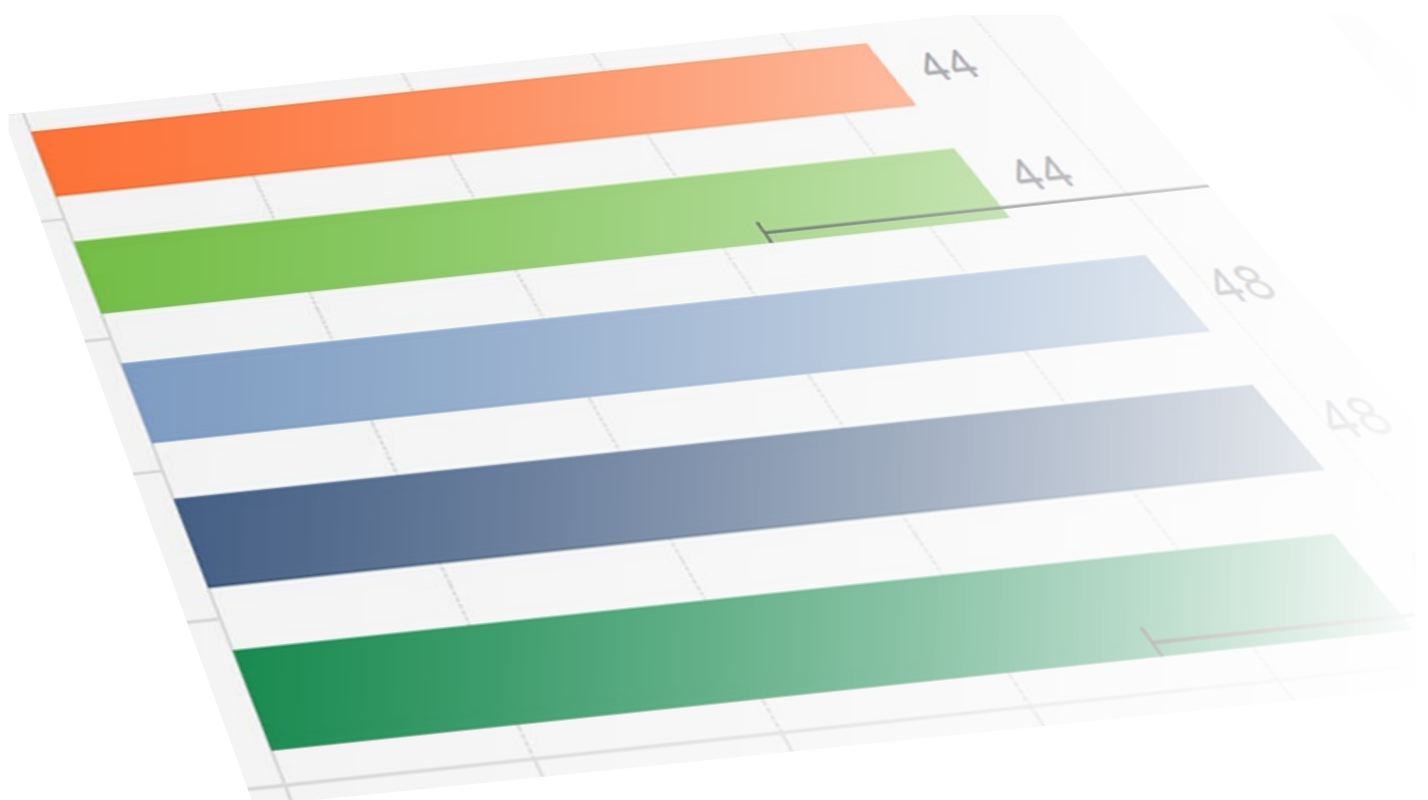


# Picker Report 2013

## ZENTRALE FAKTOREN DER PATIENTEN- UND MITARBEITERZUFRIEDENHEIT

- Kurzversion -



Die wissenschaftliche Evidenz belegt vielfach, dass **Patienten- und Mitarbeitererfahrungen** wesentliche Indikatoren für die Versorgungsqualität liefern.

## Einleitung und Ziel

Patienten und Mitarbeiter sind zentrale Schlüsselfiguren, wenn es um die Qualität der Gesundheitsversorgung geht. Die strategische Krankenhausführung wird jedoch nach wie vor größtenteils von medizinisch-prozessualen und wirtschaftlichen Kennzahlen dominiert. Die wissenschaftliche Evidenz belegt, dass Patienten- und Mitarbeitererfahrungen wesentliche Indikatoren für die Versorgungsqualität liefern.

