

Patienten im Spannungsfeld von Sicherheitsempfinden und Risiken im Krankenhaus

- 9. Deutscher Kongress für Versorgungsforschung des Deutschen Netzwerks Versorgungsforschung e.V. (DNVF)
und 5. Jahrestagung Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. -

1. Oktober 2010

Forschungsgruppe Metrik

Referent: Dr. phil Winfried Zinn

Forschungsgruppe Metrik, An der alten Schule 16, 36355 Grebenhain - Bermuthshain, 0 66 44 - 91 91 55

<http://www.metrik.de>

Das Krankenhaus durch die Brille des Patienten

Einleitung – Methoden – Ergebnisse – Diskussion und Schlussfolgerungen



Wenn Sie an diesen Krankenhausaufenthalt denken, wo haben Sie eine Situation der Unsicherheit erlebt? Bitte deutlich schreiben (Druckbuchstaben)

bedingt wg. Schwerhörigkeit bei Erklärungen d. Ärzte

Wenn Sie an diesen Krankenhausaufenthalt denken, wo haben Sie eine Situation der Unsicherheit erlebt? Bitte deutlich schreiben (Druckbuchstaben)

Als sich mein OP-Termin nach hinten (ca. 2 Stunden) verschoben hatte und ich nicht informiert wurde. Ich wusste nicht, wann und ob überhaupt noch an diesem Tag meine geplante OP stattfinden würde.

Patienten Risiko- und Sicherheitsfragebogen

Kooperationsprojekt Gesellschaft für Risikoberatung (GRB) & Forschungsgruppe Metrik

Einleitung – Methoden – Ergebnisse – Diskussion und Schlussfolgerungen



Gesellschaft für Risikoberatung (GRB) Forschungsgruppe Metrik

- ◆ Teil des größten Versicherungsmaklers im Gesundheitswesen (Ecclesia)
- ◆ Schadensdatenbasierte Analysen
- ◆ Befragungen in über 710 Kliniken, über 720.000 Fragebogen ausgewertet
- ◆ Patientenzufriedenheitsanalysen



Fragen zum Sicherheitsempfinden der Patienten

Einleitung – Methoden – Ergebnisse – Diskussion und Schlussfolgerungen



- | | <i>ich je erlebt habe</i> | <i>das Beste, was</i> | <i>sehr gut</i> | <i>akzeptabel</i> | <i>gut</i> | <i>schlecht</i> |
|--|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Die Offenheit der Pflegekräfte für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch die Ärzte ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Erfassung des erlebten Aufklärungsgrads aus Patientensicht: Fragebogenausschnitt 1

Einleitung – Methoden – Ergebnisse – Diskussion und Schlussfolgerungen



Vertrauen in die Ärzte

Ich habe bei den Ärzten das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.

Alle Ärzte sind freundlich.

Die Informationen der Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Erkrankung sind widerspruchsfrei.

immer oft selten nie

Händedesinfektion

Bevor ich berührt werde, desinfiziert die mich behandelnde Person sich die Hände.

Nachdem ich berührt wurde, desinfiziert die Person sich die Hände.

Erfassung des erlebten Aufklärungsgrads aus Patientensicht: Fragebogenausschnitt 3

Einleitung – Methoden – Ergebnisse – Diskussion und Schlussfolgerungen



Weitere Themen

Ich habe den Eindruck, dass im Krankenhaus keine zusätzlichen Gesundheitsbeschwerden entstanden sind.

Ich kenne den Namen des Arztes, der mich behandelt.

Ich bekomme nur die Nahrungsmittel, die ich aufgrund meiner Erkrankung / Situation essen darf.

ja nein

Vor der Operation

Ich habe mit dem Arzt, der mich operierte, vor der Operation gesprochen.

Ich wurde vollständig über die Risiken der Operation aufgeklärt.

Mir wurden Behandlungsalternativen vorgestellt.

