

QM MONITOR GESUNDHEITSWESEN 4.0

FORSCHUNGSSTUDIE ZUM STATUS QUO DIGITALER
BEFRAGUNGSINSTRUMENTE FÜR DAS QM IM GESUNDHEITSEKTOR

spectos 

M+M
We promote excellence®

Studienhintergrund und -design	<u>3</u>
Strukturzahlen im Überblick	<u>4</u>
Bedeutung des QM	<u>7</u>
Befragungen als Instrument des QM	<u>11</u>
Patientenbefragungen	<u>16</u>
Mitarbeiterbefragungen	<u>24</u>
Einweiserbefragungen	<u>32</u>
Zusammenfassung / Ausblick	<u>40</u>

Methode	Onlinebefragung von Qualitätsbeauftragten und Entscheidungsträgern im Bereich Organisationsentwicklung, Personalentwicklung, Qualitäts- und Risikomanagement.
Fragebogenstruktur	Der eingesetzte Fragebogen basiert im Wesentlichen auf einem in 2016 entwickelten und verwendeten Fragebogen. Verwendet wurden überwiegend Item-Listen und skalierte Item-Batterien.
Befragungsablauf	Die Teilnahme am QM Monitor erfolgte über einen Online-Link.
Stichprobe	Befragt wurden ca. 1.000 Mitarbeitende aus Kliniken und Rehabilitationseinrichtungen in der DACH-Region im Zeitraum vom 18.05. bis 22.07.2021.
Beteiligung	79 Personen beteiligten sich an der Befragung, wovon 54 ein vollständiges Feedback abgaben.

A close-up photograph of a black stethoscope with silver-colored metal components, resting on a white grid background. A black ECG line is visible on the grid. The stethoscope's chest piece is in the foreground, and the earpieces are to the right. The background is slightly blurred.

Strukturzahlen im Überblick

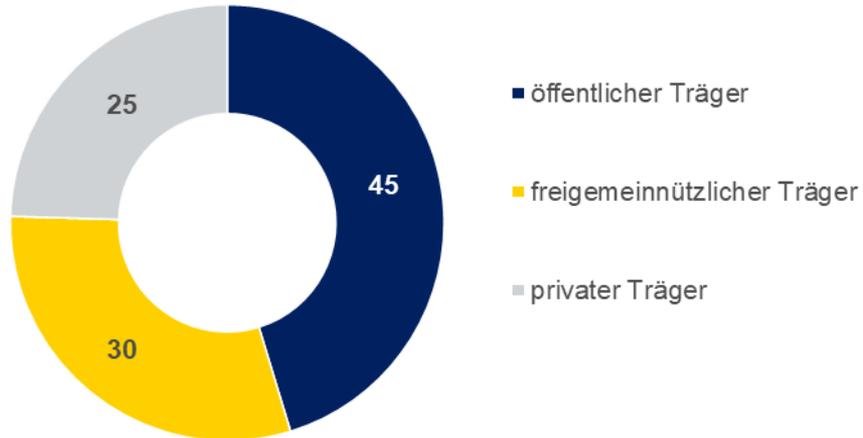
54 Befragte

gaben im Rahmen der Onlinebefragung ein vollständiges Feedback ab

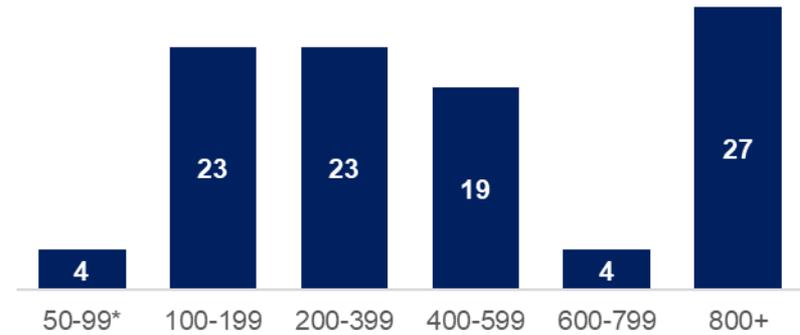
Tätigkeitsbereich



Träger der Einrichtung



Größe der Einrichtung

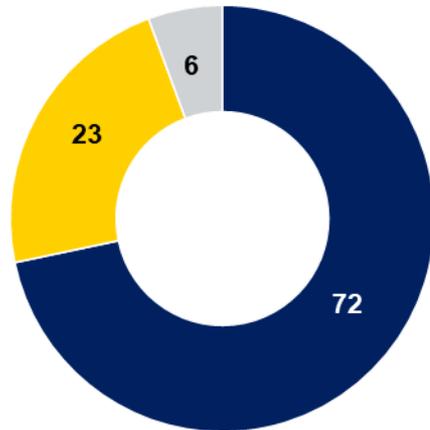


Angaben in %, *Anzahl der Betten, n=52-53



Bedeutung des QM

Ist die Einrichtung gegenwärtig zertifiziert?

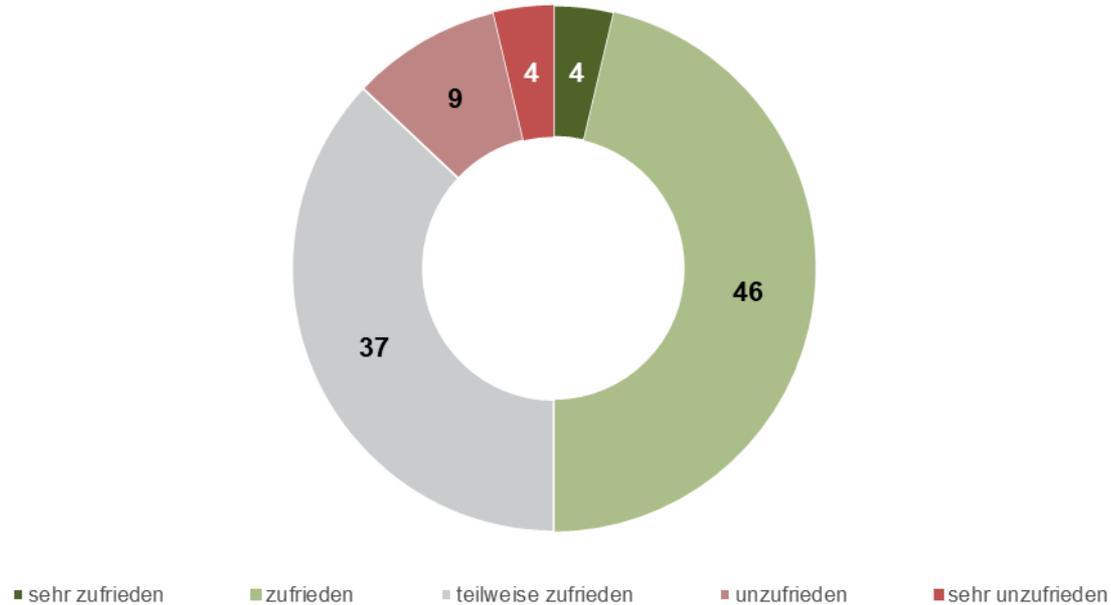


■ ja ■ nein ■ weiß nicht



Wenn ja, nach welchem Standard (offene Frage)?	Anzahl Nennungen
DIN EN ISO 9001:2015	28
KTQ	5
DIN EN ISO 13485	2

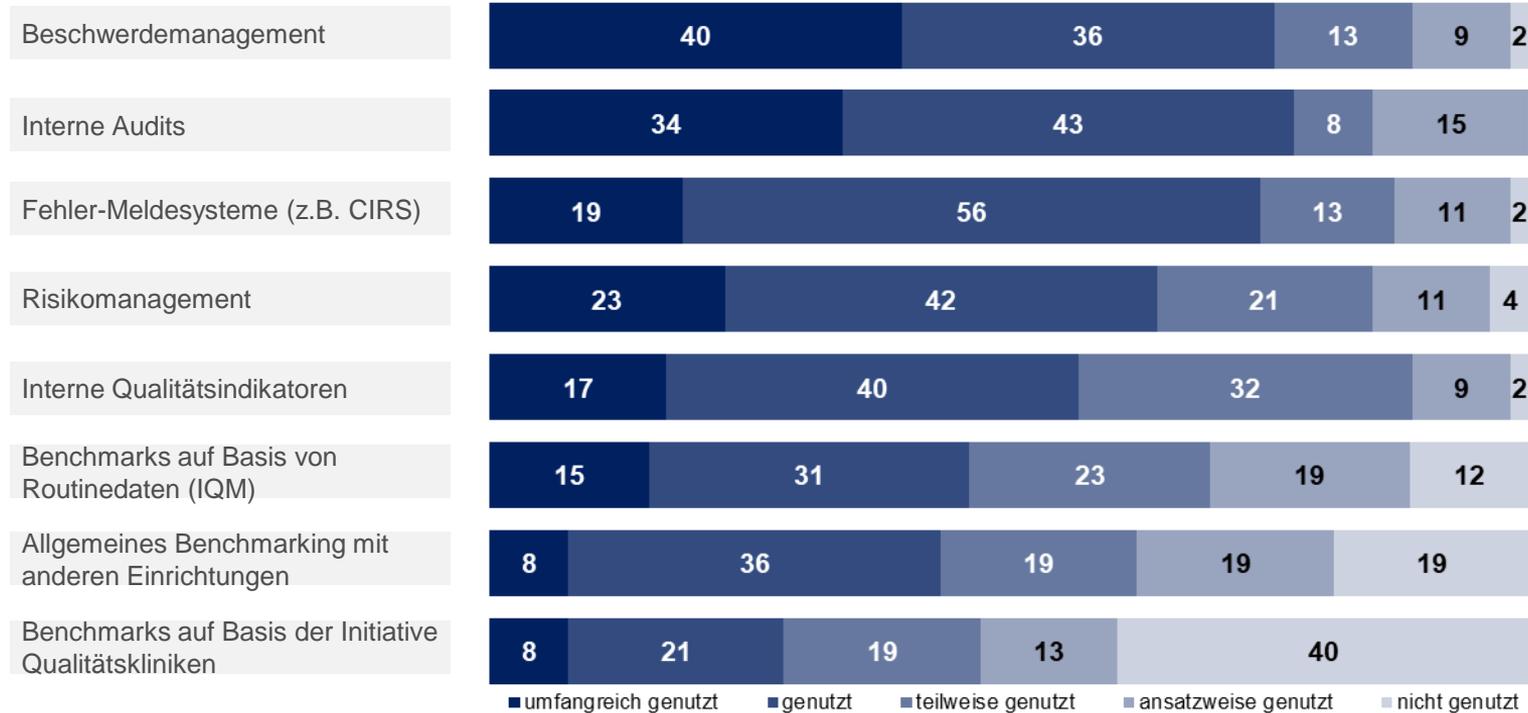
Zufriedenheit mit dem gegenwärtigen Stand des Qualitätsmanagements in der Einrichtung



