

Ergebnisse der Einweiserbefragung 2009

Kreiskliniken Traunstein – Trostberg GmbH **Kliniken des Landkreises Berchtesgadener Land** (Zeitraum der Befragung: 29. Januar 2009 – 27. März 2009)

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Leseanleitung | 2 |
| A Übersicht | 5 |
| 1. Rücklaufquote | 5 |
| 2. Stärken | 6 |
| B Qualitätsdimensionen | 6 |
| Übersicht der Qualitätsdimensionen..... | 6 |
| 1. Information und Kommunikation | 8 |
| 2. Beurteilung der Ärzte | 9 |
| 3. Entlassung | 10 |
| 4. Gesamteindruck | 11 |
| C Verbesserungspotentiale | 12 |

Leseanleitung

1. Aufbau der Auswertung

Der Auswertungsbericht setzt sich zusammen aus der Übersicht (Stichprobe und Rücklaufquote), der Auswertung der definierten Qualitätsdimensionen und der Auswertung aller Einzelfragen sowie der Zuordnung zu den KTK-Kriterien. Prozentsummen von über 100% lassen sich ggf. dadurch erklären, dass Mehrfachnennungen möglich waren.

2. Übersicht

Die Daten "Zusammensetzung der Stichprobe" wurden nach den Angaben auf den Fragebögen ermittelt. Ungültige Antworten gelten als "keine Angabe". Die Werte im Bereich "Rücklaufquote" wurden basierend auf den Angaben des Auftraggebers errechnet. Liegen uns diese Angaben nicht oder nicht vollständig vor, ist dieser Vergleich nicht möglich.

Die Anzahl der Datensätze im Datenpool ist höher als die Anzahl der Fragebögen, da in einigen Projekten mehrere Kliniken auf einem Fragebogen beurteilt wurden und somit für jede Klinikbeurteilung ein Datensatz erzeugt wurde.

3. Qualitätsdimensionen

Die Qualitätsdimensionen setzen sich aus Einzelfragen zusammen, die inhaltlich zusammengefasst werden können. Die zur Qualitätsdimension gehörenden Einzelfragen werden grafisch mit dem Prozentwert der erreichten Punktzahl dargestellt.

Erläuterung der grafischen Darstellung der Qualitätsdimension: Es wird das aktuelle Ergebnis der Einheit (rote Markierungen) mit dem Datenpool und dem Ergebnis der Klinikgruppe (orange Markierungen) verglichen. Die gelb markierten Balken stehen für je eine teilnehmende Einheit im Datenpool.

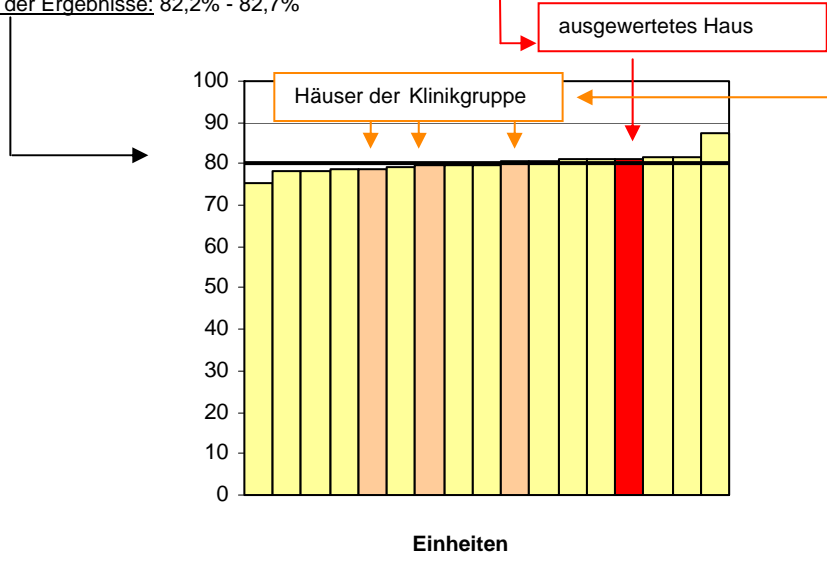
| | | | |
|---|------|---------|--------|
| erreichte Punktzahl | 1216 | 280.920 | 31.996 |
| maximal erreichbare Punktzahl | 1497 | 340.332 | 38.424 |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 123 | 28.361 | 3.202 |

82,4%

82,5%

83,3%

Minimum - Maximum der Ergebnisse: 79,7% - 87,0%
 Median - Mittelwert der Ergebnisse: 82,2% - 82,7%



Als zusätzliche Information sind über den Grafiken jeweils die Spannweite und der Median der Ergebnisse aufgeführt. Die Grafiken sind so angeordnet, dass die Einheiten mit den niedrigen Werten immer links stehen. Abgebildet werden nur Einheiten mit mindestens 20 gültigen Antworten.

4. Einzelfragen

In diesem Auswertungsabschnitt werden alle Fragen des Bogens einzeln mit absoluten Werten und Prozentangaben sowie den erreichten und erreichbaren Punkten aufgeführt. Durch die kontinuierliche Weiterentwicklung des Fragebogens kommt es vor, dass bei neu eingesetzten Fragen ein hoher Wert bei "keine Angabe" entsteht (z.B. Frage 13 ist neu seit 2008 – alle vorherigen Teilnehmer haben hier keine Angaben). Gleiches gilt auch für Projekte, bei denen nicht alle Fragen eingesetzt wurden.

