

**Ermittlung
der Kundenzufriedenheit
im Notfallzentrum des
Unfallkrankenhauses Berlin**

- Gliederung -

- Informationen über das Notfallzentrum im ukb
- Telefonische Patientenbefragung
- Testpatienten
- Handlungserfordernisse aus der Kundenzufriedenheitsanalyse

Interdisziplinäres Notfallzentrum

- 43.000 Patienten p.a.
- 62% der stationären Patienten über die Notfallaufnahme
- Administrative Patientenaufnahme durch den Pflegedienst
- Komplettes Diagnostik- und Therapieregime

Ziel der Untersuchung ist die Ermittlung der Kundenzufriedenheit im ukb

Grundlagen der Untersuchung

- Patient entwickelt sich zum mündigen, selbstbewussten Kunden

Fokus der Untersuchung

- Qualität von Service, Kommunikation und Information

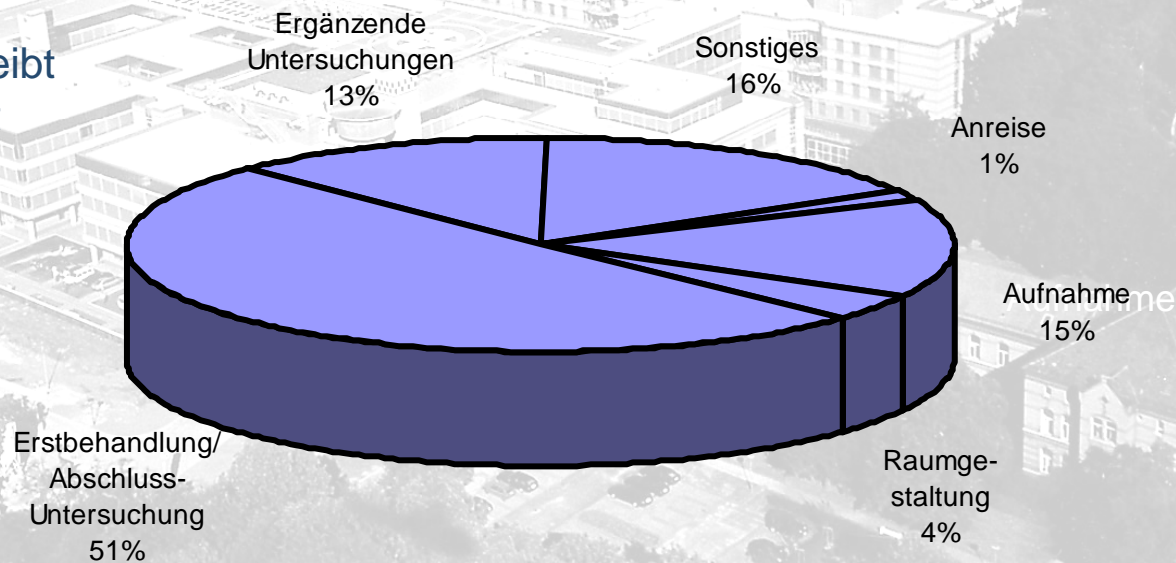
Durchführung

- Telefonische Befragung der Patienten von 300 Patienten pro Monat

Ergebnisse Telefonische Patientenbefragung

Schwerpunkt der Beanstandung liegt im Bereich der Erstbehandlung/ Abschlussuntersuchung (51%)

