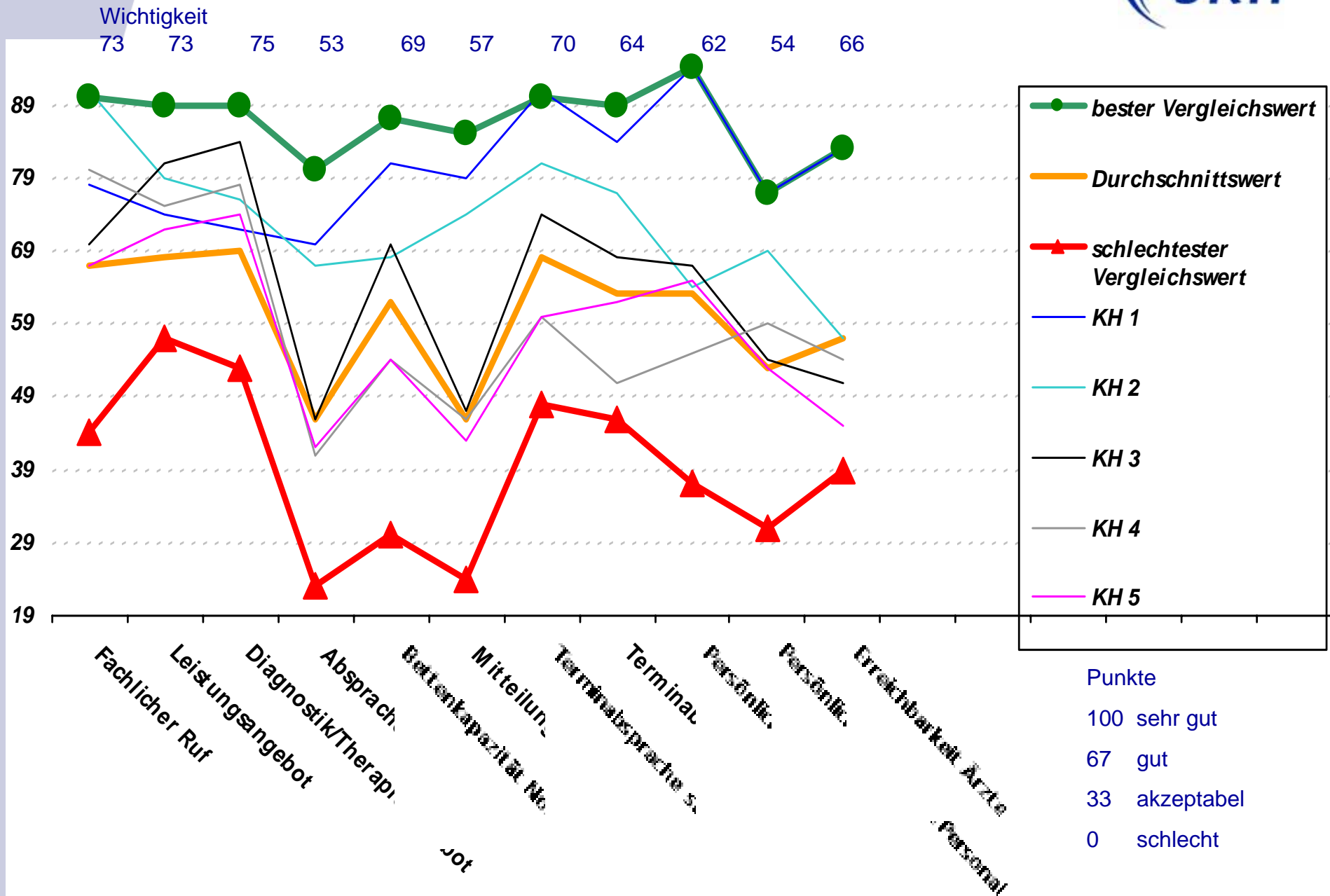
E. Nach welchen Kriterien wählen Sie ein Krankenhaus aus?



