

Patientenbefragung

Hilfreiches Feedback

Ein zufriedener Patient wird sich künftig wahrscheinlich wieder für das Krankenhaus entscheiden, in dem er gelegen hat. Damit ist die Patientenbefragung ist nicht nur ein wichtiges Instrument der Qualitätssicherung, sondern trägt auch dazu bei, im zunehmendem Wettbewerb der Kliniken zu bestehen.

Die Menschen werden immer älter, die Patienten multimorbider und die Behandlungszahlen im Krankenhaus wachsen kontinuierlich. All dies stellt die Krankenhäuser vor neue Anforderungen und forciert den Wettbewerb unter den Kliniken. Die Bedürfnisse und die Zufriedenheit der Patienten rücken damit in den Mittelpunkt des Handelns. Wird die Erwartungshaltung des Patienten erfüllt oder sogar übertroffen, stellt sich Zufriedenheit ein. Im Umkehrschluss bedeutet dies jedoch: Wird die Erwartungshaltung nicht erfüllt, ist der Patient unzufrieden. Folgende Elemente sind bei der Kundenzufriedenheit besonders zu beachten:

■ Ein zufriedener Patient kommt wieder, er wechselt nicht in andere Krankenhäuser.

■ Ein Patient berichtet in seinem sozialen Umfeld von seinen Erlebnissen.

Dabei ist die Patientenzufriedenheit ein wichtiger Maßstab für die Bewertung der Qualität eines Krankenhauses.

Patientenzufriedenheit mit Fragebogen untersucht

Während der stationären Behandlung in der Klinik für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie/Plastische Chirurgie des Universitätsklinikums Jena wurde deshalb die Patientenzufriedenheit systematisch untersucht. Das Universitätsklinikum Jena hat im Jahr 2008 mit 1 307 aufgestellten Betten 49 406 Fälle im stationären Bereich betreut. Auf die Klinik für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie/Plastische Chirurgie

entfällt dabei eine vollstationäre Fallzahl von 1 636 bei 34 aufgestellten Betten (Hoffmann 2008).

In Anlehnung an den bereits im Jahre 2003 veröffentlichten Fragebogen nach Thill steht bei der durchgeführten empirischen Erhebung der stationäre Aufenthalt im Mittelpunkt. Untersucht werden die einzelnen Phasen des Krankenhausaufenthaltes:

- stationäre Aufnahme,
- Vorbereitung auf die Operation,
- stationärer Aufenthalt,
- Entlassung.

In diesem Fragebogen steht die Zufriedenheit als ergebnisorientierter Parameter zur Verfügung und stellt die direkte Erfüllung der Erwartungen dar. Mit dem entwickelten Fragebogen können Rückschlüsse auf die Güte der qualitätssichernden Maßnahmen gezogen werden.

Die Datenerhebung erstreckte sich über einen Zeitraum von fünf Wochen von der 23. bis zur 28. Kalenderwoche 2009. Es wurden 73 Fragebögen zum Zeitpunkt der stationären Aufnahme ausschließlich an die Patienten der Station 240 der Klinik für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie/Plastische Chirurgie des Universitätsklinikums Jena ausgegeben, die sich freiwillig an der Befragung beteiligten. Zur statistischen Auswertung gelangten 45 Frage-

Verteilung nach Geschlecht, Altersgruppen und Aufnahmegrund		Abb. 1	
Verteilung nach Geschlecht	Weiblich	n = 16	36 %
	Männlich	n = 27	60 %
	keine Angabe	n = 2	4 %
Verteilung nach Altersgruppen	≤ 25 Jahre	n = 14	31 %
	26 - 55 Jahre	n = 20	45 %
	≥ 56 Jahre	n = 10	22 %
	keine Angabe	n = 1	2 %
Verteilung nach Aufnahmegrund	Frakturbehandlung	n = 8	18 %
	Geplante Operation	n = 23	51 %
	Tumorbehandlung	n = 6	13 %
	Zahnbehandlung	n = 1	2 %
	keine Angabe	n = 7	16 %

