

Netzwerktagung „Zusammen Wege gehen“
am 19.09.2013 in Bochum



Patientenorientierung im Krankenhaus – eine Managementaufgabe

Jochen Brink,
Präsident der Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen e. V.,
Geschäftsführer valeo-KLINIKEN



Agenda



- I. Ausgangslage
- II. Patientenzentrierte Krankenhausbehandlung
- III. Vorteile der Zusammenarbeit von Krankenhäusern und Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern für Patientinnen und Patienten
- IV. Handlungsoptionen des Krankenhauses
- V. Fazit

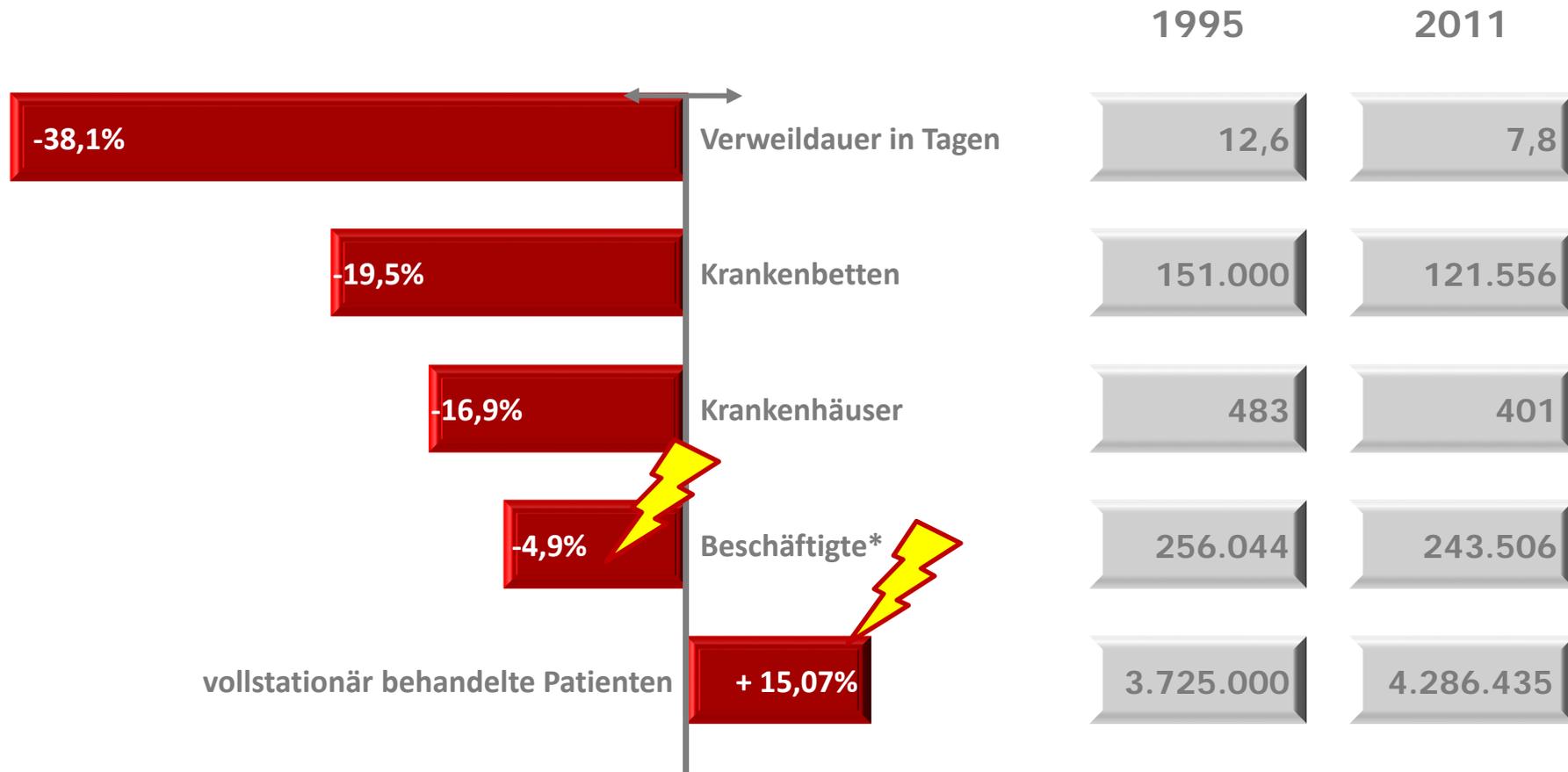
Agenda



