

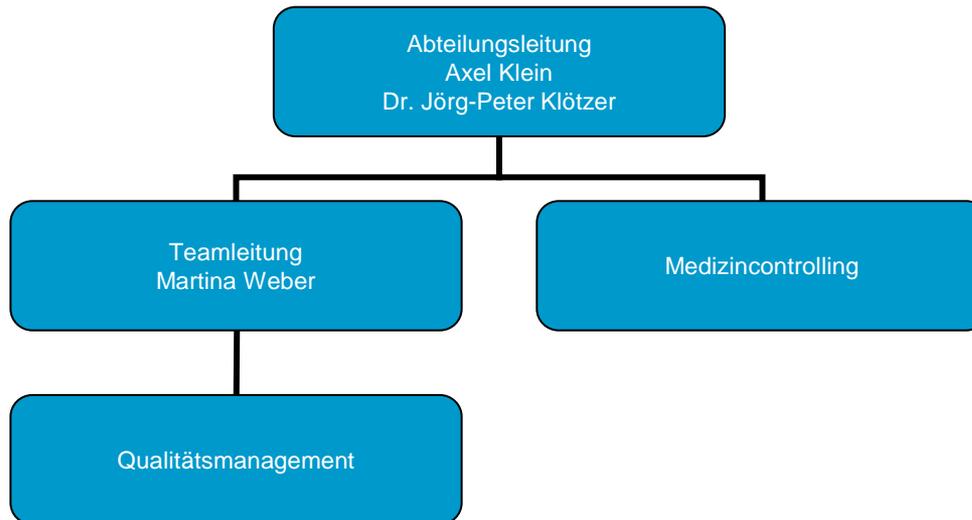


Metrik Anwendertag
Patientenbefragung
Befragungsmonitor
05.06.2018

Wer ist MQM?

MQM im Klinikum Oberberg:

Medizincontrolling und Qualitätsmanagement



Aufgaben MQM im Klinikum Oberberg

Operatives und strategisches Medizincontrolling:

- Primärkodierung
- MDK Prüfungen
- Entgeltverhandlung
- Auswertung und Analyse

Qualitätsmanagement:

- Zertifizierungen
- Risikomanagement
- Beschwerdemanagement
- **Befragungswesen** ←
- gesetzliche Vorgaben QS



Kontinuierliche Patientenbefragung KlinO

- **kontinuierliche einheitliche Patientenbefragung (Papier) in der Somatik (Gummersbach und Waldbröl) 2011 – 2016**
- **Verteilung der Fragebögen durch die Pflege, zeitnah zum Zeitpunkt der Entlassung (ZV PD)**
- **Eingabe der Fragebögen und Auswertung durch MQM**
- **Psychiatrie an 3 Standorten mit eigenem Fragebogen, Betreuung und Auswertung durch leitenden Psychologen**



Kontinuierliche Patientenbefragung, KlinO

Eingabeformular: Patientenbefragung

Namenskürzel: Darmzentrumspatient

1 10 Datum: Abteilung: Station: Tumorpatient Endoprothetikzentrum
Tumorpati

Frage	Antwort
1 Die Ausschilderung und Orientierungsmöglichkeit im Krankenhaus ist...	<input type="text" value="2"/>
2 Die Information und Verständlichkeit der Aufnahmeformulare ist...	<input type="text" value="2"/>
3 Der respektvolle Umgang der Stationsmitarbeiter ist...	<input type="text" value="1"/>
4 Die Aufklärung zu Krankheit und Behandlung ist...	<input type="text" value="2"/>
5 Die Wirksamkeit, mit der Ihre Schmerzen gelindert wurden, ist...	<input type="text"/>
6 Die Einbeziehung meiner Angehörigen in die Behandlung ist...	<input type="text"/>
7 Die Wartezeiten (Röntgen, OP, Gesprächstermine, Visiten...) sind...	<input type="text" value="2"/>
8 Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist	<input type="text" value="3"/>
9 Die Zusammenarbeit mit dem therapeutischen Team ist...	<input type="text"/>
10 Das Essen ist...	<input type="text" value="2"/>
11 Die Cafeteria ist...	<input type="text"/>
12 Die räumliche Ausstattung der Station ist...	<input type="text" value="1"/>

Würden Sie uns ohne Vorbehalte weiterempfehlen Weiterempfehlung o A

Legende: 1 = das Beste
2 = sehr gut
3 = gut
4 = akzeptabel
5 = schlecht

Kommentar:

Technik
 pfleg.Versorgung
 ärztl.Versorgung
 Verwaltung
 nicht zuzuordnen

**Seit 8 / 2010
Eingabe von
19171 Bögen
Rücklauf:
10 – 14% / Jahr**



Kontinuierliche Patientenbefragung, KlinO

Datum von:	01.01.2016	Gesamtfallzahl im Berichtszeitraum:	21126		
Datum bis:	31.12.2016	Anzahl der auswertbaren Fragebögen:	528	2,5	Prozent
		Anzahl Fragebögen von Tumorpatienten:	56	10,6	Prozent
		Weiterempfehlung ohne Vorbehalt:	456	86,4	Prozent
		Fragebogen nicht zuzuordnen:	1	0,2	Prozent

Patientenbefragung 2016
KKH Gummersbach



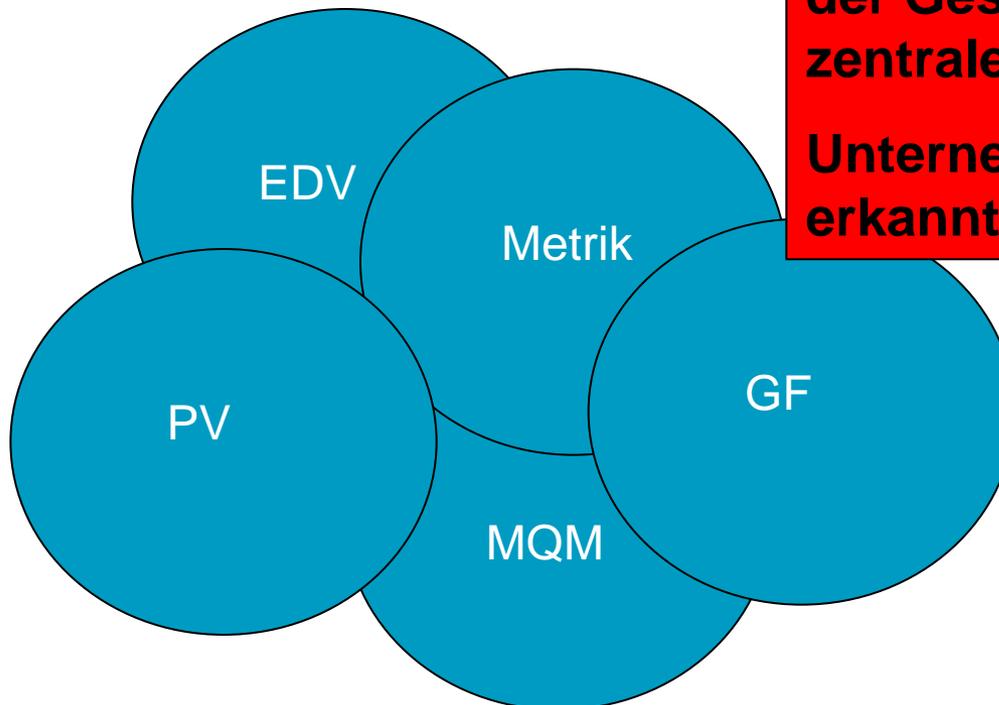
Zeitraum	Die Ausschilderung und Orientierungsmöglichkeit im Krankenhaus ist.....	Die Information und Verständlichkeit der Aufnahmeformulare ist ...	Der respektvolle Umgang der Stationsmitarbeiter ist.....	Die Aufklärung zu Krankheit und Behandlung ist...	Die Wirksamkeit mit der Ihre Schmerzen gelindert wurden ist...	Die Einbeziehung meiner Angehörigen in die Behandlung ist...
2016	2,5	2,6	1,9	2,4	2,1	2,5
2015	2,5	2,6	1,9	2,3	2,1	2,4
2014	2,5	2,5	1,9	2,3	2,1	2,4
2013	2,6	2,6	1,9	2,4	2,2	2,6
2012	2,6	2,6	2,0	2,5	2,2	2,6
2011	2,5	2,6	2,0	2,5	2,2	2,6
2010	2,6	2,7	2,0	2,4	2,2	2,6



Kontinuierliche Patientenbefragung, Online

Entscheidung zur Umstellung auf Online Befragung: 7 / 2015

Erste Mails verschickt 7 / 2016



Befragungen müssen von der Geschäftsführung als zentrales Thema der Unternehmenssteuerung erkannt werden!!

