

Bachelor Thesis 2013 von Ulrike Hülsmann

Intensivierte Kommunikation im Prozessablauf als möglicher Weg zu einer verbesserten Patientenzufriedenheit – ein Projekt auf der Station 4 des MHK

Ausgangssituation und Fragestellung

Das Marienhospital Kvelaer (MHK) bildet seit dem Jahre 2002 einen Standort der Katholischen Kliniken im Kreis Kleve (KKIKK) und firmiert als Teil einer Holdinggesellschaft. Im medizinischen Rahmen arbeitet es nach einem Leitbild, das den Mitarbeitern als Orientierung zu einer umfassenden Patientenversorgung dient.

Wie alle Krankenhäuser in der BRD unterliegt das MHK einer ökonomisierten wie auch patientenorientierten Verpflichtung. Die Klinik Orthopädie-, Unfall-, Hand und Wiederherstellungschirurgie zeigt im Bereich der Endoprothetik sinkende Fallzahlen. Worin liegen die Ursachen? Um diese zu ergründen, werden grundlegende Komponenten wie z. B. Qualitätssicherung, -management, Patientenorientierung, Ethik, usw. beschrieben, an denen ein IST-Zustand festgestellt werden kann. Dieser zeigt, dass sich die Patientenzufriedenheit – bedingt durch mangelnde Prozessabläufe sowie unzureichende Kommunikation – im MHK nicht hinreichend gestaltet. Eine ausführliche Literaturrecherche macht deutlich, wie Kommunikation und Interaktion erfolgreich im Pflegeprozess eingesetzt werden können.

Bachelor Thesis

Im vorliegenden Forschungsprojekt wird eine Patientenbefragung durchgeführt, aus der Informationen zur Kommunikation, Information und zum Umgang der am Prozess Beteiligten gewonnen werden.

Die erste Patientenbefragung im Zeitraum Oktober 2011 bis April 2012 hat ergeben, dass zwar insgesamt die positiven Ergebnisse überwiegen, aber noch Handlungsbedarf besteht.

In Ansätzen von Case Management wird ab April 2012 der Versorgungsprozess allgemein wie auch im Hinblick auf die Kommunikation in verschiedenen Bereichen reorganisiert. Entsprechend dem Regelkreis werden die notwendigen Maßnahmen umgesetzt und anhand eines Fallbeispiels in der Endoprothetik verdeutlicht.

Die zweite, von Mai 2012 bis Januar 2013, durchgeführte Patientenbefragung hat gezeigt, dass sich die sehr guten Bewertungen stark erhöht und die weniger guten deutlich verringert haben.

Auswirkungen in der Praxis

Der Vergleich beider Befragungen ergibt, dass eine Reorganisation im Bereich Endoprothetik mit den Schwerpunkten „Versorgungsprozess“ und „Kommunikation“ zu einer verbesserten Patientenzufriedenheit geführt hat. Diese gilt es, weiter zu optimieren, damit die Fallzahlen wieder ansteigen. Ein Transfer dieser Reorganisation auf andere Klinikbereiche ist erstrebenswert und kann die Bedeutung des Marienhospitals im Rahmen der KKIKK weiter unterstreichen.

Intensified communication in the process flow as a possible way to improve the satisfaction of the patients - a project on Station 4 of the MHK

Initial situation and issues

Since 2002 the Marienhospital Kevelaer (MHK) represents one location of the Catholic Hospitals in the district of Kleve (KKIKK) and operates as part of a holding company. In terms of the medical scope it provides an overall concept serving as an orientation and guidance for employees in regards to an extensive patient care.

As all hospitals in the Federal Republic of Germany (FRG) the MHK commits to an economical and patient-oriented obligation.

The orthopaedic division, the hand surgery and the trauma and reconstructive surgery are showing decreasing number of cases in the endoprosthesis field. What are the causes of this development? To illustrate the reasons, essential constituents such as quality control and – management, emphasis on the patient, ethics etc. are described to determine the current status. The result is an inadequate patient satisfaction at the MHK due to deficient process flows as well as insufficient communication. An elaborate literature research elucidates the way of integrating communication and interaction successfully into the patient care process.

Bachelor thesis

In the research project at hand a patient survey takes place which shall deliver information concerning the communication, information and contact between the process parties.

The first patient survey within the period of October 2011 to April 2012 showed the predominance of positive results, but also the need for action.

By rudimentarily using Case Management, the general patient-centered care as well as the communication processes in several areas will be reorganized starting April 2012.

In accordance with the pervasive cycle and control system, the necessary measures are implemented and clarified by means of an endoprosthesis case study.

The second patient survey within the period of Mai 2012 to January 2013 showed a strong increase of positive assessments and a significant decrease of the less positive ones.

Consequences in practice

The comparison of both surveys unfolds that the reorganization in the endoprosthesis field with the main focus on “patient-centered care” and “communication” has led to an improved patient satisfaction. Further optimizations must be pursued so that the number of cases will rise again. An application of the realized reorganization to other hospital divisions should be intended and could further accentuate the standing of the Marienhospital within the KKIKK group.

