

Winfried Zinn

Aufklärung aus der Patientenperspektive

Grundlage dafür: 650.000

ausgewertete Patientenfragebögen



Was ist den Patienten wichtig?

Es gibt viele Meinungen darüber, was Patienten von Ärzten und Pflegekräften in Spitälern und Arztpraxen erwarten, besonders die Leistungserbringer selbst haben dazu eine differenzierte Meinung, die sie auch gerne kundtun. In diesem Artikel sollen einmal die Patienten selbst zu Wort kommen. Grundlage der hier dargestellten Zahlen, Daten und Fakten sind über 650.000 ausgewertete Patientenfragebögen, die auf Befragungen in Deutschland, Österreich und der deutschsprachigen Schweiz basieren. Das Datenmaterial liefert somit einen differenzierten Einblick in die Erwartungen und Prioritäten der Patienten.

Die Patienten beurteilten im Rahmen von Patientenbefragungen, wie wichtig ihnen die unterschiedlichen Bereiche der Kliniken sind. Dazu konnten sie zwischen 4 Antwortmöglichkeiten auswählen, die von „einer der wichtigsten Aspekte überhaupt“ über „sehr wichtig“ und „eher wichtig“ bis „eher unwichtig“ gingen. Wurde dabei „einer der wichtigsten Aspekte überhaupt“ angekreuzt, so wurde dies mit 100 Punkte bewertet, „eher unwichtig“ mit 0 Punkten. Je wichtiger ein Thema für die Patienten ist, um so höher ist die Punktzahl (bis maximal 100 Punkte), je unwichtiger ein Bereich ist, um so niedriger ist die Punktzahl (bis minimal 0).

Ergebnis: Die mit 92 Punkten in ihrer Wichtigkeit am höchsten bewertete Fragestellung ist: „Das fachliche Können der Ärzte“. Mit 32 Punkten am unwichtigsten war: „Die Cafeteria und der Kiosk“. Es zeigt sich anhand dieser Spannbreite von 60 Punkten, dass Patienten sehr wohl ein differenzierter Anspruchsniveau haben und auch in der Lage sind, dieses zu äußern.

Autor: Winfried Zinn

© Juni 2009 · NÖ PPA · Laut gedacht · Aufklärung aus Patientenperspektive

Seite 1 von 5

Patienten setzen eindeutig Prioritäten, die fünf wichtigsten Bereich die alle Betreffen sind:

Bereich	Maximaler Punktwert
Ärzte	92
Sicherheit	84
Pflege	77
Hygiene	77
Schmerzmanagement	75

Wobei der Bereich OP mit 80 Punkten für die Patienten, die es betrifft, auch noch zu erwähnen ist.

Das Thema Patientenzimmer mit 64 Punkten oder Essen mit 57 Punkten sind dabei weit abgeschlagen. Eine Tatsache, die von vielen Professionellen oft anders erwartet wird. Aber die Patienten kommen ja nicht in ein Spital, um gut zu speisen oder komfortabel zu übernachten, sondern sie wollen in einer sicheren und sauberen Umgebung gesund werden und das möglichst schmerzarm. Dies Ergebnisse verdeutlichen die Ansatzpunkte, die notwendig sind, um die Situation für die Patienten angemessen zu gestalten. Es sind die handelnden Menschen - Ärzte und Pflegekräfte - die im Mittelpunkt stehen, die eine Atmosphäre der Sicherheit (zu der der Bereich Hygiene hinzugezählt werden muss) schaffen.

Wie viel Information will der Patient?

