



## Inhalt:

- 1 Hintergrund und Zielsetzung
- 2 Ergebnisse
- 3 Konsequenzen



## 1 Hintergrund und Zielsetzung

Zu den fachlichen Anforderung der Deutschen Gesellschaft für Senologie und der Deutschen Krebsgesellschaft für die Zertifizierung von Brustzentren, die auch im Zuge der Ausweisung von Brustzentren im Krankenhausplan Schleswig-Holstein 2010 zugrunde gelegt worden sind, zählt auch die Durchführung von Einweiserbefragungen.

Nach der erfolgreichen Etablierung der Patientinnenbefragungen zu vier Zeitpunkten - bei Entlassung sowie 6 Monate, 1 Jahr und 3 Jahre nach Entlassung - hat das Brustzentrum Herzogtum Lauenburg/östliches Hamburg (**Bz<sup>HzgtL</sup>/öHH**) erstmalig im Jahr 2010 eine Einweiserbefragung durchgeführt.

Aufgrund der geringen Beteiligung und den damit nur bedingt aussagefähigen Ergebnissen hat das **Bz<sup>HzgtL</sup>/öHH** seitdem auf weitere Einweiserbefragungen verzichtet.

Vor dem Hintergrund einer verstärkten Öffentlichkeitsarbeit im Zuge der Spezial-Qualitätsberichterstattung (S-QBE) - speziell dem Public Reporting - beabsichtigt das **Bz<sup>HzgtL</sup>/öHH** einen neuen Anlauf zu unternehmen, um eine regelmäßige und systematische Einweiserbefragung v.a. zur Ermittlung und öffentlichkeitswirksamen Darstellung der Einweiserzufriedenheit zu etablieren.

Bei der Ärztebefragung 2018 sollten dabei nicht nur die Einweiser, sondern auch die Nichteinweiser befragt werden.

## 2 Ergebnisse

### Beteiligung und Aussagekraft

In der Zeit vom 16.02.2018 bis 01.06.2018 beteiligten sich 30 der insgesamt 173 angeschriebenen niedergelassenen Gynäkologen, Hausärzte und Onkologen im Einzugsgebiet der vier Standorte des **Bz<sup>HzgtL</sup>/öHH**. Die erzielte Rücklaufquote von insgesamt 17,3 % liegt damit in dem für Einweiserbefragungen üblichen Rahmen.

Insgesamt richtete sich die Ärztebefragung 2018 an alle **niedergelassenen Gynäkologen, Hausärzte und Onkologen** im Einzugsgebiet der vier Standorte des **Bz<sup>HzgtL</sup>/öHH**.

Mit der Ärztebefragung 2018 sind dabei folgende Ziele verbunden:

1. Beurteilung der sektorenübergreifenden Zusammenarbeit bei Patienten mit Brustkrebs aus Sicht der Einweiser des **Bz<sup>HzgtL</sup>/öHH**.
2. Gewinnung von Informationen über
  - a) Problembereiche aus der Sicht der Einweiser, für die es sinnvoll und zweckmäßig ist, mit methodischen Werkzeugen des Qualitätsmanagements **sektorenübergreifend** Verbesserungen/Veränderungen systematisch herbeizuführen.
  - b) Gründe dafür, warum nicht oder nicht mehr in die Standorte des **Bz<sup>HzgtL</sup>/öHH** überwiesen wird.
3. Förderung der Zusammenarbeit mit den niedergelassenen Einweisern des **Bz<sup>HzgtL</sup>/öHH**.
4. (Rück-)gewinnung von niedergelassenen Nichteinweisern im Einzugsgebiet der Standorte des **Bz<sup>HzgtL</sup>/öHH**.
5. Öffentlichkeitswirksame und zielgruppenorientierte Darstellung der Ergebnisse im Rahmen der S-QBE.

Allerdings schwanken die Rücklaufquoten zwischen den Standorten bei Werten zwischen 37,5% und 2,5% erheblich. Aussagefähige Ergebnisse unter Repräsentativitätsaspekten liegen danach lediglich für die Standorte Geesthacht und Ratzeburg vor.

Bezogen auf die Absolutzahlen an Rückläufern sind jedoch die Ergebnisse aus statistischer Sicht mit gewissen Einschränkungen behaftet.

### Grundsätzliche Aspekte

Die **Wohnortnähe für die Patienten bzw. die Erreichbarkeit für die Angehörigen der Patienten** gefolgt von der **bisherigen Zusammenarbeit** sind insgesamt die häufigsten Gründe dafür, dass Patienten in das BzH<sup>z</sup>gTL/öHH eingewiesen werden (siehe Abbildung 2.1).