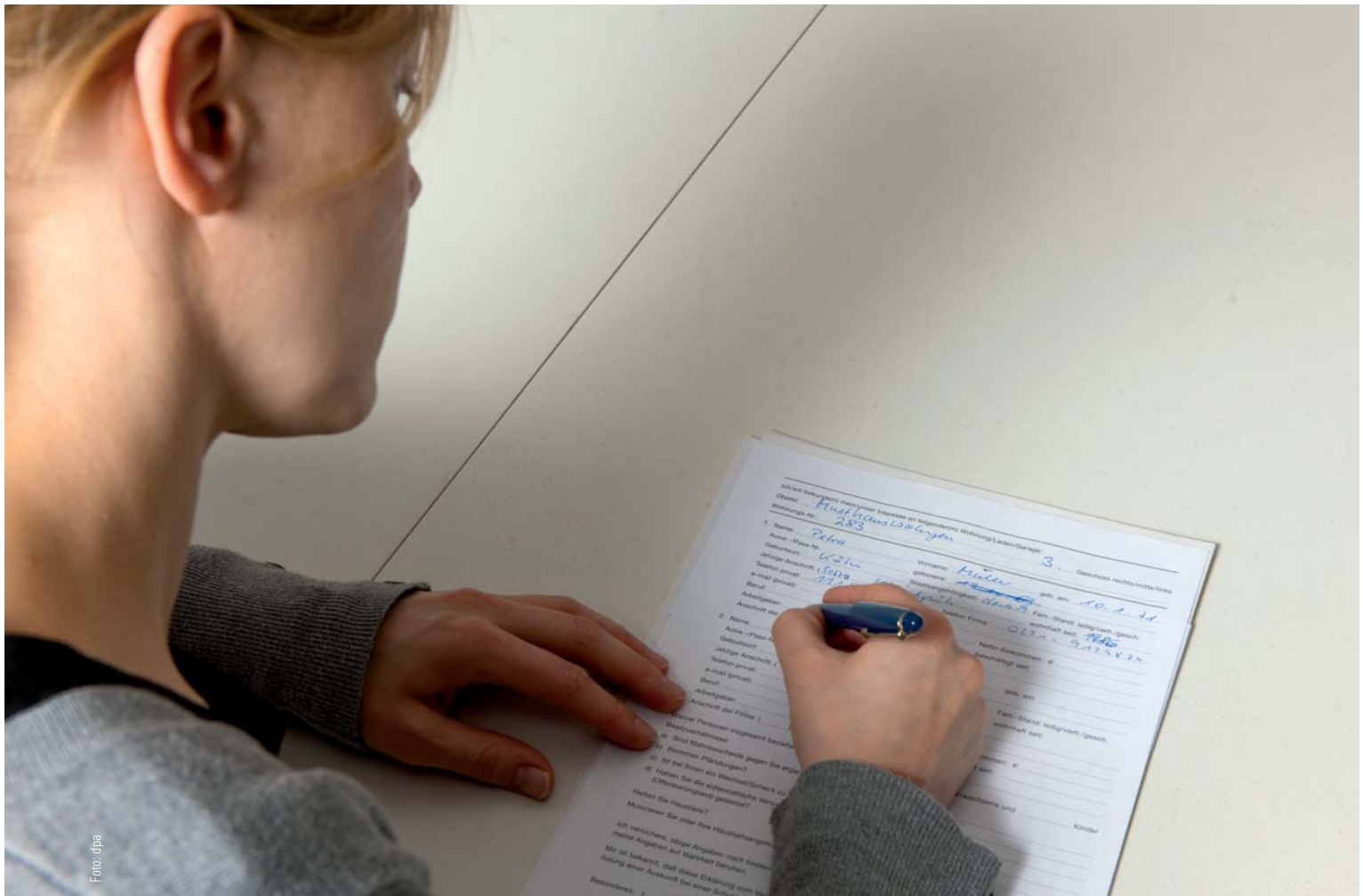


Foto: dpa

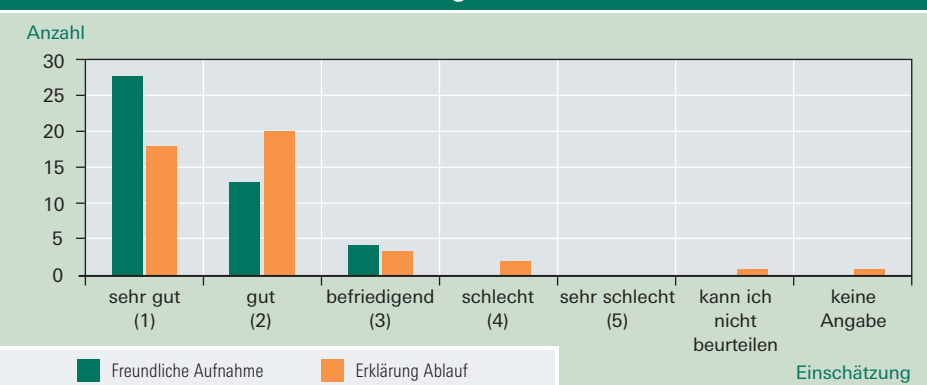
bögen und damit ein Anteil von 62 Prozent. Ein unausgefüllter Fragebogen konnte nicht in die Auswertung einbezogen werden. Der Vergleich mit publizierten Patientenzufriedenheitsbefragungen zeigt, dass dieser Rücklauf in Übereinstimmung mit der vorliegenden Literatur liegt. Die Alters- und Geschlechtsverteilung sowie Aufnahme- und Geschlechtsverteilung der befragten Patienten sind als absolute und relative Häufigkeiten in Abbildung 1 dargestellt.