Vorraussetzungen für die praktische Umsetzung

- **Das KIS muss die E-Mail Erfassung können (iMedOne, SAP)**
- **Ohne Unterstützung der IT Abteilung geht es nicht:
Erzeugen einer Datei, die im Datenmanagement verarbeitet werden kann; beinhaltet u. a. die Mail Adresse, FA, Entlassgrund**
- **EDV Affinität im QM hilfreich:
§ 301 Verfahren, KIS Datenbank, Datenmanagement Metrik, Monitore**
- **Ohne die Unterstützung der Patientenverwaltung geht es auch nicht**



Vorraussetzungen für die praktische Umsetzung

Pragmatischer Ansatz:

- **Einsatz Standardfragebogen (Benchmark soll möglich sein), mit einigen adaptiven Fragen**
- **Beschränkung zunächst auf die Somatik (stationär), Vermeidung interner Konflikte mit den Psychiatern**
- **Keine Befragung in der Pädiatrie (Problematik Sorgerecht?)**
- **Keine Befragung der Wöchnerinnen (Problematik Fehlgeburten)**



Die E-Mailerfassung

Mit der E-Mail Erfassung steht und fällt die Online-Befragung !!

- **die Verwaltungsmitarbeiter der administrativen Aufnahmen müssen für die Erfassung der Mail Adresse sensibilisiert werden**
- **wenn möglich, Ermittlung der Quoten für die zentrale und dezentrale Aufnahme von Patienten**
- **Information für Patienten, dass die nachträgliche Erfassung der E-Mail möglich und erwünscht ist**
- **nachträgliches Aufsuchen von Patienten sehr aufwändig**



Steigerung der Quote erfasster E - Mails

**Einführung von Dummy Mailadressen,
mit der Patientenverwaltung konsentiert:**

1@1 = Der Patient hat keine E-Mail Adresse

2@2 = Der Patient will die E-Mail Adresse nicht angeben

3@3 = Der Patient hat die E-Mail Adresse nicht zur Hand

4@4 = Notfallaufnahme, nicht zentral in der PV aufgenommen

(Notfallaufnahmen werden administrativ regelhaft bearbeitet)

Kein Problem war die korrekte Erfassung der E-Mails!!

(2018 bisher keine nicht zustellbar)

(2016 und 2017: 52 E - Mails nicht zustellbar)



Die E-Mailerfassung

Monitor **Datenmanagement - Email** Datensatz: 1

	Monat	Klinik	Patient	Anzahl	Anteil Emails	Anteil 1@1	Anteil 2@2	Anteil 3@3	Anteil 4@4	
	+ 2018_01	KKH WB	858	194	23%	36%	5%	2%	31%	↑
	+ 2017_12	KKH GM	1257	252	20%	41%	7%	1%	29%	
	+ 2017_12	KKH WB	757	173	23%	38%	3%	2%	30%	
	+ 2017_11	KKH GM	1304	330	25%	39%	7%	0%	28%	
	+ 2017_11	KKH WB	809	178	22%	40%	4%	2%	28%	
	+ 2017_10	KKH GM	1375	288	21%	27%	16%	1%	33%	
	+ 2017_10	KKH WB	763	152	20%	36%	4%	2%	32%	
	+ 2017_09	KKH GM	1297	279	22%	26%	14%	1%	35%	
	+ 2017_09	KKH WB	722	144	20%	37%	3%	3%	33%	
	+ 2017_08	KKH GM	1381	286	21%	25%	21%	1%	31%	
	+ 2017_08	KKH WB	768	165	21%	36%	5%	3%	30%	
	+ 2017_07	KKH GM	1313	317	24%	32%	6%	2%	35%	
	+ 2017_07	KKH WB	780	157	20%	27%	4%	2%	28%	
	+ 2017_06	KKH GM	1205	293	24%	27%	8%	0%	10%	
	+ 2017_06	KKH WB	745	154	21%	28%	4%	1%	4%	
	+ 2017_05	KKH GM	1334	181	14%	2%	1%	0%	0%	
	+ 2017_05	KKH WB	811	126	16%	2%	0%	0%	0%	
	+ 2017_04	KKH GM	1195	138	12%	0%	0%	0%	0%	
	+ 2017_04	KKH WB	730	104	14%	0%	0%	0%	0%	
	+ 2017_03	KKH GM	1278	149	12%	0%	0%	0%	0%	
	+ 2017_03	KKH WB	811	119	15%	0%	0%	0%	0%	
	+ 2017_02	KKH GM	1231	132	11%	0%	0%	0%	0%	
	+ 2017_02	KKH WB	736	136	18%	0%	0%	0%	0%	
	+ 2017_01	KKH GM	1525	132	9%	0%	0%	0%	0%	
	+ 2017_01	KKH WB	806	156	19%	0%	0%	0%	0%	
	+ 2016_12	KKH GM	1257	135	11%	0%	0%	0%	0%	
	+ 2016_12	KKH WB	725	125	17%	0%	0%	0%	0%	↓

