

Evaluation von Risikomanagementprojekten

Referent: Prof. Dr. Winfried Zinn

Forschungsgruppe Metrik, An der alten Schule 16, 36355 Grebenhain - Bermuthshain, 0 66 44 - 91 91 55
<http://www.metrik.de>

Steckbrief



◆ Projektauszug:

- Über 1200 standardisierte Patientenbefragungsprojekte
- Über 190 Befragungen der niedergelassenen Ärzte
- Über 490 Mitarbeiterbefragungsprojekte

◆ Auftraggeber:

- Träger (Marienhaus GmbH, SRH Kliniken GmbH Heidelberg, kreuznacher diakonie, Agaplesion gAG, ...)
- Einzeleinrichtungen (Robert-Bosch Krankenhaus, Charité, div. Unikliniken, ...)
- Verbände (Krankenhauszweckverband Köln, Bonn und Region, Zweckverband Region Augsburg, Regionalverbund kirchlicher Krankenhäuser gGmbH Freiburg, ...)

◆ Weitere Daten

- Häuser von 50 bis über 2000 Betten
- über 720.000 ausgewertete Patientenfragebögen
- Befragungen in mehreren Universitätskliniken

Stand: März. 2010

Agenda

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



- ◆ Grundlagen der Evaluation von Risikomanagementprojekten
- ◆ Zahlen Daten Fakten – Beispiele für die Messung von Risiko- und Sicherheitsindikatoren
- ◆ Patientenerwartungen
- ◆ Patientensicht
- ◆ Rahmenbedingungen für erfolgreiche Risikomanagementprojekte

Risikomanagement (RM)

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



- ◆ Risikomanagement ist ein bewusster Prozess der Identifizierung, Bewertung und Reduktion von Gefährdungspotenzialen, der eingeleitet wird, bevor es zu einem Schaden kommt (Gausmann, 2005)
- ◆ Das österreichische Normungsinstitut definiert Risikomanagement als die Prozesse und Verhaltensweisen, die darauf ausgerichtet sind, eine Organisation bezüglich ihrer Risiken zu steuern. Die Umsetzung des Risikomanagements dient dabei dem Aufbau einer Sicherheitskultur in einer Organisation. (ON-Norm 49000)

Projekt

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



- ◆ Ein Projekt ist ein einmaliges Vorhaben, das aus einem Satz von abgestimmten, gelenkten Tätigkeiten mit Anfangs- und Endtermin besteht und durchgeführt wird, um ein Ziel zu erreichen.
Zur Durchführung von Projekten werden Projektteams gebildet, die Steuerungsaufgaben obliegen dem Projektmanagement.
(nach Wikipedia 1.2011)

Evaluation

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



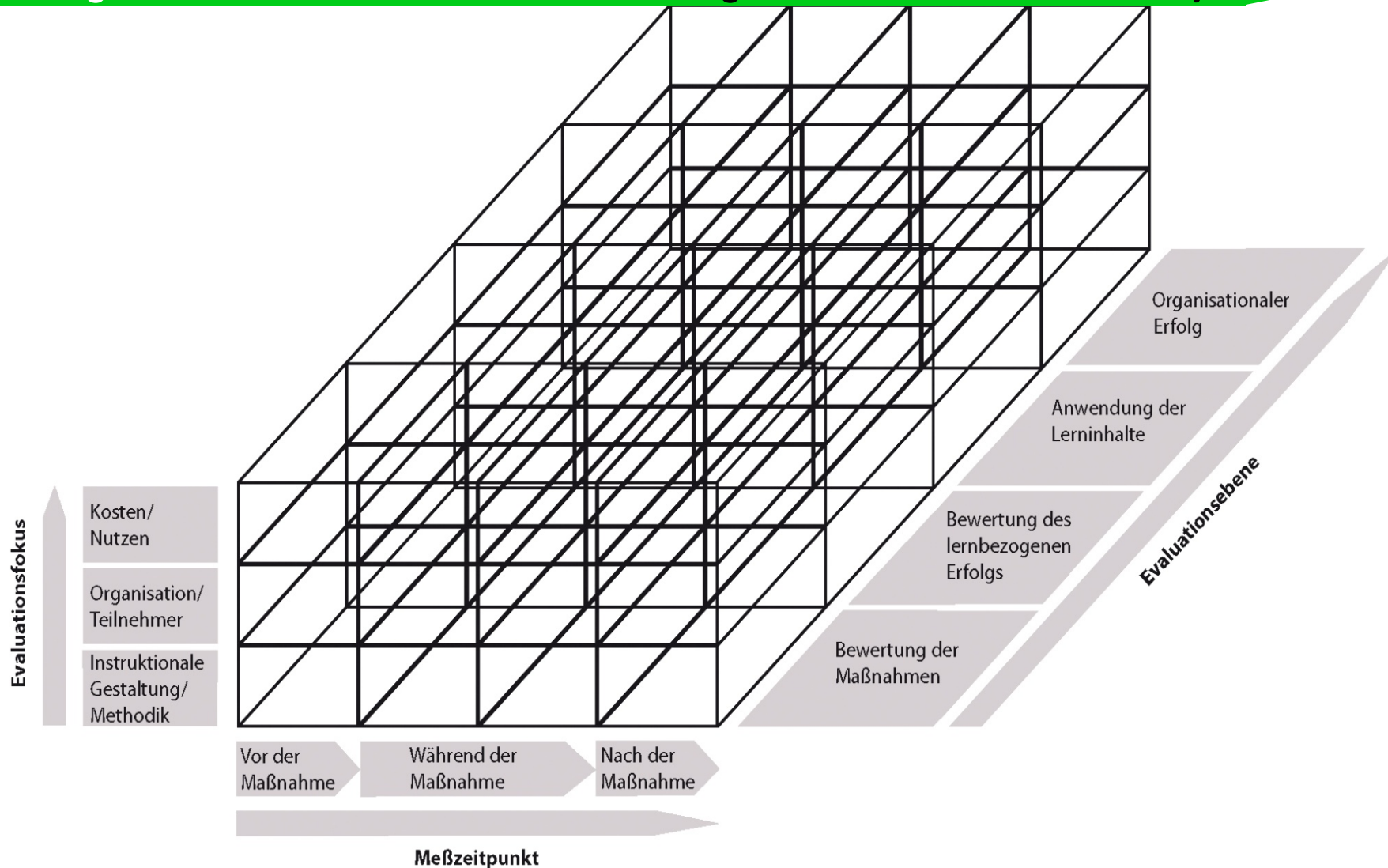
Evaluation ist ein Prozess, in dem nach zuvor festgelegten Zielen mit explizit auf den Sachverhalt bezogenen und begründeten Kriterien ein Evaluationsgegenstand bewertet wird. Dies geschieht unter Zuhilfenahme sozialwissenschaftlicher Methoden durch Personen, die für diese Tätigkeit besonders qualifiziert sind. (Balzer,2005)

