



---

UniversitätsKlinikum Heidelberg

# Picker Institut – Nationale Patientenbefragung 2015

Ergebnisse der Klinik für  
Kardiologie, Angiologie und Pneumologie  
Juli 2016

# Ergebnisse - Highlights

## Besonders Positiv

97 % der Befragten würden uns weiterempfehlen

Pflege-Patienten-Verhält.

→ *besser als der Benchmark*

Einbeziehung der Familie

→ *besser als jeder Benchmark*

Sauberkeit

→ *deutlich besser als jeder Benchmark!*

Zimmer, Unterhaltung,  
Atmosphäre

→ *deutlich besser als jeder Benchmark!*

## Baustellen

Information vor Entlassung  
und Organisation der  
Weiterbehandlung

→ *Interdisziplinäres und  
klinikumweites Projekt zur  
Verbesserung läuft*

Transparenz Stationsablauf

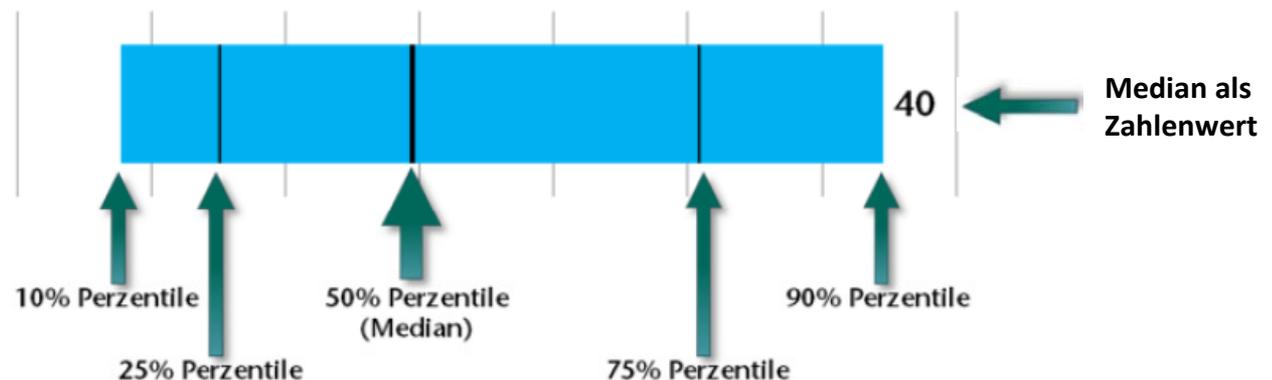
→ *Aktuelles Informationsmaterial  
ist in Arbeit*

# Erläuterung des Picker-Benchmarks (1)

Ein **Benchmark** (engl. Prüfstein) ist ein Referenzwert oder Standard, an dem Leistung gemessen werden kann.

Für die nationalen Picker-Benchmarks werden **Quantile** berichtet [...]. Die Quantile teilen den Benchmark in unterschiedliche Bereiche. Der mittlere, etwas dicker dargestellte Balken markiert den **Median**, d.h. die mittlere Problemhäufigkeit des Benchmarks, diese ist am rechten Ende des Balkens zusätzlich als Zahlenwert ausgewiesen. [...]

Ein Beispiel:



10% Perzentile: 10% der Benchmarkteilnehmer haben eine niedrigere Problemhäufigkeit als dieser Wert, 90% eine höhere

25% Perzentile: 25% der Benchmarkteilnehmer haben eine niedrigere Problemhäufigkeit als dieser Wert, 75% eine höhere

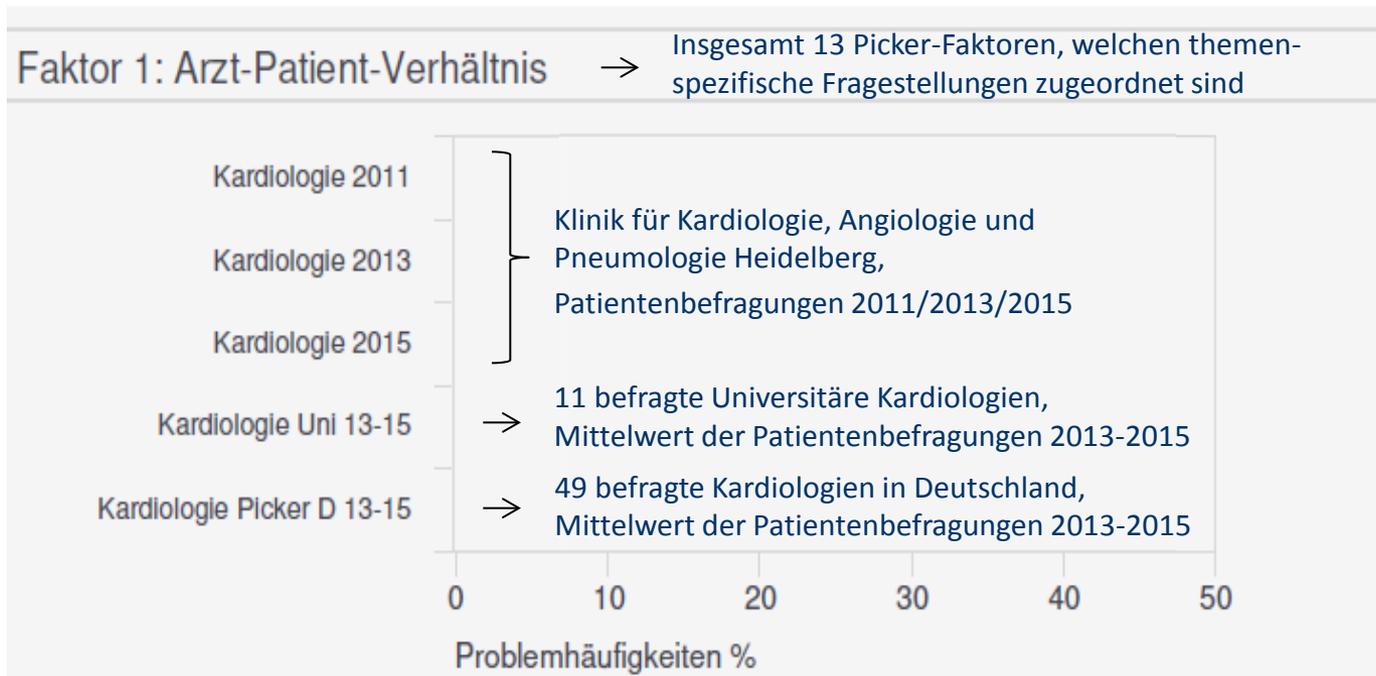
50% Perzentile: 50% der Benchmarkteilnehmer haben eine niedrigere Problemhäufigkeit als dieser Wert, 50% eine höhere

