

## Programm

Link zur Online-Veranstaltung (BigBlueButton, wir empfehlen den Browser GoogleChrome):

<https://vc2.sonia.de/b/dor-fhi-ofz-lyw>

**„Das patientenorientierte Krankenhaus“**



**Dr. med. Christine Gernreich**

Dr. med. Christine Gernreich, MPH

Bereichsleitung Qualitäts- und Prozessmanagement

KRH Klinikum Region Hannover

**Dr. med. Christine Gernreich, MPH**  
Das patientenorientierte  
Krankenhaus

14:15 – 14:45 Uhr

- 1. Erfahrungsbericht aus einem Projekt „Patientenorientiertes Krankenhaus“ im Klinikverbund Klinikum Region Hannover**
- 2. Globale Diskussionsimpulse**

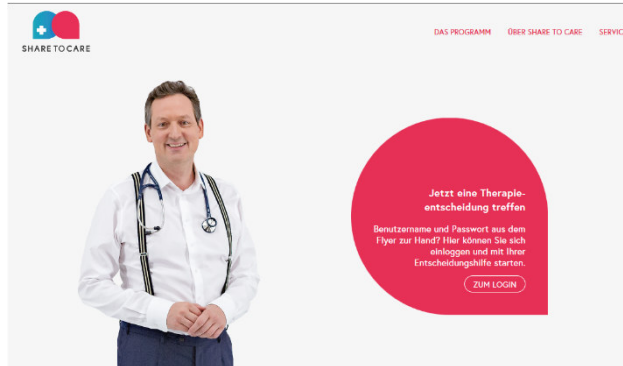
# Klinikum Region Hannover GmbH

Ca. 8.000 Spießer, Abenteurer und Lebenskünstler  
Ca. 3.000 Betten an 10 Standorten



# Das patientenorientierte Krankenhaus

Damalige Literatur-, Internetrecherche 2018/2019



SHARE TO CARE  
Gemeinsam entscheiden.

SHARE TO CARE unterstützt Patienten, Ärzte und Pflegekräfte dabei, gemeinsam eine Entscheidung zu treffen: für eine Therapie, die

Lohfert-Preis 2019  
Mehr Zeit für den  
Patienten - digitale  
Konzepte zur  
Entlastung der Pflege



## Choosing Wisely

Internationale Ärzteinitiativen gegen Überversorgung zeigen erste Erfolge

23. April 2018

**apoBank-Umfrage: Wieviel Digitalisierung wollen Patienten?**

**83 Prozent der Patienten sehen bei der Digitalisierung des deutschen Gesundheitswesens Nachholbedarf. So lautet eines der Ergebnisse der repräsentativen Onlinebefragung, die die**



Immer mehr ältere Menschen sind online: Laut [Deutschem Alterssurvey](#) (Daten von 2017) haben fast 90 Prozent der 61- bis 66-Jährigen Zugang zum Internet. Bei

## Krankenhausqualität aus Patientensicht

Große regionale Unterschiede in der Patientenzufriedenheit

# Das patientenorientierte Krankenhaus

Keep it simple

MANAGEMENT

## Wie Krankenhäuser patientenorientiert arbeiten

Wie Krankenhäuser patientenorientiert arbeiten.  
Deutsches Ärzteblatt  
Heft 11 v. 16. März 2018

### Goldene Regeln

- Wir grüßen alle unsere Patienten und deren Angehörigen.
- Wir grüßen alle unsere Kollegen, Vorgesetzten und Mitarbeiter.
- Wir helfen unseren Patienten und deren Angehörigen aktiv.
- Wir kümmern uns um Angehörige, die sich über den Zustand eines Patienten informieren möchten.
- Wir informieren unsere Patienten proaktiv über die einzelnen Schritte bei Behandlungen.
- Wir informieren unsere Patienten proaktiv bei Wartezeiten.
- Wir verhalten uns bei Provokationen durch Patienten ruhig und angemessen.