Evaluation von Risikomanagementprojekten benötigt:

- ◆ Vorher Ziele von RM- Projekten festlegen
- ◆ Messbare Kriterien identifizieren
- ◆ Wissenschaftliche Arbeitsweise
 - Neutral (Objektivität)
 - Theoriegeleitet
 - Methodisch (Datenbasiert, Statistik)

Evaluationskubus nach Henninger (2001)

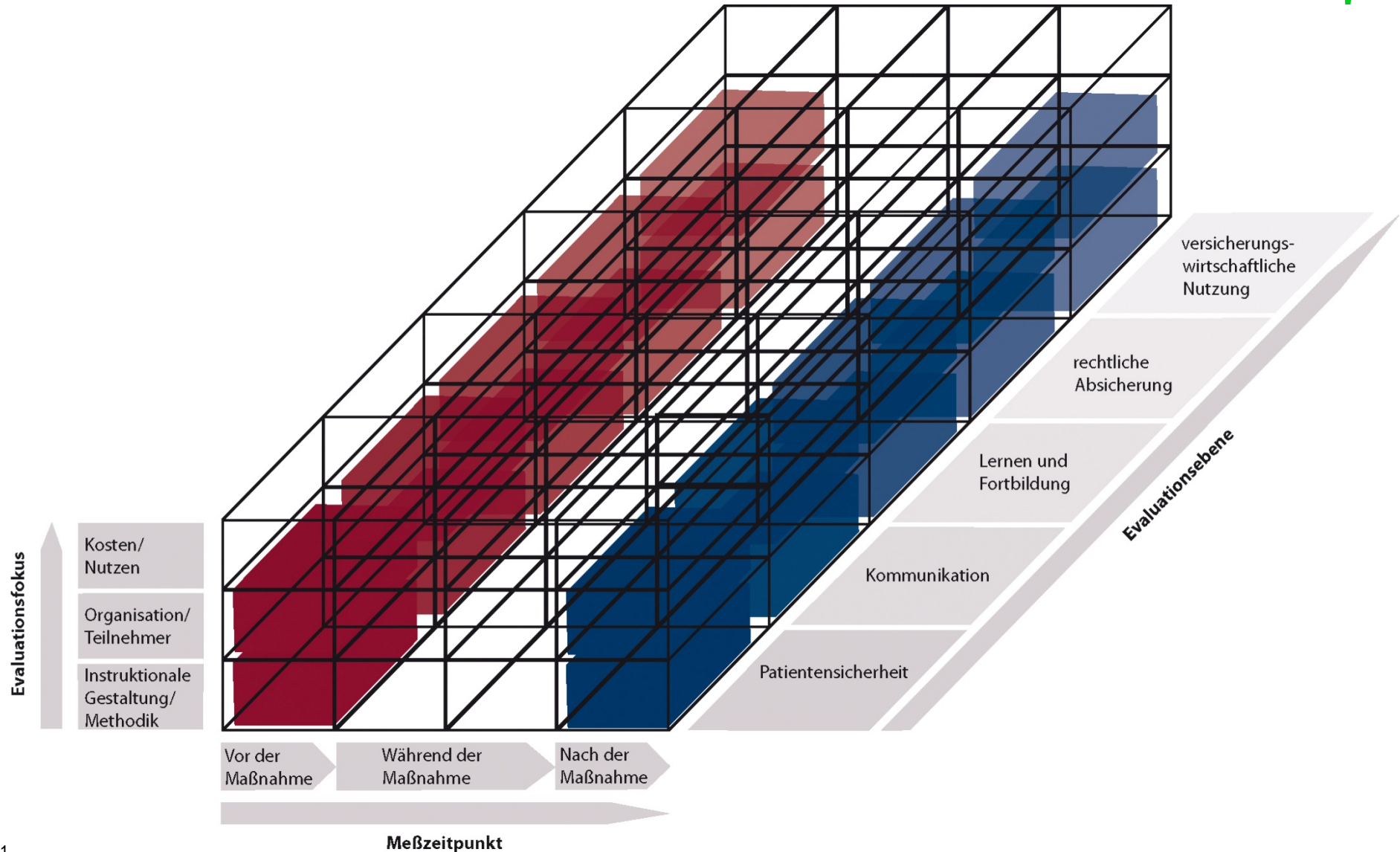
Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



Evaluationskubus zur Beurteilung von RM- Beratung

nach Gausmann (2010)

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



Der Evaluationskubus bei RM- Projekten

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



◆ Zeitpunkt:

- Vorher
- Nachher

◆ Fokus:

- Patienten
- Mitarbeiter
- Versicherung
- ...

