

# **„Bei Ihnen weiß die rechte Hand nicht was die Linke tut ...“**

Patientensicherheit aus Patienten- und  
Mitarbeiterperspektive

8. Krankenhaus-Qualitätstag NRW, Herne, 25.06.2014

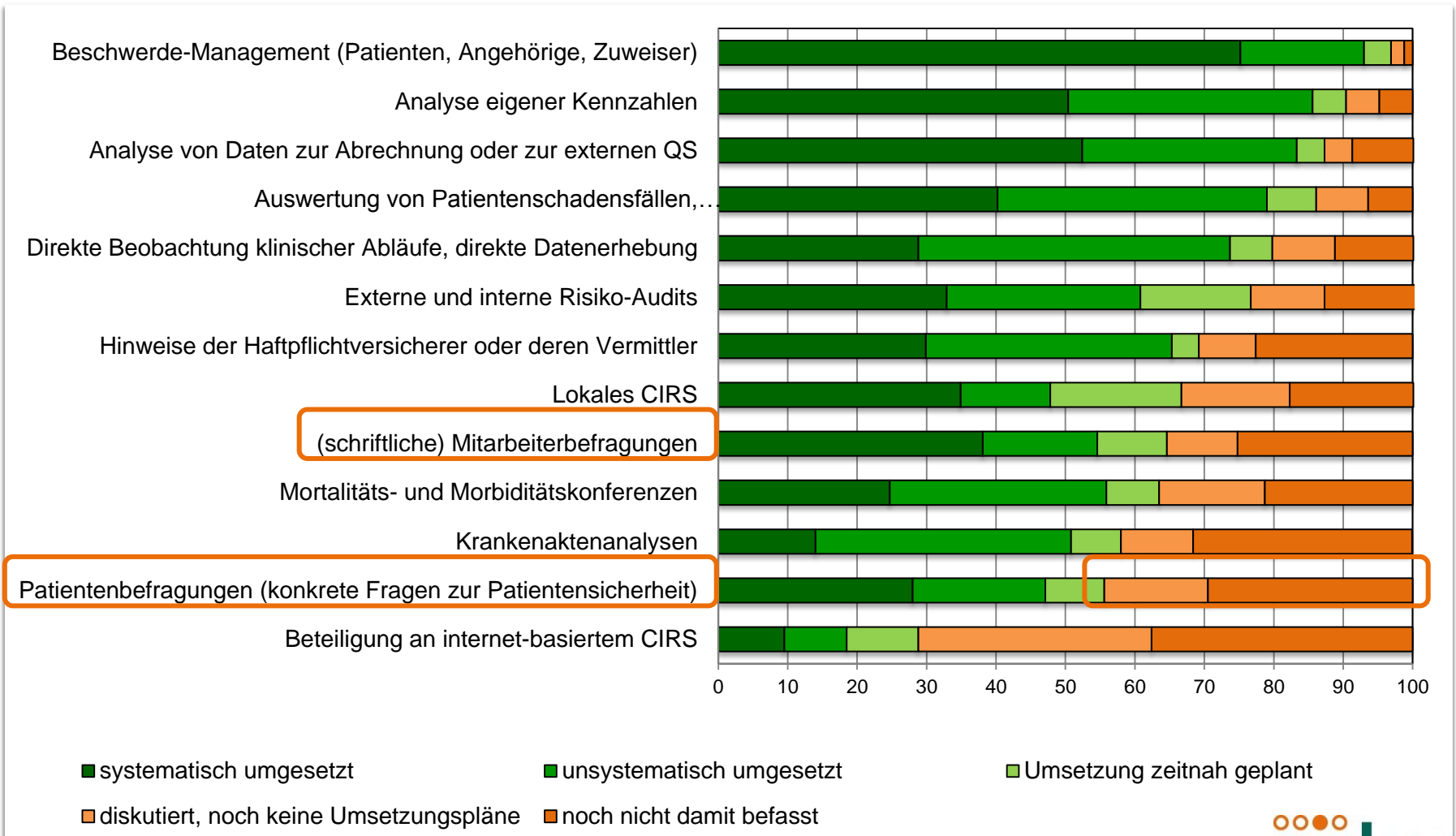
Dr. Katja Stahl

Picker Institut Deutschland gGmbH

# Agenda

- Nutzung und Bedeutung weicher Kennzahlen
- Patienten- und Mitarbeiterrückmeldungen zu ausgewählten sicherheitsrelevanten Themen
- Fazit

