

## Weitere Steigerung auf hohem Niveau

Kontinuierlicher Qualitätsprozess mit anaQuesta® 360°-Analyse im Epilepsiezentrum Kork

Das Epilepsiezentrum in Kork hat 2014 die anaQuesta® 360°-Analyse bei Patienten, Einweisern und Mitarbeitern durchgeführt. Die Zufriedenheitswerte wurden nach 2008 und 2011 zum dritten Mal erhoben. Sie liegen insgesamt weit über dem Benchmark und zeigen zudem in vielen Bereichen eine kontinuierliche Verbesserung. Für seine hervorragende Leistungsqualität und stetige Optimierung erhielt das Epilepsiezentrum 2015 den Zukunftspreis.

Der Einzugsbereich des Epilepsiezentrums umfasst ganz Deutschland und reicht sogar über die Grenzen hinaus. Die früheren Messungen zeigten beim Einweisungsprozess eine relativ große Unzu-

friedenheit. Sie sind zum Teil in unveränderlichen Bedingungen begründet: Nach Kork kommen nur Patienten, die an schwer kontrollierbaren Epilepsien leiden. Diese können nicht Auto fahren und sind auch sonst nur sehr eingeschränkt mobil.

Trotz solcher spezifischer Probleme konnte die Zufriedenheit auch in diesem Bereich durch die Einführung eines zentralen Behandlungsmanagements deutlich verbessert werden. Bei den Zufriedenheitswerten der Mitarbeiter gab es früher negative Abweichungen, aus deren Analyse zielgerichtete Maßnahmen abgeleitet werden konnten. Deren positive Wirkung wurde durch die letzte Messung ebenfalls deutlich bestätigt.



Das Epilepsiezentrum Kork wurde im Februar 2015 mit dem Zukunftspreis (2. Platz) des Rhein-Main-Zukunftskongresses ausgezeichnet (siehe Artikel auf Seite 4). In Anerkennung seiner Leistungen in den letzten Jahren genehmigte das Sozialministerium Baden-Württemberg dem Epilepsiezentrum Kork die Erhöhung der Bettenzahl um 20 Prozent.

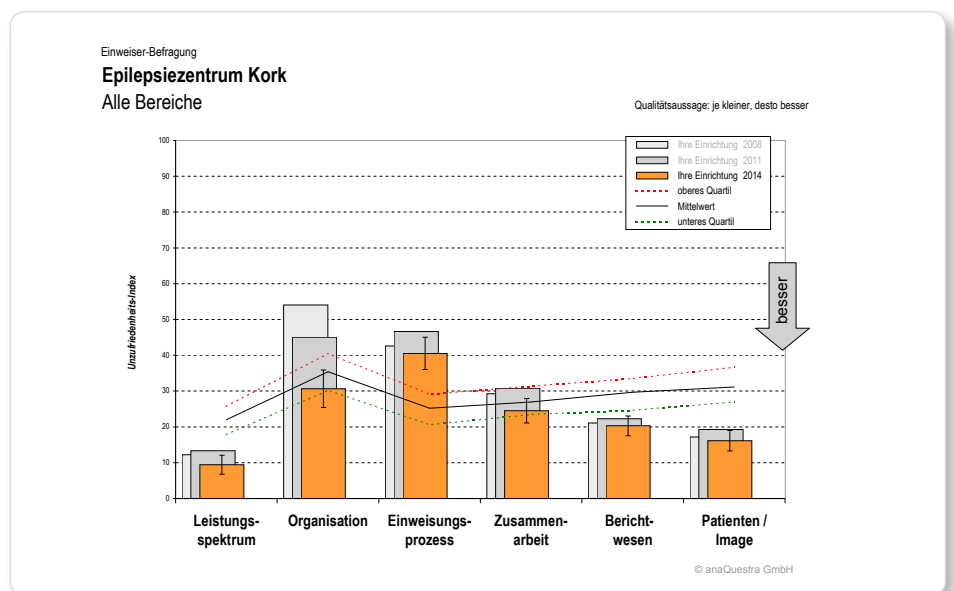
## Höhere Einweiserzufriedenheit mit zentralem Belegmanagement

Die Einweiserbefragung ist in sechs Bereiche unterteilt:

- Leistungsspektrum
- Organisation
- Einweisungsprozess
- Zusammenarbeit
- Berichtswesen
- Image aus Sicht der Patienten

Die Klinik hat sich in allen sechs Bereichen verbessert und ist insgesamt auch besser als der Benchmark. Der Einweisungsprozess wurde ungünstiger bewertet.

