

Befragungen unterstützen Veränderungsprozesse

Prozesse und Strukturen kontinuierlich zu verbessern, ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor im Wettbewerb. Durch die Verknüpfung professioneller Befragungen mit hochwertiger Beratung lassen sich Veränderungsprozesse initiieren und umsetzen.

Ein Großteil der Einrichtungen im Gesundheitswesen führt bereits intern oder extern organisierte Mitarbeiter-, Patienten- und Einweiserbefragungen durch. Befragungsprojekte kosten Zeit und Geld. Zwar spiegeln die Ergebnisse den Grad der Zufriedenheit der Befragten wider; eine konkrete Maßnahmenableitung ist aber oftmals schwer. Die Kosten einer Befragung stehen damit keinem Nutzen gegenüber, wenn sich für die Einrichtung anschließend nichts ändert.

Zielorientierung

Entscheidend für den Erfolg einer Befragung ist das Aufdecken konkreter Handlungsfelder. Ziel einer Befragung ist nicht allein die Darstellung von Ergebnissen, sondern deren Nutzung für die Verbesserung von Prozessen und Strukturen.

Durch eine qualifizierte Beratung werden Verbesserungsmaßnahmen ab und Veränderungsprozesse eingeleitet. Eine konsequente Bearbeitung von Befragungsergebnissen führt zu Fort-



schritten, die bei jeder Wiederholungsbefragung gemessen werden können.

Damit die Ergebnisse in diesem Sinne nutzbar sind, ist es unabdingbar, Befragungsziele zu Beginn des Projekts zu definieren. Aus diesen Zielen lassen sich die konkreten Themenbereiche der Befragung ableiten. Anhand der Ergebnisse kann wiederum die Zielerreichung gemessen werden.

Handlungsorientierung

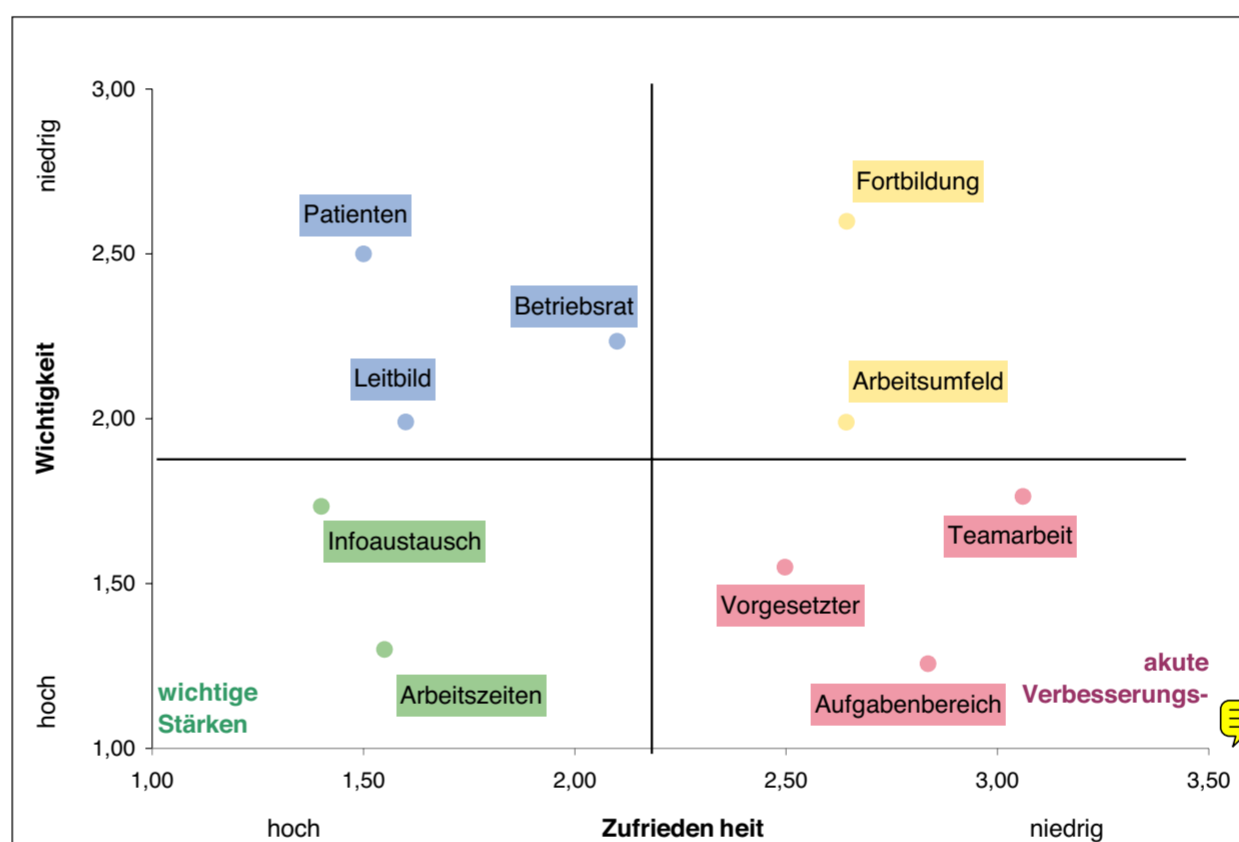
Die Basis einer handlungsorientierten Befragung ist ein Befragungskonzept, da dieses bereits über die Möglichkeit der späteren Nutzung von Ergebnissen entscheidet. Zur Konzeptionierung eignet sich eine Projektsitzung mit relevanten Entscheidungsträgern der Einrichtung und erfahrenen Beratern. Hier wird das Befragungsinstrument an die konkreten Interessenbereiche angepasst und über relevante Aspekte entschieden. Neben der Festlegung von Zielen und der Kommunikationsstrategie ist das eigentliche Herzstück des Konzepts der Fragebogen selbst.