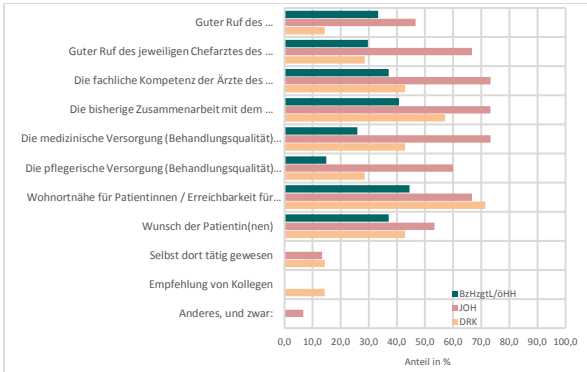


Abbildung 2.1: Maßgebliche Gründe für die Einweisung in das BzH<sup>z</sup>gTL/öHH bzw. dessen Standorte

Zwischen den Standorten ergeben sich durchaus Unterschiede in der Rangfolge der maßgeblichen Gründe für die Einweisung. Bezogen auf den Standort **Geesthacht** liegen gleichauf die **fachliche Kompetenz der Ärzte**, die **bisherige Zusammenarbeit** und die **medizinische Versorgungsqualität** im Vordergrund bevor die **Wohnortnähe** an 4. Stelle als Einweisungsgrund genannt wird.

Im Standort **Ratzeburg** steht eindeutig die **Wohnortnähe** an erster Stelle. Ihr folgen die **bisherige Zusammenarbeit** und gleichauf die **fachliche Kompetenz der Ärzte**, die **medizinische Versorgungsqualität** und der **Wunsch des Patienten** auf den nächsten Plätzen.

Nur geringfügige Unterschiede gibt es bei den Bewertungsergebnissen zu den **Informationen** über **personelle Veränderungen** und über das **Leistungsangebot** des BzH<sup>z</sup>gTL/öHH insgesamt und bzgl. der einzelnen Standorte (siehe Abbildung 2.2.)

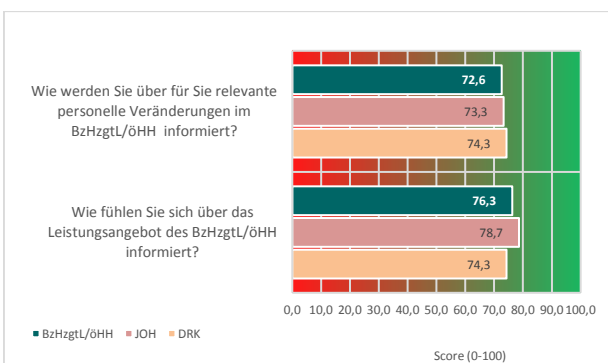


Abbildung 2.2: Bewertung grundsätzlicher Aspekte

### Scorewert:

Ergänzend zur Angabe der prozentualen Häufigkeit der einzelnen Antwortkategorien ist als eine zusammenfassende Ergebnisgröße der sogenannte **Scorewert** berechnet worden. Auf der Grundlage der einzelnen Antwortkategorien wird dabei eine Gewichtung vorgenommen. Hierbei gilt z.B.: 100 = sehr gut, 75 = gut, 50 = teils/teils, 25 = weniger gut und 0 = schlecht. Der Bestwert für diesen Score liegt dann bei 100 und der schlechteste Wert bei 0.

So betragen die Scorewerte für die Information über personelle Veränderung 73,3 für den Standort Geesthacht und 74,3 für den Standort Ratzeburg.

Bei den Informationen zum Leistungsangebot betragen die Scorewerte 78,7 für den Standort Geesthacht und 74,3 für den Standort Ratzeburg.

### Einweisung / Aufnahmeverfahren

Insgesamt 80,0% der befragten Ärzte des BzH<sup>z</sup>gTL/öHH beurteilen die **Erreichbarkeit eines Ansprechpartners** bzgl. der Anmeldung ihrer Patienten im BzH<sup>z</sup>gTL/öHH als „sehr gut“ oder „gut“. Bezogen auf die Standorte Geesthacht und Ratzeburg betragen diese Anteile 86,7% und 100% (vgl. Abbildung 2.3)

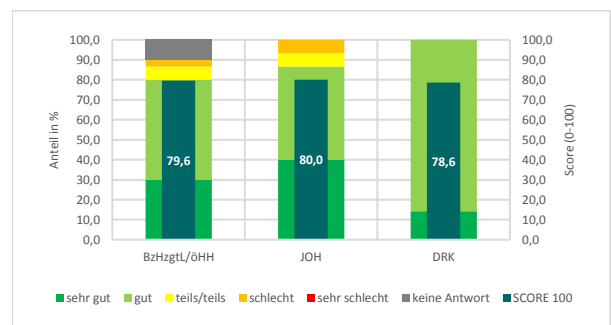


Abbildung 2.3: Bewertung der Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei der Anmeldung eines Patienten

Gleichwohl liegt der Scorewert mit 80,0 für den Standort Geesthacht aufgrund des höheren Anteils für die Bewertung mit „sehr gut“ etwas höher als für den Standort Ratzeburg mit 78,6.

