



Strategische Bedeutung einer kontinuierlichen Patientenbefragung

Köln, 05.06.2018

Dr. Daisy Hünefeld, Vorstand

Agenda



- 1 St. Franziskus-Stiftung Münster**
- 2 Episodische Patientenbefragung
- 3 Patientenerleben rückt weiter in den Mittelpunkt
- 4 Kontinuierliche Patientenbefragung

Die Geschichte der Franziskanerinnen



1853

Verlegung des Mutterhauses von Telgte nach
Münster - St. Mauritz

Weltweite Verbreitung des Ordens

1997

Gründung der St. Franziskus-Stiftung Münster

2004

Übergabe der ordenseigenen Krankenhäuser
in die St. Franziskus-Stiftung Münster

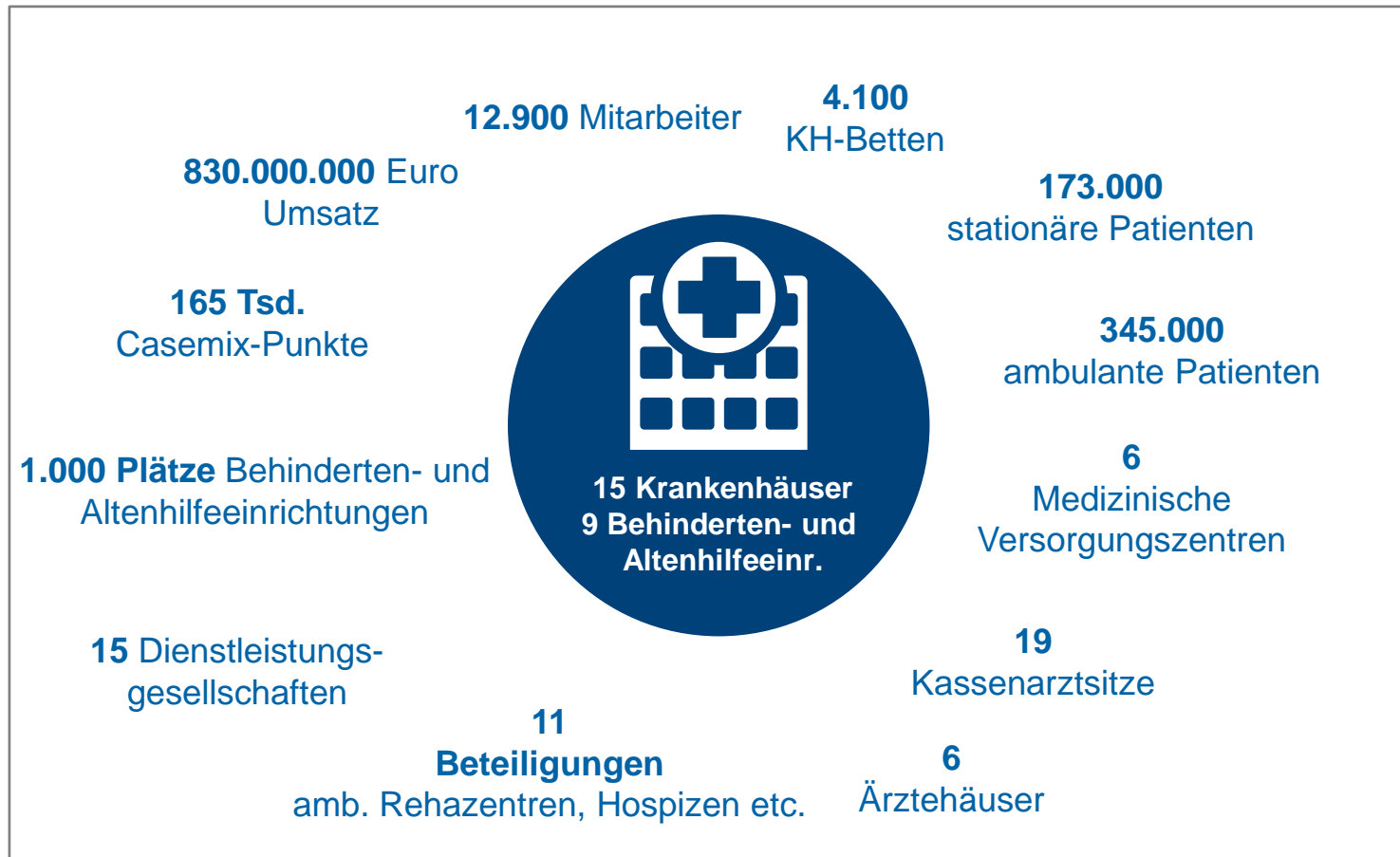


Die Einrichtungen im Überblick



- 1 **MÜNSTER**
St. Franziskus-Hospital
FACT Zentrale
- 2 **MÜNSTER-HILTRUP**
Herz-Jesu-Krankenhaus
- 3 **AHLEN**
St. Franziskus-Hospital
St. Vincenz-Gesellschaft