Die Ziele und Gegebenheiten der Einrichtung legen die Grundsteine für die Erstellung/Anpassung eines Fragebogens und damit für die Themen der Befragung. Fragen nach der Zufriedenheit und der Wichtigkeit des Kontextes sowie Fragen nach Prozessen und Strukturen sind in schlüssige Blöcke zusammengefasst. Ergänzend bieten

Kommentarfelder die Möglichkeit, eine qualitative Analyse zu integrieren, um Aufschluss über die Hintergründe des

Antwortverhaltens sowie die Motivation der Befragten zu erlangen und weitere Handlungsfelder zu identifizieren.

Neben der thematischen Strukturierung ist die Gliederung der Einrichtung in sinnvolle Einheiten, wie z.B.



Die Befragungsmatrix schafft Transparenz über die wichtigsten Handlungsfelder.

Abteilungen, entscheidend. Auf diese Weise ermöglicht die Befragung auch die Ableitung gezielter dezentraler Verbesserungsmaßnahmen.

Ergebnis einer Befragung ist zunächst ein aussagekräftiger Bericht, der in Grafiken und Erläuterungen die Zusammenhänge zwischen den Bewertungen und der subjektiven Relevanz des bewerteten Bereichs punktuell wiedergibt. Die konkrete Planung von Veränderungsprozessen findet in Sitzungen mit den Entscheidungsträgern statt, in denen die Resultate und mögliche Verbesserungsmaßnahmen diskutiert werden.

Maßnahmenableitung

Eine sinnvolle Verwertung der Analysen gelingt dann, wenn ein professionelles Befragungskonzept durch vielfältige Projekterfahrung aus Veränderungsprojekten komplettiert wird. Besonders kommt dies bei der Moderation von Teambesprechungen zum Tragen. Diese zielt darauf ab, in einzelnen Abteilungen bzw. Stationen individuell auf die Ergebnisse einzugehen, eine lösungsorientierte Diskussion zu führen und konkrete Maßnahmenvorschläge zu sammeln.

Das Beratungsunternehmen ZeQ verfügt über eine große Erfahrung in der Begleitung von Verbesserungsmaßnahmen wie auch in der Durchführung von Befragungen in Einrichtungen des Gesundheitswesens. So moderieren erfahrene Berater die Besprechungen der Befragungsergebnisse und bringen ihre spezifischen Fähigkeiten bei der Gesprächsführung und Maßnahmenableitung ein.

Zudem bieten bereits durchgeführte Befragungen in über 50 Einrichtungen breit gefächerte, externe Vergleichsmöglichkeiten. Durch die Begleitung vielfältiger Beratungs- und Befragungsprojekte ist bereits ein großer Katalog an Maßnahmenvorschlägen entstanden.

