



Marienheide  
Gummersbach



Bergisch  
Gladbach



Lehrkrankenhaus  
der Uni Köln

OBERBERGISCHER  
KREIS

Lehrkrankenhaus  
der Uni Bonn

Waldbröl



Köln

Bonn

*Neue Wege wagen,  
die Patientenonline-  
befragung*



KLINIKUM OBERBERG

- Kontext Patientenbefragung
    - Gesetz/GBA
    - DIN ISO 9001:15
    - Kostenträger
    - Marketing
  - Ausgangssituation
    - Vorortung im QM-System Klinikum Oberberg
    - bisherige Praxis
  - Ziele
  - Projektablauf
  - Aktuelle Nutzung
-

Patienten-  
information

ment

ment

Qualitätsziele

Beschwerde-  
management

Sammer  
ausschuss

Selbstbewer-  
tung

Institution

Patienten-  
befragungen

Verfahren nach  
§ 137h SGB V

Verantwortlich-  
keiten

Mitarbeiter-  
befragungen

tsmanagement-Richt

linie über grundsätzliche Anforderungen an  
innen und Vertragspsychotherapeuten, medizinische  
(PDF)

innen und Vertragsärzte, Vertragspa-  
dizisten, Zahnärzte sowie zugelassene Kran-

Fortbildungen

17.12.2015 BAnz AT 15.11.2016 B2  
17.12.2015  
m: 16.11.2016  
sschuss Qualitätssicherung

Prozessbe-  
schreibungen

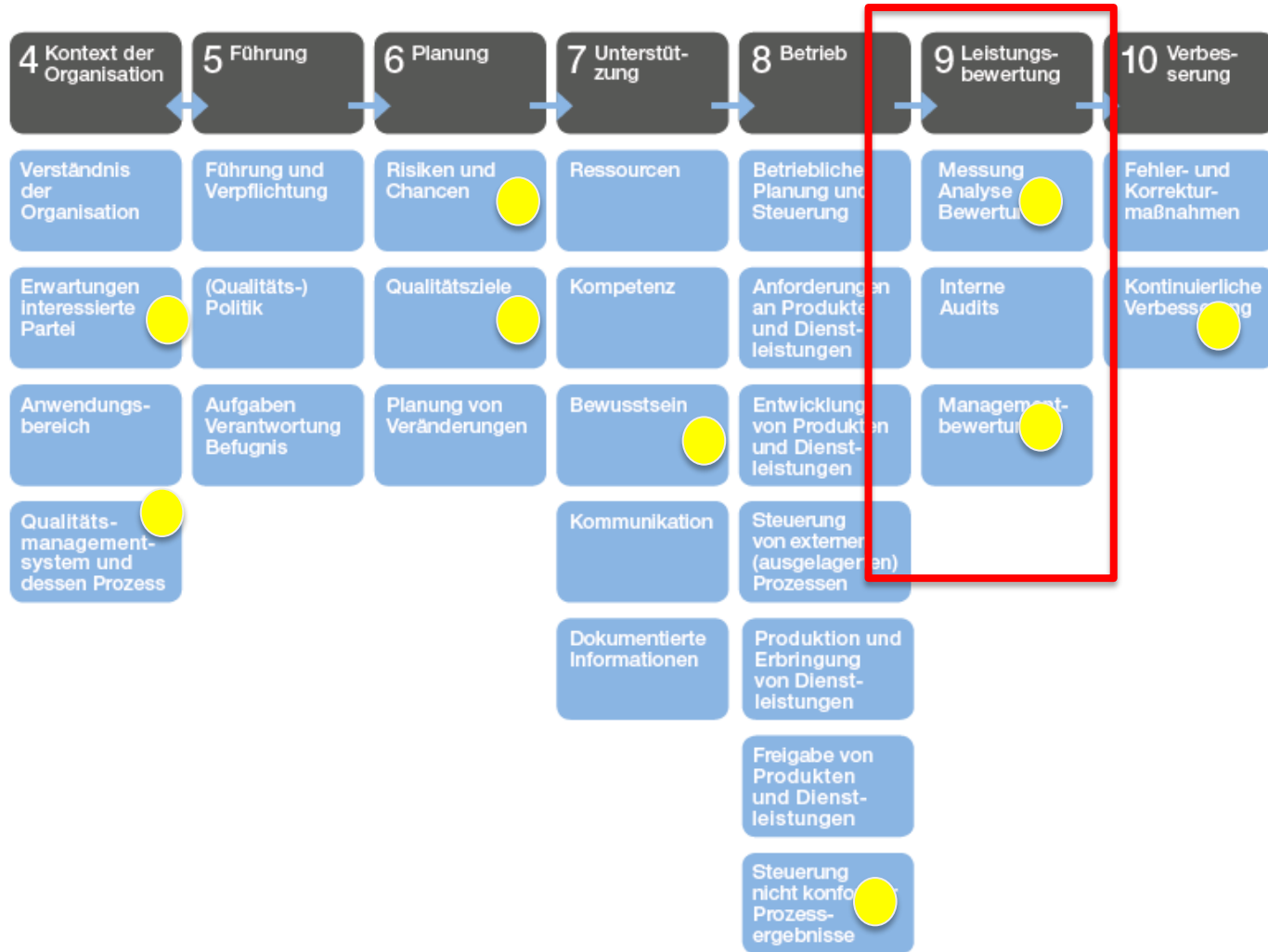
Besprechun-  
gen

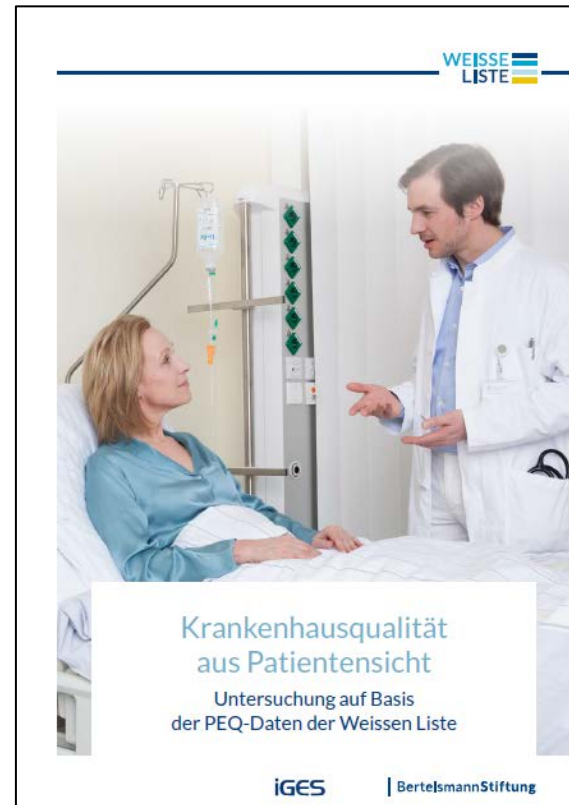
Checklisten

Schnittstellen-  
management



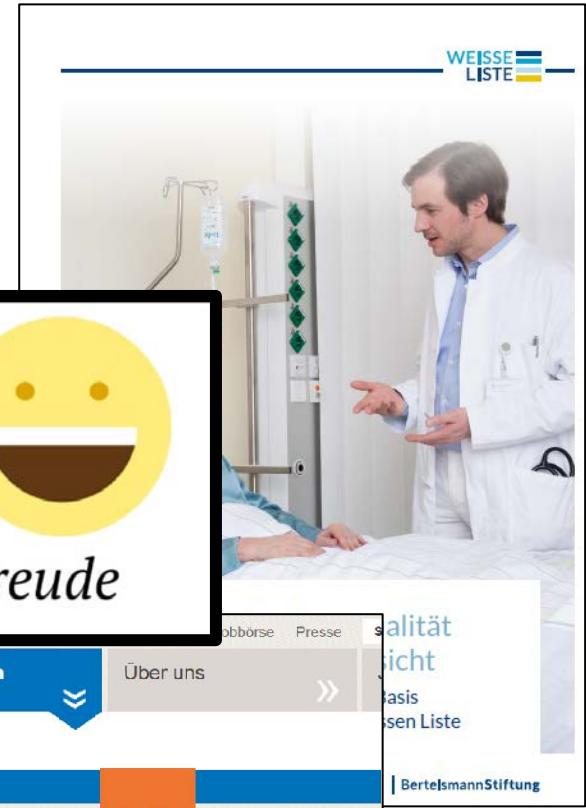
## High-Level-Structure





Wunsch nach  
Waffengleichheit

# Marketing



**NDR.de** Nachrichten Sport Ratgeber Kultur  
Das Beste am Norden Niedersachsen Schleswig-Holstein Mecklenburg-Vorpommern  
Fernsehen Radio Mediathek

Stand: 27.02.2018 16:22 Uhr - Lesezeit: ca. 2 Min.