Übergeordnete Themen/ Inhalte bei der Messung

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



◆ Patienten

- Ärztliche (3)
- Entlassung
- Information (3)
- Pflege (2)
- Desinfektion - Hände
- Schmerzlinderung
- Hygiene
- Medikamente
- OP (5)
- Privatsphäre
- Sicherheitsinfrastruktur
- Transport
- Wartezeiten

◆ Mitarbeiter

- Offene Fehlerkultur
- Stellenwert der Patientensicherheit bei den Führungskräften
- Beanspruchung und Arbeitsdruck
- Kommunikation und Zusammenarbeit beim Thema Patientensicherheit
- Stellenwert des Fehlermanagements
- Fehlerfatalismus
- Prozesse und Equipment
- Problembereiche

Wiener Sicherheitskulturfragebogen (Steyrer 2010)

www.complexity-research.com/hcm/

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



1. Unser Personal ist in Hinblick auf den Umgang mit Risiken und in Bezug auf die PatientInnen-Sicherheit gut ausgebildet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	trifft überhaupt nicht zu			trifft voll zu
2. Die Führungskräfte ermutigen die MitarbeiterInnen, Zwischenfälle zu melden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	trifft überhaupt nicht zu			trifft voll zu
3. Viele wichtige Dinge können bei der zunehmenden Arbeitsbelastung nicht mehr erledigt werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	trifft überhaupt nicht zu			trifft voll zu
4. Hier jammern alle, anstatt dass sie einfach ihren Job machen würden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	trifft überhaupt nicht zu			trifft voll zu
5. Die vielen Sicherheitsprozeduren machen die eigentliche Arbeit fast unmöglich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	trifft überhaupt nicht zu			trifft voll zu
6. Bei den Anforderungen ist es kein Wunder, dass auch einmal etwas vergessen wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	trifft überhaupt nicht zu			trifft voll zu
7. Viele Abläufe sind so komplex, dass es automatisch zu Missgeschicken kommt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	trifft überhaupt nicht zu			trifft voll zu

PaRiS Fragebogenausschnitt 1

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



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.

PaRiS Fragebogenausschnitt 2

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



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

Zusammenhang zwischen Patientensicherheitsempfinden und Sicherheitskultur

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



- ◆ Fragestellung:
Hat die Sicherheitskultur der Stationen einen Einfluss auf das Sicherheitsempfinden der Patienten?
- ◆ Fragebogen:
 - Wiener Sicherheitskultur Fragebogen (WSF)
 - Patienten Risiko- und Sicherheitsfragebogen (PaRiS)
- ◆ Basisdaten der auf Stationsebene aggregierten Daten
- ◆ Korrelationsanalyse (r)
- ◆ Data Mining Verfahren

Die Prioritäten der Patienten

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



Essen
Ärzte
Zimmer
Verwechslungsschutz
Cafeteria / Kiosk
Pflege
Hygiene

Themengebiet	Punktwerte
Essen	86
Ärzte	86
Zimmer	84
Verwechslungsschutz	74
Cafeteria / Kiosk	65
Pflege	57
Hygiene	33

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

Erwartungen der Patienten an die Ärzte

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



Wichtigkeitsfrage	Punkt- wert
Das fachliche Können der Ärzte ist ...	
Die ärztliche Betreuung ist mir ...	
Das Vertrauen in die Ärzte ist mir ...	
Die Aufklärung der Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...	
Während der Visite ist der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen ...	
Das Einbeziehen bei Entscheidungen zu Untersuchungen und Behandlungen ist ...	
Die sorgfältige Vorbereitung der Entlassung ist mir ...	