In Bezug auf das Image aus Sicht der Patienten hat die Klinik einen sehr guten Wert und liegt deutlich besser als die 25 Prozent der besten Häuser. Dies wiederum spiegelt sich auch in den Kommentaren der Einweiser:



- „Gute medizinische Behandlung von komplexen Epilepsien.“
- „Gut informierte Patienten, die direkten Kontakt zu den Ärzten haben.“
- „Sehr schnelle Zustellung der Arztbriefe.“
- „Sehr hohe fachliche Kompetenz.“
- „Die Bedürfnisse der Patienten stehen im Mittelpunkt.“

**Die Grafik belegt:** Die starke Kernkompetenz des Epilepsiezentrums spiegelt sich in den sehr guten Werten wieder. Der Ausreißer beim Einweisungsprozess lässt sich mit dem vergleichsweise wesentlich höheren Aufwand bei speziellem Patienten-Klientel erklären. Wie bei der Verbesserung der Organisation wird an der weiteren Optimierung des Einweisungsprozesses gearbeitet.

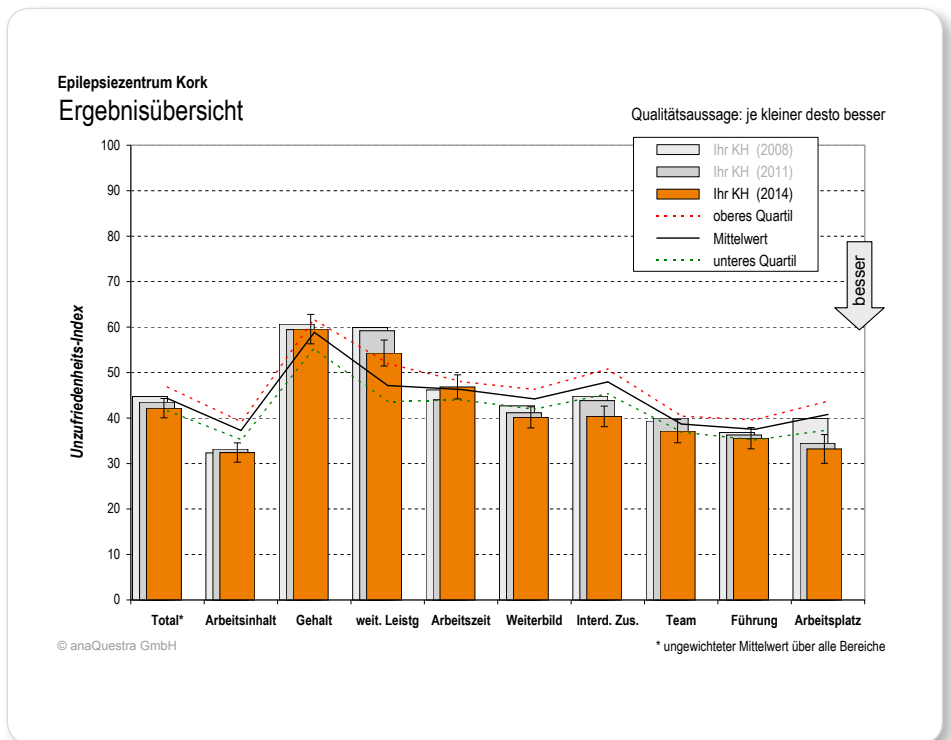
# Kontinuierliche Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit

In den Bereichen interdisziplinäre Zusammenarbeit, Team und Arbeitsplatz hat sich das Epilepsiezentrum in den letzten Jahren kontinuierlich verbessert.

**Der hohe Stellenwert der Zufriedenheit der Mitarbeiter wird in den Analysen von anaQuestra immer wieder bestätigt: Motivierte Mitarbeiter leisten bessere Arbeit, die Patienten sind zufriedener und dementsprechend steigt auch die Bereitschaft der Einweiser, eine solche Klinik zu wählen oder zu empfehlen.**

