



**Qualitätsmanagement
im Klinikum St. Elisabeth Straubing**

Patientenbefragungen

Neben der systematischen Erhebung und Bewertung von Qualitätsindikatoren nehmen Patientenbefragungen einen wesentlichen Platz ein, um sicher zu stellen, dass Qualität aus Patientensicht im Klinikum bemessen und weiter entwickelt wird.

Neben allgemeinen Patientenbefragungen werden auch gezielt Befragungen zu Teilbereichen durchgeführt und die Ergebnisse regelmäßig in Leitungsgremien und Klinikumskonferenzen besprochen.

Allen teilnehmenden Patientinnen und Patienten gebührt der Dank des Klinikums und die Zusicherung, daß die Ergebnisse in konkrete Verbesserungsmaßnahmen münden. Selbstverständlich werden alle Befragungen anonym durchgeführt und ausgewertet.

Ihr Ansprechpartner:
 ■ Dr. Frank Murphy Tel. 09421 710-1440

Lob, Anregungen, Kritik

Für Lob, Anregungen und Kritik sind wir Ihnen dankbar. Ihre Ansprechpartner/in im Haus:

- Gerhard Högerl Tel. 09421 710-1099
- Dr. Ferdinand Rollinger Tel. 09421 710-6102
- Gabriele Schäfer-Gaàl Tel. 09421 710-1302

So kommen Sie zu uns



Text: Dr. C. Scheu + Grafik: www.fotocomp.de + Druck: www.diedruckboerse.de 05/10



**Klinikum
St. Elisabeth Straubing GmbH**

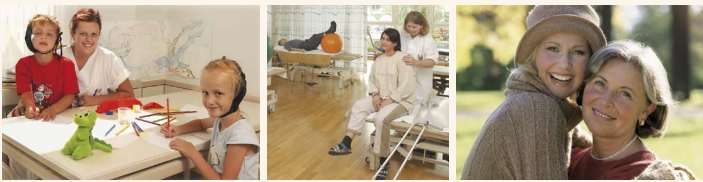
Klinikum St. Elisabeth Straubing GmbH
 St.-Elisabeth-Straße 23
 94315 Straubing

Tel: 0 94 21 - 7 10 - 0
 Fax: 0 94 21 - 7 10 - 10 15
 E-Mail: info@klinikum-straubing.de
 Internet: www.klinikum-straubing.de



**Klinikum
St. Elisabeth Straubing GmbH**

Mitinitiator der bundesweiten Aktion "Qualitätsmedizin"
 Mehr Infos: www.initiative-qualitaetsmedizin.de



Gesundheit ist ein hohes Gut

Sehr geehrte Damen und Herren,
die Gesundheit ist für jeden von uns ein hohes Gut.



Für Patientinnen und Patienten sowie ihre Angehörigen ist es besonders schwierig, in der Vielfalt der Angebote und der Meinungen eine sichere Auswahl zu treffen.

In den folgenden Zeilen möchten wir Ihnen darstellen, wie das Klinikum St. Elisabeth in Straubing systematisch die Qualität seiner Leistungserbringung misst und weiter entwickelt.

Wir möchten Sie bewusst auch als mündige Patientin/mündigen Patienten ansprechen und Fakten für sich sprechen lassen, in dem wir es Ihnen ermöglichen, selber direkt auf die Messergebnisse der Qualitätsindikatoren unseres Klinikums zurückzugreifen.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. C. Scheu, MBA
Geschäftsführer

Qualitätsmanagement im Klinikum

Qualität, wie eine Patientin bzw. ein Patient sie erfahren kann, setzt sich aus verschiedenen Aspekten zusammen. Bei Patient und Angehörigen entsteht am ehesten das sichere Gefühl hoher Qualität, wenn aus Patientensicht alle wichtigen Kriterien stimmig sind.