Ergebnisse

Aufnahme

Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals während der Aufnahme wurden durch die befragten Patienten positiv mit einem Mittelwert von 1,5 bewertet. Hinsichtlich der Einschätzung der Erklärungen zu den Abläufen auf der Station konnte ebenfalls ein positives

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals während der Aufnahme und Erklärungen zu den Abläufen auf der Station Abb. 2



Ergebnis mit einem Mittelwert von 1,7 erreicht werden (Abb. 2).

Vorbereitung auf die Operation

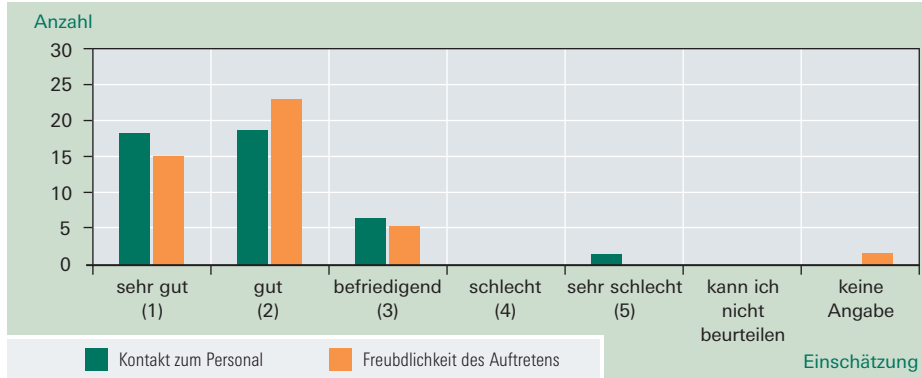
Für die Patienten, die sich einer Operation unterziehen müssen, ist der unmittelbare Kontakt zum Operateur von großer Bedeutung. Im gemeinsamen Gespräch werden Nutzen und Risiko des Behandlungskon-

zeptes besprochen. Auftretende Fragen können mit aller Gründlichkeit beantwortet werden. Ein weiterer positiver Effekt des gemeinsamen persönlichen Gesprächs ist der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses auch für den weiteren stationären Aufenthalt.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass es für den Patienten und die

Kontakt zum und Freundlichkeit des Personals während des Aufenthaltes auf der Station

Abb. 3



Angehörigen bedeutsam ist, nach dem Eingriff mit dem jeweiligen Operateur zu sprechen. Dieses Gespräch zwischen Patienten und Operateur hat im Untersuchungszeitraum bei 84 Prozent der befragten Patienten stattgefunden. 93 Prozent der befragten Patienten gaben an, dass sie ausreichende Informationen erhalten hätten und alle offenen Fragen geklärt werden konnten.

Stationärer Aufenthalt

Interaktion, Betreuung, Zuwendung und Information sind Indikatoren für die Beurteilung des stationären Aufenthaltes durch den Patienten. Zum Konzept der ganzheitlichen Betreuung der Patienten in der Klinik für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie/Plastische Chirurgie des Universitätsklinikums Jena gehört die Schaffung von Bezugspersonen im Rahmen der Bereichsversorgung. Dies betrifft sowohl den ärztlichen als auch den pflegerischen Bereich. Die Station ist in zwei Bereiche aufgeteilt. Durch die Personalplanung ist sichergestellt, dass in jedem Bereich Mitarbeiter mit vergleichbarer Qualifikation tätig sind.

82 Prozent der befragten Patienten beurteilten den Kontakt zum Personal der Klinik für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie/Plastische Chirurgie des Universitätsklinikums Jena mit sehr gut und gut. Ebenso positiv ist das Ergebnis für die

Freundlichkeit des Auftretens. 84 Prozent beurteilten diesen Indikator mit sehr gut und gut (Abb. 3).

Hier spiegelt sich die Philosophie des Leitbildes des Universitätsklinikums Jena wider und zeigt, dass diese auch gelebt wird.

Zusätzlich sollten die Zuwendung und Erreichbarkeit beurteilt werden. Als operative Fachrichtung ist das Schmerzmanagement ein wesentlicher Bestandteil des interdisziplinären Behandlungskonzeptes.

Im letzten Abschnitt des Fragebogens hatte der Patient die Möglichkeit, zusätzliche Mitteilungen frei zu formulieren. Von dieser Möglichkeit machten 19 Patienten (42 Prozent) Gebrauch. Beanstandungen des Essens wurden von fünf Patienten dokumentiert. Des Weiteren wurden Verbesserungspotenziale bezüglich der Organisation des Stationsablaufes aufgezeigt. Im Bereich der Strukturqualität wurde die Ausstattung der Zimmer mit Verdunklungs- und Ablagemöglichkeiten angemahnt.