Der operierende Arzt hat den betroffenen Bereich gekennzeichnet.

ja teil- nein
 weise

Erfassung der Prioritäten



Beurteilen Sie spontan, wie wichtig folgende Aspekte für Sie sind:

einer der wichtigsten Aspekte überhaupt
sehr wichtig
eher wichtig
eher unwichtig

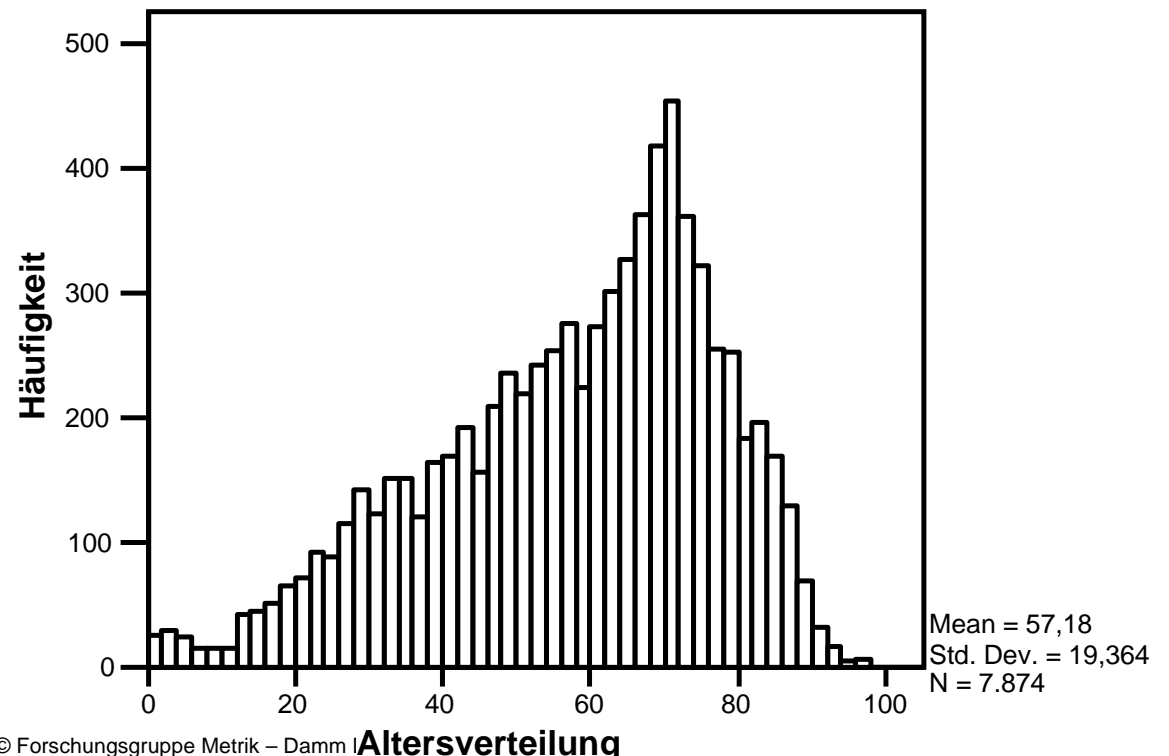
- | | | | | | |
|-------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| I. | Die hygienischen Verhältnisse im Krankenhaus sind mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| II. | Das Gefühl, in sicheren Händen zu sein, ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| III. | Die pflegerische Betreuung ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| IV. | Das Vertrauen in die Pflege ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| V. | Die ärztliche Betreuung ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| VI. | Das Vertrauen in die Ärzte ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| VII. | Die erfolgreiche Schmerzlinderung ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| VIII. | Meine Selbstbestimmung ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Basisdaten dieser Studie

Einleitung – Methoden – **Ergebnisse** – Diskussion und Schlussfolgerungen



- ◆ 9185 Patienten
- ◆ 58,8% Frauen
- ◆ 21 Krankenhäuser
- ◆ 139 Fachabteilungen auf 30 Fachabteilungsarten verteilt
- ◆ 185 Stationen



Was will der Patienten?