5. Stärken

Für jede Einheit werden bis zu fünf Aspekte als Stärke ausgewiesen, wenn sich in diesen Aspekten für die Einheit auf besonders gute Ergebnisse schließen lässt. Die Stärke eines Aspektes errechnet sich aus:

- dem erzielten Ergebnis (je höher die Zufriedenheit der Befragten, desto höher der erzielte Ergebniswert),
- dem Abstand des erzielten Ergebniswertes von der Gesamtrate (je höher das Ergebnis der Einheit über dem Durchschnittswert liegt, desto größer der Einfluss des Ergebnisses auf die Stärkeberechnung)
- und seinem Rang in Bezug auf die anderen Einheiten (je höher der Rangplatz, umso höher der Einfluss des Ergebnisses auf die Stärkeberechnung).

Gehört eine Einheit zu den 25% besten Einheiten in diesem Aspekt und liegt der Ergebniswert über dem Durchschnitt und deutlich über dem Ergebniswert der nächst schlechteren Einheit, so wird in diesem Aspekt eine Stärke ausgewiesen.

Bis zu fünf Aspekte, in denen die Einheit eine Stärke ausweisen kann, werden in der Auswertung in positiv formulierten Aussagen als Stärke präsentiert.

6. Datenpool und Klinikgruppe

Diese Art der Einweiserbefragung wird derzeit in ca. 40 weiteren Krankenhäusern verwendet. Der Begriff „Datenpool“ beschreibt die kumulierten Ergebnisse aus diesen Befragungen. Der Datenpool ermöglicht uns die Ergebnisse einzuordnen uns mit anderen Einrichtungen zu Vergleichen und ein Kennzahlensystem aufzubauen.

Der Begriff „Klinikgruppe“ beschreibt die kumulierten Ergebnisse der KLINIKEN SÜD-OSTBAYERN AG. Somit wird analog zum der Datenpool der Vergleich innerhalb unserer fünf Krankenhäuser ermöglicht.

Erklärung des Punktesystems zur Bewertung der Antworten

Um eine Bewertung mehrstufiger und zusammengesetzter Fragestellungen zu ermöglichen, wird in dieser Auswertung eine Methode verwendet, bei der pro gegebener Frage je nach Antwort eine Punktzahl vergeben wird, bei positiver Äußerung mehr Punkte als bei negativen Einschätzungen. Die erreichbare Maximalpunktzahl pro Frage beträgt 12 Punkte, nicht zutreffende Fragen werden in der Bewertung auch nicht berücksichtigt.

Das folgende Schema erläutert anhand von drei Musterfragen und drei MusterärztInnen die Berechnung der Kennzahlen, die als Verhältnis von erreichten zu erreichbaren Punkten definiert sind.

| | Antwortmöglichkeiten | Punkte |
|---------------|----------------------|--------|
| Musterfrage 1 | schlecht | 0 |
| Musterfrage 1 | teils/teils | 4 |
| Musterfrage 1 | gut | 8 |
| Musterfrage 1 | ausgezeichnet | 12 |
| Musterfrage 2 | nie | 0 |
| Musterfrage 2 | selten | 4 |
| Musterfrage 2 | manchmal | 8 |
| Musterfrage 2 | häufig | 12 |
| Musterfrage 3 | sehr selten | 0 |
| Musterfrage 3 | manchmal | 6 |
| Musterfrage 3 | in aller Regel ja | 12 |

| Beispiel an drei Ärzten und drei Musterfragen | | | | |
|---|-------------------|-------------|--------------------|------------|
| | gegebene Antwort | kum. Punkte | kum. Maximalpunkte | % |
| Arzt A | | | | |
| Musterfrage 1 | ausgezeichnet | 12 | 12 | |
| Musterfrage 2 | manchmal | 8 | 12 | |
| Musterfrage 3 | in aller Regel ja | 12 | 12 | |
| | | 32 | 36 | 89% |
| Arzt B | | | | |
| Musterfrage 1 | teils/teils | 4 | 12 | |
| Musterfrage 2 | keine Angabe | 0 | 0 | |
| Musterfrage 3 | in aller Regel ja | 12 | 12 | |
| | | 16 | 24 | 67% |
| Arzt C | | | | |
| Musterfrage 1 | schlecht | 0 | 12 | |
| Musterfrage 2 | keine Angabe | 0 | 0 | |
| Musterfrage 3 | manchmal | 6 | 12 | |
| | | 6 | 24 | 25% |
| kum. = kumuliert | | | | |
| Summe alle Ärzte | | 54 | 84 | 64% |

Durch die Rechenmethode gehen z.B. Arzt B und Arzt C aufgrund der unterschiedlichen Anzahl beantworteter Fragen in unterschiedlicher Gewichtung in das Gesamtergebnis ein.