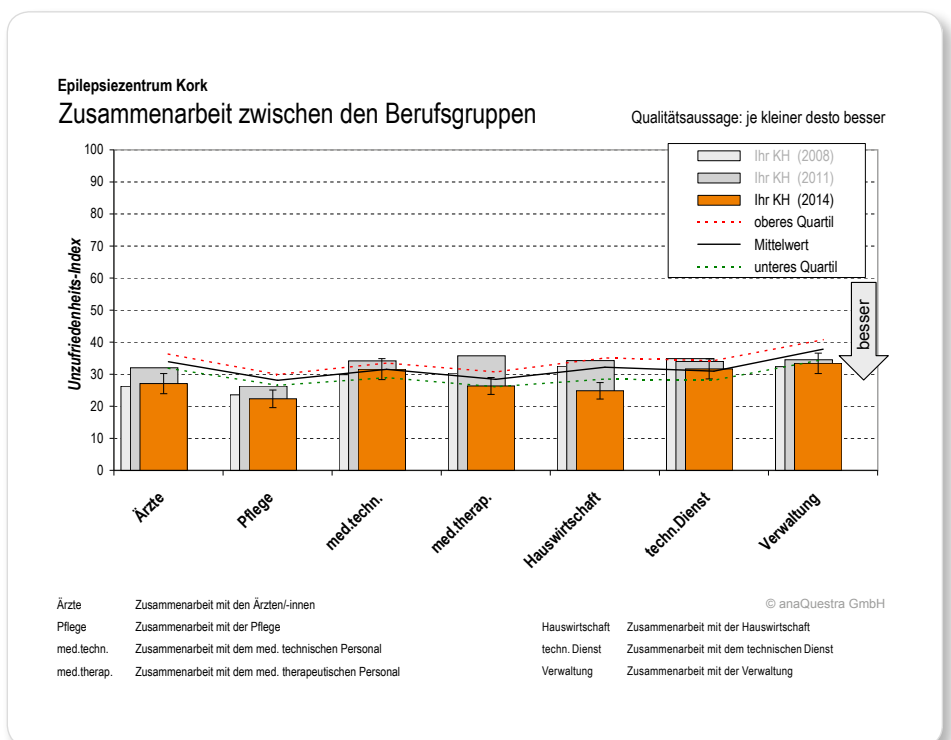
In Kork hat ein großer Teil der befragten Mitarbeiter die Möglichkeit zu handschriftlichen Anmerkungen genutzt, die insbesondere Anregungen, Verbesserungsvorschläge und konkrete Wünsche enthielten. Dies belegt das hohe Engagement und Interesse der Mitarbeiter an ihrer Klinik.

Die Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen hat sich enorm verbessert, vor allem die Freundlichkeit und die Anerkennung von Ärzten und der Pflege bei den Patienten. Diese Faktoren üben einen großen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit aus und haben wesentlich zur kontinuierlichen Verbesserung beigetragen. Die Zufriedenheitsanalysen, ihre Präsentation und die intensive Diskussion der Ergebnisse haben dabei eine entscheidende Rolle gespielt.



**Die Grafik belegt:** In fast allen Bereichen wurde eine kontinuierliche Verbesserung erzielt, vor allem in der interdisziplinären Zusammenarbeit, Team und Arbeitsplatz.

**Die Grafik unten belegt:** Vor allem bei den patientennahen Berufsgruppen ist die Bewertung der Zusammenarbeit deutlich besser als der Benchmark.



# Kostendruck vs. sehr hohe Patientenzufriedenheit

Das Epilepsiezentrum ist als Fachklinik eines von nur 17 zertifizierten Häusern seiner Art in ganz Deutschland. Daraus ergeben sich relativ lange Wartezeiten, und es ist nicht erstaunlich, dass Kapazität und Wartezeit im Vergleich zu anderen Krankenhäusern schlecht bewertet werden. Im Vergleich zu den Vorjahren hat man in Kork trotzdem an diesem Punkt gearbeitet und sich stetig verbessern können.

Aus den handschriftlichen Kommentaren der Patienten ergibt sich ein sehr positives Bild über der Kompetenz und Freundlichkeit im Epilepsiezentrum. Eine durchaus typische Aussage:

*„Ich bin noch nie so respektvoll, nett und kompetent behandelt worden, wie bei Ihnen in Kork, danke!“*

**Das Epilepsiezentrum Kork besteht aus drei Kliniken:**

- Epilepsieklinik für Kinder und Jugendliche
- Epilepsieklinik für Erwachsene
- Séguin Klinik (für Menschen mit geistiger Behinderung oder mehreren Komorbiditäten)