(Haus St. Joseph Neubeckum,
St. Marien am Voßbach Enniger,
St. Vinzenz am Stadtpark Ahlen)
Elisabeth-Tombrock-Haus
medicalORDERcenter
- 4 **BOCHUM**
medicalORDERcenter II
- 5 **BECKUM**
St. Elisabeth-Hospital
- 6 **BREMEN**
St. Joseph-Stift
- 7 **HAMM –BOCKUM-HÖVEL**
St. Josef-Krankenhaus
- 8 **HAMM-HEESSEN**
St. Barbara-Klinik
- 9 **KAMP-LINTFORT**
St. Bernhard-Hospital
- 10 **LÜDINGHAUSEN**
St. Marien-Hospital
St. Ludgerus-Haus
- 11 **MEERBUSCH-LANK**
St. Elisabeth-Hospital
(Rheinisches Rheuma-Zentrum)
- 12 **RECKLINGHAUSEN**
Elisabeth Krankenhaus
Caritashaus Reginalda
- 13 **VIERSEN/SÜCHTELN**
St. Irmgardis-Krankenhaus
- 14 **TELGTE**
St. Rochus-Hospital mit
Tagesklinik Warendorf/Ahlen
Wohnbereich St. Benedikt
Wohnstift St. Clemens
- 15 **TELGTE**
Klinik Maria Frieden
- 16 **GREVEN**
Maria-Josef-Hospital