A Übersicht

1. Rücklaufquote

Klinikum Traunstein

 Minimum - Maximum der Klinikwerte: 6,9% - 62,0%
 Median - Mittelwert der Klinikwerte: 22,0% - 24,1%

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---------------------------------|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| ausgewertete Datensätze | 126 | | 12.520 | | 605 | |
| ausgewertete Bögen | 126 | | 5.759 | | 127 | |
| verteilte Bögen (Rücklaufquote) | 545 | 23,1% | 33.775 | 17,1% | 545 | 23,3% |

Kreiskrankenhaus Trostberg

 Minimum - Maximum der Klinikwerte: 6,9% - 62,0%
 Median - Mittelwert der Klinikwerte: 22,0% - 24,1%

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---------------------------------|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| ausgewertete Datensätze | 123 | | 12.520 | | 605 | |
| ausgewertete Bögen | 123 | | 5.759 | | 127 | |
| verteilte Bögen (Rücklaufquote) | 545 | 22,6% | 33.775 | 17,1% | 545 | 23,3% |

Angeschrieben Ärzte im Landkreis Traunstein: 254

Niedergelassene Ärzte im Landkreis Traunstein: 299 (Stand 29.04.2009)

Kreiskrankenhaus Bad Reichenhall

 Minimum - Maximum der Klinikwerte: 6,9% - 62,0%
 Median - Mittelwert der Klinikwerte: 22,0% - 24,1%

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---------------------------------|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| ausgewertete Datensätze | 120 | | 12.520 | | 605 | |
| ausgewertete Bögen | 120 | | 5.759 | | 127 | |
| verteilte Bögen (Rücklaufquote) | 545 | 22,0% | 33.775 | 17,1% | 545 | 23,3% |

Kreiskrankenhaus Freilassing

 Minimum - Maximum der Klinikwerte: 6,9% - 62,0%
 Median - Mittelwert der Klinikwerte: 22,0% - 24,1%

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---------------------------------|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| ausgewertete Datensätze | 117 | | 12.520 | | 605 | |
| ausgewertete Bögen | 117 | | 5.759 | | 127 | |
| verteilte Bögen (Rücklaufquote) | 545 | 21,5% | 33.775 | 17,1% | 545 | 23,3% |

Kreiskrankenhaus Berchtesgaden

 Minimum - Maximum der Klinikwerte: 6,9% - 62,0%
 Median - Mittelwert der Klinikwerte: 22,0% - 24,1%

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---------------------------------|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| ausgewertete Datensätze | 119 | | 12.520 | | 605 | |
| ausgewertete Bögen | 119 | | 5.759 | | 127 | |
| verteilte Bögen (Rücklaufquote) | 545 | 21,8% | 33.775 | 17,1% | 545 | 23,3% |

Angeschrieben Ärzte im Landkreis Berchtesgaden: 177

Niedergelassene Ärzte im Landkreis Berchtesgaden: 179 (Stand 29.04.2009)

2. Stärken

Klinikum Traunstein

Stärken in den Qualitätsdimensionen:

- Gesamteindruck

Stärken in den Einzelfragen:

- Gute Entlassungsberichte
- Künftige Einweisungsabsicht
- Fachliche Kompetenz der Ärzte

Kreiskrankenhaus Trostberg

Stärken in den Qualitätsdimensionen:

- Kompetenz und Freundlichkeit der Ärzte

Kreiskrankenhaus Berchtesgaden

Stärken in den Qualitätsdimensionen:

- Qualität des Entlassungsmanagements
- Kompetenz und Freundlichkeit der Ärzte

Stärken in den Einzelfragen:

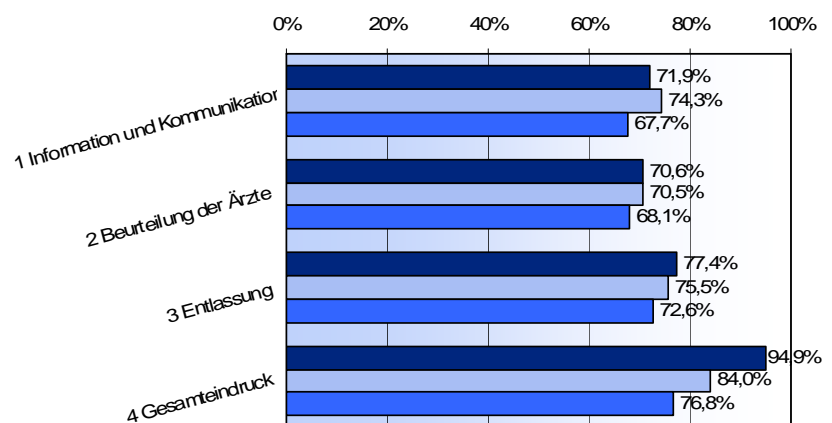
- Gute Entlassungsberichte
- Fachliche Kompetenz der Ärzte

