



Praktische Umsetzung der kontinuierlichen Patientenbefragung

Köln, 05.06.2018

Jörg Blaesius

Referent medizinische Unternehmensentwicklung

Technische und Organisatorische Vorbereitung



Definition: Fragebogen

- Fragen setzen sich aus den relevanten Dimensionen des Patientenerlebens zusammen
- Arbeitsgruppe der QM'ler
- Freigabe durch Vorstand

Abbildung der Krankenhaus- Strukturen

(121 Fachabteilungen,
107 Stationen)

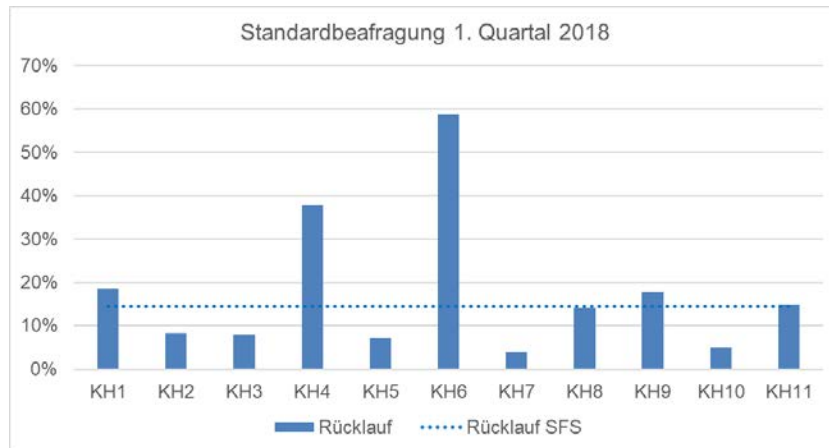
- Zentraler Vorschlag des Mapping (Anlehnung FAB-Struktur im DRG-Reporting)
- Validierung und Ergänzung durch die Krankenhäuser
- Basis für das Rücklaufmanagement

Rücklaufmanagement

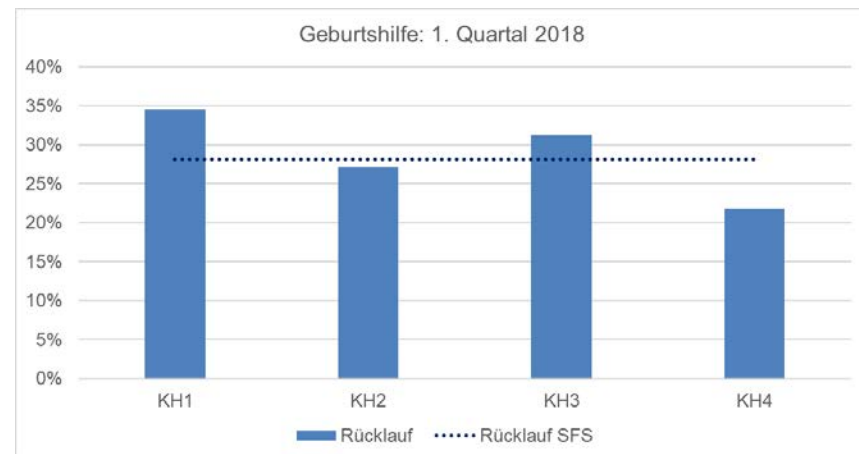


1. Quartal 2018

Standardbefragung



Geburtshilfe



Einflussfaktoren:

- Verantwortlichkeiten und Bedeutung für die Führung
- Organisation der Ausgabe bzw. Erinnerung

Berichtswesen



Aktuelle Struktur

- Einrichtungsvergleich auf Trägerebene
- Standardauswertung „metrik Zeitreihenvergleich“ Krankenhaus und Fachabteilungen
- Stationsauswertung jährlich (Rücklauf)
- Ergebniskategorien:

Standardbefragung			Geburtshilfe		
Themengebiete	Metrik	SFS	Themengebiete	Metrik	SFS
Ärztliche Versorgung	70	70	Betreuung Hebamme	83	88
Pflegerische Versorgung	65	69	Betreuung Arzt	74	79
Schmerzlinderung	64	68	Umgang Entbindung	81	84
Patientensicherheit	63	66	Umgang mit Kind	80	82
Sauberkeit	58	58	Umgang mit mir	77	81
Essen	54	57	Stillunterstützung	73	78
Entlassung	58	63	Pflegerische Versorgung	78	82
Empfehlung	66	71	Sauberkeit	65	70

Berichtswesen aus der Trägerperspektive



Fehlerquellen und Potentiale (Erwartungen an metrik)

Berichts- erstellung	Voraussetzung: Praktische Excel- Kenntnisse	Bedien- und Übertragungsfehler (Access => Excel)	Zeitaufwand Berichtserstellung (Bericht per Knopfdruck)
Auswertung	Rücklauf- management (zentral und dezentral)	Eingeschränkte Dynamik in der Auswertung	Auswertung Häufigkeits- verteilung
Trägerspezifik	Potentiell unter- schiedlichen Datenbestand zentral und dezentral	Bereitstellung zentraler Trägervorgaben	Umgang mit Veränderungen in der Organisation

Kontinuierliche Patientenbefragung



Nächsten Schritte

- Stabilisierung Rücklaufmanagement
- Optimierung Berichtswesen
- Fachabteilungsbenchmark
- Integration in die Regelkommunikation



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

TOP

NATIONALER
ARBEITGEBER

2018

FOCUS

DEUTSCHLANDS
BESTE ARBEITGEBER
IM VERGLEICH

IN KOOPERATION MIT

kununu | **statista**

FOCUS-BUSINESS
01 | 2018