Veröffentlichung aus der Zeitschrift:

Newsletter der GQMG

März 1999

Herausgeber: Vorstand der GQMG

Forschungsgruppe Metrik

Winfried Zinn
An der alten Schule 16
36355 Grebenhain - Bermuthshain

Tel: 0 66 44 - 91 91 55
Fax: 0 66 44 - 91 91 57

e-mail: service@forschungsgruppe-metrik.de
http://www.forschungsgruppe-metrik.de

Winfried Zinn, Ute Diefenbach

Kundenorientierung - auch ein Thema im Gesundheitswesen

Wer die aktuelle Diskussion im Gesundheitswesen verfolgt, stößt immer häufiger auf Begriffe wie Qualitäts- und Kostenmanagement. Ziel muß es sein, beide Aspekte eng miteinander zu verzahnen. Nur dadurch läßt sich die Aufgabe optimal lösen, mit den vorhandenen Ressourcen maximale Leistung für die Patienten zu erbringen. Die Forschungsgruppe Metrik kann einen Anstoß geben für die notwendigen Anpassungsprozesse und begleitet die Institutionen bei der Aufgabe, konsequente Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit zu verbinden.

Metrik führt eine bundesweite Patientenbefragung in zur Zeit mehr als 60 Krankenhäusern durch. Mit einer wissenschaftlich fundierten Analyse des jeweiligen Hauses und der Bereitstellung anonymisierter Vergleichswerte aus anderen Einrichtungen ebnet die Forschungsgruppe den Weg für ein erfolgreiches Qualitäts- und Kostenmanagement. Die Ergebnisse der Untersuchungen dienen als Fundament für die eigenständige Entwicklung der Einrichtungen. Metrik leistet "Hilfe zur Selbsthilfe"; die Institutionen lernen, sich langfristig den aktuellen Anforderungen ihres Umfeldes anzupassen. Metrik beantwortet - unter Berücksichtigung der Untersuchungsergebnisse - die maßgeblichen Fragen, die sich die meisten Einrichtungen heute stellen: Wo liegen unsere Stärken und Schwächen? Wie können wir uns positionieren?

Was ist Metrik?

In der Forschungsgruppe Metrik arbeiten Personen unterschiedlicher Berufsgruppen (Pflegemanager und -pädagogen, Ärzte, Psychologen, Altenpfleger, Rettungsassistenten) zusammen. Die Studien dienen verschiedenen Zielrichtungen, so entstehen im Rahmen dieser Projekte Diplomarbeiten und Doktorarbeiten an unterschiedlichen Universitäten und Fachhochschulen. Betreuer der Forschungsarbeiten sind unter anderem Prof. Dr. Daumenlang (Universität Landau) und Frau Prof. Dr. Kellnhauser (Katholische Fachhochschule Mainz). Die Forschungsgruppe versteht sich als Dienstleistungsunternehmen für das Gesundheitswesen und arbeitet mit folgenden Prämissen:

Die bearbeiteten Themengebiete müssen Praxisrelevanz haben.

Wissenschaftlich fundierte Antworten für Fragestellungen des Gesundheitswesens sollen geschaffen werden.

Die Ergebnisse müssen nachvollziehbar und anschaulich dargestellt werden.

Das umfangreichste Forschungsprojekt zur Zeit ist eine großangelegte Patientenbefragung in Krankenhäusern im gesamten Bundesgebiet. Neben dieser Patientenzufriedenheitsmessung bearbeitet die Forschungsgruppe folgende Projekte:

- Projekte zur Ermittlung des Zusammenhangs zwischen Mitarbeitereinstellungen und Patientenzufriedenheit
- Patientenbefragungen im Rettungsdienst
- Basisdatenerhebung des Zeitbedarfs, der bei der Versorgung von Patienten entsteht, die über unterschiedliche Fallpauschalen vergütet werden
- Prozessanalyse zur Verbesserung innerbetrieblicher Abläufe.
- Erfassung der Bewohner- und Angehörigenzufriedenheit in stationären Pflegeeinrichtungen und Altenheimen

In all diesen Bereichen rund um das Gesundheitswesen leistet Metrik Pionierarbeit.