# SRH-Einweiserbefragung 2006



# SRH-Einweiserbefragung 2006





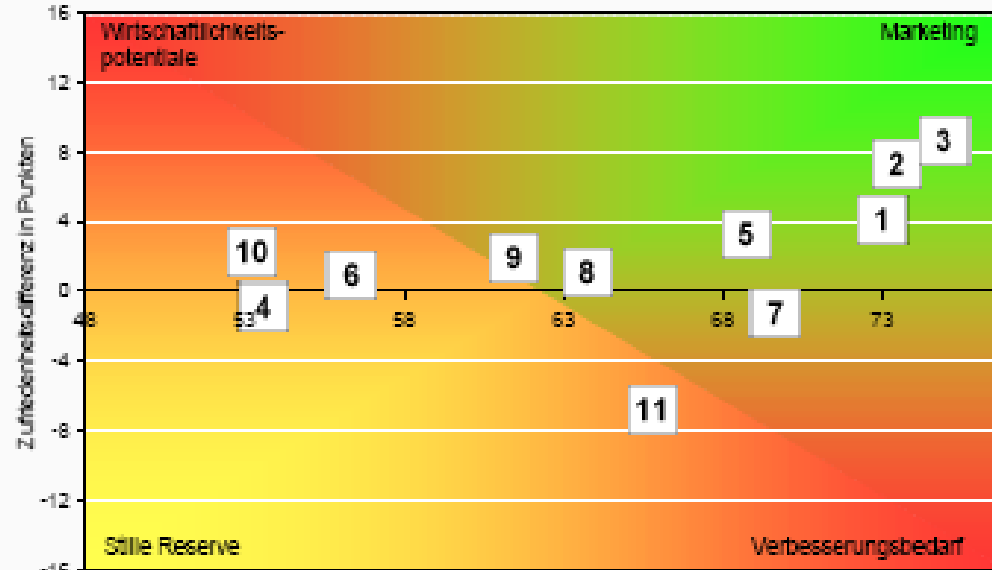
# SRH Einweiserbefragung 2006

## Portfolio- Analyse

### Externer Vergleich

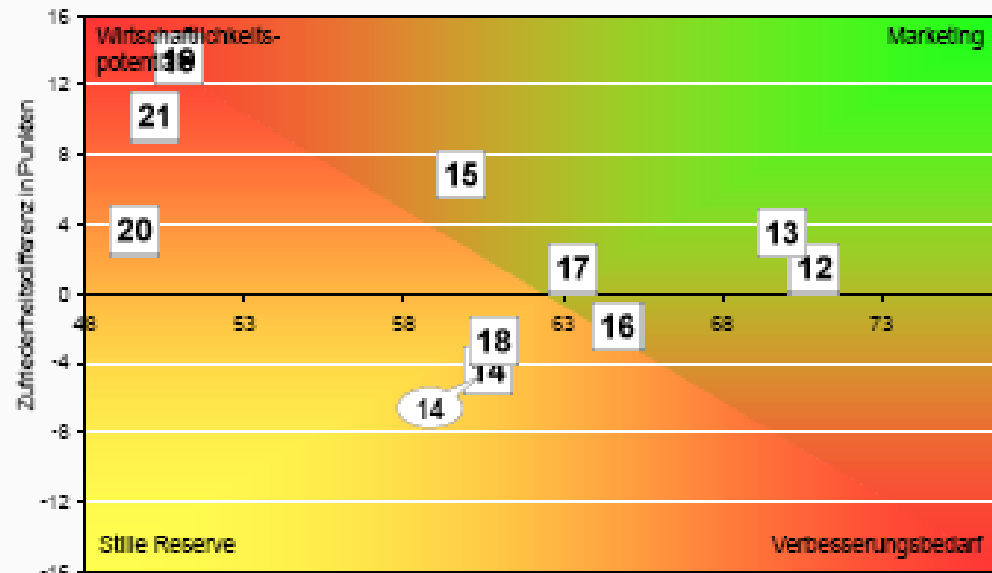
Differenzansicht: Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix

Fachlicher Ruf	1
Leistungsangebot	2
Diagnose- und Therapie-möglichkeiten	3
Absprechen Diagnostik	4
Bettenkapazitäten bei Notfällen	5
Mitteilungsverhalten	6
Terminabsprache - stationäre Aufnahme	7
Terminabsprache - ambulante Aufnahme	8
Persönliche Kontakte - Chef-/Oberärzte	9
Persönliche Kontakte - nachgeord. Personal	10
Erreichbarkeit der Ärzte	11



Wichtigkeit: 100 = einer der wichtigsten Aspekte 67 = sehr wichtig 33 = eher wichtig 0 = eher unwichtig

Qualität kurzer Arztbrief	12
Qualität ausführlicher Arztbrief	13
Schnelligkeit ausführlicher Arztbrief	14
Wiederkehrende Patientinnen	15
Aufklärungsgrad Patienten	16
Fachlicher Austausch	17
Absprechen Arzneimitteltherapie	18
Angebot fachspezifischer Fortbildungen	19
Kooperationsmöglichkeiten	20
Informationen über Veränderungen	21



Wichtigkeit: 100 = einer der wichtigsten Aspekte 67 = sehr wichtig 33 = eher wichtig 0 = eher unwichtig

## METRIK-Einweiserbefragung: Positive Erfahrungen

- Wird von niedergelassenen Ärzten und KH-Mitarbeitern gut angenommen
- Vertrauenswürdige Ergebnisse bei relativ geringem Aufwand
- Ermöglicht externes und internes Benchmarking
- Prozentränge hilfreich
- Einzelkommentare aufschlußreich
  
- Unterstützt die konvergente Ziele-Definition
- Unterstützt die Formulierung praxis-gerechter Verbesserungsmaßnahmen (Wichtigkeits/Zufriedenheits-Matrix)
- Unterstützt die Projektkoordination in Verbänden (übergeordnete, vergleichbare Kennzahl)
  
- Gutes Check im PDCA-Zyklus
- Kann in Zertifizierungsvorbereitungen (KTQ) integriert werden.

## Einweiserbefragung: Verbesserungspotentiale

- Benchmark noch relativ klein, Konfidenzintervalle noch relativ groß
- 6- statt 4-gliedrige Bewertungsskala wünschenswert
- Differenzierung Mittel/Vieleinweiser kann weggelassen werden (keine relevanten Ergebnisunterschiede), dadurch geringerer Aufwand
- Bildung von Fragenkategorien (Ergebnisse auf einer Seite)

# Vorschlag für Fragenkategorien



Fachlicher Ruf  
Leistungsangebot  
Diagnostik/Therapiemöglichkeiten  
Bettenkapazität bei Notfälle  
Terminabsprache stationär  
Terminabsprache ambulant  
Absprache Diagnostik (Doppeluntersuchungen)  
Fachlicher Austausch bei abweichender Therapie  
Absprache Arzneimitteltherapie bei Entlassung  
Persönliche Kontakte CA/OA  
Persönliche Kontakte nachgeordnetes Personal  
Erreichbarkeit Ärzte  
Qualität Kurzarztbrief  
Qualität ausführlicher Arztbrief  
Schnelligkeit ausführlicher Arztbrief  
Aufklärungsgrad Patienten  
Mitteilungsverhalten unvorhergesehene Ereignisse  
Entlassungszeitpunkt  
Wiederkehrende Patienten  
Fortbildungen  
Kooperationsmöglichkeiten  
Information über Veränderungen im KH

**Fachkompetenz**

**Koordination Einweisung**

**Fallbezogene Kooperation**

**Persönliche Kommunikation**

**Arztbrief**

**Patientenmanagement Krankenhaus**

**Allgemeine Kooperation**

## Konzernweite Einweiserbefragung der SRH - Zusammenfassung -

- I.  
Einweiserbefragungen haben sich zu einem validen und differenzierten Instrument der Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Krankenhaus und Praxis entwickelt.  
Der METRIK-Fragebogen hat sich hierbei bewährt und wird von niedergelassenen Ärzten und Mitarbeitern gut akzeptiert.
  
- II.  
Die SRH Kliniken werden daher jährliche Einweiser- und Patientenbefragungen konzernweit durchführen, um über ein internes und externes Benchmarking Verbesserungspotentiale zu erkennen und umzusetzen.