

Teil A: Was führt Krankenhäuser dazu, Patienten zu befragen, und welche Formen gibt es dafür?

	Seite
<hr/>	
1 Weshalb müssen Krankenhäuser wissen, wie ihre Patienten sie beurteilen?	13
1.1 Der Patient als Subjekt	14
1.2 Der Patient als aktiver Partner im Behandlungsprozeß	16
1.3 Patientenzufriedenheit als Teil der Ergebnisqualität	19
1.4 Der Patient als Prozeßoptimierer	26
1.5 Der Patient als Mit-Entscheider und Mit-Käufer von Dienstleistungen	27
1.6 Der Patient: mächtiger als angenommen?	33
1.7 Der Patient im Mittelpunkt – doch ein gelungenes Leitmotiv?	36
<hr/>	
2 Möglichkeiten, die Wünsche und Bedürfnisse der Patienten zu erfahren	38
2.1 Routine„befragungen“ im laufenden Betrieb ...	39
2.2 „Die Patientenmeinung weiß der Seelsorger“ ...	40
2.3 Beschwerden aktiv nachgehen	41
2.4 Beurteilungsbögen in der Krankenhaus-Broschüre .	42
2.5 Selbst gebastelte Befragung auf der Station bzw. in einer Abteilung	44
2.6 „Hört doch auf mit den Befragungen: Handelt lieber!“	45
2.7 Gezielte Erhebung von Veränderungsmöglichkeiten durch Patienten-Focus-Gruppen	47
2.8 Sonderfall: Klinische Ethik-Komitees	49
2.9 Standardisierte Entlassungsgespräche	50

3 Zusammenfassung Teil A	52
--------------------------------	----

Teil B: Die Hamburger DAK-Befragung

1 Planung, Methodik und Durchführung der DAK-Patientenbefragung	56
1.1 Anlass der DAK-Studie	56
1.2 Ziele der Studie	57
1.3 Wie wurde bei der Hamburger Patientenbefragung vorgegangen?	58
1.4 Die Auswahl der Fragen	60
1.5 Wissenschaftliche Methodik	61
1.5.1 Fragebogen und Skalenkonstruktion	61
1.5.2 Aufbau des Fragebogens	62
1.5.3 Konstruktion der Skalen	64
1.6 Stichprobe der DAK-Versichertenbefragung	70
1.6.1 Auswahlgesamtheit und Stichprobe	71
1.6.2 Wer hat geantwortet? Beschreibung der Stichprobe	72
1.6.3 Verweildauer und Einweisungssituation ..	77
1.6.4 Repräsentativität der Studie	78
1.7 Statistische Methoden der Auswertung	80
2 Wie antworteten die Hamburger DAK-Patienten auf die Fragen?	82
2.1 Vorbemerkung: Aufbau der Grundauszählung und statistische Kennwerte	82
2.2 Positive Beurteilungen und ihre Fragezeichen ...	84
2.3 Der Spitzenreiter: Unerwartet positive Urteile zu Organisation und Wartezeiten	89
2.4 Gute Erfahrungen mit Ärzten und der medizinischen Versorgung	92
2.5 An dritter Stelle: Die Erfahrungen mit dem Pflegepersonal und die Patientenfreundlichkeit ..	101

	Seite
2.6 Optimierbar: Aufklärung zu den Abläufen	107
2.6.1 Exkurs: Unterschiede zwischen den Häusern bei der Aufklärung über die Abläufe	111
2.7 Verbesserungsbedarf bei Entlassung und Nachbetreuung	112
2.8 Hieran muß gearbeitet werden: Ausstattung und Service	117
2.9 Die größte Schwachstelle: Hilfestellung für den Umgang mit der Krankheit	123
2.9.1 Exkurs: Unterschiede zwischen den Häusern bzgl. der Hilfestellung für den Umgang mit der Krankheit	128
2.10 So urteilen die Befragten zu ihrem Behandlungserfolg	130
2.11 Würden Sie dieses Krankenhaus wiederwählen? Woran entscheidet sich Wiederwahl oder Ablehnung?	131
2.12 Zusammenfassung	135
<hr/>	
3 Krankenhäuser im Vergleich – anonymisiert	138
3.1 Umgang mit den Ergebnissen im Rahmen der DAK-Studie	141
3.2 Krankenhäuser der Zentral- und Maximalversorgung – verglichen nach Dimensionen	142
3.3 Krankenhäuser der Schwerpunktversorgung – verglichen nach Dimensionen	143
3.4 Krankenhäuser der Grund- und Regelversorgung – verglichen nach Dimensionen	145
3.5 Fachkrankenhäuser – verglichen nach Dimensionen	147
3.6 Ausgewählte Fachabteilungen – verglichen nach Dimensionen	147
3.6.1 Allgemeine Chirurgie – eine Auswahl	148
3.6.2 Geburtshilfe (ohne Gynäkologie)	149
3.6.3 Orthopädie	150
3.6.4 Neurologie	151
3.6.5 Innere (ohne Kardiologie)	151