Das Unternehmenskonzept unterscheidet sich auffallend von Angeboten herkömmlicher Beratungsfirmen: Diese bieten teure Analysen an. Beratungskosten von 30.000 DM und mehr sind in der Branche üblich, für die meisten Institutionen jedoch unerschwinglich. Kostengünstiger, aber wenig aufschlußreich, sind unspezifische Umfragen von Rechenzentren oder Marketingorganisationen, die weder Serviceleistungen noch eine spätere Umsetzungsbegleitung anbieten können.

Metrik dagegen bietet eine ausgewogene Kombination beider Dienstleistungen, die für Krankenhäuser nicht nur effizienter sondern auch ungleich günstiger ist. Das durch EU-Zuschüsse geförderte Unternehmen orientiert seine Projekte am Bedarf der Kunden, hat speziell für den Bereich Krankenhaus Fragebögen und Darstellungsformen entwickelt und schafft somit ein neuartiges Dienstleistungsprodukt zu niedrigen Preisen. Eine Gesamtanalyse inklusive stationsbezogener Auswertung und der Präsentation der Ergebnisse vor Ort für ein Krankenhaus mit 250 Betten liegt deutlich unter 5000 Mark.

Die Resonanz auf die Arbeit der Forschungsgruppe ist groß. Mehr als 60 Krankenhäuser werden zur Zeit von den Mitarbeitern betreut. Die Datenerhebung und wissenschaftliche Auswertung beantwortet gleich mehrere Fragen, denen sich Krankenhäuser heute stellen müssen:

- Wie ist unsere Position im Vergleich mit anderen Häusern?
- Wo liegen unsere Stärken und Schwächen?
- Wo gibt es Handlungsbedarf?
- Fühlen sich die Patienten der befragten Stationen wohl, wie schätzen sie die medizinische Versorgung ein?