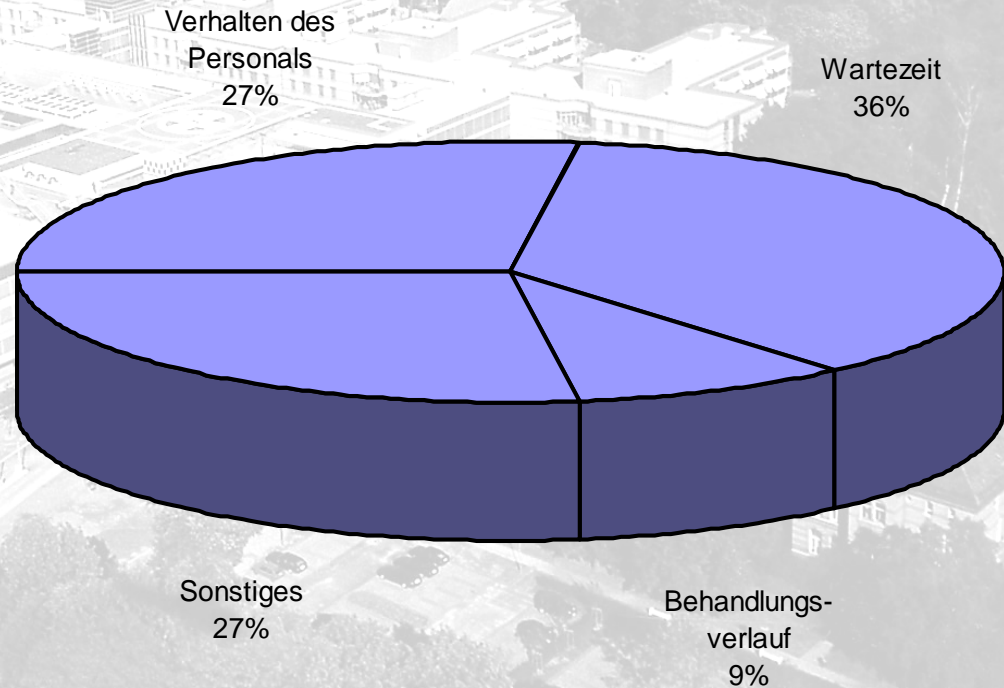
Hauptkritikpunkt bleibt die lange Wartezeit



Beanstandungspunkte im Bereich Aufnahme

Insgesamt 22 Nennungen, davon

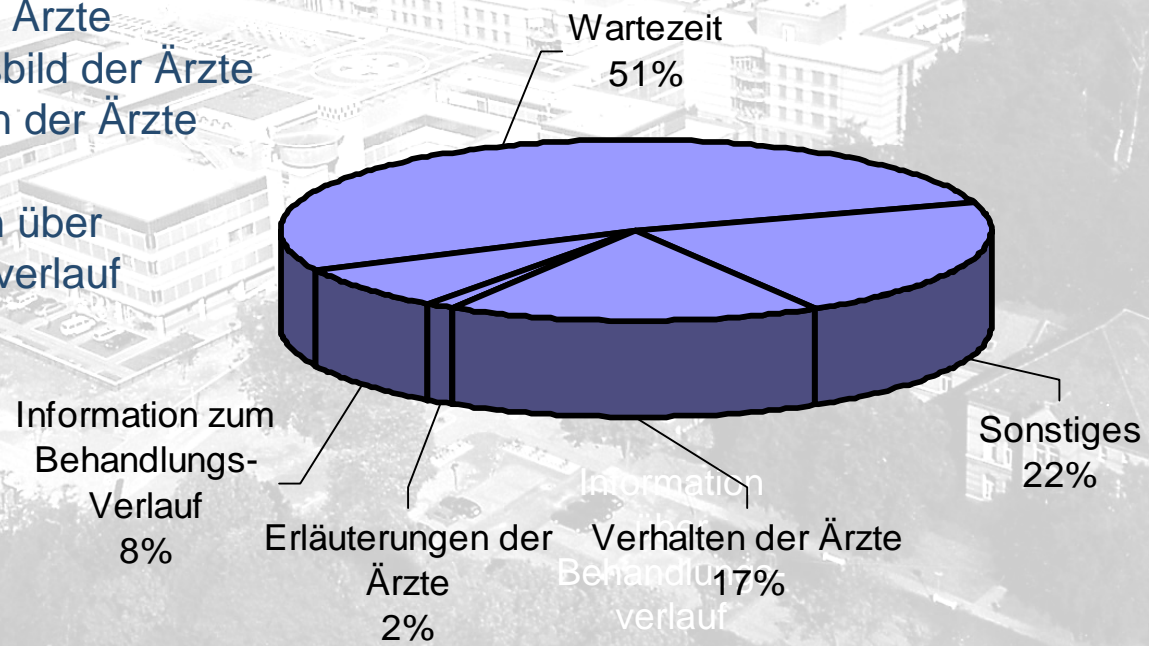
- 6 x Verhalten des Personals
- 0 x Erscheinungsbild
- 0 x Aufnahmeprozess
- 8 x Wartezeit
- 2 x Informationen über Behandlungsablauf
- 6 x Sonstiges



