



Einweiserbefragung

2004





Schriftliche Befragung von einweisenden Ärzten des St. Anna Krankenhauses Sulzbach-Rosenberg

N: 135

n: 58

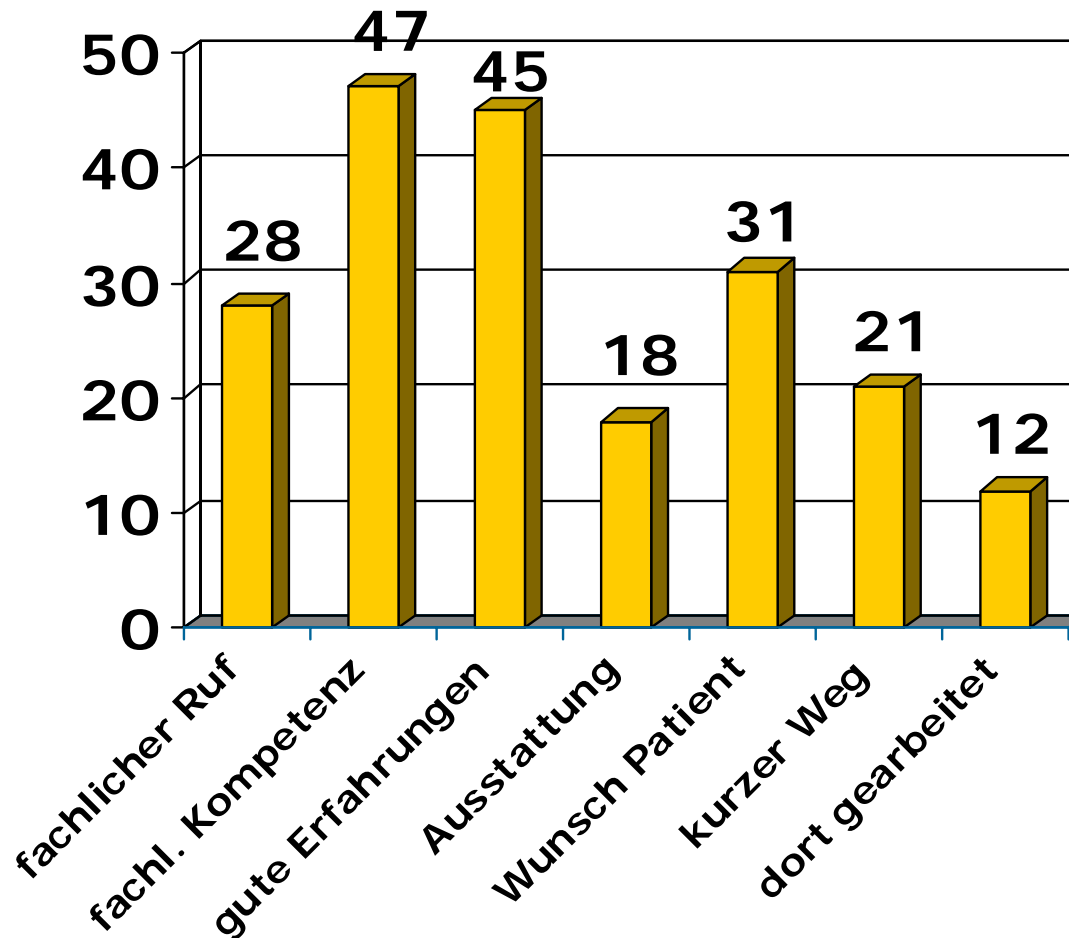
Rücklaufquote: 43 %

Befragungszeitraum: Juni – August 2004





Gründe für die Einweisung in unser KH

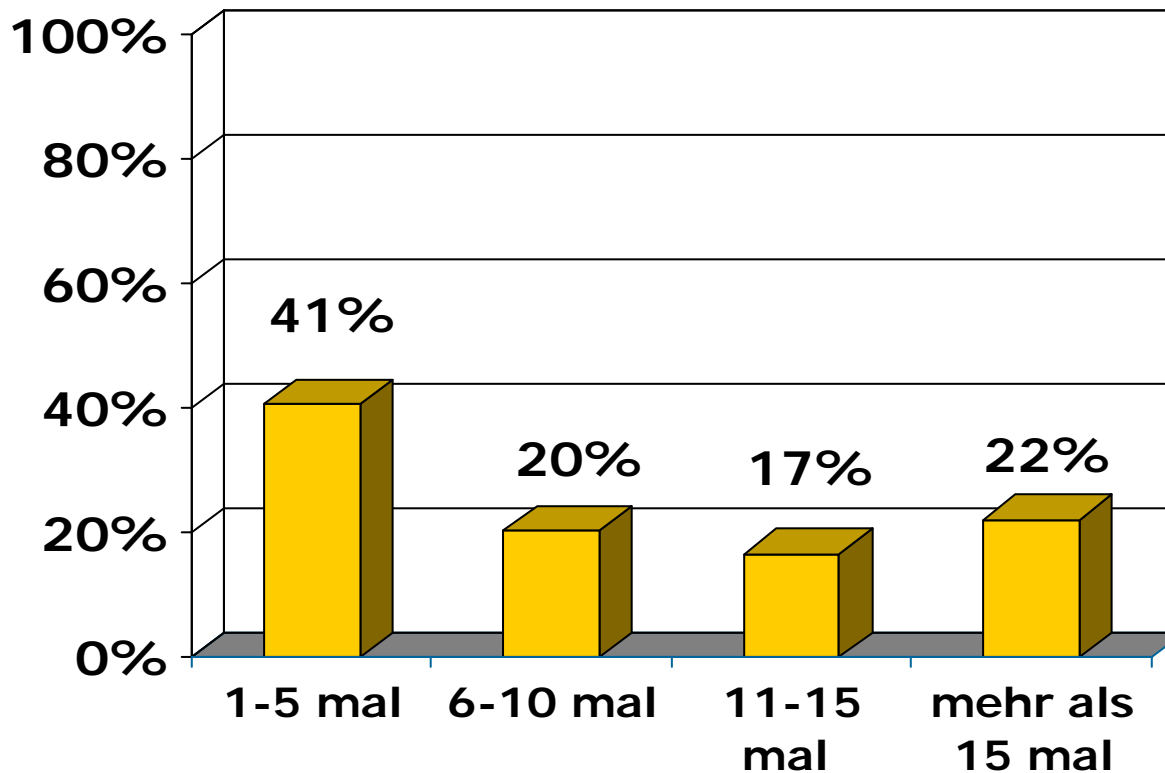


Mehrfachnennungen
möglich



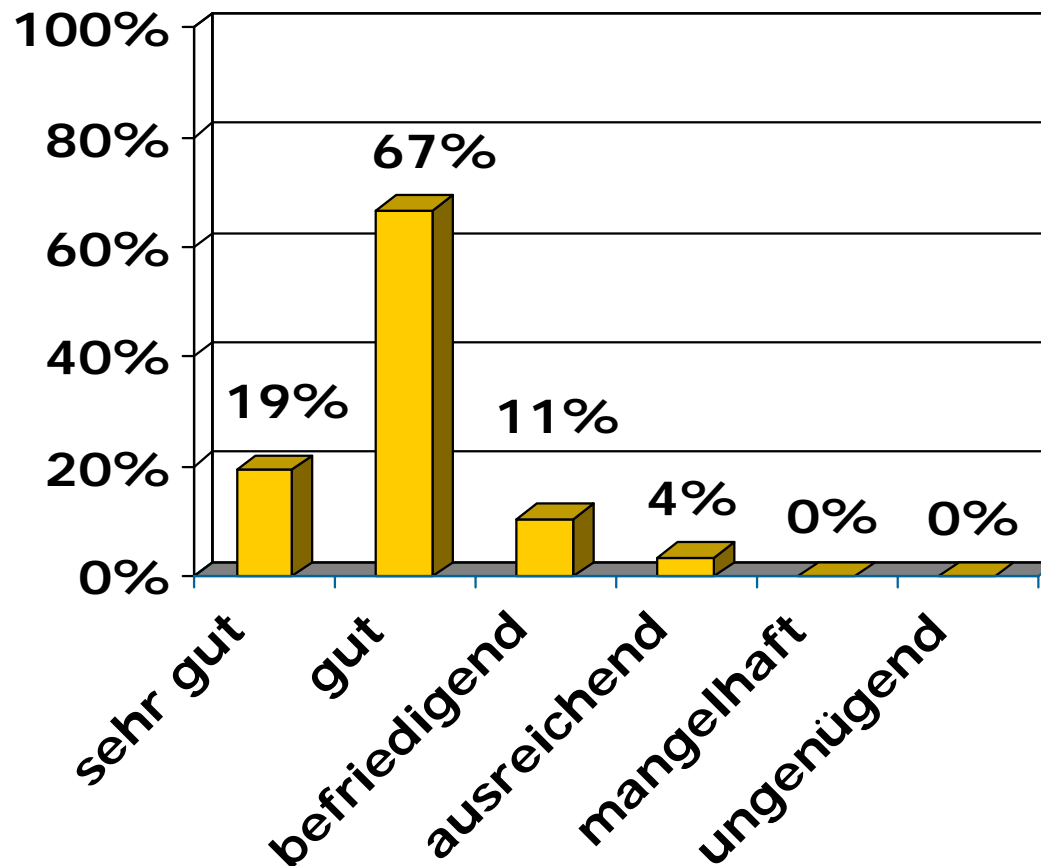


Wie häufig weisen Sie im Quartal in unser KH ein?





Wie beurteilen Sie den fachlichen Ruf unseres KH?



