

Evaluierung der Patientenzufriedenheit bei tagesklinischen Eingriffen

Müller-Muttonen S¹; Trampitsch E¹; Mischkreu J¹; Paulitsch N²;
¹ Abteilung für Anästhesiologie und Intensivmedizin, ² Controlling
 LKH Villach, A-9500 Villach

Zielsetzung:

Als Bestandteil des internen QM-Systems etablierten wir eine schriftliche Patientenbefragung zur Ermittlung der Zufriedenheit an der Tagesklinik des LKH Villach. Anschließend gingen wir der Frage nach, wie hoch der Anteil der Patienten ist, die sich wieder für einen tagesklinischen Eingriff entscheiden würden und wo es Ansatzpunkte für Verbesserungen gibt.

Methodik:

Im Jahr 2017 wurde eine Vollerhebung unter allen 2.189 Patienten durchgeführt. Die Rücklaufquote liegt bei 38 %, exkludiert man die Gruppe der Patienten der Augenheilkunde, so steigt sie auf 50 %. Damit liegt die Rücklaufquote im Durchschnitt der Patientenbefragung vergleichbarer Studien an tagesklinischen Einrichtungen, jedoch unter jener stationärer Einrichtungen. Der standardisierte Fragebogen enthielt geschlossene Fragen zur Betreuung vor und während des Aufenthalts, Informationen und Aufklärung, der Prozess- und Strukturqualität sowie der Gesamtzufriedenheit, Wiederwahl und Weiterempfehlung der Tagesklinik. Die Antworten waren anhand einer 6teiligen Skala (1 = sehr zufrieden bis 6 = sehr unzufrieden) möglich. Die daraus errechneten Mittelwerte wurden als Prozentwert (100 % = sehr zufrieden bis 0 % = sehr unzufrieden) dargestellt.

Ergebnis:

Mit einer durchschnittlichen Gesamtzufriedenheit von 98 % gehören die Patienten der Tagesklinik zu den zufriedensten des LKH Villach. Besonders hoch fällt die Zustimmung zur Frage aus, ob sich die Patienten wieder für einen tagesklinischen Eingriff entscheiden würden. Die Zustimmung liegt hier bei 99 % und damit über dem Niveau vergleichbarer Studien.

¹ Hinsichtlich Art der Operation, Alter und Geschlecht zeigen sich keine signifikanten Unterschiede.

Schlussfolgerungen:

Als Stärke aus Sicht der Patienten kann die Betreuung durch die Mitarbeiter identifiziert werden (Zufriedenheit 98 %). Ansatzpunkte für weitere Verbesserungen zeigen sich bei den Wartezeiten auf einen OP-Termin (Zufriedenheit 90 %) bzw. während des Aufenthalts (Zufriedenheit 93 %). Im nächsten Schritt werden Änderungen im Terminmanagement geprüft und deren Wirksamkeit im Rahmen der laufenden Patientenbefragung überprüft.

Zufriedenheit mit Betreuung vor dem Aufenthalt		
Informationen	Aufklärung	Organisation
96 %	96 %	94 %

Zufriedenheit mit Betreuung während des Aufenthalts			
Informationen Entlassung	Personal	Organisation	Räumlichkeiten
96 %	98 %	97 %	96 %

Gesamtbeurteilung		
Gesamtzufriedenheit	Wiederentscheidung	Weiterempfehlung
98 %	99 %	99 %

Literatur:

¹ Rutkowska-Mazurek, G. (2009): Evaluation der Patientenzufriedenheit: retrospektive Studie aus der HNO-Tagesklinik des Marienkrankenhauses Hamburg in den Jahren 1997 bis 2000, Dissertation zur Erlangung des Grades eines Doktors der Medizin an der Medizinischen Fakultät der Universität Hamburg

² J Sitzia, J. & Wood, N. (1998): Response rate in patient satisfaction research: an analysis of 210 published studies, International Journal for Quality in Health Care, Vol. 10 (4), August 1998, pp 311-317