75% Perzentile: 75% der Benchmarkteilnehmer haben eine niedrigere Problemhäufigkeit als dieser Wert, 25% eine höhere

90% Perzentile: 90% der Benchmarkteilnehmer haben eine niedrigere Problemhäufigkeit als dieser Wert, 10% eine höhere

# Erläuterung des Picker-Benchmarks (2)

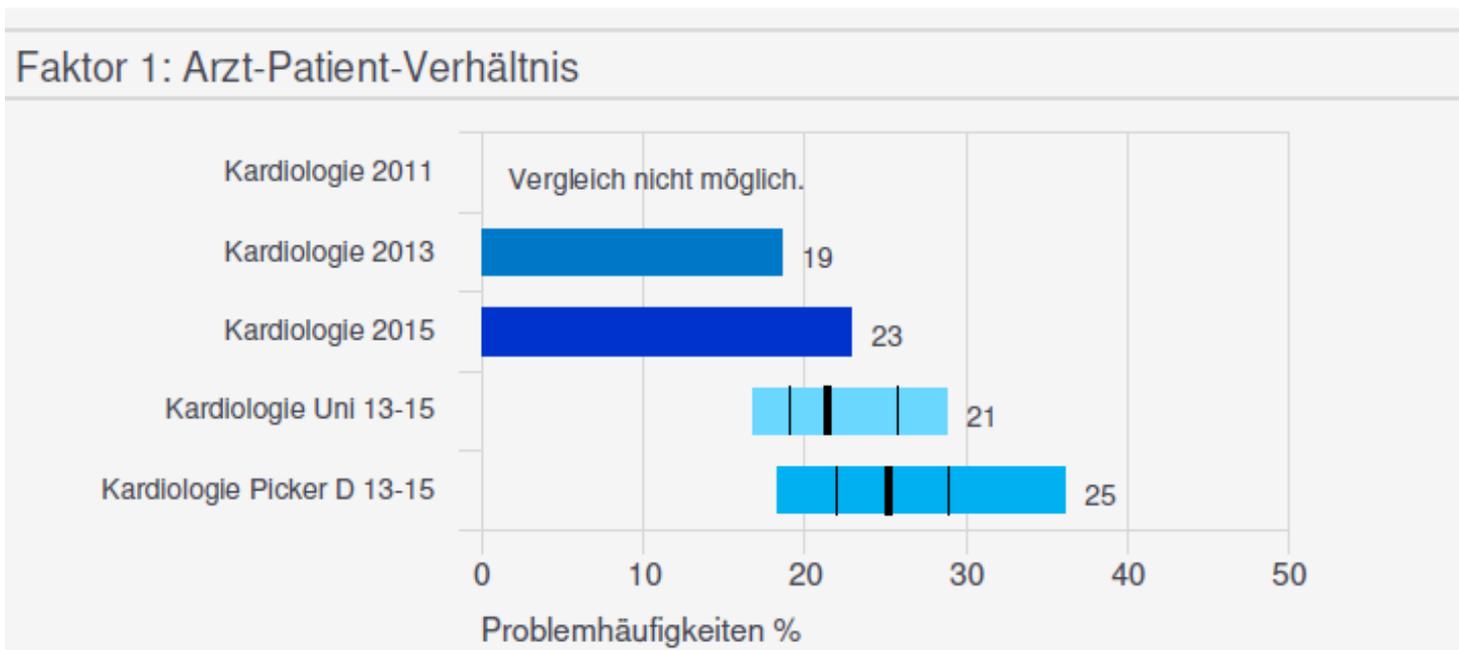
## Legende der Picker-Benchmarks anhand eines Beispiels



## Picker-Faktor 11: Operativer Eingriff (Information und Aufklärung)

Die Fragestellungen zu diesem Faktor beziehen sich zum überwiegenden Teil auf Zuständigkeiten anderer Fachabteilungen, daher wird das Ergebnis der diesbezüglichen Patientenrückmeldungen hier nicht dargestellt.