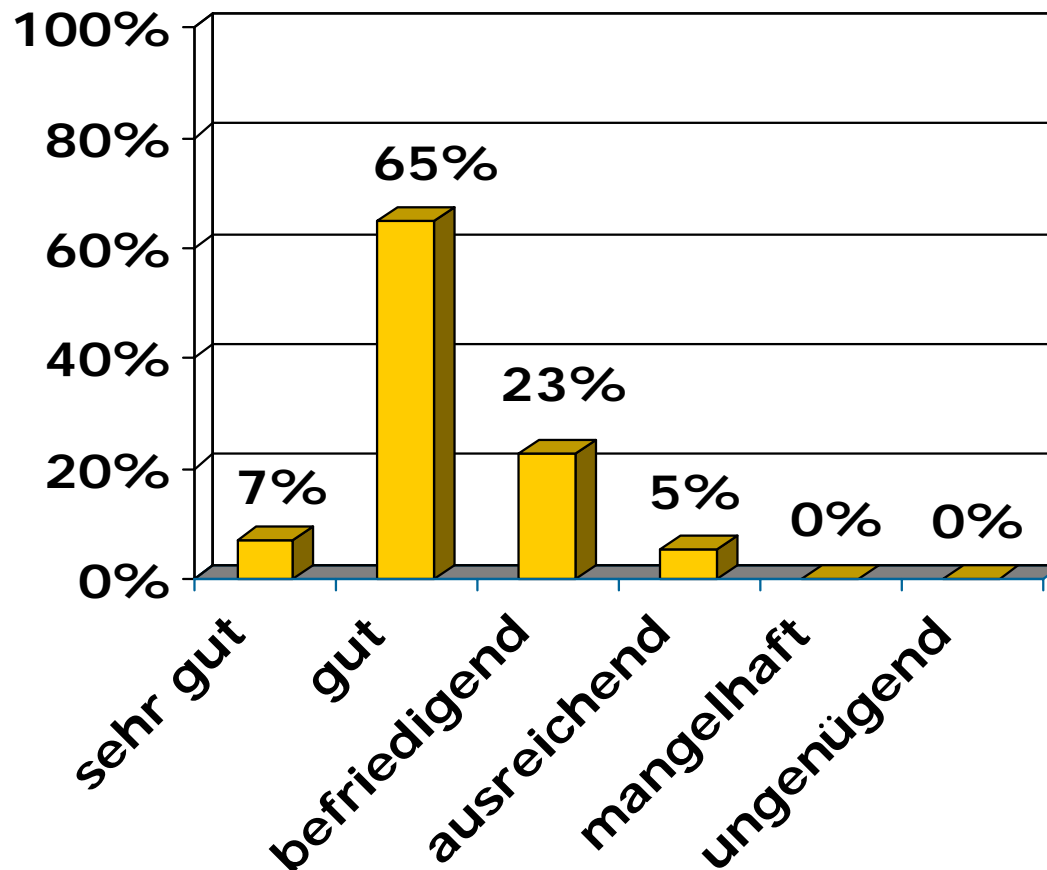
Note:

1,98





Wie beurteilen Sie den Umfang unseres Leistungsangebots?



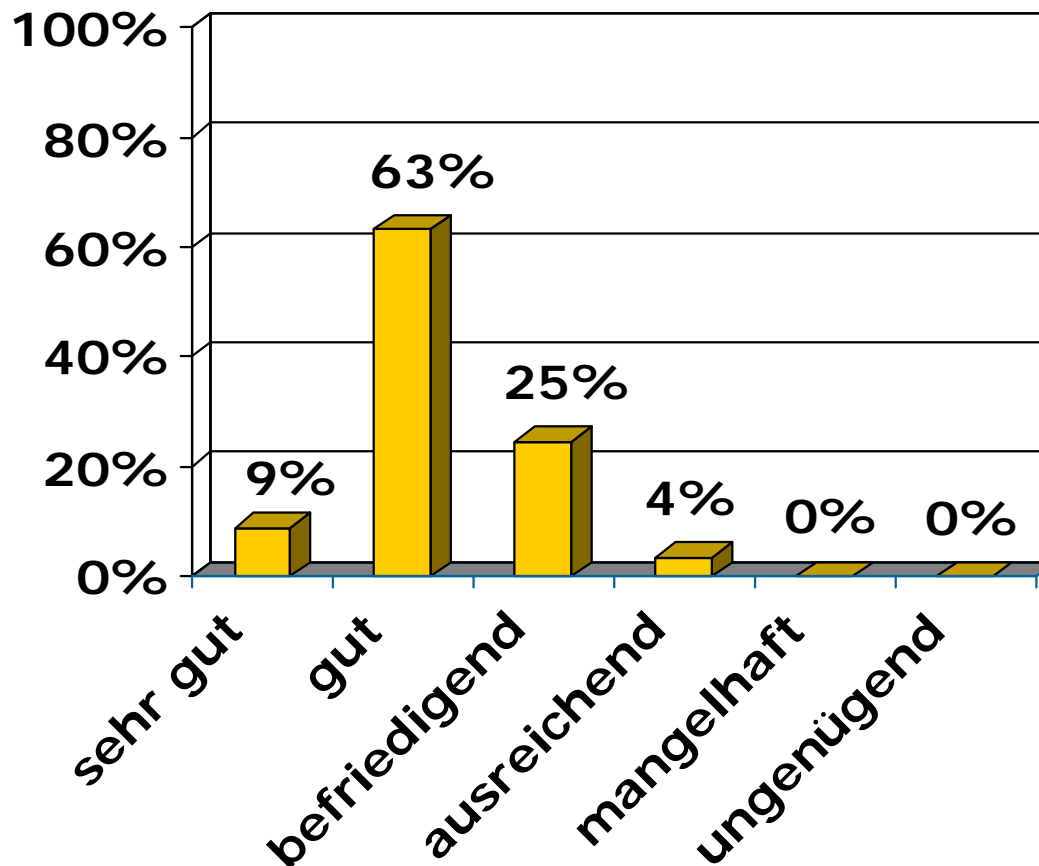
Note:

2,26





Wie beurteilen Sie die vorhandenen Diagnose- und Therapiemöglichkeiten?



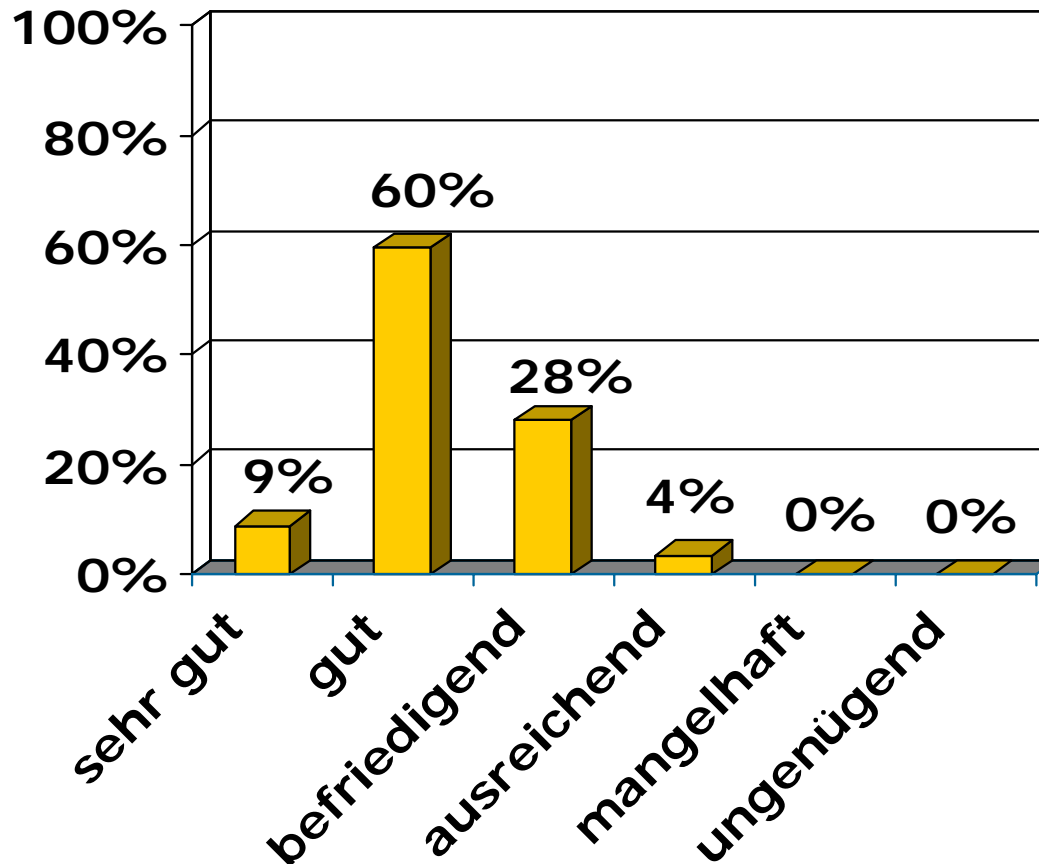
Note:

2,23





Wie beurteilen Sie die medizinisch-technische Ausstattung?



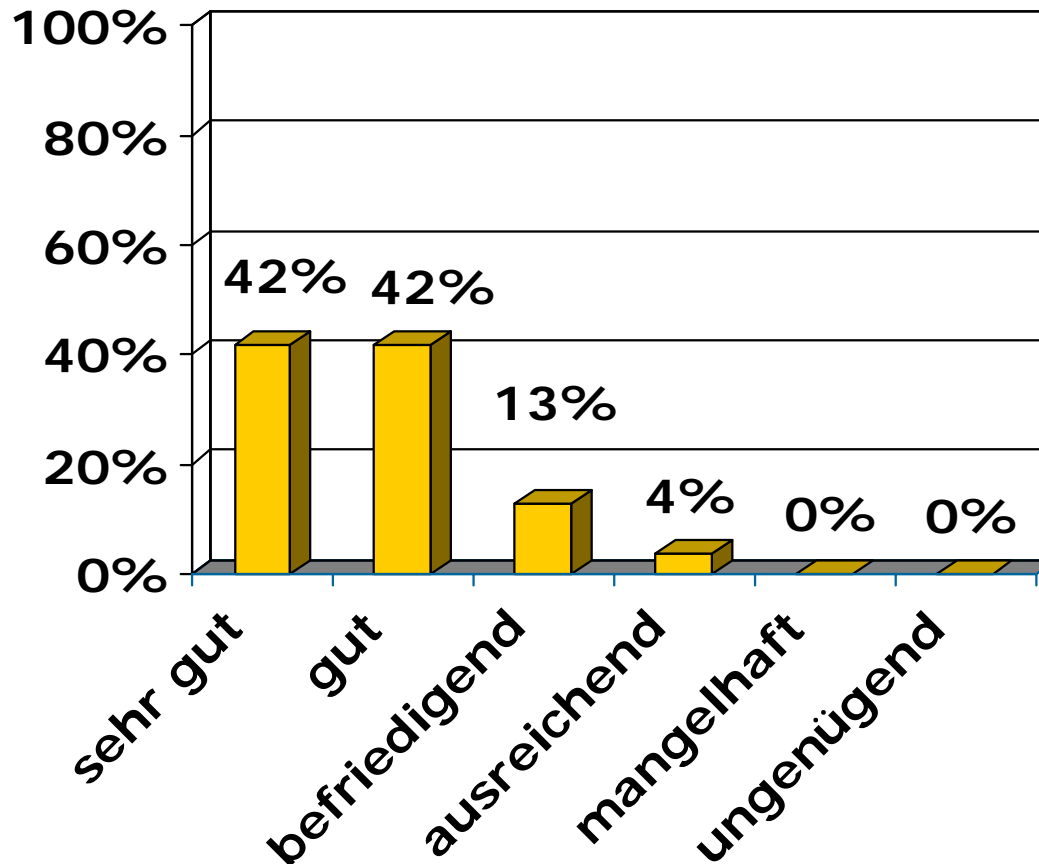
Note:

2,26





Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuwendung der Ärzte?