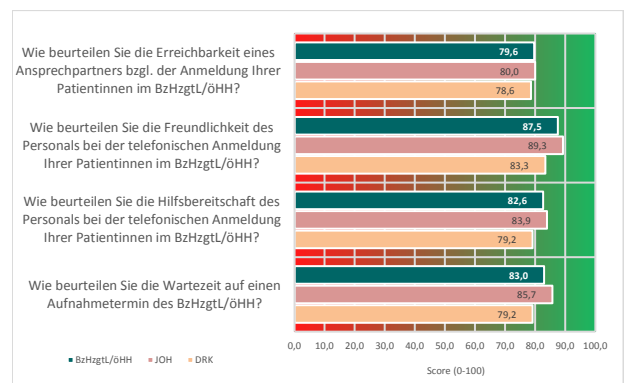


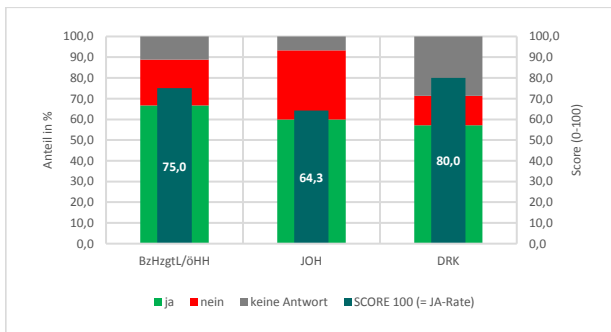
Abbildung 2.4: Bewertung der hinterfragten Aspekte zur Einweisung / Aufnahmeverfahren

Ähnlich gering fallen die Unterschiede bezüglich der anderen hinterfragten **Aspekte zur Einweisung / Aufnahmeverfahren** aus (siehe Abbildung 2.4).

Insgesamt liegen die Scorewerte für die Bewertung der hinterfragten Aspekte zur Einweisung / Aufnahmeverfahren zwischen 79,6 und 87,5. Im Vergleich der Standorte fällt die Bewertung für den Standort Geesthacht grundsätzlich höher aus als für den Standort Ratzeburg.

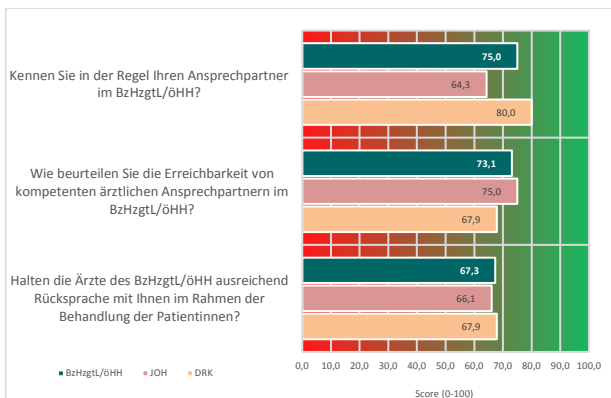
**Während der Behandlung**

Nur 64,3% der befragten Ärzte geben an, ihren **Ansprechpartner** im Standort Geesthacht des BzH<sup>z</sup>gtL/öHH zu **kennen** – für den Standort Ratzeburg und das BzH<sup>z</sup>gtL/öHH insgesamt liegt dieser Anteil bei 80,0% bzw. 75,0% (siehe Abbildung 2.5).



**Abbildung 2.5: Bewertung der Kenntnis des Ansprechpartners während der Behandlung**

Allerdings ist hierbei auch zu berücksichtigen, dass durch den mit knapp 29% verhältnismäßig hohen Anteil für „keine Antwort“ das Ergebnis für den Standort Ratzeburg eine eingeschränkte Aussagekraft hat.



