

# Q-Flash 5

Herausgeber: Direktion FPS

---

## Qualitätsmanagement im fps

---

### Erheben von Patientenurteilen

Eine erstklassige medizinische und pflegerische Versorgungsqualität ist nur ein Teil, der den Ruf eines Spitals ausmacht, zumal die medizinische Qualität für den Patienten objektiv nur schwer zu beurteilen ist. Aus diesem Grunde hängt die Beurteilung einer Behandlung v.a. von direkt wahrnehmbaren und überprüfbaren Kriterien ab. Dazu gehören Erfahrungen bezüglich Zeit, Freundlichkeit, Verständnis und Information, aber auch Serviceleistungen wie Ausstattung des Zimmers, Sauberkeit und Essen. Dies sind Kriterien, die dem unmittelbaren Erleben und damit der Beurteilung zugänglich sind.

alle einsehbar und nachvollziehbar machen. Eine Top-Qualität, die nicht sichtbar gemacht wird, auf welche nicht aufmerksam gemacht wird, nützt dem Betrieb nach aussen hin leider wenig. Transparenz, Vergleichbarkeit und Auswahl der Angebote werden für diejenigen, die eine Dienstleistung von uns wollen, zunehmend wichtig. Ein systematischer Vergleich mit anderen hat zum Ziel, von diesem Vergleich zu lernen und besser zu werden. Der Vergleich kann dabei ein anderes Spital oder auch innerhalb der Institution eine andere Abteilung sein (Benchmarking).

Über das Erheben von Patientenurteilen können einerseits Stärken aber auch

Verbesserungspotentiale aufgezeigt, andererseits auch die Wirkungen getroffener Massnahmen überprüft werden. Dadurch können Erfolge und Fehler, die als Antworten in den Befragungen zum Ausdruck gebracht werden, als Lernprozess genutzt werden. Gleichzeitig kann dieses Bestreben nach Lernprozessen nach aussen hin sichtbar gemacht werden. Qualitätssicherung ist auch ein wichtiger Bestandteil, um im zunehmenden Wettbewerb der Dienstleistungen im Gesundheitswesen bestehen zu können und sich darin auch einen festen Platz und ein gutes Image sichern zu können. Ein Betrieb muss seine Qualitäten aktiv darlegen und für

### Standard 2

Durch eine gezielte Befragung können die subjektiven Eindrücke der Patientinnen und Patienten

teilweise auch der Angehörigen quantifizierbar gemacht werden. Um erkennen zu können, was den Patienten wichtig ist, ist die Befragung, neben anderen Möglichkeiten, die in der täglichen Arbeit Anwendung finden, ein nützliches und wichtiges Instrument. MitarbeiterInnen, die die Erwartungen und Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten oder Besucher erkennen, aktiv danach fragen und handeln, tragen massgebend zur Vermeidung von Konflikten und Enttäuschungen bei und schaffen ein für alle fruchtbares Klima.

Monique Beutler Simon, Leiterin Standard 2

## Folgende Befragungen wurden im FPS durchgeführt

Bereich \ Jahr	Geriatrisches Kompetenzzentrum*	Orthopädische Frührehabilitation und Rheumatologische Universitätsklinik	Ambulante Angebote des FPS (Therapien, Tagesklinik)
1999 bis 2003	<b>Befragung ohne validiertes Instrument</b> <b>Massnahmen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stationsbezogene Massnahmen</li> </ul>		
2003 / 2004	<b>Befragung von Patienten und Angehörigen (Validierung des Instruments mit MECON)</b> <b>Massnahmen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information</li> <li>• Kommunikation</li> <li>• Therapieplanung</li> </ul>	<b>Patientenbefragung mit validiertem Instrument (MECON)</b> <b>Massnahmen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information</li> <li>• Kommunikation</li> </ul>	
2005			<b>Physiotherapie</b> <b>Massnahmen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation Hausärzte</li> </ul>
2007	<b>Befragung von Patienten und Angehörigen mit validiertem Instrument</b> <b>Massnahmen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abteilungsbezogene Veranstaltung zum Thema «Angehörige»</li> </ul>	<b>Patientenbefragung mit validiertem Instrument (MECON)</b> <b>Massnahmen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschiedene stationsbezogene Massnahmen in Planung</li> </ul>	<b>Physiotherapie, Ergotherapie, Tagesklinik</b> <b>Massnahmen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation</li> <li>• Infrastruktur</li> <li>• Massnahmen in Planung</li> </ul>