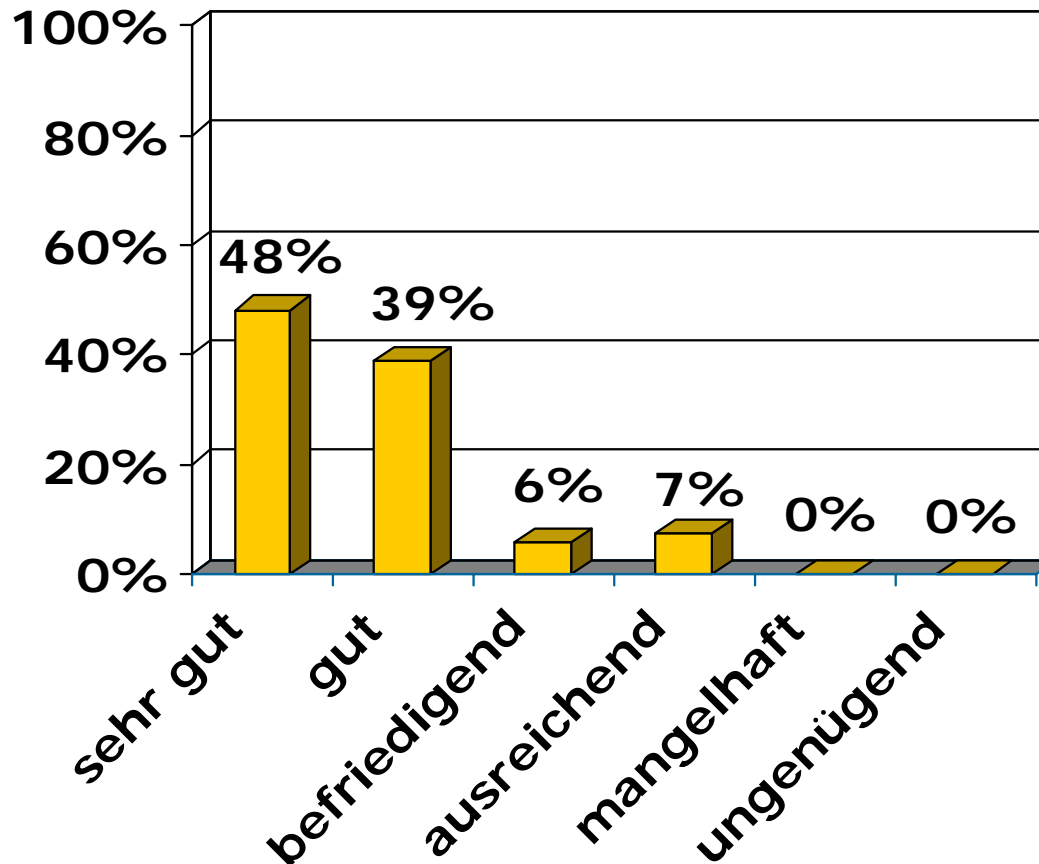
Note:

1,78





Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuwendung der Pflegekräfte?



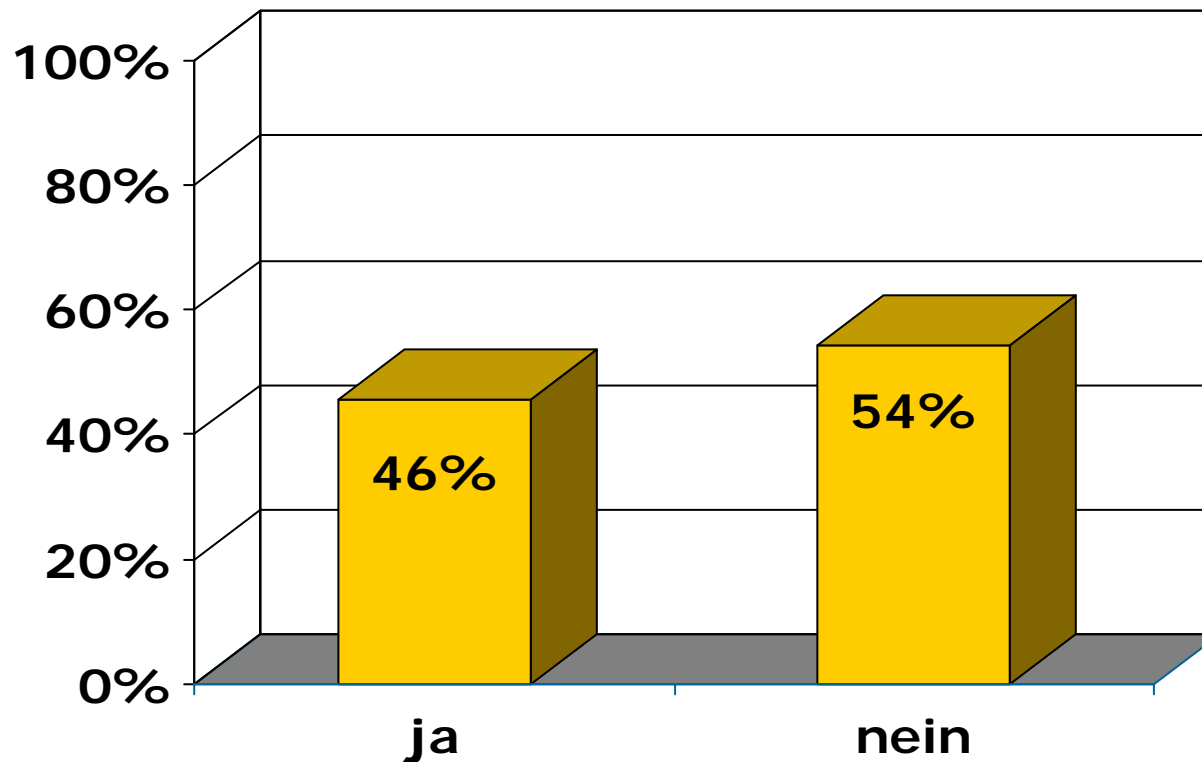
Note:

1,72



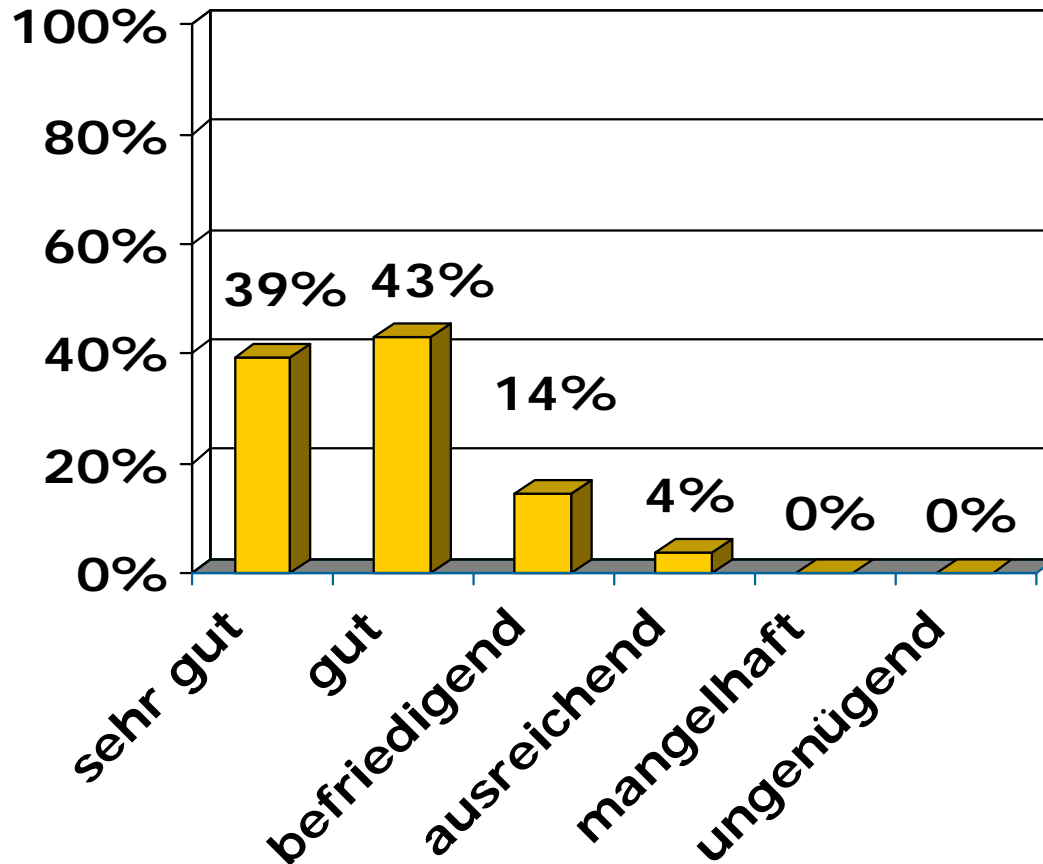


Gibt es Absprachen zwischen Ihnen und unserem KH zur Vermeidung einer Doppeldiagnostik?





Wenn ja, wie empfinden Sie die Qualität der Vereinbarungen?