Eine weitere Antwort der Patienten ist für Ärzte und Pflege überraschend. Wenn man Patienten fragt, ob diese über die Risiken ihrer Behandlung vollständig aufgeklärt werden wollen, dann antworten über 99% mit „ja“. Von Ärzten und Pflegekräften wird immer wieder über Patienten berichtet, die gar nicht informiert werden wollen, sondern die alles vertrauensvoll in die ärztlichen Hände legen. Dabei wird aber vergessen, dass Patienten auf der einen Seite Angst haben, dass ihre Nachfragen als Misstrauen interpretiert werden, mit allen negativen persönlichen Konsequenzen, die dies bedeuten könnte. Auf der anderen Seite sind viele Antworten aufgrund des medizinischen „Fachchinesisch“ im Regelfall nicht verständlich. Beide Aspekte haben zur Konsequenz, dass bei Ärzten und Pflegenden noch das traditionelle Bild vom willfährigen und leicht zu führenden Patienten besteht. Aber eine Befragung, bei der anonym die Meinung der Patienten erfasst wird, ist wohl besser geeignet, die wahre Ansicht der Patienten zu erfassen.

Autor: Winfried Zinn

© Juni 2009 · NÖ PPA · Laut gedacht · Aufklärung aus Patientenperspektive

Seite 2 von 5

Wie erlebt der Patient das Krankenhaus?

Die Erwartungen der Patienten zu kennen ist das Eine. Genauso wichtig ist es, seine Erfahrungen zu erfassen, was nur über Weg der direkten Befragung möglich ist. Der Schwerpunkt der Fragen muss aber auf den fünf zentralen Themen (Ärztliche Betreuung, pflegerische Betreuung, Sicherheitserleben, Hygiene und Schmerzmanagement) liegen. Die sonst so beliebten Fragen nach dem Essen und den Patientenzimmer sollten deutlich nachgeordnet platziert sein.

Beispielhaft werden hier einige Fragen dargestellt, die deutlich machen, dass Patienten sehr wohl in der Lage sind, relevante Bereiche der Versorgung zu beurteilen:

	immer	oft	selten	nie
Ich habe bei den Ärzten das Gefühl, in sicheren Händen zu sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Informationen der Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Erkrankung sind widerspruchsfrei.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei Bedarf bekomme ich rechtzeitig Hilfe, um auf die Toilette zu gelangen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Pflegekräfte sind da, wenn ich sie brauche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich weiß, welche Medikamente ich bekomme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein
Ich habe den Eindruck, dass im Krankenhaus <u>keine</u> zusätzlichen Gesundheitsbeschwerden entstanden sind.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bekomme nur die Nahrungsmittel, die ich aufgrund meiner Erkrankung / Situation essen darf.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Es gibt inzwischen immer mehr Einrichtungen, die ihren Patienten diese oder ähnliche Fragen stellen und sich mit den Antworten kritischen auseinandersetzen.