Schwerpunktt Themen

- Medizinische Qualität der Behandlungsergebnisse
- Medizinischer Ruf des Klinikums und Fachabteilungen
- Qualität der Unterbringung und Verköstigung
- Kooperation mit niedergelassenen Ärzten, ambulanten Pflegediensten und Pflegeeinrichtungen
- Umgang von Mitarbeitern mit Patienten und Angehörigen
- Seelsorge

Medizinische Qualitätsindikatoren

Patienten, Angehörige sowie einweisende Ärzte und Krankenkassen benötigen zur sicheren Auswahl eines Krankenhauses verlässliche Daten zur Ergebnisqualität der dort erbrachten Leistungen.

Diese Daten sollten:

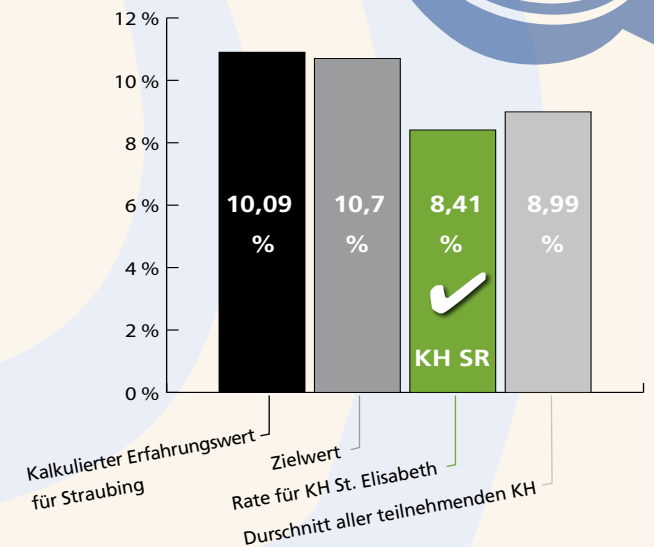
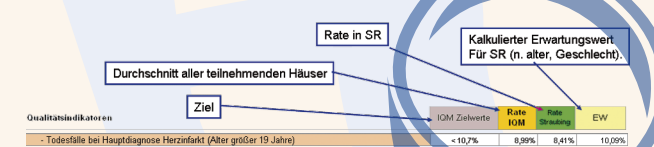
- aus einem international anerkannten Indikatorensystem stammen
- keine oder nur geringe Manipulationsmöglichkeiten eröffnen
- die Möglichkeit des Datenvergleiches mit anderen Krankenhäusern ermöglichen
- von medizinischen Fachkreisen, sowie von Laien gleichermaßen genutzt werden können.

Mit einigen anderen renommierten Einrichtungen hat das Klinikum St. Elisabeth in Straubing die bundesweite „Initiative Qualitätsmedizin“ gegründet und sich verpflichtet, die Ergebnisse der Qualitätsmessung öffentlich zugänglich zu machen (mehr Informationen unter www.initiative-qualitaetsmedizin.de).

Die Daten dieser Qualitätsindikatoren werden auf der gesetzlichen Grundlage (§ 301 SGB V) erhoben. Die Qualitätsindikatoren selber werden dann für verschiedene Krankheitsbilder berechnet und mit den Zielwerten der Initiative Qualitätsmedizin (IQM) verglichen, wobei Alter und Geschlecht der Patientinnen und Patienten in die Berechnung des Zielwertes berücksichtigt werden.

Beispiel

Beim nachfolgendem Beispiel des Qualitätsindikators „Todesfälle bei Hauptdiagnose Herzinfarkt (Alter höher als 19 Jahre)“ liegt der IQM-Zielwert unter 10,7 %. Auf Grund von Alter und Geschlecht der Patienten /innen des Klinikums lässt sich ein theoretischer Wert von 10,09 % errechnen. Die errechnete Rate im Klinikum Straubing betrug aber für das vorliegende Jahr nur 8,41 %, die Durchschnittsrates aller teilnehmenden Krankenhäuser im Projekt Initiative Qualitätsmedizin betrug 8,99 %.



Eine Übersicht über alle Qualitätsindikatoren sowie weitere Informationen finden Sie im Internet: www.qualitaet-im-klinikum.de