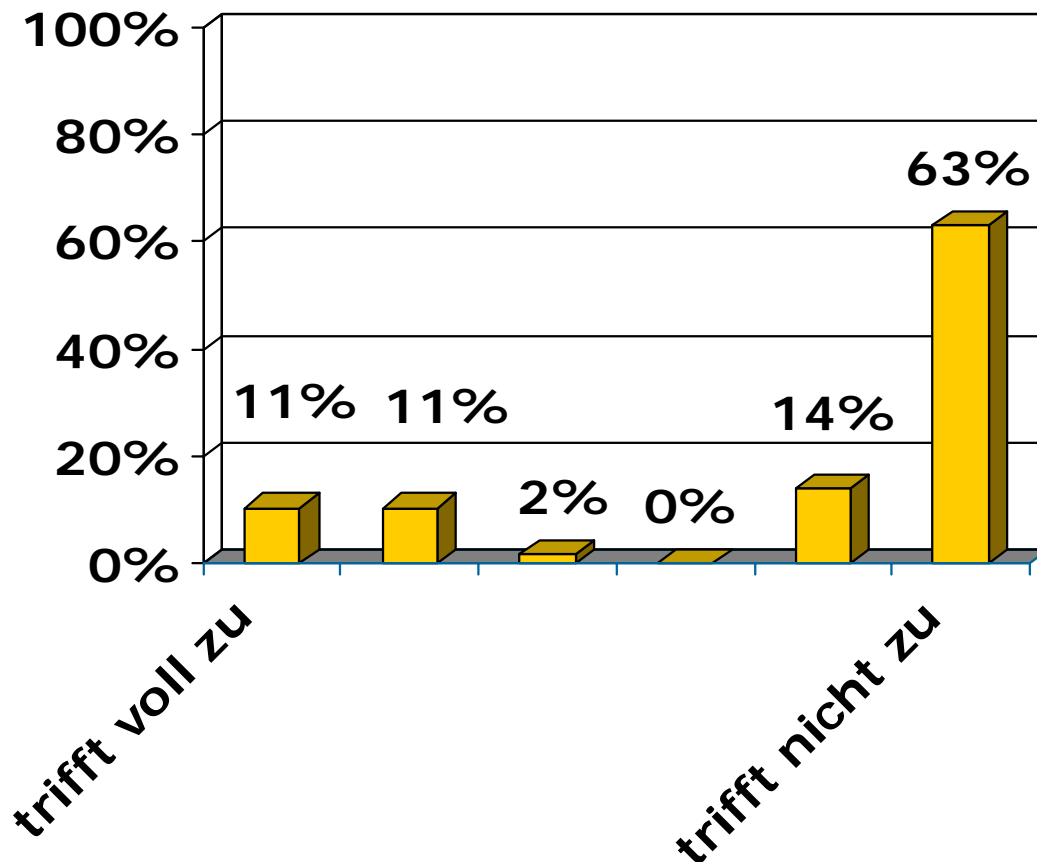
Note:

1,86



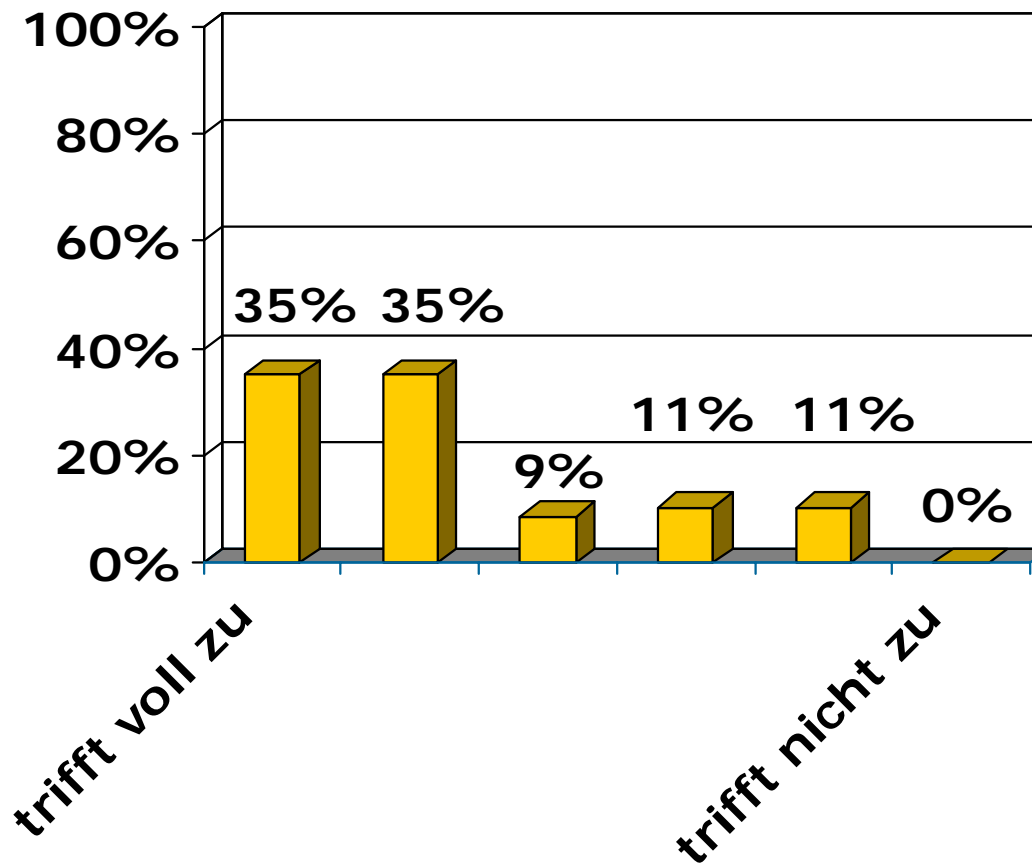


Die Terminabsprache mit der stationären Aufnahme funktioniert überhaupt nicht.



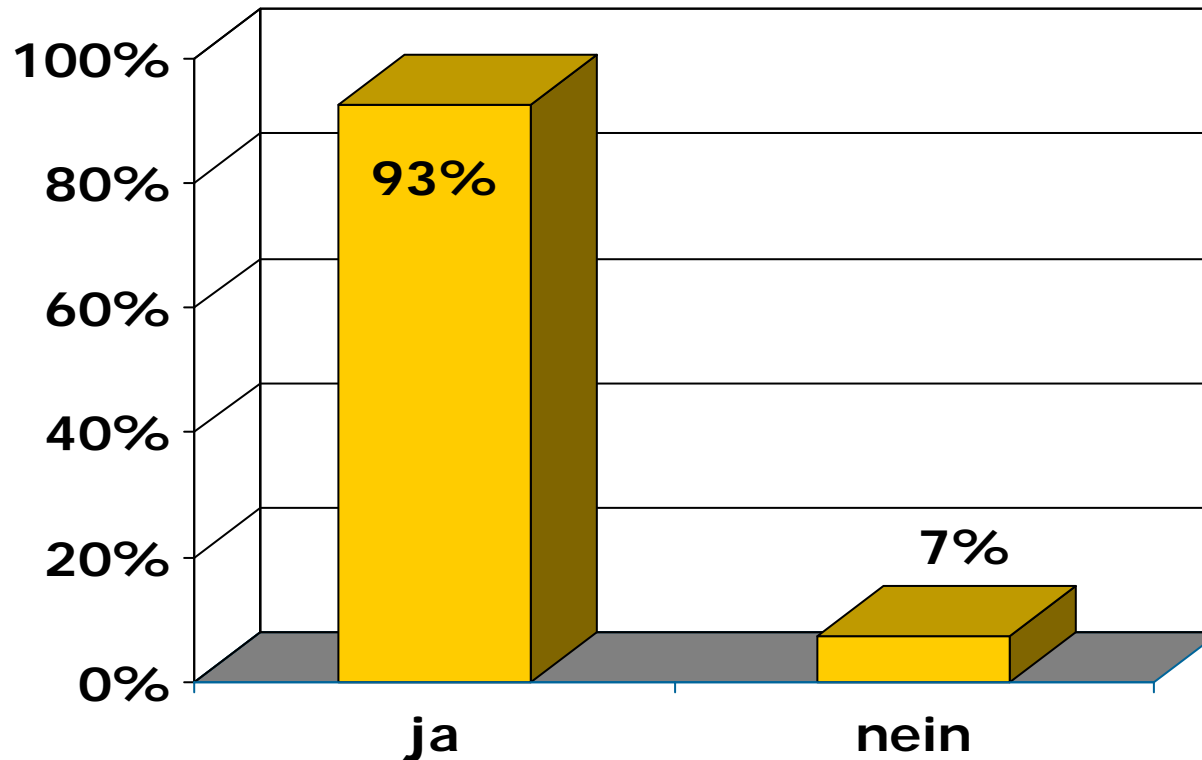


Bei Rückfragen kann ich jederzeit die KH-Ärzte erreichen.



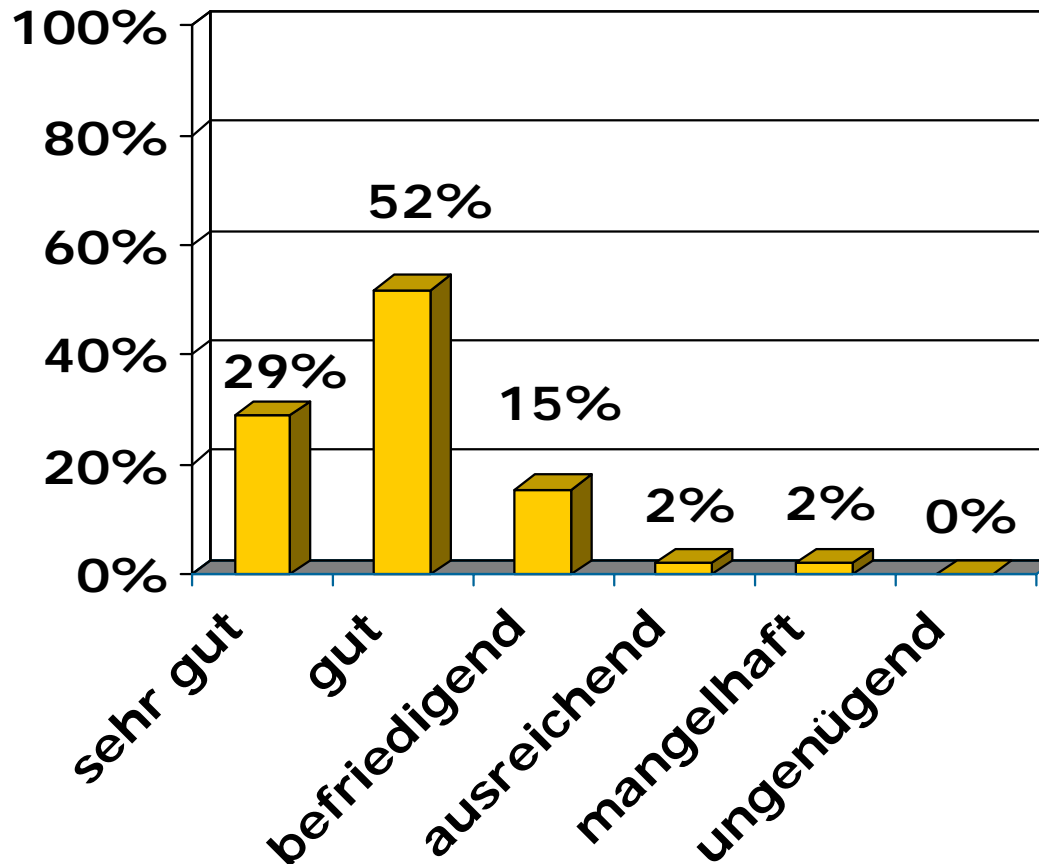


Besteht die Möglichkeit zum fachlichen Austausch bei abweichenden Therapieentscheidungen?





