

08. Dezember 2017

Pressemitteilung

Gute Noten für die Hessing Kliniken – Patientenbefragung zeigt hohe Zufriedenheit

Überaus positive Ergebnisse hat in den Hessing Kliniken die Patientenbefragung hervorgebracht, die dieses Jahr durchgeführt wurden. Die Patienten wurden stationsweise befragt, großen Themengebiete waren „pflegerische und ärztliche Betreuung“ sowie „Aufnahme“ und „Schmerzlinderung“. Das orthopädische Fachkrankenhaus schnitt in elf von zwölf Fragekomplexen besser ab als der Durchschnitt von 137 Kliniken bundesweit, deren Patienten mit einem vergleichbaren Fragebogen befragt wurden.

Erfolgreicher Zeugnistag für die orthopädischen Hessing Kliniken: Überdurchschnittlich gute Ergebnisse erreichten die stationären Fachbereiche bei einer groß angelegten Patientenbefragung im Sommer 2017 zum Thema Zufriedenheit während des Krankenhausaufenthaltes. Freundliche und aufmerksame Mitarbeiter sorgten für eine angenehme Atmosphäre, so das übereinstimmende Fazit. Besonders die ärztliche und pflegerische Betreuung, Organisation von Aufnahme und Entlassung, die enge Einbeziehung der Angehörigen in die Behandlung und, nicht zu vergessen, die Qualität des Essens wurden von den knapp 500 „Notengebern“ als sehr gut hervorgehoben und auch in persönlichen Kommentaren unterstrichen. Im Vergleich zu ähnlichen Einrichtungen gehört die Hessing Stiftung damit ins obere Viertel und somit zu den Top-Häusern. „Die positive Beurteilung unserer Klientel freut und beflügelt uns natürlich,“ resümiert Markus Funk, Direktor der Unternehmensgruppe. „Aber auch durch die kritischeren Töne wollen wir lernen. Sie signalisieren deutlich, was wir besser machen können.“

Zufriedenheit mit dem stationären Aufenthalt

Zum dritten Mal nach den Jahren 2000 und 2005 hatten die Hessing Kliniken die Forschungsgruppe Metrik, ein unabhängiges Dienstleistungsunternehmen für Befragungen und Analysen im Gesundheitswesen, mit der Durchführung der internen Meinungsforschung zur Qualität der ärztlichen und pflegerischen Behandlung beauftragt. Im Mittelpunkt der standardisierten sowie der mit dem Hessing Qualitäts- und Hygiene-Management (QM) erarbeiteten Zusatz-Fragebögen standen Zufriedenheit mit dem stationären Aufenthalt und die Wichtigkeit der einzelnen Fachbereiche währenddessen. „Zudem haben wir aktuell noch ein Fragenmodul zum Bereich Patientensicherheit und Risikomanagement hinzugenommen“, berichtet die mitverantwortliche

Hessing Stiftung
Corina Härning
Pressesprecherin

Hofrat Friedrich Hessing'sche
orthopädische Heilanstalt in
Göggingen-Augsburg

T + 49 821 909 338
F + 49 821 909 202
corina.haerning@hessing-stiftung.de
www.hessing-kliniken.de

Adresse:
Hessingstraße 17
86199 Augsburg

Postanschrift:
Postfach 22 01 80
86181 Augsburg

Qualitätssachbearbeiterin Susanne Fink. Hier konnten sich die Interviewten unter anderem über ihr Vertrauen zu den behandelnden Ärzten, die Medikamentengabe, Desinfektion, Hygiene in den Zimmern und Behandlungsräumen äußern. „Mit den Antworten können wir Fehlerquellen und Risiken erkennen, analysieren und zukünftig vermeiden“, ergänzt Simone Reinalter, Leiterin des QM.

Die Resonanz von Seiten der Patienten war erfreulich. „Die hohe Rücklaufquote von 86 Prozent hat uns das große Interesse an der Thematik gezeigt“, berichtet Susanne Fink. Zudem hätten sie einige Zeit aufwenden müssen, um alle Fragen durchzuarbeiten. „Dafür sind wir sehr dankbar.“ Die Bögen wurden selbstverständlich anonym ausgefüllt, verschlossen in vorbereitete Boxen gelegt und ausschließlich von Metrik begutachtet und analysiert; die Ergebnisse wurden zudem mit denen von 137 Krankenhäusern verglichen und in Relation gesetzt, die gleiche oder ähnliche Erhebungen durchgeführt hatten.

Überdurchschnittliches Ergebnis

„Für unsere internen Prozesse haben wir außerdem die Beurteilung der sechs Stationen einzeln ausgewertet und Unterschiede herausgearbeitet, die zum Teil sehr deutlich waren“, erklärt Susanne Fink ein weiteres Vorgehen. Gemeinsam mit den Stationsleitungen sei bereits begonnen worden, auf diese Weise erkannte Verbesserungspotenziale auszuschöpfen und Maßnahmen zur Optimierung einzuleiten. So sollen die Patienten zukünftig noch intensiver in die Behandlungsplanung einbezogen werden, auch die Informationen zu Behandlungsverlauf und Medikamenten sollen transparenter werden.

„Das im Vergleich mit 137 Vergleichskrankenhäusern bundesweit überdurchschnittliche Ergebnis ist vor allem den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in allen Bereichen zu verdanken“, bilanziert Direktor Markus Funk. „Es gibt uns zudem den nötigen Schwung, unsere Arbeitsabläufe weiter zu optimieren, wirtschaftlich zu handeln und uns auf die individuelle, mitmenschliche Betreuung der Patienten bei höchster medizinischer Qualität zu konzentrieren.“

Ein Dutzend wichtige Themenbereiche wurden in der Meinungsumfrage angesprochen: Rund 98 detaillierte Fragen rund um Aufnahme, Ärztliche Betreuung Angehörigenintegration, Entlassung, Funktionsbereiche, Kiosk/Cafeteria, Patientenzimmer, pflegerische Betreuung, Qualität des Essens, Sauberkeit, Schmerzlinderung und Wartezeiten waren aufgelistet.

Über die Hessing Kliniken

Die Hessing Kliniken sind eines der führenden Orthopädie-Kompetenzzentren Europas und gehören zu den größten orthopädischen Fachkliniken deutschlandweit.

Unsere Ärzte führen über 10.000 orthopädische Operationen im Jahr durch. In dem orthopädischen Klinikum mit acht hochspezialisierten Fachabteilungen, den zwei Rehabilitationskliniken und der Hessingpark-Clinic mit ihrem Schwerpunkt im Bereich der Versorgung von Spitzensportlern und privatärztlichen Leistungen behandeln wir jährlich mehr als 13.000 stationäre Patienten auf höchstem medizinischem und pflegerischem Niveau.

Trägerin der Kliniken ist die traditionsreiche Hessing Stiftung, zu der mehrere Einrichtungen der Gesundheitswirtschaft und anderer Branchen mit dem Schwerpunkt im Großraum Augsburg gehören. Im Jahr 2018 wird die Stiftung ihr hundertjähriges Bestehen feiern.

www.hessing-kliniken.de

Pressekontakt

Corina Härning, + 49 821 909 338, corina.haerning@hessing-stiftung.de