Teilnehmer der Studie erhalten eine detaillierte Beurteilung ihrer Position und

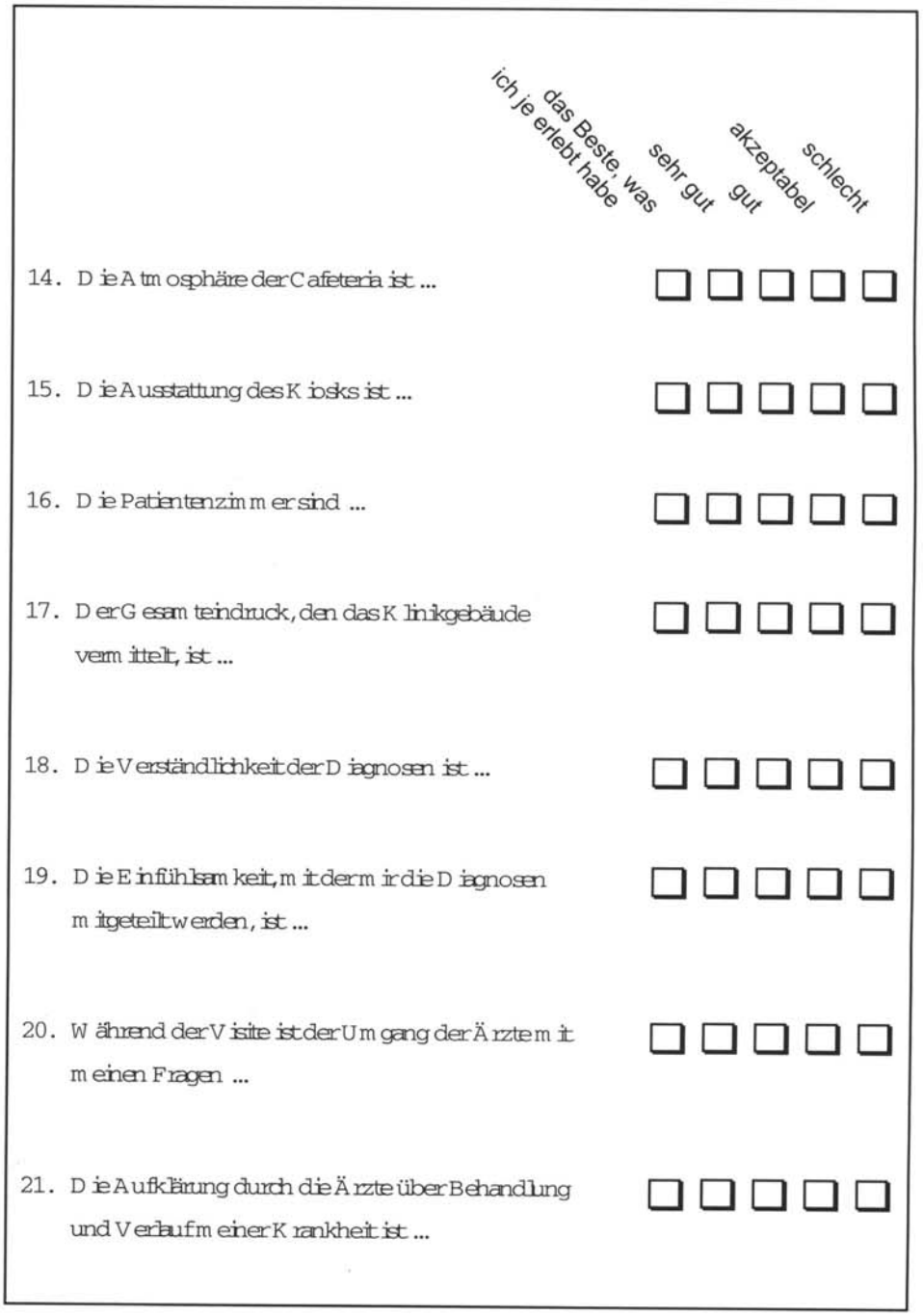
können diese in Beziehung setzen zu anonymisierten Referenzwerten anderer Häuser. Der sich daraus ergebende Wissensvorsprung kann gezielt genutzt werden: Ein solch wissenschaftlich fundiertes Profil eines Hauses stärkt nicht allein dessen Position im Wettbewerb durch Erhöhung der Prozeß- und Servicequalität, es ist zudem in der Darstellung gegenüber dem Kostenträger hilfreich, um erforderliche Investitionen einzuleiten. Die Krankenhäuser sind anhand dieser Untersuchungen in der Lage, ihre Schwachstellen in den eigenen Abläufen zu erkennen und zu beheben, bei Bedarf unterstützt die Forschungsgruppe diesen Prozeß.

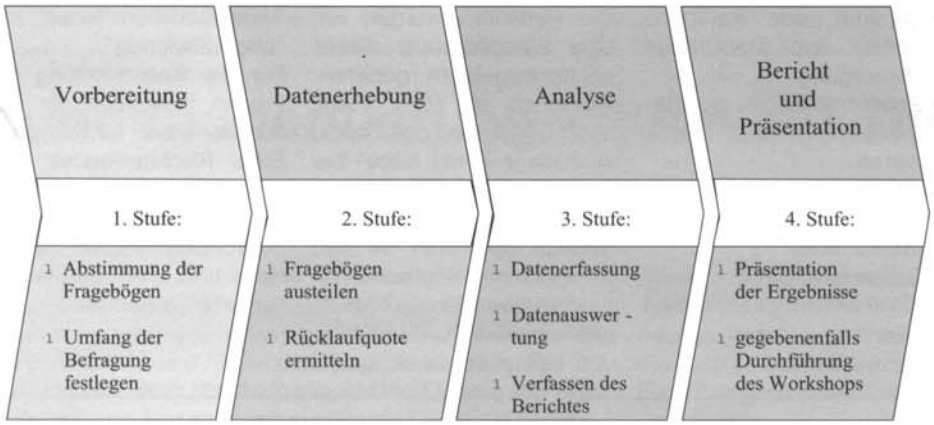
Wie läuft ein Projekt ab?
Die Krankenhäuser erhalten zunächst den nach wissenschaftlichen Erkenntnissen erarbeiteten Fragebogen. Dieser kann in Zusammenarbeit mit der Forschungsgruppe erweitert werden. Metrik leitet die Verteilung der Bögen an, wertet die Antworten mittels statistischer Instrumentarien aus, erarbeitet und präsentiert stationsbezogene Auswertungen oder Gesamtanalysen.
Darüber hinaus besteht auch die Möglichkeit an einer Langzeitstudie teilzunehmen, die eventuelle Veränderungen in der Patientenzufriedenheit meßbar macht und untersucht.

