

Metrik Anwendertag
26.02.2008

RISIKOMANAGEMENT AUS PATIENTENSICHT

Peter Gausmann
www.grb.de
pgausmann@grb.de



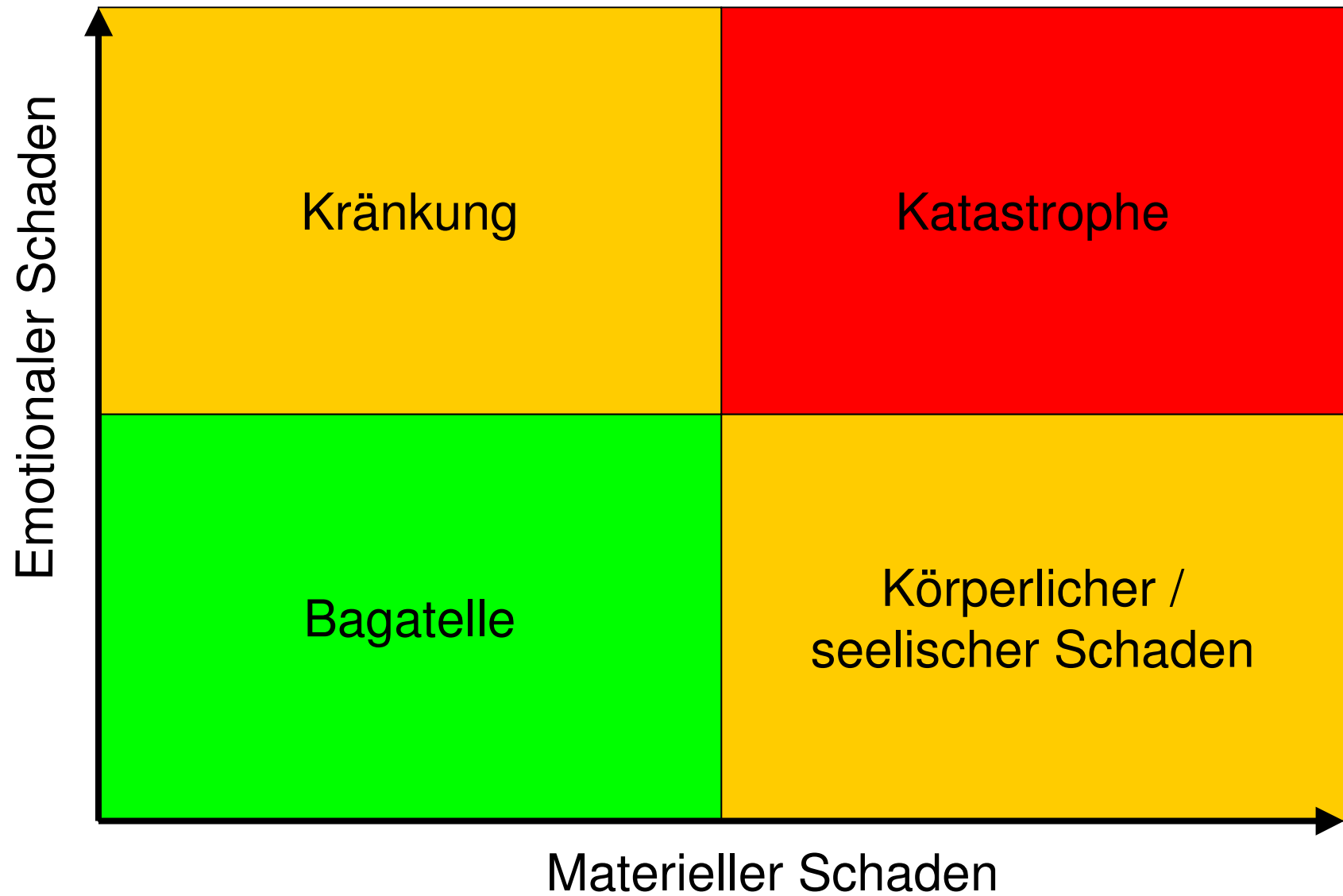


DIE SICHT DES PATIENTEN

Wünsche der Patienten:

- Selbstbestimmung und Privatheit
 - Wahrung persönlicher Rechte
 - Berücksichtigung von Verfügungen
 - Angemessenen Ernährung
 - Gewährleistung einer sicheren Versorgung
 - Professionelle Versorgung und qualifiziertes Personal
 - Verbindliche Aufnahme und Entlassung
-
- **Keine weiteren Erkrankungen**

Quelle: Karin Stötzner, Berlin
Patientenvertreterin im G-BA





DIE SICHT DES PATIENTEN

11. Januar 2008



Patientenbefragung

... vor einer umfassenden RM-Beratung (Risiko-Audit)
... nach einer Beratung und Evaluation