B Qualitätsdimensionen

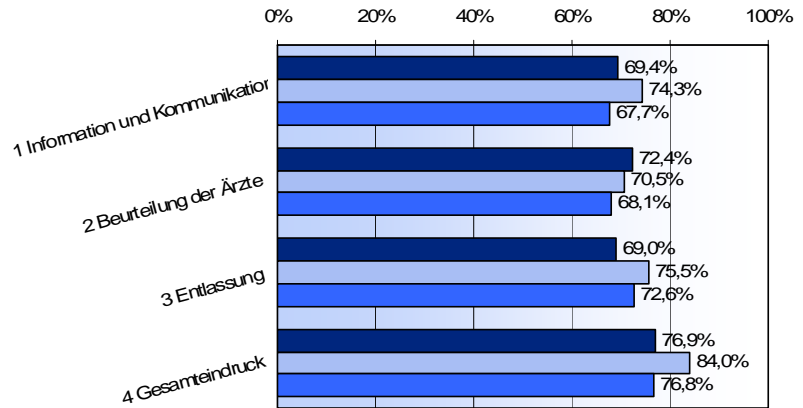
Übersicht der Qualitätsdimensionen

Klinikum Traunstein

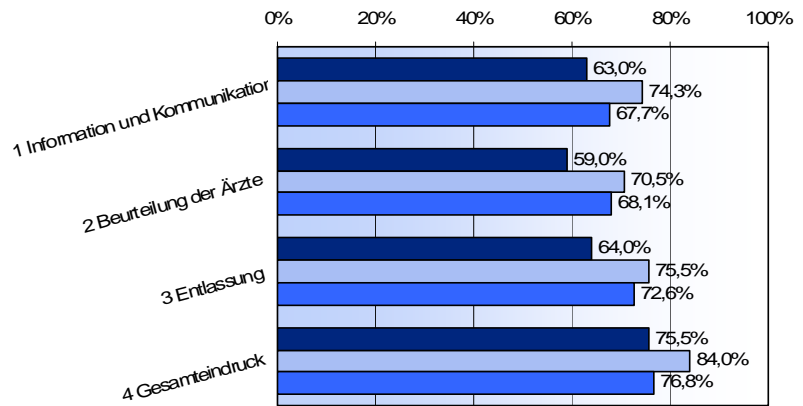
- Werte Klinikum: obere Balken
- Werte Datenpool: mittlere Balken
- Werte Klinikgruppe: untere Balken



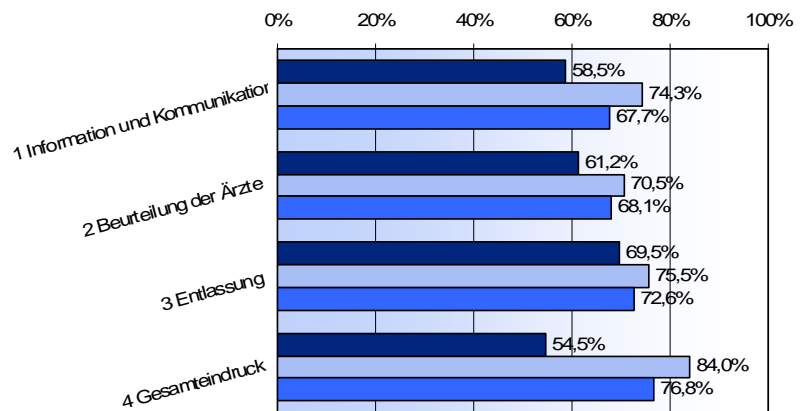
Kreiskrankenhaus Trostberg



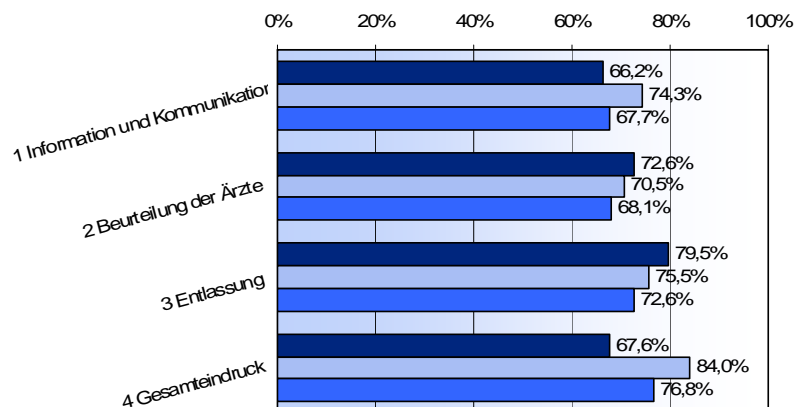
Kreiskrankenhaus Bad Reichenhall



Kreiskrankenhaus Freilassing



Kreiskrankenhaus Berchtesgaden

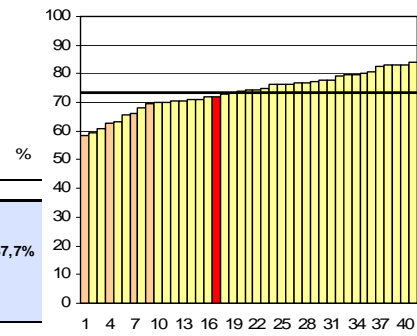


■ Werte Klinikum: obere Balken
■ Werte Datenpool: mittlere Balken
■ Werte Klinikgruppe: untere Balken