- I. **Ausgangslage**
- II. Patientenzentrierte Krankenhausbehandlung
- III. Vorteile der Zusammenarbeit von Krankenhäusern und Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern für Patientinnen und Patienten
- IV. Handlungsoptionen des Krankenhauses
- V. Fazit

I. Ausgangslage (1)

Veränderungen in den Kliniken in NRW



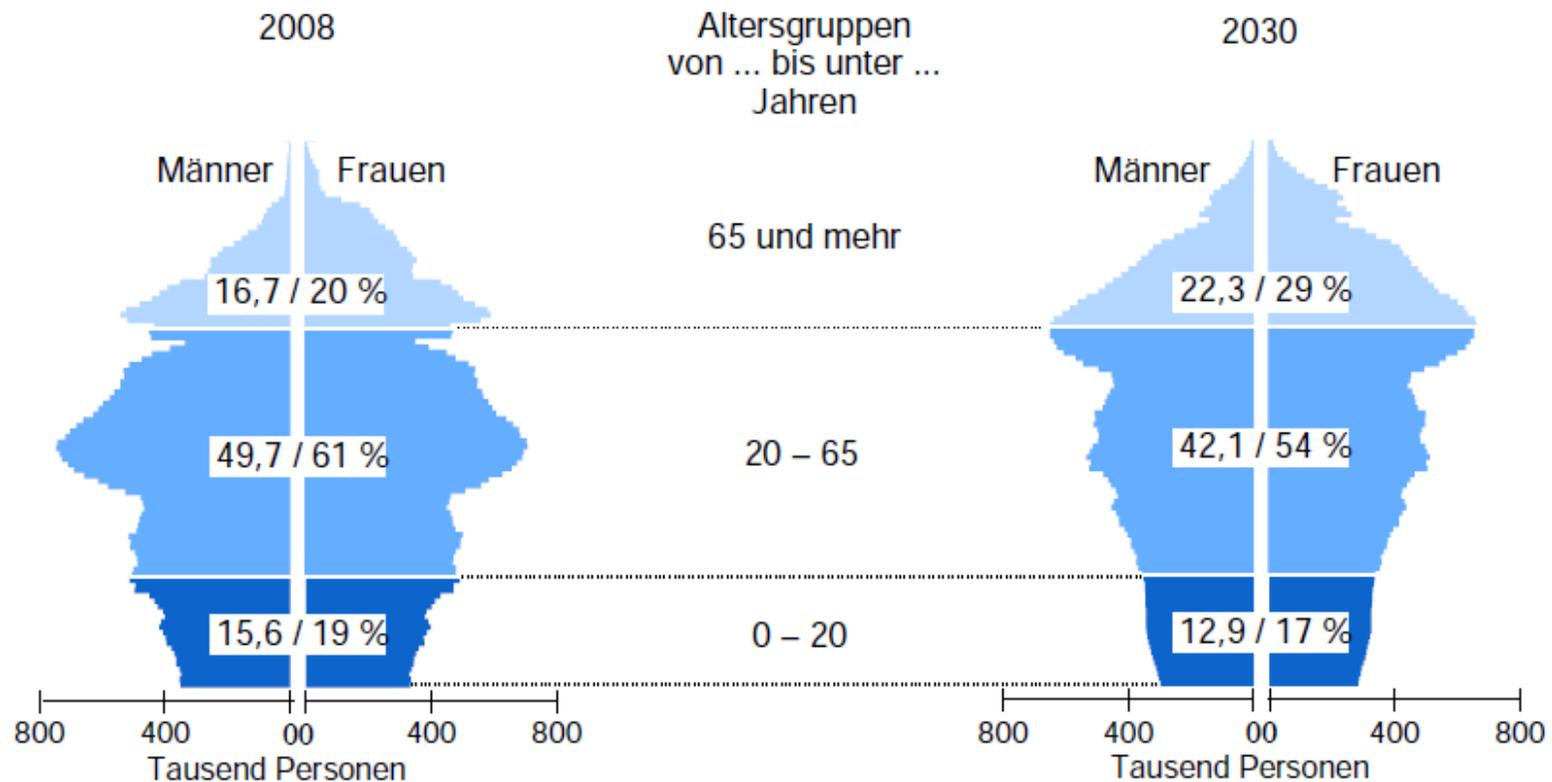
* Beschäftigte ergeben sich aus der Summe der hauptamtlichen Ärzte (mit Belegärzten und Zahnärzten), Nichtärztliches Krankenhauspersonal (mit Personal der Ausbildungsstätten, ohne Schüler/Auszubildende)