Angaben in % (Rundungsdifferenz von 1%)

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem gegenwärtigen Stand des Qualitätsmanagement Ihrer Einrichtung?, n=54

Genutzte Instrumente zur Bewertung der Qualität in den Einrichtungen

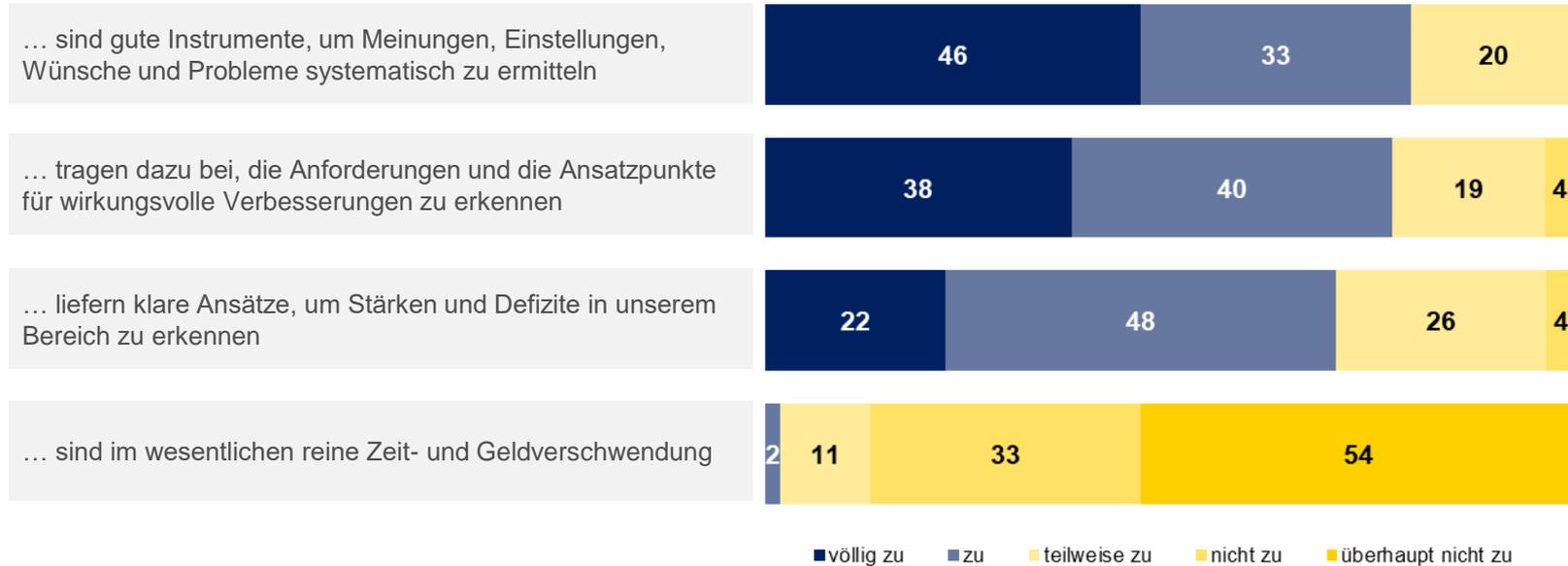


Angaben in % (Rundungsdifferenz von 1%)
 Welche weiteren Instrumente zur Bewertung der Qualität werden in Ihrer Einrichtung genutzt?, n=52-54

Befragungen als Instrument des QM

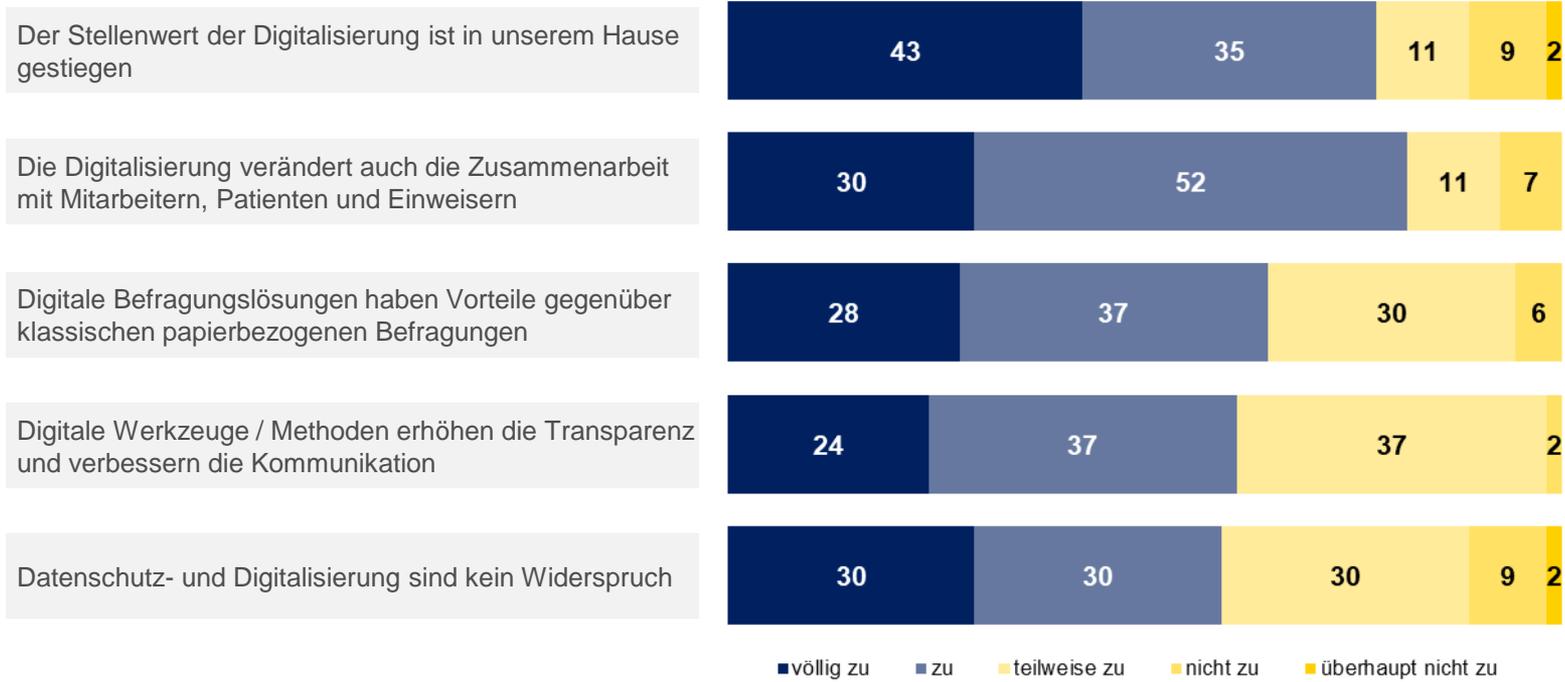
Generelle Bewertung von Befragungen als Instrument des Qualitätsmanagements

Befragungen ...



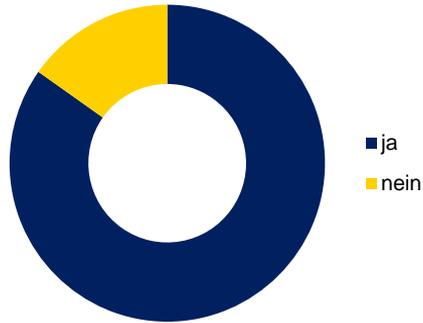
Angaben in % (Rundungsdifferenz von 1%)
Zunächst möchten wir von Ihnen erfahren, wie Sie Befragungen als Instrument des Qualitätsmanagements generell bewerten?, n=53-54

Einstellung zum Thema Digitalisierung



Angaben in % (Rundungsdifferenz von 1%)
Eine wichtige Rahmenbedingung für viele Managemententscheidungen ist heute die Digitalisierung. Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu?, n=54

Durchgeführte Befragungen in den letzten drei Jahren



85%
Patientenbefragungen

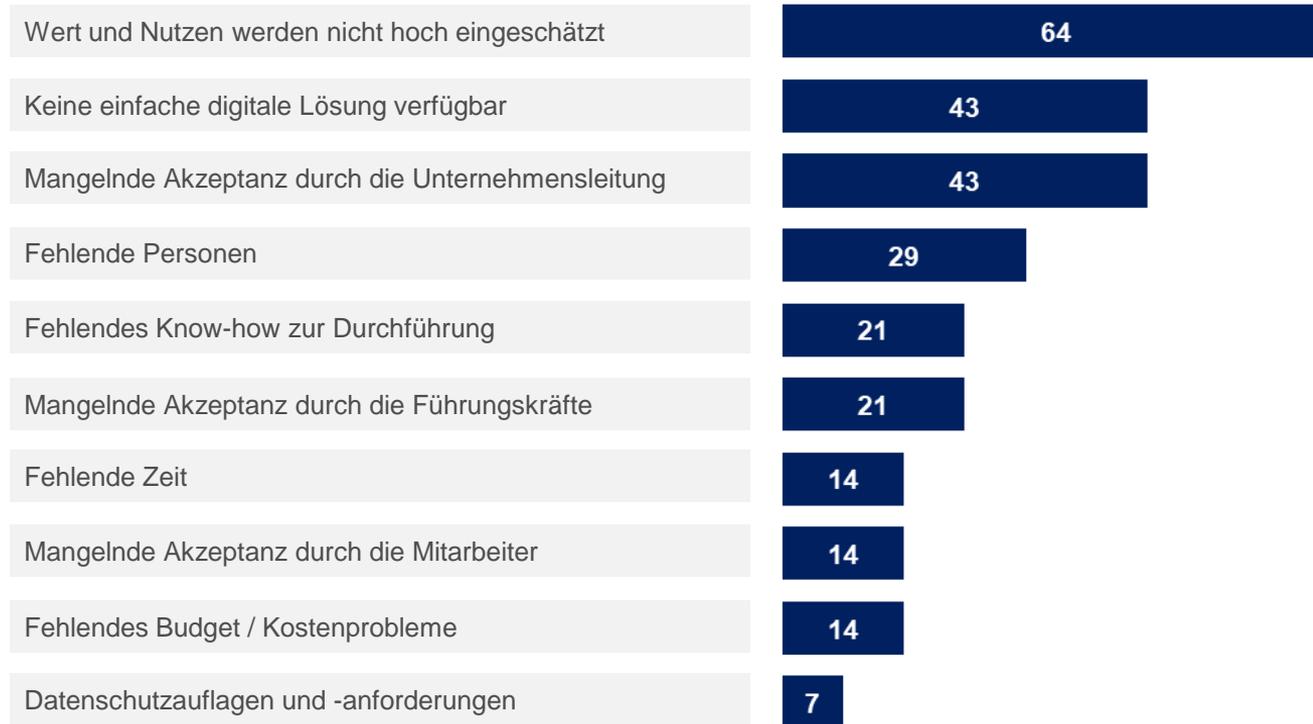


81%
Mitarbeiterbefragungen



66%
Einweiserbefragungen

Ausschlaggebende Gründe für Nichtnutzung von Patienten-, Mitarbeiter- oder Einweiserbefragungen