1. Information und Kommunikation

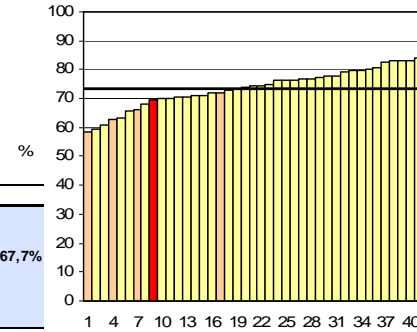
Klinikum Traunstein

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 4.032 | 71,9% | 292.228 | 74,3% | 9.856 | 67,7% |
| maximal erreichbare Punktzahl | 5.604 | | 393.072 | | 14.568 | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 467 | | 32.756 | | 1.214 | |



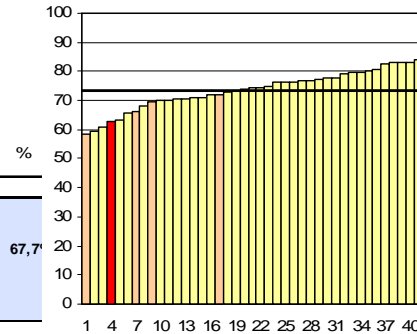
Kreiskrankenhaus Trostberg

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 1.932 | 69,4% | 292.228 | 74,3% | 9.856 | 67,7% |
| maximal erreichbare Punktzahl | 2.784 | | 393.072 | | 14.568 | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 232 | | 32.756 | | 1.214 | |



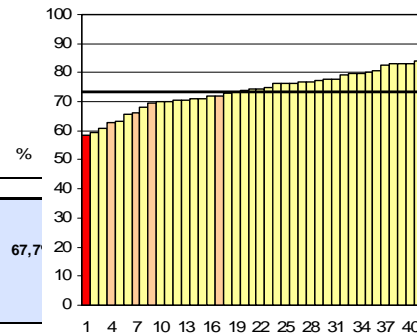
Kreiskrankenhaus Bad Reichenhall

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 1.868 | 63,0% | 292.228 | 74,3% | 9.856 | 67,7% |
| maximal erreichbare Punktzahl | 2.964 | | 393.072 | | 14.568 | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 247 | | 32.756 | | 1.214 | |



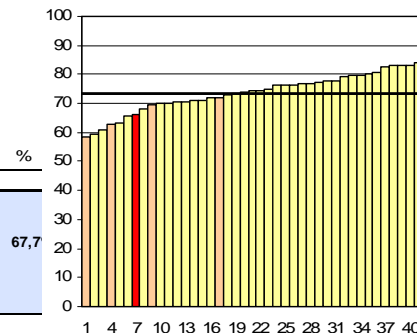
Kreiskrankenhaus Freilassing

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 800 | 58,5% | 292.228 | 74,3% | 9.856 | 67,7% |
| maximal erreichbare Punktzahl | 1.368 | | 393.072 | | 14.568 | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 114 | | 32.756 | | 1.214 | |



Kreiskrankenhaus Berchtesgaden

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 1.224 | 66,2% | 292.228 | 74,3% | 9.856 | 67,7% |
| maximal erreichbare Punktzahl | 1.848 | | 393.072 | | 14.568 | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 154 | | 32.756 | | 1.214 | |



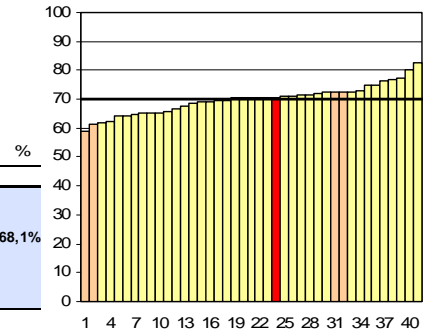
Legende zu Diagramm B3a:
 1. KKH Freilassing (114 Antworten, RL 21,5%)
 4. KKH Bad Reichenhall (247 Antworten, RL 22,0%)
 7. KKH Berchtesgaden (154 Antworten, RL 21,8%)
 9. Kreisklinik Trostberg (232 Antworten, RL 22,6%)
 17. Klinikum Traunstein (467 Antworten, RL 23,1%)

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 58,5% - 84,0%
 Median - Mittelwert der Klinikwerte: 74,3% - 73,6%

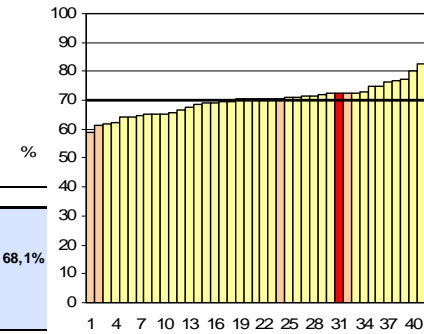
Einzelfragen 3,4,5,6

2. Beurteilung der Ärzte
Klinikum Traunstein

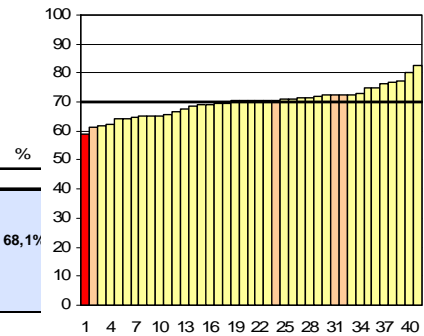
| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 2.000 | | 132.560 | | 4.860 | |
| maximal erreichbare Punktzahl | 2.832 | 70,6% | 188.124 | 70,5% | 7.140 | 68,1% |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 239 | | 17.355 | | 646 | |