# Arzt-Patient-Verhältnis

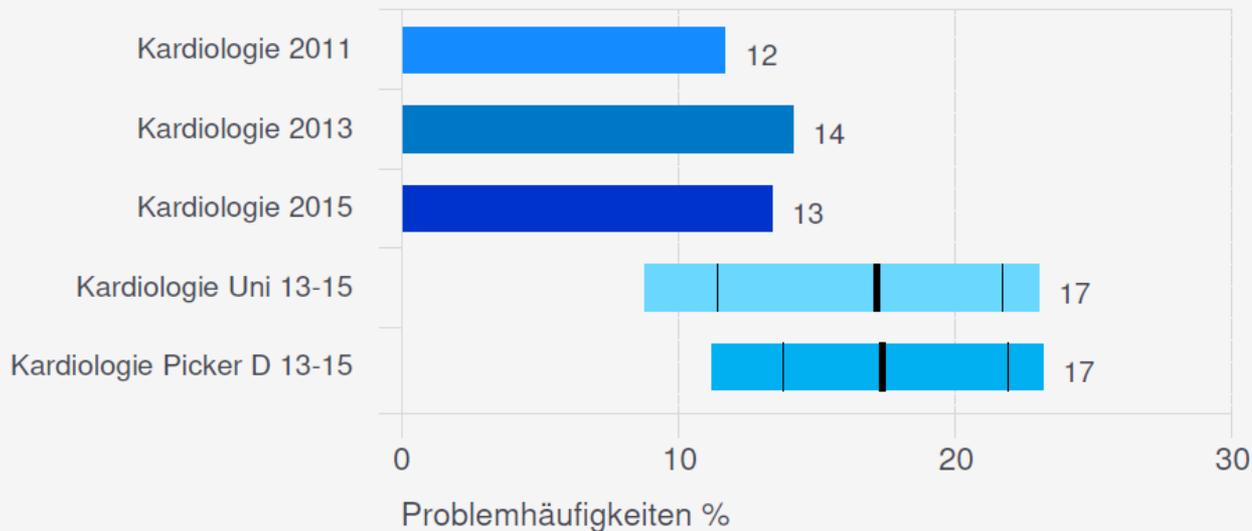


## Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

- ✓ Gab es einen bestimmten Arzt, die/der für Ihre Betreuung zuständig war und sich regelmäßig um Sie kümmerte?
- ✓ Wenn Sie wichtige Fragen an einen Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?
- ✓ Wenn Sie Ängste/Befürchtungen wegen Ihres Zustands/Ihrer Behandlung hatten, hat dann ein Arzt diese mit Ihnen besprochen?
- ✓ Hatten Sie Vertrauen in die Ärzte?
- ✓ Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und das Verständnis der Ärzte?
- ✓ Waren die Ärzte für Sie da, wenn Sie sie brauchten?
- ✓ Wurden Ihnen die Ergebnisse von Untersuchungen verständlich erklärt?
- ✓ Fühlten Sie sich ausreichend in Entscheidungsprozesse über Ihre Behandlung einbezogen?

# Pflegepersonal-Patient-Verhältnis

## Faktor 2: Pflegepersonal-Patient-Verhältnis

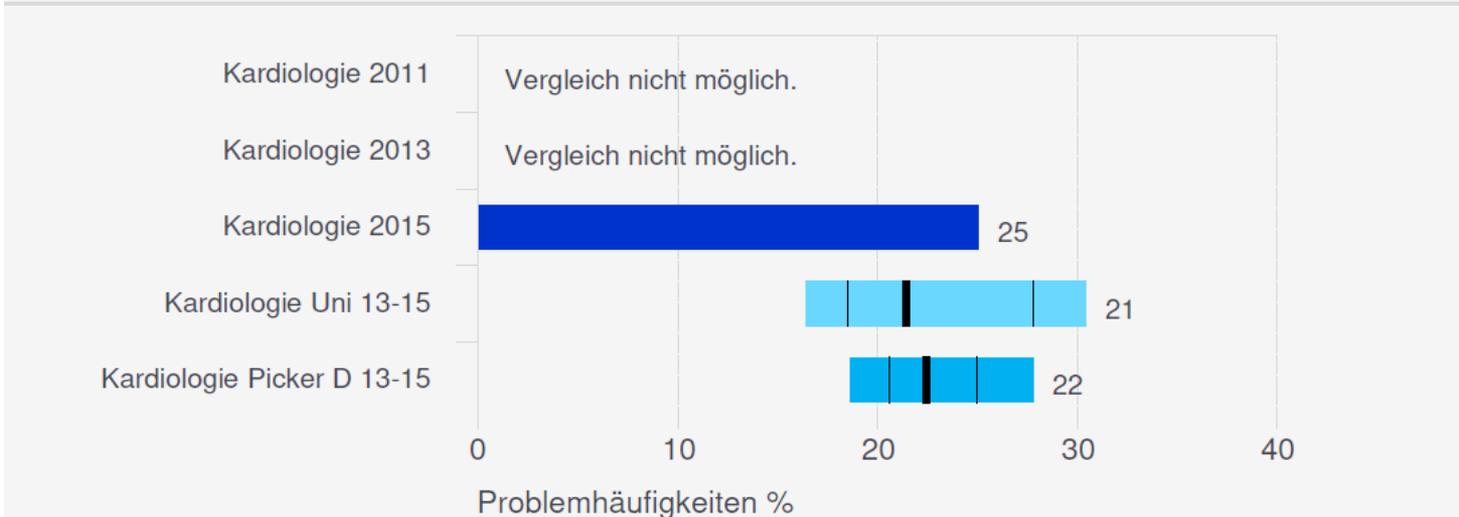


### Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

- ✓ Wenn Sie wichtige Fragen an die Pflegekräfte stellen, bekamen Sie verständliche Antworten?
- ✓ Wenn Sie Ängste/Befürchtungen wegen Ihres Zustands/Ihrer Behandlung hatten, haben die Pflegekräfte diese mit Ihnen besprochen?
- ✓ Hatten Sie Vertrauen in die Pflegekräfte, die Sie versorgt haben?
- ✓ Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und das Verständnis der Pflegekräfte?
- ✓ Waren die Pflegekräfte für Sie da, wenn Sie sie brauchten?
- ✓ Wenn Sie Hilfe brauchten, um zur Toilette zu gehen, haben Sie diese rechtzeitig erhalten?
- ✓ Wie empfanden Sie die Wartezeit nach dem Drücken der Klingel, bis Sie die benötigte Hilfeleistung erhielten?