# Das patientenorientierte Krankenhaus

## Schlanke Projektstruktur

- Projektgruppe in Gehrden QIV 2018- QI 2019, 13 Treffen a 2 Stunden Dauer
- Kernteam: Ärztlicher Direktor (CA Chirurgie), Pflegedirektorin, QM Leitung Standort, CA Innere, Konzern QM Leitung, Betriebsrat
- Analyse entlang des Patientenversorgungsprozesses gemäß Patientenprioritäten
- Mitarbeitende jeweils als Gast in der Projektgruppe

KRH

KLINIKUM ROBERT-KOCH GEHRDEN

<https://gehrden.krh.de/lieblingsteam>



Der leichtgängige Arbeitslogan lautete: „sicher – sauber – souverän“ statt „wecken – warten – wundern“. „Sauber“ erfasst nicht nur Aspekte der Krankenhaushygiene, sondern auch korrekte, konforme oder transparente Vorgehensweisen.

# Verschiedene Angebote sind vorhanden

UNSER  
SELBSTVERSTÄNDNIS



KRH Patientenakademie



CURA-Magazin

Unser Magazin für Patientinnen  
und Patienten

Qualitätsergebnisse

Krankenhausportraits

Patientensicherheit &  
Hygiene 



41 von 43 Kriterien

## Was ist unseren Patienten wirklich wichtig?

Fortbildung für Experten

Alle Veranstaltungen für Ärzte  
und Pflegende



# Das patientenorientierte Krankenhaus

Patienten fragen (Stichprobe 2018): *Mir ist besonders wichtig, dass*

... ich über meinen Gesundheitszustand aufgeklärt bin	86
... ich ärztlich gut behandelt werde	83
... ich weiß, was mit mir gemacht wird	74
... ich nicht angesteckt werde	39
... ich keine unnötigen Schmerzen habe	38
... ich über den zeitlichen Ablauf informiert bin	25
... die Wartezeiten möglichst kurz sind	20
... ich so kurz wie möglich im Krankenhaus bin	20
... ich gut gepflegt werde	20
... ich persönliche Zuwendung erlebe	11
... meine Entlassung gut vorbereitet ist	9
... das Essen schmackhaft und ausreichend ist	8
... ich ungestört schlafen kann	8
... eigene Einträge (Toiletten, Spekulationen)	3

# Das patientenorientierte Krankenhaus

Patienten fragen (2018 vs 2021): *Mir ist besonders wichtig, dass...*

Die TOP 3 Themen der „Patientenpräferenzen“ haben sich auch mit/nach der Pandemie nicht geändert.

Vergleichswerte im gleichen Krankenhaus vor und nach der Pandemie

2018				2021			
#	Mir ist besonders wichtig, ...	Stimmen	in %	#	Mir ist besonders wichtig, ...	Stimmen	in %
1	...dass ich über meinen Gesundheitszustand aufgeklärt bin.	-7 % 86	75,44 %	1	...dass ich ärztlich gut behandelt werde.	190	76,31 %
2	...dass ich ärztlich gut behandelt werde.	+3 % 83	72,81 %	2	...dass ich weiß, was mit mir gemacht wird.	175	70,28 %
3	...dass ich weiß, was mit mir gemacht wird.	+5 % 74	64,91 %	3	...dass ich über meinen Gesundheitszustand aufgeklärt bin.	170	68,27 %
4	... <u>dass ich nicht angesteckt werde.</u>	-14 % 39	34,21 %	4	...dass ich keine unnötigen Schmerzen habe.	98	39,36 %
5	...dass ich keine unnötigen Schmerzen habe.	38	33,33 %	5	<u>...dass ich gut gepflegt werde.</u>	66	26,51 %
6	... <u>dass ich über den zeitlichen Ablauf informiert bin.</u>	-10 % 25	21,93 %	6	...dass ich so kurz wie möglich im Krankenhaus bin.	50	20,08 %
7	...dass die Wartezeiten möglichst kurz sind.	20	17,54 %	7	... <u>dass ich nicht angesteckt werde.</u>	49	19,68 %
8	...dass ich so kurz wie möglich im Krankenhaus bin.	20	17,54 %	8	...dass das Essen schmackhaft und ausreichend ist.	36	14,46 %
9	<u>...dass ich gut gepflegt werde.</u>	+9 % 20	17,54 %	9	... <u>dass ich über den zeitlichen Ablauf informiert bin.</u>	30	12,05 %
10	...dass ich persönliche Zuwendung erlebe.	11	9,65 %	10	...dass meine Entlassung gut vorbereitet ist.	29	11,65 %
11	...dass meine Entlassung gut vorbereitet ist.	9	7,89 %	11	...dass die Wartezeiten möglichst kurz sind.	27	10,84 %
12	...dass das Essen schmackhaft und ausreichend ist.	8	7,02 %	12	...dass ich ungestört schlafen kann.	20	8,03 %
13	...dass ich ungestört schlafen kann.	8	7,02 %	13	...dass ich persönliche Zuwendung erlebe.	15	6,02 %
14	...dass (hier können Sie etwas frei eintragen)	3	2,63 %	14	...dass (hier können Sie etwas frei eintragen)	13	5 %