**Abbildung 2.6: Bewertung der hinterfragten Aspekte während der Behandlung**

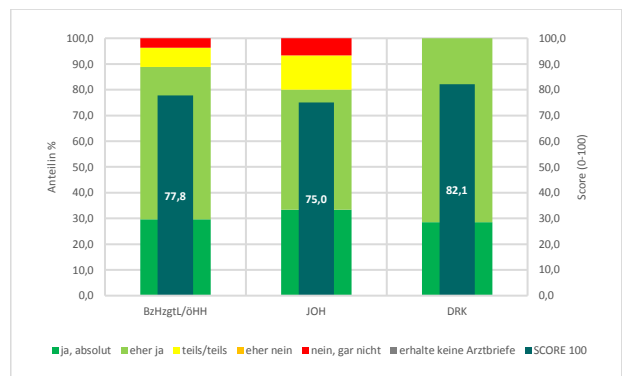
Weniger unterschiedlich fallen die Bewertungen für die weiteren hinterfragten **Aspekte während der**

**Behandlung** im BzH<sup>z</sup>gtL/öHH bzw. seinen einzelnen Standorten aus (siehe Abbildung 2.6).

Bei Scorewerten zwischen 67,3 und 73,1 für das BzH<sup>z</sup>gtL/öHH bzw. Scorewerten zwischen 66,1 und 75,0 für die einzelnen Standorte signalisieren diese Bewertungsergebnisse vereinzelt Handlungsbedarf.

**Nach der Behandlung**

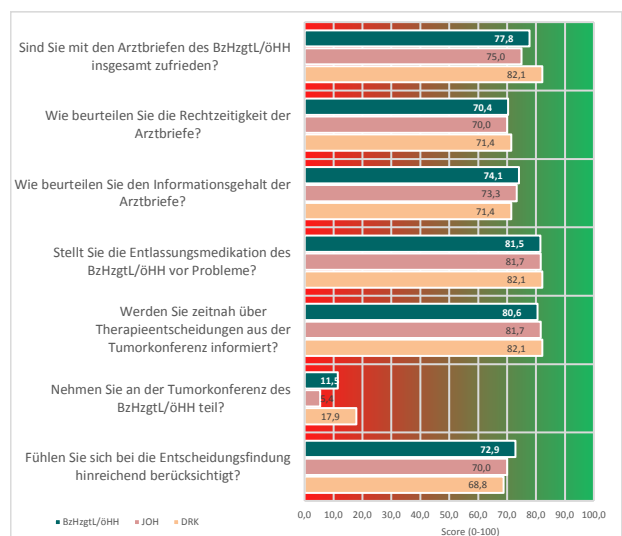
88,9% der befragten Ärzte sind insgesamt mit den **Arztbriefen** des BzH<sup>z</sup>gtL/öHH zufrieden. Sie beantworten diese Fragestellung mit „ja, absolut“ und „eher ja“. Für die Standorte Geesthacht und Ratzeburg betragen diese Anteile 80,0% und 100,0% (siehe Abbildung 2.7).



**Abbildung 2.7: Bewertung der Zufriedenheit insgesamt mit den Arztbriefen**

Den höchsten Scorewert mit 82,1 erzielt dabei der Standort Ratzeburg.

Etwas geringer fallen die Bewertung für die **Rechtzeitigkeit** und den **Informationsgehalt** der Arztbriefe aus. Hier liegen die Scorewerte zwischen 70,0 und 74,1. (siehe Abbildung 2.8).



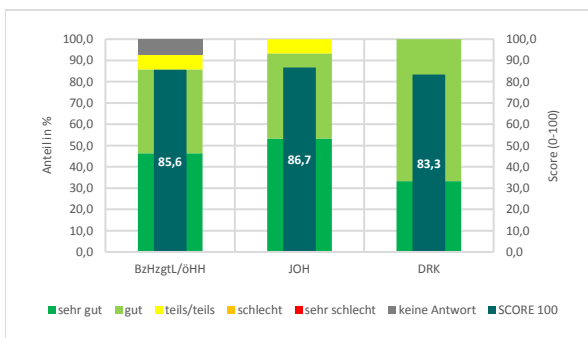
**Abbildung 2.8: Bewertung der hinterfragten Aspekte nach der Behandlung**

Gleichwohl signalisieren diese Scorewerte wie auch die Scorewerte für die anderen hinterfragten **Aspekte nach der Behandlung** keinen vordringlichen Handlungsbedarf.

Dieser Handlungsbedarf besteht eher in der **Einbindung** der niedergelassenen Ärzte in die **Tuorkonferenz** - auch schon deswegen, damit deren Erfahrungswerte hinreichend bei der **Entscheidungsfindung** Berücksichtigung finden können.

**Gesamteindruck**

85,7% bzw. - korrigiert um den Anteil „keine Antwort“ - 92,3% der befragten Ärzte beurteilen die **fachliche Kompetenz der Ärzte** des BzH<sup>z</sup>g<sup>t</sup>L/öHH als „sehr gut“ oder „gut“ (siehe Abbildung 2.9).