# Organisation der Weiterversorgung

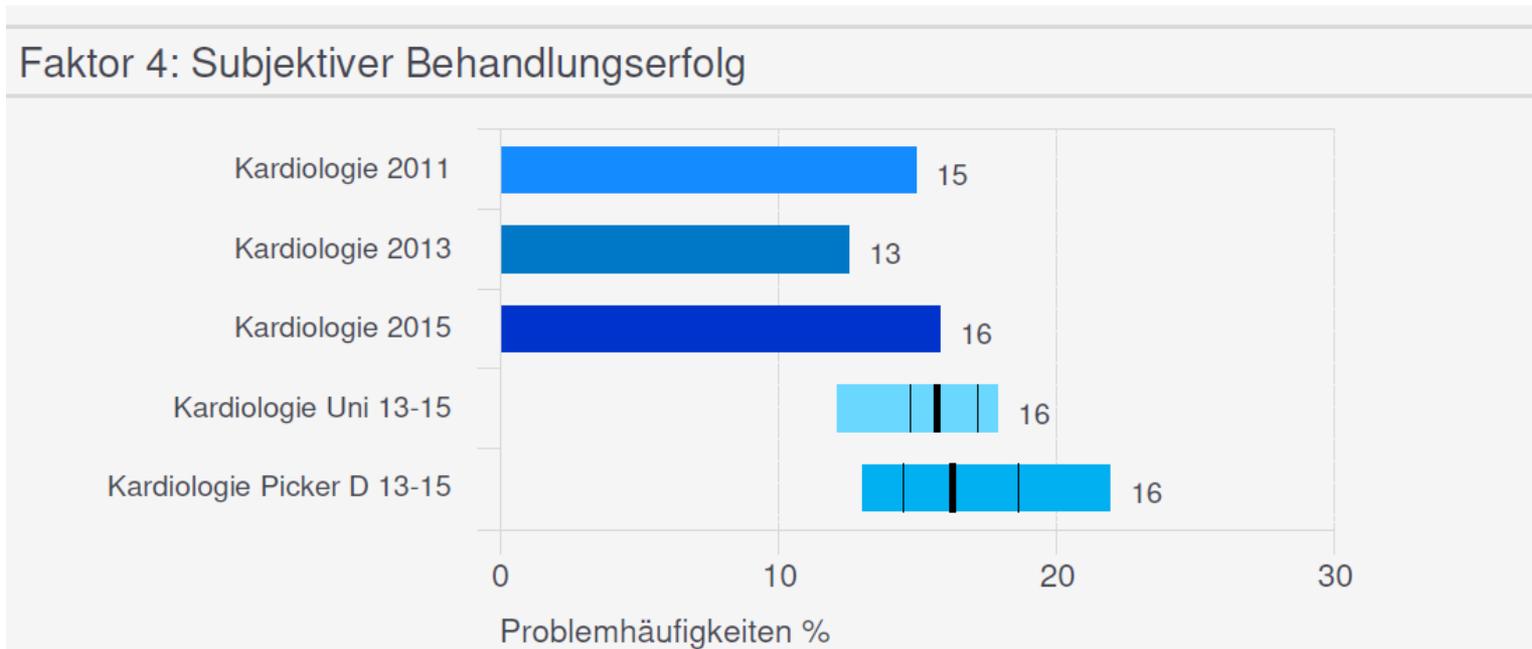
## Faktor 3: Organisation der Weiterversorgung



### Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

- ✓ Hatten Sie/Ihre Familie während Ihres Krankenhausaufenthaltes Kontakt zu Mitarbeitern, die mit Ihnen über die Unterstützung bei der Weiterversorgung gesprochen haben (Pflege, Hilfsmittel u.a.)?
- ✓ Wurden vom Krankenhaus alle Aspekte, die für Ihre Weiterversorgung nach der Entlassung wichtig waren, ausreichend organisiert (Rehabilitation, Pflegedienste, Sozialstationen, Selbsthilfegruppen u. a.)?
- ✓ Wurden Sie/Ihre Familie bei der Organisation der poststationären Versorgung ausreichend unterstützt?
- ✓ Wurde mit Ihnen/Ihrer Familie besprochen, ob nach der Entlassung weitere Untersuchungen/Behandlungen nötig sind?
- ✓ Wurden Ihre Angehörigendarüber informiert, wie Ihnen bei der Genesung geholfen werden kann?
- ✓ Wurde ein Entlassungsgespräch mit Ihnen geführt?
- ✓ Wurde Ihnen der Entlassungs- bzw. Verlegungstermin rechtzeitig mitgeteilt?
- ✓ Fühlten Sie sich bei der Entlassung insgesamt gut durch das Krankenhaus unterstützt?
- ✓ Hat Ihr weiterbehandelnder Arzt den Arztbrief rechtzeitig erhalten?

# Subjektiver Behandlungserfolg



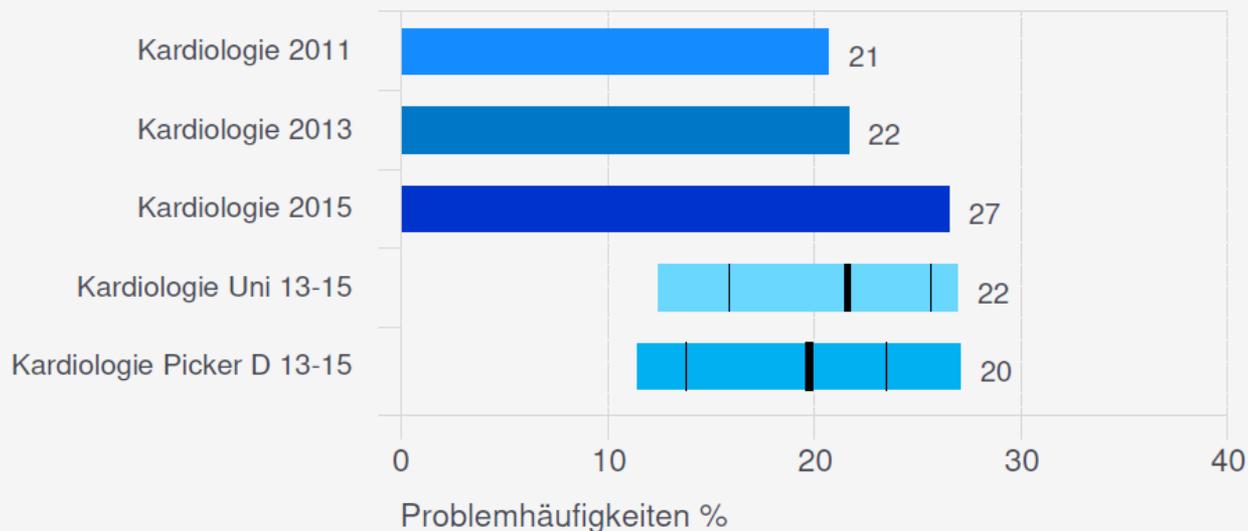
## Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

- ✓ Haben sich die Beschwerden, die zu Ihrem Krankenhausaufenthalt geführt haben, gebessert?
- ✓ Traten nach Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus Komplikationen auf?
- ✓ Wie beurteilen Sie den Erfolg der medizinischen Behandlung?