Beanstandungspunkte im Bereich Erstbehandlung/ Abschlussuntersuchung

Insgesamt 65 Nennungen, davon

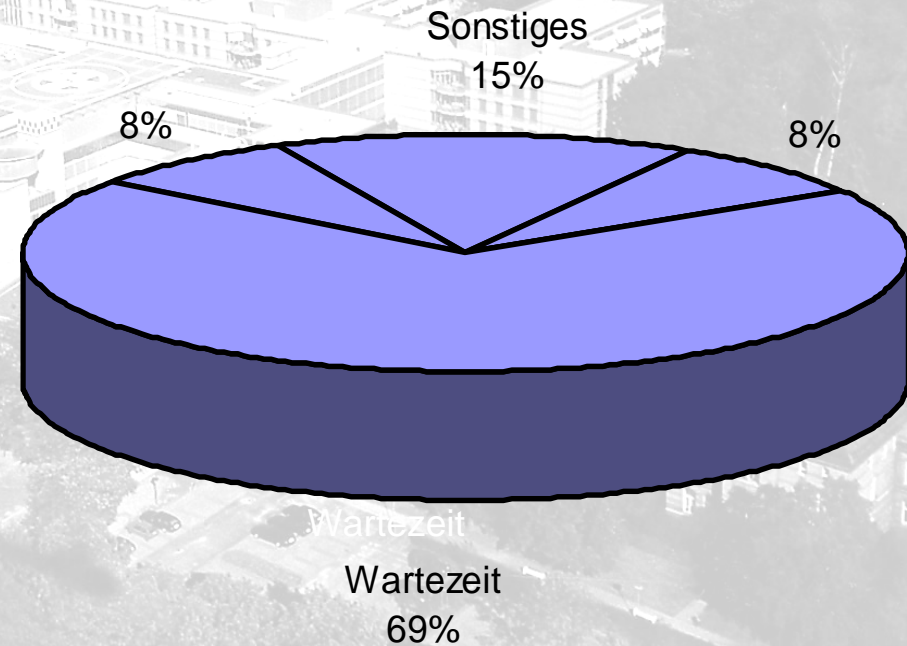
- 11 x Verhalten der Ärzte
- 0 x Erscheinungsbild der Ärzte
- 1 x Erläuterungen der Ärzte
- 34 x Wartezeit
- 5 x Informationen über Behandlungsverlauf
- 14 x Sonstiges



Beanstandungspunkte im Bereich Ergänzende Untersuchungen

Insgesamt 13 Nennungen, davon

- 1 x Verhalten des Personals
- 0 x Erscheinungsbild
- 9 x Wartezeit
- 1 x Informationen über Behandlungsverlauf
- 2 x Sonstiges



Ergebnisse der Testpatienten während des Behandlungsverlaufes

Dabei wurde die Qualität entsprechend dem Prozessablauf in der Rettungsstelle in acht Komplexen bewertet:

- | | |
|--------------------------------|--|
| I. Ankunft/Pförtner | V. Gestaltung der Behandlungsräume (Erstbehandlung) |
| II. Anmeldung | VI. Ergänzende Untersuchungen (Labor, Ultraschall) |
| III. Gestaltung der Warteräume | VII. Gestaltung der Funktionsräume (Ergänzende Untersuchungen) |
| IV. Erstbehandlung | VIII. Abschlussuntersuchung/Entlassung |

Ziel der Untersuchung ist die Ermittlung der Kundenzufriedenheit im ukb

Grundlagen der Untersuchung

- Patient entwickelt sich zum mündigen, selbstbewussten Kunden

Fokus der Untersuchung

- Qualität von Service, Kommunikation und Information
- Schwerpunkt der Untersuchung in „Hauptverkehrszeit“ der Rettungsstelle