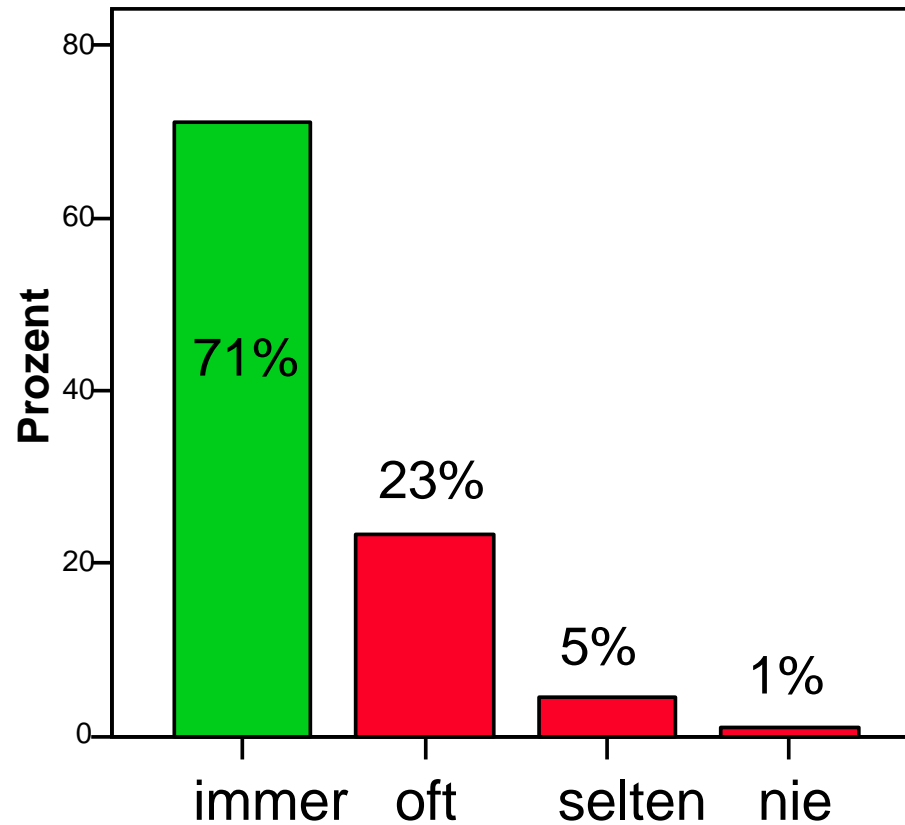
Einleitung – Methoden – Ergebnisse – Diskussion und Schlussfolgerungen

Frage zur Wichtigkeit	Mittelwert
VI. Das Vertrauen in die Ärzte ist mir ...	1,41
V. Die ärztliche Betreuung ist mir ...	1,43
XVI. Der Schutz vor Verwechslungen ist mir ...	1,45
I. Die hygienischen Verhältnisse im Krankenhaus sind mir ...	1,49
II. Das Gefühl, in sicheren Händen zu sein, ist mir ...	1,50
XXI. Die Betreuung im OP ist mir ...	1,55
XXII. Die OP - Nachbetreuung ist mir ...	1,63
XX. Die OP - Vorbereitung ist mir ...	1,64
IV. Das Vertrauen in die Pflege ist mir ...	1,75
VII. Die erfolgreiche Schmerzlinderung ist mir ...	1,75
III. Die pflegerische Betreuung ist mir ...	1,77
XXIII. Die Informationen über Spritzen oder Infusionen sind mir ...	1,86
VIII. Meine Selbstbestimmung ist mir ...	1,87
X. Die Erreichbarkeit des Personals ist mir ...	1,91
IX. Die Informationen zu meinen Medikamenten sind mir ...	1,94
XI. Der professionelle Verbandswechsel ist mir ...	1,97
XIV. Die sorgfältige Vorbereitung der Entlassung ist mir ...	2,11
XV. Die Betreuung im Funktionsbereich ist mir ...	2,11
XVIII. Das Vorstellen des Personals mit Namen und Funktion ist mir ...	2,2
XIX. Die angemessene Betreuung während des Transport ist mir ...	2,23
XVII. Sicherheitstechnische Einrichtungen (z. B. Haltegriffe, Tresor) sind mir ...	2,27
XII. Geringe Wartezeiten sind mir ...	2,31
XIII. Die Versorgung während der Wartezeiten ist mir ...	2,49

1 = einer der wichtigsten Aspekte
 2 = sehr wichtig
 3 = eher wichtig
 4 = eher unwichtig

