



## Patientenbefragung unter dem Aspekt einer bereits geplanten Wiederholungsbefragung

Dr. med. Klaus-Peter Reimund

## Inhalt

- Referent – Zur Person
- Ordensgemeinschaft / Träger
- Ausgangssituation
- Vorgehensweise
- Ergebnisse
- Ausblick



## Zur Person

### **Dr. med. Klaus-Peter Reimund**

Arzt für Chirurgie, Sozialmedizin und Qualitätsmanagement  
Dipl.-Gesundheitsökonom (Oec. med.)

Leiter Qualitätsmanagement Marienhaus GmbH, Waldbreitbach  
Ärztlicher Direktor Marienhaus Klinikum St. Elisabeth Klinik  
Saarlouis – St. Michael Krankenhaus Völklingen



## Ordensgemeinschaft und -gründerin

Die Ordensgemeinschaft der Waldbreitbacher Franziskanerinnen wurde 1863 von Mutter M. Rosa Fleisch gegründet.

Aus ihrer christlichen Verantwortung heraus kümmerte sich Mutter Rosa um Kranke, Alte, Kinder und Menschen, die durch die Industrielle Revolution entwurzelt und benachteiligt waren.

Sie entsandte ihre Mitschwestern dorthin, wo die Not am größten war, um dort vorbehaltlos zu helfen und schlicht und einfach unter den Menschen zu leben.

Margaretha Fleisch, die Ordensgründerin der Waldbreitbacher Franziskanerinnen, wird am 4. Mai 2008 im Hohen Dom zu Trier selig gesprochen.



## Einrichtungen der Marienhaus GmbH








Die Marienhaus GmbH wurde im Jahre 1903 von der Ordensgemeinschaft der Waldbreitbacher Franziskanerinnen gegründet. Sie ist mit

- 23 Krankenhäusern
- 14 Alten- und Pflegeheimen
- 2 Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe
- 8 Hospizen und
- 7 weiteren Einrichtungen

einer der größten christlichen Träger von sozialen Einrichtungen in Deutschland. Die Häuser liegen in den Bundesländern **Rheinland-Pfalz**, dem **Saarland**, **Hessen** und **Nordrhein-Westfalen**.



## Einrichtungen der Marienhaus GmbH Waldbreitbach und Beteiligungs- gesellschaften

-  Mutterhaus Waldbreitbach
-  Krankenhäuser
-  Psychiatrie - Psychotherapie
-  Hospize
-  Alten- und Pflegeheime
-  Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen
-  Weitere Einrichtungen



## **Marienhause Klinikum St. Elisabeth Klinik Saarlouis – St. Michael Krankenhaus Völklingen**



- 480 Planbetten (Saarlouis 360; Völklingen 120) laut Saarländischem Krankenhausplan
- 10 Hauptfachabteilungen und 1 Belegabteilung am Standort Saarlouis
- 5 Hauptfachabteilungen und 3 Belegabteilungen am Standort Völklingen

### **Besonderheiten**

- Zertifizierung nach proCum Cert inkl. KTQ seit 2005
- Brustzentrum zertifiziert
- Darmzentrum zertifiziert
- Gefäßzentrum Zertifizierung beantragt



## Wettbewerb im Gesundheitswesen Ausgangssituation

### Deutlich verändernde Rahmenbedingungen

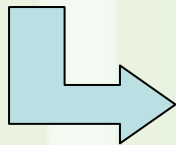
- Politik
- Konvergenzphase
- Ärztemangel
- Sicherstellungsauftrag
- Demografie
- Pflegemarkt

### Notwendigkeit der Unternehmensstrukturierung

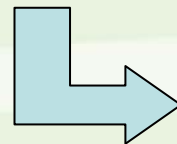
- Verbünde, Portalkliniken, Beteiligungen, Akquisitionen
- Ausschöpfung aller Effizienzreserven