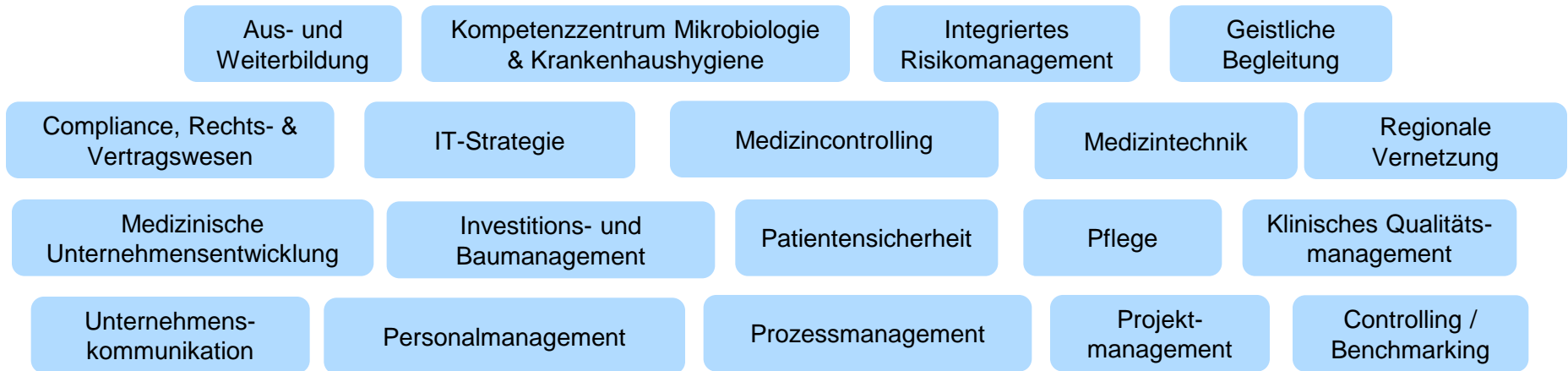
Eckdaten der St. Franziskus-Stiftung



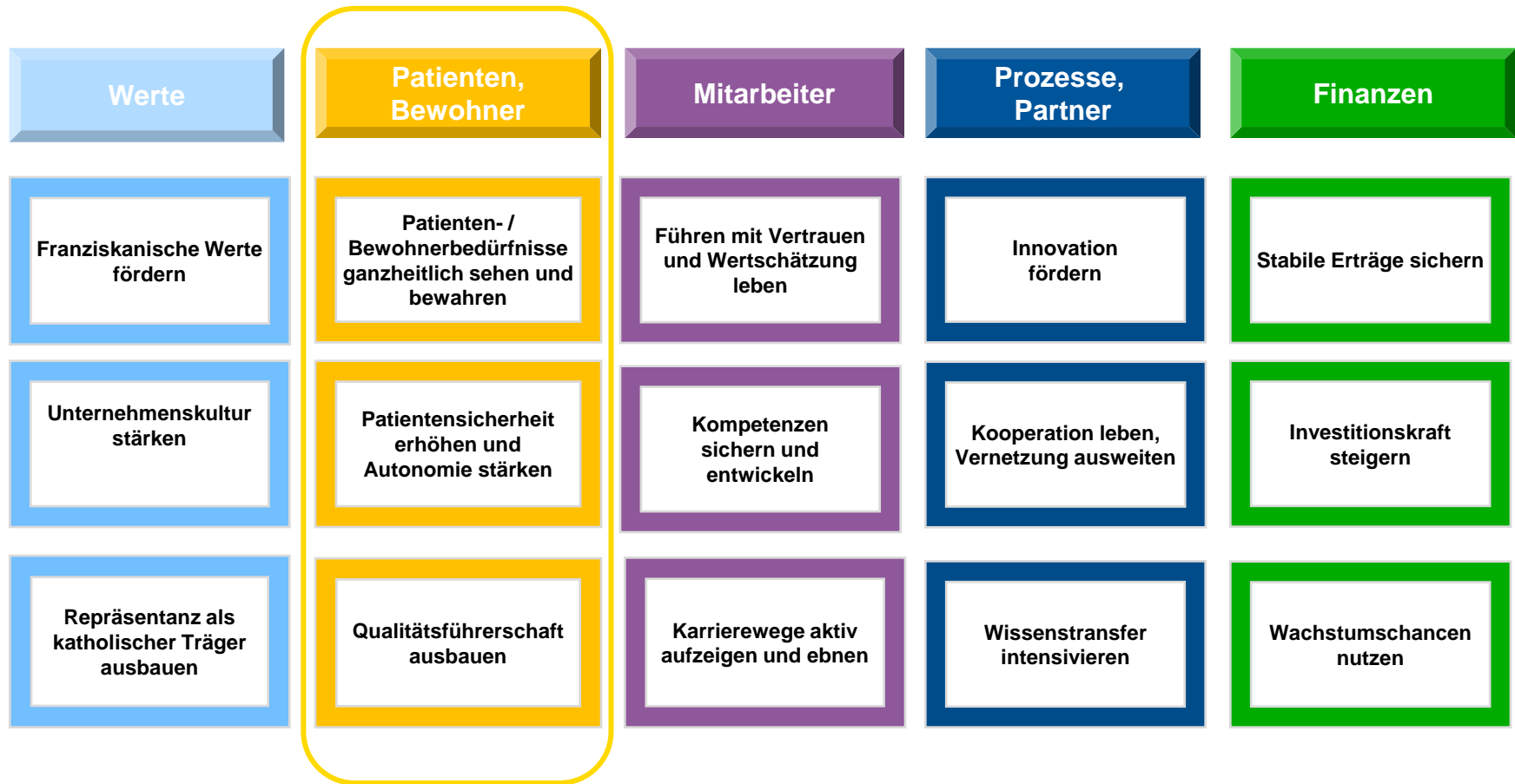
Die St. Franziskus-Stiftung Münster im Überblick