\* Im Geriatrischen Kompetenzzentrum haben Angehörige häufig eine Stellvertreterfunktion (Angehörige, die Personen mit kognitiven Einbussen betreuen). Sie werden daher in die Befragung mit einbezogen. Auch der Tatsache, dass die ältere Generation mit dem Ausfüllen von Fragebögen nicht so vertraut ist wird Rechnung getragen, indem die Befragung durch ein Interview erfolgt.

## Wie bringen PatientInnen und BesucherInnen ihre Meinung zum Ausdruck?

Patientenurteile werden durch **Interviews** oder **Fragebogen** über einen speziellen Zeitraum (Wochen bis Monate) erhoben und im Anschluss ausgewertet. Dies gibt die Möglichkeit einer freiwilligen Rückmeldung aller zu diesem Zeitpunkt im Spital Anwesenden.

PatientInnen und BesucherInnen können das **Formular «Ihre Meinung interessiert uns»** nutzen, um ihre Meinung zu jedem Zeitpunkt unabhängig von einer Befragung zu äussern. Das Formular wird mit der Patientenbroschüre abgegeben, liegt zusätzlich auf (Empfang, Physioschalter) und ist im Internet abrufbar.

PatientInnen und BesucherInnen können jederzeit unabhängig von einer Befragung **Beschwerden** entweder selbst durch ein **Formular** ausfüllen oder durch einen Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin aufnehmen lassen.

In der Eingangshalle liegt für PatientInnen und BesucherInnen ein **Gästebuch** auf.

## Oft verwendete Begriffe in der Qualitätssicherung

### Was heisst valide (validiertes Instrument)?

Wenn ein Instrument als valide angesehen wird, kann man sagen, dass die Fragen beim Interview oder im Fragebogen auch tatsächlich benutzt werden können, um Aussagen über das zu machen, was man messen wollte. Dieser Nachweis kann durch statistische Verfahren erbracht werden und gehört zum Standard eines qualitätssichernden Vorgehens.

### Was bedeutet quantifizierbar?

Durch die Fragen beim Interview oder im Fragebogen lassen sich Meinungen und Beurteilungen in messbaren Grössen und Zahlen abbilden d.h. eben «quantifizieren».

### Was heisst Benchmarking?

Das Benchmarking ist eine Methode des systematischen Leistungsvergleichs. Objekte (Produkte, Prozesse etc.) werden dabei hinsichtlich Zielgrössen (Kosten, Qualität etc.) über verschiedene vergleichbare Leistungsanbieter (Spitäler, Abteilungen etc.) hinweg verglichen. So können vorbildliche Lösungen ermittelt und Ideen für Fortschritte abgeleitet werden, um davon zu lernen.



### Was heisst PDCA-Regelkreis konkret bei einer Befragung im Spital?

Der PDCA-Regelkreis ist die Grundlage für ein strukturiertes und kontrolliertes Vorgehen im Rahmen der Qualitätssicherung.

**P** steht für das englische Wort «**plan**».

- Beim Standard Patientenbefragung bedeutet dies eine Befragung **planen**.

**D** steht für das englische Wort «**do**»

- Beim Standard Patientenbefragung bedeutet dies eine Befragung **durchführen**.

**C** steht für das englische Wort «**check**».

- Beim Standard Patientenbefragung bedeutet dies die **Ergebnisse** der Befragung **auswerten**.