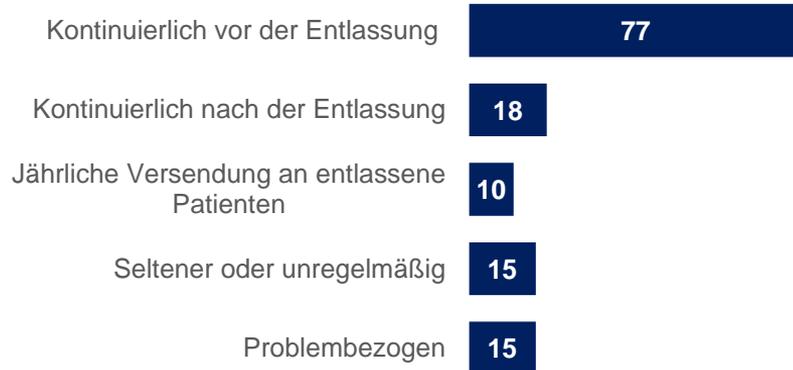


Angaben in %

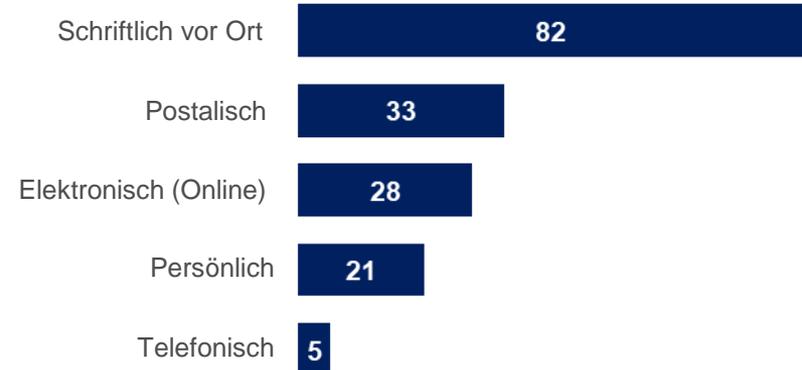
(Mehrfachnennungen möglich): Wenn keine 'Patienten-/Mitarbeiter-/Einweiserbefragungen' durchgeführt wurden: Was sind die ausschlaggebenden Gründe dafür?, n=14

Patientenbefragungen

Regelmäßigkeit der Durchführung

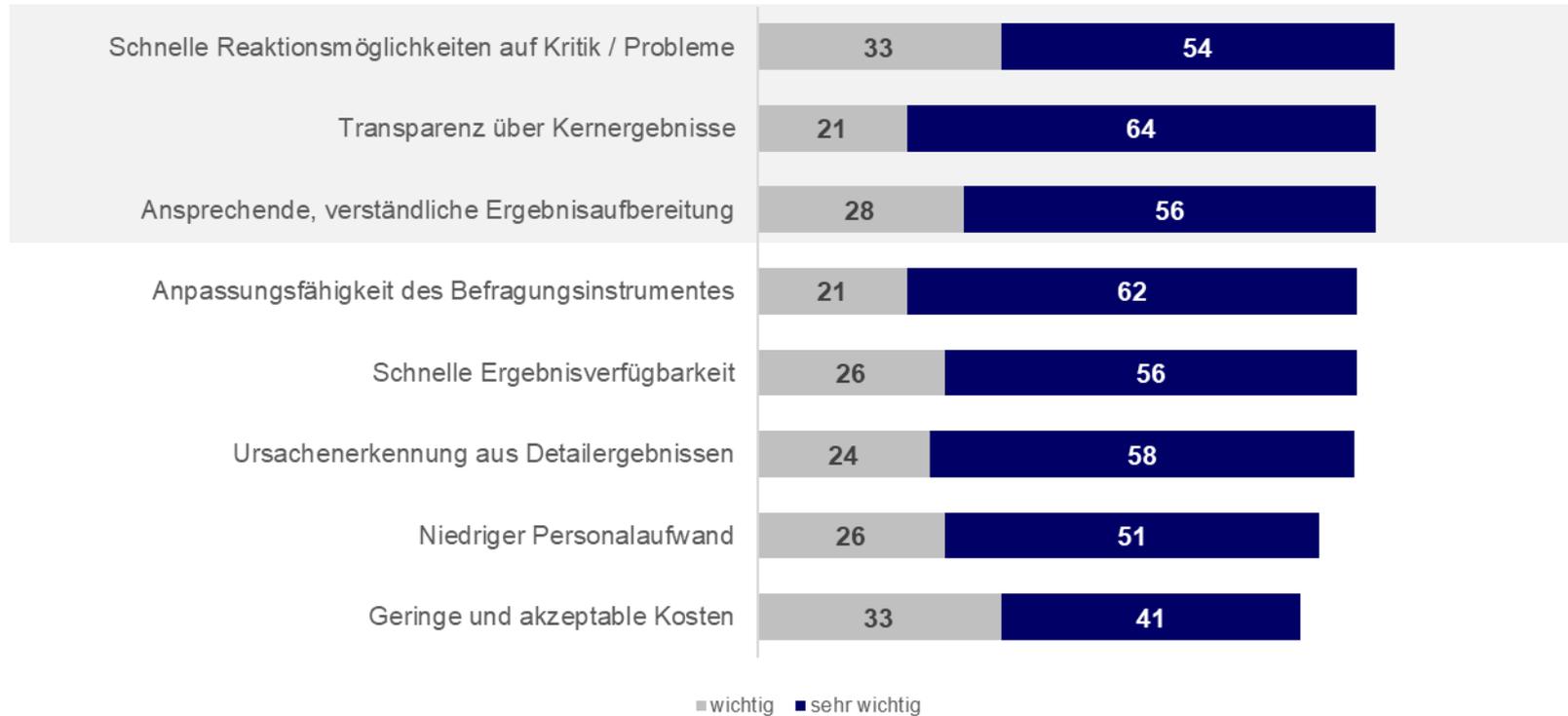


Form der Durchführung



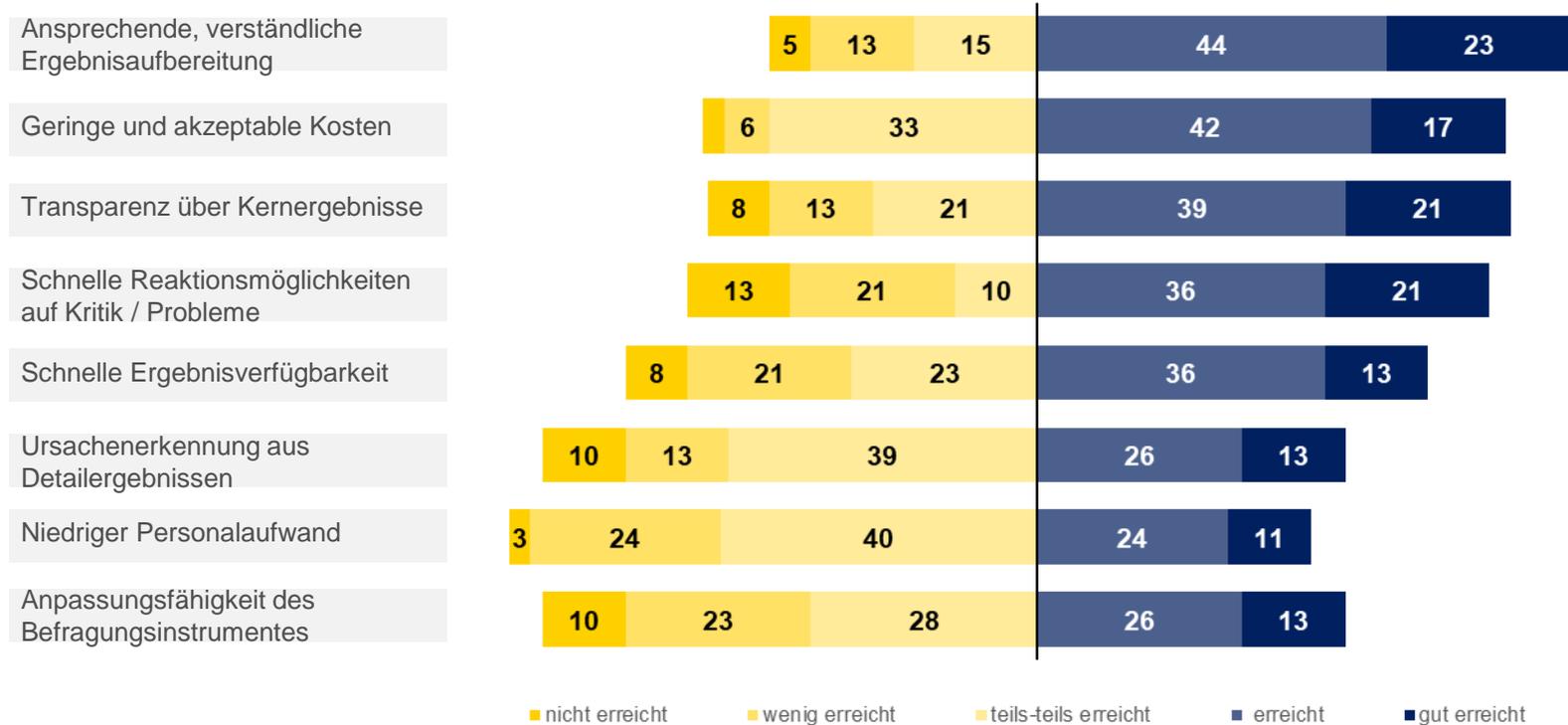
Angaben in %
(Mehrfachnennungen möglich): Wie regelmäßig werden Patientenbefragungen in Ihrem Bereich durchgeführt?, n=39
(Mehrfachnennungen möglich): In welcher Form führen Sie Patientenbefragungen in Ihrem Bereich durch?, n=39

Wichtige Kriterien bei der Ausgestaltung einer Patientenbefragung



Top 2 Box Score, Angaben in % „wichtig“ und „sehr wichtig“
Welche Punkte sind aus Ihrer Sicht wichtige Anforderungen an die Ausgestaltung einer Patientenbefragung?, n=38-39

Wie gut werden wichtige Kriterien erreicht?