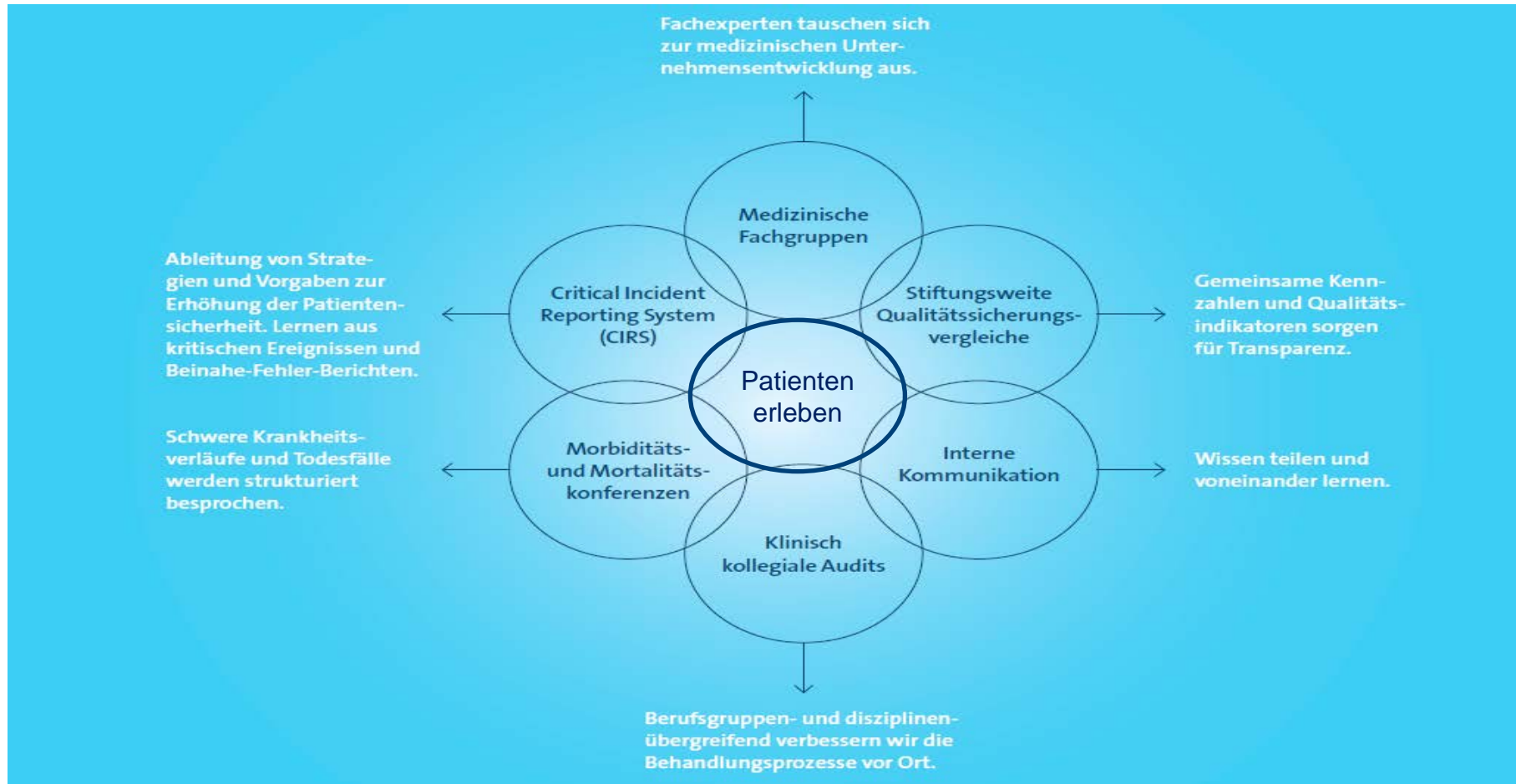
Zentrale Kompetenzen in einem starken Team