**A** steht für das englische Wort «**act**».

- Beim Standard Patientenbefragung bedeutet dies **Massnahmen bestimmen**.

Die Massnahmen können dann durch eine darauf folgende Befragung wiederum überprüft werden, indem der PDCA Kreislauf wiederholt wird.

# Interview/Fragebogen Patientenbefragung

## Das Spital im Urteil der Patientinnen und Patienten

Diese Befragung ist **absolut anonym**. Die Auswertung wird von einer unabhängigen Auswertungsstelle durchgeführt.

**Anleitung:** Bitte kreuzen Sie jeweils nur ein Feld an, nämlich jenes, welches Ihre persönliche Einschätzung am besten beschreibt! Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen, dann machen Sie bitte in der Spalte „Kann ich nicht beantworten“ ein Kreuz.

**Beispiele:**

Wie gut war das Essen? sehr gut 😄☒☹☹☹ sehr schlecht → dies bedeutet *ziemlich gut*

Wie gut wurden Sie informiert? sehr gut ☹☹☒☹☹ sehr schlecht → dies bedeutet *mittelmässig*

1. Denken Sie bitte an Ihren Eintritt ins Spital.				Kann ich nicht beantworten	
Wie wurden Sie ganz allgemein vom Spital empfangen?	sehr gut	☹☹☹☹☹	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>	
Wie wurden Sie von den Krankenschwestern und Krankenpflegern über den Tagesablauf auf der Abteilung (z.B. Essenszeiten, Arztvisiten, Besuchszeiten) informiert?	sehr gut	☹☹☹☹☹	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>	
2. Bitte geben Sie im Folgenden an, wie Sie auf der Abteilung informiert wurden.		ja	teilweise	nein	war nicht nötig
Wurde Ihnen gesagt, wo sich die einzelnen Räume der Abteilung befinden (z.B. Schwesternzimmer, Aufenthaltsraum)?	☹	☹	☹	<input type="checkbox"/>	
Wurde Ihnen Informationsmaterial zum Spitalaufenthalt abgegeben?	☹	☹	☹	<input type="checkbox"/>	
Wurde Ihnen erklärt, wie das Bett funktioniert?	☹	☹	☹	<input type="checkbox"/>	
Wurde Ihnen erklärt, wie die Patientenglocke funktioniert?	☹	☹	☹	<input type="checkbox"/>	
Wurde Ihnen erklärt, wie das Telefon funktioniert?	☹	☹	☹	<input type="checkbox"/>	
Wurde Ihnen erklärt, wie man das „Nachttischli“ bedient?	☹	☹	☹	<input type="checkbox"/>	
3. Beurteilen Sie bitte, wie Sie durch die Spitalärzte während des Spitalaufenthalts informiert wurden.				kann ich nicht beantworten	
Wie haben die Ärzte Sie bis jetzt über Ihren Gesundheitszustand informiert?	sehr gut	☹☹☹☹☹	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>	
Wie haben die Ärzte Sie bis jetzt über Untersuchungen und Behandlungen (z.B. Ergebnisse, Medikamente, Therapien und Operationen) informiert?	sehr gut	☹☹☹☹☹	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>	
Wie haben die Ärzte Sie bis jetzt darüber informiert, was Sie für Ihre Genesung und Selbständigkeit im Alltag tun können?	sehr gut	☹☹☹☹☹	sehr schlecht	<input type="checkbox"/>	

Die verschiedenen, mehrseitigen Patienten-Fragebögen finden Sie als PDF-Dateien auf Lotus Notes in der Datenbank Qualitätsmanagement.

## Weitere ausführliche Informationen finden Sie unter:

### Lotus Notes, Datenbank Informationen FPS/Beschwerden:

Beschwerdekonzept, Beschwerdeformular, Beschwerdemeldung und diverse weitere hilfreiche Dokumente.

Auf [www.felixplatterspital.ch](http://www.felixplatterspital.ch) (Spital/Qualität) können Rückmeldungen an das Spital online vorgenommen werden.