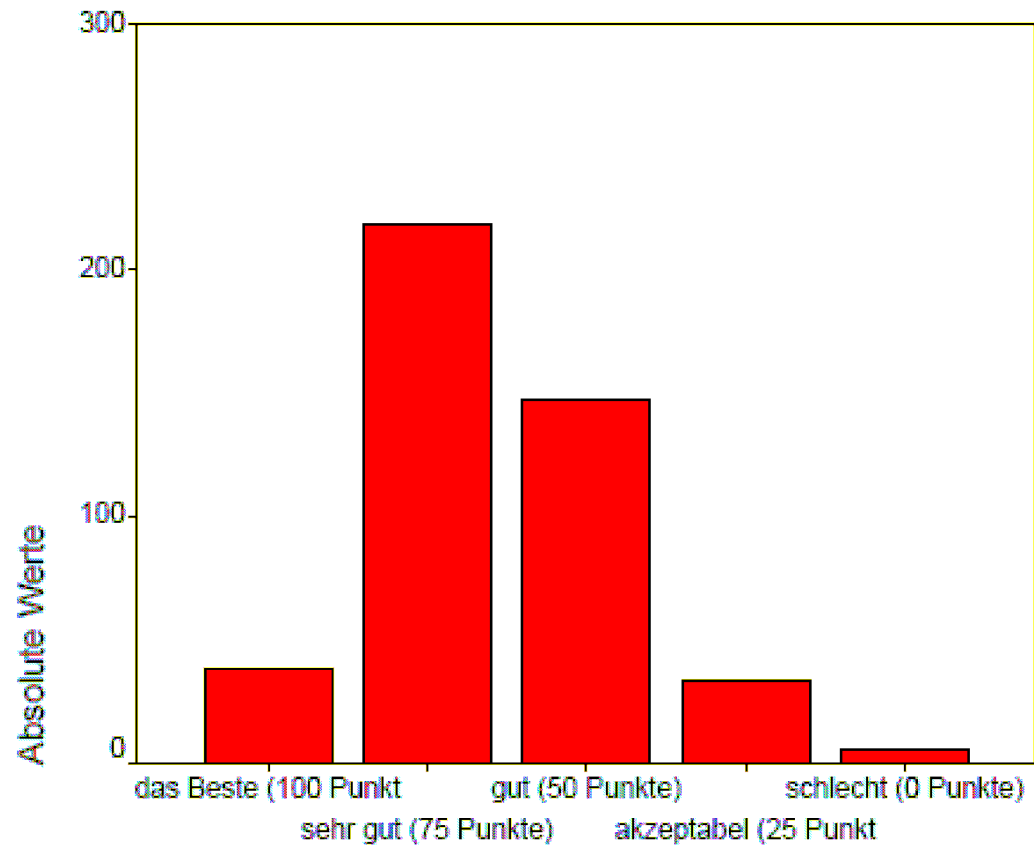


Fragebogen

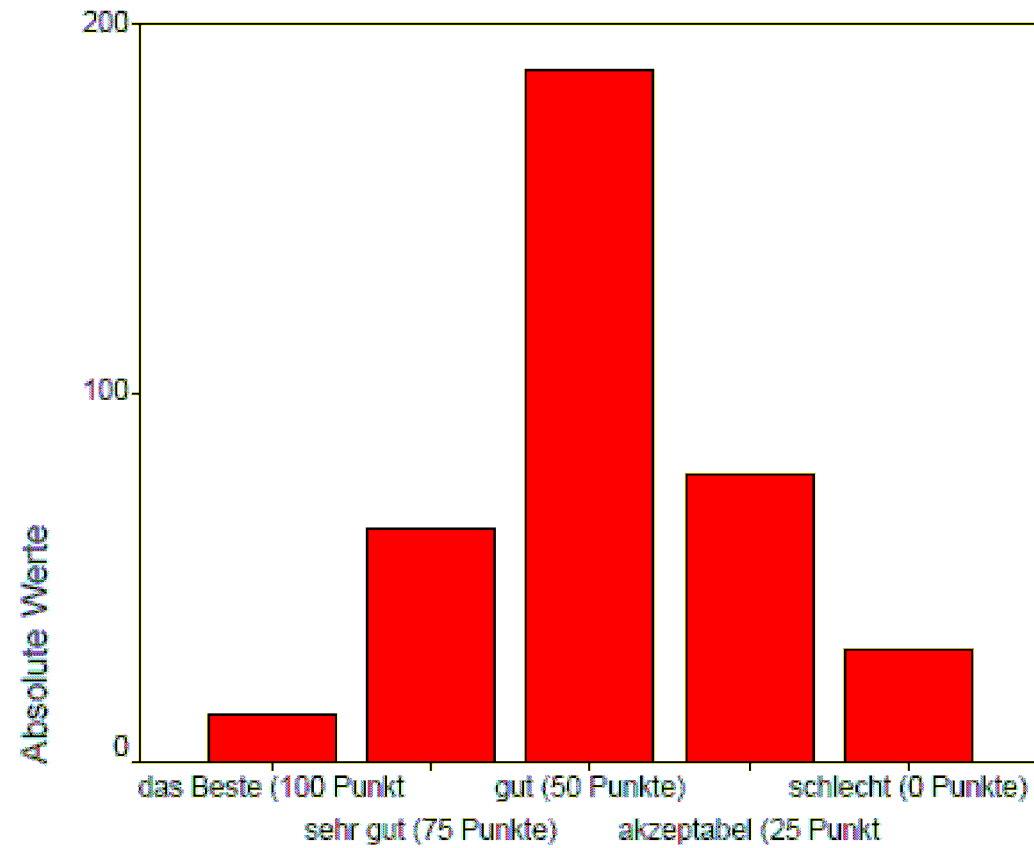


Erste Ergebnisse

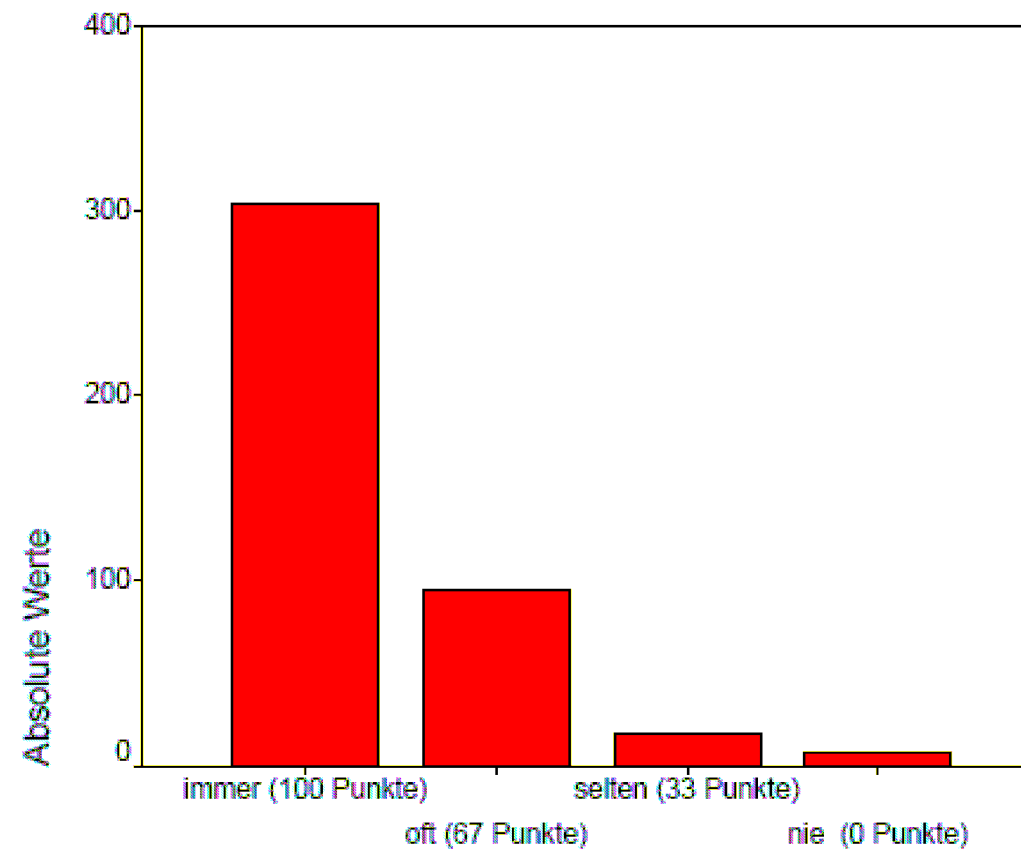
6. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...	Mittelwert	64
	Standardabweichung	20
	Gültige N	445
	Anzahl	503