Wenn ja, wie bewerten Sie die Qualität/Nutzen des Austausches



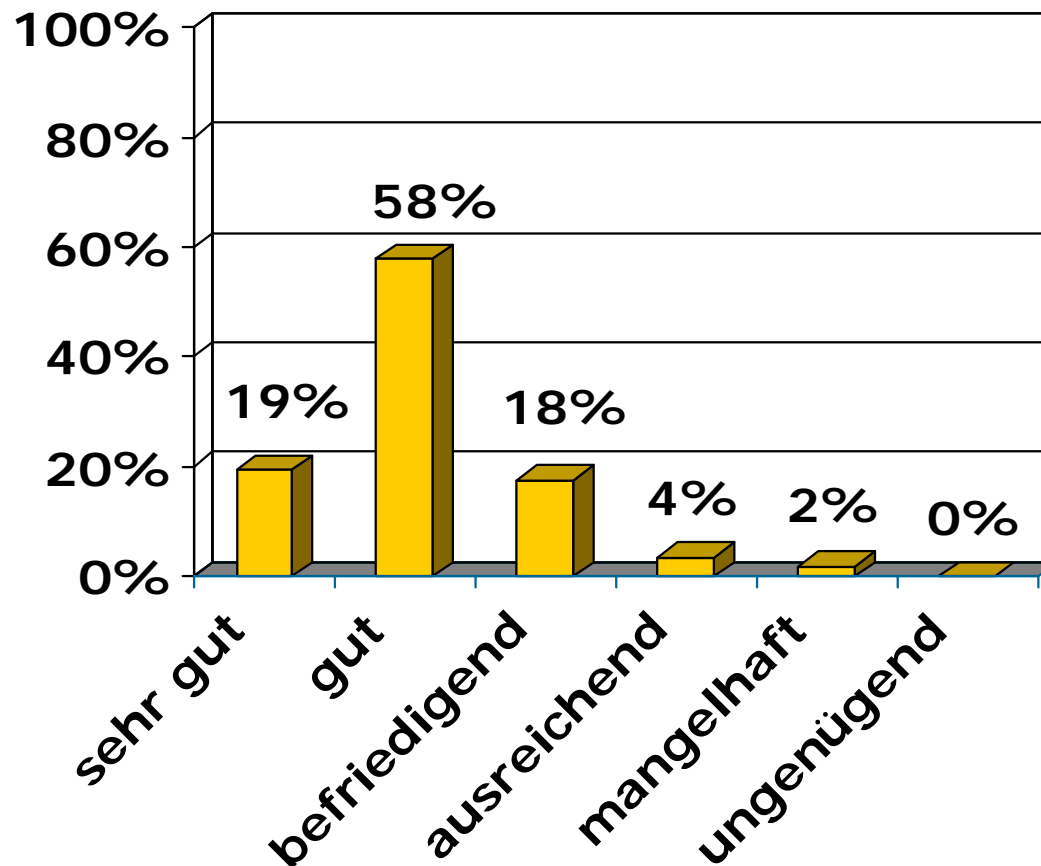
Note:

1,96





Wie beurteilen Sie die Qualität des kurzen Arztbriefes



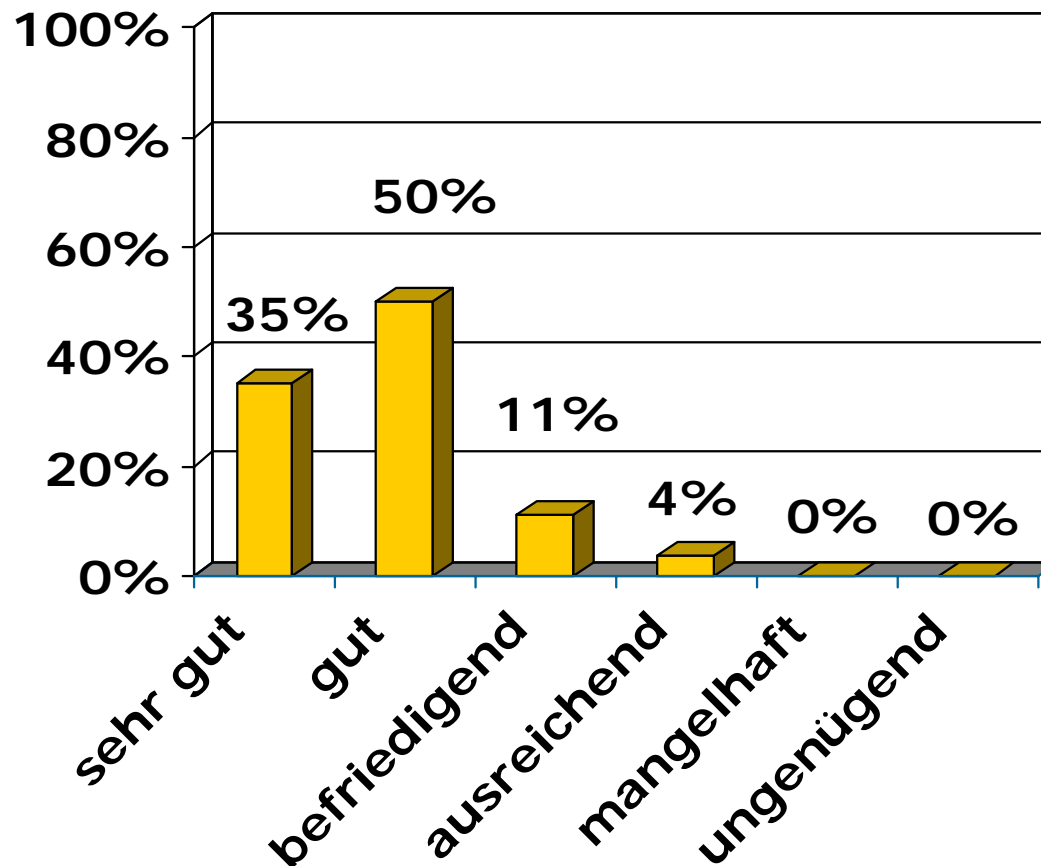
Note:

2,11





Wie beurteilen Sie die Qualität des ausführlichen Arztbriefes



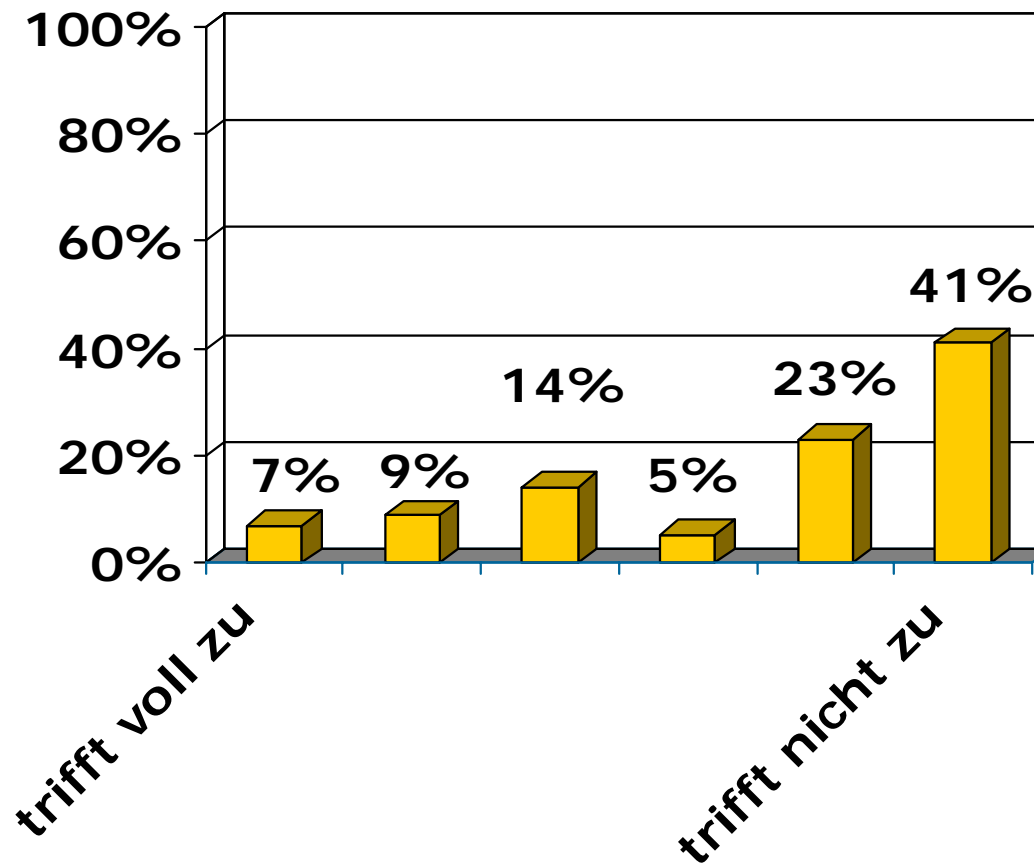
Note:

1,83



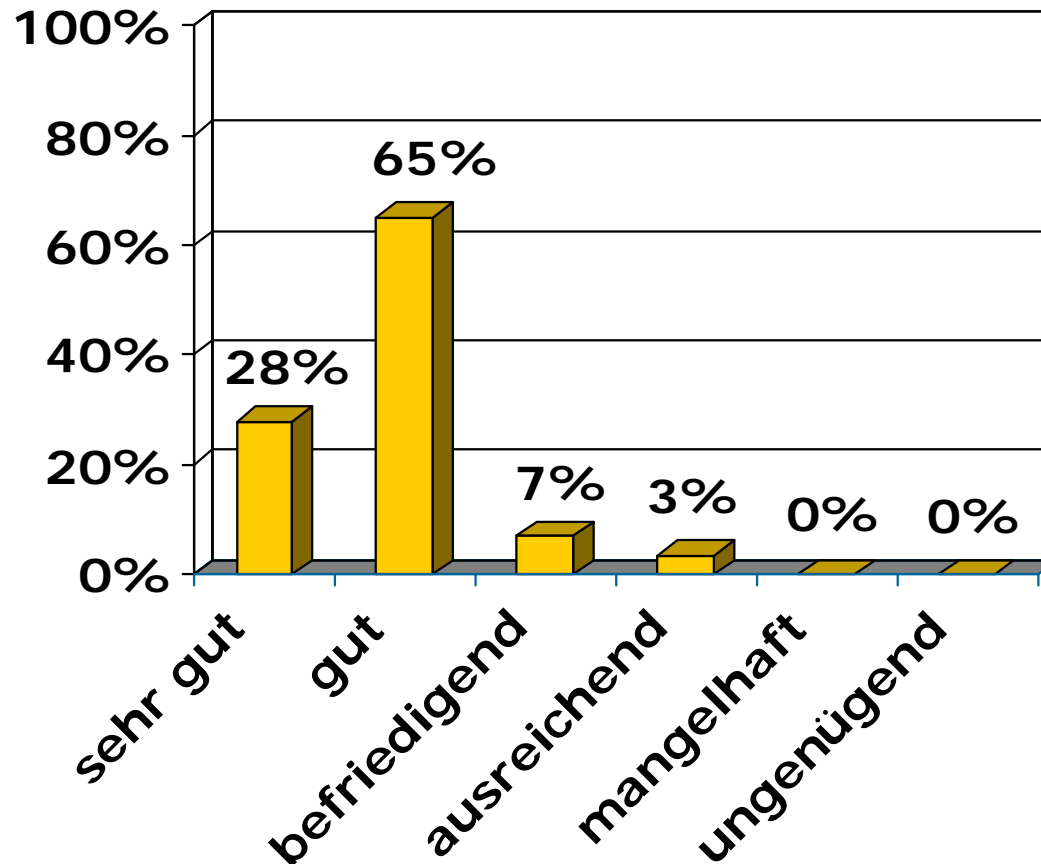


Die Schnelligkeit der Zustellung des Arztbriefes ist unzureichend





Wie zufrieden sind Sie mit der Anästhesie?



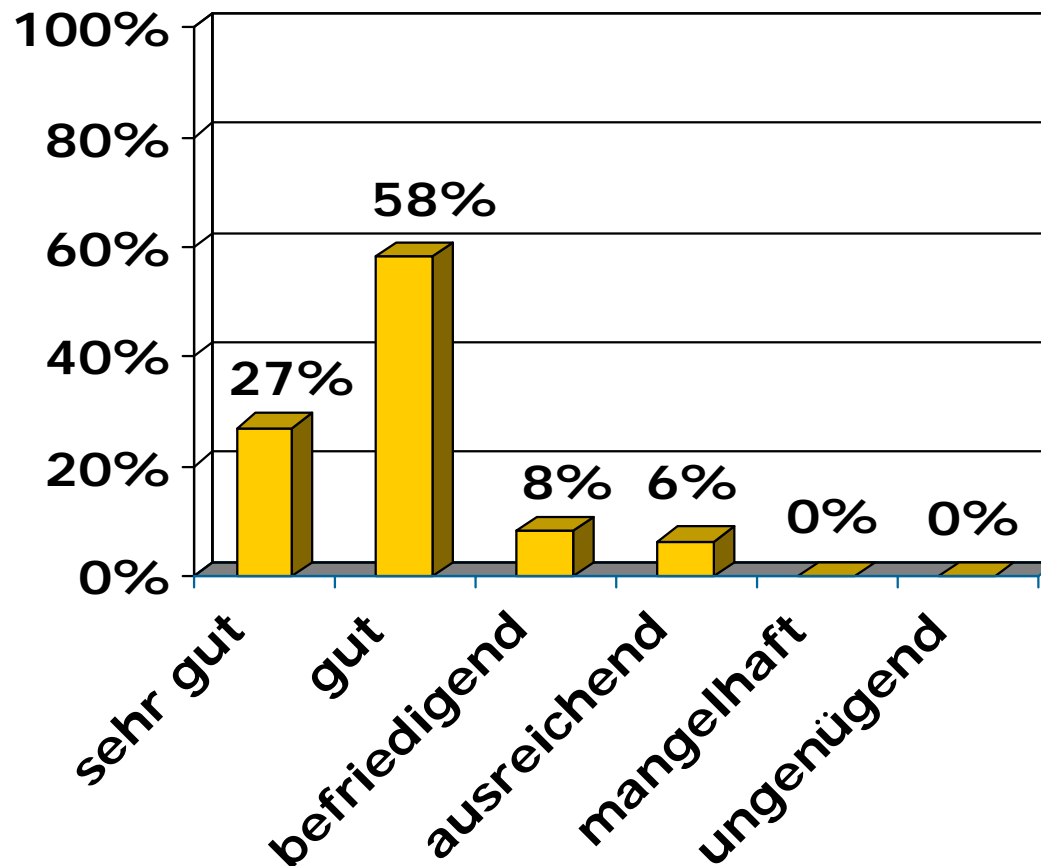
Note:

1,79





Wie zufrieden sind Sie mit der Chirurgie?



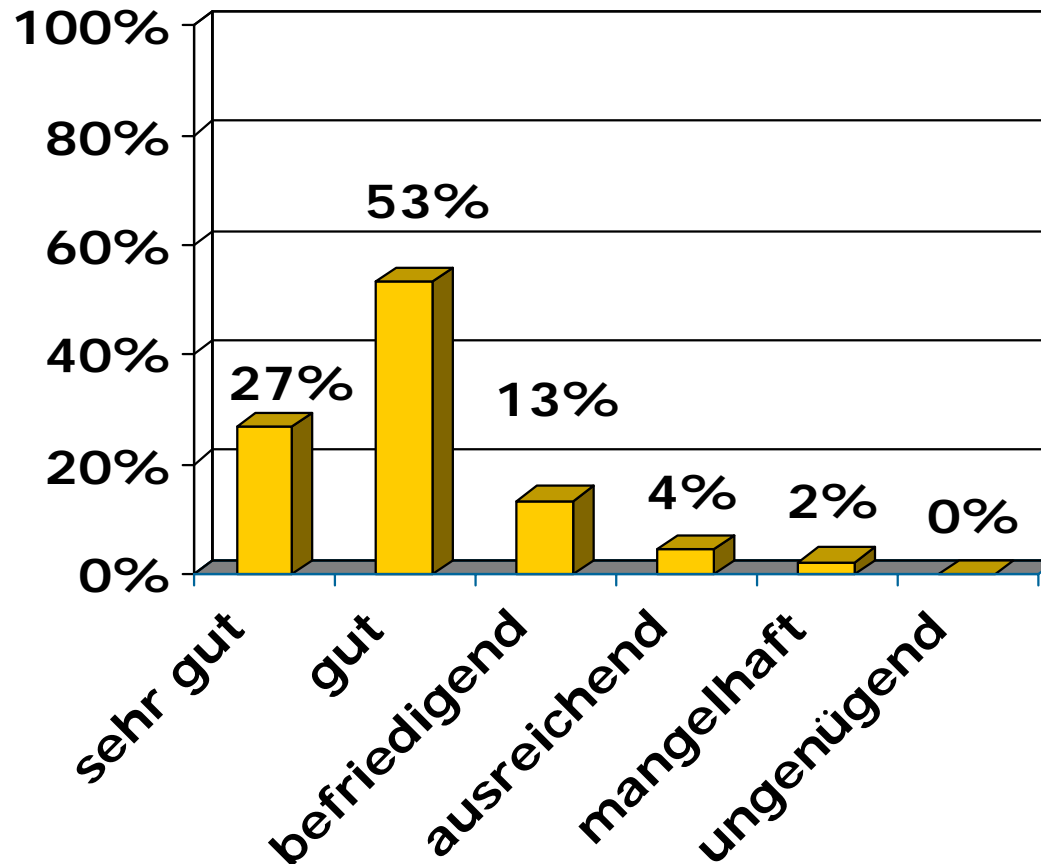
Note:

1,94





Wie zufrieden sind Sie mit der Gynäkologie?



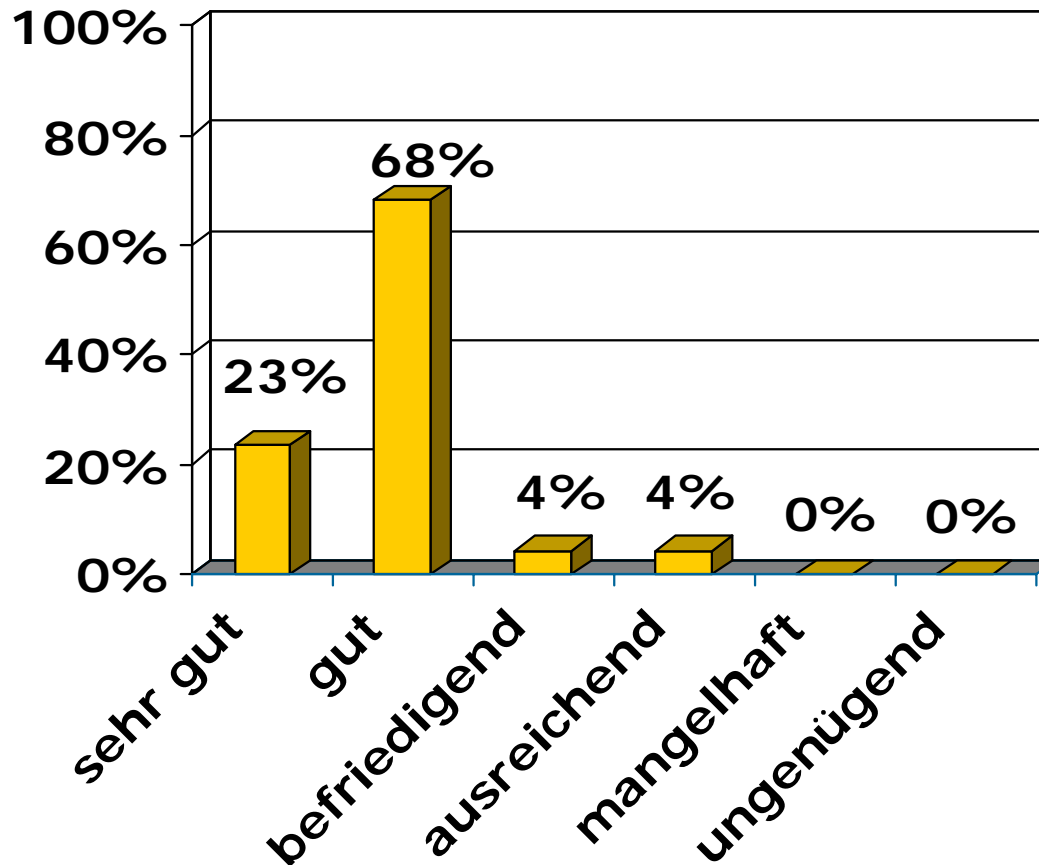
Note:

2,02





Wie zufrieden sind Sie mit der Inneren Medizin?