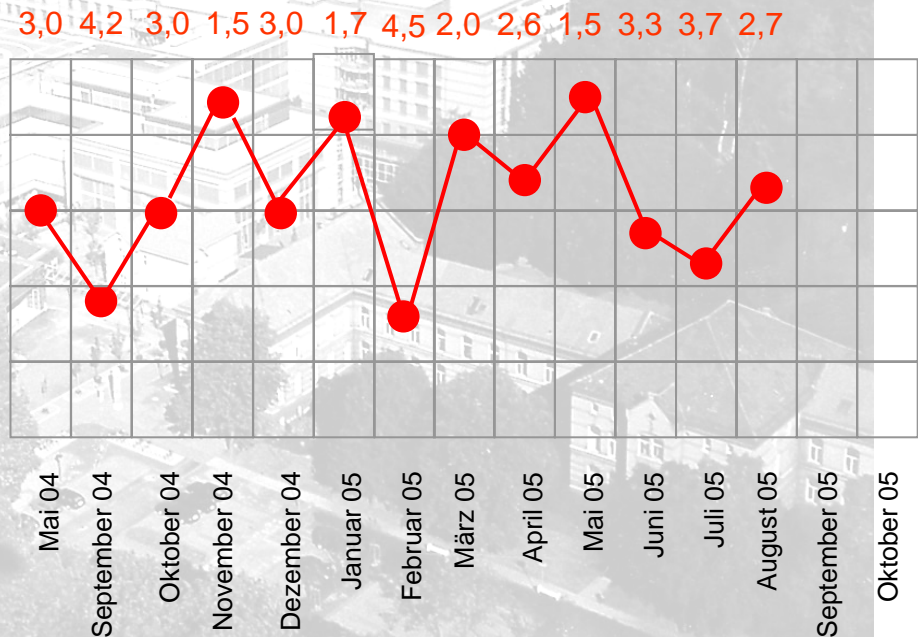
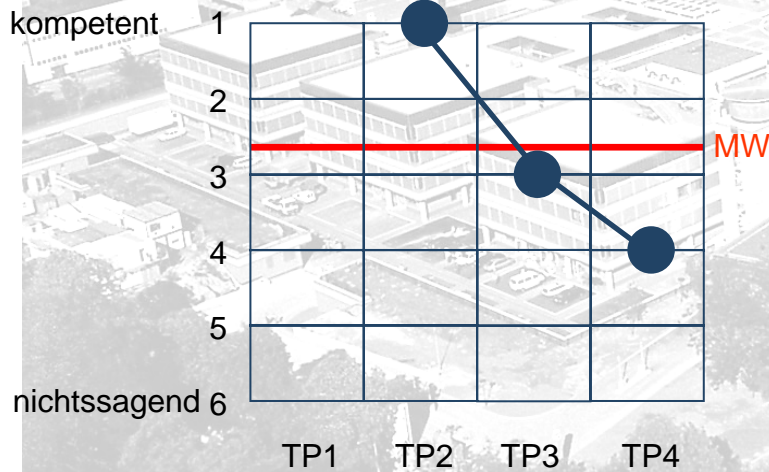
Durchführung

- Einsatz von vier Testpatienten pro Monat mit simuliertem Krankheitsbild

Die Beantwortung von Fragen durch das Personal während der Wartezeit wurde hinsichtlich der Aussagekraft von den Testpatienten mit befriedigend (2,7) bewertet.

Das Personal beantwortet Nachfragen während der Wartezeit ...

Entwicklung der Bewertung



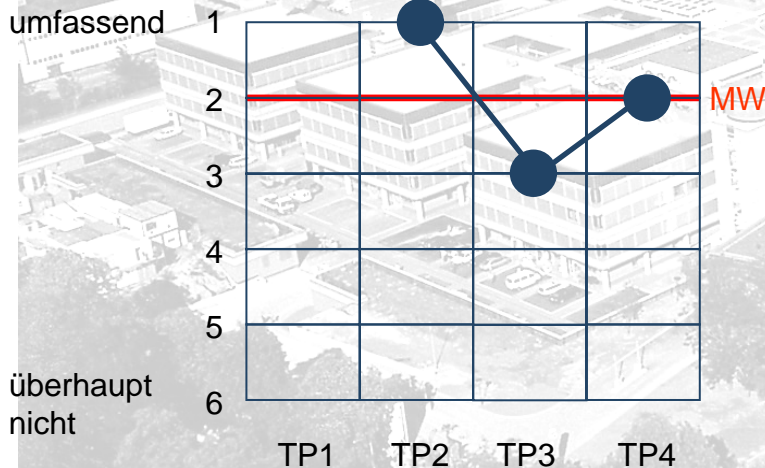
Ergänzende Hinweise:

TP 1: Aufgrund der kurzen Wartezeit keine Gelegenheit zur Nachfrage.

