

Patientenrisiko und Sicherheitsbefragung

- Erste Ergebnisse -

- ein Seminar der ECCLESIA mildenberger HOSPITAL GmbH -

22. April 2010

Forschungsgruppe Metrik

Referent: Winfried Zinn

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

<http://www.metrik.de>

Steckbrief

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen



◆ 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

Das Krankenhaus durch die Brille des Patienten

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen



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, warum und ob überhaupt noch an diesem Tag meine geplante OP stattfinden würde.

Wo haben Sie sich während des Aufenthaltes „in sicheren Händen“ gefühlt?

Nach der Visite kam ein Arzt (Name habe ich vergessen) und hat die Drainagen entfernt, dabei hat er mir genauestens erklärt ~~was~~ dass Schilddrüse komplett entfernt wurde und was es weitergeht.

Patienten Risiko- und Sicherheitsfragebogen

Kooperationsprojekt Gesellschaft für Risikoberatung (GRB) & Forschungsgruppe Metrik

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen



Gesellschaft für Risikoberatung (GRB) Forschungsgruppe Metrik

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



Erfassung des erlebten Aufklärungsgrads aus Patientensicht: Fragebogenausschnitt 1

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen



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

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen



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-
weise nein

Was sehen Sie?

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen



- ◆ 5 Unikliniken haben dran teilgenommen
 - ◆ 2 Unikliniken hatten gerade mit Metrik ein Patientenbefragung durchgeführt
 - ◆ 3 Unikliniken werden zu einem späteren Zeitpunkt mit PaRiS starten
- => Knapp ein Drittel der Universitätskliniken gehen das Thema der Risikomanagement aus Patientensicht aktiv an**