100 = eines der wichtigsten Aspekte ... 0 = eher unwichtig

Erwartungen der Patienten die Pflegekräfte

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte

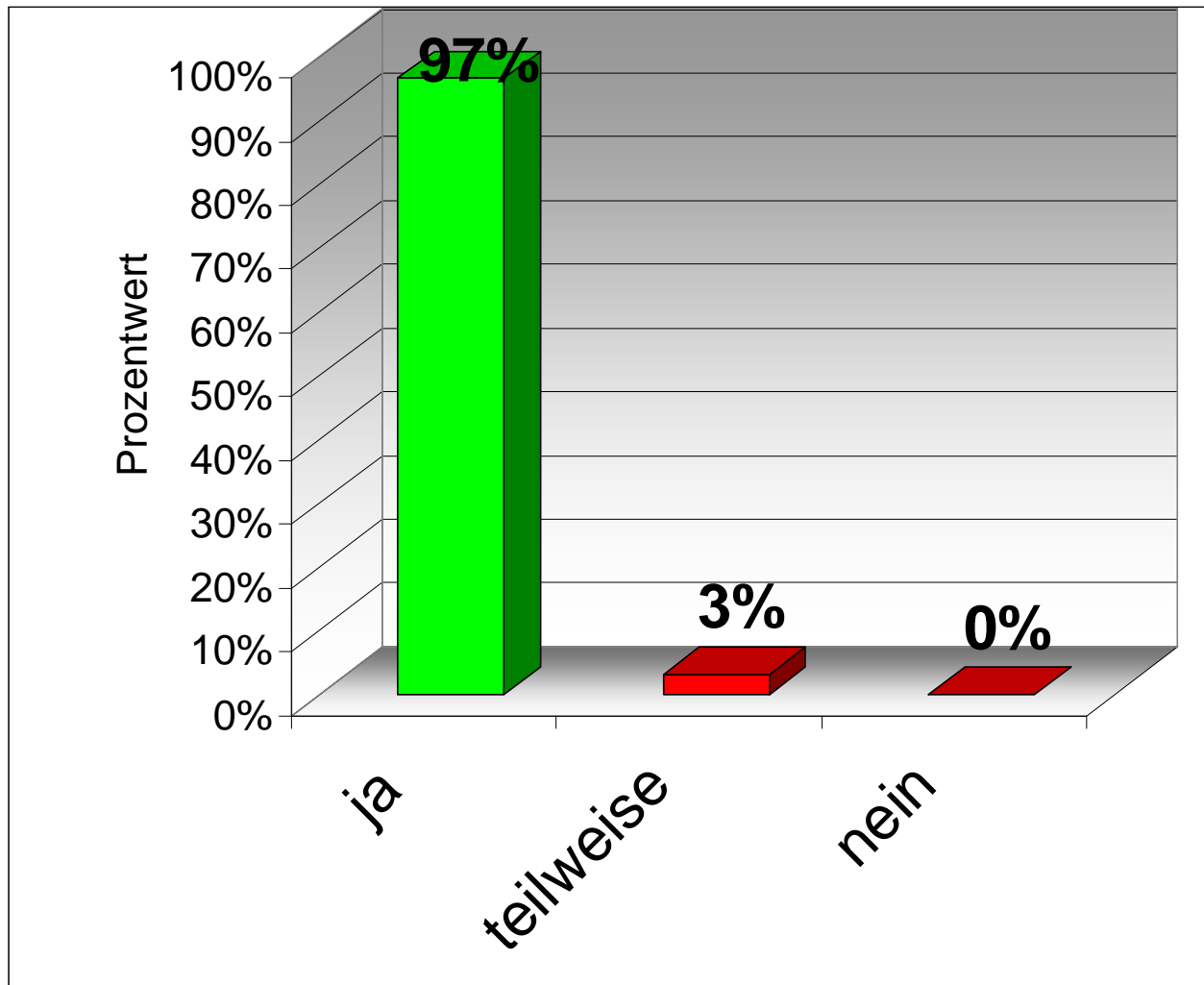


Wichtigkeitsfrage	Punkt- wert
Die pflegerische Betreuung ist mir ...	
Das fachliche Können des Pflegepersonals ist ...	
Das Vertrauen in die Pflege ist mir ...	
Die Informationen über Spritzen oder Infusionen sind mir ...	
Die Fürsorge des Stationsteams ist für mich ...	
Die Erreichbarkeit des Personals ist mir ...	
Die Informationen der Pflege zu meinen Medikamenten sind mir ...	
Der professionelle Verbandswechsel ist mir ...	
Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist...	
Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...	
Die Reaktionszeit auf mein Klingeln ist ...	

100 = eines der wichtigsten Aspekte ... 0 = eher unwichtig

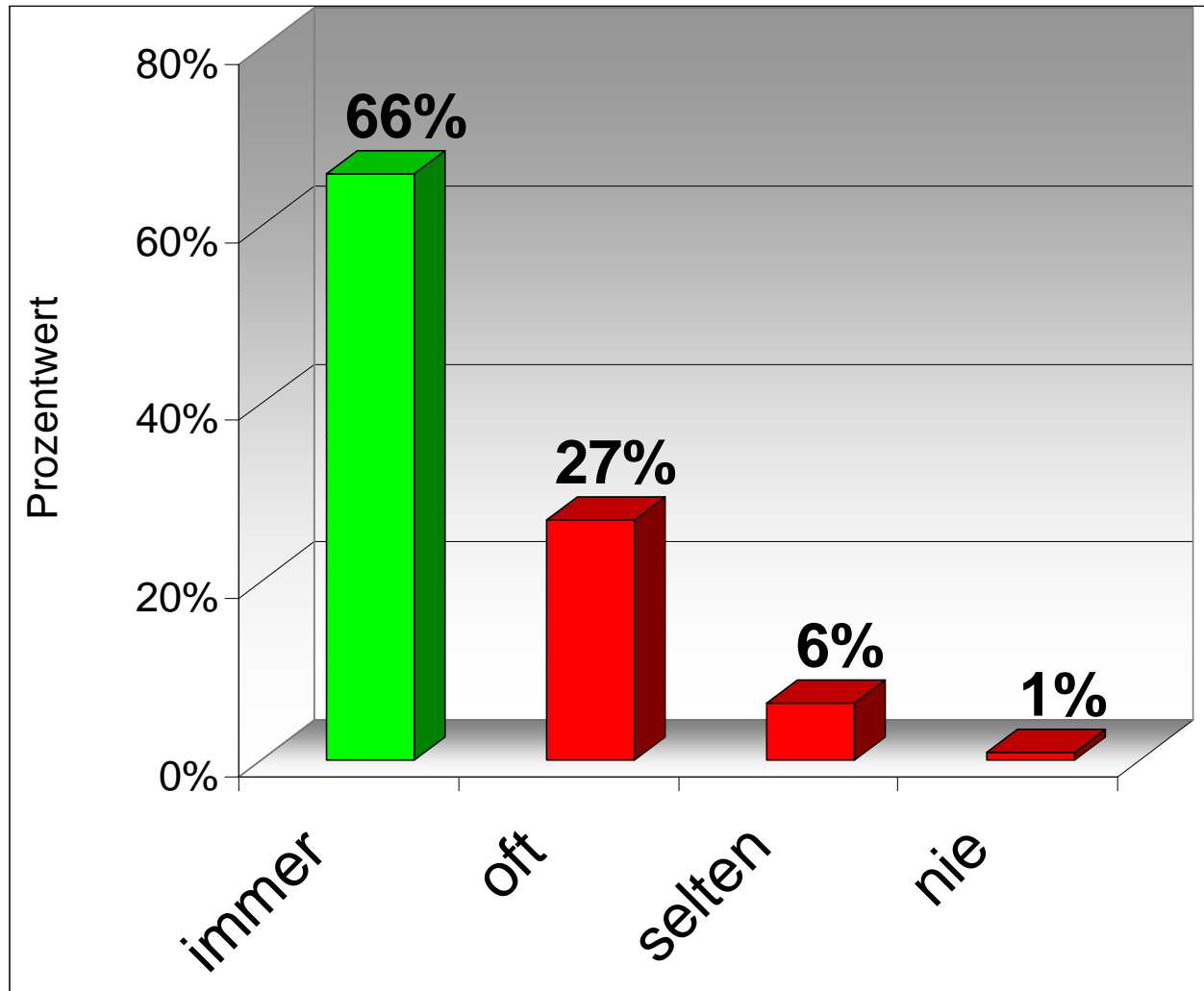
Ich bekomme die Medikation (Tabletten, Infusionen, ...), die für mich bestimmt war.

