

Einweiserbefragung

Aspekte der praktischen
Umsetzung

Walter Knüppel

Ärztlicher Direktor

Krankenhaus Bad Arolsen

Situation vor Durchführung der Einweiserbefragung

- Aufbau QM seit 1999
- KTQ – Zertifizierung in 2003 als erstes Krankenhaus in Hessen
- Führungskräfte: Balanced score card seit 2003
- Fusion/Übergang in Gesundheit Nordhessen Holding 2004
- KTQ – Rezertifizierung in 2006

Standorte der Gesundheit Nordhessen



Krankenhaus Bad Arolsen

- 157 Betten; stationäre Fallzahl ca. 6100
- Hauptabteilungen: Chirurgie, Innere Medizin, Anästhesie
- Belegabteilungen: Gynäkologie und Geburtshilfe; HNO
- Kooperationen (Katarakt-OP)
- Gynäkologische Praxis im Haus
- Pneumologische Praxis im Haus



Marsberg

Warburg

Volkmarsen

Bad Arolsen

Zieren

Wolfhagen

Korbach

Sachsenhausen

Naumburg

4 km

9°00'26.01" Höhe 287 m

© 2006 Europa Technologies

Image © 2006 GeoContent

Übertragung 100%

© 2006

Google™

Sichthöhe 40.08 km



Bad Arolsen



849 m

Zeiger 51°22'42.65" N 9°00'35.09" O Höhe 285 m

© 2006 Europa Technologies

Image © 2006 GeoContent

Übertragung 100%

© 2006 Google™

Sichthöhe 3.25 km

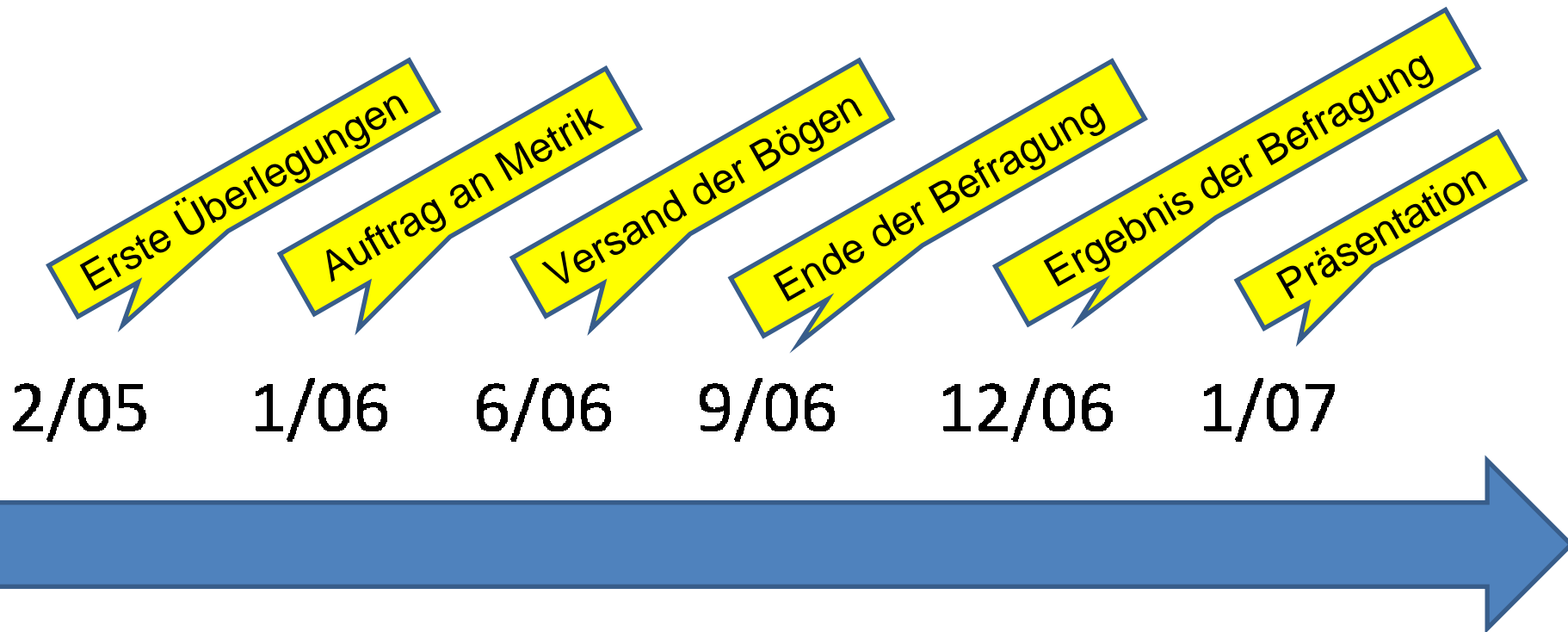
Überlegungen vor Durchführung der Einweiserbefragung

