

Qualitätsverbesserung durch ANQ PatZu-Messung?

Darstellung aus der Sicht PatZu Reha

ANQ Q-Day, BERNEXPO 18.01.2018

Übersicht Input

Allgemeine Fragen zu Ihrer Wirksamkeit

1. Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?
auf keinen Fall ○○○○○○○○○○○○ auf jeden Fall
2. Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben?
sehr schlecht ○○○○○○○○○○○○ ausgezeichnet
3. Wenn Sie Fragen an Ihre Ärzte oder Ihren Arzt stellen, bekommen Sie verständliche Antworten?
ja ○○○○○○○○○○○○ nein ○○○○○○○○○○○○
4. Wie werden Sie die Betreuung durch das Pflegepersonal, durch das Physiotherapeut und durch die Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes?
sehr schlecht ○○○○○○○○○○○○ ausgezeichnet
5. Würden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes viel Freizeit und Hobbies betreiben?
ja ○○○○○○○○○○○○ nein

Aktueller Stand PatZu Reha



Konzept PatZu ANQ (1/2)

- || Verbindlicher Bestandteil des Nationalen Messplans
- || Kurzfragebogen
- || Kleinster gemeinsamer Nenner
- || In den einzelnen Fachbereichen betreut
- || Evaluation Messplan Akut 2014 zeigte Verbesserungspotenziale auf
- || Seit zwei Jahren PatZu fachübergreifend

Konzept PatZu ANQ (2/2)

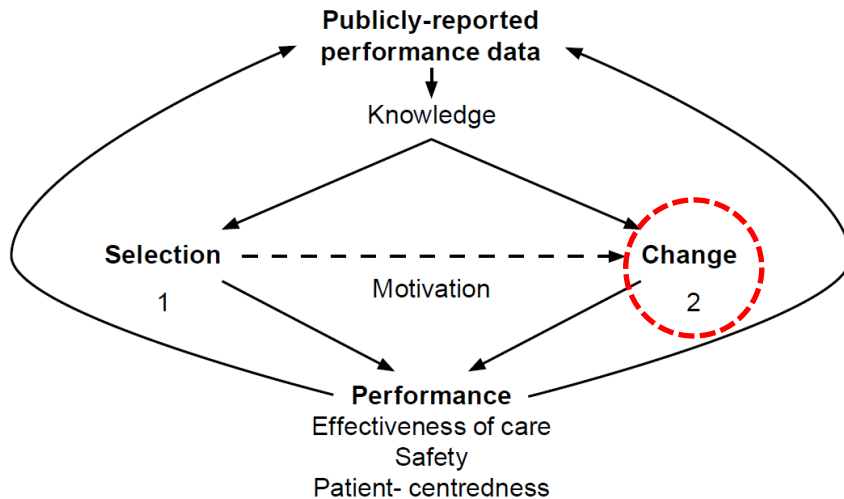
	Akutsomatik (>2011)	Rehabilitation (>2013)	Psychiatrie (>2017)
Konzept	Konzept Patientenzufriedenheitsmessung ANQ		
Messung	Messmanual	Messmanual	Messmanual
	Fragebogen	Fragebogen	Fragebogen
Auswertung & Berichterstattung	Auswertungskonzept		
	Publikationskonzept		
	Publikation auf www.anq.ch		
	Klinikspezifische Ergebnisse	Klinikspezifische Ergebnisse	Klinikspezifische Ergebnisse
	Nationaler Vergleichsbericht PatZu Akutsomatik (Erwachsene)	Nationaler Vergleichsbericht PatZu Rehabilitation	Nationaler Vergleichsbericht PatZu Psychiatrie
	Nationaler Vergleichsbericht PatZu (Elternbefragung)		

Fragebogen PatZu Akut - Reha

Version Akutsomatik 2.0 (ab 2016)		Version Rehabilitation 2.0* (ab 2018)	
Dimension	6 Fragen	7 Fragen	Dimension
Behandlungsqualität	<ul style="list-style-type: none"> Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)? 	<ul style="list-style-type: none"> Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)? 	Behandlungsqualität
Information/ Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen? Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen? 	<ul style="list-style-type: none"> Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthaltes verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert? Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen? 	Information/ Kommunikation
Medikation (neu)	<ul style="list-style-type: none"> Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt? 		
		<ul style="list-style-type: none"> Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthaltes ausreichend in Entscheidungen einbezogen? 	Partizipation (neu)
		<ul style="list-style-type: none"> Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)? 	Therap. Angebot (neu)
Austrittsmanagement (neu)	<ul style="list-style-type: none"> Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts? Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes? 	<ul style="list-style-type: none"> Wie war die Information für Sie und Ihre Angehörigen über alles Wichtige für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Herausforderungen, Medikamente usw.)? Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)? 	Austrittsmanagement (neu)

*Pilotversion

Theorie zur Wirkung



Berwick 2003; Shekelle 2009

- || «Pathway 1» - Kunden nutzen Daten zur bewussten Wahl von Leistungserbringern. Qualitätsverbesserungen rar (*Fung et al., 2008*).
- || «Pathway 2» - Leistungserbringer ändern Strukturen/ Prozesse/ Kultur. Qualitätsverbesserungen rar (*Ketalaar et al., 2011; Campanella et al., 2016*).
- || «Reputation-Pathway» - Motivation für Veränderung durch drohenden Verlust von Reputation, Status und professionellem Stolz (*Hibbard et al., 2003 u. 2005*).
- || «Social-structuring pathway» - Organisationen sind in soziale Umwelten eingebettet (*Contandriopoulos et al., 2014*). Diese streben nach Legitimation und müssen Rechenschaft ablegen.

Thesen

...1

- || Qualitätsvergleiche sind heutzutage eine Selbstverständlichkeit und führen automatisch zu «agenda-setting»

...2

- || Das organisationale Verhalten der Leistungserbringer ist nicht rational. Um zu überleben, werden die Ziele so definiert, dass sie den sozialen Wertvorstellungen entsprechen.

...3

- || Organisationen mit einer guten Reputation dienen als Modell. Ideen werden «ausgeliehen».

...4

- || Unsicherheiten/ Mehrdeutigkeiten werden durch Imitation/ Mimesis reduziert.

Kontakt



**REHAZENTRUM
VALENS**

Rehabilitation. Kliniken Valens.



**REHAZENTRUM
WALENSTADTBERG**

Rehabilitation. Kliniken Valens.



**RHEINBURG-KLINIK
WALZENHAUSEN**

Rehabilitation. Kliniken Valens.

- || Stephan A. Tobler
QM-Coach Rehasentrum Valens
CH-7317 Valens
- || 081 303 17 50
- || stephan.tobler@kliniken-valens.ch

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Stephan A. Tobler

QM-Coach

ANQ Qualitätsausschuss Reha/ PatZu

 **KLINIKEN VALENS**