**Kreiskrankenhaus
Trostberg**

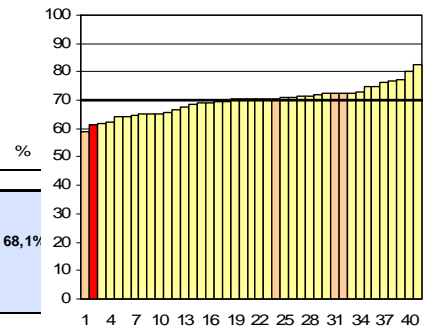
| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 1.008 | | 132.560 | | 4.860 | |
| maximal erreichbare Punktzahl | 1.392 | 72,4% | 188.124 | 70,5% | 7.140 | 68,1% |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 132 | | 17.355 | | 646 | |


**Kreiskrankenhaus
Bad Reichenhall**

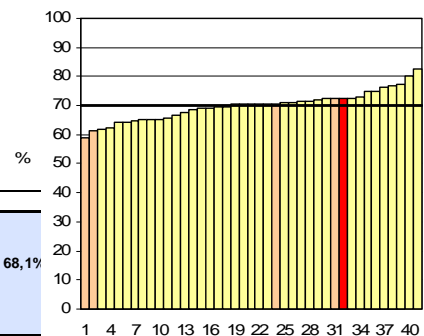
| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 856 | | 132.560 | | 4.860 | |
| maximal erreichbare Punktzahl | 1.452 | 59,0% | 188.124 | 70,5% | 7.140 | 68,1% |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 129 | | 17.355 | | 646 | |


**Kreiskrankenhaus
Freilassing**

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 360 | | 132.560 | | 4.860 | |
| maximal erreichbare Punktzahl | 588 | 61,2% | 188.124 | 70,5% | 7.140 | 68,1% |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 60 | | 17.355 | | 646 | |


**Kreiskrankenhaus
Berchtesgaden**

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 636 | | 132.560 | | 4.860 | |
| maximal erreichbare Punktzahl | 876 | 72,6% | 188.124 | 70,5% | 7.140 | 68,1% |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 86 | | 17.355 | | 646 | |


Legende zu Diagramm B4a:

1. KKH Bad Reichenhall (121 Antworten, RL 22,0%)
2. KKH Freilassing (49 Antworten, RL 21,5%)
24. Klinikum Traunstein (236 Antworten, RL 23,1%)
31. Kreisklinik Trostberg (116 Antworten, RL 22,6%)
32. KKH Berchtesgaden (73 Antworten, RL 21,8%)

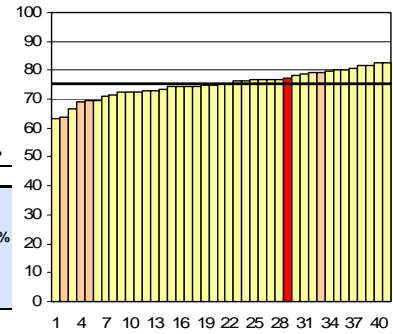
Minimum - Maximum der Klinikwerte: 59,0% - 82,4%
Median - Mittelwert der Klinikwerte: 70,5% - 69,9%

Einzelfragen 8,9

3. Entlassung

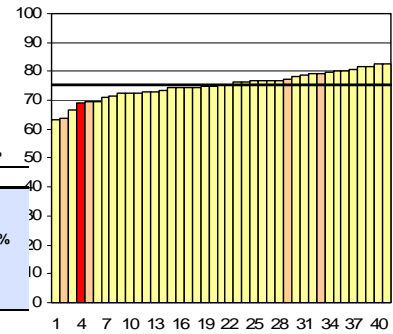
Klinikum Traunstein

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 2.172 | 77,4% | 150.028 | 75,5% | 5.148 | 72,6% |
| maximal erreichbare Punktzahl | 2.808 | | 198.612 | | 7.092 | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 234 | | 16.551 | | 591 | |



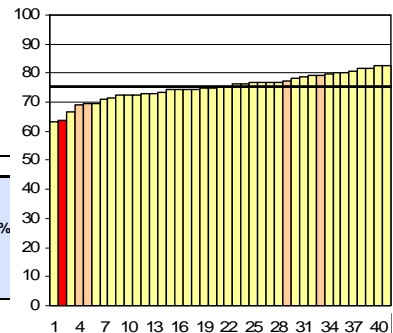
Kreiskrankenhaus Trostberg

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 928 | 69,0% | 150.028 | 75,5% | 5.148 | 72,6% |
| maximal erreichbare Punktzahl | 1.344 | | 198.612 | | 7.092 | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 112 | | 16.551 | | 591 | |