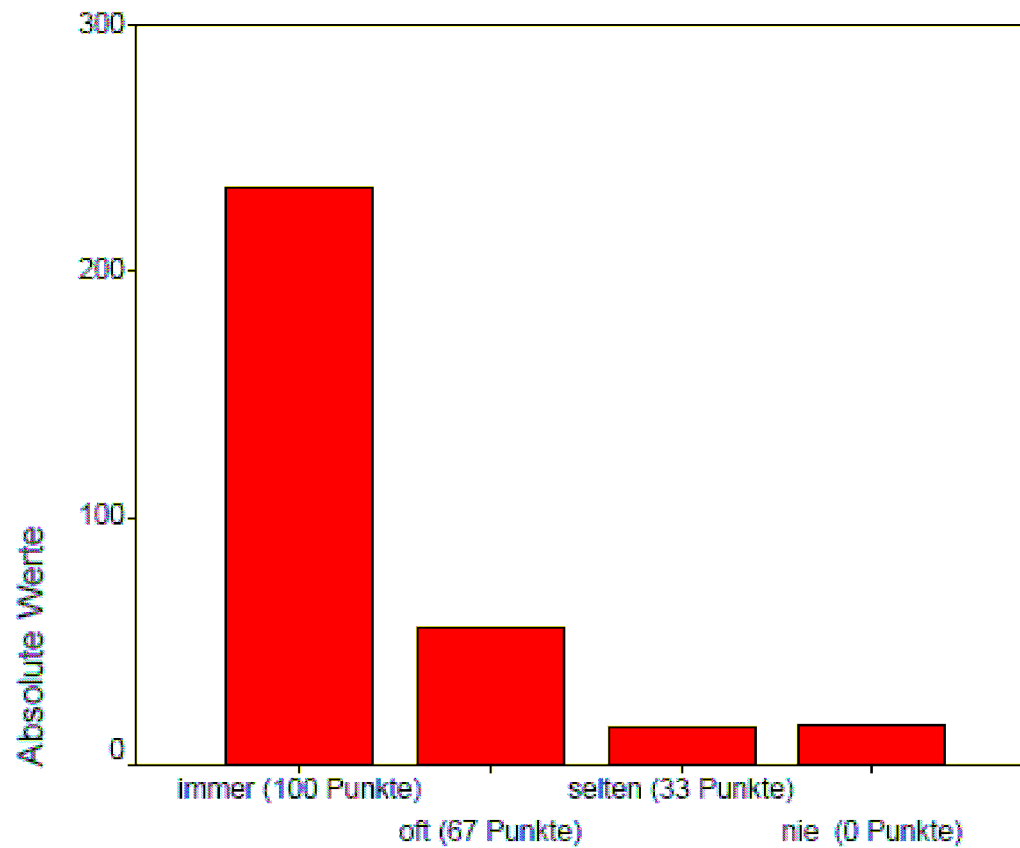
12. Die Betreuung während der Wartezeiten ist ...	Mittelwert	47
	Standardabweichung	23
	Gültige N	372
	Anzahl	503



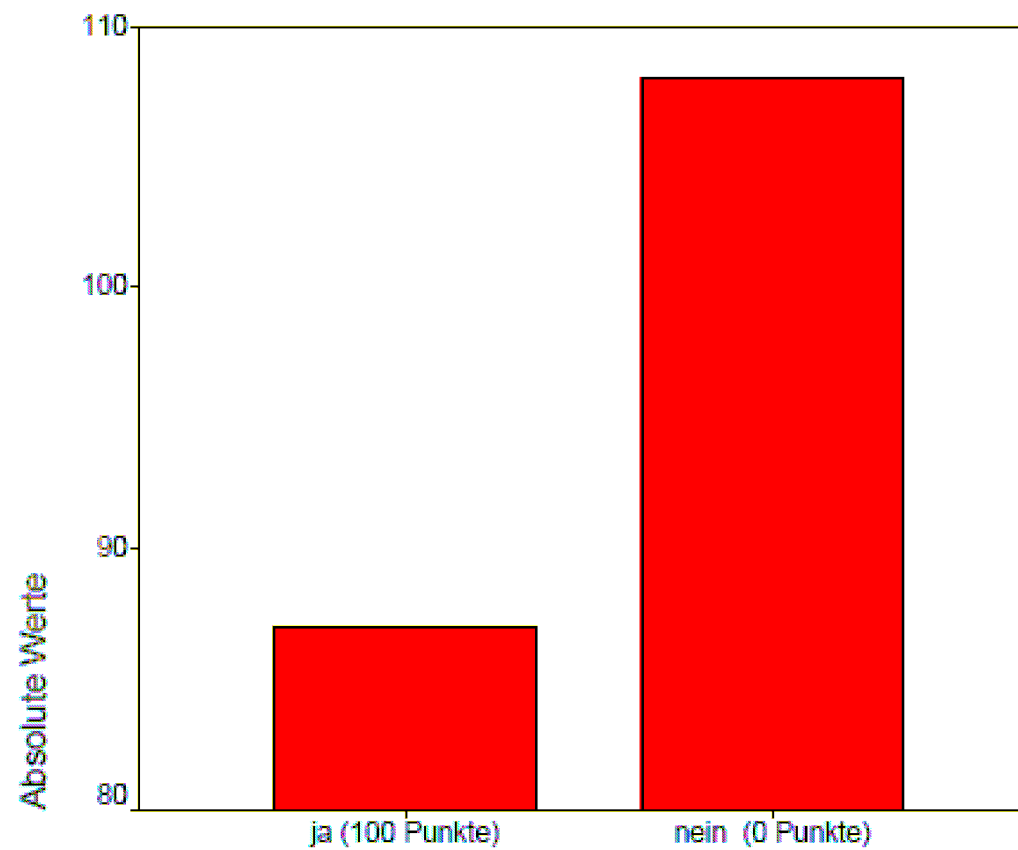
d) Vor einer Untersuchung durch eine mir fremde Person werde ich nach meinem Namen gefragt oder mit Namen angesprochen.	Mittelwert	88
	Standardabweichung	21
	Gültige N	423
	Anzahl	503