- Zunehmende Konkurrenzsituation zu Nachbarkrankenhäusern
- Enge wirtschaftliche Situation der Klinik
- Verbesserungspotentiale erkennen und ausschöpfen
- Ziel: Bestand des Krankenhauses langfristig sichern

Einweiserbefragung

- Schnittstelle ambulanter und stationärer Sektoren
- Schnittstelle zwischen zwei Vergütungssystemen, die standespolitisch motiviert sich als Konkurrenz betrachten

Zeitachse der Einweiserbefragung





Chefarzt Walter Knüppel

Facharzt für Innere Medizin
Pneumologie / Umweltmedizin
Somnologie (DGSM) / Schlafmedizin
Notfallmedizin

Sekretariat: 05691/800-161
Telefax: 05691/800-180
Internet: www.skhba.de

Bad Arolsen, 4. August 2006
Zeichen: Kn

Liebe Frau Kollegin,
lieber Herr Kollege

im Juni haben wir Sie um Ihre Beurteilung unserer Klinik in Form eines Fragebogens gebeten. Viele von Ihnen haben ausführlich geantwortet; vielen Dank dafür!

Sollten Sie jedoch Ihren Fragebogen verlegt haben, so können Sie mit umseitiger Fax – Antwort Ersatz anfordern, denn wir sind an einem möglichst umfassenden Meinungsbild interessiert. Bis Ende August haben Sie noch die Möglichkeit, Ihren Fragebogen einzureichen.

Die Fragebögen werden durch die Forschungsgruppe Metrik in anonymisierter Form ausgewertet.

Sind Sie an den Ergebnissen interessiert? Gerne lassen wir Ihnen ein Exemplar der Auswertung zukommen.

Wenn Sie Anregungen oder Kritik haben, sind wir gerne dafür offen. Wir freuen uns über das Gespräch mit Ihnen und auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit.

Mit freundlichen kollegialen Grüßen

Walter Knüppel

Ärztlicher Direktor

Dr. Peter Ahrens

stellv. Ärztlicher Direktor

Schriftverkehr im gewohnten Format

Erinnerungs- - schreiben

FAXANTWORT

FAX 05691-800161

Herrn Chefarzt
Walter Knüppel
Ärztlicher Direktor
Große Allee 50

34454 Bad Arolsen

() Die Ergebnisse der Auswertung interessieren mich sehr. Bitte senden Sie mir ein Exemplar zu.

() Ich benötige einen Ersatzfragebogen. Bitte senden Sie mir ein Exemplar zu.

() Ich wünsche die persönliche, telefonische Kontaktaufnahme zu mir.

()

Mit freundlichen Grüßen

.....

Stempel

Freitext- kommentar

Schlechte Organisation des stationären Entlassungen
in die niedergelassene Praxis:

- 1) häufig unvollständige und
meist zu spät übermittelte
Berkriege (besonders am häufig)
beruhten Entlassungstag, Freitag),
- 2) Predikamentöse Einstellungen,
die zwar mit den bei Einweisung
bestehenden identisch sind, aber
aufgrund der fehlenden präventiv-
bereitungen die Praxis unglücklich
aufhalten; Insbesondere zur Unzeit:
Montags um 12³⁰
abends um 18⁰⁰
und natürlich freitags.