Die Prioritäten der Patienten

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen



	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

Sicherheitsindex: Unikliniken versus den Rest

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen

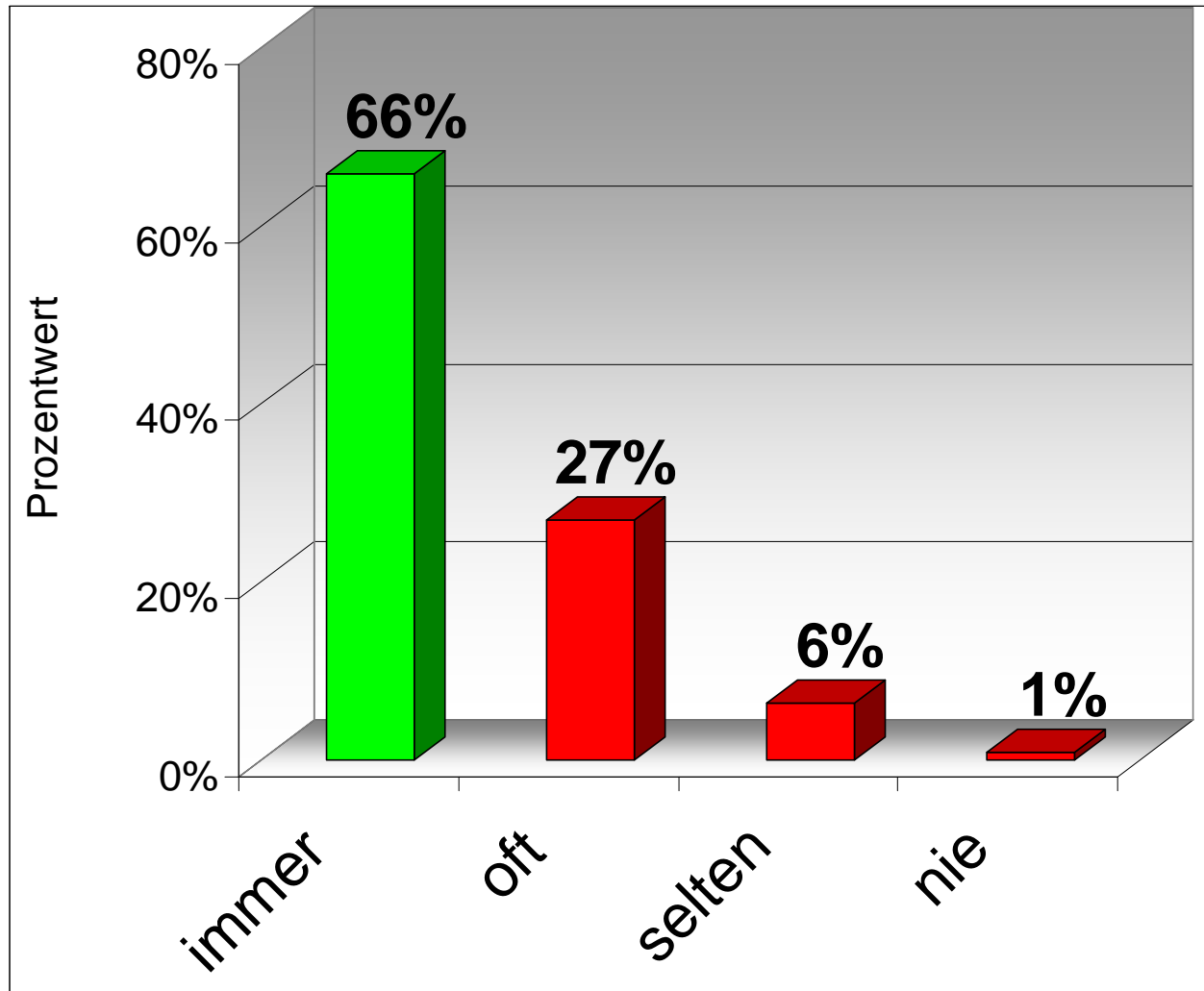


Frage	Nicht Unikliniken	Uni-kliniken
Ich habe bei den Ärzten das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.	72	62
Alle Ärzte sind freundlich.	79	70
Die Informationen der Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Erkrankung sind widerspruchsfrei.	65	57
Wenn ich mich unsicher auf den Beinen fühle, sind Gehhilfen und Haltegriffe in erreichbarer Nähe.	67	51