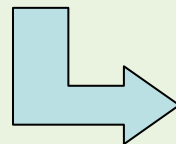
**Marienhaus GmbH  
Gesellschaftsvertrag**



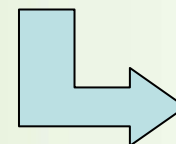
**Leitbild der  
Marienhaus GmbH**



**Unternehmensziele 2015  
Marienhaus GmbH**



**Strategie der  
Marienhaus GmbH**



**Verbund-/  
Einrichtungsstrategien**

## Auszug aus dem Leitbild der Marienhaus GmbH



### Grundsätze für die wir eintreten

*„Qualität zeichnet unsere Einrichtungen besonders aus. Basis unseres Qualitätsmanagements ist die konsequente Ausrichtung am Evangelium und am christlichen Menschenbild. Hohe professionelle Standards sind unser Ziel.“*



## Orientierung an Kunden

### Strategischer Grundsatz

Die Bedarfe der „Kunden“ (Patienten, Bewohner, ...) bilden einen zentralen Ausgangspunkt für Überlegungen zu Veränderungen von Prozessen, Leistungen und Strukturen.

*Strategie der Marienhaus GmbH 2004*



## Orientierung an Kunden

### Strategisches Ziel

Die Einrichtungen überprüfen und verbessern systematisch und anhaltend ihre Prozesse, Leistungen und Strukturen.

*Strategie der Marienhaus GmbH 2004*



## Orientierung an Kunden

### Ansatzpunkte zur Umsetzung

- Initiierung von Kundenzufriedenheitsbefragungen
- regelmäßige und systematische Kundenbefragungen