I. Ausgangslage (2)

Demografische Entwicklung in Deutschland

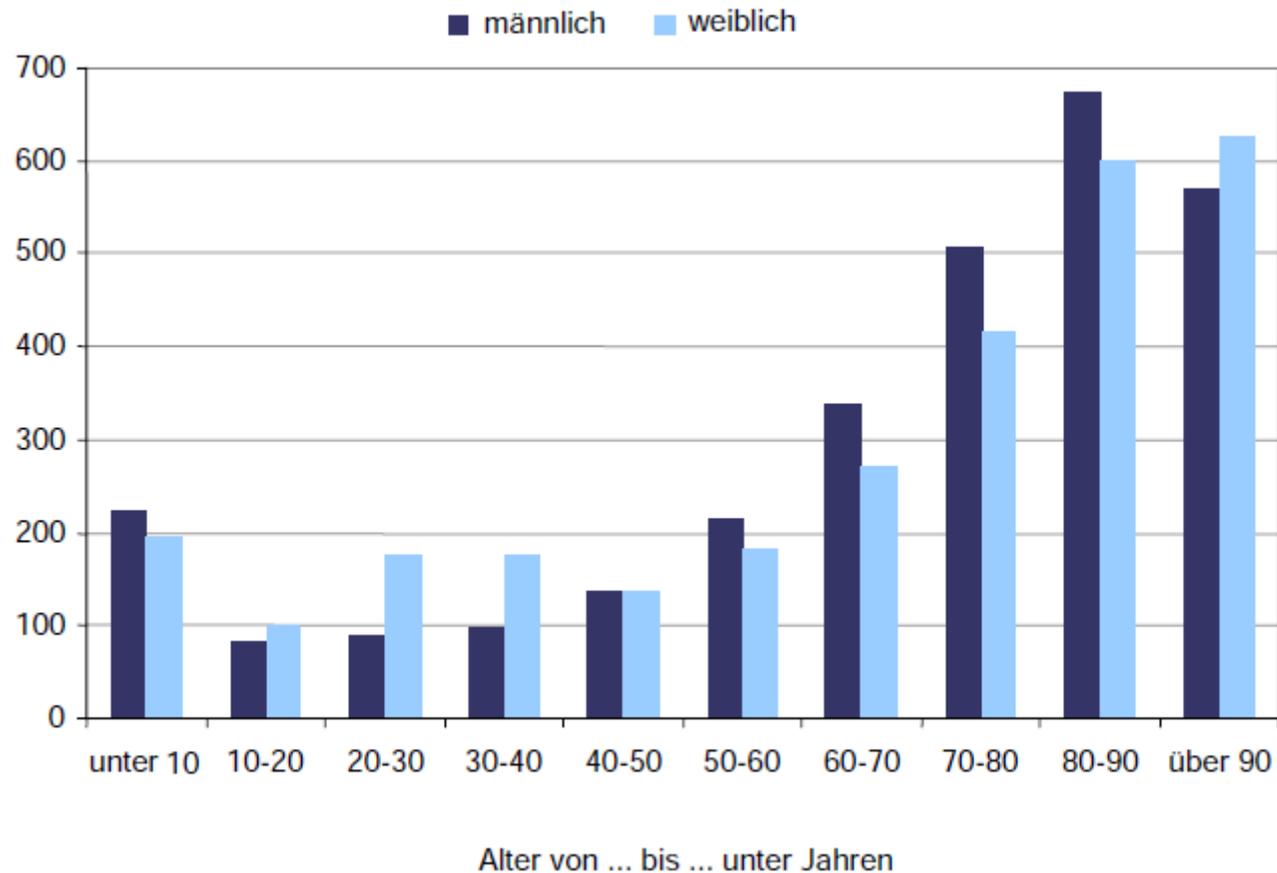


Bevölkerung nach Altersgruppen in Tausend / in % der Gesamtbevölkerung



Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder, Demografischer Wandel in Deutschland, Heft 1, 2011

I. Ausgangslage (3) Krankenhausfälle je 1000 Einwohner nach Alter und Geschlecht (2008)



Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder, Demografischer Wandel in Deutschland, Heft 2, 2010

I. Ausgangslage (4)



Rechtliche Grundlage für Patientenfürsprecherinnen und –fürsprecher in § 5 Abs. 1 des Krankenhausgestaltungsgesetzes NRW:

Der Krankenhausträger trifft

- Vorkehrungen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Patientenbeschwerden
- durch eine unabhängige Stelle,
- die mit allgemein anerkannten Einrichtungen der Gesundheitsvorsorge und des Patientenschutzes sowie der Selbsthilfe eng
- zusammenarbeiten soll.

I. Ausgangslage (5)



Rechtliche Grundlage für Patientenfürsprecherinnen und –fürsprecher in § 5 Abs. 1 des Krankenhausgestaltungsgesetzes NRW:

- Verpflichtung zur Einrichtung der Patientenbeschwerdestelle war bereits im Krankenhausgesetz NRW von 1998 enthalten
- Bekanntgabe der Patientenbeschwerdestelle in geeigneter Form, z. B. bereits bei der Aufnahme und durch Hinweisschilder

Agenda



- I. Ausgangslage
- II. **Patientenzentrierte Krankenhausbehandlung**