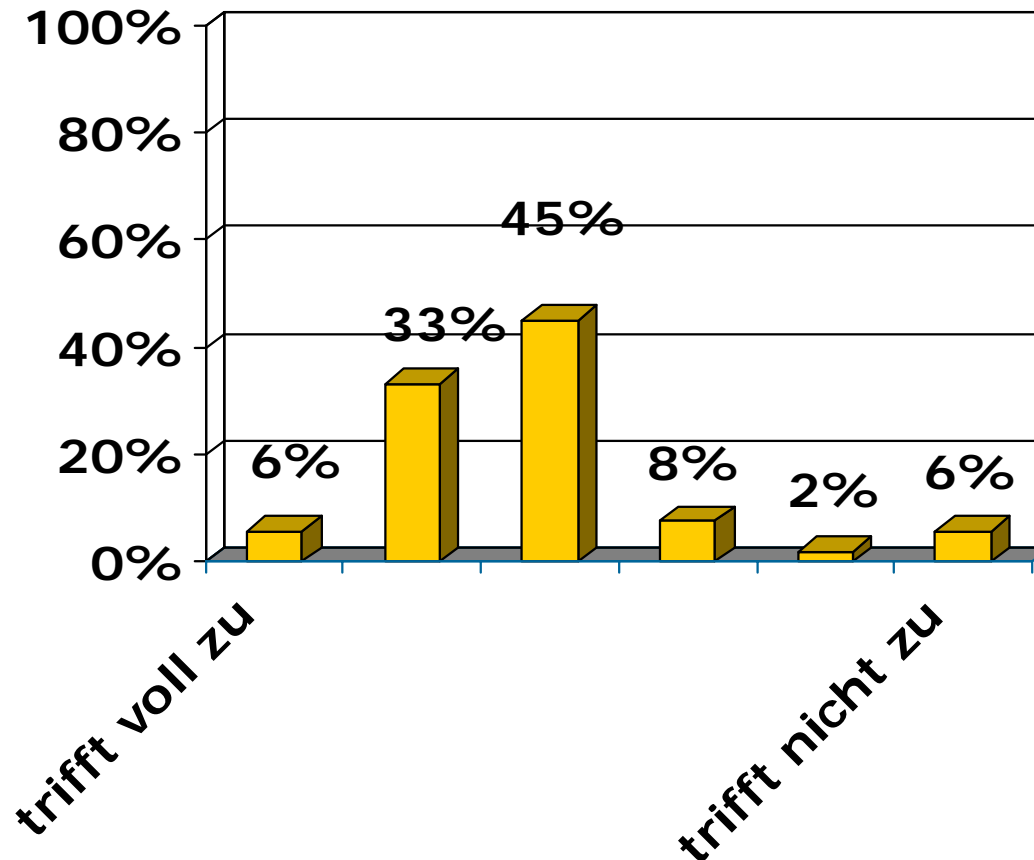
Note:

1,89



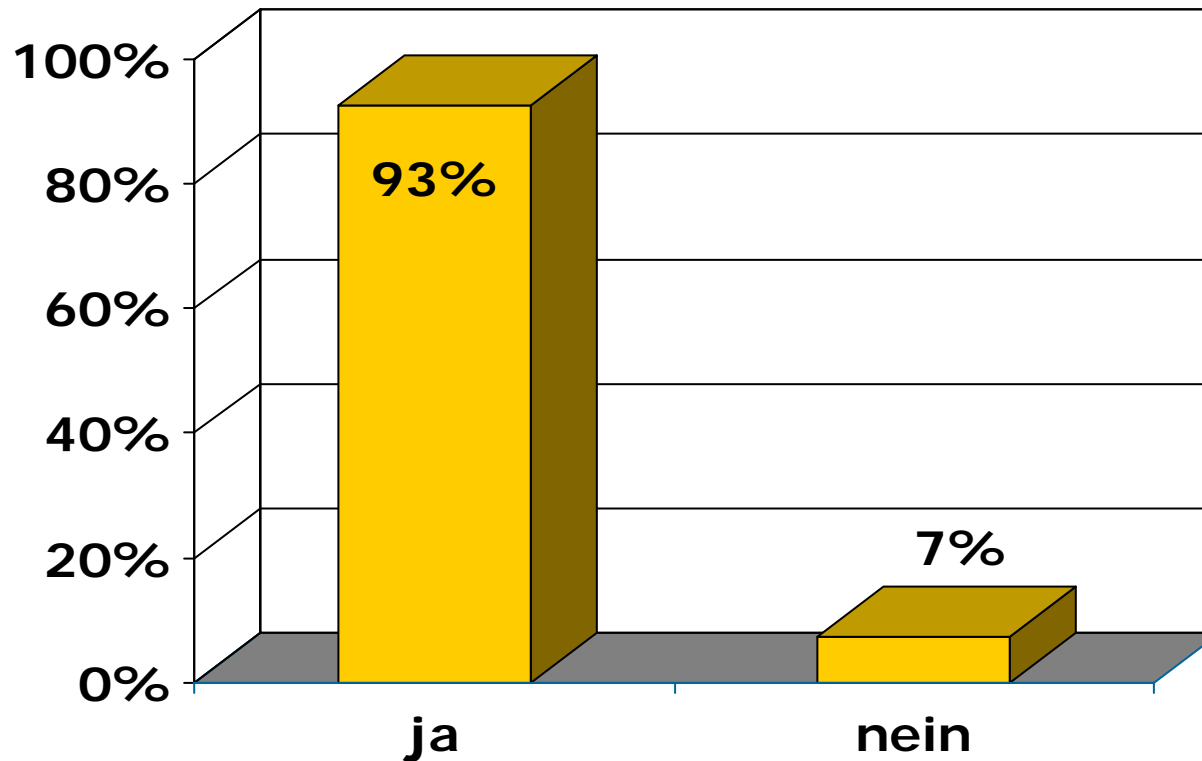


Das Angebot an fachspezifischen Fort- und Weiterbildungen des St. Anna KH entspricht meinen Vorstellungen.