## Patienten-Zufriedenheit: Asklepios Schlusslicht

Die Hamburger Asklepios-Kliniken sind Schlusslicht beim Thema Patienten-Zufriedenheit. Das ist ein Ergebnis des neuen Hamburger Krankenhausspiegels, den die Kliniken jährlich veröffentlichen.

LINKS

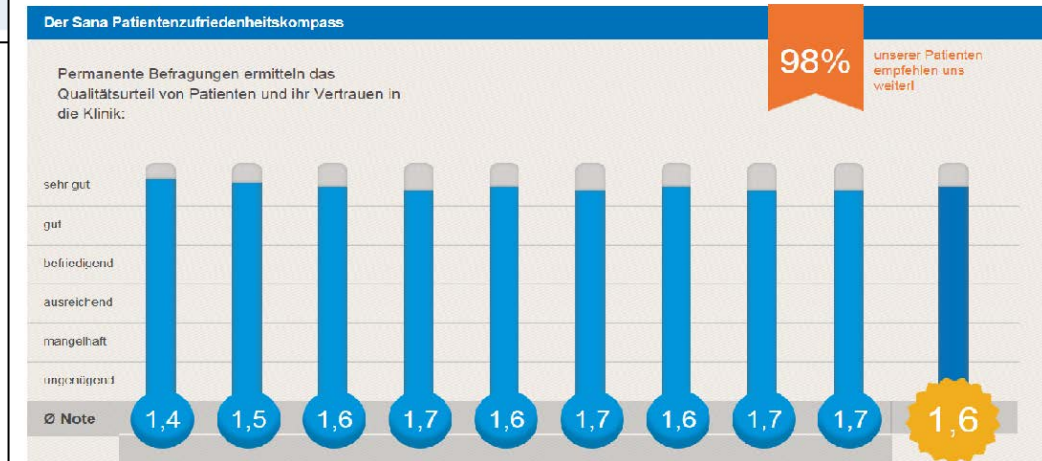
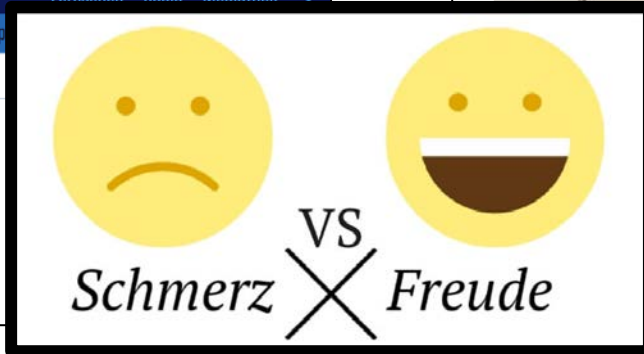
**Hamburger Krankenhäuser**  
Auf der Internetseite [www.krankenhausspiegel.de](#) gibt es alle Ergebnisse im Überblick. [extern](#)

**Sana Krankenhaus Hürth**  
Medizin & Pflege

**Gut zu wissen**

Über uns

Qualität sichtbar  
Krankenhausspiegel  
BertelsmannStiftung



- Kontext Patientenbefragung
    - Gesetz/GBA
    - DIN ISO 9001:15
    - Kostenträger
    - Marketing
  - Ausgangssituation
    - Vorortung im QM-System Klinikum Oberberg
    - bisherige Praxis
  - Ziele
  - Projektablauf
  - Aktuelle Nutzung
-

„möchten“

„regelmäßig“

„messen“



Die externen Audits erfolgen entweder nach Vorgaben der entsprechenden Zertifizierungsgesellschaften oder auf Wunsch der Geschäftsführung zur systematischen Überprüfung eines internen Prozesses oder Systems.

#### Befragungen

Wir möchten regelmäßige Informationen über die Zufriedenheit und die Kritik unserer Patienten, Mitarbeiter und Zuweiser erhalten.

Wir möchten unseren Erfolg messbar machen und unser Entwicklungspotenzial anhand von Daten darstellen, überprüfen und soweit erforderlich Maßnahmen daraus ableiten.