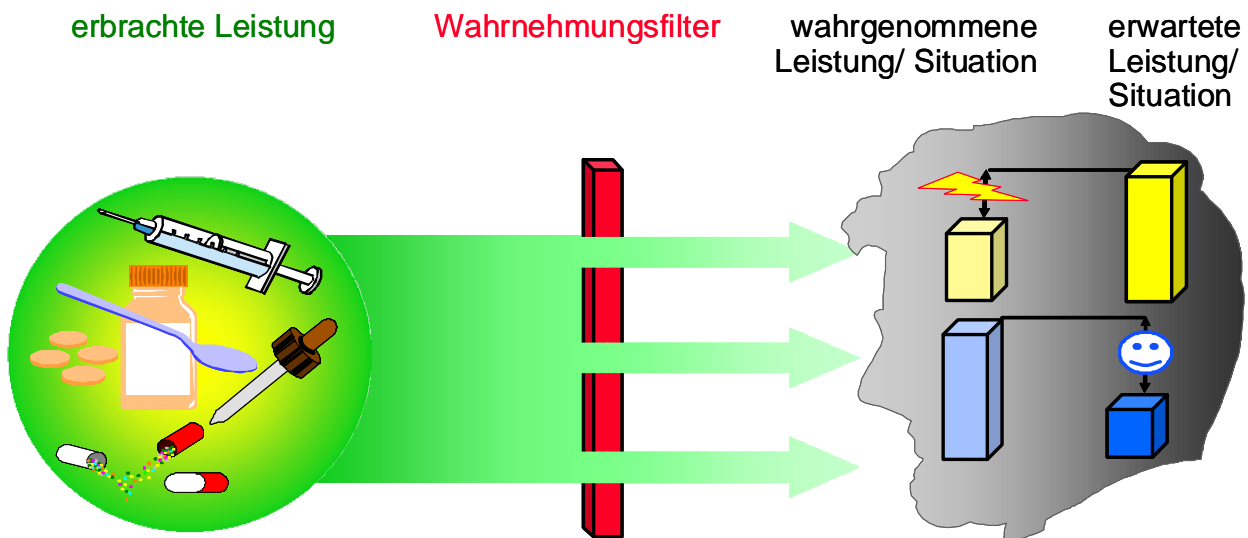
Autor: Winfried Zinn

© Juni 2009 · NÖ PPA · Laut gedacht · Aufklärung aus Patientenperspektive

Seite 3 von 5

Welche Konsequenzen hat die Berücksichtigung der Patientenwünsche?

Patienten, deren Erwartungen mit ihrem subjektiven Erleben der Situation übereinstimmen, sind zufriedene Patienten. Nachfolgendes Modell macht dies nochmals deutlich:



Die erbrachte Leistung der Spitäler und Krankenhäuser wird gefiltert durch einen persönlichen Wahrnehmungsfilter. Was durch den Filter durch dringt, wird als wahrgenommene Leistung registriert. Diese wird mit den eigenen Erwartungen abgeglichen. Übertrifft nun die wahrgenommene Situation die Erwartung, kommt es zu Zufriedenheit, andernfalls zu Unzufriedenheit.

Jede Einrichtung muss für sich entscheiden, ob sie den Blick in den Spiegel, der nicht immer nur Positives zeigt, wagen will. Jeder Patient muss entscheiden, inwieweit er einer Organisation vertraut, die nicht an seinen Erfahrungen interessiert ist.

Autor: Winfried Zinn

© Juni 2009 · NÖ PPA · Laut gedacht · Aufklärung aus Patientenperspektive

Seite 4 von 5

Über den Autor: Herrn Winfried Zinn

Geboren: 10.05.1968

Familienstand: verheiratet, vier Kinder

- | | |
|-------------------|---|
| Juni 1988 | einjährige Krankenpflegeausbildung |
| Juli 1995 | stellvertretender Leiter des Fortbildungszentrums der Pfalzlinik Landeck (Klingenmünster) |
| Dezember 1995 | Studienabschluss als Diplompsychologe mit Diplomarbeit zum Thema: „Persönlichkeit im transkulturellen Vergleich“ |
| Januar 1996 | Beginn des Arbeitsverhältnisses im Bereich Krankenhaus bei der Unternehmensberatung ACG, Frankfurt (Main) |
| seit Oktober 1996 | Lehrauftrag an der Katholischen Fachhochschule in Mainz zum Thema Statistik für Diplompflegekräfte in Zusammenarbeit mit Frau Prof. Dr. Kellnhauser |
| seit Oktober 1997 | Gründungsmitglied der Forschungsgruppe Metrik (www.metrik.eu) mit den Schwerpunkten: <ul style="list-style-type: none">- Durchführung über 650 Patientenbefragungen in Krankenhäusern- Begleitung verschiedener wissenschaftlicher Studien- Befragung von Mitarbeitern in über 280 Institutionen- Befragung von Einweisern in für 150 Klinken |
| Seit Oktober 2002 | Gesellschafter der DocuMix GmbH (www.documix.de) : <ul style="list-style-type: none">- Zeit- und Ablaufanalysen im Gesundheitswesen- Personalkostenzuordnungen bei Kostenträgerrechnung- Tätigkeitsdokumentation und –analysen mittels DTA |

Adresse:

An der alten Schule 16, 36355 Grebenhain - Bermuthshain

Tel: 06644-919225, Fax: 06644-919157, e-mail: zinn@metrik.de, www.metrik.eu

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Autor: Winfried Zinn

© Juni 2009 · NÖ PPA · Laut gedacht · Aufklärung aus Patientenperspektive

Seite 5 von 5