*Strategie der Marienhaus GmbH 2004*



## Unternehmensziele 2015

### K4

Für alle relevanten Leistungsbereiche existiert ein definiertes Qualitätsniveau

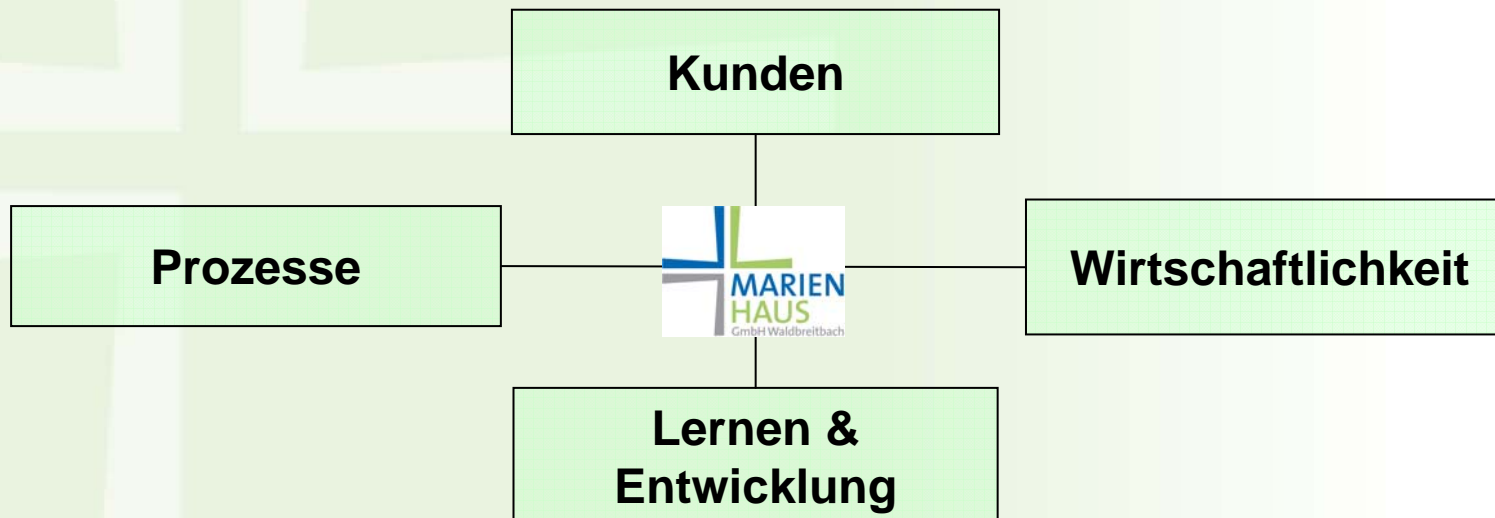


# Balanced Scorecard

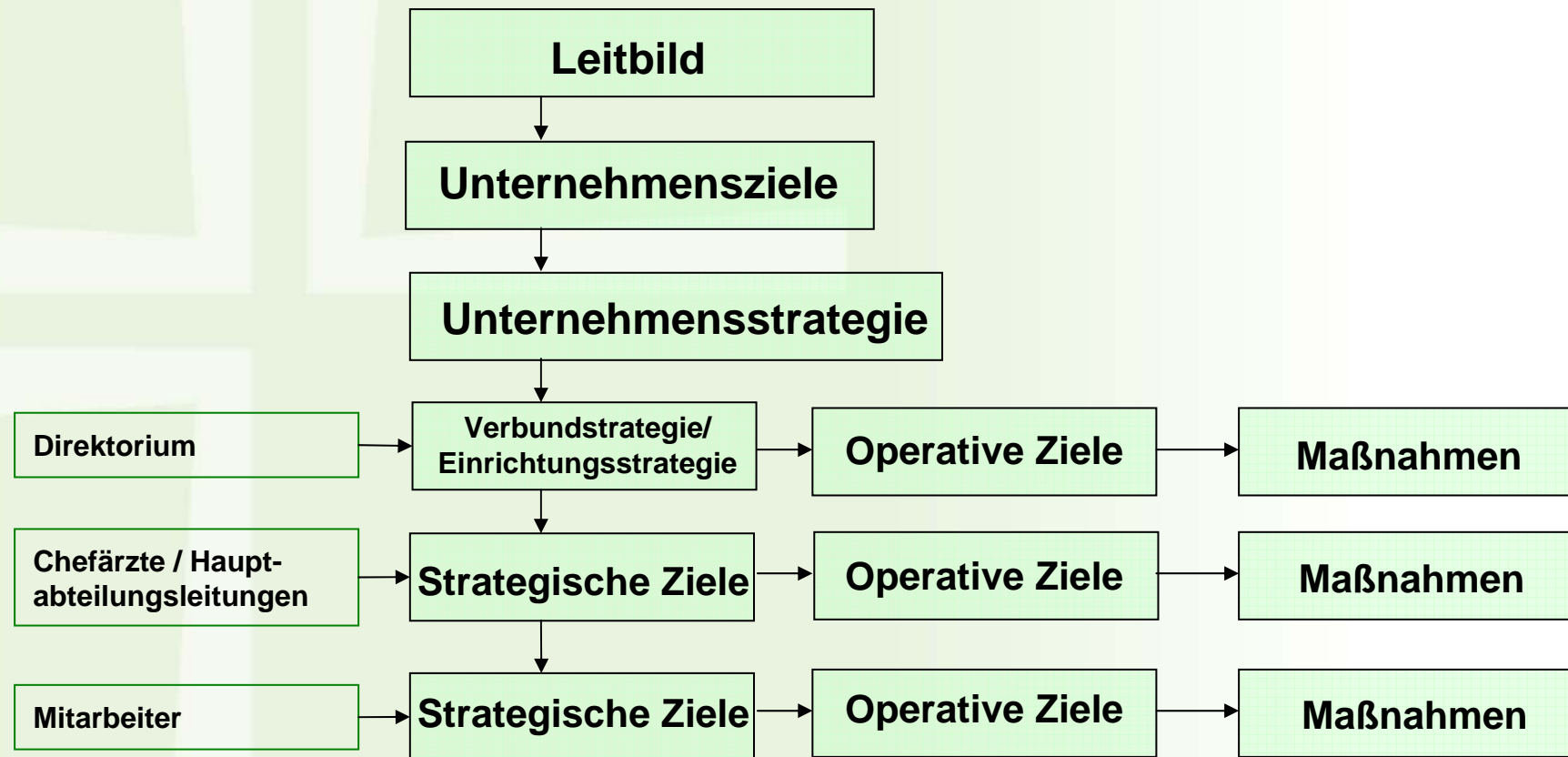
- Balanced Scorecard bedeutet wörtlich übersetzt „ausbalanciertes Kennkartensystem“
- Es handelt sich um eine von den Unternehmensberatern Kaplan / Norton entwickelte kombinierte Ziel- und Kenngrößensystematik.
- Auf das Unternehmen werden verschiedene Sichtweisen („Perspektiven“) gelegt und durch diese „Brillen“ das Unternehmen aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet.
- Man erhofft sich von diesen unterschiedlichen Sichtweisen eine möglichst vollständige Erfassung und Abbildung der Unternehmensrealität.
- Die Marienhaus GmbH hat sich auf die Perspektiven Wirtschaftlichkeit, Kunden, Prozesse und Lernen & Entwicklung geeinigt