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



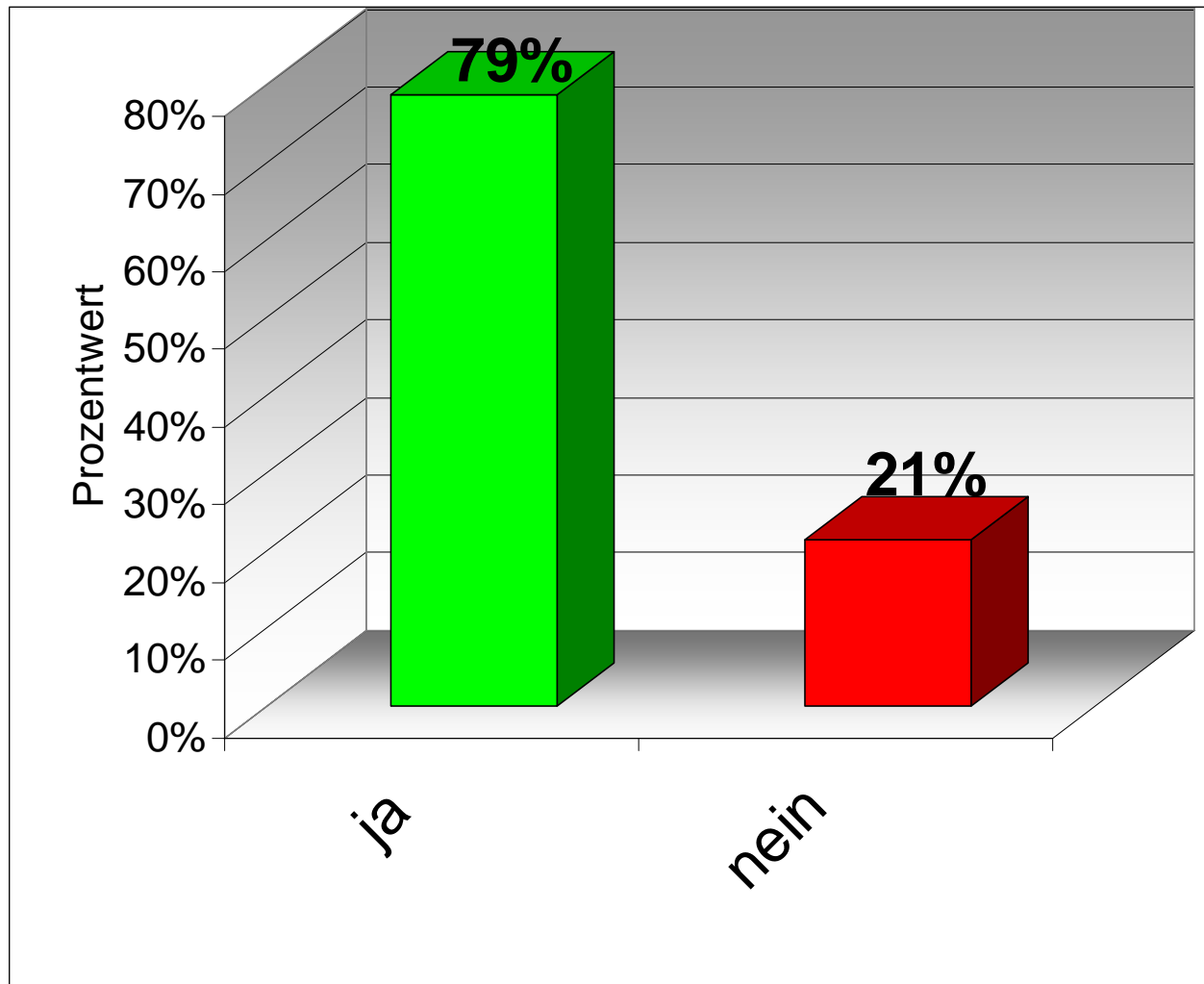
Bevor ich berührt werde, desinfiziert sich die mich behandelnde Person die Hände.

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



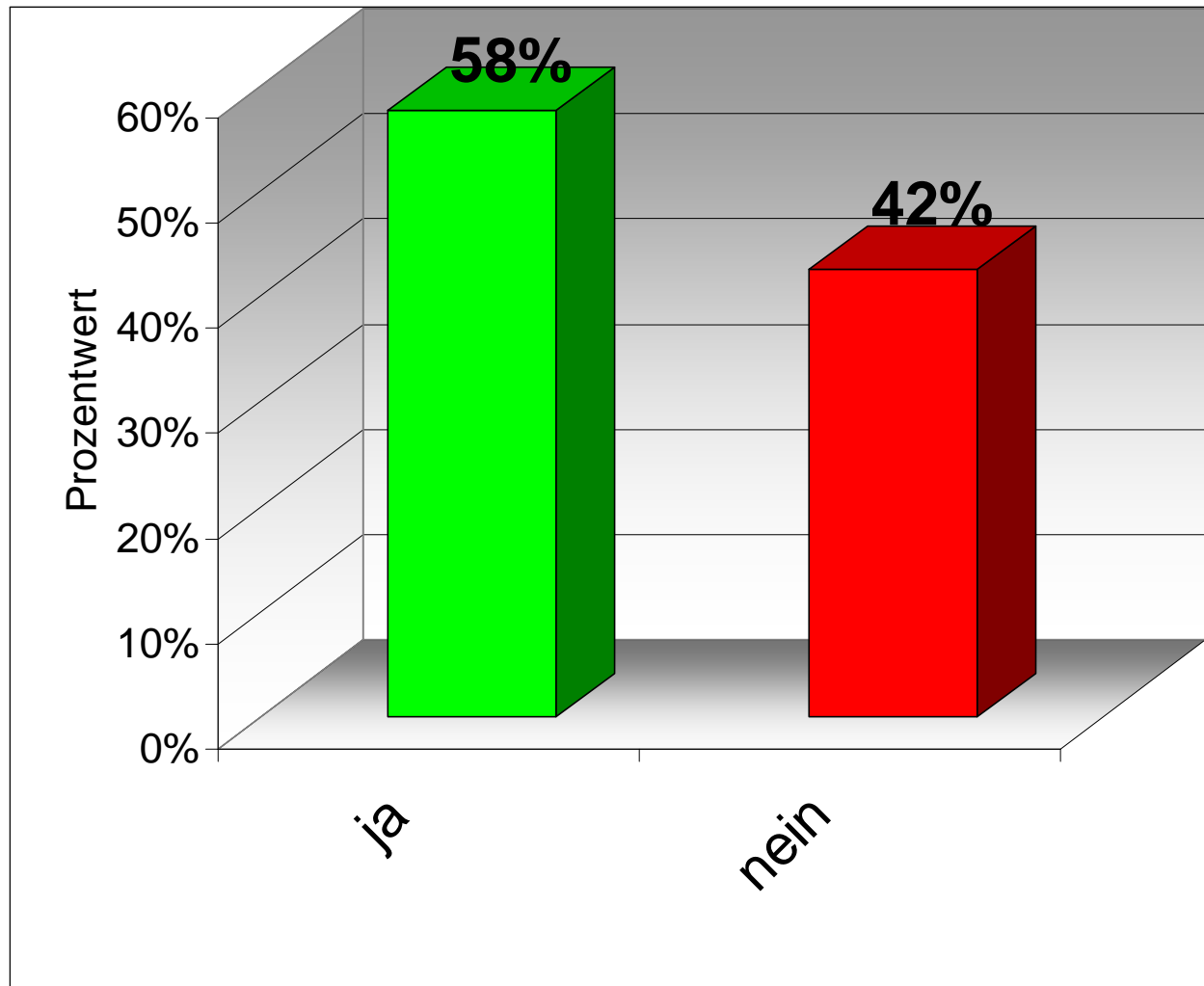
Mir wurden Behandlungsalternativen vorgestellt.

