

Potential der Qualitätskennzahl «Patientenzufriedenheit»

Erkenntnisse aus dem Kantonsspital Winterthur (KSW)



ANQ Q-Day; 16. Januar 2020

Alice Giese, PhD Candidate, University of Southern Queensland

Ehem. Verantwortliche Qualitätsmanagement Kantonsspital Winterthur (KSW)

Inhalt

Das erwartet uns

**Was ermöglicht uns die
Kennzahl
«Patientenzufriedenheit»?**

Praxisnahe Einblicke

Messung

Einflussfaktoren

Portfolio-Analysen

Interne Nutzung

Externe Betrachtung

Zusammenfassung

Die Patientenzufriedenheit

KSW
KANTONSPITAL
WINTERTHUR

PATIENTEN- FRAGEBOGEN

Allgemein

Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung
(durch die ärztlichen und pflegerischen Fachpersonen)?

Der erste Kontakt wird mit dem Eintritt geschaffen – gerne möchten wir mehr über Ihren Eintritt erfahren.

Über welche Stelle sind Sie eingetreten? ☐ geplanter Eintritt (Bsp. via Kurierdienst) ☐ Notfall (Bsp. via Notfallkassette)

Wie haben Sie die Aufnahme im Spital erlebt?

Was hat Ihnen beim Eintritt gefallen und wo könnten wir uns noch verbessern?

In diesem Abschnitt interessieren wir uns für unsere wichtigste Aufgabe – Ihre Betreuung.

Wie beurteilen Sie die Betreuung durch das Behandlungsteam?

Pflege **Ärzte**

Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?

Wurden Sie ausreichend über Ihren Gesundheitszustand sowie die Behandlungsmassnahmen informiert?

Ging das Spitalpersonal auf Ängste und Befürchtungen ein?

Hatten Sie Mitspracherecht was Ihre Betreuung anbelangt?

Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?

Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?

Was hat Ihnen an unserer Betreuung gefallen und wo könnten wir uns noch verbessern?

Neben der Betreuung durch die Ärzte und die Pflege – kommen Patienten häufig mit weiteren Fachbereichen im Spital in Kontakt. Wir möchten gerne wissen, wie Sie sich dort betreut fühlen.

Wie war Ihre Betreuung in den folgenden Bereichen?
(Bitte nur die Bereiche, mit welchen Sie auch tatsächlich Kontakt hatten)

Röntgenabteilung											
Physiotherapie											
Operationssaal											
Gebärsaal											
Notfallstation											
IMC (Intensivstation)											
Sozialberatung/ Patientenkoordination											
Weitere:											

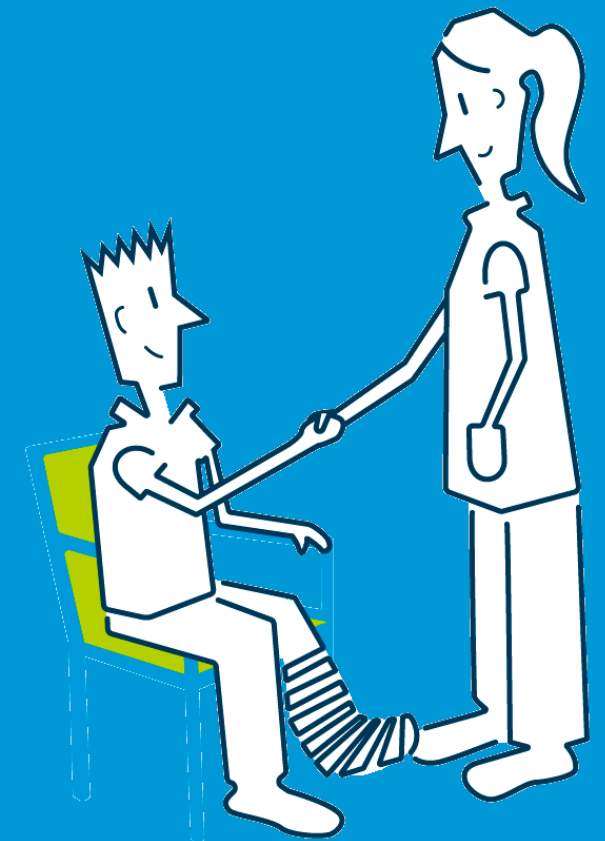
Angaben zur Person

Geschlecht ☐ weiblich ☐ männlich

Versicherungstatus ☐ allgemein ☐ halbprivat ☐ privat

Name & Adresse (bitte leeren)

Ich bitte die Spitaldirektion mich zu kontaktieren ☐ ja ☐ nein



Messung der Patientenzufriedenheit

Beispiel anhand des Kantonsspitals Winterthur (KSW)

Details der Befragung

Zeitraum: Juli 2017 – fortlaufend

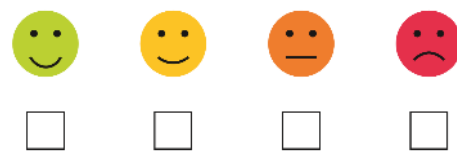
Rücklauf: 47%

Befragte: Stationäre Patienten

Art: Physische Fragebögen sowie Online

Stichprobe: n=14'326

Skala: Ordinale Skala mit 4 Ausprägungen

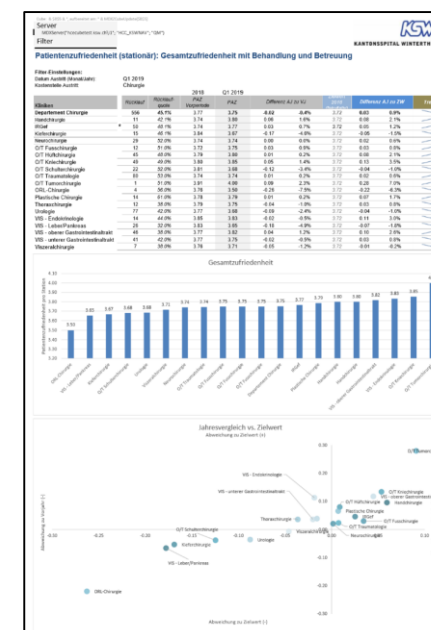


Codierung

Wo: Auf physischem Fragebogen sowie mittels individuellem Code (Link)