# Balanced Scorecard zur Operationalisierung der Strategie und Umsetzung eines Zielsystems



# Vorgehensweise - Zielvereinbarungssystem mittels Balanced Scorecard



## Patientenbefragung zuletzt 1999

**-Verbesserungsbedarf → Kontinuierlicher  
Verbesserungsprozess-**



## Beschluss der Geschäftsführung

- Beginnend im Jahr 2005 werden in den Krankenhäusern der Marienhaus GmbH regelmäßig Patientenbefragungen durchgeführt.
- Innerhalb von drei Jahren werden zwei Befragungen in jeder Einrichtung zu einem wählbaren Zeitpunkt (beginnend 2005 – Mindestabstand ein Jahr) durchgeführt.
- Die Patientenbefragungen sind über die Zielvereinbarungen mit den Krankenhäusern abzusichern.



## Rahmenvertrag mit der Forschungsgruppe Metrik

- Beginn April 2005
- Ende September 2008

## Fristen für Vertragsabschlüsse auf Einrichtungsebene

- 1. Zyklus bis 30. November 2005 und Projektstart bis 31. März 2006
- 2. Zyklus bis 30. September 2008



## Standardfragebogen

- Ankunft im Haus und Zentrale Aufnahme
- Pflegerische Versorgung
- Medizinische Versorgung
- Zusammenarbeit
- Weitere Themen
- Seelsorge





## Umsetzung - Sachstand

- 1. Befragungszyklus in allen Einrichtungen durchgeführt (Ausnahme Beteiligungsgesellschaften)
- Kommunikation und Bearbeitung der Ergebnisse auf Einrichtungsebene
- Trägervergleich (intern, entanonymisiert)
- Besonderes Augenmerk der Geschäftsführung im jeweiligen Zuständigkeitsbereich
- Erwartungen für 2. Befragungszyklus (Vorgabe / Zielwert)
- 2. Befragungszyklus bisher in 2 Einrichtungen abgeschlossen
- Vergleich mit Ergebnissen der permanenten Befragung im Lob- und Beschwerdemanagement



## Ergebnisse - Kommunikation

- Ergebnispräsentation für Krankenhausdirektorium, Chefärzte, Mitarbeitervertretung
- Ergebnispräsentation im Rahmen einer Mitarbeiterversammlung
- Vorstellung der individuellen Stationsergebnisse
- Interpretation der Ergebnisse