Ich bekomme die Medikation (Tabletten, Infusionen, ...) in der richtigen Menge.	81	93
Das gesamte Behandlungsteam ist über meine Erkrankung informiert.	86	77
Auch andere Bereiche (EKG, Röntgen,...) sind über meine Erkrankung informiert.	74	59
Bevor ich eine Spritze oder eine Infusion bekomme, werde ich auf mögliche Nebenwirkungen hingewiesen.	53	43
Der Weg zur zentralen Notaufnahme war leicht zu finden.	89	76

Sicherheitsindex: Anteil der Antworten immer/ ja

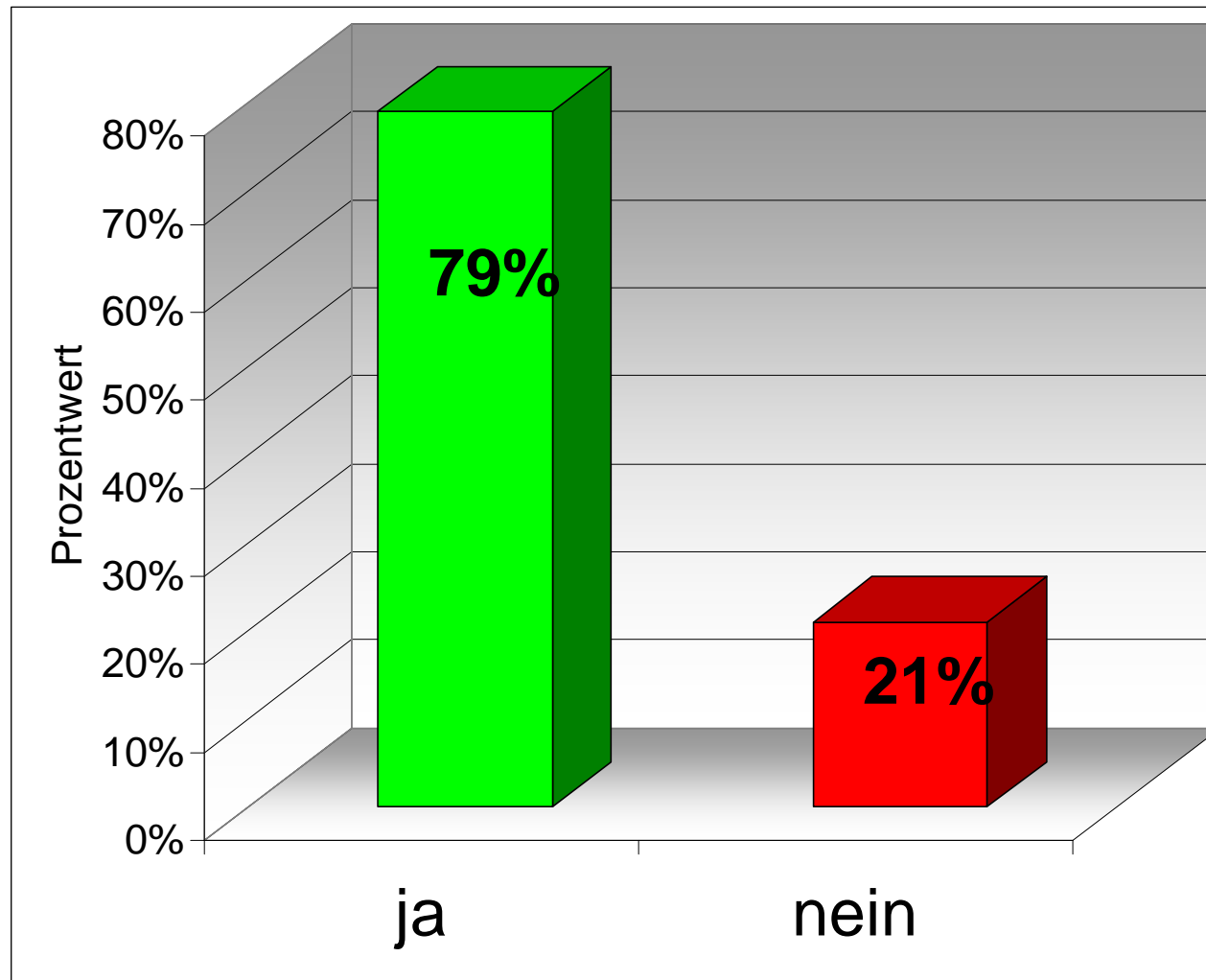
Bevor ich berührt werde, desinfiziert sich die mich behandelnde Person die Hände.