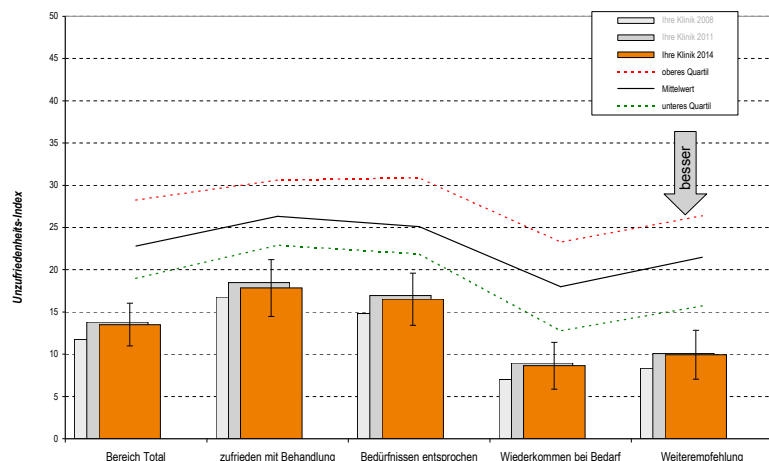
**Die Grafik belegt:** Die Werte sind deutlich besser als der Benchmark. Kosten- und Effizienzdruck führten aber über die Jahre zu einer leichten Verschlechterung.

Die Zusammenarbeit zwischen diesen drei Kliniken wurde sehr positiv bewertet.

Insgesamt weist das Epilepsiezentrum Kork bei der Patientenzufriedenheit Werte auf, die weit besser sind als der Benchmark. Über die drei Messungen ist allerdings eine leichte Verschlechterung zu erkennen zu den vorangegangenen Messungen. Sie wird von der Klinikleitung darauf zurückge-

führt, dass der steigende Kosten- und Effizienzdruck auch an Kork nicht vorübergeht. Er verursacht kürzere Verweildauern und letztlich eine geringere Verfügbarkeit der Ärzte. Diese Veränderung wird von den Patienten offensichtlich als Einbuße wahrgenommen. Die angemessene Reaktion auf diese Entwicklung steht auf der Aufgabenliste für weitere Optimierung.

## Allgemeine Zufriedenheit



Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung, die Sie erhalten haben, im Grossen und Ganzen?  
 In welchem Maße hat unser Krankenhaus Ihren Bedürfnissen entsprochen?  
 Würden Sie wieder in unser Krankenhaus kommen, wenn Sie eine Hilfe bräuchten?  
 Würden Sie einem Freund/einer Freundin unser Krankenhaus empfehlen, wenn er/sie eine ähnliche Hilfe benötigen würde?

# Analyse und Maßnahmen

Die Ergebnisse wurden dem Management von anaQuestra präsentiert. Anschließend wurden Arbeitsgruppen zusammengestellt und Maßnahmen definiert. Kontinuierlich werden die Ergebnisse der Maßnahmen kontrolliert. Dies spiegelt sich auch in der Verbesserung der Gesamtzufriedenheit der Mitarbeiter wieder.

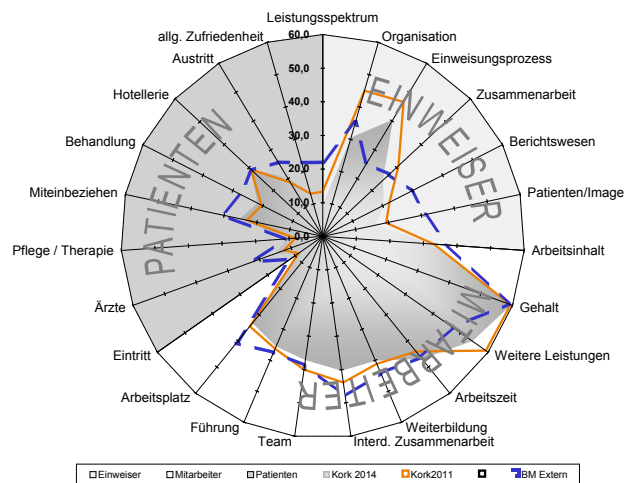
*„Wir nutzen die Ergebnisse der 360° Analyse für die interne Personalentwicklung, sowie die Organisationsfragestellung im Außenverhältnis zu Patienten und Einweisern“* betont der Qualitätsmanager Dr. Andreas Faulmüller.

**Die Grafik belegt:** In fast allen Punkten deutlich besser als der externe Benchmark, messbare Verbesserungen im Vergleich zur letzten Messung.