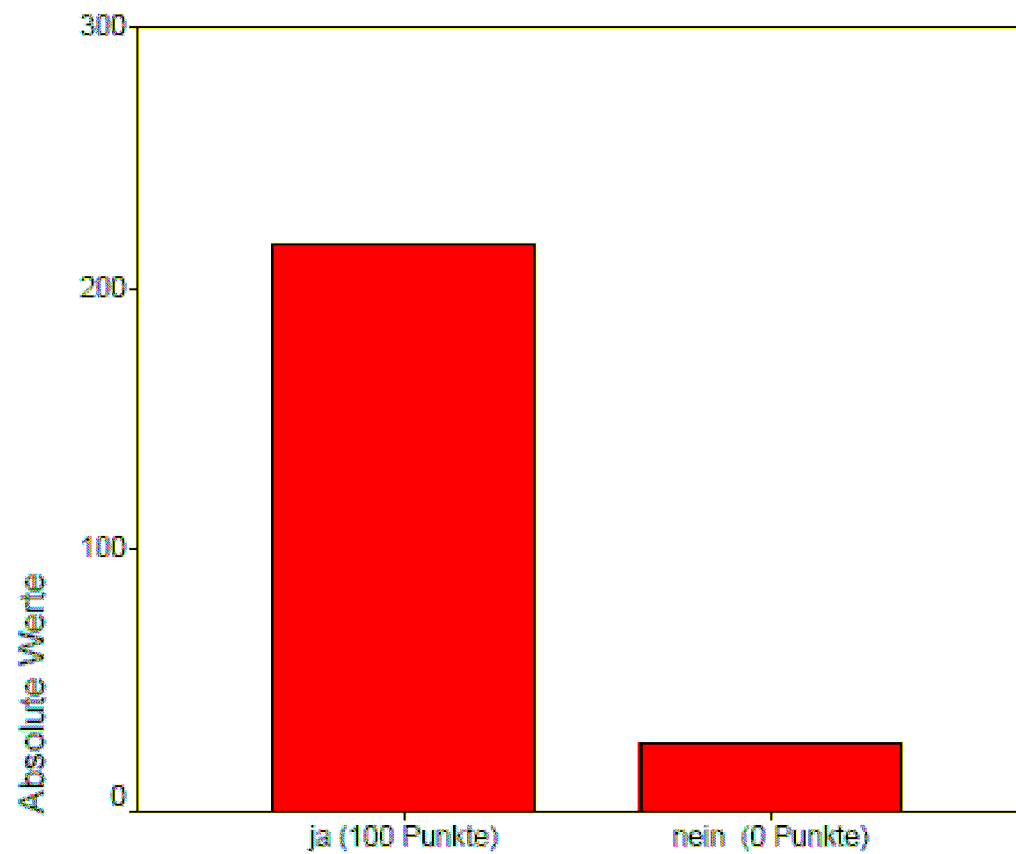
v) Die mitgebrachten Wertsachen kann ich sicher aufbewahren.	Mittelwert	86
	Standardabweichung	27
	Gültige N	321
	Anzahl	503