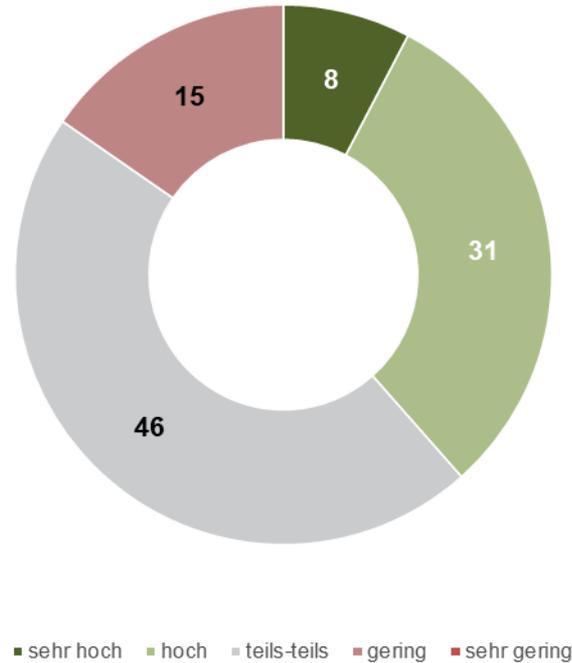
Angaben in %
Welche Punkte sind aus Ihrer Sicht wichtige Anforderungen an die Ausgestaltung einer Patientenbefragung und wie gut werden sie erreicht?, n=36-39

Vergleich: Was ist wichtig bei der Ausgestaltung einer Patientenbefragung und wie gut wird es erreicht?



Mittelwert (Mw) auf einer Skala von 0 (= völlig unwichtig / nicht erreicht) bis 100 (= sehr wichtig / gut erreicht)
Welche Punkte sind aus Ihrer Sicht wichtige Anforderungen an die Ausgestaltung einer Patientenbefragung und wie gut werden sie erreicht?, n=36-39

Bewertung des Nutzens bisher durchgeführter Patientenbefragungen im eigenen Bereich

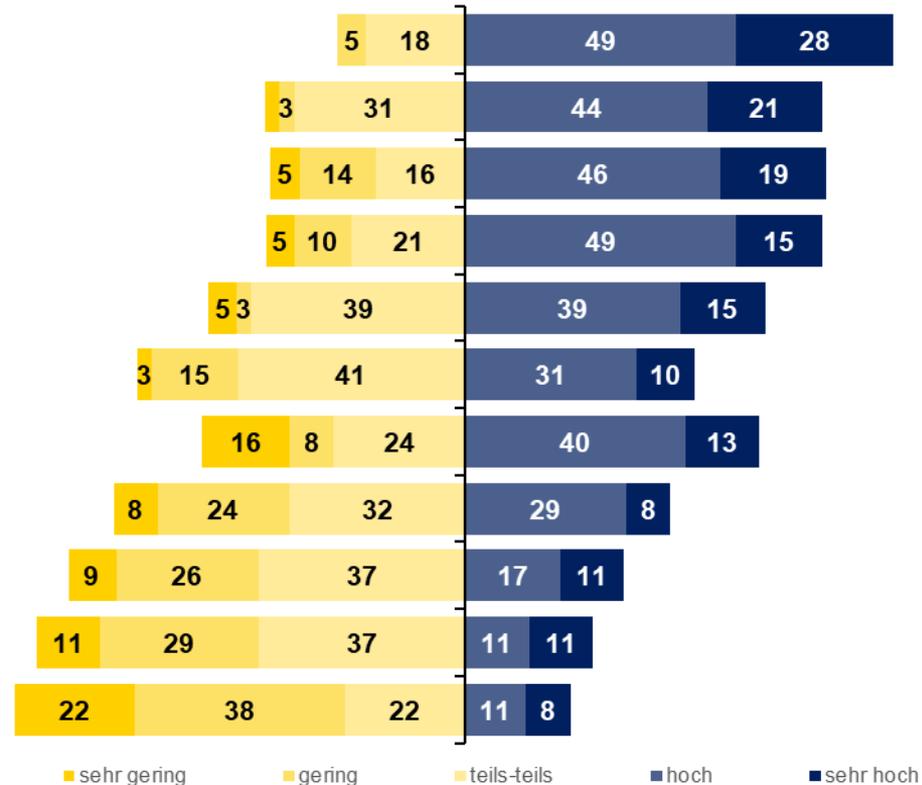


Angaben in % (Rundungsdifferenz von 1%)

Wie bewerten Sie den Nutzen insgesamt der bisher in Ihrem Bereich durchgeführten Patientenbefragungen?, n=39

Bewertung des Nutzens bisher durchgeführter Patientenbefragungen im Detail

Bewertung der Zufriedenheit mit dem Behandlungsprozess und -ergebnis aus Sicht der Patienten
Basis für Verbesserungsmaßnahmen
Erhalten von internen Benchmarks zum eigenen Bereich
Einfache Detaillierung der Ergebnisse für einzelne Patientengruppen
Erkennen des Ist-Zustandes bei einzelnen Leistungen
Klare Aussage zur Steuerung und Bewertung von qualitätsrelevanten Prozessen
Individuell festlegbare Zugriffsrechte für Ergebnisse
Verwendung der Ergebnisse in bestehende „Führungs- und Steuerungsinstrumente“ (z.B. Zielvereinbarungen)
Wirkung auf Reputation und Belegung der Einrichtung
Aussage zur eigenen Marktposition
Erreichen von Kosteneinsparungen



Angaben in % (Rundungsdifferenz von 1%)
 Wie bewerten Sie den Nutzen von Patientenbefragungen bezogen auf folgende Kriterien?, n=35-39

- Die meisten Patientenbefragungen werden **kontinuierlich vor der Entlassung** durchgeführt.
- Die häufigste Form der Durchführung ist **schriftlich**.
- Transparenz, Flexibilität, Aktualität, Ressourcen und Kosten sind mehrheitlich wichtige **Kriterien** für Patientenbefragungen.
- Der größte **Nutzen** bereits durchgeführter Patientenbefragungen wird in der Bewertung der **Zufriedenheit der Patienten** mit dem Behandlungsprozess und -ergebnis gesehen.
- Der Nutzen von Patientenbefragungen für **Kosteneinsparungen** wird eher gering bewertet.
- Die größten **Diskrepanzen** zwischen Anforderungen an die Ausgestaltung der Befragung und Erreichung liegen bei der Anpassungsfähigkeit des Befragungsinstruments, der Ursachenerkennung aus Detailergebnissen, der schnellen Ergebnisverfügbarkeit und dem Personalaufwand.