Die Zusammenarbeit mit einem Beratungsunternehmen bietet also mehr als die Unterstützung bei der Konzeption, Durchführung und Auswertung der Befragungen. Die Berater begleiten die Einrichtung bei der Erstellung einer individuellen Maßnahmenliste und darüber hinaus bei der Umsetzung von Veränderungsprozessen. Durch Folgebefragungen werden die Fortschritte messbar, und die Planung und weitere Umsetzung kann entsprechend angepasst werden.

Annette Albert
Rüdiger Herbold
ZeQ AG, Mannheim
Tel.: 0621/328850-0
info@zeq.de
www.zeq.de

PEG SERVICES

40 Jahre PEG

11. Fachtagung Gesundheitswirtschaft im Wandel

14. Oktober 2010 in München
Hilton Munich Park

Anmeldung: Tel. 089/62300237
www.peg-einfachbesser.de

Als besonderen Gast erwarten wir dieses Jahr **Daniel Bahr**,
Parlamentarischer Staatssekretär, MdB

aus den Kliniken

Als erste stationäre Reha-Einrichtung in Deutschland wurde die **Curschmann Klinik** nach dem KTQ-Katalog im Bereich Rehabilitation Version 1.1 zertifiziert. Das seit 2005 bestehende Verfahren musste aufgrund gesetzlicher Bestimmungen modifiziert werden. Bereits seit März wird der neue Reha-Katalog von der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) als rehabilitationsspezifisches Qualitätsmanagementverfahren anerkannt. Zertifizierungen sind für Einrichtungen im Gesundheitswesen von entscheidender Bedeutung.

Bereits 2007 wurde mit dem GKV-Wettbewerbsstärkungsgesetz eine Zertifizierungspflicht für stationäre Rehabilitationseinrichtungen beschlossen. Ende 2009 definierte die BAR die neuen Qualitätskriterien zum internen Qualitätsmanagement nach § 20 Abs. 2a SGB IX. „Der KTQ-Reha-Katalog wurde entsprechend modifiziert und bietet mit der Version 1.1 ein praxisorientiertes Verfahren, das alle gesetzlich festgelegten BAR-Kriterien erfüllt“, so Gesine Dannenmaier, Geschäftsführerin der KTQ. Ab Oktober 2012 dürften dann nur noch Häuser mit einem auf Ebene der BAR akzeptierten Zertifikat belegt werden. Bundesweit erhielt die Curschmann Klinik als erste stationäre Reha-Einrichtung das Gütesiegel für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen nach dem neuen Reha-Katalog. Anhand der sechs Kriterien des KTQ-Modells – Patientenorientierung, Mitarbeiterorientierung, Sicherheit, Information und Kommunikation, Führung und Qualitätsmanagement – wurden die Prozessabläufe der Klinik überprüft.

| www.drguth.de/curschmann-klinik |

Das **St. Brigida Krankenhaus**, Simmerath, bekommt einen neuen Träger. Die Artemed Kliniken GmbH, Tutzing, übernahm das Krankenhaus zum 1. September von der **Malteser St. Elisabeth gGmbH**. Das Haus wird als vollwertiges Haus der Grund- und Regelversorgung weitergeführt und soll – so weit wie möglich – seinen konfessionellen Charakter beibehalten. Artemed wird alle Mitarbeiter übernehmen, um auch weiterhin die gesundheitliche Versorgung in der Nordeifel sicherzustellen; die hier nach wie vor tätigen Schwestern der Cellitinnen behalten Wohnrecht und Gestellungsverträge. Artemed hat sich auch zur Einhaltung der Bedingung des Erzbischofs verpflichtet. Nachdem die Verhandlungen zur Übergabe an die Städteregion gescheitert waren, haben Malteser und Artemed Gespräche aufgenommen, die innerhalb von etwa vier Wochen zum vertraglichen Abschluss gebracht wurden.