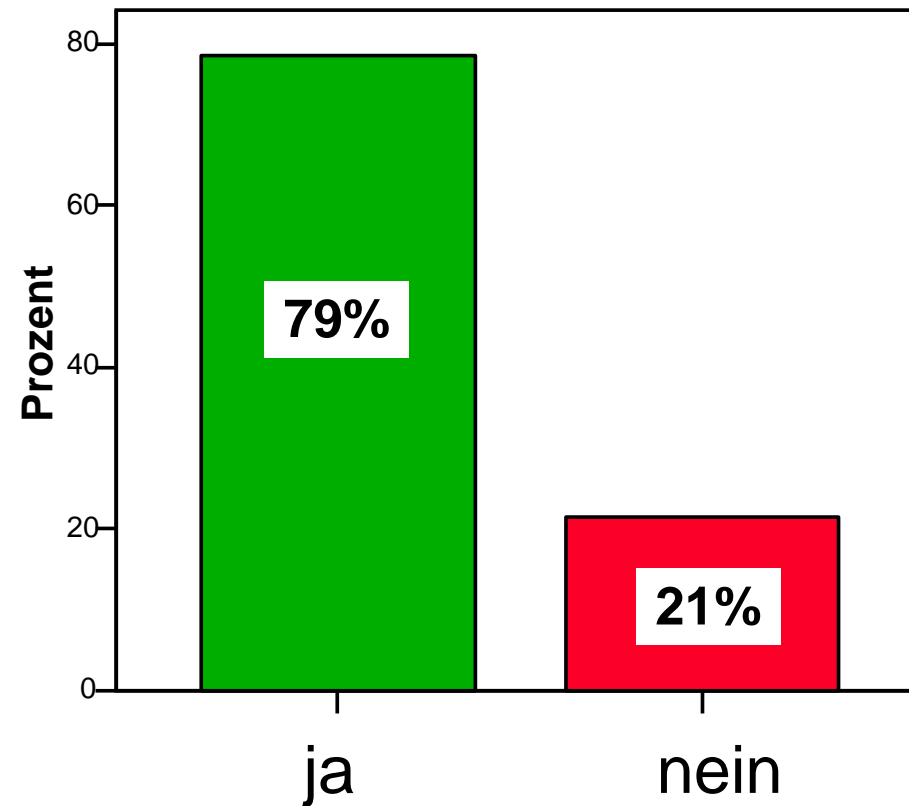
Bevor ich berührt werde, desinfiziert sich die mich behandelnde Person die Hände.

Einleitung – Methoden – **Ergebnisse** – Diskussion und Schlussfolgerungen



Ich habe den Eindruck, dass im Krankenhaus keine zusätzlichen Gesundheitsbeschwerden entstanden sind.

Einleitung – Methoden – **Ergebnisse** – Diskussion und Schlussfolgerungen



Reliabilitätsanalyse

Einleitung – Methoden – **Ergebnisse** – Diskussion und Schlussfolgerungen



Skala	Cronbachs Alpha
Pflegerische Betreuung	0,853
Ärztliche Kommunikation	0,887
Ärztliches Wissen	0,798
Wartezeit	0,834
Hygiene	0,740
Privatsphäre	0,867
Pflege	0,875
Ärztliche Betreuung	0,845
Desinfektion- Hände	0,901
Funktionsbereiche	0,583
Information Medikamente	0,678
Ärztliche Betreuung	0,557
Infrastruktur	0,726
Sicherheitsinfrastruktur	0,686
Medikamente	0,684
Information Erkrankung	0,665
Transport	0,738
Verbandswechsel	0,613
Vor-OP -Aufklärung	0,677
Vor-OP - Entscheidungsfreiheit	0,580
Nach OP	0,772
Infusion/Spritze	0.646