Hinweise im Code auf

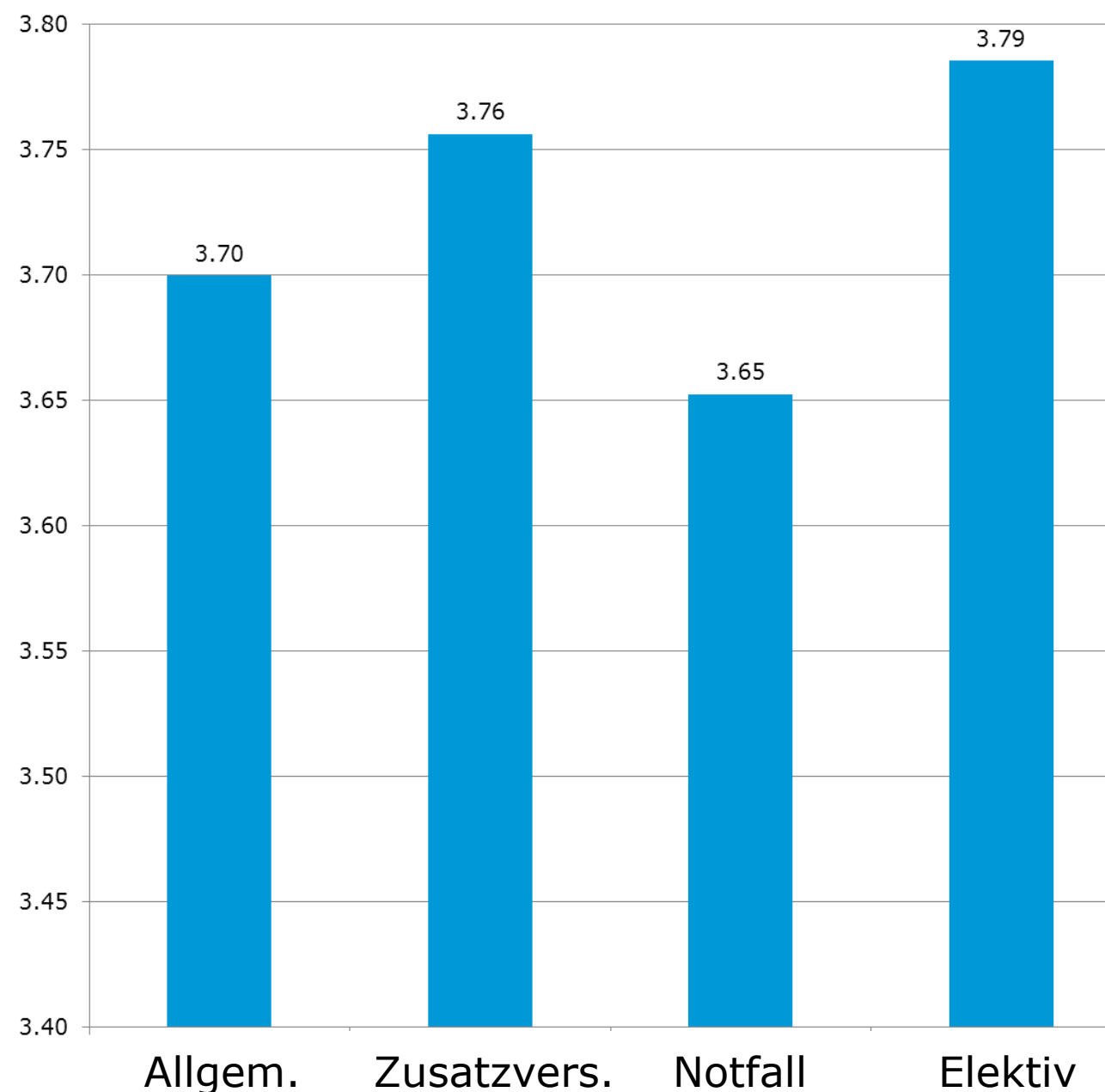
- Abteilung
- Klinik
- Austritt anhand Kalenderwoche