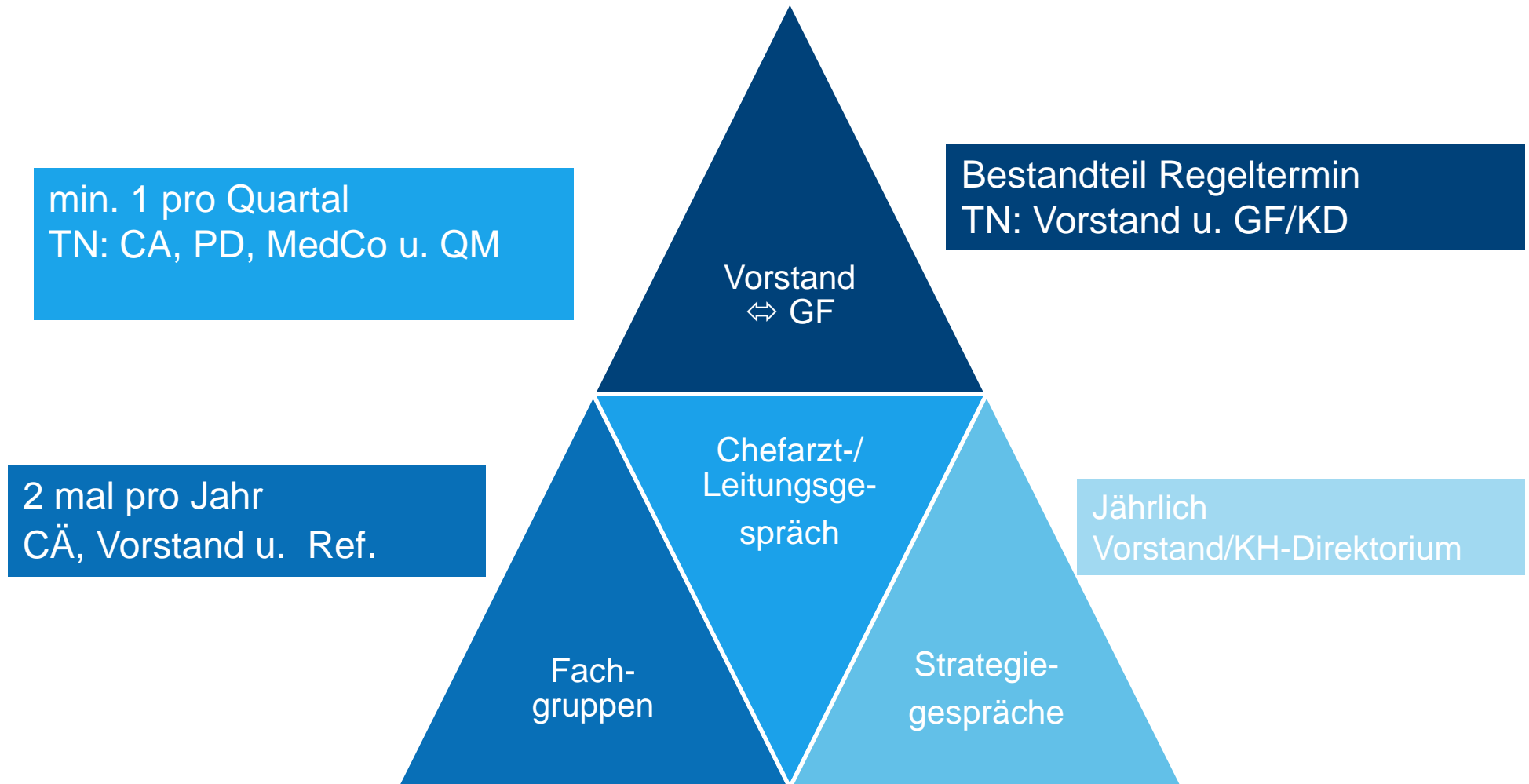
Unsere strategischen Ziele



Klinische Qualitätssicherung



Regelkommunikation in der St. Franziskus Stiftung



Agenda



1 St. Franziskus-Stiftung Münster

2 Episodische Patientenbefragung

3 Patientenerleben rückt weiter in den Mittelpunkt

4 Kontinuierliche Patientenbefragung

Episodische Patientenbefragung



Eckpunkte

- Primärer Fokus und Verantwortung im QM
- u.a. eng mit Zertifizierungsanforderungen verbunden
- Ausdifferenzierter Fragebogen mit 80 plus X-Fragen
 - ↓
- Differenzierter Bericht (ggf. mehrere 100 Seiten)
 - ↓
- Differenzierte Bearbeitung notwendig

Bitte kreuzen Sie an, welche Wichtigkeit die jeweiligen Punkte für Sie haben und wie zufrieden Sie damit in unserer Praxis sind. Bitte füllen Sie immer beide Bereiche aus.