Hausauswertung 360° Vergleichsebene: Intern und Extern

## 360° Sicht: Epilepsiezentrum Kork

Qualitätsaussage: Je kleiner (d.h. näher zur Diagrammitte), desto besser



# Zukunftspreis für das Epilepsiezentrum Kork



## Epilepsiezentrum Kork

Das Epilepsiezentrum Kork in Kehl (Baden-Württemberg) gehört zur Diakonie Kork und ist als Besondere Einrichtung auf die Spitzenversorgung epilepsiekranker Menschen spezialisiert. Es verfügt über 121 Betten und hatte im vergangenen Jahr 1700 stationäre Patienten. Die durchschnittliche Verweildauer beträgt 20,6 Tage. Neben der stationären Behandlung gibt es im Jahr mehr als 6.000 ambulante Patientenkontakte. [www.epilepsiezentrum.de](http://www.epilepsiezentrum.de)

**Das Epilepsiezentrum Kork wurde am 26. Februar 2015 beim 9. Rhein-Main Zukunftskongress in Offenbach mit dem Zukunftspreis ausgezeichnet.**

Neben den Auszeichnungen für die besten Kliniken wurde in Offenbach auch der von anaQuesta GmbH gestiftete Zukunftspreis verliehen. Dieser wird von einer unabhängigen Jury aus Hochschullehrern, Klinikexperten und den Veranstaltern des Kongresses unter Vorsitz des Kongresspräsidenten Prof. Dr. Eberhard Wille vergeben.

Mit dem Zukunftspreis wird die Implementierung besonders erfolgreicher Verbesserungsstrategien ausgezeichnet.

Der zweite Preis ging als Anerkennung für die deutliche Verbesserung der Zufriedenheitswerte in allen Bereichen an das Epilepsiezentrum Kork. Diese Verbesserung wurde mit Hilfe der regelmäßigen Zufriedenheitsmessung mit der anaQuesta® 360° Analyse erreicht und dokumentiert. „Die umfassende Analyse verschafft der Klinik ein vollständiges Bild ihrer Leistungskraft und kann

neben Verbesserungspotenzialen auch Risikofaktoren aufzeigen“, erläutert Kurt M. Lang. „Sie bietet damit eine belastbare Grundlage für zielgerichtete Optimierungsmaßnahmen, die sehr oft als einfache organisatorische Maßnahmen, ohne jeden finanziellen Aufwand durchgeführt werden können.“

**Bild:** Kongresspräsident Prof. Dr. Eberhard Wille überreicht den Zukunftspreis (2. Platz) an Prof. Dr. Bernhard J. Steinhoff, Ärztlicher Direktor des Epilepsiezentrums Kork

## Kundenstimmen

**Prof. Dr. Bernhard J. Steinhoff,**  
Ärztlicher Direktor:

„Die 360°-Befragung ist für uns ein Instrument der Unternehmensentwicklung. Wir erhalten objektive Informationen darüber, wie unsere Patienten, Einweiser und Mitarbeiter uns bewerten. Wir können Problembereiche frühzeitig erkennen und schnell reagieren. Der Validierungsbericht gibt uns die Sicherheit, dass wir aussagekräftige Ergebnisse erhalten. Mit der zeitgleichen Durchführung der Befragungen können wir Wirkungszusammenhänge deutlich herausarbeiten, um unsere Verbesserungsbemühungen auf die wirklich entscheidenden Handlungsfelder bündeln zu können – das spart wertvolle Ressourcen.“

**Helmut Oesterle,**  
Verwaltungsleiter:

„Die professionelle und routinierte Befragung durch anaQuesta reduzierte unseren internen Aufwand bei der Durchführung der Befragungen erheblich. Unsere eigenen Ressourcen konnten wir so auf unsere Arbeit an der Optimierung konzentrieren.“



**Dr. Andreas Faulmüller,**  
Bauftragter für Qualitätsmanagement:

„Mit der 360° Analyse von anaQuesta sind wir sehr zufrieden – sowohl mit der effizienten Durchführung als auch mit der abschließenden Ergebnispräsentation. anaQuesta hat die erhobenen Daten hervorragend aufbereitet und ein optimales Gesamtbild der Zufriedenheit in unserem Epilepsiezentrum geboten. Auf dieser Grundlage konnten wir zügig konkrete Handlungsfelder für eine gezielte und effiziente Verbesserung definieren. Gleichzeitig können wir sehen, ob die getroffenen Massnahmen den erzielten Erfolg bringen.“



Einen tieferen Einblick über unsere Instrumente und Leistungen zur Zufriedenheitsmessung in Ihrer Gesundheitseinrichtung bieten wir Ihnen gerne im persönlichen Gespräch. Bitte setzen Sie sich dazu mit uns in Verbindung oder fordern Sie unsere Unterlagen an:

**anaQuesta GmbH** | Kurfürstendamm 178-179 | D- 10707 Berlin  
Telefon: +49 (0)180 599 77 80 00 | Fax: +49 (0)180 599 77 80 04 | [info@anaquesta.de](mailto:info@anaquesta.de) | [www.anaquesta.de](http://www.anaquesta.de)