Einflüsse auf die Patientenzufriedenheit

Zufriedenheit der Behandlungsqualität

Patientenkategorien

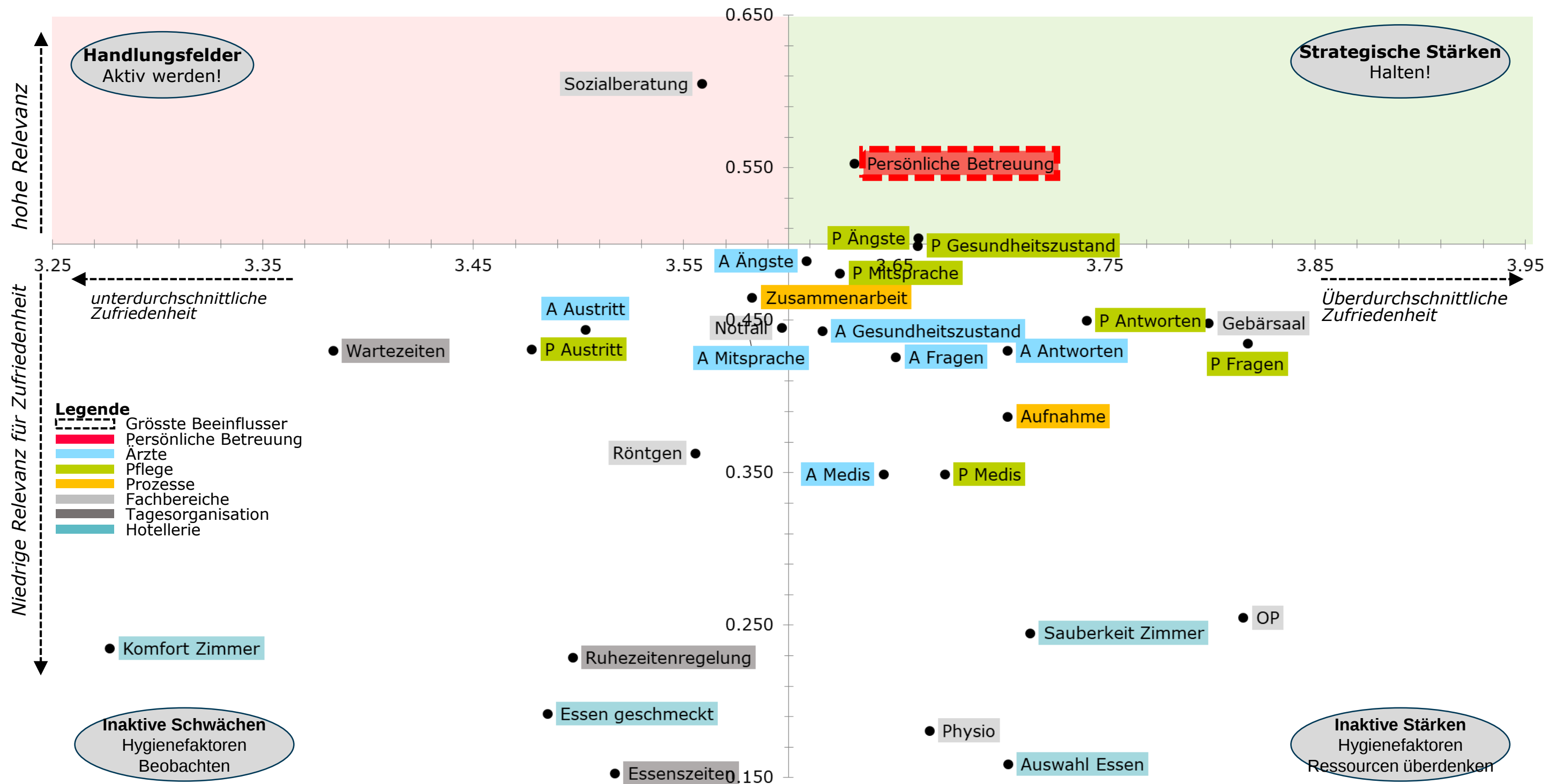


Konklusion

- Die **Eintrittsart** hat einen **höheren Einfluss** auf die Patientenzufriedenheit wie der Versicherungsstatus.