„Wir sehen in der Wahrung der Identität des Krankenhauses vor Ort und der engen Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern einen wesentlichen Bestandteil unserer Tätigkeit“, betont Prof. Dr. Rainer Salfeld, Geschäftsführender Gesellschafter der Artemed Kliniken. Er und Dr. Ulrich Mauerer, Geschäftsführer der Artemed Kliniken, freuen sich auf die Herausforderung, das Krankenhaus mit allen Beteiligten gemeinsam weiterentwickeln zu können. Zur Führung des Simmerather Krankenhauses hat die **Artemed Kliniken GmbH die St. Brigida GmbH & Co. KG** gegründet. Die unmittelbar am Krankenhaus gelegene Altenhilfeeinrichtung Seliger Gerhard verbleibt bei den Maltesern und wird eng mit dem neuen Krankenhausbetreiber zusammenarbeiten.

| www.malteser.org |

Das **Kreis Krankenhaus St. Marienberg** in Helmstedt gehört künftig zur Helios Kliniken Gruppe. In Niedersachsen hat das Unternehmen nun vier Krankenhäuser. Der Kauf bedarf noch der Zustimmung des Kartellamtes. „Wir sind überzeugt, dass sich das Haus im Verbund mit unseren Kliniken hervorragend entwickeln wird. Wir werden die medizinischen Fachabteilungen erweitern und qualitativ weiter ausbauen“, betonte der Vorsitzende der Geschäftsführung, Dr. Francesco De Meo. Den Patienten bringe diese Entscheidung eine hervorragende Perspektive zur nachhaltigen Verbesserung der medizinischen Versorgung in der Region.

Landrat Gerhard Kilian sieht nun die Weichen für eine positive Weiterentwicklung des Kreiskrankenhauses gestellt. Auch sei diese Entscheidung im Interesse der Mitarbeiter des Krankenhauses getroffen worden, denn die Arbeitsplätze am Haus seien nun gesichert.

Das Kreis Krankenhaus St. Marienberg verfügt über insgesamt 267 Betten. Die 600 Mitarbeiter der Klinik arbeiten in den Fachabteilungen Innere Medizin, Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Urologie, HNO-Heilkunde und Anästhesie. Im Jahr 2009 wurden in der Klinik 11.782 Patienten stationär behandelt, der Gesamtumsatz der Klinik belief sich im selben Zeitraum auf rund 32 Mio. €. Helios wird in den kommenden Jahren in die vollständige Sanierung des Kreiskrankenhauses und in die Medizintechnik investieren.

| www.helios-kliniken.de |

Das Städtische Krankenhaus **Maria-Hilf Brilon** und das Klinikum Kassel werden zusammenarbeiten, um ihre Patienten noch besser versorgen zu können. Vertreter beider Einrichtungen unterzeichneten am 13. Juli eine entsprechende Vereinbarung.

Ein Schwerpunkt der Kooperation soll auf den Tumorerkrankungen liegen. Die onkologische Kompetenz in Brilon will man durch zusätzliche Sprechstunden im Rahmen der stationären Versorgung stärken; dazu wird ein Arzt der onkologischen Klinik Kassel wöchentlich in Brilon vor Ort sein, um die Patienten mit Brustkrebs, Prostata Tumoren, Darmkrebs oder anderen Krebsarten in Fragen zur Chemotherapie zu betreuen. Ferner strebt das Städtische Krankenhaus die Mitgliedschaft im Tumorzentrum Kassel an, das Anfang 2009 gegründet wurde. Hier sind alle an der Krebsbehandlung beteiligten Abteilungen des Klinikums und weiterer Einrichtungen zusammengeschlossen. Als Mitglied kann das Städtische Krankenhaus u.a. seine Patienten telemedizinisch in den regelmäßigen Tumorkonferenzen vorstellen.

In der Pathologie arbeitet man bereits zusammen: Gewebeprobe aus Brilon werden von den Pathologen des Kasseler Klinikums untersucht. So liegt spätestens 24 Stunden nach Eingang der Proben in Kassel der pathologische Befund in Brilon vor. Möglichst noch 2010 soll auch die Kooperation auf die Schnellschnittdiagnostik ausgedehnt werden. Dabei werden mittels virtueller Pathologie noch während der OP Schnellschnitte aus Brilon in Kassel untersucht. In kürzester Zeit geben die Pathologen eine Rückmeldung in den OP-Saal. Für die Patienten bedeutet das eine erhebliche Verkürzung der Operationszeit.

| www.gesundheit-nordhessen.de |