Faktorverlauf der explorativen Faktorenanalyse

Einleitung – Methoden – Ergebnisse – Diskussion und Schlussfolgerungen



Frage	2	3	4	5	6	7	8	9
29a. angemessen bezüglich der Höhe der Toiletten.	2	3	4	5	5	4	3	3
29b. angemessen bezüglich der Verfügbarkeit von Haltegriffen.	2	3	4	5	5	4	3	3
29c. angemessen bezüglich der Rutschfestigkeit der Böden .	2	3	4	5	5	4	3	3
29d. angemessen bezüglich der Höhe der Betten.	2	3	4	5	5	4	3	3
30a. Ich bekomme die Medikation zur richtigen Zeit.	2	3	3	4	4	5	6	5
30b. Ich bekomme die Medikation in der richtigen Menge.	2	3	3	4	4	5	6	5
30c. Ich bekomme die Medikation die für mich bestimmt war.	2	3	3	4	4	5	6	5
31. Das gesamte Behandlungsteam ist über meine Erkrankung informiert.	1	1	3	4	4	6	7	7
32. Auch andere Bereiche (EKG, Röntgen,...) sind über meine Erkrankung in	1	1	1	1	2	6	7	7
35. Das Personal, das mich transportiert, stellt sich mit Namen vor.	1	1	1	1	3	3	5	6
36. Das Personal, das mich transportiert, fragt mich nach meinem Namen.	1	1	1	3	3	3	5	6
37. Mir wird erklärt, wohin ich gebracht werde.	1	1	1	3	3	3	5	6
39. Das Personal, das den Verbandswechsel durchführt, informiert mich übe	1	1	1	1	2	1	1	9
40. Das Personal, das den Verbandswechsel durchführt, erklärt sein Vorgehe	1	1	1	1	2	1	1	1
43. Meine Fragen zur Operation wurden geklärt.	2	2	2	2	1	2	2	2
44. Ich wurde vollständig über die Risiken der Operation aufgeklärt.	2	2	2	2	1	2	2	2
49. Vor meiner Operation erklärte der Anästhesist mir die für mich infrage ko	2	2	2	2	1	2	2	2
47. Ich hatte ausreichend Bedenkzeit, bevor ich mein schriftliches Einverstän	2	2	2	2	1	2	2	2
48. Ich konnte mich frei und ungezwungen für diese Operation entscheiden.	2	2	2	2	1	2	2	2

Konfirmatorische Faktorenanalyse (CFA)