Freitext- kommentar

F. Wenn Sie an die Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus Bad Arolsen GmbH denken, was ist

Ihr größtes Ärgernis? *(Bitte deutlich schreiben)*

*"Interne Ambulanz": "Einkassieren" von Privatpatienten
auf immer wieder sehen (nicht mehr) Abb.
Klinische Ambulanz: Ungeordnete Organisation der
Ambulanz (Ankündigung) und völlig
unzureichende Wartezeiten*

G. Wenn Sie an die Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus Bad Arolsen GmbH denken, was
schätzen Sie am meisten? *(Bitte deutlich schreiben)*

*Bemühungen der Kollegen - trotz der fast
unmöglichen Belastungen durch die Struktur der
Notdienst (Anwesenheit) und der gesetzlichen
Nahverkehrsbedingung (Jahresystem)*

H. Persönliche Angaben

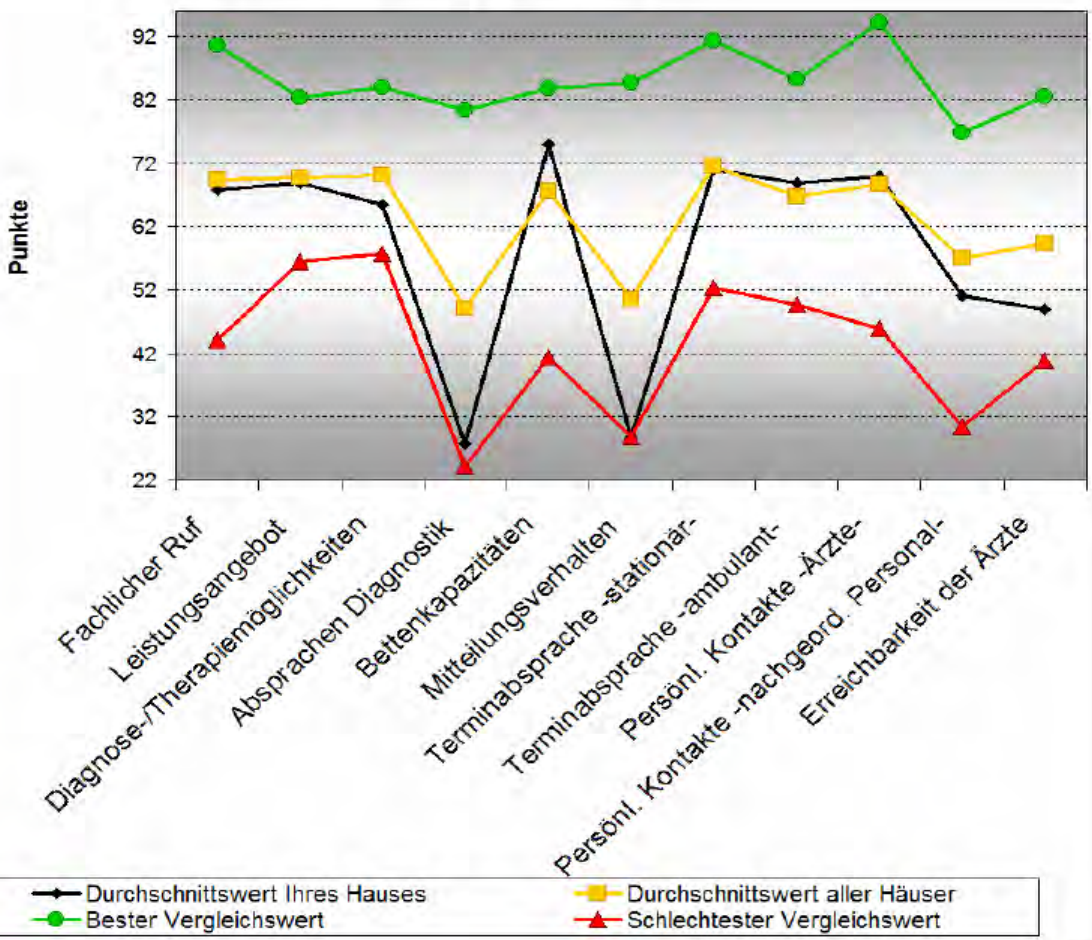
- niedergelassen seit: weniger als 10 Jahren mehr als 10 Jahren
- Ausrichtung der Praxis: allgemeinmedizinische Praxis Facharztpraxis
- Alter: bis 40 Jahre 41-55 Jahre über 55 Jahre
- Geschlecht: weiblich männlich