# Essen

**„Ihr Wohlbefinden liegt uns in allen Bereichen am Herzen!  
Daher ist die Küche des Universitätsklinikums Heidelberg um  
ständige Verbesserung des Services bemüht und nimmt gerne  
Ihre Anregungen entgegen.“** Klinik für Kardiologie, Angiologie und Pneumologie, Juli 2016

## Faktor 5: Essen

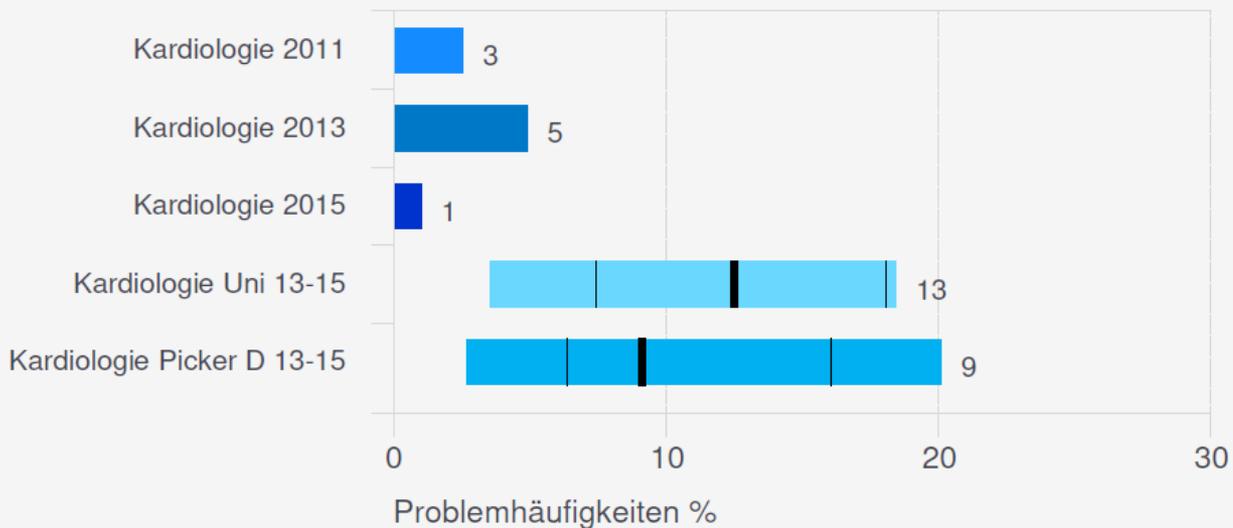


### Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

- ✓ Mein Essen kam so wie bestellt ...
- ✓ Mein Essen war abwechslungsreich ...
- ✓ Mein Essen war warm ...
- ✓ Mein Essen hat mir gut geschmeckt ...
- ✓ Mein Essen wurde ansprechend serviert ...

# Sauberkeit

## Faktor 6: Sauberkeit

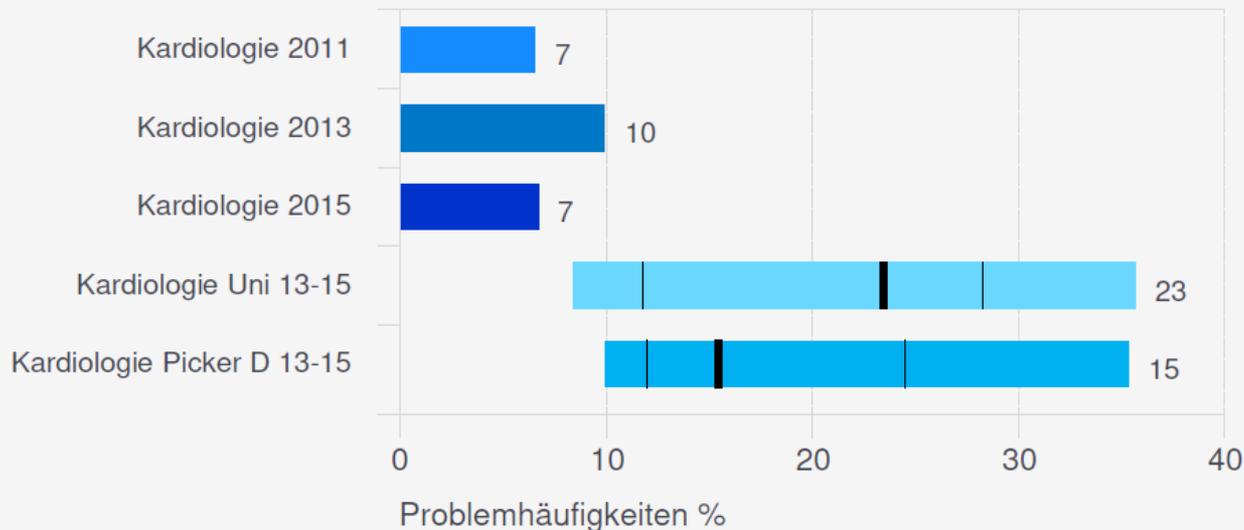


### Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

- ✓ Mein Zimmer war so sauber, wie ich das erwarte ...
- ✓ Ich fand die Sauberkeit im Allgemeinen ...