4	Patientenbefragungen im Spannungsfeld von Wissenschaft und Praxis: Einordnung der DAK-Befragung, weitere Auswertungen und was sagen uns die Ergebnisse?	153
4.1	Patientenurteile nach Versorgungsstufe und Trägerschaft	155
4.2	Patientenurteile nach Fachabteilung	163
4.3	Patientenurteile nach Behandlungsanlässen	166
4.4	Patientenurteile nach Verweildauer	168
4.5	Soziodemographische Patientenmerkmale und Patientenzufriedenheit	171
4.5.1	Alter	171
4.5.2	Versichertenstatus	173
4.5.3	Keine Unterschiede zwischen Männern und Frauen	175
4.5.4	Zusammenfassung	176
4.6	Einige generelle methodische Probleme des Vergleichs medizinischer Einrichtungen	176
4.7	Wo „lohnen“ sich Veränderungen für ein Haus: Ein Strategie-Index	184
4.8	Kritik der DAK-Studie und „Was lernen wir daraus?“	190

Teil C: Resonanz und Perspektiven

1	Wie reagierten die Hamburger Krankenhäuser auf ihre Beurteilung durch die DAK-Patientenbefragung ..	193
1.1	Methoden und Ablauf der Krankenhausbefragung	194
1.2	Einschätzungen zum Nutzen von Patientenbefragungen und externen Vergleichen	196
1.3	Resonanz in der Öffentlichkeit:	201
1.4	Kooperation mit der DAK	203
1.5	Krankenhausinterne Informationsaktivitäten ...	204
1.6	Welche konkreten Verbesserungsmaßnahmen haben die Häuser unternommen?	206

	Seite
1.7 Sonstige Anstöße in Verbindung mit der DAK-Patientenbefragung	207
1.8 Zusammenfassung und Gegenüberstellung zu der durch die DAK erfahrenen Resonanz	208
<hr/>	
2 Fallstudie: Von Patientenbefragungen zur Patientencharta	212
2.1 Das Konzept der Gesundheitsfördernden Krankenhäuser	213
2.2 Der Ansatz der Organisationsentwicklung	215
2.3 Projektmanagement im Kontext von Patientenbefragungen und Gesundheitsfördernden Krankenhäusern	217
2.3.1 Zentrales Management der Projekte – die Projektleitung	218
2.3.2 Erarbeitung der Veränderungsprozesse – die Projektgruppen	220
2.3.3 Kommunikation – Ein wichtiger Bestandteil	221
2.4 Von der Patientenmappe zur Patientencharta – Beispiele für patientenorientierte Projektarbeit .	222
2.4.1 Projektgruppe „Gesundheitsförderung für Patienten“	223
2.4.2 Weitere Projektgruppe „ Patientencharta“	225
2.5 Resümee	231
<hr/>	
3 Befragungs-Leitfaden für die Praxis	234
3.1 Checkliste zur Planung von Patientenbefragungen durch Krankenhäuser	236
3.2 Zur Auswertung von Patientenbefragungen	239
3.2.1 Der Nutzen von Patientenbefragungen und ihrer Ergebnisse für das Qualitätsmanagement	239
3.2.2 Auswertung der Befragungsergebnisse der Inneren Medizin des Beispielkrankenhauses St.-Franziskus, A-Stadt	242
3.2.3 Fazit	252

4 Angebot zur Teilnahme an einem Benchmark-Club: Patientenmonitor – Kliniken im Vergleich	255
5 Was können Patientenbefragungen, was können sie nicht?	259
5.1 Was können vergleichende Patienten- befragungen Krankenhäusern geben?	259
5.2 Was können Patientenbefragungen nicht?	261
6 Wohin geht die Reise?	265

Anhang

1 Verzeichnis der Abbildungen	269
1.1 Abbildungen Teil A	269
1.2 Abbildungen Teil B	269
1.3 Abbildungen Teil C	270
2 Verzeichnis der Tabellen	271
2.1 Tabellen Teil A	271
2.2 Tabellen Teil B	271
2.3 Tabellen Teil C	278
3 Literatur	279
4 Zu den Verfassern	293

Ausschnitte aus Briefen von Patienten an die DAK (Buchmitte)	I
---	---