Ziel der vorliegenden Analyse ist die Ermittlung der Schlüsselindikatoren für eine gute Versorgungsqualität aus Sicht der Patienten und Mitarbeiter, die erlebte Qualität, sowie die Untersuchung des Zusammenhangs der Faktoren.

## Faktoren der Patientenzufriedenheit

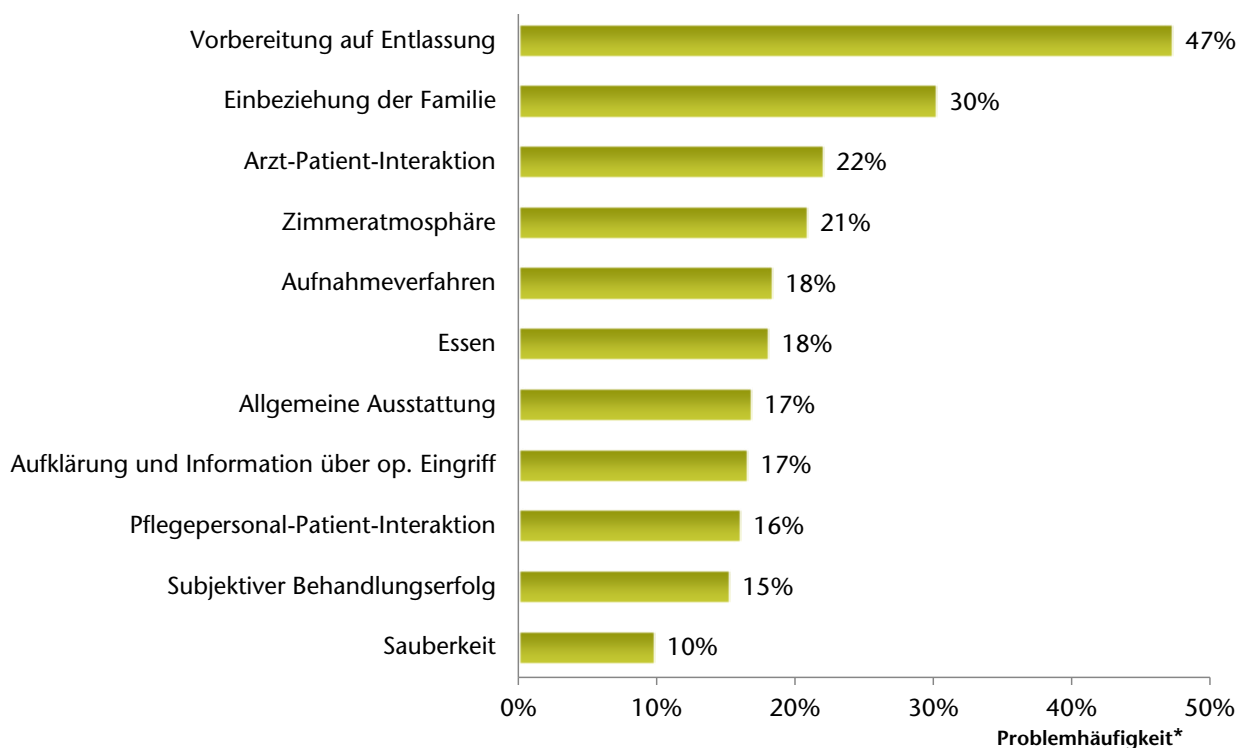
### Methode

Analysiert wurden Rückmeldungen von 111.835 Patienten anhand von Picker-Befragungen in 197 verschiedenen Krankenhäusern im Zeitraum 2009-2012. Es handelte sich um poststationäre, postalische Befragungen mit dem Picker-Patientenfragebogen. Die durchschnittliche Rücklaufquote lag bei 55%.

### Ergebnisse

Die Pflegepersonal- sowie die Arzt-Patient-Interaktion erwiesen sich als die zentralen Faktoren für die Gesamtzufriedenheit der Patienten. Ihr prozentualer Erklärungsbeitrag zur Gesamtzufriedenheit liegt bei 61%. Den größten Handlungsbedarf sehen Patienten bei der Vorbereitung auf die Entlassung, der Einbeziehung der Familie und der Arzt-Patient-Interaktion, alles Themen, die ihren Fokus auf der ärztlichen Kommunikation und Interaktion mit dem Patienten haben (Abbildung 1).