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



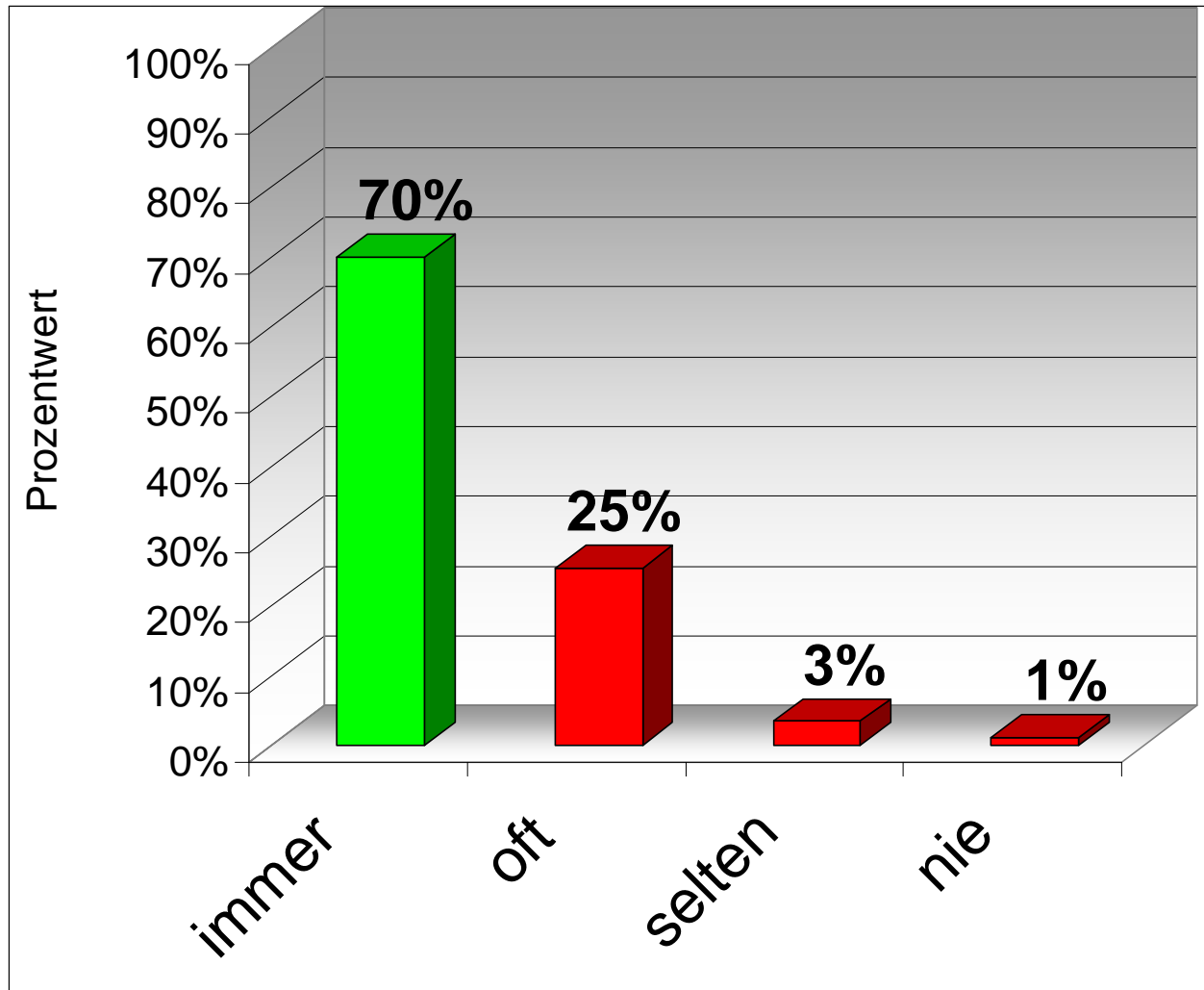
Nach meiner Operation kam der Anästhesist und fragte mich nach meinen Erfahrungen mit der Narkose.