# Informationssammlung zur Erfassung sicherheitsrelevanter Mängel



# Patienten als aufmerksame Beobachter

## Patient Reports of Undesirable Events During Hospitalization

Thomas Agoritsas, BA,<sup>1</sup> Patrick A. Bovier, MD, MPH,<sup>1,2</sup> Thomas V. Perneger, MD, PhD<sup>1,3</sup>

<sup>1</sup>Quality of Care Service, Geneva University Hospitals, Geneva, Switzerland; <sup>2</sup>Department of Community Medicine, Geneva University Hospitals, Geneva, Switzerland; <sup>3</sup>Institute of Social and Preventive Medicine, University of Geneva, Geneva, Switzerland.

DOI: 10.1111/j.1525-1497.2005.0225.x

J GEN INTERN MED 2005; 20:922-928.

## Can We Rely on Patients' Reports of Adverse Events?

Junya Zhu, MS, MA,\*† Sherri O. Stuver, ScD,\* Arnold M. Epstein, MD, MA,‡§  
Eric C. Schneider, MD, MS,‡§|| Joel S. Weissman, PhD,‡¶# and Saul N. Weingart, MD, PhD\*

(Med Care 2011;49: 948-955)

© 2012 Verlag Hans Huber, Hogrefe AG, Bern

Therapeutische Umschau 2012; 69 (6): DOI 10.1024/0040-5930/a000298

Übersichtsarbeit 359

<sup>1</sup>Stiftung für Patientensicherheit, Zürich

<sup>2</sup>Institut für Sozial- und Präventivmedizin (ISPM), Universität Bern

David Schwappach<sup>1,2</sup>, Olga Frank<sup>1</sup>

## Patienten als wachsame Partner – Patientenbeteiligung in der Patientensicherheit

## Patient safety: what about the patient?

C A Vincent, A Coulter

Qual Saf Health Care 2002;11:76-80

IMPROVING PATIENT CARE

Annals of Internal Medicine

## Comparing Patient-Reported Hospital Adverse Events with Medical Record Review: Do Patients Know Something That Hospitals Do Not?

Joel S. Weissman, PhD; Eric C. Schneider, MD, MSc; Saul N. Weingart, MD, PhD; Arnold M. Epstein, MD, MA;  
JoAnn David-Kasdan, RN, MS; Sandra Feibelmann, MPH; Catherine L. Annas, JD; Nancy Ridley, MS; Leslie Kirle, MPH; and  
Constantine Gatsonis, PhD