Datensatz: 1 von 48



Die E-Mailerfassung

Erfassungsquoten:

- bis 5 / 2017 13%
- ab 6 / 2017 21% (Wirkung der Dummy E-Mails!)
- 31% dezentrale Aufnahmen (keine E-Mail Erfassung bisher)

Krankenhausaufenthalte erzeugen existentielle Betroffenheit!

Rücklaufquoten:

- 2018 37% (2220 Mails verschickt)
- 2017 42% (4649 Mails verschickt)
- 2016 44% (581 Mails verschickt)

**ca. 11% Antworten
nach Erinnerung**



Entwicklung eines Flyers

Wir bedanken uns herzlich für Ihre Unterstützung und freuen uns sehr, wenn wir von Ihnen auch zukünftig als „Ihr“ Krankenhaus in unserer Region wahrgenommen werden.

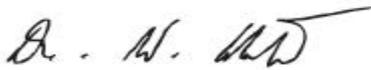
Mit den besten Genesungswünschen



Magnus Kriesten
Geschäftsführer Klinikum Oberberg GmbH



Sascha Klein



Dr. med. Walter Schäfer
Ärztlicher Direktor



Inge Schwarz
Pflegedirektorin



**IHRE MEINUNG
IST UNS WICHTIG!**
Online-Patientenbefragung

Entwicklung eines Flyers

LIEBE PATIENTIN, LIEBER PATIENT,

wir heißen Sie im Klinikum Oberberg herzlich willkommen. Unser Team aus Ärzten, Pflegekräften, Verwaltungsmitarbeitern, Technikern, Reinigungs- und Küchenteams wird sich in den kommenden Tagen und Wochen um Sie kümmern. Wir wollen, dass Sie trotz Ihrer Krankheit einen so angenehmen Aufenthalt wie möglich in unserem Krankenhaus erhalten.

Ihre offene Meinung ist uns wichtig und Ihre Verbesserungsvorschläge und Kritik sind uns sehr willkommen.

Wenn Sie bei Ihrer Aufnahme oder im Verlauf Ihres stationären Aufenthalts eine E-Mail-Adresse angegeben haben, können Sie an unserer Online-Befragung teilnehmen.

Sie bekommen eine TAN in einem Link zugeschickt und können dann den Fragebogen beantworten. Sollten Sie nach unserer E-Mail an Sie nicht geantwortet haben, erlauben wir uns, Ihnen ein Erinnerungsschreiben zuzusenden.

Flyer auf Wunsch der Patientenverwaltung entworfen:
Löst das Problem der E-Mail Erfassung aber nicht!!

Für den Fall, dass sie Ihre E-Mail Adresse nicht angeben konnten, würden wir uns freuen, wenn Sie uns diese noch zur Verfügung stellen würden. Während der Geschäftszeiten der Patientenaufnahme/ Info ist es auch möglich, diese nachträglich zu hinterlegen. Falls Sie keine eigene E-Mail Adresse haben, können Sie gerne die Ihrer Angehörigen angeben.

Die Geschäftszeiten der Patientenaufnahme / Info:
tgl. von 7 bis 20 Uhr.

Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt.

Die gewissenhafte Beantwortung der Fragen gibt uns die Möglichkeit, die Qualität der Versorgung zum Wohl aller Patienten kontinuierlich zu steigern.

Kontinuierliche Patientenbefragung, Online

Umgang mit den Zentren:

- Durchführung von Patientenbefragungen gefordert
- Der Fragebogen selbst ist meist unkritisch
- Ist die Kennzeichnung der Zentrumspatienten im KIS möglich?