6
I.

Wie beurteilen Sie diesen Fragebogen:

sehr gut	gut	akzeptabel	schlecht
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Externer Vergleich 1



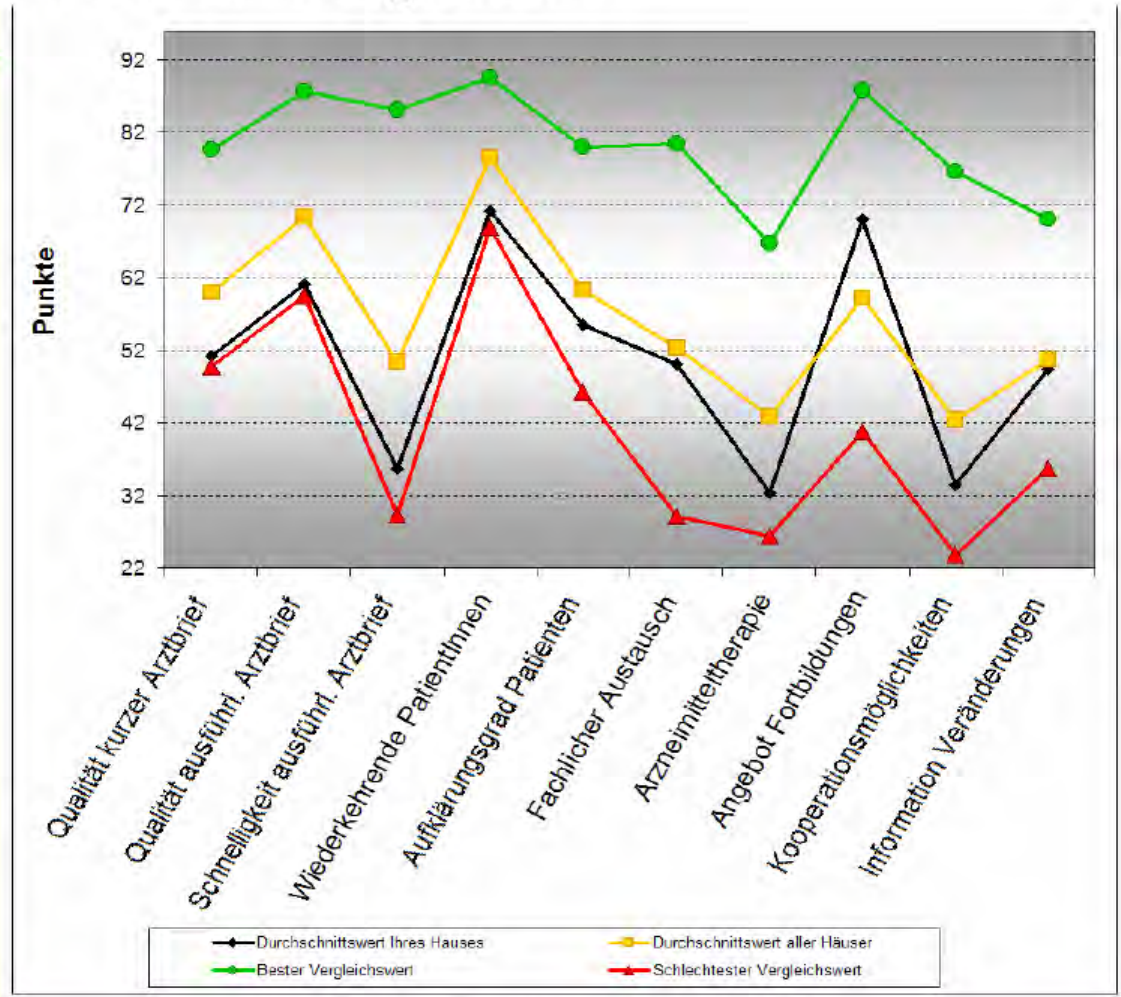
Max. Anzahl der Vergleichshäuser

28

Anzahl der Fragebögen

30

Externer Vergleich 2



Zeitachse der Einweiserbefragung

Präsentation extern

2/07

Umsetzung kurzfristig

6/07

Umsetzung mittelfristig

1/08

→ Überprüfen !!

Maßnahmenplan

- Differenzierung in **kurzfristig** und **mittelfristig** umsetzbare Maßnahmen
- Die Maßnahmen müssen **alle** relevanten Berufsgruppen einbeziehen! (Pflegekräfte, Ärzte, Schreibbüro, Sekretariat, Patientenverwaltung usw.)
- Umsetzung in Projekten/Arbeitsgruppen (z.B. Ambulanzwartezeiten)

Maßnahmenplan

- Beispiel für **kurzfristige** Maßnahme:
Benachrichtigung der Hausärzte bei Tod/
Verlegung in andere Klinik/ Entlassung in
Heim
- **Vereinbarung:**
tel. Info des HA bei Tod des Pat.
unverzüglich, spätestens bis zum nächsten
Werktagmorgen; ausnahmsweise auch per
Fax. Info per Fax bei
Verlegung, Entlassung in Heim, möglichst
einen Tag vor Entlassung mit
Therapievorschlag