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



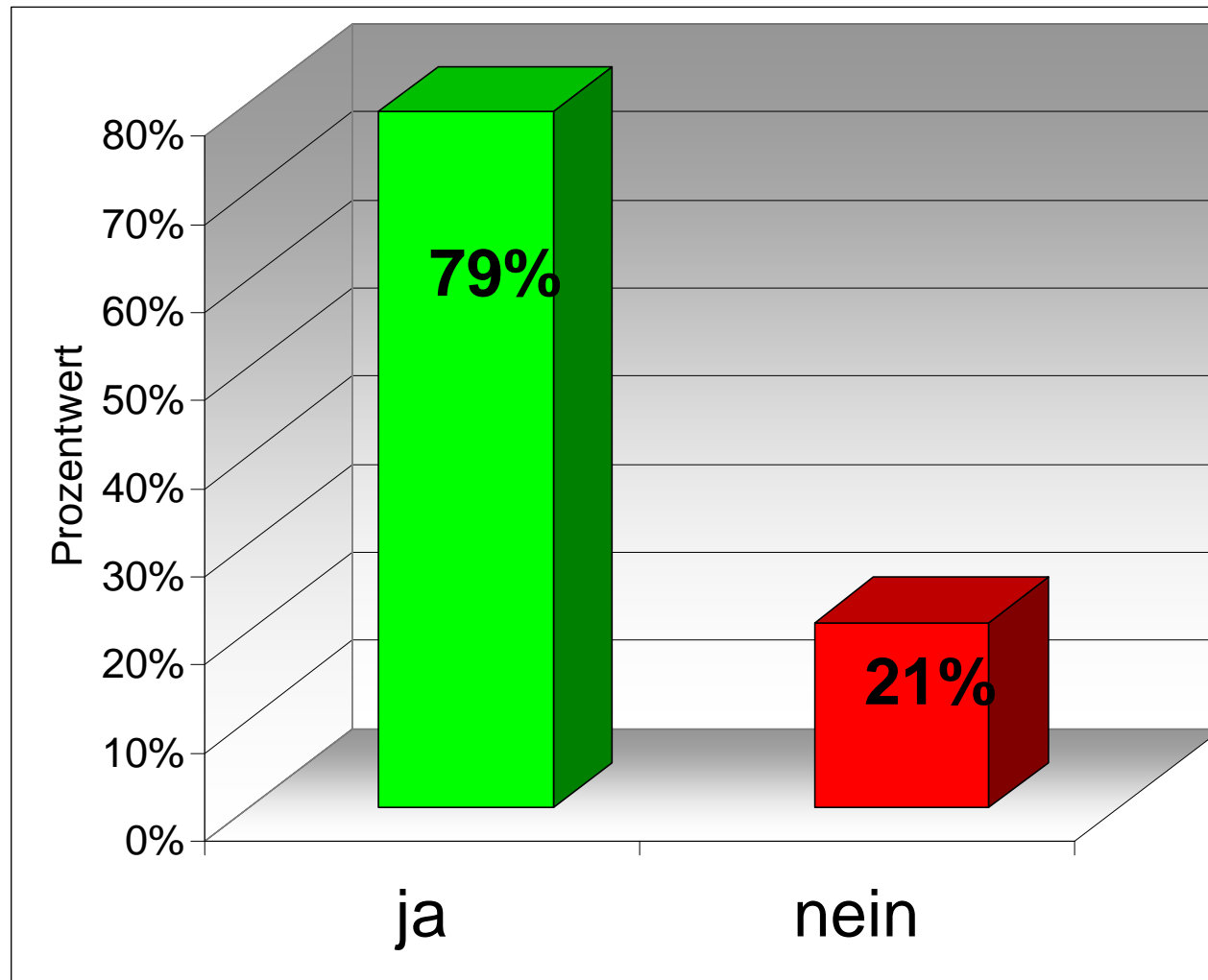
Die Informationen der Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Erkrankung sind widerspruchsfrei.

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



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

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



Patientenmeinung zur Aufklärung

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - **Patientensicht** - Projekte



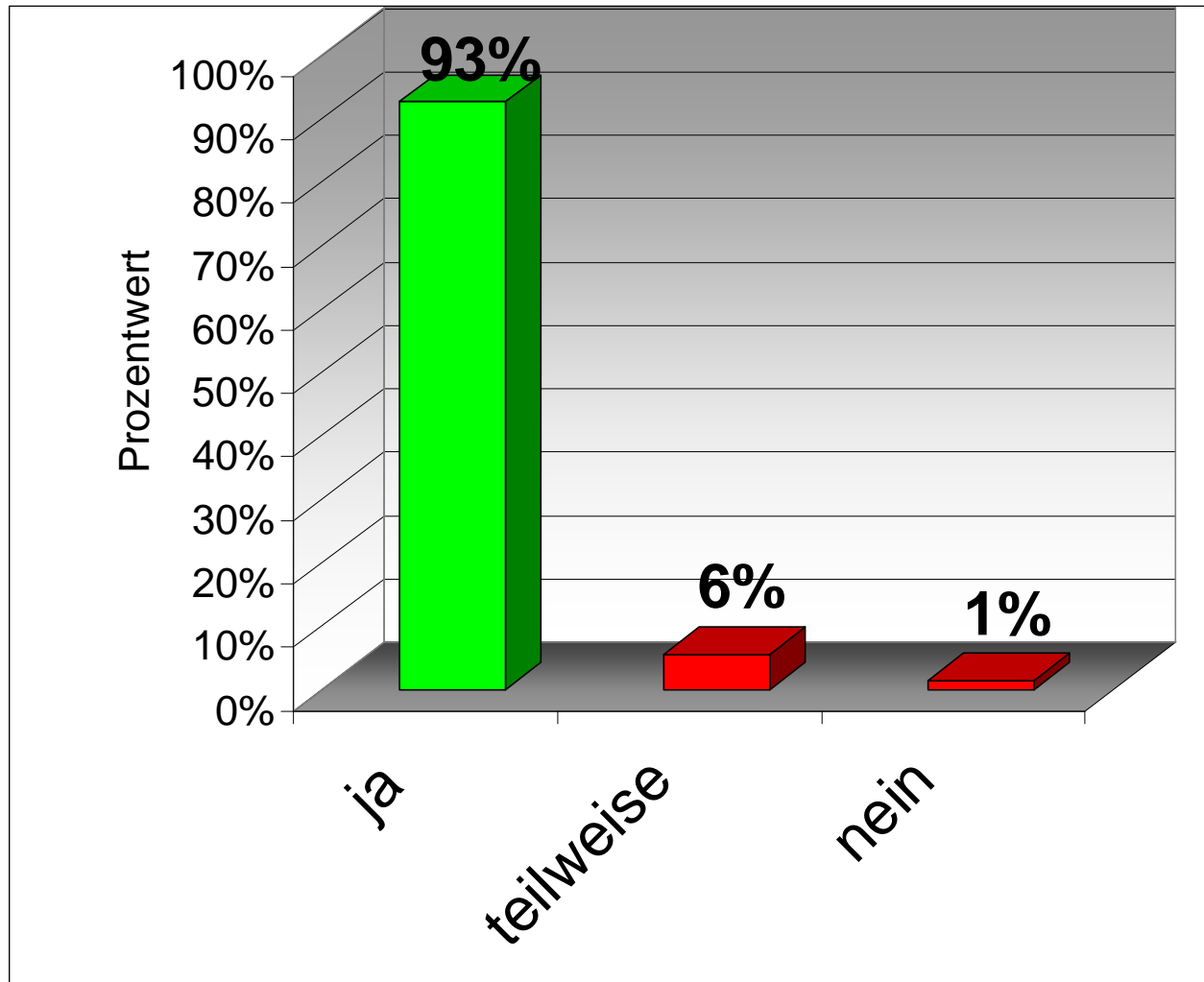
Ich will über die Risiken meiner Behandlung vollständig aufgeklärt werden:

ja

nein

Ich wurde vollständig über die Risiken der Operation aufgeklärt.

