



Patienten fühlen sich in den Mitgliedseinrichtungen der BAG Geriatrie sehr gut behandelt

In einer breit angelegten Patientenbefragung in 18 Kliniken der Mitgliedseinrichtungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Klinisch-Geriatriischen Einrichtungen e.V. wurde vor allem das gesamte Personal sowohl in Bezug auf seine medizinische und therapeutische Qualifikation als auch in seiner Umgangsweise mit den Patienten sehr positiv bewertet.

Ausgangspunkt

Mit der Zahl der geriatrischen Patienten steigt auch die Erwartung an die Qualität der Versorgung. Trotz dieser Entwicklung gibt es bisher kaum klinikübergreifende Informationen über die persönliche Einschätzung der geriatrischen Patienten zu deren Klinikaufenthalt. An diesem Punkt setzte auf Initiative der BAG Geriatrie das Unternehmen Consort mit einem einjährigen Benchmarkingprojekt „Patientenbefragung in der Geriatrie“ im April 2004 an. Ziel war es, einen Fragebogen für die kontinuierliche Befragung von Patienten der Reha- und Akutgeriatrie der BAG-Mitgliedseinrichtungen zu entwickeln, der von den Patienten in der Geriatrie möglichst selbstständig ausgefüllt werden kann. Dabei galt es insbesondere, die altersbedingt mögliche Verminderung der kognitiven Fähigkeiten zu berücksichtigen. Getestet wurden die entwickelten Fragebögen zunächst in Gesprächen mit den Patienten und sogenannten Think-Aloud-Interviews, in denen der Patient seine Gedankengänge beim Lesen und Beantworten der Frage in Anwesenheit des Interviewers laut formulieren sollte. Abschließend wurden die überarbeiteten Fragebögen noch mal in einer Befragung einer repräsentativen Stichprobe von Patienten aus der Reha- und Akutgeriatrie getestet.

Ablauf

In 7 Reha- und 11 Akut-Kliniken der Mitglieder der Bundesarbeitsgemeinschaft der klinisch-geriatriischen Einrichtungen wurden über einen Zeitraum von 2-5 Monaten die Patienten kurz vor ihrer Entlassung nach ihren Eindrücken befragt. Die Patienten mussten mindestens 3 Tage stationär behandelt worden sein. Als Ausschlusskriterium wurde den Kliniken der Mini Mental Status vorgegeben. Es sollten nur Patienten befragt werden, die über ausreichend kognitive Fähigkeiten verfügten. Die Grenze wurde anhand der Mindestpunktzahl von 24 Punkten beim Mini Mental Status festgelegt. Liegt der Wert darunter, wurde ersatzweise eine Angehörigenbefragung durchgeführt. Die unverwertbaren Antworten lagen aufgrund dieses Verfahrens nur bei ca. 10%.

Die Befragten waren zwischen 60 und 96 Jahre alt, etwa 30% waren Männer.

Bewertet wurden unter anderem das Personal, die Räumlichkeiten und Versorgung, die Therapien oder die Kommunikation und Organisation.

Ziele

Den Kliniken dient die Befragung dazu, einerseits einen Eindruck über die Zufriedenheit der Patienten zu erhalten, aber vor allem bei Defiziten entsprechend reagieren zu können. Die

BAG Geriatrie erhält ihrerseits einen aktuellen Gesamteindruck zum Stand ihrer Kliniken und kann natürlich auch daraufhin bei weiteren Qualitätskontrollen reagieren.

Die Ergebnisse dieser Befragung können vor allem zur Weiterentwicklung der folgenden Bereiche dienen:

- Schwachstellenerkennung / best-practice Methode
- Mitarbeitermotivation (internes Marketing): Erweiterung des Qualitätsmanagements
- Kontinuierliche Verbesserung der Behandlungs- und Betreuungsgqualität
- Externes Marketing und Benchmarking
- Grundlage für die strategische Positionierung

Auswertung

Personal / Behandlung in der Klinik

Betrachtet man die Ergebnisse, Stand Juni 2006, fällt auf, dass vor allem das Personal (ärztlich / Pflege / therapeutisch) und seine Umgangsweise mit den Patienten als herausragend bewertet wird. Im Einzelnen ging es um Freundlichkeit, Vertrauen, Bereitschaft und vor allem darum, inwieweit das Personal auf Ängste und Bedenken der Patienten einging und entsprechend verständliche Antworten erhielt.