Maßnahmenplan

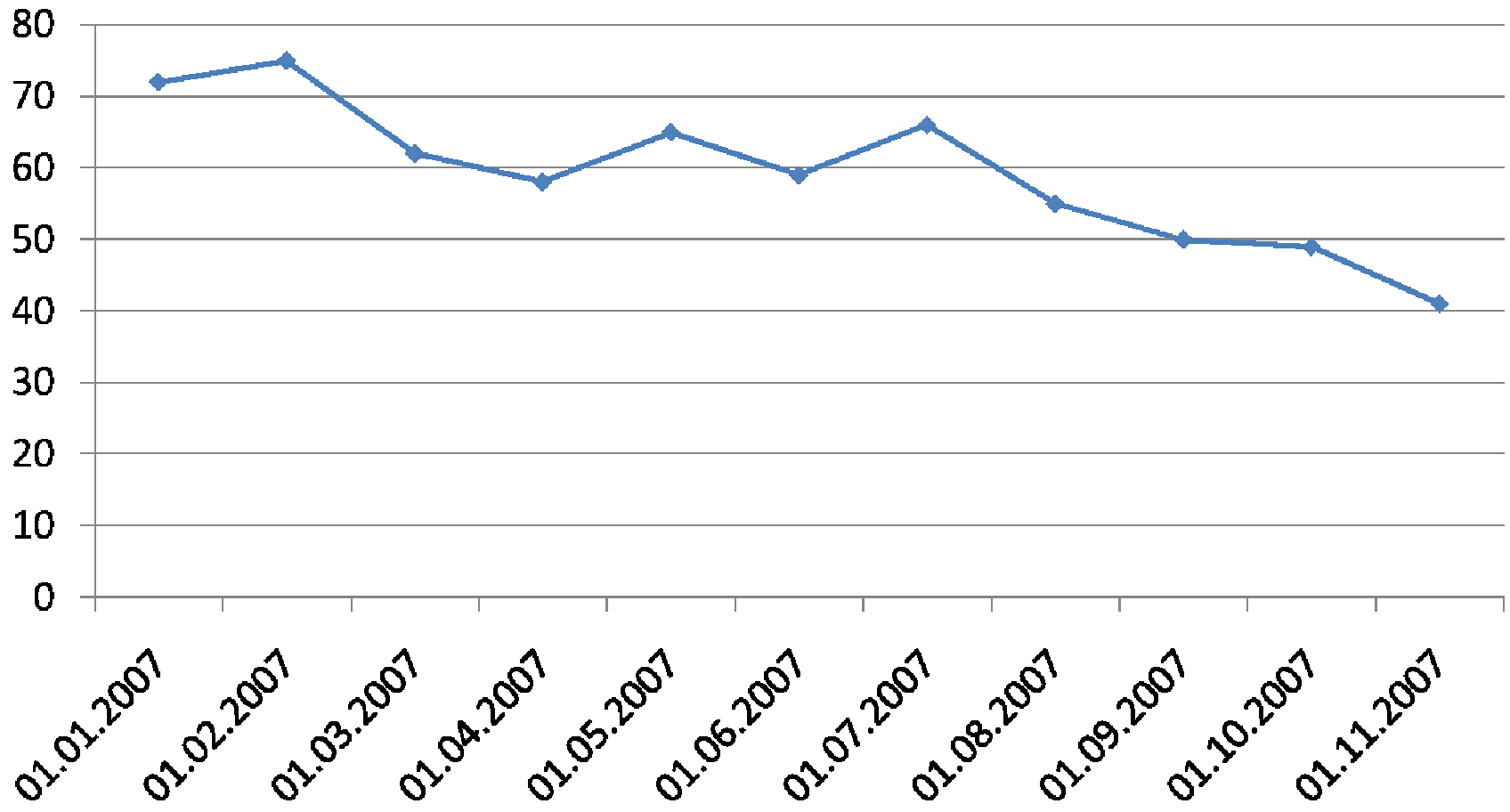
- Beispiel für **mittelfristige** Maßnahme:
- Medikamentöse Therapieempfehlung auf bestimmte Generika einschränken; eine gemeinsame Positivliste für bestimmte Erkrankungen (z.B. art. Hypertonie) zusammen mit Hausärzten erarbeiten

Maßnahmenplan

- Erreichbarkeit der Fachärzte durch Rückrufliste verbessern; aktive tel. Kontaktaufnahme
- Problem der „Freitagsentlassungen“ entschärfen, indem Medikation mitgegeben wird
- Arztbrief kürzer; ggfs. per Fax übermitteln
- Teilnahmeangebot an Qualitätszirkeln
- Generika - Angabe im Arztbrief
- Zertifizierte ärztliche Fortbildung im KH als wiederkehrendes Gesprächsforum nutzen

Arztbriefschreibung IM

Anteil Briefe am E-Tag in %



Probleme bei der Umsetzung

- „Betriebsblindheit“: Impulse von außen notwendig
- Leistungsverdichtung: zu wenig Personal an der richtigen Stelle
- Engagement/Leistung wird (nicht) belohnt ?
- Rigide Konzernstruktur; Imageproblem GNH
- EDV: zu wenig Prozess-orientiert und mobil
- Traditionelle Aufgabenverteilung
Pflegedienst/ärztlicher Dienst