Marienhause GmbH Waldbreitbach  
Patientenzufriedenheitsanalyse 2006

	Vergleichswert - Extern	Waldbreitbach - Gesamt	Haus 1	Haus 2	Haus 3	Haus 4	Haus 5	Haus 6	Haus 7	Haus 8	Haus 9	Haus 10	Haus 11	Haus 12	Haus 13
<b>Fragen zur Zufriedenheit</b>															
1. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, sind ...	57	57	56	60	58	56	56	59	56	59	58	59	56	56	59
2. Die Verständlichkeit der Aufnahmeformulare ist ...	56	58	55	55	54	55	54	57	56	58	58	59	55	56	57
3. Die Freundlichkeit des Personals bei der Aufnahme ist ...	68	67	68	64	66	64	65	68	66	69	72	71	65	66	67
4. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...	64	64	64	60	65	62	62	66	64	64	69	68	58	66	64
5. Die Offenheit der Pflegekräfte für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ...	59	59	60	56	59	58	55	62	58	58	63	63	55	61	59
6. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...	68	67	67	61	67	66	65	69	66	67	73	70	61	70	67
7. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...	60	60	63	53	60	60	57	63	60	61	65	64	56	62	60
8. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...	72	72	71	70	72	72	70	74	71	73	77	76	68	74	71
9. Die Einfühlbarkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt werden, ist ...	62	62	65	58	63	62	61	63	61	61	65	64	59	64	63
10. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...	64	64	68	58	64	63	64	65	63	62	66	65	64	65	64
11. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...	64	64	67	58	64	63	64	65	65	62	67	66	62	64	65
12. Die Freundlichkeit der Ärzte ist ...	69	69	71	66	68	67	71	70	68	69	70	71	69	68	69
13. Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert werden, ist ...	62	63	66	63	62	62	63	62	62	63	65	66	60	63	66
14. Der Erfolg der Behandlung ist bis jetzt ...	60	61	60	59	61	60	61	60	60	61	64	64	56	62	61
15. Die Wartezeiten (Röntgen, Labor, OP, Visiten...) sind ...	63	63	66	60	49	62	61	63	64	58	56	56	52	49	52
16. Meine Erfahrungen mit der Krankengymnastik sind ...	57	59	58	58	61	62	56	60	60	56	58	58	60	61	60
17. Meine Erfahrungen mit der Röntgenabteilung sind ...	59	58	59	58	57	57	58	59	59	61	59	58	57	55	60
18. Meine Erfahrungen mit den anderen Funktionsbereichen (EKG, Endoskopie, Sonographie, ...) sind ...	61	61	63	61	59	60	60	61	60	61	62	62	59	63	61
19. Die Patientenbroschüre/das Informationsblatt über das Krankenhaus ist ...	57	57	58	52	56	57	56	57	55	57	59	61	56	56	59
20. Die Internetseite des Krankenhauses ist ...	54	54	56	49	53	55	52	55	51	54	57	56	51	54	59
21. Die Wahrung meiner Intimsphäre durch das Personal ist ...	65	62	65	56	62	62	61	63	59	65	65	64	58	62	61
22. Die Reaktion auf meine Beschwerde(n) ist ...	53	59	60	56	58	57	58	61	57	62	64	64	55	60	58
23. Die Patientenzimmer sind ...	58	55	57	48	50	54	49	61	50	66	52	58	56	53	58
24. Die Sauberkeit ist ...	59	58	59	45	51	58	61	63	55	63	59	61	57	59	62
25. Die Cafeteria / der Kiosk ist / sind ...	54	63	53	47	60	60	49	54	58	56	49	50	55	53	51
26. Das Essen ist ...	55	57	62	60	52	60	49	58	54	61	58	55	56	59	56
27. Die Angemessenheit der Informationen für meine Angehörigen ist ...	58	58	60	56	56	57	56	59	58	57	60	59	56	58	58
28. Die Möglichkeiten, Begleitpersonen im Krankenhaus unterzubringen, sind ...	54	58	56	47	57	58	52	57	56	60	59	62	54	53	60
29. Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist ...	56	58	60	50	58	54	54	59	56	58	59	59	54	56	57
30. Die Aufklärung über Komplikationen meiner Krankheit, auf die ich nach meiner Entlassung achten muß, ist ...	59	59	64	52	59	59	58	61	60	58	62	62	58	60	59
31. Mein Gesamturteil aufgrund all meiner Erfahrungen, die ich bis jetzt mit diesem Krankenhaus gemacht habe, ist ...	64	63	64	61	61	62	60	65	62	64	68	69	61	64	64
32. Ich werde dieses Krankenhaus weiterempfehlen als ...	67	68	66	64	63	64	62	68	65	66	71	71	64	67	67