# Allgemeine Ausstattung

## Faktor 7: Allgemeine Ausstattung

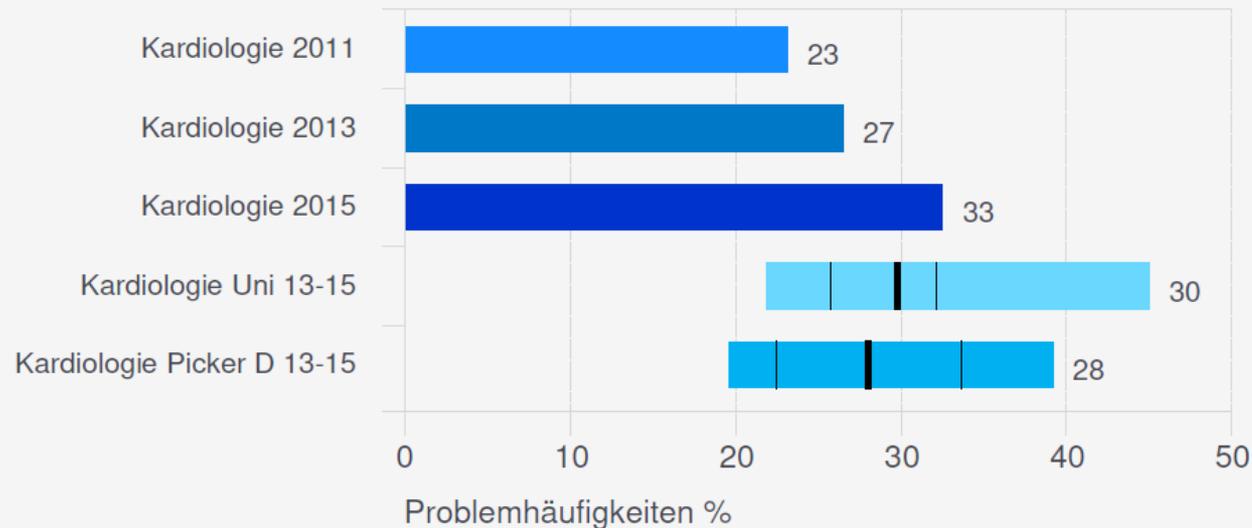


### Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

- ✓ Ich fand die Zimmerausstattung ...
- ✓ Ich fand die Nasszelle(n) (WC/Bad/Dusche) ...
- ✓ Ich fand das Unterhaltungsangebot ...
- ✓ Ich fand die Möglichkeit zu telefonieren ...
- ✓ Ich fand mich im Haus zurecht ...

# Aufnahmeverfahren

## Faktor 8: Aufnahmeverfahren



### Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

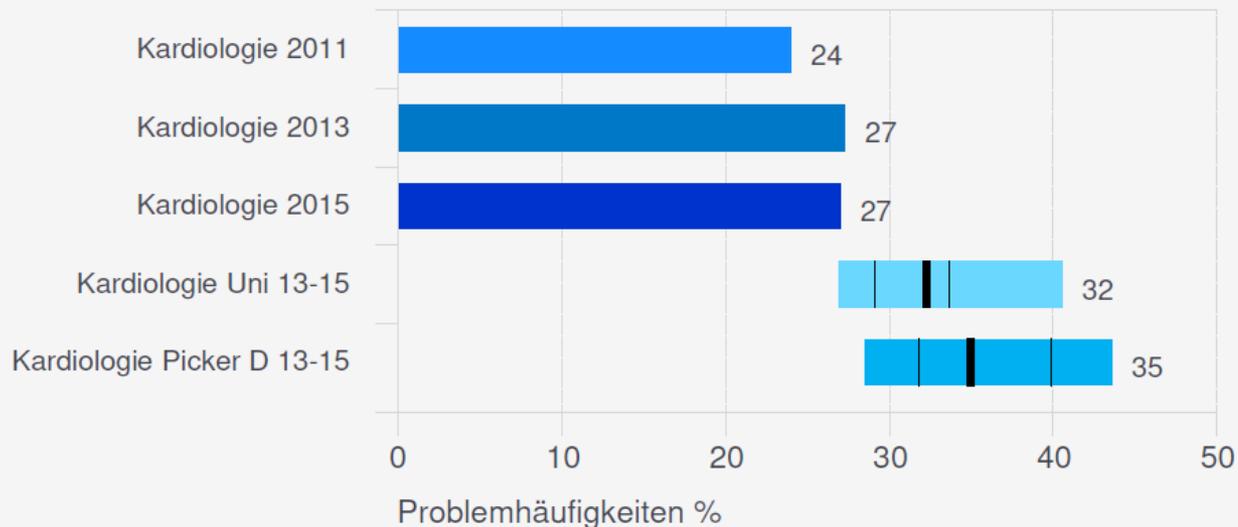
- ✓ Wie organisiert war das Aufnahmeverfahren (z.B. in der Patientenaufnahme oder auf der Station)?
- ✓ Mussten Sie unnötig lange warten, bis Sie Ihr Zimmer beziehen konnten?

***„Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Sie bereits am frühen Morgen bei uns begrüßen möchten, um den Vormittag für erste Untersuchungen nutzen zu können, auch wenn der Zimmerbezug erst später erfolgen kann.“***