Mitarbeiterbefragungen

Regelmäßigkeit der Durchführung

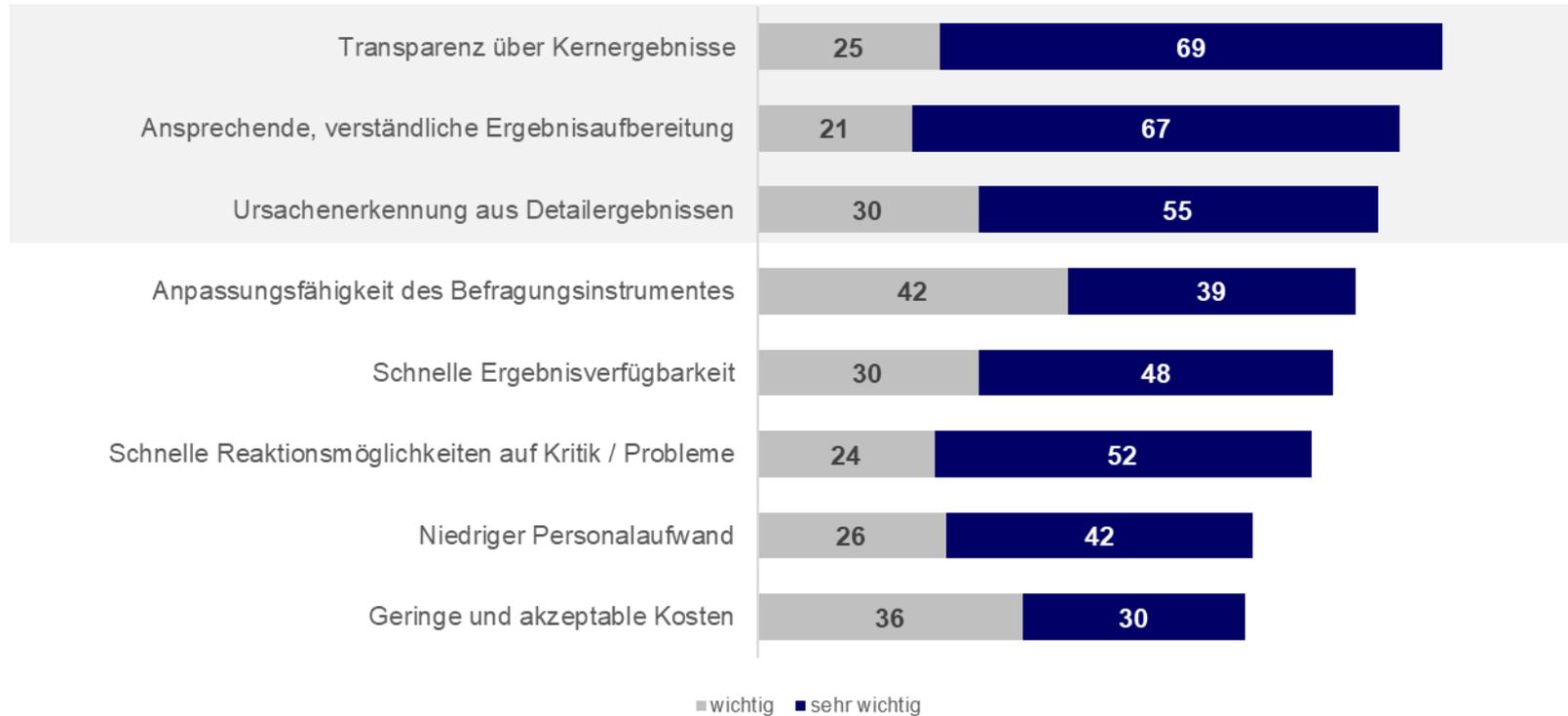


Form der Durchführung



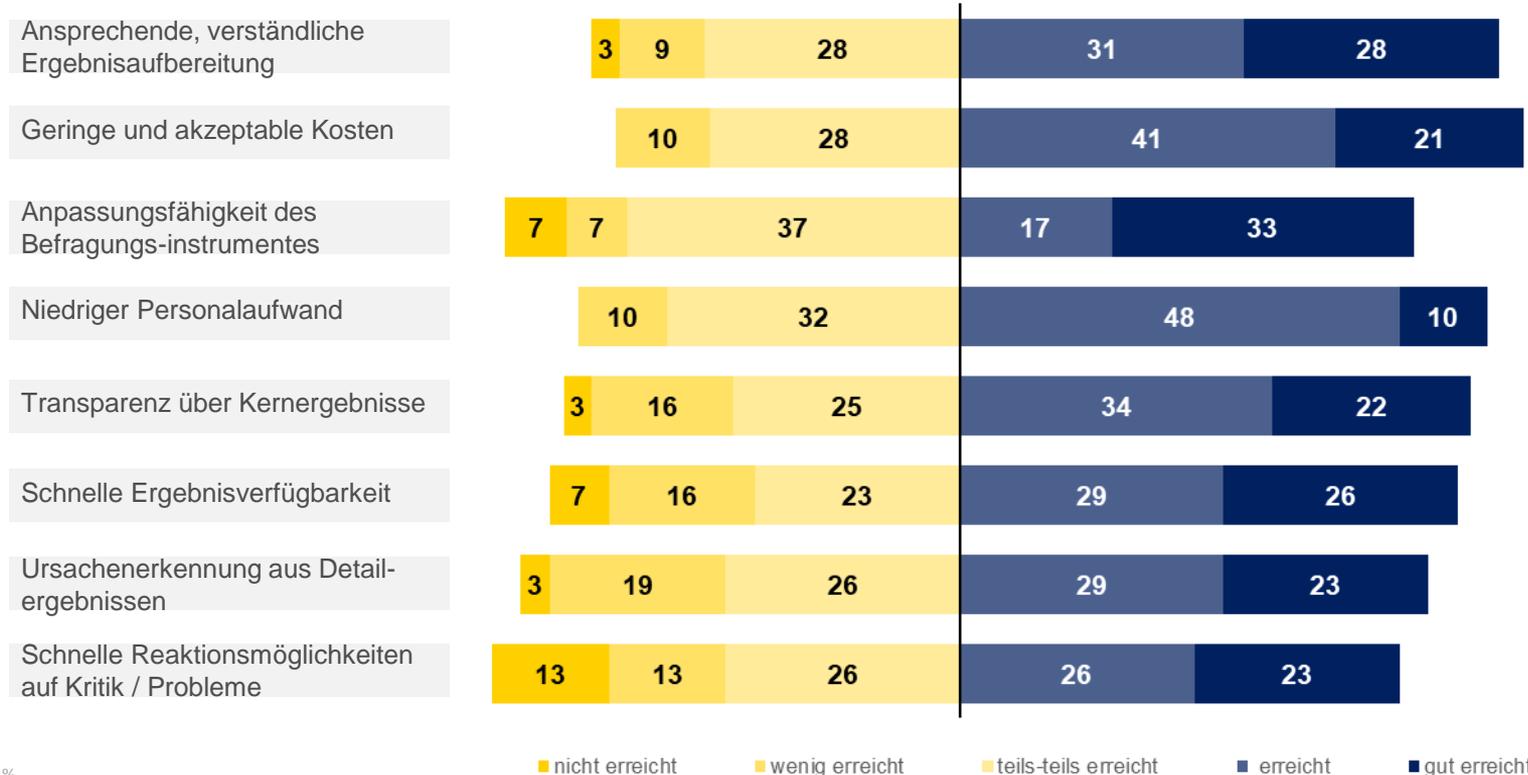
Angaben in %
(Mehrfachnennungen möglich): Wie regelmäßig werden Mitarbeiterbefragungen in Ihrem Bereich durchgeführt?, n=33
(Mehrfachnennungen möglich): In welcher Form führen Sie Mitarbeiterbefragungen in Ihrem Bereich durch?, n=32

Wichtige Kriterien bei der Ausgestaltung einer Mitarbeiterbefragung



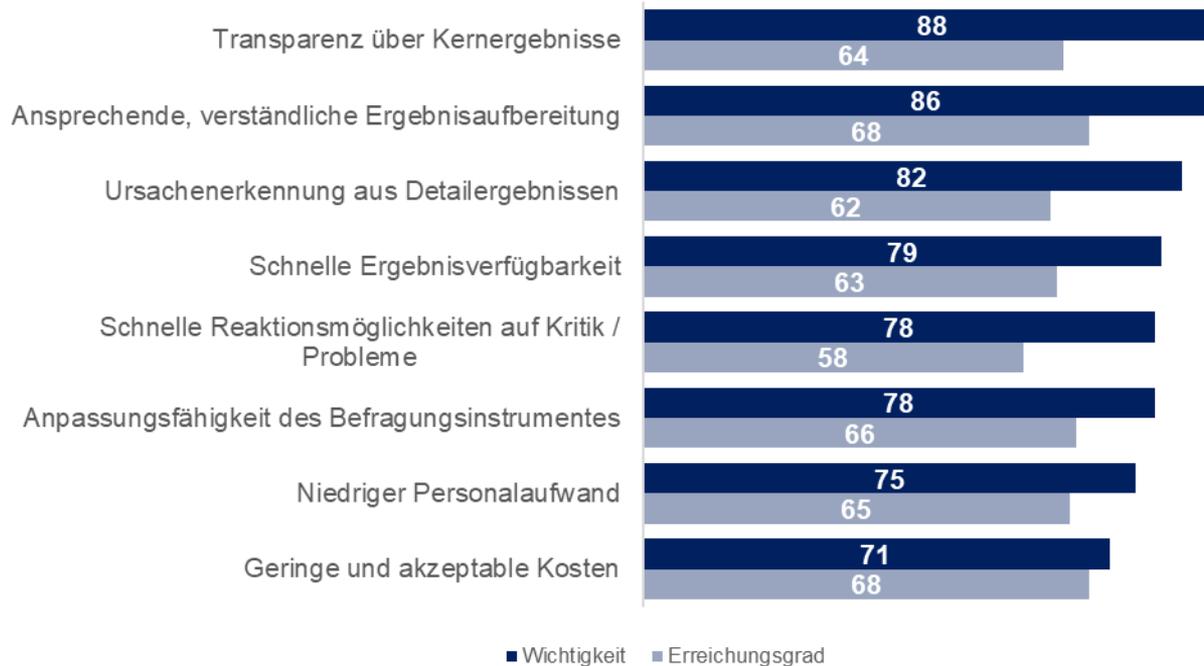
*Top 2 Box Score, Angaben in % „wichtig“ und „sehr wichtig“
Was ist Ihnen bei der Ausgestaltung einer Mitarbeiterbefragung wichtig?, n=31-33

Wie gut werden wichtige Kriterien erreicht?



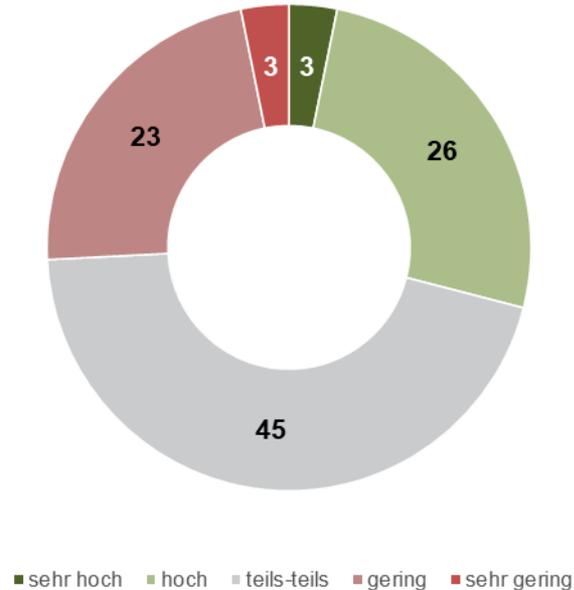
Angaben in %
Was ist Ihnen bei der Ausgestaltung einer Mitarbeiterbefragung wichtig und wie gut werden sie erreicht?, n=29-32

Vergleich: Was ist wichtig bei der Ausgestaltung einer Mitarbeiterbefragung und wie gut wird es erreicht?



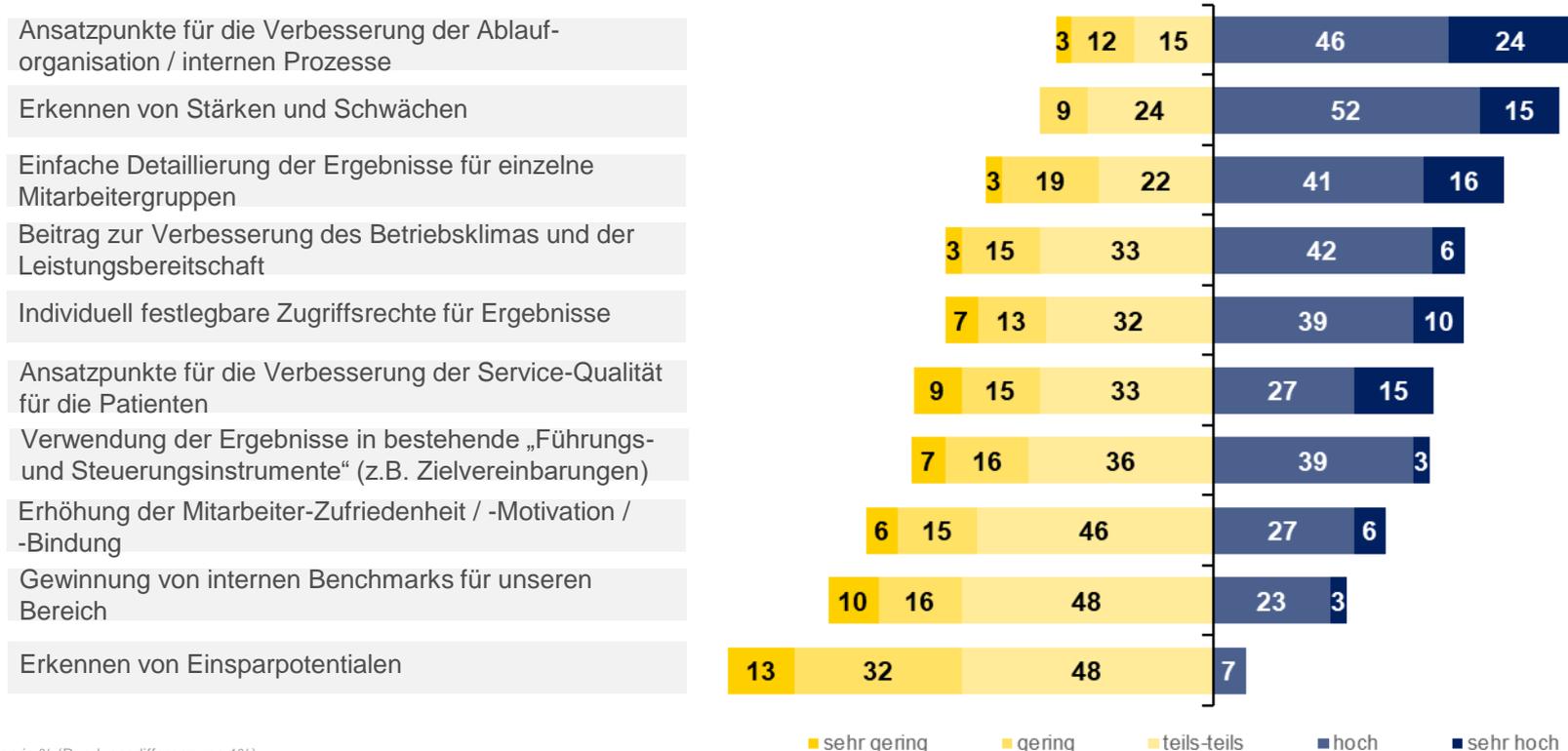
Mittelwert (Mw) auf einer Skala von 0 (= völlig unwichtig / nicht erreicht) bis 100 (= sehr wichtig / gut erreicht)
Was ist Ihnen bei der Ausgestaltung einer Mitarbeiterbefragung wichtig und wie gut werden sie erreicht?, n=29-32