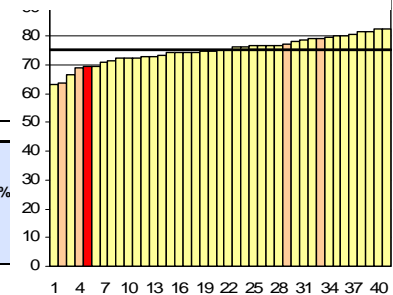
Kreiskrankenhaus Bad Reichenhall

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 960 | 64,0% | 150.028 | 75,5% | 5.148 | 72,6% |
| maximal erreichbare Punktzahl | 1.500 | | 198.612 | | 7.092 | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 125 | | 16.551 | | 591 | |



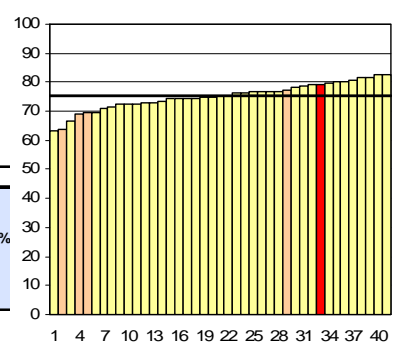
Kreiskrankenhaus Freilassing

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 392 | 69,5% | 150.028 | 75,5% | 5.148 | 72,6% |
| maximal erreichbare Punktzahl | 564 | | 198.612 | | 7.092 | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 47 | | 16.551 | | 591 | |



Kreiskrankenhaus Berchtesgaden

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|
| erreichte Punktzahl | 696 | 79,5% | 150.028 | 75,5% | 5.148 | 72,6% |
| maximal erreichbare Punktzahl | 876 | | 198.612 | | 7.092 | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 73 | | 16.551 | | 591 | |



Legende zu Diagramm B5a:

- 2. KKH Bad Reichenhall (125 Antworten, RL 22,0%)
- 4. Kreisklinik Trostberg (112 Antworten, RL 22,6%)
- 5. KKH Freilassing (47 Antworten, RL 21,5%)
- 29. Klinikum Traunstein (234 Antworten, RL 23,1%)
- 33. KKH Berchtesgaden (73 Antworten, RL 21,8%)

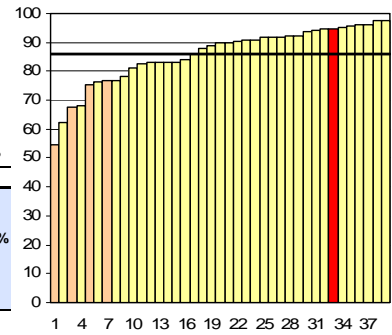
Minimum - Maximum der Klinikwerte: 63,1% - 82,6%
 Median - Mittelwert der Klinikwerte: 75,3% - 75,1%

Einzelfragen 6,7

4. Gesamteindruck

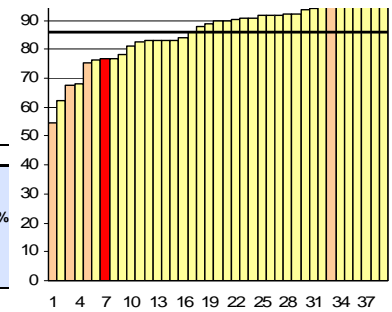
Klinikum Traunstein

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | | % |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|---|
| erreichte Punktzahl | 1.344 | 94,9% | 93.928 | 84,0% | 3.688 | 76,8% | |
| maximal erreichbare Punktzahl | 1.416 | | 111.768 | | 4.800 | | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 118 | | 9.314 | | 400 | | |



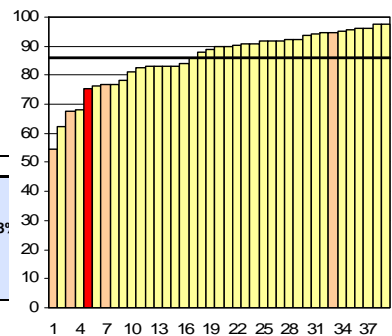
Kreiskrankenhaus Trostberg

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | | % |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|---|
| erreichte Punktzahl | 664 | 76,9% | 93.928 | 84,0% | 3.688 | 76,8% | |
| maximal erreichbare Punktzahl | 864 | | 111.768 | | 4.800 | | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 72 | | 9.314 | | 400 | | |



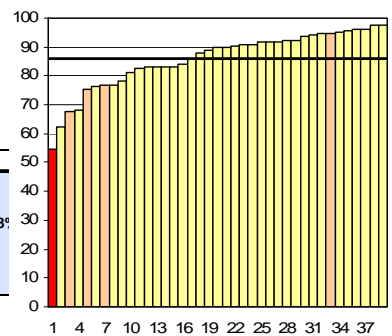
Kreiskrankenhaus Bad Reichenhall

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | | % |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|---|
| erreichte Punktzahl | 716 | 75,5% | 93.928 | 84,0% | 3.688 | 76,8% | |
| maximal erreichbare Punktzahl | 948 | | 111.768 | | 4.800 | | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 79 | | 9.314 | | 400 | | |