picker  
INSTITUT

# Sicherheitsrelevante Themen

## Medikations- sicherheit

Perstationär  
poststationär

## Ältere Patienten

Sturz  
Dekubitus

## Kommunikation

Mit den Patienten  
Zwischen den Mitarbeitern

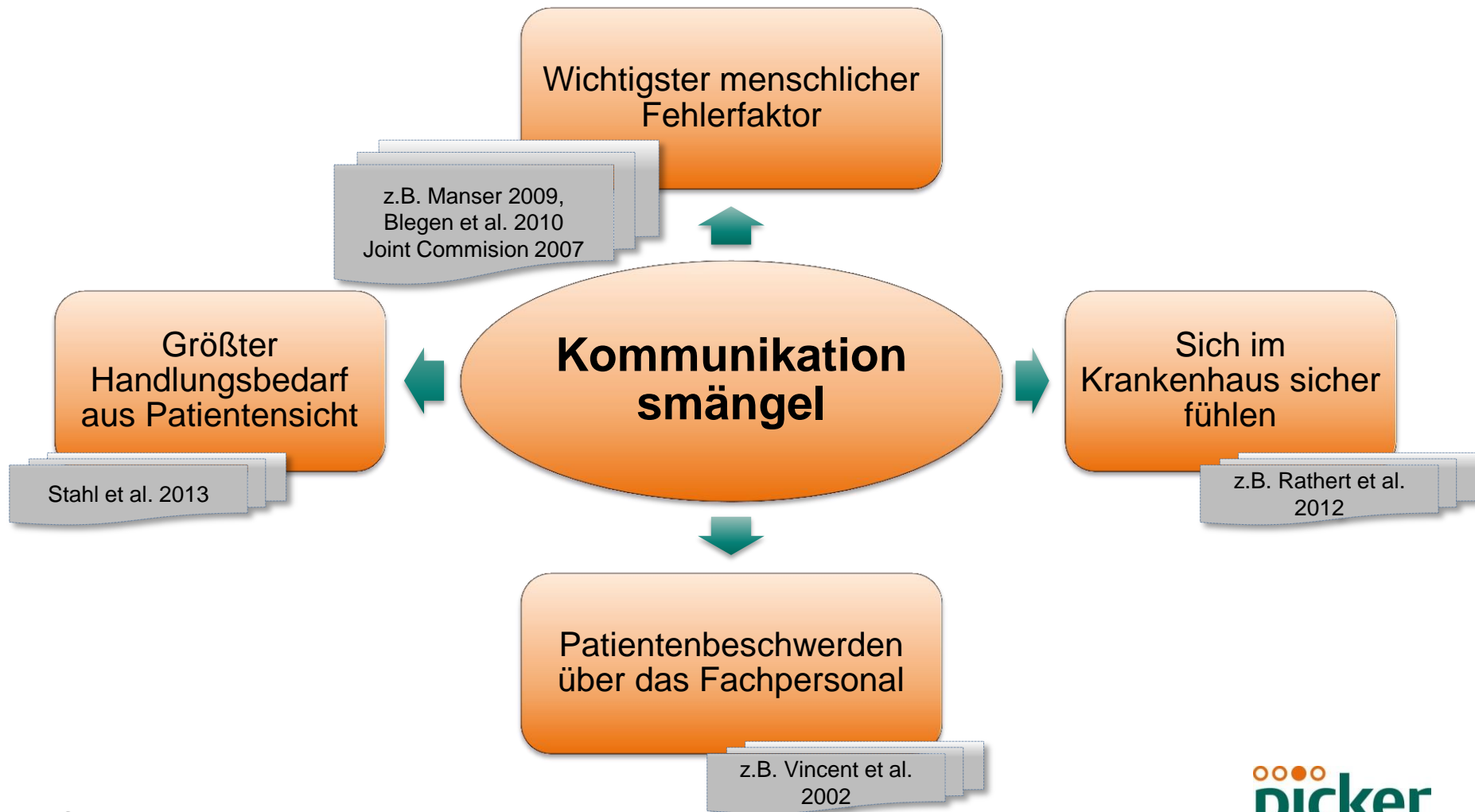
## OP, Anästhesie, perioperative Medizin