Einleitung – Methoden – Ergebnisse – Diskus

◆ Zufriedenheitsfragen

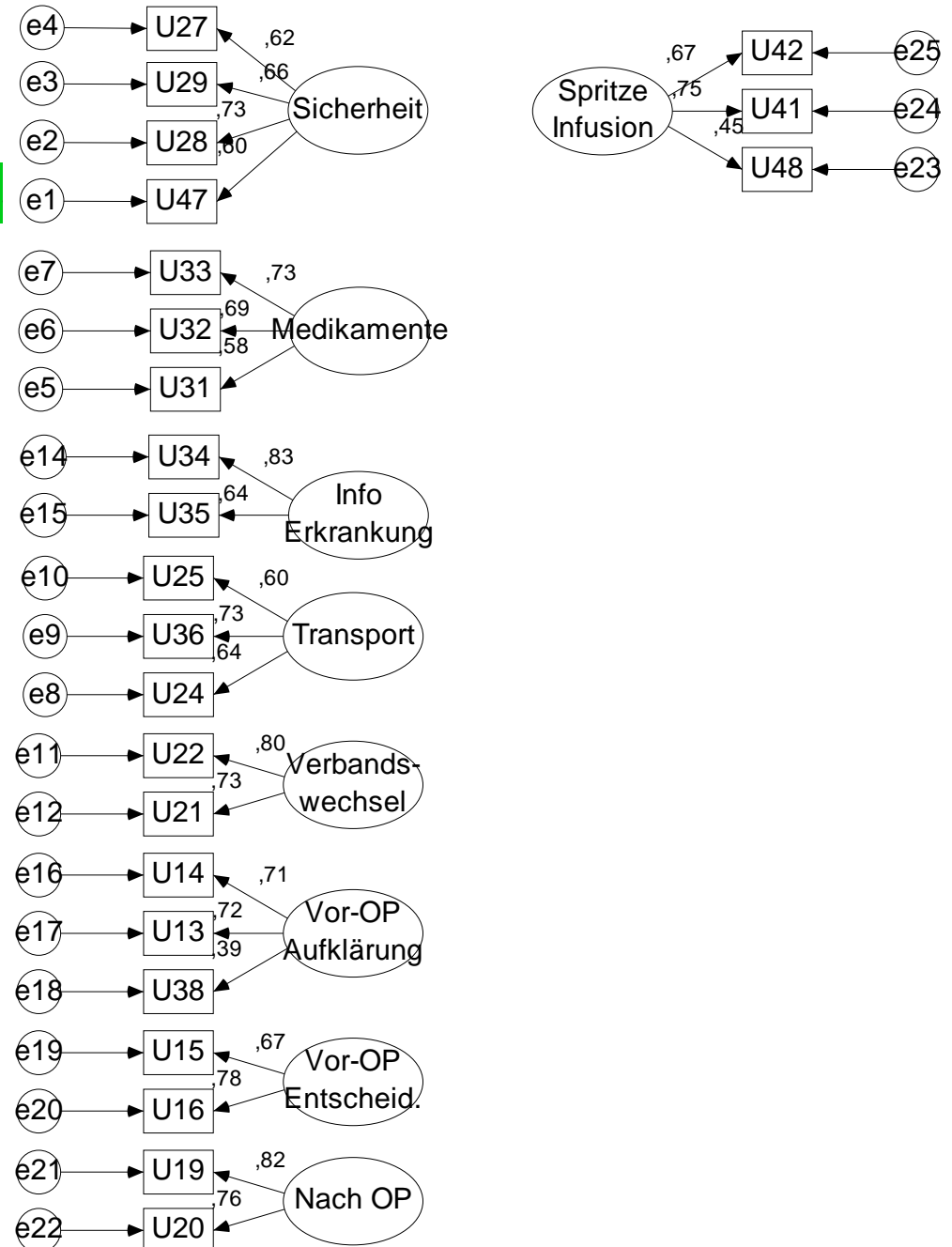
- CFI 0.979
- TLI 0.968
- RMSEA 0.045

◆ Erlebnisfragen 1

- CFI 0.950
- TLI 0.935
- RMSEA 0.045

◆ Erlebnisfragen 2

- CFI 0.954
- TLI 0.937
- RMSEA 0.028

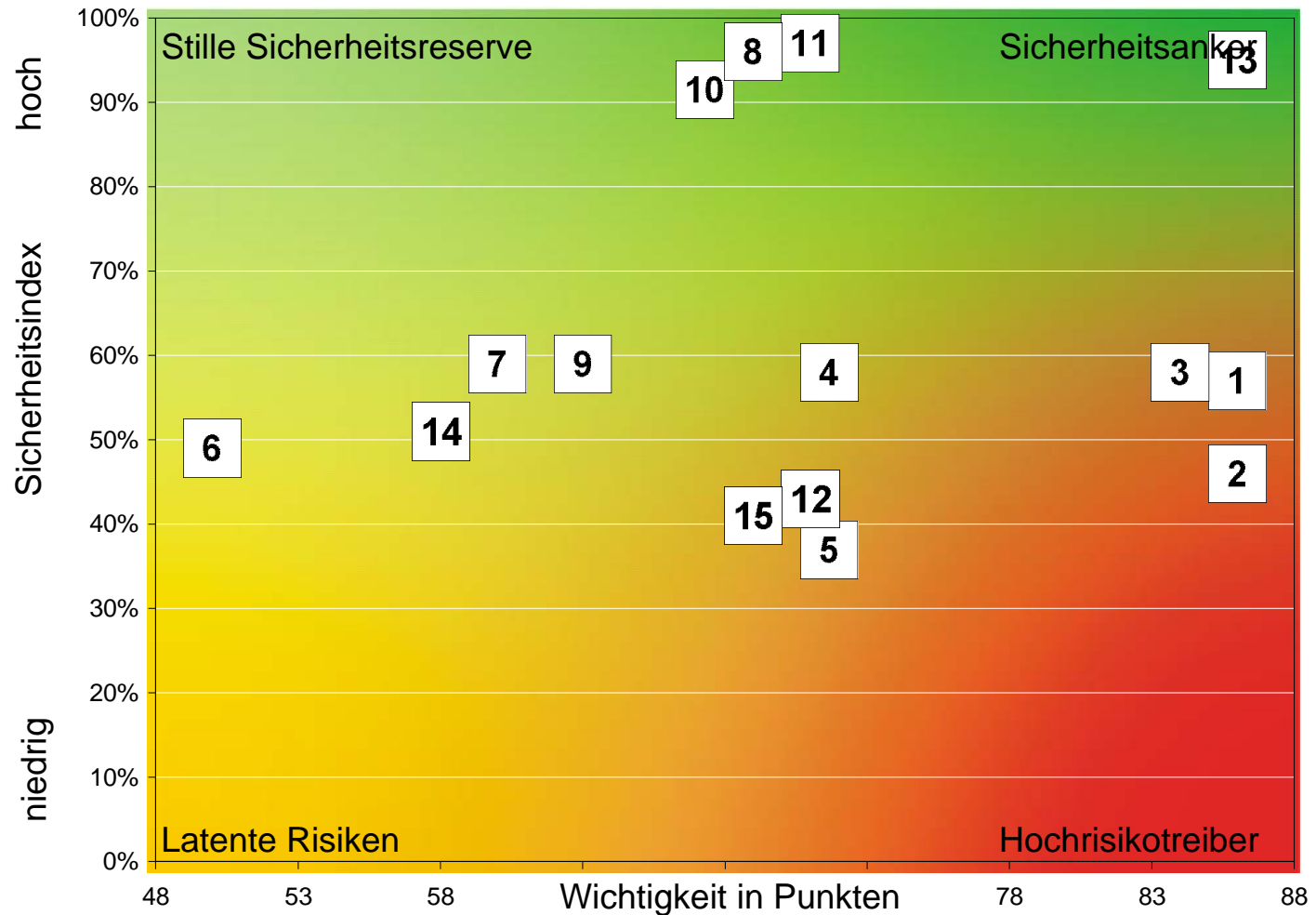


Sicherheits- Wichtigkeits- Matrix

Einleitung – Methoden – Ergebnisse – Diskussion und Schlussfolgerungen



Widerspruchsfrei Infos	1
Ärzte sind da, wenn gebraucht	2
Ärzte sind gesprächsbereit	3
Mit mir gesprochen, nicht Über mich	4
Behandlung aktiv mitbestimmen	5
Bei Untersuchungen werde ich erwartet	6
Personal stellt sich vor	7
Medikation: für mich bestimmt	8
Infostand andere Bereiche	9
Handschuhe beim Verbandswechsel	10
Einstichstelle desinfizieren	11
Nebenwirkungen von Spritze/ Infusion	12
Zu Medikamenten-unverträglichkeiten befragt	13
Gehhilfen & Haltegriffe	14
Nebenwirkungen Medikamente	15



Sicherheitsindex: Anteil der Antworten immer/ ja
 Wichtigkeit: 100 = einer der wichtigsten Aspekte 67 = sehr wichtig 33 = eher wichtig 0 = eher unwichtig

Zusammenfassung

Einleitung – Methoden – Ergebnisse – Diskussion und Schlussfolgerungen



- ◆ Sicherheitsthemen haben eine hohe Relevanz für die Patienten
- ◆ Sicherheitsempfinden der Patienten ist messbar