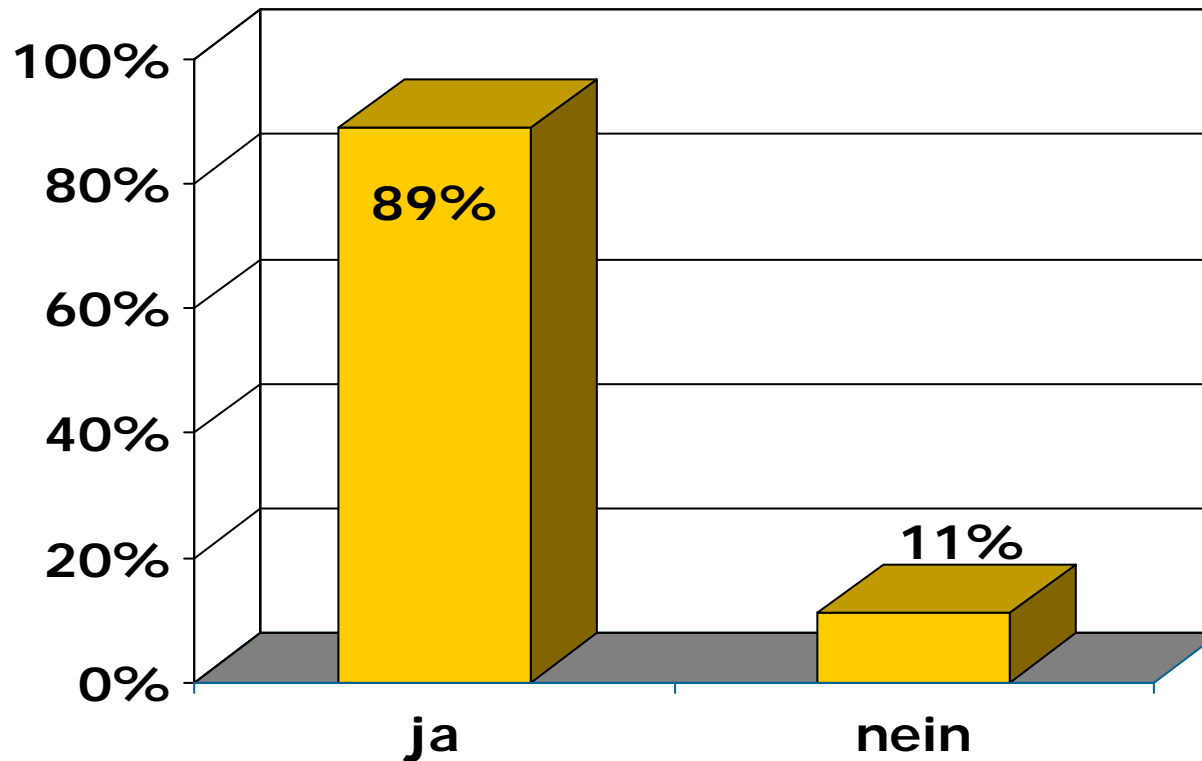


Ich bin gut informiert über Diagnose- und Behandlungsmöglichkeiten



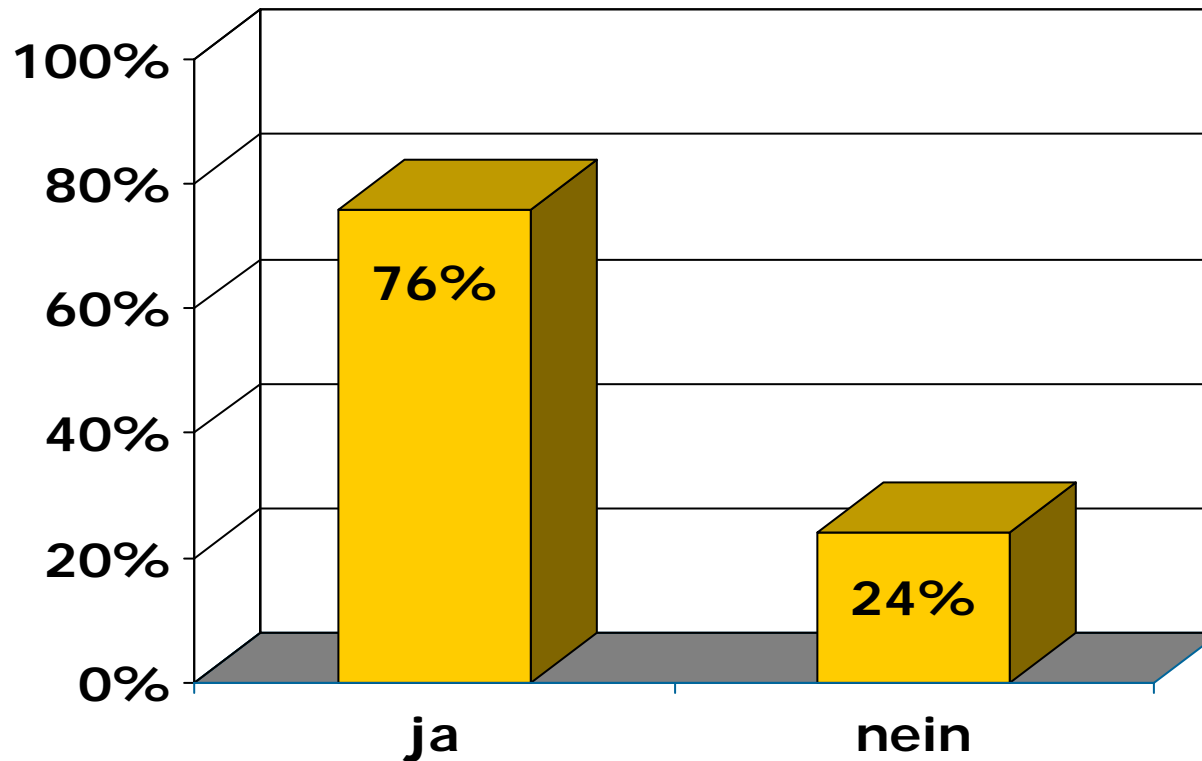


Ich bin gut informiert über den Stand der Technik



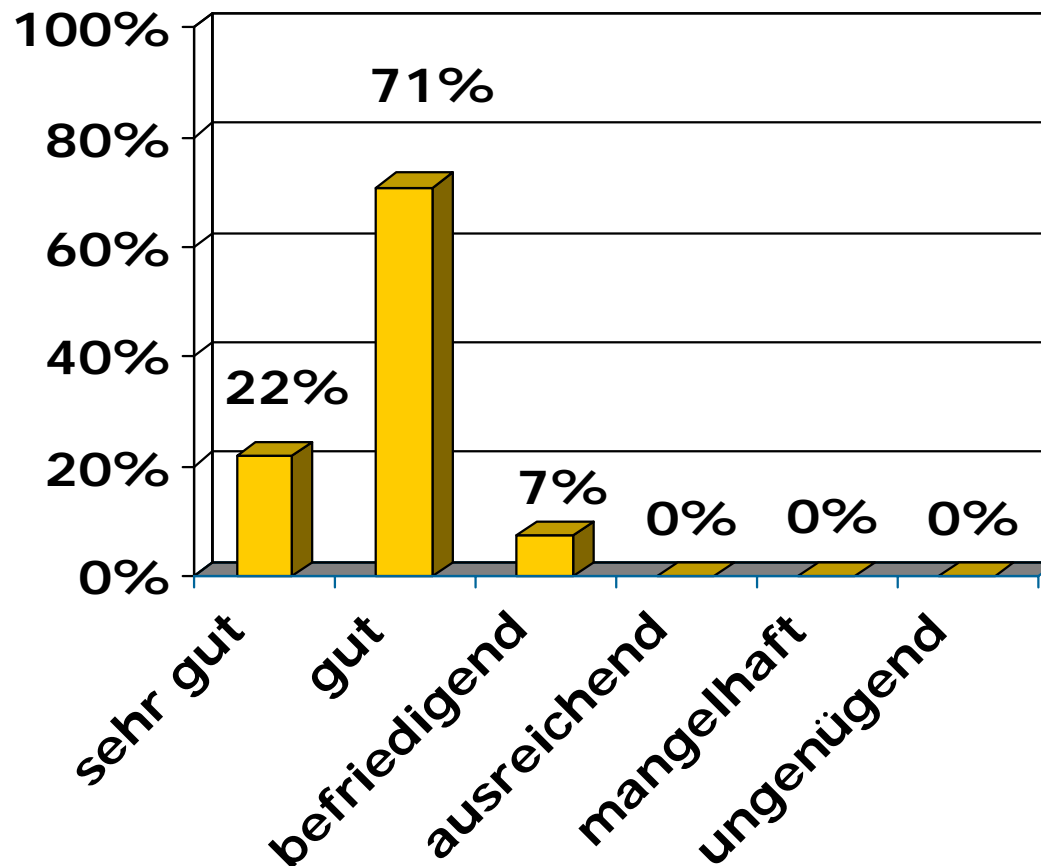


Ich bin gut informiert über Fortbildungsmöglichkeiten





Welchen Gesamteindruck haben Sie von unserem KH?



Note:

1,85





Begründung für die Bewertung der Arztbriefe

Oft zu lang und zu ausführlich	5
An den Kurzarztbrief ein aktuelles Labor anhängen	2
Kurzarztbriefe sind oft schwer leserlich	
Papiersparen durch Verwenden der Rückseite des ersten Blattes	
Zu wenig präzise	
Laborwerte und andere Befunde im Anhang sind überflüssig	
eine kurze telefonische Information über eine bevorstehende Entlassung des Patienten wäre mindestens genauso wichtig wie der Kurzarztbrief	





Begründung für die Bewertung des Angebots für Fortbildungen

bisher hat noch keine Fort-/Weiterbildung stattgefunden, bzw. ich wurde zu keiner eingeladen	2
Meine Fachrichtung ist nicht Hauptabteilung am KH	
konnte ich bisher aus zeitlichen Gründen nicht in Anspruch nehmen	
Das Fachgebiet Chirurgie könnte aktiver vertreten sein	
kein spezieller Facharzt	
keine Urologischen Fort- und Weiterbildungen	
immer Zertifizierungspunkte angeben	
Habe bisher noch nie teilgenommen	





Welche zusätzlichen Informationen würden Sie sich wünschen?

Telefonhotline

Kurze Mitteilungen während des Aufenthaltes über ungewöhnliche Verläufe oder gravierende Diagnosen. Besonders bei unklaren Einweisungsbildern.

Qualitäts-Zirkel im KH. KH-Ärzte persönlich kennen lernen

Häufiger Meinungs austausch zwischen Ärzten und auch der Assistenzärzte über Problematik der medikamentösen Versorgung im niedergelassenen Bereich

über Fortbildungsmöglichkeiten

über entscheidende personelle Veränderungen und neue technische Möglichkeiten

Eine knappe Auflistungen der Möglichkeiten ihres KH

Erneuerung der Daten für Fortbildungen, Darstellung bzw. Mitteilung über neue Diagnose- / Therapiemöglichkeiten





Welche negativen Erfahrungen haben Sie bisher bei der Zusammenarbeit mit unserem KH erlebt?

keine	14
Keine Zusammenarbeit, wenn Patienten unzufrieden sind, Kritikfähigkeit?	
Zu häufig in den Medien	
Liegedauer gelegentlich zu lange	
fehlende Deutschkenntnisse bei Assistenzarzt in chirurgischer Ambulanz	
Rückumschlag war nicht frankiert	





In der letzten Zeit unzureichende Informationen/Anleitungen der Mütter, die kurz nach Entbindung entlassen wurden

negative Äußerungen über Hausärzte, speziell von den jüngsten Kollegen bzw. vom Pflegepersonal

fehlerhafte Diagnostik und beharren auf Therapiekonzepte trotz erheblicher Arzneimittelnebenwirkungen

Patient wurde mit Fieber und stark erhöhten Leberwerten entlassen, nach einer Woche erneute stationäre EW notwendig

Häufig Entlassungen zu zu später Tageszeit, vor allem mittwochs und freitags und dann keine Mitgabe der Medikamente zur Überbrückung des Wochenendes

gelegentlich Entlassung von Patienten (nicht auf Wunsch des Patienten) bevor eine weitere in Ihrem Haus mögliche Diagnostik durchgeführt wird, diese wurden dann ambulant empfohlen

Inkontinenz-Patienten, im Arztbrief empf. spätere OP, bei neuer Aufnahme wurde die vorgeschlagene OP nicht durchgeführt und die Patientin entlassen (mit der Frage: Wie kommt der Arzt dazu, dass Sie operiert werden sollen?)





Was bewerten Sie als sehr positiv an der Zusammenarbeit mit unserem KH?

Gute persönliche Beziehung / Kontakt zu Ärzten	6
Hohe Zufriedenheit der Patienten	6
sehr gutes Kollegiales Verhältnis	5
kurze Wege	5
kurzfristige Terminabsprachen möglich / sehr entgegenkommende Terminvergabe	4
Erreichbarkeit bei Rückfragen	2





Sehr freundliches und kompetentes Personal

gute Kooperation mit medizinischem Personal

schneller Arztbrief

ausführliche Arztbriefe

**Alle Entscheidungsträger sind jederzeit offen und
Gesprächsbereit bei auftretenden Problemen**

Fachliche Kompetenz

Offenheit für Fragen; Bemühen um Zusammenarbeit

**Besonders herauszustellen ist der Umgang mit geriatrischen
Problempatienten**

**reibungslose Zusammenarbeit bei Befundübermittlung und
Röntgenbildern**

**Bei den therapeutischen Möglichkeiten mit sehr viel Gespür für
Humanität umgegangen, nicht immer alle Möglichkeiten der
Medizin ausgereizt**





mit Versorgung von unfallchirurgischen Patienten

prompte stationäre Übernahme

fachlicher Austausch

**das seit 1 Jahr erfolgreiche Bemühen um ein besseres Gesamt-
Image**

die "kurzen Wege" der Informationsweitergabe,

sehr gute Kooperation bezüglich medizinischer Angelegenheiten

Überschaubarkeit für Patienten

Die schnelle Kontaktaufnahmen

**Personal meist persönlich bekannt, dadurch guter
Informationsfluss**

**Zuwendung und Freundlichkeit von Ärzten und Personal auch bei
senilen Patienten**

gute kollegiale Zusammenarbeit mit Anästhesie und Chirurgie





Methodik der Einweiserbefragung

Focus liegt auf „Problemscores“

Grundlage der Problemhäufigkeiten sind die ‚Problem-Antworten‘

Beispiel:

Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Leistung der Inneren Medizin?

Der Problem-Score ist hier der Prozentsatz der Einweiser, die die Noten 3 – 6 vergeben haben.

Problemhäufigkeiten

unter 10 %:

ab 20 %:

Stärke des Unternehmens

Klarer Handlungsauftrag des
Kunden



graphische Darstellung der Verbesserungspotentiale



Verbesserungspot. > 30%	Verbesserungspot. < 30%	Verbesserungspot. < 20%
Verbesserungspot. < 15%	Verbesserungspot. < 7,5%	Verbesserungspot. < 5%