Aufklärung  
Verwechslung

## Nosokomiale Infektion

Handhygiene

# Kommunikation & Patientensicherheit



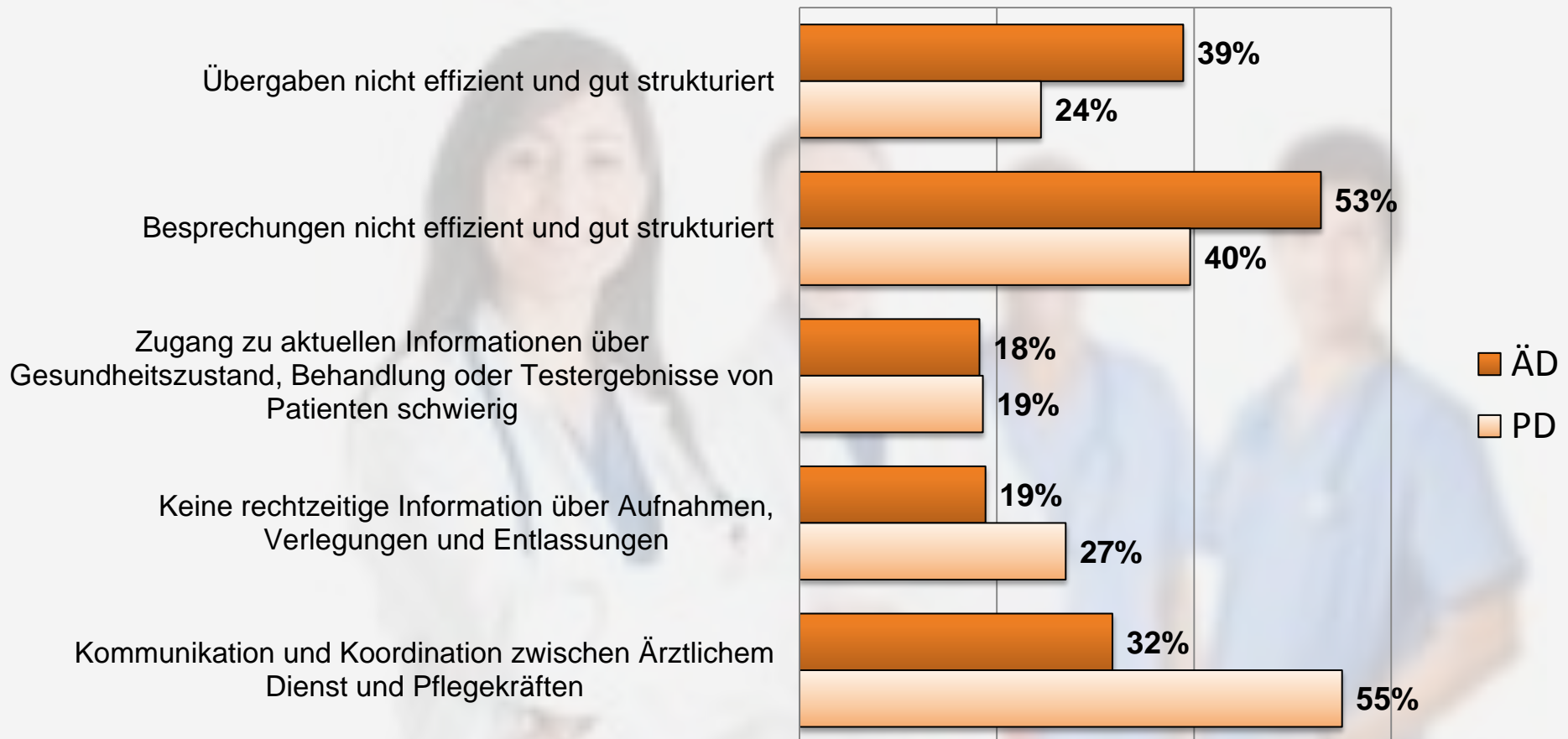
# Datenbasis

- **32.207 Patienten**
- 47 Krankenhäuser
- Patientenbefragungen 2009-2013
- Picker Standard-Fragebogen + Modul Patientensicherheit
  - Medikation, Diagnostik, Handhygiene, Infektion, Verwechslung, Dekubitus, Sturz, Verfügbarkeit medizinischer Unterlagen
- 30.891 Mitarbeiter
  - **10.441 Pflegekräfte**
  - **4.211 Ärzte**
- 71 Krankenhäuser
- Mitarbeiterbefragungen 2009-2012
- Picker Standard-Mitarbeiterfragebogen

# Patientenerfahrungen

Frage	Problemhäufigkeit
Mitbestimmung bei Entscheidungsprozessen	47%
Unverständliche Erklärung von Untersuchungsergebnissen	30%
Keine Gelegenheit für Angehörige zum Gespräch mit dem Arzt	40%
Kein fester Ansprechpartner unter den Ärzten	29%
Widersprüchliche Informationen	16%
Unzureichende Verfügbarkeit medizinischer Unterlagen	22%
Medikamente nicht wie angeordnet erhalten	8%
Unzureichende Information über Zweck der Medikamente	30%
Unzureichende Information über Nebenwirkungen	62%