Zufriedenheit: 100 = das Beste 75 = sehr gut 50 = gut 25 = akzeptabel 0 = schlecht

<b>Fragen zur Wichtigkeit</b>															
I. Die Qualität des Essens ist mir ...	56	57	57	58	52	59	55	56	56	60	58	58	59	56	58
II. Die Sauberkeit im Krankenhaus sind mir ...	76	74	71	71	73	75	73	73	75	77	75	74	72	75	74
III. Der Gesamtzustand der Zimmer und des Gebäudes sind mir ...	64	64	63	64	62	66	64	64	65	67	60	63	61	64	65
IV. Die Cafeteria und der Kiosk sind mir ...	32	34	36	33	40	37	31	33	42	31	30	29	34	29	34
V. Die pflegerische Betreuung ist mir ...	77	79	76	77	79	76	79	78	80	79	82	80	75	80	79
VI. Die ärztliche Betreuung ist mir ...	85	85	82	85	87	86	87	84	85	86	87	85	83	87	85
VII. Geringe Wartezeiten sind mir ...	57	57	62	54	56	57	57	57	58	56	58	57	55	57	59
VIII. Die erfolgreiche Schmerzlinderung ist mir ...	75	79	76	73	76	76	75	75	77	77	77	76	76	76	76
IX. Eine reibungslose Aufnahme ist mir ...	64	65	67	64	62	63	64	64	65	65	65	64	64	65	67
X. Die Art und Weise, wie meine Angehörigen einbezogen werden, ist mir ...	63	64	66	61	62	63	64	65	66	63	64	63	62	63	67
XI. Die sorgfältige Vorbereitung der Entlassung ist mir ...	64	63	65	62	63	61	63	63	64	60	63	63	62	63	64
XII. Der christliche Charakter des Krankenhauses ist mir ...	43	43	44	45	43	45	40	44	45	41	42	40	47	40	44

Wichtigkeit: 100 = einer der wichtigsten Aspekte 65 = sehr wichtig 33 = etwas wichtig 0 = eher unwichtig

## Wichtige Themenfelder

- Medizinisch / pflegerische Versorgung
- Schmerzlinderung
- Reibungslose Aufnahme
- Sauberkeit
- Christliche Werteorientierung der Einrichtungen wird nicht uneingeschränkt eingefordert, aber hohe Zufriedenheit zur Art und Weise wie religiöse Bedürfnisse berücksichtigt werden.

## Erwartungen der Geschäftsführung zum zweiten Befragungszyklus

- Im Zeitraum von einem Jahr sollen Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt werden, die in den Ergebnissen des zweiten Zyklus ihren Niederschlag finden.
- Die Ergebnisse der einzelnen Fragen (je Einrichtung) sollten nicht unterhalb des Metrik-Index (Vergleichswert extern) liegen.



## Interpretation der Stationsergebnisse in einem Qualitätszirkel mit pflegerischen und ärztlichen Mitarbeitern

- Was ist den Patienten wichtig?
- Was kann die Station beeinflussen?
- Prioritätensetzung
- Wo gibt es Abweichungen?