***Vielen herzlichen Dank!“*** Klinik für Kardiologie, Angiologie und Pneumologie, Juli 2016

# Einbeziehung der Familie

## Faktor 9: Einbeziehung der Familie



### Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

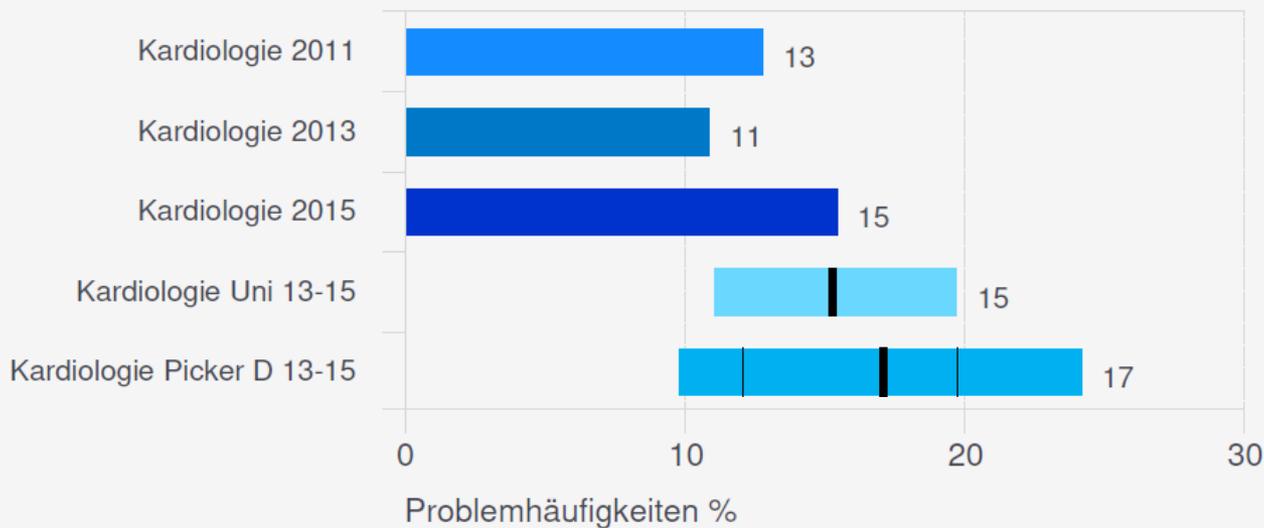
- ✓ Hatten Ihre Familie oder andere Ihnen nahe stehende Menschen ausreichend Gelegenheit, mit Ihrem Arzt zu sprechen?
- ✓ Wie wurden Ihre Angehörigen über Ihren Zustand oder Ihre Behandlung informiert?

**„Uns ist bewusst, wie wichtig auch Ihren Angehörigen ein direkter und enger Kontakt zu den betreuenden Ansprechpartnern ist.**

**Unsere Ärztinnen und Ärzte sowie unser Pflegepersonal stehen im Rahmen ihrer zeitlichen Möglichkeiten gerne für Rücksprachen zur Verfügung.“** Klinik für Kardiologie, Angiologie und Pneumologie, Juli 2016

# Schmerz

## Faktor 10: Schmerz

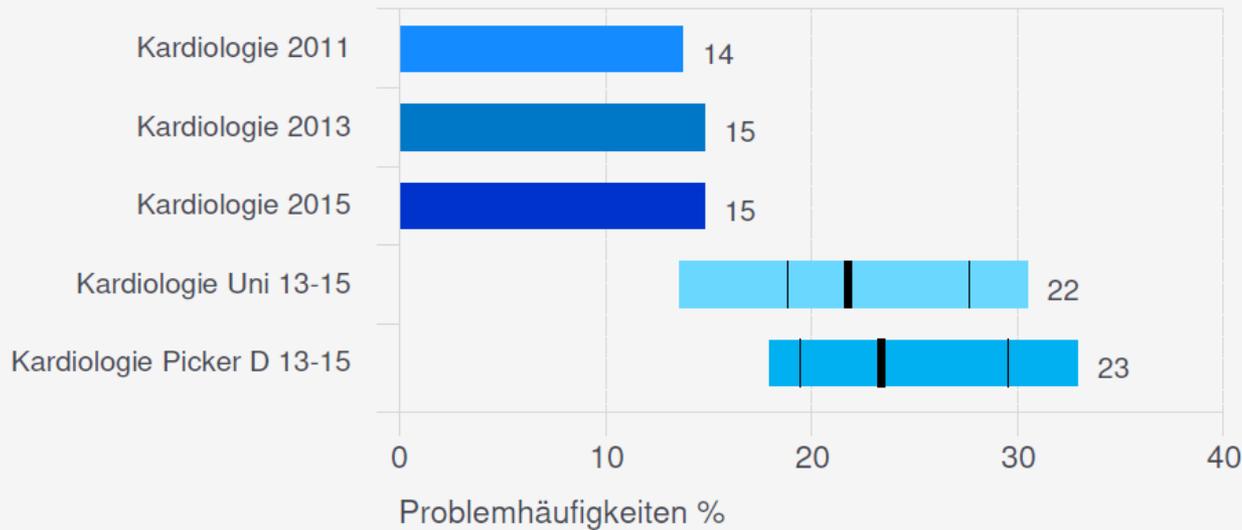


### Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

- ✓ Wie empfanden Sie die Wartezeit bis Sie das Schmerzmittel erhielten?
- ✓ Hatten Sie den Eindruck, das Krankenhauspersonal hat sein Möglichstes getan, um Ihre Schmerzen zu lindern?
- ✓ Im Ganzen betrachtet, wie viel schmerzstillende Mittel haben Sie erhalten?
- ✓ Sind Ihre Schmerzen nach dem Aufwachen oder beim Nachlassen der Betäubung ausreichend behandelt worden?