FallEinweiser	Fallzahl	% Fälle	1Q	2Q	3.Q	4.Q
	3.544	100%	1002	843	846	853
Leer	1.136	32%	307	274	299	256
Dr. med. Knüppel,Walter	732	21%	168	172	173	219
Dres. med. Emde und Partner,	150	4%	33	35	45	37
Strohbach u. Hahn	112	3%	43	21	26	22
Dres.med. Ziegler u. Zindel u. Lüders	85	2%	27	19	21	18
Dres. med. Gräbe u. Gehrmann,	79	2%	19	20	17	23
Dr. med. Dzillak,Hans- Jürgen	64	2%	25	8	11	20
Dr. med. Gensicke, J .	62	2%	30	18	14	0
Dr. Haeser,Claus	54	2%	15	10	12	17
Dres. med. Wirtz u. Rommelfanger	49	1%	25	18	6	0
Dres. med. Gerhold + Fritzsche	49	1%	23	13	13	0

klinikkompass.de

Benutzerleitfaden

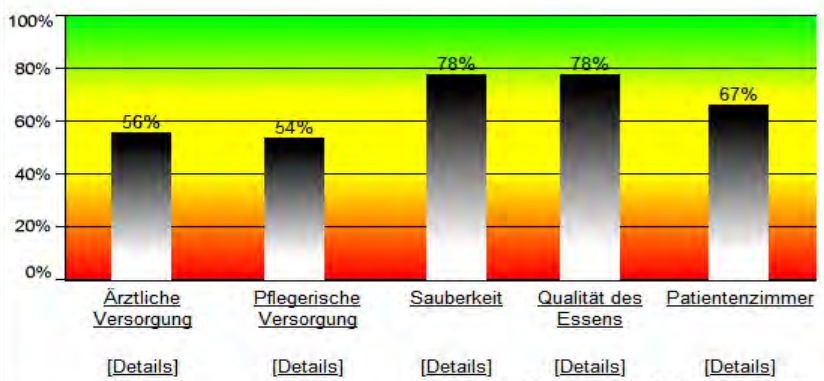
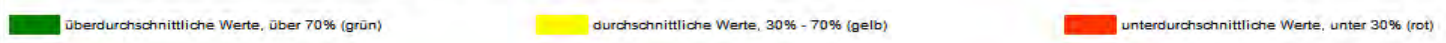
Antwortkategorie

Anzeigen

Krankenhaus Bad Arolsen GmbH, 34454 Bad Arolsen

- Unter "Details" erhalten Sie ausführlichere Ergebnisse und Informationen:
 - allgemeine Informationen zur Fragengruppe und zu den Antwortkategorien
 - Einzelfragen, aus denen die Fragengruppe, z.B. "Ärztliche Versorgung" gebildet wird
- Mehr zu den Ergebnissen der einzelnen Abteilungen des Krankenhauses finden Sie links im Bereich "Auswertungen".

Erklärung der Ergebnisdarstellung:
 Die farbliche Gestaltung der Grafiken ist an die Farben der Ampel angelehnt:



Grundlage sind 567 ausgewertete Patientfragebögen.
Krankenhaus Bad Arolsen GmbH, 34454 Bad Arolsen

Neben den oben abgebildeten Daten finden Sie [weitere interessante Auswertungen/Einzelfragen](#) zu diesem Haus.

Bei diesem Haus sind keine Abteilungen ausgewertet.

Fazit

- Einweiserbefragung ist Chefsache!

Fazit

- Einweiserbefragung ist Chefsache!
- Man muss sie wollen oder lassen!

Fazit

- Einweiserbefragung ist Chefsache!
- Man muss sie wollen oder lassen!
- Sie ist nicht mal eben nebenher gemacht.

Fazit

- Einweiserbefragung ist Chefsache!
- Man muss sie wollen oder lassen!
- Sie ist nicht mal eben nebenher gemacht.
- Sie ist ein Prozess ...

Fazit

- Einweiserbefragung ist Chefsache!
- Man muss sie wollen oder lassen!
- Sie ist nicht mal eben nebenher gemacht.
- Sie ist ein Prozess ...
... der sich lohnt ...

Fazit

- Einweiserbefragung ist Chefsache!
- Man muss sie wollen oder lassen!
- Sie ist nicht mal eben nebenher gemacht.
- Sie ist ein Prozess ...

... der sich lohnt ...

... wenn die Geschäftsführung
mitzieht!

***Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!***