## Umsetzung der Ergebnisse auf Einrichtungsebene

Beispiele für Themenbearbeitung der einzelnen Stationen:

<b>Thema</b>	<b>Bearbeitung</b>
Aufnahme und pflegerische Versorgung	Auskünfte über den Stationsablauf durch ein überarbeitetes Info-Blatt der Station Festlegung einer einheitlichen Vorgehensweise für die Pflegeanamnese
Sauberkeit	Bei den täglichen, pflegerischen Interventionen werden auch Aufräumarbeiten in den Patientenzimmern durchgeführt
Freundlichkeit und Umgang mit prästationären Patienten	Bewusstseinsmachung und Festlegung einer einheitlichen Vorgehensweise für die Aufnahme prästationärer Patienten

## Umsetzung der Ergebnisse auf Einrichtungsebene

Beispiele für Themenbearbeitung der einzelnen Stationen:

Thema	Bearbeitung
Medizinische Versorgung, Entlassung	Standardisierte Entlassungsbriefe mit EDV-Bausteinen für Hüft- und Knie-TEP
Stationsablauf, Visiten	Umstellung der Visitenzeiten aus der Mittagszeit heraus nach vormittags 7:30 Uhr, Begleitung der Visite durch Pflege somit verbesserte Koordination
Bestes Befragungsergebnis	Hohes Niveau halten

## Ergebnisse des 2. Befragungszyklus Marienhause Klinikum Saarlouis



Themengebiete	Durchschnittswert aller Krankenhäuser	Durchschnittswert Ihres Krankenhauses	Vertrauens- intervall in Punkten	Vorjahr 2006	Abweichung der Ergebnisse
Metrik-Index	59	59		58	+ 1
Qualität des Essens	56	59	1,5	59	0
Sauberkeit	59	61	1,5	59	+ 2
Patientenzimmer	58	61	1,6	53	+ 8
Kiosk/Cafeteria	55	49	1,3	53	- 4
Pflegerische Versorgung	63	64	1,2	65	-1
Medizinische Versorgung	63	61	1,4	64	- 3
Wartezeiten	53	49	1,8	49	0
Schmerzlinderung	63	64	1,5	63	+ 1
Aufnahme	62	61	1,2	61	0
Angehörigenintegration	58	56	1,6	58	-2
Funktionsbereiche	59	60	1,3	60	0
Entlassung	57	57	1,5	58	-- 1

100 = das Beste ; 75 = sehr gut; 50 = gut; 25 akzeptabel; 0 = Schlecht

Max. Anzahl der Vergleichskrankenhäuser 127

Anzahl der Fragebögen Saarlouis 590

## Ergebnisvergleich – Vorgabe der Geschäftsführung



Themengebiete	Durchschnittswert aller Krankenhäuser	Durchschnittswert Ihres Krankenhauses	Vertrauensintervall in Punkten	Vorgabe der Geschäftsführung
Metrik-Index	59	59		59
Qualität des Essens	56	59	1,5	55
Sauberkeit	59	61	1,5	59
Patientenzimmer	58	61	1,6	58
Kiosk/Cafeteria	55	49	1,3	54
Pflegerische Versorgung	63	64	1,2	63
Medizinische Versorgung	63	61	1,4	62
Wartezeiten	53	49	1,8	53
Schmerzlinderung	63	64	1,5	62
Aufnahme	62	61	1,2	62
Angehörigenintegration	58	56	1,6	58
Funktionsbereiche	59	60	1,3	59
Entlassung	57	57	1,5	57

100 = das Beste ; 75 = sehr gut; 50 = gut; 25 akzeptabel; 0 = Schlecht

Max. Anzahl der Vergleichskrankenhäuser 127

Anzahl der Fragebögen Saarlouis 590

## Ausblick

- Kundenperspektive für Einrichtungsentwicklung wesentlich.
- Patientenbefragung als Instrument zur Förderung der Patientenorientierung geeignet.
- Regelmäßige Befragung und Integration in ein Zielsystem erhöhen die Verbindlichkeit und tragen zur Zielorientierung bei.
- Zielvorgaben durch die Geschäftsführung erhöhen die Bewusstseinsbildung bei den Mitarbeiter/-innen.
- Nicht jede Zielvorgabe (immer wieder noch besser werden) ist erreichbar; hohes Niveau halten bedarf höchster Anstrengung.

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!!