- III. Vorteile der Zusammenarbeit von Krankenhäusern und Patientenfürsprecherinnen und –fürsprechern für Patientinnen und Patienten
- IV. Handlungsoptionen des Krankenhauses
- V. Fazit

II. Patientenzentrierte Krankenhausbehandlung (1)



Maxime der Gesundheitsversorgung:

- Die Patientin/der Patient muss im Mittelpunkt stehen!
- Verankerung der Zentrierung auf die Bedürfnisse und Erwartungen der Patientinnen und Patienten auch im Leitbild der Krankenhäuser

II. Patientenzentrierte Krankenhausbehandlung (2)



- Konzept der Patientenorientierung auch zunehmend wichtigere Bedeutung im Rahmen des Qualitätsmanagements
- Im Mittelpunkt aller Qualitätssicherungsmaßnahmen steht immer die Verbesserung der Behandlungsqualität
- Sie schafft Wettbewerb zwischen den Kliniken und bestimmt den Wettbewerb um die Patientinnen und Patienten

II. Patientenzentrierte Krankenhausbehandlung (2)



Patientenorientierung/Patientenzentrierung als Qualitätsmerkmal u. a.

- in verständlichem Informationsmaterial zur Infrastruktur (Anreise, Parkplätze, Lagepläne und zum Klinikbetrieb)
- in kurzen Wartezeiten bei der Aufnahme/Entlassung sowie bei Untersuchungen in anderen Fachabteilungen
- im Leitsystem
- in der angebotenen Verpflegung
- in der Information (z. B. Flyer, Internetauftritt)
- in der Kommunikation (z. B. in einfacher Sprache)
- in der baulichen Gestaltung

II. Patientenzentrierte Krankenhausbehandlung (3)



Patientenorientierung / Patientenzentrierung zeigt sich u. a.