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



Projektarbeit im RM: Das Bessere ist des Guten Feind

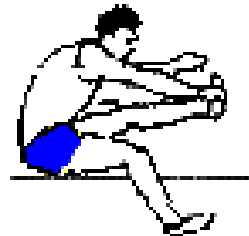
Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



- ◆ Der Hochleistungssport (Hochsprung) zeigt uns, wie es gehen kann:

- ◆ **Schersprung**

Page (1874)
ca. 1,70 m



- ◆ **Straddle**

Albritton (30iger Jahre)
2,35 m



- ◆ **Fosbury-Flop**

Dick Fosbury (1968)
2,45 m

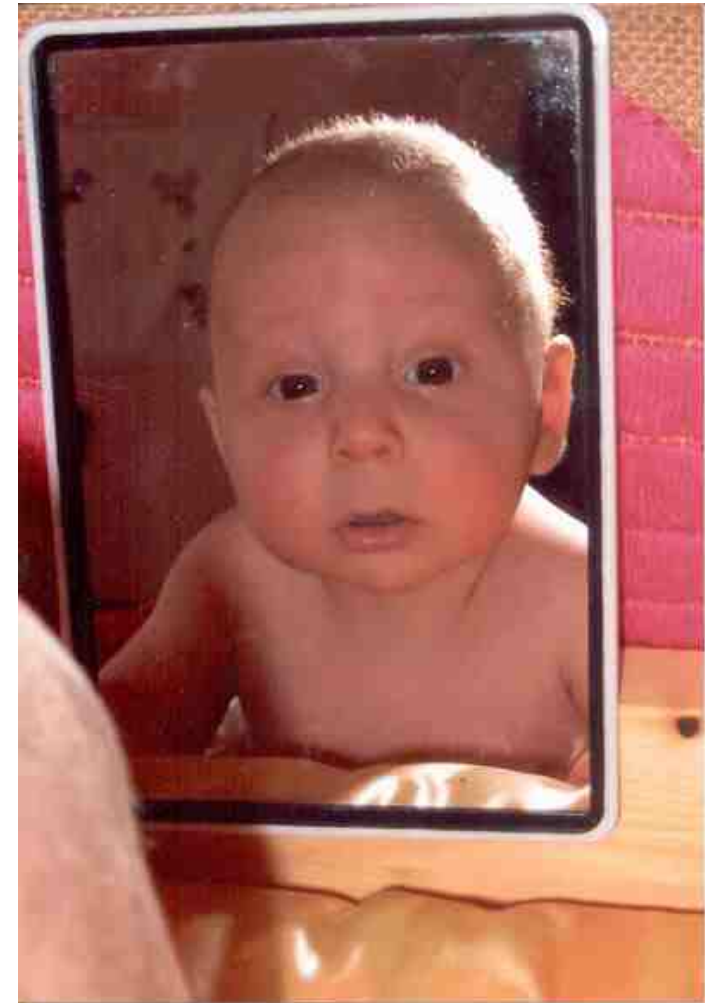


Eckpfeiler von erfolgreichen RM- Projekten

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



- ◆ **Der Blick in den Spiegel**
- ◆ **Verlassen der gewohnten Denkbahnen ermöglicht Leistungssprünge**
- ◆ **Messbare Leistung**



6 Schritte zum Erfolg

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



1. Starke Führungsmannschaft

- ↳ Fachliche Spitzenkräfte
- ↳ harmonische Arbeitsweise (zwischenmenschliche Konflikte minimieren)
- ↳ 100% vertrauenswürdige Personen
- ↳ Klare Verantwortungen und dezentrale Strukturen
- ↳ Veränderung ist Chefsache

2. Ziel / Vision

- ↳ Patienten begeistern?
- ↳ Emotionale Komponente
- ↳ Mit allen Sinnen erfahrbar machen

3. Dringlichkeit

- ↳ Handschriftliche Kommentare
- ↳ Veröffentlichen der Ergebnisse

6 Schritte zum Erfolg

Grundlagen - Messen - Patientenerwartungen - Patientensicht - Projekte



4. Eigendynamik und Handlungsfreiräume für Mitarbeiter

- ↳ Administration auslagern
- ↳ Widerstand an den Tisch mit Kooperationszwang
- ↳ unüberwindbare Störpotentiale entfernen

5. Zeitnahe Erfolge erreichen und feiern

- ↳ Nachmessung
- ↳ Mitarbeiterzeitschrift
- ↳ Betriebsfest

6. Ritualisierung des Neuen

- ↳ Strukturen schaffen, die unabhängig von Personen funktionieren
- ↳ Mitarbeiter zu Promotoren



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
- Behindertenbereich
- 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 in ganz Deutschland tätig. Wir sind in der Lage, Ihnen bei jeder Phase der Befragungsphase bis zur Präsentation der Ergebnisse zu deren Realisierung hin. Unsere Auftraggeber sind kirchliche, private und öffentliche Träger sowie Universitätskliniken und andere selbstständige Häuser.

Forschungsgruppe Metrik
Damm Deringer & Zinn
GbR
An der alten Schule 16
36355 Bausethschain
Tel. 06441 200-100
Fax 06441 200-101

metrik-Kompakt

- das Kennenlernangebot zur Patientenbefragung -

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!