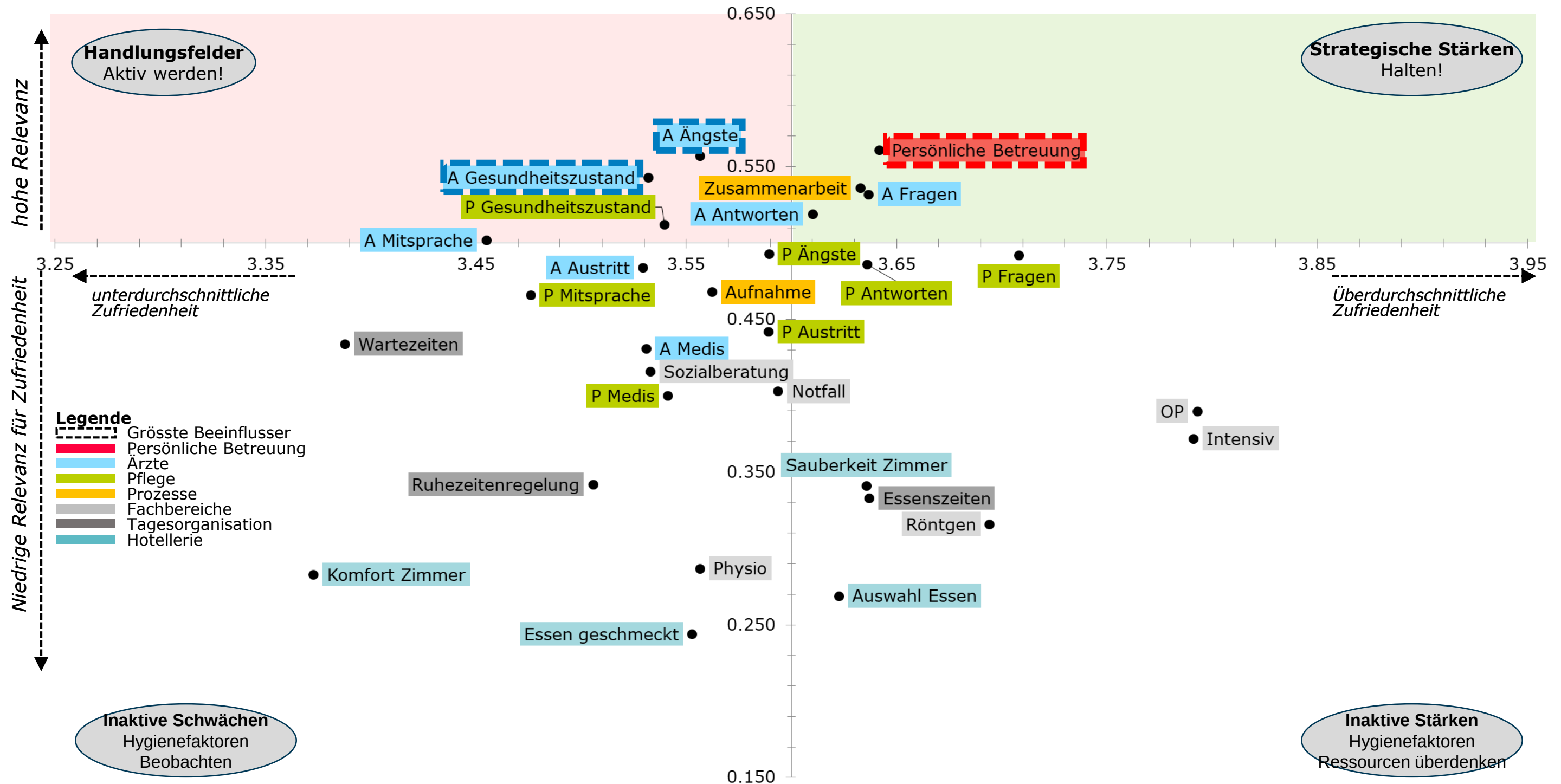
Portfolioanalyse

Geburtenabteilung



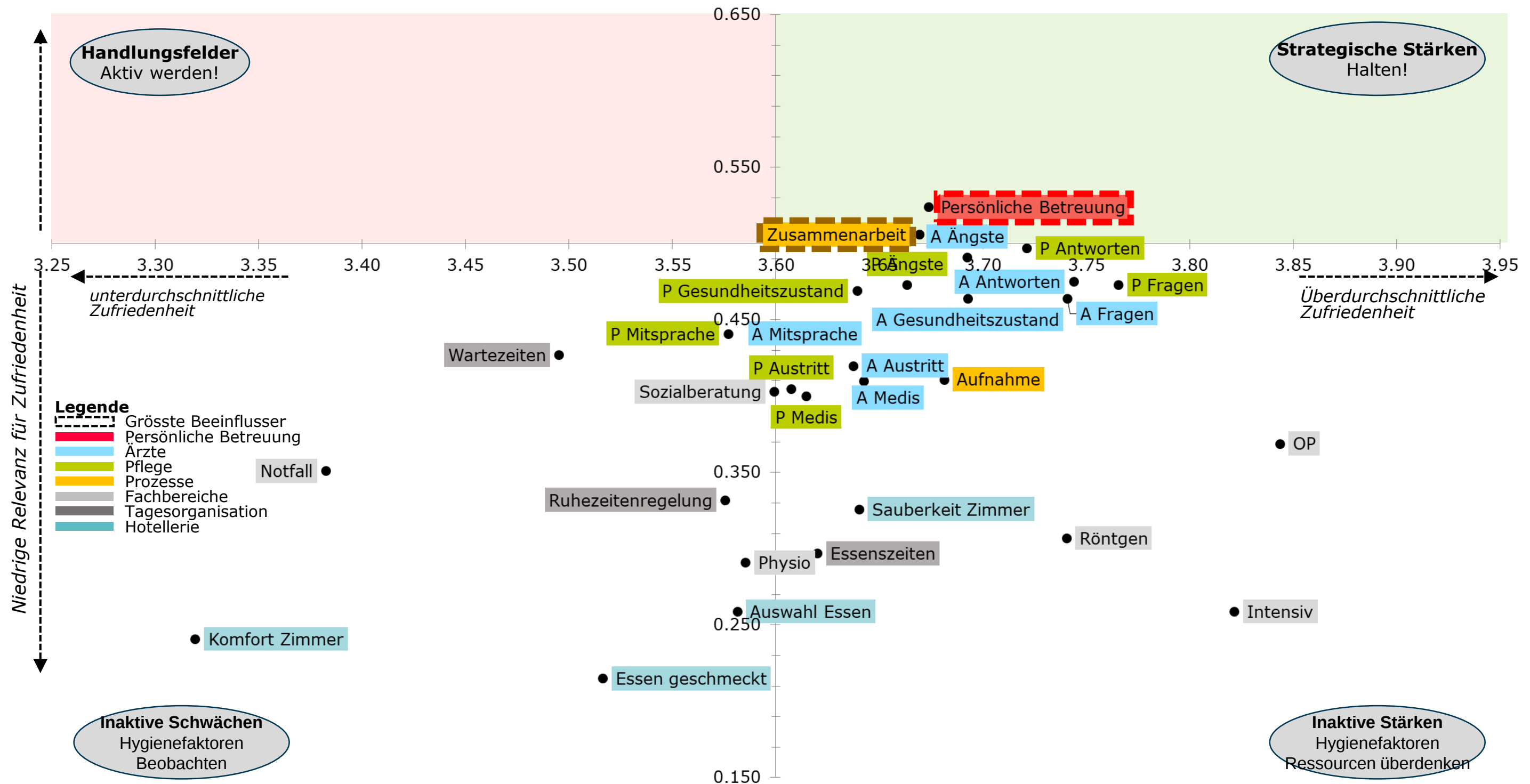
Portfolioanalyse

Notfallpatienten



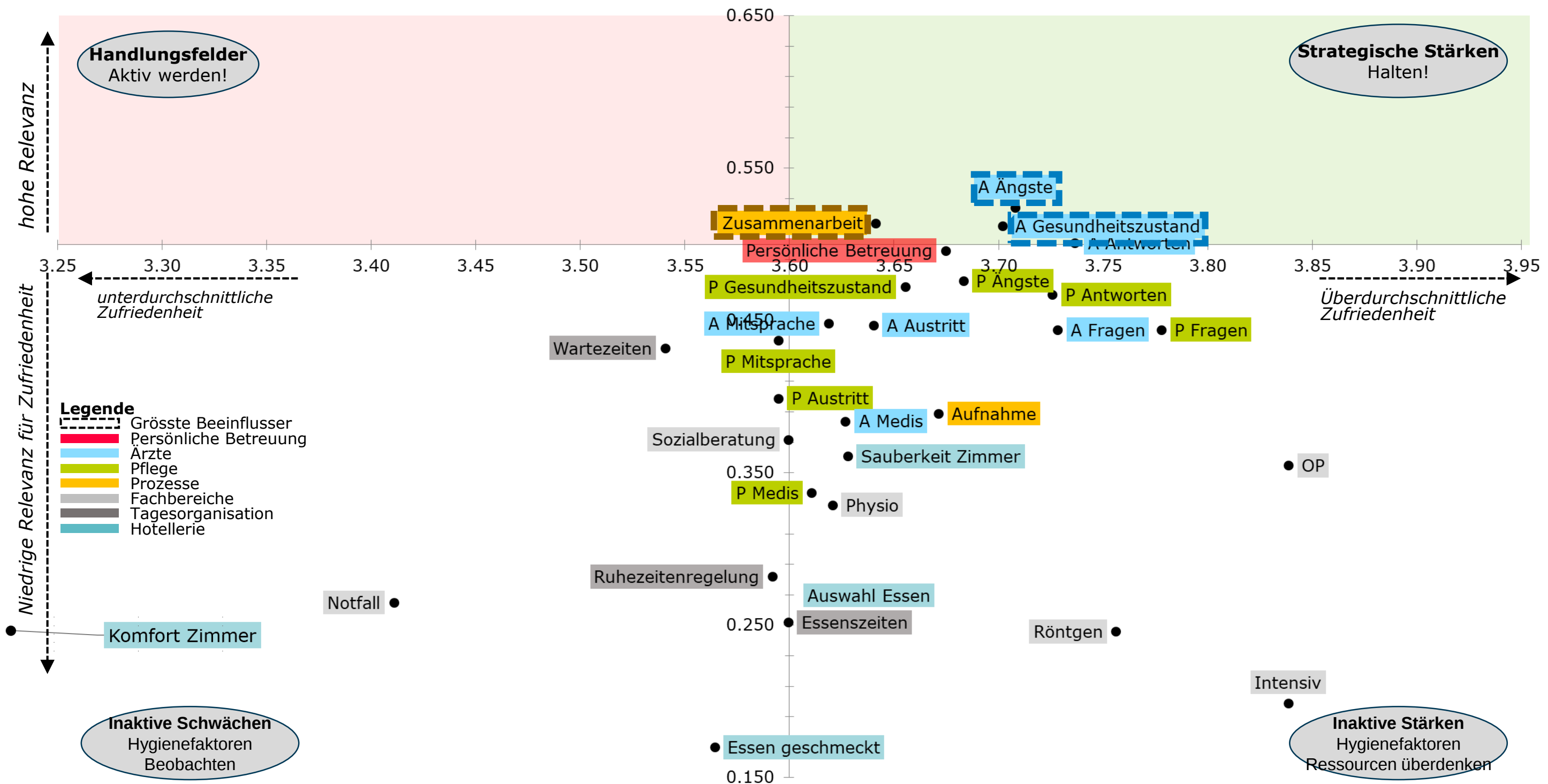