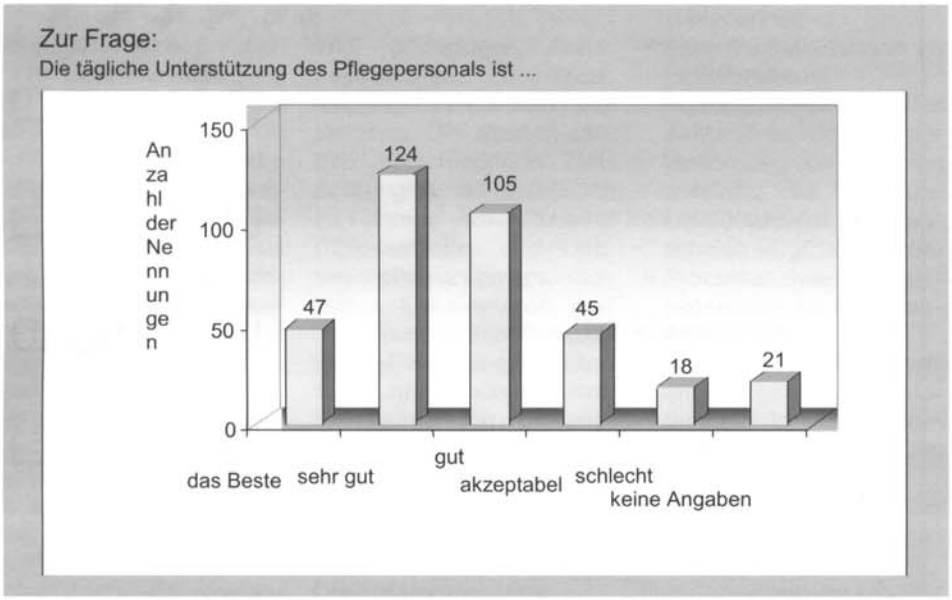
Der Fragebogen
Im Mittelpunkt der Patientenbefragung stehen folgende Themenschwerpunkte, die auf Wunsch durch auf das Profil der einzelnen Häuser abgestimmte Fragestellungen ergänzt werden können:

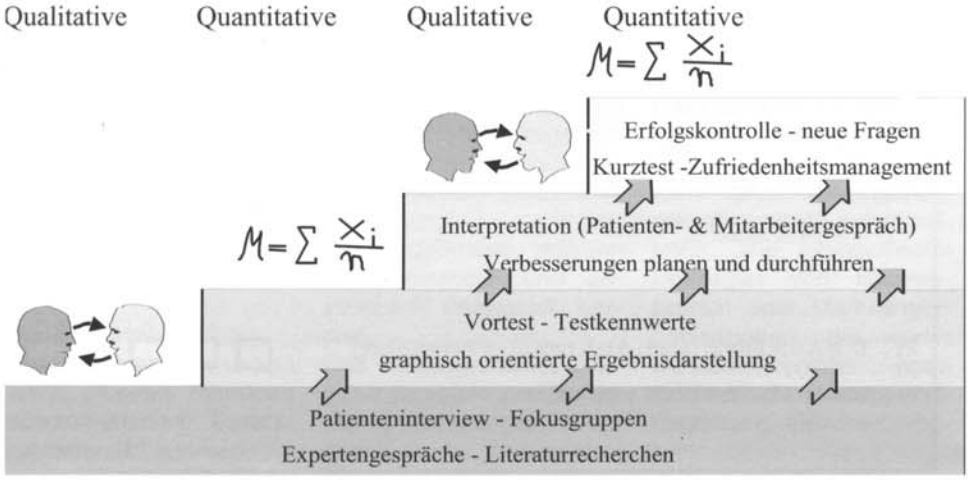
- Qualität der medizinischen und stationären Versorgung
- Zusammenarbeit der Berufsgruppen und Wartezeiten
- Aufnahme und Entlassung
- Infrastruktur
- Sauberkeit
- Kontaktmöglichkeiten und Angehörigenintegration