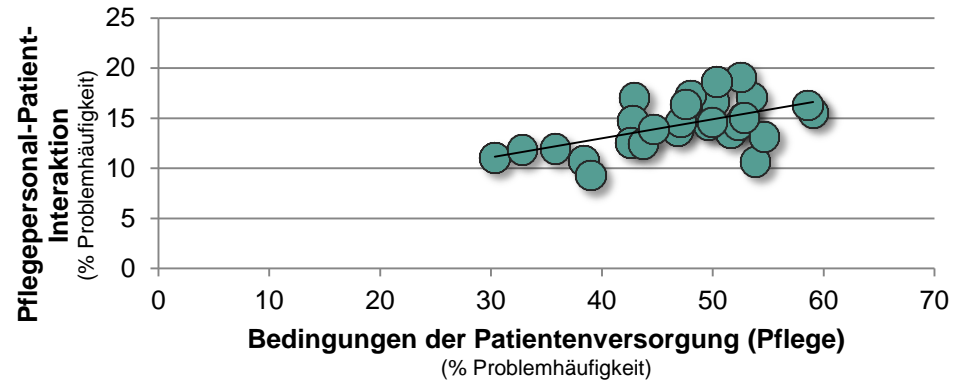
# Kommunikation aus Mitarbeitersicht



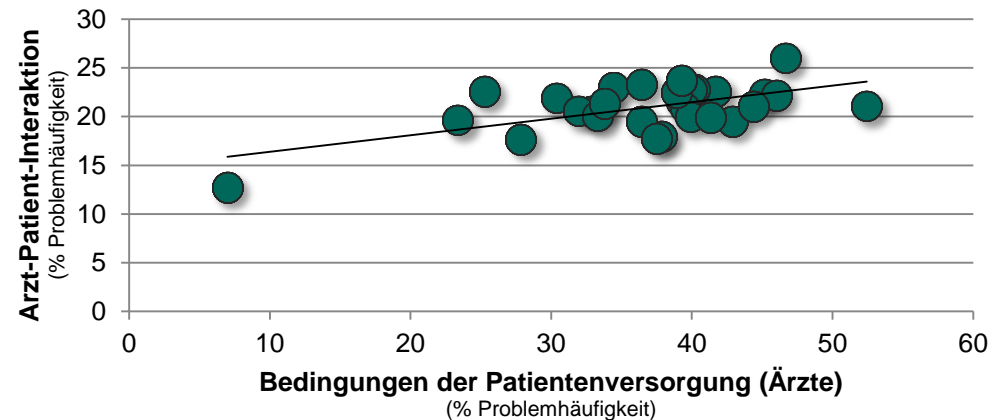
<sup>1</sup>Befragungsdaten von 10.441 Pflegekräften, 4211  
Ärzte aus 71 verschiedenen Krankenhäusern, 2009-12  
Durchschnittliche Rücklaufquote 53%

## Zusammenhang von Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit

Versorgungsqualität aus Sicht der Patienten und Pflegekräfte<sup>1</sup>



Versorgungsqualität aus Sicht der Patienten und Ärzte<sup>1</sup>



# Fazit

## **Kommunikation & Interaktion mit Fachkräften sind**

- zentrale Elemente einer patientenzentrierten und sicheren Versorgung
- zentrale Elemente der Qualität der Versorgung aus Patientensicht
- einer der größten Problembereiche aus Patientensicht
- zahlreiche Handlungsbedarfe aus Sicht der Mitarbeiter

## **Einbindung von Kommunikationstraining in Aus- und Weiterbildung**

## **Aufnahme der Patienten- und Mitarbeitererfahrung als steuerungsrelevantes Qualitätskriterium in nationale Qualitätsstandards**

# Literatur

- Blegen MA Sehgal NL Alldredge BK et al. 2010 Improving safety culture on adult medical units through multidisciplinary teamwork and communication interventions: the TOPS Project Qual Saf Health Care 19:346-350
- Joint Commission 2007 Improving America's Hospitals: The Joint Commission's Annual Report on Quality and Safety.
- Manser T 2009 Teamwork and patient safety in dynamic domains of healthcare: a review of the literature. Acta Anaesthesiol Scand 53:143-151
- Rathert C Brandt J Williams ES 2012 Putting the 'patient' in patient safety: a qualitative study of consumer experiences. Health Expectations 15:327-336
- Stahl K, Nadj-Kittler M 2013 Zentrale Faktoren der Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit. Picker-Report 2013. Hamburg: Picker Institut Deutschland gGmbH
- Vincent CA Coulter A 2002 Patient safety: what about the patient? Qual Saf Health Care 11:76-80

## **Picker Institut Deutschland gGmbH**

**Kieler Straße 2**

**22769 Hamburg**

**Tel.: 0049 (0)40 227 595 70**

**Fax: 0049 (0)40 227 595 71**

**Mail: [info@pickerinstitut.de](mailto:info@pickerinstitut.de)**

**[www.pickerinstitut.de](http://www.pickerinstitut.de)**