# Zimmeratmosphäre

## Faktor 12: Zimmeratmosphäre

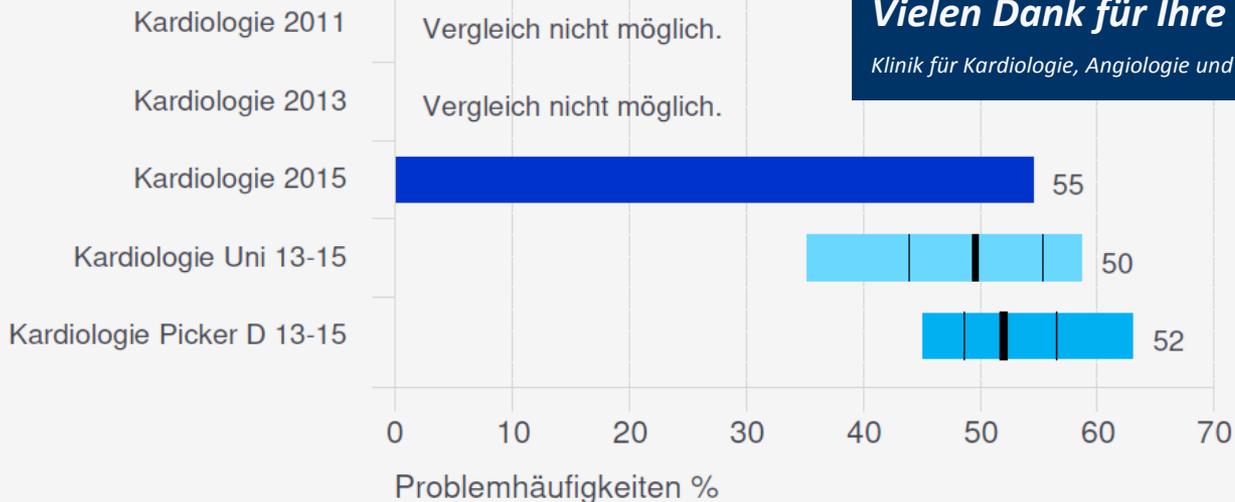


### Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

- ✓ Mein Zimmer war ruhig, zum Erholen ...
- ✓ Mein Zimmer hatte zu wenig Privatsphäre ...
- ✓ Mein Zimmer hatte zu viele Mitpatienten ...
- ✓ Mein Zimmer hatte zu viele Besucher ...

# Information vor der Entlassung

## Faktor 13: Information vor der Entlassung



**„Derzeit arbeiten wir intensiv daran, auf Grundlage Ihrer Rückmeldungen unser Entlassmanagement weiter zu verbessern. Vielen Dank für Ihre Geduld!“**

*Klinik für Kardiologie, Angiologie und Pneumologie, Juli 2016*

### Die Rückmeldungen zu den folgenden Fragen sind in diesem Ergebnis enthalten:

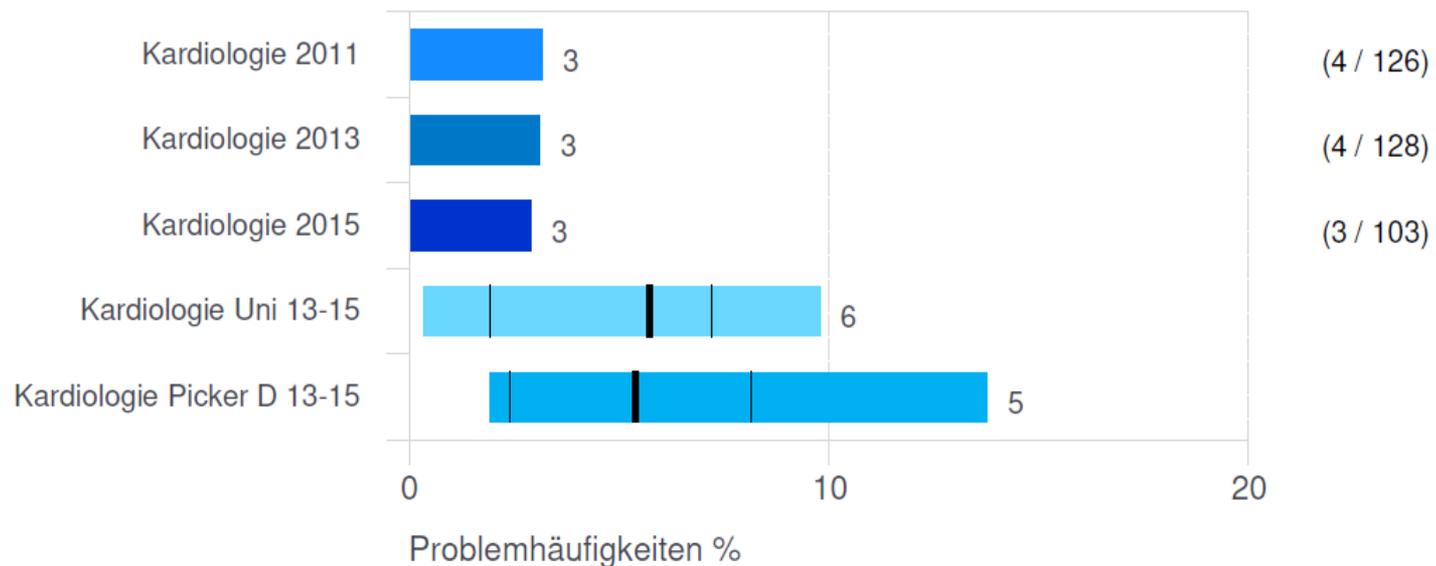
- ✓ Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?
- ✓ Wurde Ihnen erklärt, auf welche Nebenwirkungen dieser Medikamente Sie zu Hause achten sollen?
- ✓ Wurde Ihnen verständlich erklärt, wie Sie die Medikamente einzunehmen haben (Zeitpunkt, Häufigkeit, Dosis, Abhängigkeit von Mahlzeiten)?
- ✓ Wurde Ihnen erklärt, auf welche Gefahrensymptome Sie zu Hause im Hinblick auf Ihre Krankheit/Ihren operativen Eingriff achten sollten?
- ✓ Wurde mit Ihnen besprochen, wann Sie Ihre gewohnten Aktivitäten wieder aufnehmen können?
- ✓ Wurde mit Ihnen besprochen, worauf Sie bei Ihrer Ernährung zu Hause achten sollten?
- ✓ Wurde mit Ihnen besprochen, worauf Sie bei der Pflege (z.B. Spritzstellen, Verbandswechsel) zu Hause achten sollten?
- ✓ Wurde mit Ihnen besprochen, worauf Sie bei der Verwendung von Hilfsmitteln (z.B. Gehhilfe, Urinbeutel) zu Hause achten sollten?

# Würden Sie uns weiterempfehlen?

77. Würden Sie dieses Krankenhaus bei Bedarf Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?

$N_{\text{Problem}} / N_{\text{gütig}}$

Ja, ganz sicher - Ja, wahrscheinlich - **Nein**



*„Diese Rückmeldung hat uns ganz besonders gefreut.*

*Schön, dass Sie sich bei uns wohl gefühlt und Sie sich die Zeit für eine detaillierte Patientenumfrage genommen haben.*

*Vielen herzlichen Dank!“* Klinik für Kardiologie, Angiologie und Pneumologie, Juli 2016