Abbildung 1: Problemhäufigkeiten aus Sicht der Patienten



\*prozentualer Anteil der Patienten, die für den jeweiligen Faktor über eine suboptimale Versorgungssituation berichten

# Faktoren der Mitarbeiterzufriedenheit

## Methode

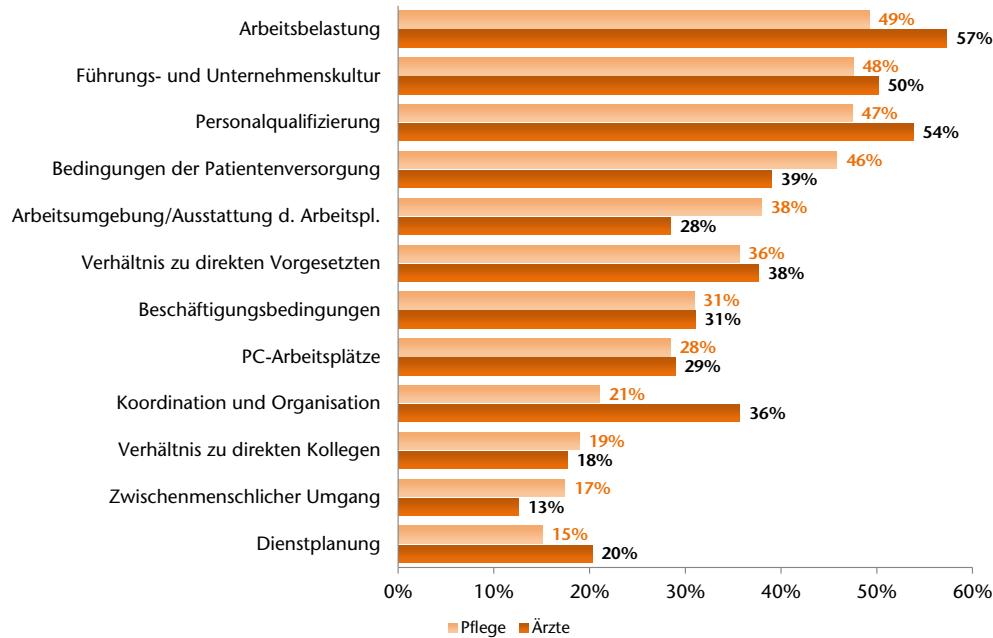
Analysiert wurden Rückmeldungen von 10.441 Pflegekräften und 4.211 Ärzten aus Picker-Befragungen in 71 verschiedenen Krankenhäusern zwischen 2009 und 2012. Es handelte sich um postalische Befragungen mit dem Picker-Mitarbeiterfragebogen. Die durchschnittliche Rücklaufquote lag bei 54%.

## Ergebnisse

Für Ärzte spielen die Führungs- und Unternehmenskultur, das Verhältnis zu direkten Vorgesetzten sowie zu den direkten Kollegen die wichtigste Rolle für die Arbeitszufriedenheit. Ihr prozentualer Beitrag zur Erklärung der Arbeitszufriedenheit beträgt 49%. Für die Pflegekräfte stehen die Führungs- und Unternehmenskultur, Arbeitsbelastung sowie die Bedingungen der Patientenversorgung im Vordergrund (prozentualer Erklärungsbeitrag 58%). Von den Themenbereichen, die für die Arbeitszufriedenheit

beider Berufsgruppen maßgeblich sind, wird vor allem die Führungs- und Unternehmenskultur sehr kritisch erlebt (Abbildung 2). Bei den Bedingungen der Patientenversorgung sehen 46% der Pflegekräfte und 39% der Ärzte Handlungsbedarf. Von beiden Gruppen wird insbesondere die verfügbare Zeit für die Kommunikation und Interaktion mit Patienten und Angehörigen und eine an den Patientenbedürfnissen ausgerichteten Versorgung sehr kritisch beurteilt, hier berichten zwischen 50% und 65% des Personals über deutliche Probleme.

Abbildung 2: Problemhäufigkeiten aus Sicht der Pflegekräfte und Ärzte



## Zusammenhang zwischen Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit

### Methode

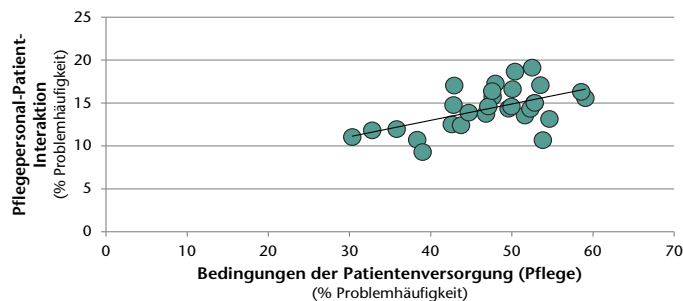
Analysiert wurden Berichtsdaten aus 29 Krankenhäusern, die zwischen 2006 und 2012 sowohl eine Patienten- als auch eine Mitarbeiterbefragung im Abstand von höchstens einem Jahr durchgeführt haben. Eingeflossen sind Angaben von mehr als 27.300 Patienten sowie von ca. 4000 Ärzten und 11.000 Pflegekräften.