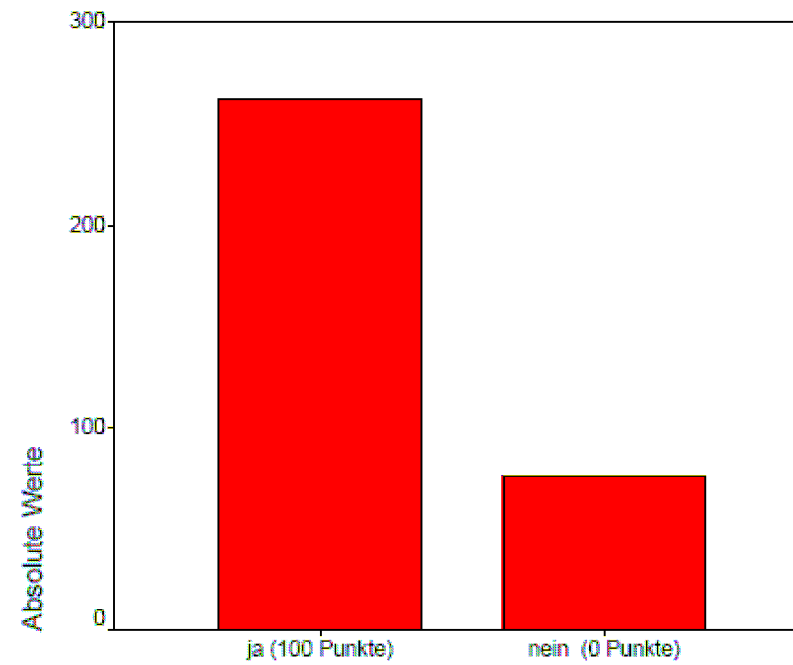
18) Nach meiner Operation kam der Anästhesist und fragte mich nach meinen Erfahrungen mit der Narkose .	Mittelwert	72
	Standardabweichung	25
	Gültige N	195
	Anzahl	503



6) Ich habe mit dem Arzt, der mich operierte, vor der Operation gesprochen.	Mittelwert	89
	Standardabweichung	31
	Gültige N	243
	Anzahl	503

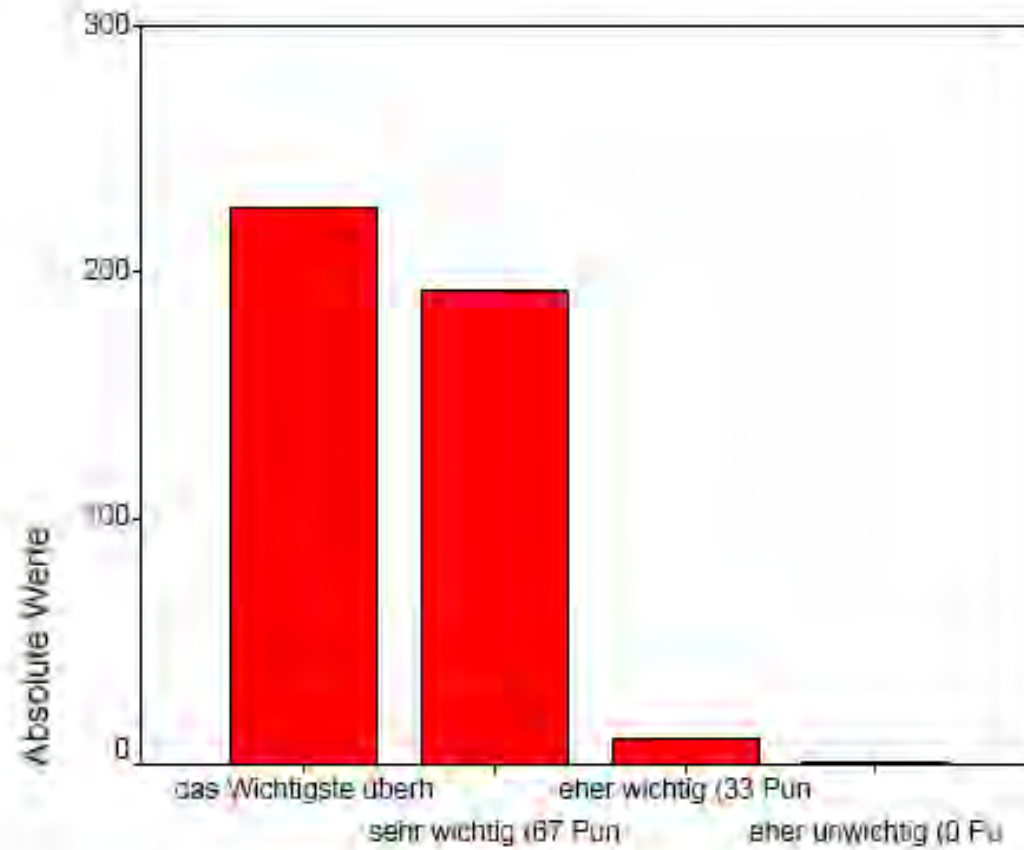


4) Ich habe den Eindruck, dass im Krankenhaus keine zusätzlichen Beschwerden entstanden sind.	Mittelwert	78
	Standardabweichung	42
	Gültige N	338
	Anzahl	503