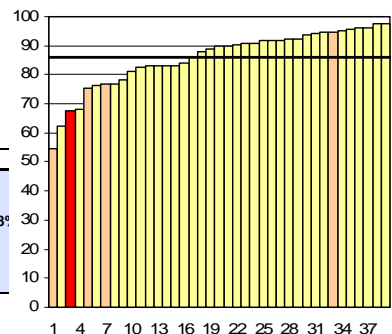
Kreiskrankenhaus Freilassing

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | | % |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|---|
| erreichte Punktzahl | 412 | 54,5% | 93.928 | 84,0% | 3.688 | 76,8% | |
| maximal erreichbare Punktzahl | 756 | | 111.768 | | 4.800 | | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 63 | | 9.314 | | 400 | | |



Kreiskrankenhaus Berchtesgaden

| | Klinikum | | Datenpool | | Klinikgruppe | | % |
|---|----------|--------------|-----------|-------|--------------|--------------|---|
| erreichte Punktzahl | 552 | 67,6% | 93.928 | 84,0% | 3.688 | 76,8% | |
| maximal erreichbare Punktzahl | 816 | | 111.768 | | 4.800 | | |
| Anzahl berücksichtigter Einzelantworten | 68 | | 9.314 | | 400 | | |



Legende zu Diagramm B6a:

1. KKH Freilassing (63 Antworten, RL 21,5%)
3. KKH Berchtesgaden (68 Antworten, RL 21,8%)
5. KKH Bad Reichenhall (79 Antworten, RL 22,0%)
7. Kreisklinik Trostberg (72 Antworten, RL 22,6%)
33. Klinikum Traunstein (118 Antworten, RL 23,1%)

Minimum - Maximum der Klinikwerte: 54,5% - 97,6%
 Median - Mittelwert der Klinikwerte: 89,9% - 85,8%

Einzelfrage 12

C Verbesserungspotentiale

Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse haben wir Verbesserungspotentiale für unsere Krankenhäuser identifiziert. Nachstehend die abgeleiteten Verbesserungen inkl. Bearbeitungsstand nach Qualitätsdimensionen gegliedert.

Zur Qualitätsdimension „**Information und Kommunikation**“:

Die Information der Hausärzte bezüglich dem Ableben gemeinsam behandelter Patienten im Krankenhaus wurde als Verbesserungswürdig eingestuft. Wir haben ein Fax-Formular entwickelt, mittels dessen der Arzt im Krankenhaus den Hausarzt zukünftig über das Ableben ihrer Patienten informieren wird.

Status: Das Formular ist erstellt und kommuniziert. Weitere Kommunikationsmaßnahmen sind geplant. Evaluation im Rahmen der nächsten Einweiserbefragung 2012.

Die Kurzinformation der Hausärzte bezüglich durchgeführter Intervention(Z.B. OP) stellt ein weiteres Verbesserungspotential dar. Hierzu haben erste Gespräche mit den Abteilungsleitungen stattgefunden. Hier wird auch über ein entsprechendes Fax-Formular nachgedacht.

Status: In Bearbeitung. Evaluation siehe Oben.

Die Nutzung neuer Kommunikationsmedien(Email, Internet, etc.) wurde angeregt. Zukünftig wird auf unserer Homepage ein geschlossener Bereich nur für niedergelassene Ärzte eingerichtet. Mittels einer Email sollen einweisende Ärzte zukünftig einen Hinweis auf neue Informationen auf der Homepage erhalten.

Status: In Bearbeitung. Evaluation durch „Nutzeranalyse“ der Homepage und im Rahmen der Einweiserbefragung 2012.

Zur Qualitätsdimension „**Beurteilung der Ärzte**“:

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ärzte im Krankenhaus wurde teilweise kritisch betrachtet. Dies ist ein vielschichtiges meist auch kulturelles Thema, deren Ursachen nur zum Teil durch das Krankenhaus angegangen werden können. Unsere Überlegungen zu diesem Punkt gehen in die Richtung von Seiten des Unternehmens Grundsätze des Umgangs und der Kundenorientierung zu formulieren. Nach erfolgter Kommunikation dieser Grundsätze ist ein Kommunikationstraining in Abhängigkeit der Organisationsstrukturen geplant.

Status: In Planung. Evaluation im Rahmen der Einweiserbefragung und der Patientenbefragung voraussichtlich 2012.

Zur Qualitätsdimension „**Entlassung**“:

Die Planung und Durchführung von Entlassungen wurde in manchen Kliniken als verbesserungswürdig eingestuft. Eine berufsgruppenübergreifend zusammengesetzte Arbeitsgruppe analysiert derzeit im Rahmen der Umsetzung des Pflegeexpertenstandards „Entlassungsmanagement“ des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege(DNQP) unser Entlassungsmanagement. Dabei werden die Abläufe und die entsprechenden Dokumente an allen Standorten überarbeitet.

Status: In Bearbeitung. Evaluation mittels internen Audits.

Die Mitgabe von Medikamenten bei der Entlassung(vor allem am Wochenende und vor Feiertagen) der Patienten wurde an einigen unserer Krankenhäuser unterschiedlich gehandhabt. Dies wurde nun für alle Standorte einheitlich geregelt und ist bereits kommuniziert. Zukünftig werden alle Patienten bis zum nächsten Werktag ausreichen mit Medikamenten(oral und s.c.) versorgt.

Status: Durchgeführt. Evaluation mittels Patientenbefragung 2009(Start August 2009)