- in der medizinischen Aufklärung
- im Eingehen auf Patientenwünsche
- in der emotionalen Unterstützung
- in der Kultursensibilität
- in der Zusammenarbeit mit den Selbsthilfegruppen
- in der Einrichtung eines internen Beschwerdemanagements
- in der Zusammenarbeit mit den Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern

Agenda



- I. Ausgangslage
- II. Patientenzentrierte Krankenhausbehandlung
- III. Vorteile der Zusammenarbeit von Krankenhäusern und Patientenfürsprecherinnen und –fürsprechern für Patientinnen und Patienten
- IV. Handlungsoptionen des Krankenhauses
- V. Fazit

III. Vorteile der Zusammenarbeit (1)



Vorteile der Zusammenarbeit (von Krankenhäusern mit Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern)

- Patientenfürsprecher als Vermittler zwischen Krankenhaus und Patient
- größere Compliance durch mehr Information
- Stärkung der Patientinnen und Patienten
- Förderung der Selbstbestimmung der Patienten
- Stärkeres Eingehen auf die individuellen Bedürfnisse der Patientin/des Patienten
- Unterstützung der Angehörigen

III. Vorteile der Zusammenarbeit (2)



Vorteile der Zusammenarbeit (von Krankenhäusern mit Patientenfür-sprecherinnen und Patientenfürsprechern)

- Anregungen zur Verbesserung der Strukturen/Abläufe im Krankenhaus
- Anregungen zur Verbesserung der Angebote im Krankenhaus
- Fürsprecherinnen und Fürsprecher als „niedrigschwellige“ Ansprechpartner
- Emotionale Unterstützung durch die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher
- Verhinderung von Eskalation (z. B. auch juristischer Art)

Agenda



- I. Ausgangslage
- II. Patientenzentrierte Krankenhausbehandlung
- III. Vorteile der Zusammenarbeit von Krankenhäusern und Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern für Patientinnen und Patienten
- IV. Handlungsoptionen des Krankenhauses**
- V. Fazit

IV. Handlungsoptionen des Krankenhauses (1)



Institutionalisierte Gespräche:

- Beschwerdemanagement
- Krankenhausleitung
- Selbsthilfegruppen

IV. Handlungsoptionen des Krankenhauses (2)



Beschwerdebereiche zum Beispiel:

- zeitliche Zuwendung der Ärztinnen und Ärzte
- zeitliche Zuwendung der Schwestern und Pfleger
- Qualität der Verpflegung
- Ausstattung der Zimmer
- Mitpatienten
- Qualität der medizinischen Behandlung
- Wartezeiten

Ableiten von Maßnahmen z. B. durch Änderung der Behandlungspfade oder durch eine Verringerung von Wartezeiten

IV. Handlungsoptionen des Krankenhauses (3)

Zusammenarbeit mit der Patientenbeschwerdestelle/
Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern:

- Vorlage der Patientenbeschwerden an den Krankenhausträger
- Hinwirken der Beschwerdestelle auf Abstellen von Missständen
- Rückmeldung an die Patientin/den Patienten über eingeleitete Maßnahmen und Reaktionen
- Hinwirken auf eine einfache, verständliche Sprache der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Gespräch mit den Patientinnen und Patienten
- Festlegen von Behandlungsabläufen, bei denen die Patienten im Mittelpunkt stehen
- Einbeziehung der Patientinnen und Patienten in alle durchzuführenden Behandlungsschritte und Maßnahmen der Versorgung

Agenda



- I. Ausgangslage
- II. Patientenzentrierte Krankenhausbehandlung
- III. Vorteile der Zusammenarbeit von Krankenhäusern und Patientenförsprecherinnen und -försprechern für Patientinnen und Patienten
- IV. Handlungsoptionen des Krankenhauses
- V. **Fazit**

Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher dienen

- den Patientinnen und Patienten sowie
- der Patientenorientierung /Patientenzentrierung zur Verbesserung der Krankenhausbehandlung

Daher:

Die Einrichtung der Beschwerdestelle, Bekanntgabe und die Zusammenarbeit („zusammen Wege gehen“) sind wichtige Aufgaben des Managements/ der Geschäftsführung der Krankenhäuser zur patientenzentrierten Krankenhausbehandlung

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**