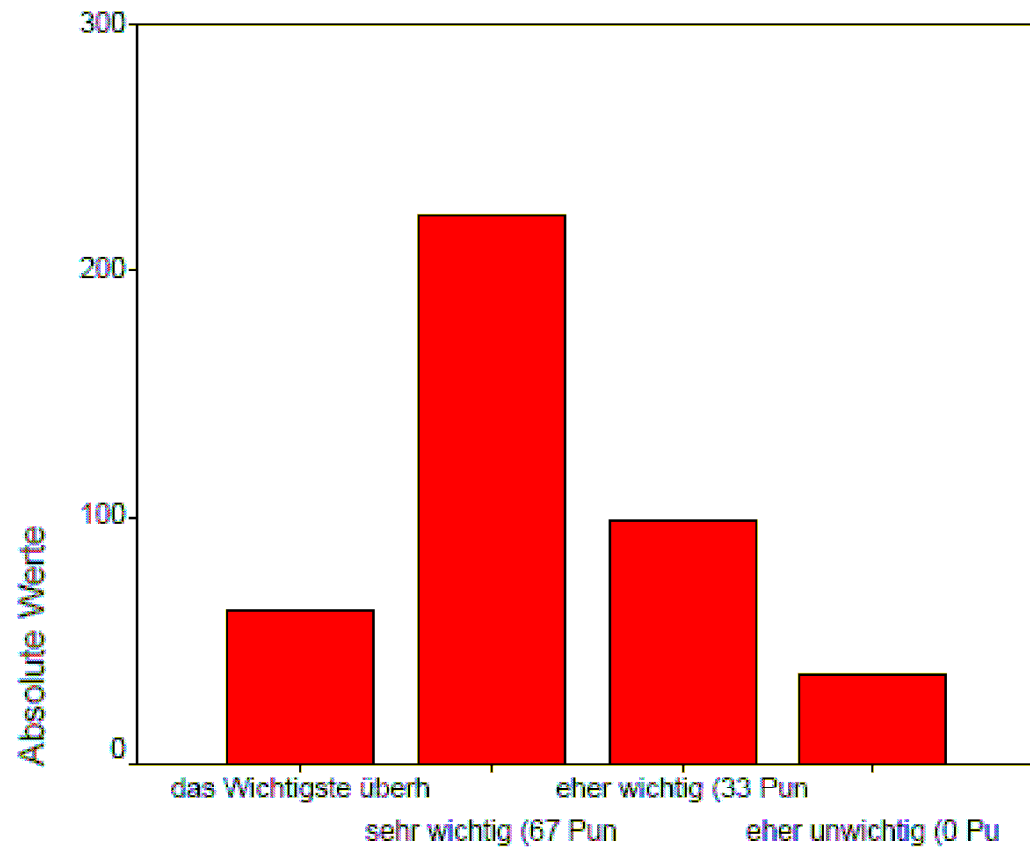


	Anzahl
ja (100 Punkte)	262
nein (0 Punkte)	76

I. Die hygienischen Verhältnisse im Krankenhaus sind mitr. ...	Mittelwert	83
	Standardabweichung	19
	Gültige N	431
	Anzahl	303



VI. Geringe Wartezeiten sind mir ...	Mittelwert	58
	Standardabweichung	27
	Gültige N	419
	Anzahl	503



KH-Vergleich

KH A B C D E

Zufriedenheitsfragen						Differenz
5. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch die Ärzte ist ...	64	67	58	66	63	11
6. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...	64	67	57	66	64	10
7. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...	63	67	56	65	63	11
8. Das Wissen der Ärzte um meine Krankengeschichte ist ...	63	64	57	65	64	9
...	59	62	50	62	61	11
10. Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert werden, ist ...	62	63	57	65	63	8
11. Die Wartezeiten (Röntgen, Labor, OP, Visiten ...) sind ...	51	58	41	50	51	17
12. Die Betreuung während der Wartezeiten ist ...	47	52	37	45	47	14
13. Die hygienischen Verhältnisse sind ...	58	58	51	54	60	8
14. Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist ...	53	58	44	54	55	14
15. Die Berücksichtigung meiner häuslichen Situation bei der Entlassungsvorbereitung ist ...	53	58	45	55	53	13
16. Die Aufklärung über Komplikationen meiner Krankheit, auf die ich nach meiner Entlassung achten muss, ist ...	59	63	51	60	58	12
17. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem Krankenhaus gemacht habe, ist ...	62	69	51	62	60	18
18. Ich werde dieses Krankenhaus weiterempfehlen als ...	63	71	50	62	63	21
						0
a) Ich habe volles Vertrauen zu den Ärzten.	87	93	80	87	86	13
b) Die Ärzte sind da, wenn ich sie brauche.	82	87	71	84	82	16
c) Die Ärzte sind gesprächsbereit.	86	91	75	90	83	18
d) Vor einer Untersuchung durch eine mir fremde Person werde ich nach						