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen



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

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen

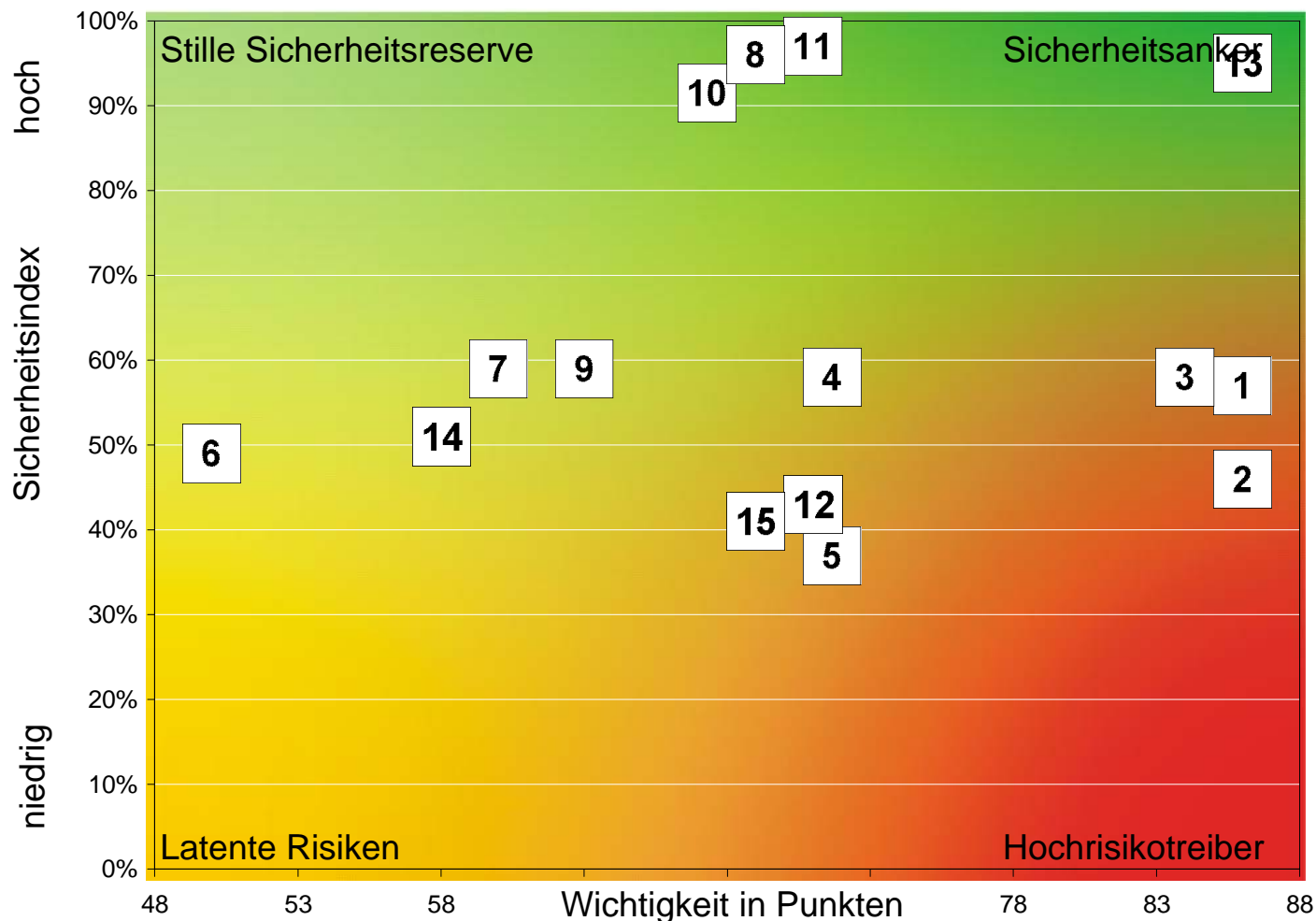


Sicherheits- Wichtigkeits- Matrix

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen



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

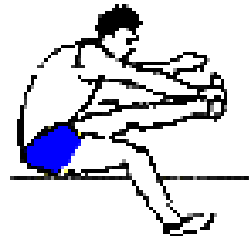
Auf dem Weg zu Spitzenleistungen

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen



- ◆ 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

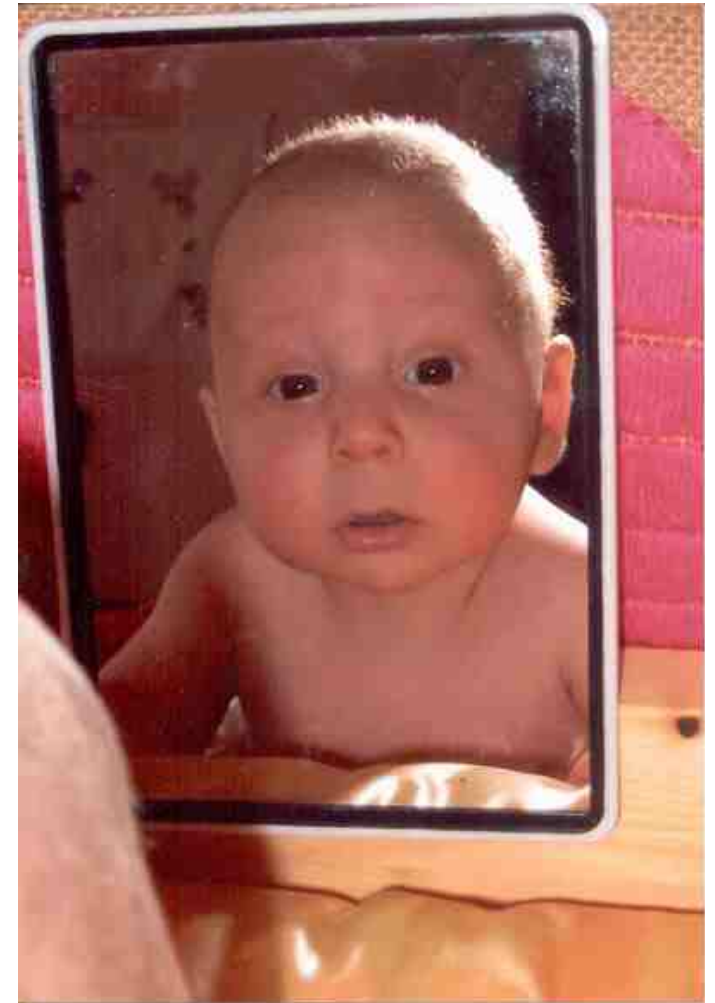


Von der Diagnose zur Therapie: Rahmenbedingungen

Metrik – Projektbeschreibung – Ergebnisse – Konsequenzen



- ◆ **Der Blick in den Spiegel**
- ◆ **Verlassen der gewohnten Denkbahnen ermöglicht Leistungssprünge**
- ◆ **Messbare Leistung**
- ◆ **Ergebnissen intern präsentieren**
- ◆ **Veränderungen mit dem Personal planen und durchführen**
- ◆ **Das Neue bedarf der Übung**





Forschungsgruppe metrik

IHR ANSPRECHPARTNER FÜR BEFRAGUNGEN IM GESUNDHEITSWESEN 🔍

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, Krankenpflege, Psychologie und Altenpflege zusammen. Mehr als 700 Einrichtungen dieser Bereiche haben sich inzwischen für die vertrauensvolle Kooperation mit uns entschieden.

Unser Angebot umfasst

- Patienten- Mitarbeiter- und Einweiserbefragungen.
- erprobte Analyseverfahren für die Segmente Ambulanzen, Psychiatrie, Geburtshilfe, Seniorenhilfe, Behindertenbereich und verschiedene andere Bereiche.

Wir begleiten unsere Kunden von der Befragungsphase bis zur Präsentation der Ergebnisse und 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 Bermuthshain
Tel. 06644 - 919155
Fax 06644 - 919157

email info@metrik.de

Ihr Ansprechpartner für Befragungen
Sonderaktion Patientenbefragung

"Metrik-Kompakt"

- das
[Kennenlernangebot](#)
zur
[Patientenbefragung](#) -