Bewertung des Nutzens bisher durchgeführter Mitarbeiterbefragungen im eigenen Bereich



Angaben in % (Rundungsdifferenz von 1%),
Wie bewerten Sie den Nutzen insgesamt der bisher in Ihrem Bereich durchgeführten Mitarbeiterbefragungen?, n=31

Bewertung des Nutzens bisher durchgeführter Mitarbeiterbefragungen im Detail



Angaben in % (Rundungsdifferenz von 1%)
 Wie bewerten Sie den Nutzen insgesamt der bisher in Ihrem Bereich durchgeführten Mitarbeiterbefragungen?, n=31-33

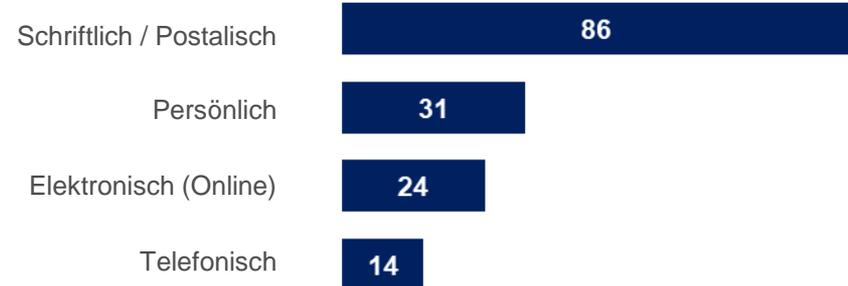
- Fast die Hälfte aller Mitarbeiterbefragungen werden nur **alle 3-4 Jahre** durchgeführt.
- Die häufigste Form der Durchführung ist **schriftlich**.
- Transparenz, Flexibilität, Aktualität, Ressourcen und Kosten sind übereinstimmend wichtige **Kriterien** für Mitarbeiterbefragungen.
- Geringe und akzeptable **Kosten** sowie **niedriger Personalaufwand** für die Mitarbeiterbefragung werden gut erreicht.
- Knapp ein Drittel der Befragten schätzt den Nutzen bereits durchgeführter Mitarbeiterbefragungen als hoch oder sehr hoch ein.
- Der größte **Nutzen** bisher durchgeführter Mitarbeiterbefragungen wird im Erkennen von Ansatzpunkten für die **Verbesserung der Ablauforganisation** und interner Prozesse sowie dem **Erkennen von Stärken und Schwächen** gesehen.
- Der Nutzen von Mitarbeiterbefragungen für das Erkennen von **Einsparpotenzialen** wird eher gering bewertet.
- Die größten **Diskrepanzen** zwischen Anforderungen und Erreichung liegen bei der Transparenz über Kernergebnisse, der Ursachenerkennung aus Detailergebnissen und schnellen Reaktionsmöglichkeiten auf Kritik / Probleme.

Einweiserbefragungen

Regelmäßigkeit der Durchführung

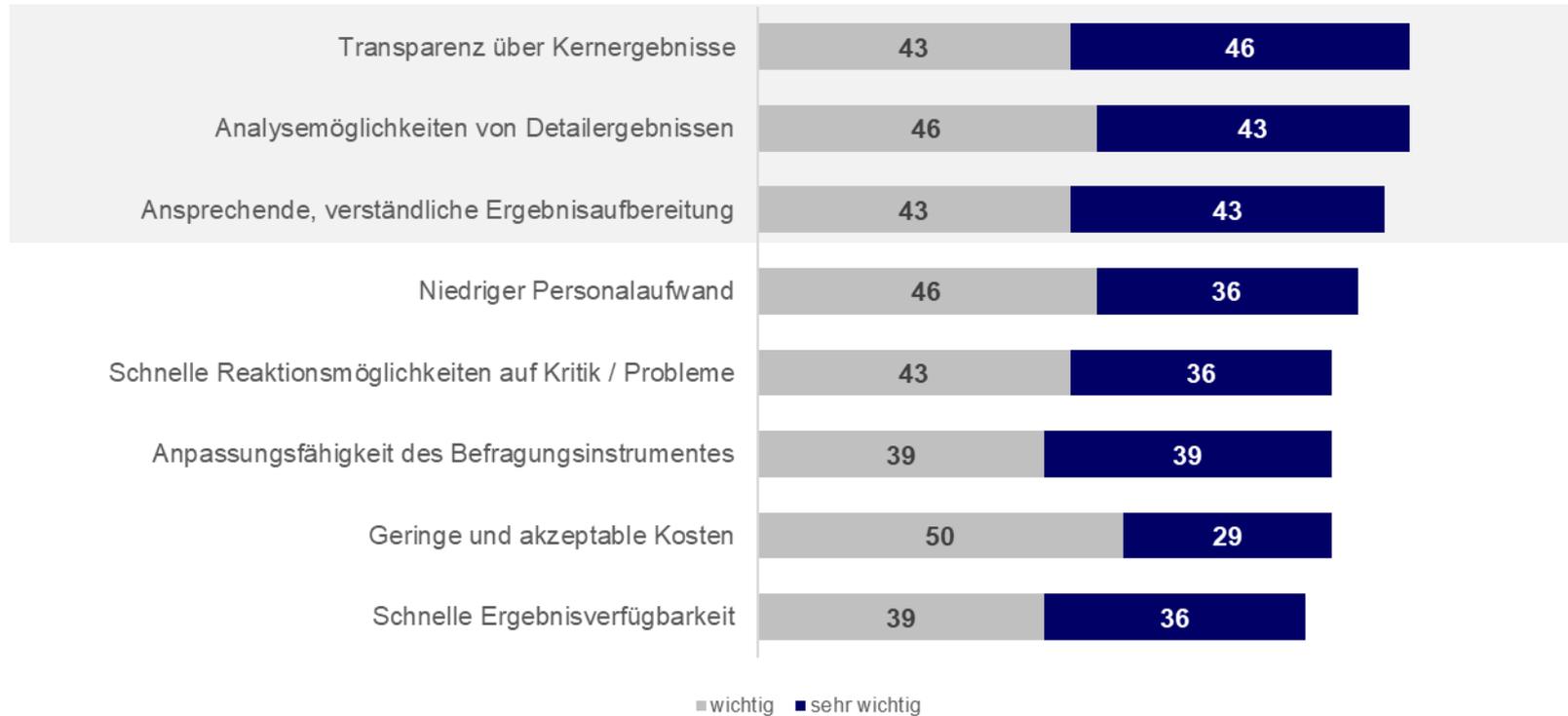


Form der Durchführung



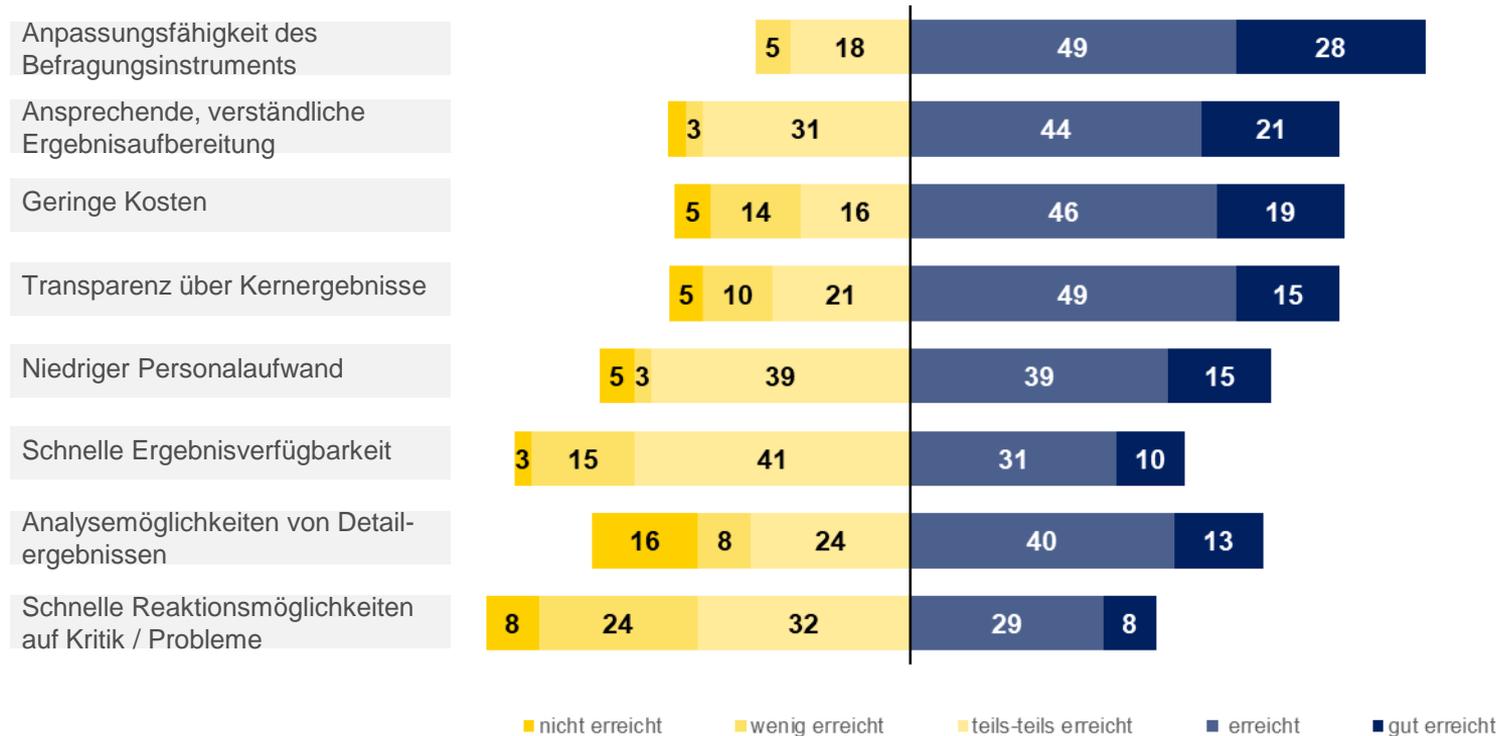
Angaben in %
(Mehrfachnennungen möglich): Wie regelmäßig werden Einweiserbefragungen in Ihrem Bereich durchgeführt?, n=29-39
(Mehrfachnennungen möglich): In welcher Form führen Sie Einweiserbefragungen in Ihrem Bereich durch?, n=29-39