► Ausgewählte Aspekte Häufigkeitstabellen **Häuservergleich**

Abteilungs-Vergleich

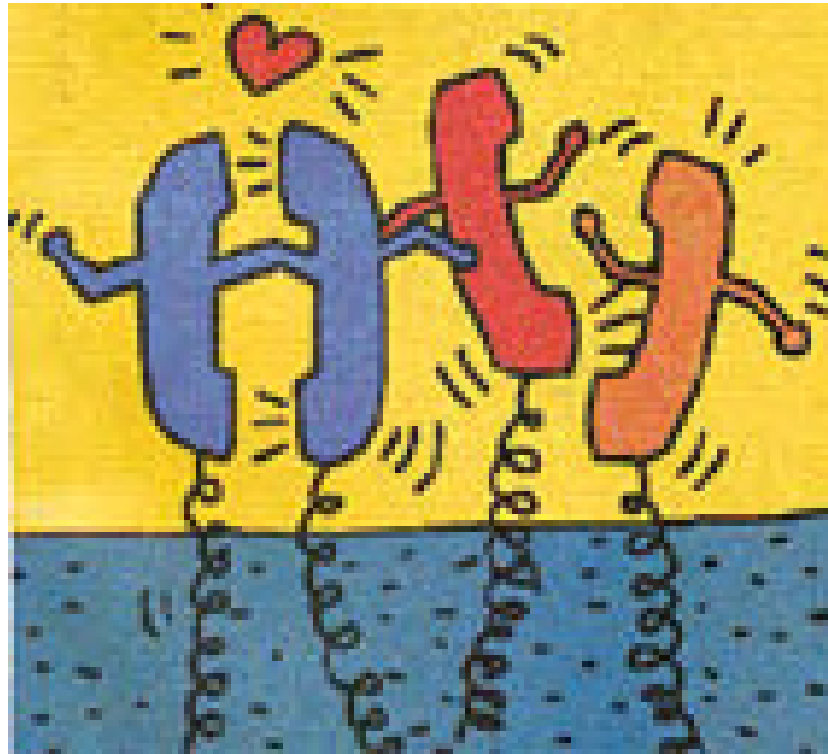
Chir Orth Gyn Neo

Zufriedenheitsfragen						Differenz
5. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch die Ärzte ist ...	64	67	58	66	63	11
6. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...	64	67	57	66	64	10
7. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...	63	67	56	65	63	11
8. Das Wissen der Ärzte um meine Krankengeschichte ist ...	63	64	57	65	64	9
...	59	62	50	62	61	11
10. Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert werden, ist ...	62	63	57	65	63	8
11. Die Wartezeiten (Röntgen, Labor, OP, Visiten ...) sind ...	51	58	41	50	51	17
12. Die Betreuung während der Wartezeiten ist ...	47	52	37	45	47	14
13. Die hygienischen Verhältnisse sind ...	56	58	51	54	60	9
14. Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist ...	53	58	44	54	55	14
15. Die Berücksichtigung meiner häuslichen Situation bei der Entlassungsvorbereitung ist ...	53	58	45	55	53	13
16. Die Aufklärung über Komplikationen meiner Krankheit, auf die ich nach meiner Entlassung achten muss, ist ...	59	63	51	60	58	12
17. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem Krankenhaus gemacht habe, ist ...	62	69	51	62	60	18
18. Ich werde dieses Krankenhaus weiterempfehlen als ...	63	71	50	62	63	21
						0
a) Ich habe volles Vertrauen zu den Ärzten.	87	93	80	87	86	13
b) Die Ärzte sind da, wenn ich sie brauche.	82	87	71	84	82	16
c) Die Ärzte sind gesprächsbereit.	86	91	75	90	83	18
d) Vor einer Untersuchung durch eine mir fremde Person werde ich nach						

Ausgewählte Aspekte
 Häufigkeitstabellen
 Häuservergleich



Bezugspersonen !



Erreichbarkeit !



Kontakt !



Transparenz !



Patientenorientierung !

GRB-Toolbar

GRB

Gesellschaft für Risiko-Beratung mbH
Detmold
ECCLESIA Gruppe
www.grb.de

RCA
RootCauseAnalysis



**Klinisches
Risikomanagement**

Mortalität-
und Morbiditäts-
konferenzen



retrospektiv

prospektiv

t

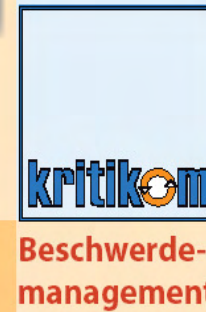
GRB-Toolbar

GRB
Gesellschaft für Risiko-Beratung mbH
Detmold
ECCLESIA Gruppe
www.grb.de

RCA
RootCauseAnalysis



Mortalität-
und Morbiditäts-
konferenzen



retrospektiv

prospektiv

t



VIOLAN DANK

**RISIKOMANAGEMENT AUS
PATIENTENSICHT**