Zu ähnlich hoher Einschätzung kamen die Patienten auch, als sie allgemein zur Behandlung in der Klinik befragt wurden. Neben den bereits aufgeführten Punkten wurde angesprochen, inwieweit die Privatsphäre berücksichtigt und sie mit Respekt und Würde behandelt wurden.

Sozialdienst und Pflegeüberleitung

Als sehr positiv wird auch die Betreuung durch den Sozialdienst und die Pflegeüberleitung angesehen. Hier wurden Betreuung und Vertrauen bewertet.

Therapien

Die Bewertung der Therapien fällt erwartungsgemäß etwas unterschiedlicher aus. Bewertet wurden Ergotherapie, Krankengymnastik, Sprachtherapie und im Falle der Akut-Kliniken auch die Neuropsychologie.

In den Akut-Kliniken werden die Therapien stärker beurteilt als in den Reha-Kliniken. Als wichtigste Therapie wird jedoch in beiden Fällen die Krankengymnastik angesehen.

Entlassung

Die Patienten wurden zu Einzelheiten bei der Entlassung befragt. Die Fragen, ob der Zeitpunkt richtig gewählt war, wie umfassend die Verhaltensempfehlungen für die Zeit nach der Entlassung aussahen oder wie sich der Gesundheitszustand durch den Krankenhausaufenthalt verändert hat, wurden überwiegend positiv beantwortet.

Kommunikation und Organisation / Räumlichkeiten und Versorgung / Mahlzeiten

Die organisatorischen und infrastrukturellen Punkte wurden überwiegend als gut angesehen. Hier sollten zum Beispiel die Organisation eines Tagesablaufes, die Zimmerausstattungen oder die Mahlzeiten im Hinblick auf Menge, Abwechslung und Qualität bewertet werden. Diese Punkte wurden erwartungsgemäß sehr unterschiedlich bewertet, natürlich auch aufgrund sehr unterschiedlicher Erfahrungen und Ansprüche der Patienten.

Gesamteindruck

Die Befragung wird sehr gut angenommen und schneidet mit Stand Juni 2007 mit einem sehr positiven Gesamteindruck ab. Die Patienten fühlen sich vor allem überwiegend verstanden und vom Personal sehr gut behandelt und setzen entsprechend großes Vertrauen in die Einrichtungen.

Weitere Informationen erhalten Sie über den

Vorstandsvorsitzenden der

Bundesarbeitsgemeinschaft der Klinisch-Geriatriischen Einrichtungen e.V.

Herr Hon.-Prof. Dr. Dieter Lüttje

Zu erreichen über die Geschäftsstelle

Reinickendorfer Straße 61

13347 Berlin

Tel.: 030 / 3 39 88 76 10

E-Mail: geschaeftsstelle@bag-geriatrie.de

www.bag-geriatrie.de

Im Falle einer Veröffentlichung freuen wir uns über eine kurze Nachricht und ggfs. über die Zusendung eines Belegexemplares.

Die **Bundesarbeitsgemeinschaft der Klinisch-Geriatriischen Einrichtungen** ist ein Verband von Klinikträgern, dem heute 196 Mitglieder angehören, die 207 geriatrische Kliniken betreiben. So sind unter anderen fast alle größeren Klinikverbünde und -konzerne mit ihren geriatrischen Einrichtungen Mitglieder der Bundesarbeitsgemeinschaft.

Geriatric, oder auch Altersmedizin, befasst sich mit den speziellen Erkrankungen oder Unfallfolgen älterer Menschen. Das Besondere an dieser Patientengruppe ist, dass ältere Menschen zumeist mehrfach krank (multimorbid) sind. Die geriatrischen Kliniken bieten hierauf abgestimmt, multidimensionale geriatrische Therapien. Dabei wird ein ganzheitliche Ansatz verfolgt, der sich auf psychische, funktionelle, soziale und ökonomische Belange erstreckt. Ziel ist es, die Selbständigkeit der älteren Menschen zu erhalten, bzw. soweit wie möglich wieder herzustellen.

Neben der Interessenwahrnehmung als politischer Verband sieht die Arbeitsgemeinschaft ihre besondere Aufgabe in der Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Versorgung. Dazu wurde frühzeitig ein Daten- und Vergleichssystem mit Namen GEMIDAS entwickelt und aufgebaut und die Erfahrungen für die Entwicklung eines eigenen Qualitätssiegels Geriatric, welches von einer unabhängigen Zertifizierungsstelle vergeben wird, genutzt.

Finanziell trägt sich der Verein über die Beiträge seiner Mitglieder. Die Bundesarbeitsgemeinschaft ist daher auch aus finanzieller Sicht eine unabhängige Organisation.