Portfolioanalyse

Elektive Patienten



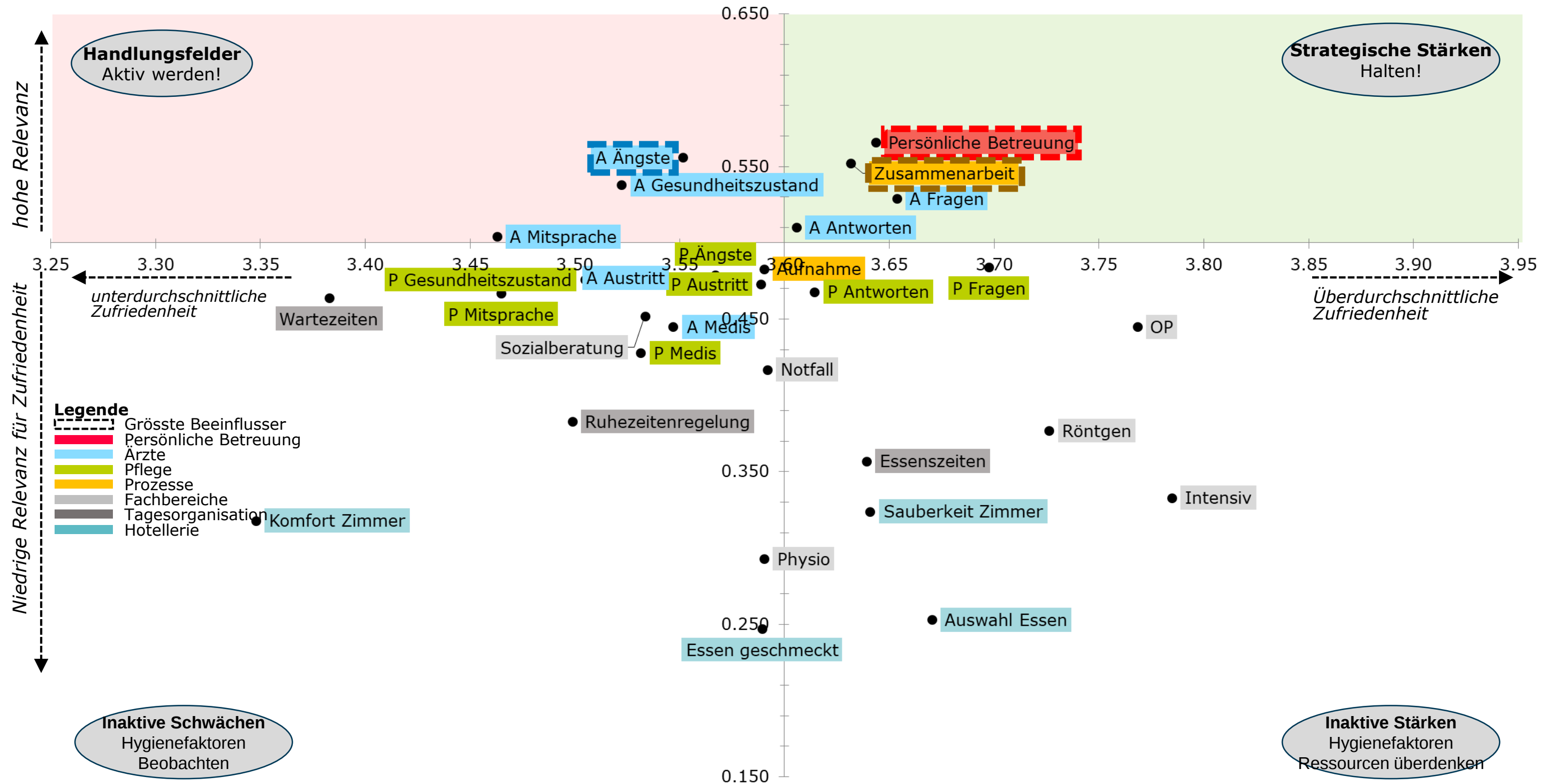
Portfolioanalyse

Orthopädische Patienten



Portfolioanalyse

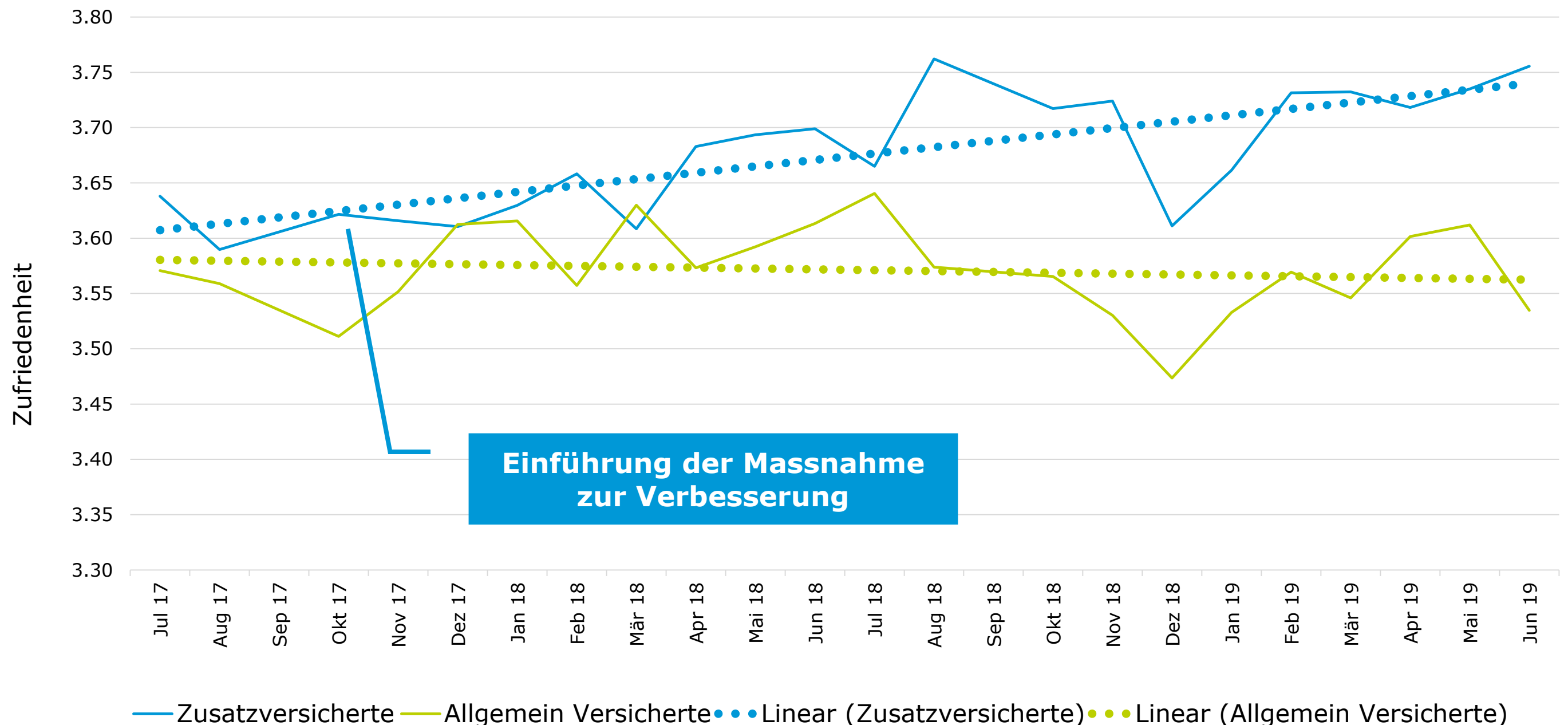
Patienten der inneren Medizin