Wichtige Kriterien bei der Ausgestaltung einer Einweiserbefragung



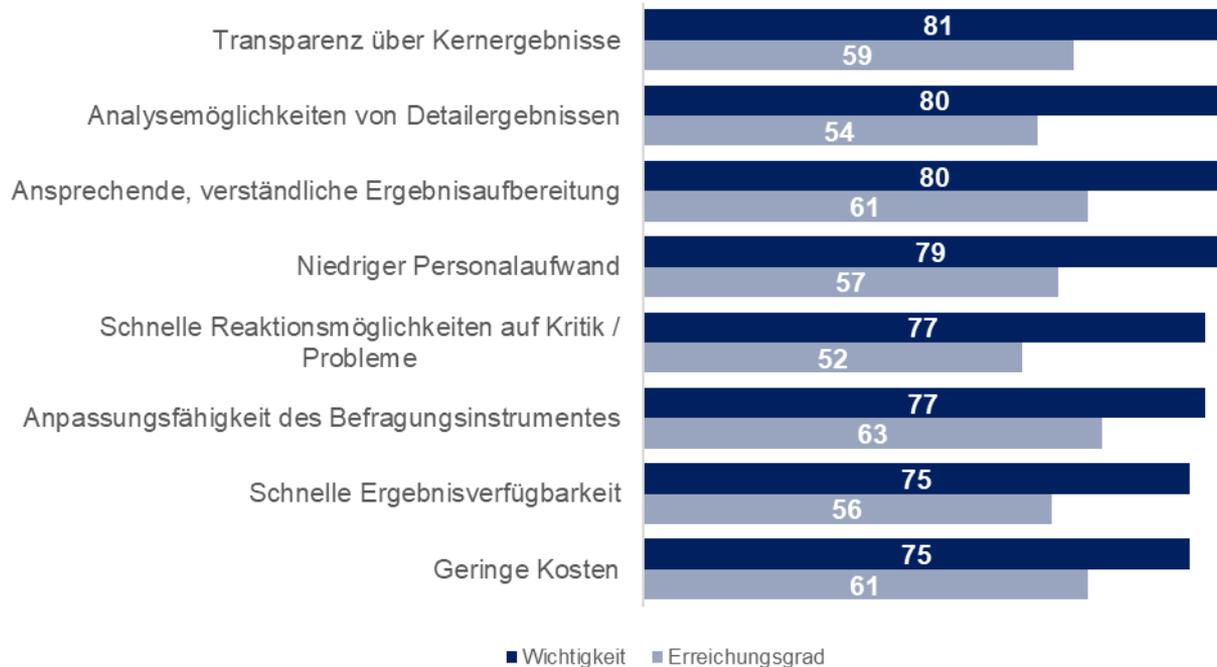
Top 2 Box Score, Angaben in % „wichtig“ und „sehr wichtig“
Was ist Ihnen bei der Ausgestaltung einer Einweiserbefragung wichtig?, n=28

Wie gut werden wichtige Kriterien erreicht?



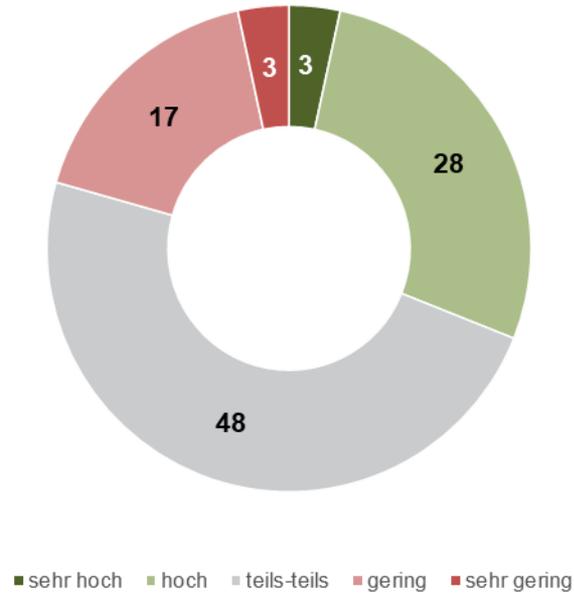
Angaben in %
 Was ist Ihnen bei der Ausgestaltung einer Einweiserbefragung wichtig und wie gut werden sie erreicht?, n=27-28

Vergleich: Was ist wichtig bei der Ausgestaltung einer Einweiserbefragung und wie gut wird es erreicht?



Mittelwert (Mw) auf einer Skala von 0 (= völlig unwichtig / nicht erreicht) bis 100 (= sehr wichtig / gut erreicht)
Was ist Ihnen bei der Ausgestaltung einer Einweiserbefragung wichtig und wie gut werden sie erreicht?, n=27-28

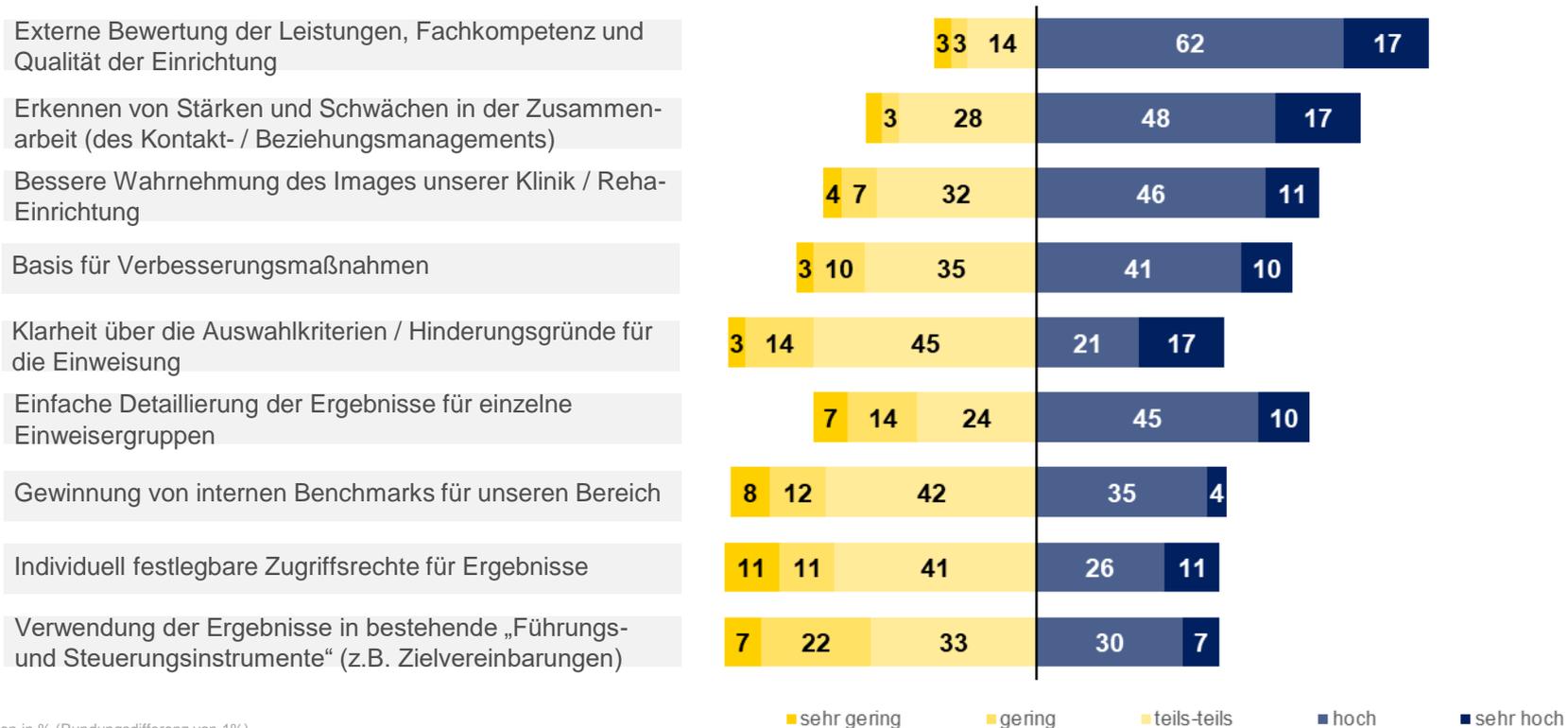
Bewertung des Nutzens bisher durchgeführter Einweiserbefragungen im eigenen Bereich



Angaben in % (Rundungsdifferenz von 1%)

Wie bewerten Sie den Nutzen insgesamt der bisher in Ihrer Einrichtung durchgeführten Einweiserbefragungen?, n=29

Bewertung des Nutzens bisher durchgeführter Einweiserbefragungen im Detail



Angaben in % (Rundungsdifferenz von 1%)
Wie bewerten Sie den Nutzen von Einweiserbefragungen bezogen auf folgende Kriterien?, n=26-29

- Einweiserbefragungen werden überwiegend **alle 3-4 Jahre** oder **alle 1-2 Jahre** durchgeführt. Knapp ein Viertel der Befragungen werden Themen- oder Anlassbezogen durchgeführt.
- Die häufigste Form der Durchführung ist **schriftlich**.
- Transparenz, Flexibilität, Aktualität, Ressourcen und Kosten sind übereinstimmend **wichtige Kriterien** für Einweiserbefragungen.
- Knapp ein Drittel der Befragten schätzt den **Nutzen** bereits durchgeführter Einweiserbefragungen als hoch oder sehr hoch ein.
- Der größte Nutzen von Einweiserbefragungen wird in der **externen Bewertung** der Leistungen, Fachkompetenz und Qualität der Einrichtung gesehen.
- Die größten **Diskrepanzen** zwischen Anforderungen an die Ausgestaltung von Einweiserbefragungen und deren Erreichung liegen in den Analysemöglichkeiten von Detailergebnissen und schnellen Reaktionsmöglichkeiten auf Kritik / Probleme sowie in der Transparenz über Kernergebnisse und erforderlichem Personalaufwand.