Folgende positiven Bemerkungen wurden von den Patienten festgehalten: fürsorgliche Betreuung, Präsenz des Pflegepersonals, wohlschmeckendes Essen, nettes Personal/Operateur, Zufriedenheit mit der Operation und der Behandlung, Zufriedenheit mit der Operation und der Klinik.

Entlassung

Das Entlassungsmanagement sollte bereits mit der Aufnahme beginnen. Dieses Credo gilt auch für das Team der Klinik für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie/Plastische Chirurgie. Entsprechend der Behandlungspfade sind auch die stationären Behandlungstage vorgesehen. Diese Dauer soll dem Patienten zum Aufnahmegespräch als Orientierungspunkt mitgeteilt werden. Patienten, die bereits in der Ambulanz der Klinik für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie/Plastische Chirurgie betreut werden, kennen den voraussichtlichen Entlassungstermin bereits vor der stationären Aufnahme. Die Frage, ob der Entlassungstermin rechtzeitig bekannt gegeben wurde, beantworteten 82 Prozent der Patienten mit Ja. 84 Prozent der Patienten bestätigten, dass die Entlassung zu dem vereinbarten Zeitpunkt erfolgte. Im Durchschnitt kannte jeder der befragten Patienten 3,3 Tage vor der Entlassung seinen voraussichtlichen Entlassungstermin.

Vor der Entlassung wird mit dem Patienten ein ausführliches Gespräch zum weiteren Vorgehen geführt. In diesem Gespräch werden folgende Sachverhalte besprochen:

- die weitere Medikamenteneinnahme,
- die Kostform,
- die aktuellen Möglichkeiten der körperlichen Betätigung, zum Beispiel Sport,
- das Verhalten bei Komplikationen,
- die Wiedervorstellung
 - ambulant, zum Beispiel beim Facharzt oder in der Ambulanz der Klinik für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie/Plastische Chirurgie
 - stationär,

73 Prozent der Patienten beantworteten die Frage, ob die Beratung zum weiteren Vorgehen zuhause ausführlich erfolgte, mit Ja. Bei der Entlassung werden dem Patienten je nach Erfordernis folgende Unterlagen mitgegeben:

- der vorläufige Arztbrief,
- die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung,
- die Bescheinigung über den stationären Aufenthalt,
- der Wiedervorstellungstermin.

Zusätzlich müssen dem Patienten während der Krankenhausbehandlung neu verordnete Medikamente bis zum nächsten Werktag mitgegeben werden

Wichtiges Feedback aus Sicht der Patienten

Insgesamt ist die Befragung eine Grundlage des ständigen Prozesses, um die Zufriedenheit der Patienten zu evaluieren. Die Befragung erfolgte bewusst in einem befristeten Zeitraum und vor der anstehenden Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 im Oktober 2009.

Gleichzeitig sind nochmalige Befragungen in der Klinik für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie/Plastische Chirurgie zur Re-Evaluation und Vergleich der Richtlinien und Arbeitsweisen geplant.

Die hier vorgestellte Befragung wurde im Rahmen der Diplomarbeit durch Stefan Reithofer durchgeführt.

Literatur:

Eckhardt-Abdulla; R. Evaluation der Patientenzufriedenheit als qualitätssichernde Maßnahme im Krankenhaus in einer gastroenterologischen Abteilung: Pflege 2007; 20: 137-147
 Thill, K.-D.: Der Klinik-Check-Up; Kundenorientiertes Dienstleistungsmanagement in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen. Weinheim: Wiley-VCH, 2003
 Sozialgesetzbuch: Essen: Fachverlag CW Haarfeld GmbH, 2003
 Statistische Ämter des Bundes und der Länder: Demografischer Wandel in Deutschland; Heft 2, Auswirkungen auf

Krankenhausbehandlungen und Pflegebedürftige im Bund und in den Ländern; Ausgabe 2008

Die Verfasser:

Stefan Reithofer, stellvertretende Leitung Springerpool, Diplom-Pflegewirt (FH)
 Prof. Dr. Dr. Stefan Schultze-Mosgau, Direktor der Klinik und Poliklinik für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie/Plastische Chirurgie des Universitätsklinikums Jena
 Tancred Lasch, Pflegedienstleitung, Bachelor of Business Administration

Anschrift für die Verfasser:

Stefan Reithofer, stellvertretende Leitung Springerpool, Diplom-Pflegewirt (FH)
 Universitätsklinikum Jena
 Bachstraße 18
 07743 Jena
 E-Mail: Stefan.Reithofer@med.uni-jena.de