### Ergebnisse

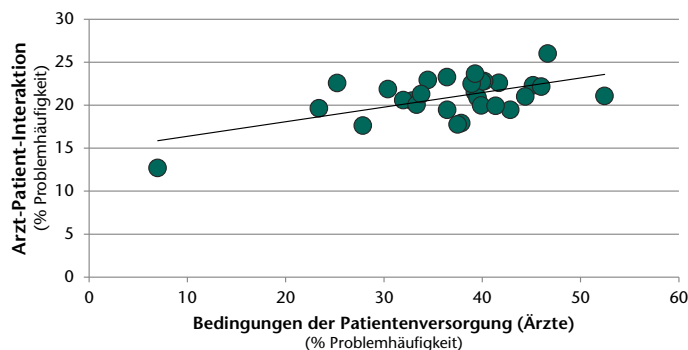
Es besteht ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Einschätzung der Pflegepersonal-Patient-Interaktion und den Bedingungen der Patientenversorgung aus Sicht der Pflegekräfte. Je besser die Pflegekräfte diese Bedingungen einschätzen, umso besser beurteilen die Patienten die Interaktion mit den Pflegekräften (Pearson's  $r = 0,54$ ,  $p < 0,001$ ) (Abbildung 3). Gleiches gilt für die Patientenerfahrungen mit der Arzt-Patient-Interaktion und der Einschätzung der Bedingungen der Patientenversorgung durch die Ärzte (Pearson's  $r = 0,64$ ,  $p < 0,001$ ) (Abbildung 4).

50%-65% der Ärzte und Pflegekräfte haben aus subjektiver Sicht zu wenig Zeit für die Interaktion mit Patienten und Angehörigen.

**Abbildung 3:** Zusammenhang zwischen der Pflegepersonal-Patient-Interaktion aus Sicht der Patienten und den Bedingungen der Patientenversorgung aus Sicht der Pflegekräfte



**Abbildung 4:** Zusammenhang zwischen der Arzt-Patient-Interaktion aus Sicht der Patienten und den Bedingungen der Patientenversorgung aus Sicht der Ärzte



## Zusammenfassung

Für die Zufriedenheit der Patienten ist das Verhältnis zu den betreuenden Pflegekräften und Ärzten maßgeblich. Kommunikation, Empathie, Respekt und Information sind für sie um ein Vielfaches wichtiger als das Essen oder die Zimmeratmosphäre. Die größten Probleme sehen die Patienten bei der Vorbereitung auf die Entlassung sowie bei allen weiteren Faktoren mit starkem Fokus auf ärztlicher Kommunikation. Führung ist ein zentrales Thema für die Arbeitszufriedenheit sowohl der Ärzte als auch der Pflegekräfte, wenn auch in unterschiedlicher Ausprägung.

Darüber hinaus gehend sind die Prioritäten unterschiedlich. Während für Ärzte die mit dem beruflichen Fortkommen verknüpften Interaktionen und Strukturen innerhalb der eigenen Berufsgruppe bedeutsam sind, spielt für Pflegekräfte neben der Arbeitsbelastung und den Bedingungen der Patientenversorgung vor allem die Führungs- und Unternehmenskultur eine wichtige Rolle für die Arbeitszufriedenheit. Die Zufriedenheit der Ärzte und Pflegekräfte mit den Bedingungen der Patientenversorgung steht in signifikantem Zusammenhang mit der Betreuung und Behandlung durch diese Berufsgruppen aus Sicht der Patienten.

Für Verantwortliche und Handelnde bedeutet dies: Patienten- und Mitarbeiterorientierung dürfen nicht zu Lippenbekenntnissen in Leitbildern und Marketingaktionen verkommen. Reale Patienten- und Mitarbeitererfahrungen müssen Eingang in die Qualitätsziele der Krankenhäuser finden und als Steuerungselemente effektiv genutzt werden.

**Picker Institut Deutschland gGmbH**

Kieler Straße 2

22769 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 22 75 95 70

Telefax: +49 (0)40 22 75 95 71

E-Mail: [info@pickerinstitut.de](mailto:info@pickerinstitut.de)

[www.pickerinstitut.de](http://www.pickerinstitut.de)