Die Patienten werden um eine Einschätzung dieser Leistungsgebiete gebeten, indem sie auf einer 5-stufigen Skala von "das Beste, was ich je erlebt habe" bis "schlecht" ihre persönliche Einschätzung abgeben. Zusätzlich beurteilen sie den Stellenwert, den diese Leistungsgebiete für sie haben, auf einer 4-Punkte-Skala von "einer der wichtigsten Aspekten überhaupt" bis "eher unwichtig".
Für die Beantwortung der Fragen benötigen die Patienten etwa 15 Minuten. Eine Rücklaufquote von mindestens 75 Prozent ist nach den Erfahrungen der Forschungsgruppe realistisch und garantiert abgesicherte Ergebnisse.









Koordination der Patientenbefragung:
Eine verantwortliche Person aus dem Pflegebereich jeder teilnehmenden Station betreut die Datenerhebung. Diese(r) Mentor(in) soll mit dem Inhalt und Zweck des Fragebogens bekannt gemacht werden und diesen an die Patienten austeilen und wieder einsammeln. Jede Station hat die Möglichkeit, an der Befragung teilzunehmen. Eventuelle Probleme oder Fragen, die sich während der Datenerhebung ergeben, können über die telefonische Hotline von Metrik umgehend geklärt werden.

Analyse und Auswertung der Daten:
Alle Teilnehmer erhalten einen detaillierten Ergebnisbericht, der die graphische Darstellung der eigenen Ergebnisse im Vergleich zu krankenhausspezifischen Referenzwerten enthält. Anhand dieser Vergleichswerte ist eine aufschlußreiche Beurteilung der eigenen Position möglich.
Je nach Bedarf werden auch stationsbezogene Ergebnisdarstellungen ausgearbeitet. So lassen sich spezifische Stärken und Potentiale aufzeigen, die gegebenenfalls für internes Benchmarking genutzt werden können. Die stationsbezogene Analyse bietet dabei sowohl den Vergleich mit anderen Krankenhäusern, als auch den Vergleich der Stationen untereinander. Die eigenen Stärken und Schwächen erhalten im Lichte des Benchmarkings mit anderen Häusern eine aussagefähigere Gewichtung. Der Vergleich erfolgt dabei nicht nur über alle an der Studie teilnehmenden Häuser,

sondern auch mit Häusern gleicher Größenordnung bzw. gleicher Trägerschaft (kirchliche, öffentliche und private Krankenhäuser).