Zusammenfassung / Ausblick

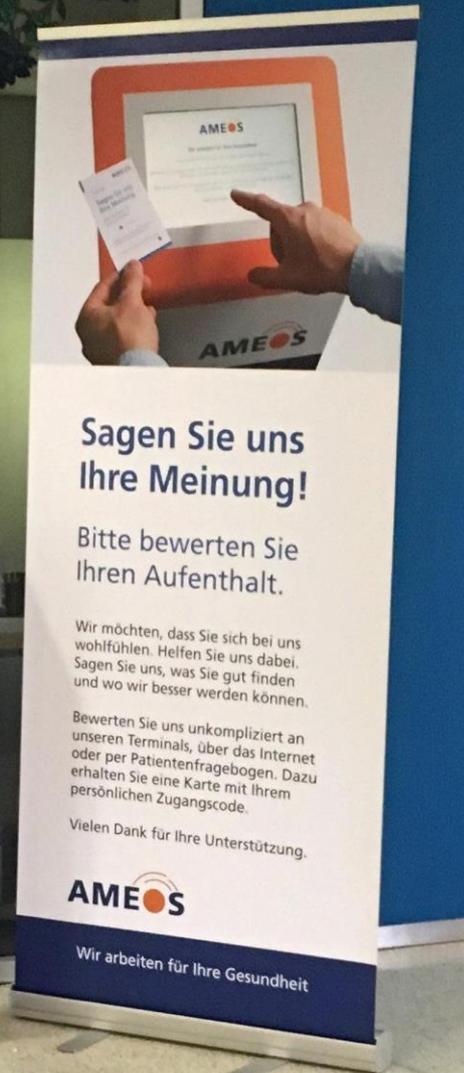
- Mehr als 2/3 der befragten Einrichtungen sind **gegenwärtig zertifiziert**, meist nach DIN EN ISO 9001:2015.
 - Die Hälfte der Befragten ist mit dem **gegenwärtigen Stand des QM** in der Einrichtung zufrieden oder sehr zufrieden.
 - **Digitalisierung und digitale Lösungen** werden mehrheitlich als **wichtige Rahmenbedingung** für Managemententscheidungen und den Einsatz von Befragungsinstrumenten betrachtet.
 - **Befragungen** werden als **wichtiges Instrument für das Qualitätsmanagement** bewertet.
 - Hauptgründe für den Verzicht auf Befragungen sind eine **Geringschätzung von Wert und Nutzen**, die **fehlende Verfügbarkeit einfacher digitaler Lösungen** sowie eine **mangelnde Akzeptanz** durch die Unternehmensleitung.
 - Als ergänzende Instrumente für die Qualitätsbewertung in den Einrichtungen kommen am häufigsten Lösungen für das **Beschwerdemanagement, interne Audits** und **Fehler-Meldesysteme (CIRS)** zum Einsatz.
 - **Benchmarks** zur Bewertung der Qualität, ob auf Basis von Routedaten, im Vergleich mit anderen Einrichtungen oder auf Basis der Initiative Qualitätskliniken, werden von den befragten Einrichtungen am wenigsten oder gar nicht genutzt.
 - Die **Schriftform** ist die gegenwärtig am meisten genutzte Form für Befragungen. Etwa 2/3 der Befragten sieht in **digitalen Befragungslösungen** Vorteile gegenüber klassischen Methoden.
 - Bei der **Ausgestaltung von Befragungen** wird der Aspekt „Geringe und akzeptable Kosten“ am ehesten erreicht.
- Die **größten Herausforderungen** im Einsatz von Befragungen für das QM sind **schnelle Reaktionsmöglichkeiten** auf Kritik oder Probleme, eine **begrenzte Transparenz** der Kernergebnisse und **eingeschränkte Analysemöglichkeiten**.

Diskrepanzen / Herausforderungen

- × Befragungen meist in Papierform
- × Unflexible Befragungsinstrumente
- × Aufwändige Auswertungen, hoher Personalaufwand
- × Intransparenz der Ergebnisse
- × Fehlende Analysemöglichkeiten der Detailergebnisse
- × Ungenügende und langsame Reaktionen auf Kritik / Probleme

Digitale Lösungen zur effizienten Nutzung von Befragungen als QM Instrument

- ✓ Multi-Channel Befragungen; Digitalisierungsservice
- ✓ Flexible Gestaltung, einfache Individualisierbarkeit
- ✓ Automatisierte Auswertungen, maßgeschneidert auf Anforderungen /Rolle/ Berechtigungen
- ✓ Tagesaktuelle Ergebnisverfügbarkeit in Echtzeit in leicht verständlichen Darstellungen
- ✓ Operative und strategische Steuerung auf Basis tagesaktueller Daten
- ✓ Automatische Warnungen bei kritischen Ereignissen und Abweichungen von definierten Qualitätskennzahlen; sofortige und nachhaltige Reaktionsmöglichkeit



- ✓ Kontinuierliche Erhebung und Auswertung von Patientenfeedback an einer Vielzahl von Standorten
- ✓ Multi-Channel Befragungssystem via Terminal, Druck-Fragebogen, Smartphone, Tablet, Papier
- ✓ Digitalisierungsservice zur Erfassung von Papierfragebögen
- ✓ Zentrale Plattform zur automatisierten Darstellung aller Befragungsergebnisse
- ✓ Spezifische Dashboards zur Auswertung der Qualitätsindikatoren in Abhängigkeit von Funktion oder Bereich
- ✓ Integriertes Ticketsystem für systematisches Qualitätsmanagement

„Die von Spectos umgesetzte Lösung für eine kontinuierliche Patientenbefragung ist auf vielen Ebenen eine große Bereicherung für unser Qualitäts- und Risikomanagement. Zum einen ermöglicht uns die zentrale Plattform fortlaufende und tagesaktuelle Einblicke in das Stimmungsbild der Patienten auf sämtlichen Stationen, Bereichen und Standorten. Zum anderen können wir unmittelbar qualitätssteigernde Maßnahmen ableiten und ihre Wirksamkeit sukzessive nachverfolgen.“



Zufriedenheitsbefragungen

Ob Patient, Mitarbeiter oder Einweiser: Erkennen Sie die Bedürfnisse aller Parteien und optimieren Sie zielgerichtet Ihre Services und Prozesse.



Beschwerdemanagement

Verwandeln Sie Beschwerden in Lob! Reagieren Sie unverzüglich auf kritische Sachverhalte und gewährleisten Sie eine dauerhaft hohe Service-Qualität in Ihrer Einrichtung.



Auditmanagement

Regelmäßige Qualitätsaudits zentral koordinieren, effizient durchführen und digital auswerten mit halb- und vollautomatisierten Workflows.





20 Jahre Erfahrung im Management der Service-Qualität

Service-Qualität zählt. Wie steuern Sie Ihre Service-Qualität?

Gründungsgeschichte

Spectos ist ein unabhängiges Institut für Marktforschung, Datenanalyse, Technologie, Digitalisierung & Operations.

Die Spectos GmbH wurde 2001 in Dresden gegründet. Seit fast 20 Jahren unterstützen wir führende Unternehmen mit datenbasierten Lösungen bei der Verbesserung von Business Performance und Service Qualität.

Unternehmensphilosophie

Echte Verbesserung beginnt mit der kontinuierlichen Erfassung und Nutzung zuverlässiger und hochwertiger Daten.

Prozesse aus Kundenperspektive zu betrachten, auf die Stimme des Kunden zu hören und daraus zu lernen, um die richtigen Daten zu erheben, ist der erste Schritt zu besserer Performance.

Das Team

Unser Team besteht aus Experten verschiedener Branchen & Fachrichtungen.

Unser mehr als 100-köpfiges, internationales Team an weltweiten Standorten umfasst Marktforscher, Ingenieure, Designer, Mathematiker, Analysten und Account Manager für die Abwicklung Ihrer Projekte.





Messen, bewerten, entscheiden und gestalten – der Weg zur Exzellenz

Zuhören, verstehen und für Sie Unsichtbares sichtbar machen.
Wichtige Dinge richtig, Neues möglich und Konflikte zu Chancen machen.



Gründungsgeschichte

Seit 1986 unterstützen wir unsere Kunden mit Marktforschungs-, Beratungs- und Schulungsleistungen bei allen Gestaltungsfragen rund um das Thema marktorientierte Unternehmensführung.

Unternehmensphilosophie

Wir unterstützen unsere Kunden von der Ermittlung des Informationsbedarfs über die Erhebung der relevanten Daten und deren Auswertung und Aufbereitung bis hin zur Ableitung der notwendigen Schritte zur Prozess- und Strukturverbesserung sowie der laufenden Erfolgskontrolle.

Das Team

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über langjährige Erfahrung in der Planung und Umsetzung von Marktforschungs- und Beratungsprojekten in unterschiedlichen Branchen mit verschiedensten Schwerpunkten.



Audi BKK

BARMER



DAK

Unternehmen Leben

GKV

Spitzenverband

hkk Erste Gesundheit.



MDS MEDIZINISCHER DIENST
DES SPITZENVERBANDES
BUND DER KRANKENKASSEN



Universitätsklinikum
Carl Gustav Carus
DIE DRESDNER.



Universitätsklinikum Heidelberg

AMEOS

Klinikum
Bad Salzungen

Akademisches Lehrkrankenhaus
des Universitätsklinikums Jena

Krankenhaus der Augustinerinnen
Severinsklösterchen
Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität zu Köln



Clemens Berger

Phone +49 351 32025232

E-Mail clemens.berger@spectos.com

Website www.spectos.com

Frank Opitz

Phone +49 561 7097917

E-Mail opitz@m-plus-m.de

Website www.m-plus-m.de