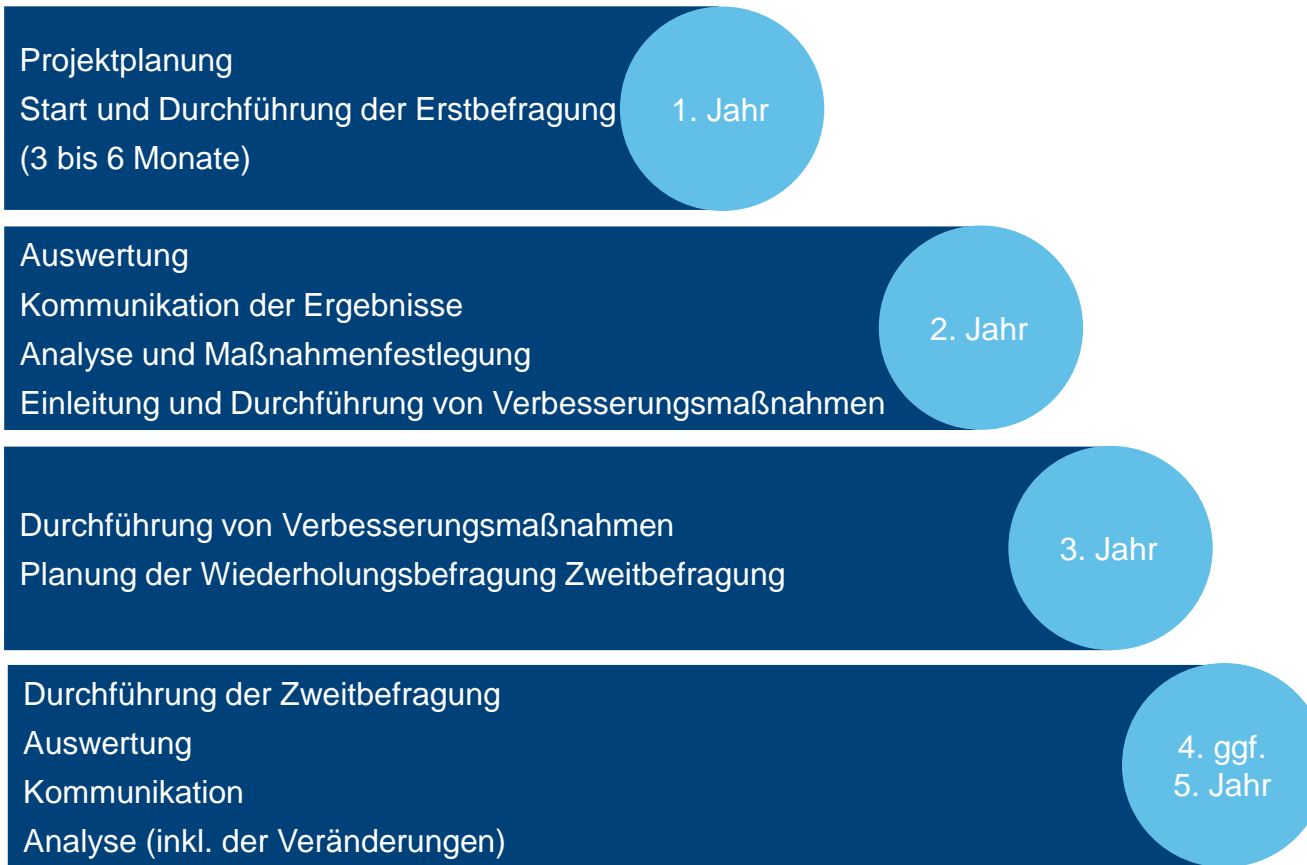
	WICHTIGKEIT					ZUFRIEDENHEIT				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefonische Erreichbarkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeitspanne zwischen Terminanfrage und Behandlungstermin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hygiene/Sauberkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestaltung der Praxisräume	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeit, die sich der Behandler für Sie genommen hat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information und Beratung durch den Behandler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
über die Diagnose und die Behandlungsmethode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
über die Kosten bei einem Privatanzug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
über die Vorbeugung von Krankheiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
über das, was Sie selbst für die Heilung tun können	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angebot verschiedener Behandlungsoptionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der Behandlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freundlichkeit des Praxispersonals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wartzeit (incl. Termin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Welche Schulnote würden Sie unserer Praxis insgesamt geben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Klassische Patientenbefragung



Zeitlicher Ablauf



Dynamik im Gesundheitswesen

- Veränderung der Verantwortlichkeiten
- Organisationsveränderungen
- Neue externe Anforderungen
- Stationsschließungen u. –verlagerung
- Verlagerung von Patientengruppen in andere Versorgungsformen
-