Nachweisbarkeit von Massnahmen

Bsp.: Hotellerie bei Zusatzversicherten

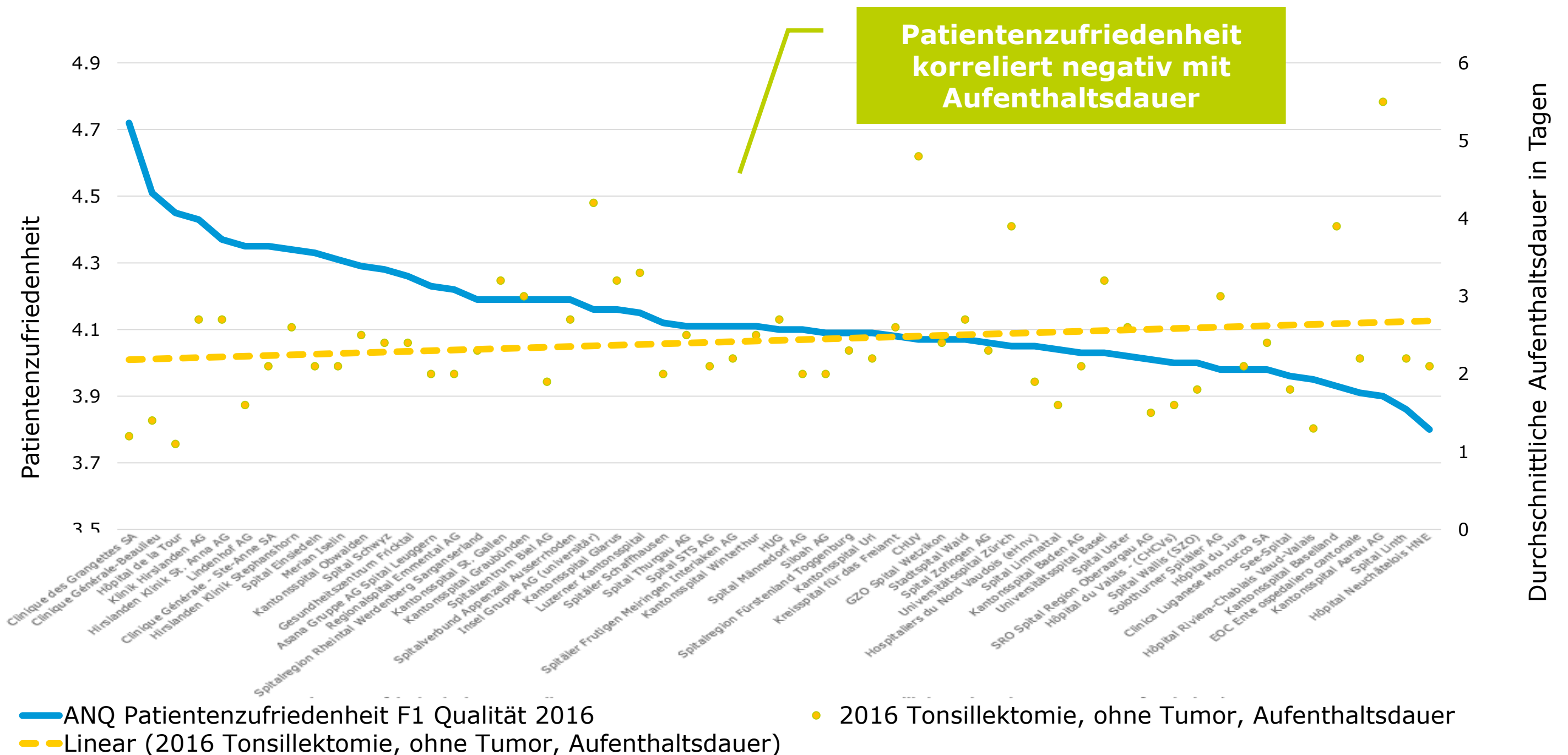
Getroffene Massnahmen bei der Essensauswahl (Verpflegungsassistenten)