Positive Ergebnisse werden ebenfalls kommuniziert und sind der Motivation unserer Mitarbeiter förderlich.

Die Meinung unserer Patienten ist uns wichtig, um gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Sie haben, nach Angabe einer E-Mail Adresse, die Möglichkeit sich an einer Online Befragung zu beteiligen.

Die Befragung erfasst Themengruppen, bietet aber auch die Möglichkeit für freitextliche Kommentare.

Die Befragung unserer Mitarbeiter und Zuweiser wird in Dreijahres-Intervallen durchgeführt.

Wir wollen möglichst hohe Rücklaufquoten,

Anhand der Befragungsergebnisse erfolgt eine interne Analyse der Daten und Verbesserungsprozesse werden gezielt abgeleitet. Zudem erhalten wir Ergebnisse, die zu einer eigenen Positionierung gegenüber krankenkassenseitigen Darstellungen führen.



# Befragungen als Bestandteil des QM

Beschwerde-  
management

Auditwesen

Kennzahlen  
Ergebnis-  
Struktur-  
qualität

Risiko-  
management



Prozess-  
steuerung  
(SOP....)

Befragungs-  
wesen

Personalent-  
wicklung

Beauftragten-  
wesen

Qualitätsziele



- Kontext Patientenbefragung
    - Gesetz/GBA
    - DIN ISO 9001:15
    - Kostenträger
    - Marketing
  - Ausgangssituation
    - Vorortung im QM-System Klinikum Oberberg
    - bisherige Praxis
  - Ziele
  - Projektablauf
  - Aktuelle Nutzung
-

## Inhaltliche Ziele

- Verbreiterung der Informationsbasis
  - Erhöhung der internen Wahrnehmung durch höhere Berichtsfrequenz  
„Dienstleistungsverständnis, Sport“
  - Objektivierung von Selbsteinschätzung und Diskussionsprozessen
  - Nutzbarmachung als Führungsinstrument
  - Signal an Patienten zu Dienstleistungsverständnis
-

- Freie Kombination von Auswertungskriterien zu
    - Fragen
    - Zeit
    - Organisationseinheit
  - Graphische Darstellungsmöglichkeiten
    - stichtagsbezogen
    - verlaufsbezogen
  - Intuitive Nutzungsmöglichkeit bei Vertrautheit mit gängigen EDV-Anwendungen
-

- Kontext Patientenbefragung
    - Gesetz/GBA
    - DIN ISO 9001:15
    - Kostenträger
    - Marketing
  - Ausgangssituation
    - Vorortung im QM-System Klinikum Oberberg
    - bisherige Praxis
  - Ziele
  - **Projekttablauf**
  - Aktuelle Nutzung
-

# Projekt der Einführung

- Projektstart (nach Beschaffungsentscheidung): Mai 2015
  - Zeitvorgabe: 6 Monate
  - Projektverantwortung: stv. AL QM
  - Einbindung
    - Ärztlicher Direktor } Inhalte des Fragenkatalogs
    - Pflegedirektion }
    - Patientenverwaltung organisatorische Fragen
    - IT
    - Betriebsrat
  - Start Somatik operativ: Januar 2017
-

- **Jährlicher Bericht Aufsichtsrat** u.a. im Kontext zu Beschwerdemanagement
  - **Berichte Betriebsleitung**
  - **Zielvereinbarungsgespräche** CÄ, PD, AL
  - **Leistungsentgelte § 18 TVöD** (u.a. Pflege)
  - **Kompassfunktion** bei internen fachlichen Diskussionen
  - **Zertifizierungen**
-



- Projekt mit Verzögerung aber im Ergebnis zu meiner Zufriedenheit umgesetzt
  - aus meiner Sicht besonders wichtiger Bestandteil QM Instrumentarium
  - Nutzungsmöglichkeiten sind groß
  - Ausweitung auf alle stationären und ambulanten Patienten gewünscht
  - Halten bzw. Erhöhung der Rücklaufzahlen!
-

# Fazit

..... Sie werden möglicherweise in den kommenden Tagen einen Anruf des Kundenservices erhalten und wir würden uns freuen .....



Hinschauen, wo andere  
uns voraus sind

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit.**



**RUNDUM GUT VERSORGT.**