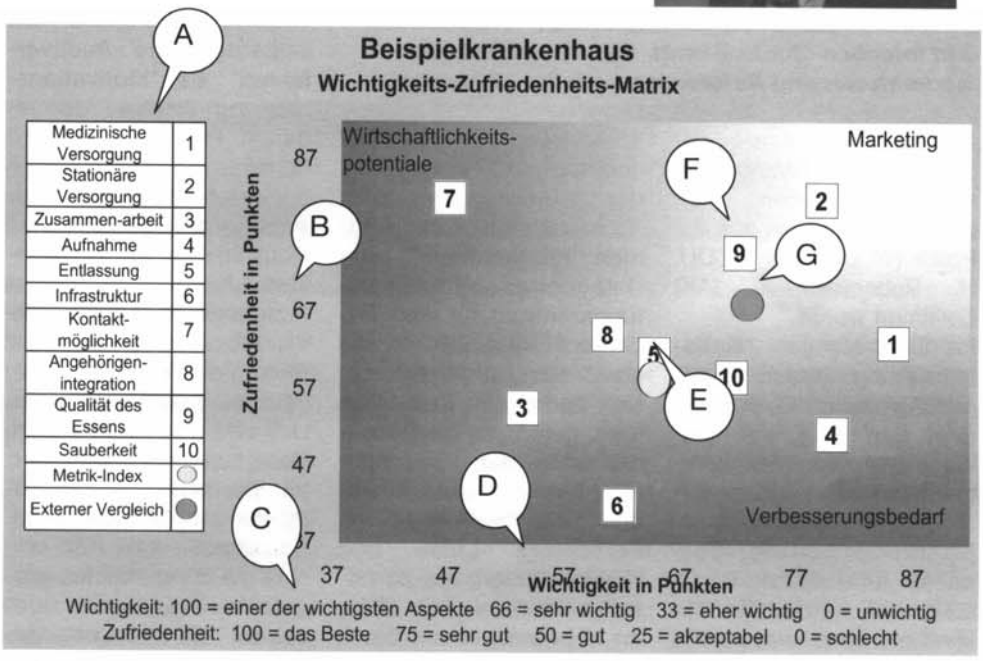
Individuelle Besonderheiten, wie die handschriftlichen Kommentare der Patienten, werden auf Wunsch ebenfalls erfaßt und dargestellt. Eine Präsentation und Diskussion der Ergebnisse beim Auftraggeber schließt die Zufriedenheitsanalyse ab. Allen interessierten Krankenhäusern bietet die Forschungsgruppe Metrik darüber hinaus an, die Analysen in einem Workshop zu vertiefen und konkrete Verbesserungsmaßnahmen zu planen.
Die Forschungsgruppe versteht eine Patientenbefragung als lebendiges Instrument eines funktionierenden Qualitätsmanagements und ist fortlaufend damit beschäftigt weitere Verbesserungen des Fragebogens und der Erhebungsmethode zu erforschen.

Im Rahmen der Optimierung dieser Instrumentarien bietet Metrik Krankenhäusern an, die in diesem Bereich tätig sind oder tätig werden wollen, mit uns zu kooperieren. Durch ein gemeinsames Projekt erhalten die Institutionen fundierte Daten für ihr eigenes Qualitätsmanagement. Die Zusammenarbeit mit der Forschungsgruppe liefert den Krankenhäusern die Grundlage für den Aufbau eines effizienten Kundenzufriedenheitsmanagements. Dieses Kundenzufriedenheitsmanagement ist das Fundament für ein dauerhaft gut belegtes Krankenhaus.

Forschungsgruppe Metrik .
Winfried Zinn
An der alten Schule 16
36355 Grebenhain - Bermuthshain
Telefonnummer
0 66 44 - 91 91 55

http://www.forschungsgruppe-metrik.de

service@forschungsgruppe-metrik.de



Nr. Legende der Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix
A Zuordnung der Themengebiete zu den Nummern in quadratischen Feldern
B An dieser Achse wird die Zufriedenheit in Punkten angegeben.
C Erklärung der Kodierung der Punktwerte
D An dieser Achse wird die Wichtigkeit in Punkten abgetragen.
E Der helle (bzw. gelbe) Kreis stellt den Metrik-Index des Krankenhauses dar, der als Bezugspunkt dient. Dieser Punkt stellt das Zentrum eines imaginären Faden-kreuzes dar, welches die Matrix in 4 verschiedene Felder einteilt.
F Die Stellung der einzelnen Themengebiete wird durch die Lage der Nummern in quadratischen Feldern dargestellt.
G Der dunkle (bzw. grüne) Kreis stellt den externen Bezugspunkt dar und ermöglicht die Positionierung des Gesamthauses im Vergleich zu allen anderen Häusern.
H Die Kombination von Wichtigkeits- und Zufriedenheitsaspekten ergibt 3 verschiedene Handlungsfelder:
1. Verbesserungsbedarf – das Krankenhaus erbringt bei einem Themengebiet, das den Patienten sehr wichtig ist, nur ungenügende Leistungen.
2. Wirtschaftlichkeitspotentiale – das Krankenhaus erbringt in diesem Bereich eine hervor-ragende Leistung, die allerdings den wenigsten Patienten wichtig ist.
3. Marketing – das Krankenhaus erbringt eine sehr gute Leistung, die den Patienten auch sehr wichtig ist.