



SITZUNGSVORLAGE

Abt. 6

Tagesordnungspunkt: 2

Bericht;
Patientenzufriedenheit: Ergebnisse 2018

Anlage(n):

Krankenhausausschuss am 30.04.2019

öffentliche Sitzung

Vorlagebericht: siehe Rückseite

Anmerkungen zu den finanziellen Auswirkungen:

Beschlussvorschlag:

Bajuwarenstr. 5
85435 Erding

Ansprechpartner/in:
Dirk Last

Zi.Nr.: E082

Tel. 08122/59-1715
dirk.last@klinikum-
erding.de

Erding, 01.04.2019
Az.:



Vorlagebericht:

- Die Klinik-Kompetenz Bayern eG ist ein Verbund, dessen Ziel die effektive Vernetzung kommunaler Kliniken ist. An der Patientenbefragung der Klinik-Kompetenz Bayern nahmen im Jahr 2018 insgesamt 43 Häuser teil.
- Die Befragung erfolgt anhand von Papierfragebögen, die gegen Ende des Aufenthalts auf Station ausgeteilt werden. Sie enthalten 42 Fragen über die Zufriedenheit stationär behandelten Patienten mit dem Klinikum und den einzelnen Fachabteilungen. Die Themengebiete lauten: „Patientenaufnahme“, „Arzt-Patientenverhältnis“, „Pflege-Patientenverhältnis“, „stationärer Aufenthalt“, „OP/medizinischer Eingriff“, „Organisation Entlassung“ und „Gesamteindruck Klinikaufenthalt“.
- Häuser mit einer Rücklaufquote von mindestens 15 % aller stationären Fälle pro Jahr qualifizieren sich für die Benchmark-Auswertung. Aktuell sind dies 29 der 43 teilnehmenden Krankenhäuser. Das Klinikum Landkreis Erding nimmt seit 2016 am Benchmark Patientenbefragung teil.
- In der Jahresauswertung für 2018 wurde eine hervorragende Rücklaufquote erzielt: der Standort Dorfen erzielte den ersten Platz im gesamten KKB-Verbund mit einer Rücklaufquote von 41,6 %, d.h. nahezu jeder zweite Patient hat den Fragebogen ausgefüllt. Der Durchschnitt der am Benchmark teilnehmenden Häuser lag bei 22,23 %. Der Standort Erding hatte die höchste Rücklaufquote bei den 13 größten Kliniken (mehr als 10.000 stationäre Patienten im Jahr), was einer Quote von 21,7 % entspricht. Hier wurden 3.753 Fragebögen ausgefüllt.
- Bezüglich der Patientenzufriedenheit erzielte der Standort Erding meistens ähnliche Werte wie der Durchschnitt der anderen KKB-Kliniken. Der Standort Dorfen erzielte fast durchgehend eine höhere Zufriedenheit als der Standort Erding und lag meistens über dem Durchschnitt der KKB-Häuser.



- Für vier Kernfragen bezüglich der Patientenzufriedenheit wurden **LANDKREIS ERDING** hausinterne Ziele definiert. Diese sogenannten Masterfragen lauten:

	Zustimmung („ich stimme voll und ganz zu“)			
	erzielter Wert in 2018, Standort Erding	erzielter Wert in 2018, Standort Dorfen	KKB-Durchschnitt	hausinternes Ziel für 2018, Gesamthaus
Ich hatte zu jeder Zeit Vertrauen zu den Ärzten.	79,4 %	84,7 %	79,2 %	85 %
Ich hatte zu jeder Zeit Vertrauen in das Pflorgeteam.	83,0 %	85,7 %	83,1 %	80 %
Mit der Qualität meiner Behandlung und Betreuung war ich insgesamt sehr zufrieden.	76,1 %	61,1 %	76,7 %	75 %
Ich werde die Klinik meiner Familie und meinen Freunden weiterempfehlen.	75,2 %	81,6 %	77,4 %	80 %