**Abbildung 2.9: Bewertung der Fachlichen Kompetenz der Ärzte**

Für den Standort Geesthacht ist dieser (korrigierte) Anteil mit 93,3% etwas geringer als der für den Standort Ratzeburg mit 100%. Gleichwohl fällt der Scorewert für den Standort Geesthacht - aufgrund des höheren Anteils für die Bewertung mit „sehr gut“ - mit 86,7 etwas höher aus als für den Standort Ratzeburg.

Zum Teil deutlich geringer fallen die positiven Anteilswerte für die Bewertung der **fachlichen Kompetenz der Pflegepersonen** aus (siehe Abbildung 2.10).

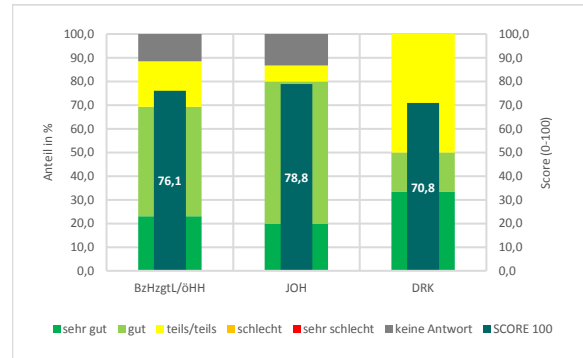
**3 Konsequenzen**

Die Ärztebefragung 2018 des BzH<sup>z</sup>g<sup>t</sup>L/öHH liefert insgesamt wertvolle Erkenntnisse im Hinblick auf die Zielsetzung

„Gewinnung von Informationen über Problembe-  
reiche aus der Sicht der Einweiser, für die es sinn-  
voll und zweckmäßig ist, mit methodischen Werk-  
zeugen des Qualitätsmanagements **sektoren-  
übergreifend** Verbesserungen/Veränderungen  
systematisch herbeizuführen.“

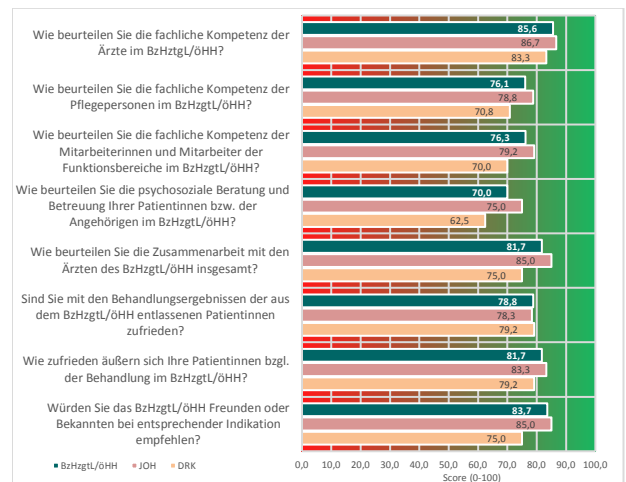
Gründe dafür, warum nicht oder nicht mehr in das BzH<sup>z</sup>g<sup>t</sup>L/öHH bzw. in die einzelnen Standorte des

Hier liegen die analogen Voten bei 69,3% - korrigiert 78,3% - für das BzH<sup>z</sup>g<sup>t</sup>L/öHH sowie bei (korrigierten) 92,3 für den Standort Geesthacht und 50,0% für den Standort Ratzeburg.



**Abbildung 2.10: Bewertung der Fachlichen Kompetenz der Pflegepersonen**

Insgesamt liegen die Scorewerte für die Bewertung der hinterfragten **Aspekte zum Gesamteindruck** zwischen 62,5 und 85,6 (siehe Abbildung 2.11).



**Abbildung 2.11: Bewertung der hinterfragten Aspekte nach der Behandlung**

Mit einer Ausnahme sind dabei im Standortvergleich die Scorewerte für den Standort Geesthacht höher als für den Standort Ratzeburg.

BzH<sup>z</sup>g<sup>t</sup>L/öHH überwiesen wird, konnten dagegen nicht eruiert werden.

Die BzH<sup>z</sup>g<sup>t</sup>L/öHH-Kommission wird sich in den nächsten Sitzungen intensiv mit den Ergebnissen der Ärztebefragung auseinandersetzen und die notwendigen Verbesserungsmaßnahmen initiieren.

In erster Linie kommen dabei Aspekte in Frage, deren Scorewerte unter 70 liegen. Wir werden über das Ergebnis dieser Auseinandersetzung berichten.