Agenda



1 St. Franziskus-Stiftung Münster

2 Episodische Patientenbefragung

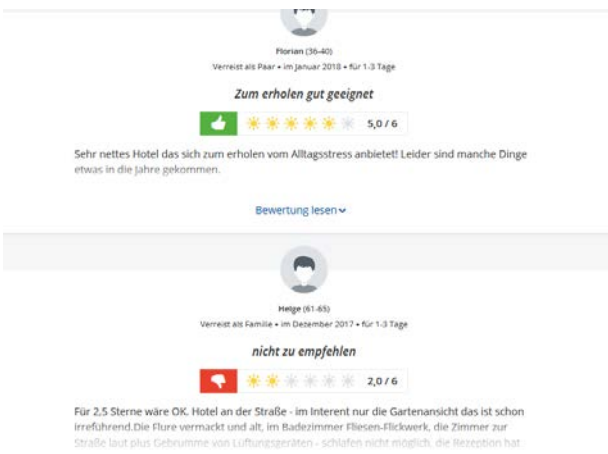
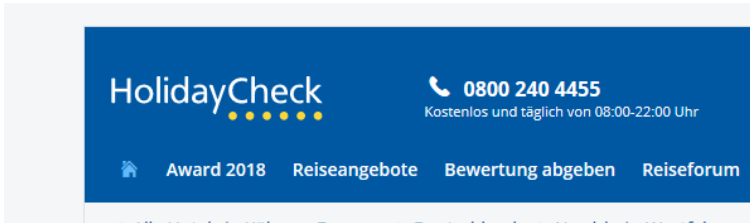
3 Patientenerleben rückt weiter in den Mittelpunkt

4 Kontinuierliche Patientenbefragung

Bewertung der Qualität/Service im Alltag

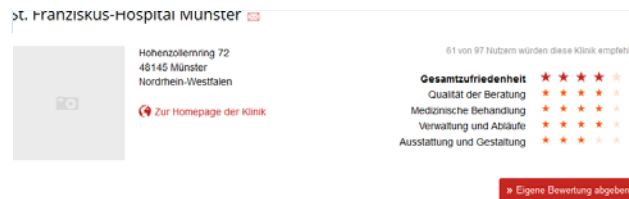


Bestandteil der Alltagskultur



Durchschn. Kundenrezension

- ★★★★★ & mehr
- ★★★★☆ & mehr
- ★★★☆☆ & mehr
- ★★☆☆☆ & mehr



Das Krankenhaus im Qualitäts-Fokus

Überprüfung und Abwehr nachteiliger QM-Bewertungen und ungerechtfertigter Angriffe in öffentlichen Portalen



Kevelaer
15. Mai 2018

In Kooperation mit MEDSTAT



Wir müssen uns daran gewöhnen, von Kunden/Patienten bewertet zu werden!!

Agenda



- 1 St. Franziskus-Stiftung Münster
- 2 Episodische Patientenbefragung
- 3 Patientenerleben rückt weiter in den Mittelpunkt
- 4 Kontinuierliche Patientenbefragung**

Anforderung Befragungsinstrument



Anforderungen

- **Inhaltliche Anforderungen:**
 - Fokus Patientenorientierung => subjektives Urteil unserer Patienten
 - Verbesserung eines Dialoges mit den Patienten
 - Wettbewerbsfaktor (Patient und Kostenträger)
 - Patientenorientierung ist eine Managementaufgabe (Entscheidungsebene der Gesamtorganisation)
 - Inhaltlicher Gesamtüberblick
 - Vergleichbarkeit
 - Zeitnahe Auswertung und Rückmeldung
- **Organisatorische/Technische Anforderungen:**
 - Verkürzung der Durchlaufzeiten (Befragung => Bericht)
 - Vergleichbarkeit auf Stiftungsebene
 - Zielgruppenspezifische Information/Berichtswesen (Art und Umfang)
 - Dynamische Auswertung

Kontinuierliche Patientenbefragung



Eckpunkte (Stand 03.06.2018)

Thema	Umsetzung
Teilnehmende Einrichtungen:	11 somatische Krankenhäuser (ab Juli 2018 12 Krankenhäuser)
Zielgruppe:	Stationäre Patienten
Fragebogen:	Standardfragebogen (40 Fragen) Geburtshilfe (34 Fragen)
Erfassung:	Papiererfassung mit zentraler Scanleistung
Projektverlauf:	2015 und 2016 01.2017 Pilotprojektstart 07.2017 Erfassung aller 12 Krankenhäuser 01.2018 Übergang in den Regelbetrieb
Rücklauf:	Patientenbefragung „Standard“: 14.899 Bögen (~14%) Patientenbefragung „Geburt“: 1.249 Bögen (~25%)