Kennzeichnung der Zentrumspatienten

The screenshot shows a medical software interface. On the left is a tree view of patient data, including categories like 'Diagnosen', 'Medikamente', and 'Klinische Pfade'. A list of patients is shown, with the last entry selected: 'NF am 26.05.2018 um 11:02 (WINIM1/WIM1)'. On the right is a 'Problem(e)' dialog box. The dialog has a title bar 'Problem(e)' and a close button. Below the title bar is a text input field for the patient's name, which is redacted with a black box. The main area of the dialog contains a table with columns 'Typ', 'Beschreibung', 'Beginn', and 'Ende'. Below the table is a 'Problembeschreibung:' field, also redacted. There are several dropdown menus: 'Problemtyp:', 'Behandelnder Arzt:', 'Problembeginndatum:', 'Hauptdiagnose:', and 'Hauptverfahren:'. The 'Behandelnder Arzt:' dropdown is open, showing a list of departments: 'Brustzentrum', 'Darmzentrum', 'EndoProthZen', 'Kopf-Hals-Tu', 'MyastenieZen', 'StrokeUnit', 'Traumanetzwe', 'Tumorzentrum', and 'WB_Tumorzent'. To the right of these dropdowns are fields for 'Fachliche OE', 'Dringlich:', and 'Endedatum:'. At the bottom of the dialog are buttons: 'Fingerabdruck...', 'Profil übernehmen...', 'Neues Problem...', 'Objekte verknüpfen...', 'Problem stornieren', 'Stornierte Probleme anzeigen', 'Status' (set to 'angefragt'), 'OK', 'Abbrechen', and 'Übernehmen'. A red box is overlaid on the dialog, containing the text: 'Unterschied: Verknüpfung am Patient' and 'Verknüpfung am Fall!!'.

Unterschied: Verknüpfung am Patient
Verknüpfung am Fall!!

Zentrumspatienten im Monitor

Befragungs-Monitor Auswertung 3.037

Zeitraum: Alle Nur die Umfragen von 01.01.2018 bis 29.05.2018

Zeitreihengruppierung: Tag Woche Monat Q 1/2J Jahr

Auswertung ab: beantworteten Fragen.

Vergleich der Einheiten | Vergleich der Fragen

Min/Max Korrektur

Einheitenfilter: Alle Einheiten anzeigen Abteilungen Stationen Orga-Einheiten

Verfügbare Fragen:

Einheit

138 _ (S) WB42	[Waldbröl]
020 _ (S) WB51	[Waldbröl]
005 _ (S) WB61	[Waldbröl]
008 _ (S) WBE10	[Waldbröl]
018 _ (S) WBE11	[Waldbröl]
058 _ (S) WBE3	[Waldbröl]
094 _ (S) WEB Stationen	[WEB Krankenhaus]
000 _ (O) BZ	[Gummersbach]
000 _ (O) DZ	[Gummersbach]
000 _ (O) Endo	[Gummersbach]
1928 _ (O) Kein Zentrum	[Gummersbach]
000 _ (O) KHZ	[Gummersbach]
000 _ (O) TZ	[Gummersbach]
1195 _ (O) WB - Kein Zentrum	[Waldbröl]
000 _ (O) WB - TZ	[Waldbröl]
094 _ (O) WEB Zentrum	[WEB Krankenhaus]

2 Einheiten gewählt.
Zur Auswertung weiterer Einheiten "Strg-Taste" gedrückt halten

Auswertbare Zentren:
Tumorzentrum
Kopf- Hals Tumorzentrum
Brustzentrum
Darmzentrum
Endoprothesenzentrum

0 Datensätze zur Auswertung gefunden

Häufigkeiten Zeitreihen Gruppenvergleich

Datenansicht Umfragedaten vom Webserver abholen
 Daten bearbeiten Zielwerte verwalten
 Ansicht Zuordnung



Kontinuierliche Patientenbefragung, Online

Die weiteren Aufgaben:

- Erfassung von E – Mail Adressen bei dezentralen Aufnahmen
- Onlinebefragung auch in der Psychiatrie
- Onlinebefragung der ambulant behandelten Patienten
- Entwicklung eines regelmäßigen Berichtswesens
- Analyse der Ergebnisse
- Ableiten von Maßnahmen aus den Ergebnissen



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit.**



RUNDUM GUT VERSORGT.