- ◆ PaRiS ist ein valides und reliables Instrument
- ◆ PaRiS ist ein geeignetes Instrument zu Sensibilisierung des Klinikpersonal für das Thema Patientensicherheit



Forschungsgruppe Metrik

IHR ANSPRECHPARTNER FÜR BEFRAGUNGEN IM GESUNDHEITSWESEN

Stichwortsuche

HOME | WER IST METRIK | PROJEKTE | FORSCHUNG | WEITERES | DOCUMIX | KONTAKT

Unsere Angebote

- Patientenbefragung
- Fachzentrenbefragung
- Mitarbeiterbefragung
- Einweiserbefragung
- Altenheimbefragung
- Behinderetenbereich
- BefragungsMonitor

Herzlich Willkommen bei der Forschungsgruppe Metrik

Herzlich willkommen bei der Forschungsgruppe Metrik! Seit 1998 sind wir, die Forschungsgruppe Metrik, als unabhängiger Dienstleister auf Zufriedenheitsanalysen im Gesundheitswesen spezialisiert.

Wir arbeiten mit einer bedarfsgerechten Anzahl hoch qualifizierter Fachkräfte aus Medizin, Kranken- und Psychologie zusammen. Inzwischen sind wir mit über 700 Einrichtungen und über 1000 Mitarbeitern in ganz Deutschland vertraut.

Forschungsgruppe Metrik
Damm Deringer & Zinn
GbR
An der alten Schule 16
36355 Bismuthshain
Tel. 06441 9111-1
Fax 06441 9111-2

„Metrik-Kompakt“

- das
Kennenlernangebot
zur
Patientenbefragung -

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!