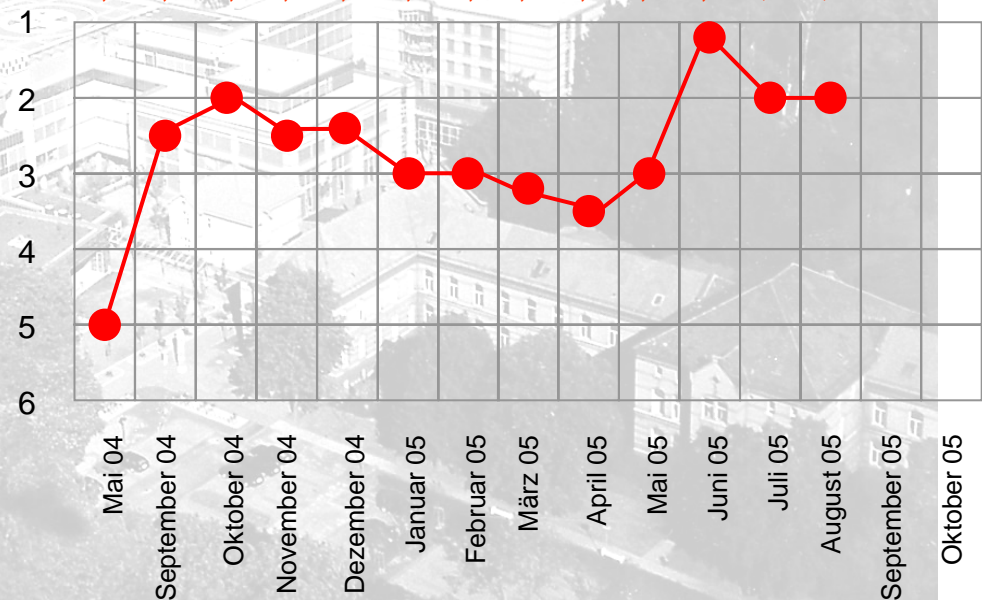
Die Informationen über den weiteren Behandlungsverlauf durch die Ärzte wurden bezüglich des Informationsumfanges von den Testpatienten mit gut (2,0) bewertet.

Über den weiteren Behandlungsablauf wird durch den Arzt informiert.

Entwicklung der Bewertung



5,0 2,5 2,0 2,5 2,3 3,0 3,0 3,2 3,5 3,0 1,2 2,0 2,0



Ergänzende Hinweise:

TP 1: Es fand keine fortführende Untersuchung statt. Pat. wurde geraten sich zu Hause auszuruhen.

Die Ergebnisse des Testpatienteneinsatzes

Nach guten bis sehr guten Bewertungen für Ärzte und Pflegepersonal in den Punkten Freundlichkeit und Erklärungsumfang der Untersuchungsergebnisse im Juni zeichnet sich seit Juli wieder eine kontinuierliche Verschlechterung der Bewertungen ab.

Das Verhältnis Wartezeit zu Behandlungszeit ist gegenüber dem Vormonat leicht verbessert und betrug Wartezeit 76% zu Behandlungszeit 24%.

Nach wie vor mangelhaft ist die Informationen der Patienten über die Wartezeiten und den Behandlungsablauf. In Verbindung mit den langen Wartezeiten ergibt sich daraus immer noch einer der Hauptgründe für unzufriedene Patienten.

Erste Maßnahmen aus der Kundenzufriedenheitsanalyse

- Umbau des Wartebereichs
- Verbesserung der Polsterung der Stühle
- Kinderecke
- Fernseher
- Zeitschriften
- Getränkeautomaten

Erste Maßnahmen aus der Kundenzufriedenheitsanalyse

- Flexiblere Dienstplangestaltung
- Patientenbetreuung in der „Primetime“
- 5 Regeln zur Begrüßung und Betreuung von Patienten und Angehörigen

Begrüßung und Betreuung unserer Patienten und Angehörigen

5 Regeln

1. Die Mitarbeiter der Rettungsstelle vermitteln, dass Sie ansprechbar sind.
2. Patienten und Besucher werden freundlich angesprochen.
3. Das Personal stellt sich mit Namen vor.
4. In der Warte- und Behandlungszeit wird regelmäßig Kontakt zu den Patienten und Angehörigen hergestellt und über den weiteren Verlauf informiert.
5. Die Patientenbetreuerinnen werden durch die Pflegepersonen aus dem zugewiesenen Bereich zu folgenden Themen regelmäßig informiert.
 - Wartezeiten
 - Informationen an die Angehörigen
 - weiterer Verlauf der Behandlung