Weitere Betrachtungsweise

Patientenzufriedenheit vs. Aufenthaltsdauer

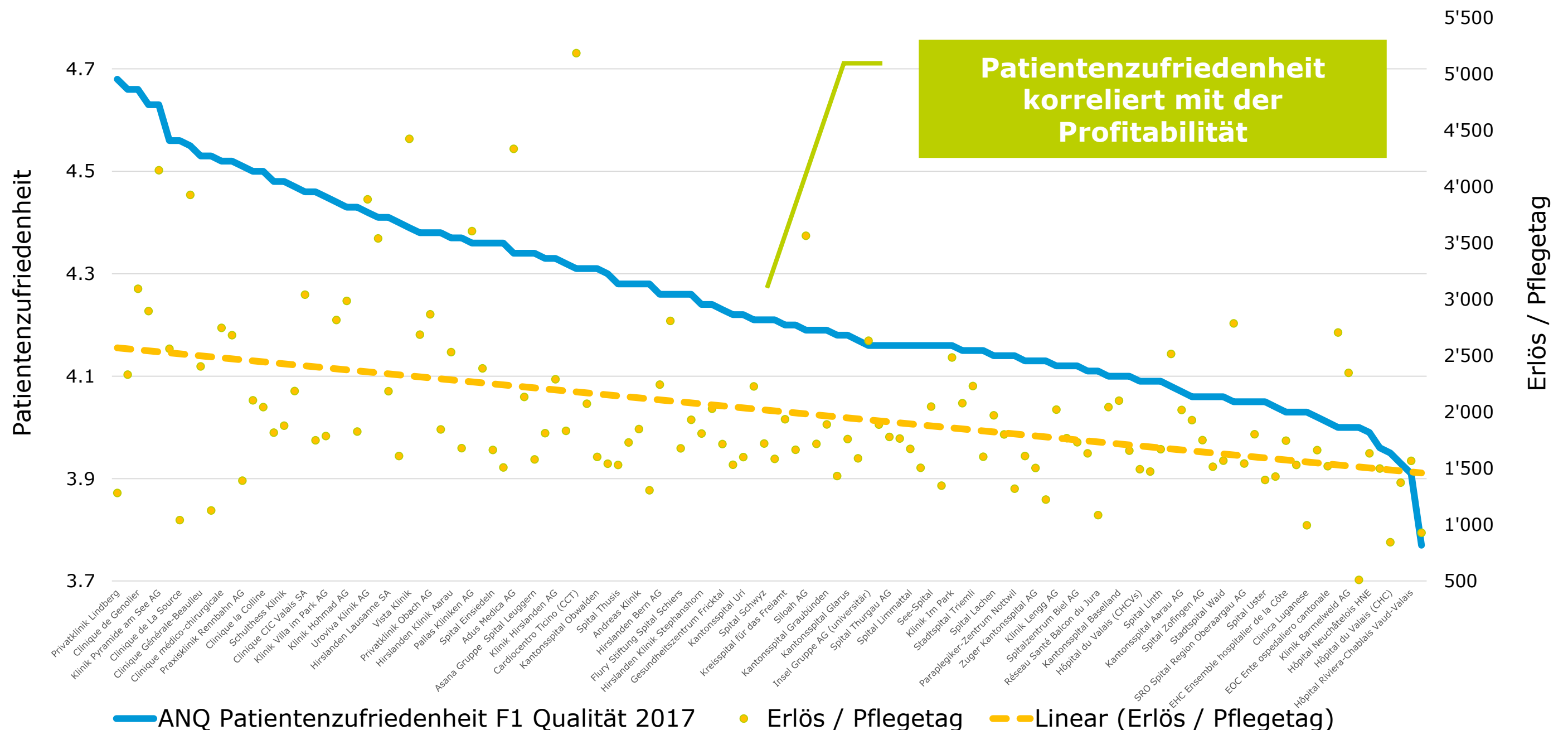
Je kürzer die Aufenthaltsdauer desto höher die Zufriedenheit



Weitere Betrachtungsweise

Patientenzufriedenheit vs. Profitabilität

Je rentabler der Spital, desto höher die Patientenzufriedenheit



Die Patientenzufriedenheit

KSW
KANTONSPITAL
WINTERTHUR

PATIENTEN- FRAGEBOGEN

Allgemein
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung
(durch die ärztlichen und pflegerischen Fachpersonen)?

Der erste Kontakt wird mit dem Eintritt geschaffen – gerne möchten wir mehr über Ihren Eintritt erfahren.
Über welche Stelle sind Sie eingetreten? ☐ geplanter Eintritt (Bsp. via Ambulanzklinik) ☐ Notfall (Bsp. via Notfallklinik)

Wie haben Sie die Aufnahme im Spital erlebt?

Was hat Ihnen beim Eintritt gefallen und wo könnten wir uns noch verbessern?

In diesem Abschnitt interessieren wir uns für unsere wichtigste Aufgabe – Ihre Betreuung.
Wie beurteilen Sie die Betreuung durch das Behandlungsteam?

Pflege **Ärzte**

Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

Erhalten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?

Wurden Sie ausreichend über Ihren Gesundheitszustand sowie die Behandlungsmassnahmen informiert?

Ging das Spitalpersonal auf Ängste und Befürchtungen ein?

Hatten Sie Mitspracherecht was Ihre Betreuung anbelangt?

Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?

Wie war die Organisation Ihres Spitalauftritts?

Was hat Ihnen an unserer Betreuung gefallen und wo könnten wir uns noch verbessern?

Neben der Betreuung durch die Ärzte und die Pflege – kommen Patienten häufig mit weiteren Fachbereichen im Spital in Kontakt. Wir möchten gerne wissen, wie Sie sich dort betreut fühlen.
(Bitte nur die Bereiche, mit welchen Sie auch tatsächlich Kontakt hatten)

Röntgenabteilung ☐ ☐ ☐ ☐ Notfallstation ☐ ☐ ☐ ☐

Physiotherapie ☐ ☐ ☐ ☐ IMC (Intensivstation) ☐ ☐ ☐ ☐

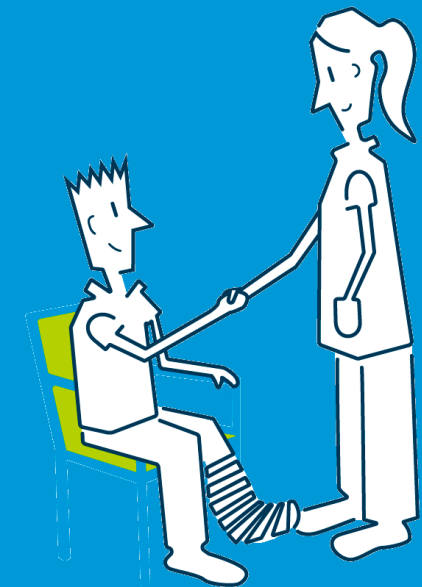
Operationssaal ☐ ☐ ☐ ☐ Sozialberatung/ ☐ ☐ ☐ ☐

Gebärsaal ☐ ☐ ☐ ☐ Patientenkommission ☐ ☐ ☐ ☐

Weitere: ☐ ☐ ☐ ☐

Angaben zur Person
Geschlecht ☐ weiblich ☐ männlich
Versicherungstatus ☐ allgemein ☐ halbpriat ☐ privat
Name & Adresse (jubiläumlich) ☐ ja ☐ nein ☐ Ich bitte die Spitaldirektion mich zu kontaktieren

- Patientenzufriedenheit ist eine zentrale Führungskennzahl (gleichwertig mit Finanz- und Performancekennzahlen)
- Die Eintrittsart (Notfall, elektiv, Geburt) hat mehr Einfluss auf die Patientenzufriedenheit, als beispielsweise die Versicherungsklasse
- Portfolioanalysen helfen uns, zu erkennen was wirklich wichtig ist



Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Gerne beantworte ich Ihre Fragen und
freue mich auf Ihr Feedback**



Alice Giese

PhD Candidate, University of Southern Queensland

Tel.: +41 (0)79 711 93 82

Email: alice.giese@gmx.ch

Anhang

Nutzengleichung

Value-based Healthcare

$$N = \frac{Q + S}{K}$$

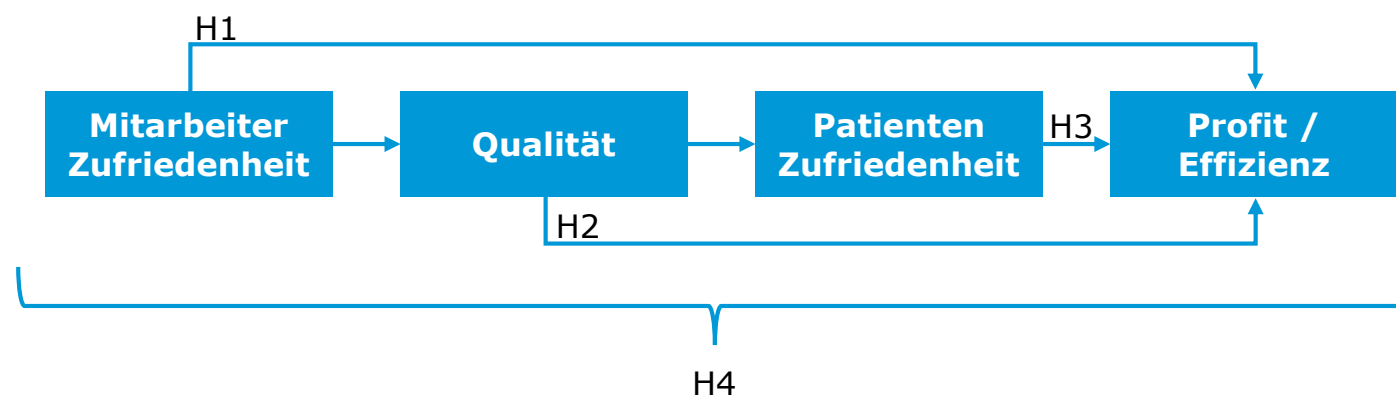
Legende

N: Nutzen = Nutzen für die Gesellschaft
Q: Qualität = med. Outcome
S: Service = Patientenzufriedenheit
K: Kosten = direkte & indirekte

Outlook PHD - I

Mögliche Antworten auf aktuellen Herausforderungen

Kausal Model



Legende:

- H1: Higher Employee satisfaction (ES) leads to higher Profitability and efficiency (P)
- H2: Higher Quality (Q) leads to higher Profitability and efficiency (P)
- H3: Higher Patient satisfaction (PS) leads to higher Profitability and efficiency (P)
- H4: Higher Employee satisfaction (ES) leads to higher Profitability and efficiency (P), and this connection is moderated by Quality (Q) and Patient satisfaction (PS)

Forschungsfrage

Does employee satisfaction, clinical outcome and patient satisfaction lead to profitability and efficiency in health care sector? Evidence from Swiss Hospital

Outlook PHD - II

Framework

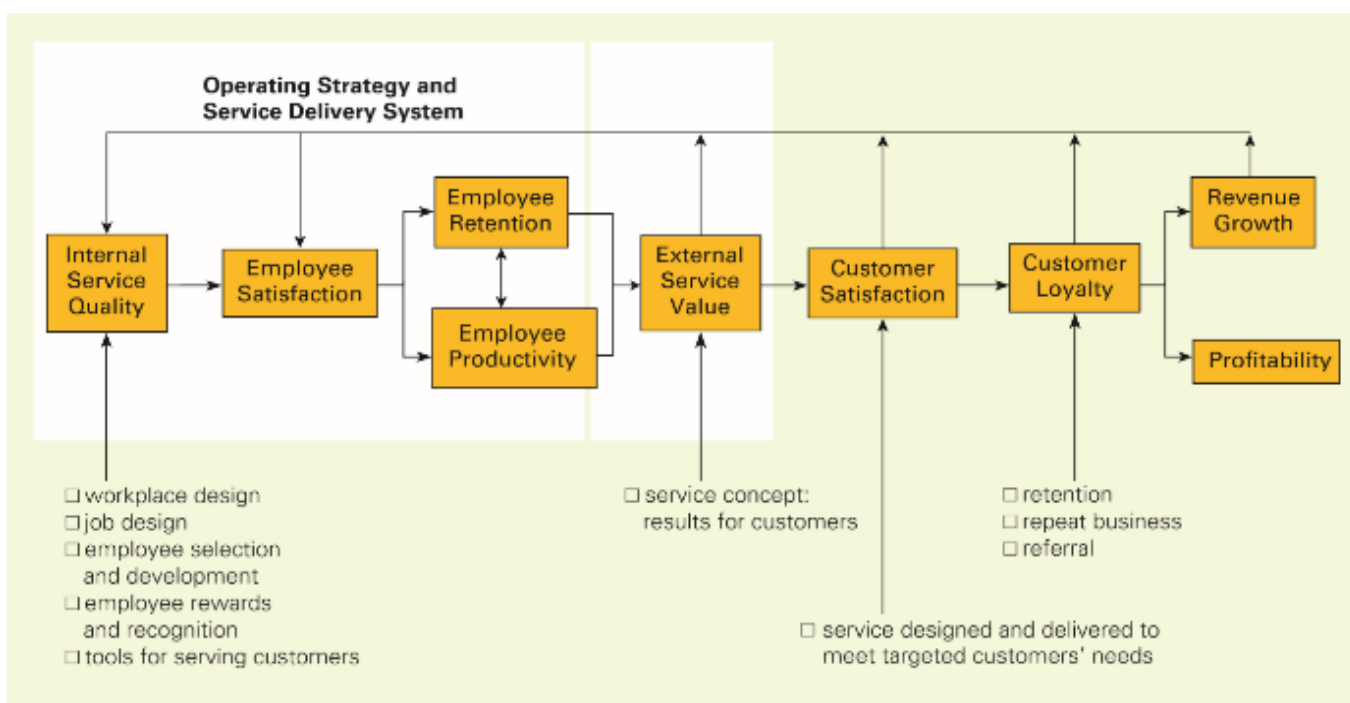
Regular service market:



Health care market:



Links Service-Profit Chain



Aims and objectives

- This work will examine whether the "service profit chain" (SPC) spread by the service literature can be applied to the health care sector and how its individual factors correlate with hospital profitability and efficiency.
- This study additionally aims to develop recommendations for hospital management.

Links zu den Quellen

- ANQ. (2019). Messergebnisse Akutsomatik - ANQ. Retrieved from <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/>
- BAG, B. f. G. (2019). Kennzahlen der Schweizer Spitäler. Retrieved from <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/zahlen-und-statistiken/zahlen-fakten-zu-spitaelern/kennzahlen-der-schweizer-spitaeler.html>
- BFS, B. f. S. (2019). Krankenhausstatistik. Retrieved from <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/erhebungen/ks.html>
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (2008). Putting the service-profit chain to work. Harvard business review.
- Porter, M. E., & Teisberg, E. O. (2006). *Redefining health care: creating value-based competition on results*: Harvard Business Press.