# Das patientenorientierte Krankenhaus

## Patienten fragen (Stichprobe, pencil + paper)

- Diese Patientenprioritäten wurden in der nächsten Befragung als Items aufgenommen. Es konnte zu jedem Item eine Freitextantwort gegeben werden.

Befragung nach dem Schulnotenprinzip:  
1 = „sehr gut“ bis 6 = „sehr schlecht“

- ☒ Bitte bewerten Sie die pflegerische und ärztliche (oder medizinische) **Aufnahme am Anfang des Krankenhausaufenthaltes:**

- ☒ Bitte bewerten Sie nun den **Aufenthalt auf Station, den Sie nach dem ersten Tag erlebt haben:**

Befragung nach dem Schulnotenprinzip:  
1 = „sehr gut“ bis 6 = „sehr schlecht“

☒ Bitte bewerten Sie die pflegerische und ärztliche (oder medizinische) **Aufnahme am Anfang des Krankenhausaufenthaltes**

	1 voll und ganz	2 fast immer	3 über- wiegend	4 teil- weise	5 kaum	6 gar nicht	Keine Antwort
AUFNAHME	Ich wurde über meinen Gesundheitszustand gut informiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Wie können wir Sie noch besser informieren?						
	Ich wurde gut versorgt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Was hat Ihnen an der pflegerischen und ärztlichen Versorgung gefehlt? Oder Was haben Sie an der medizinischen Versorgung vermisst?						
	Ich wusste immer, was mit mir gemacht wird	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Welche Information hat Ihnen gefehlt?						
	Ich hatte den Eindruck, dass die Mitarbeiter gut zusammengearbeitet haben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Was können die Mitarbeiter verbessern?						

Bitte wenden!

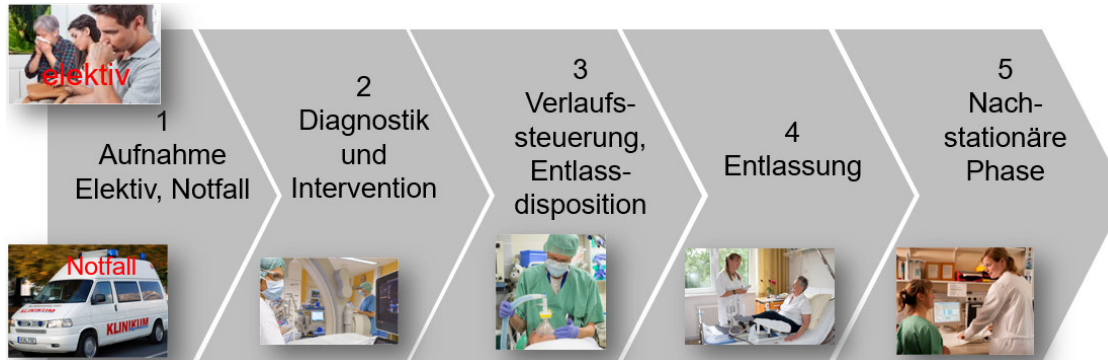
☒ Bitte bewerten Sie nun den **Aufenthalt auf Station, den Sie nach dem ersten Tag erlebt haben**

	1 voll und ganz	2 fast immer	3 über- wiegend	4 teil- weise	5 kaum	6 gar nicht	Keine Antwort
STATION	Ich wurde über meinen Gesundheitszustand gut informiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Wie können wir Sie noch besser informieren?						
	Ich wurde ärztlich gut behandelt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Was haben Sie an der medizinischen Versorgung vermisst?						
	Ich wusste immer, was mit mir gemacht wird	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Welche Information hat Ihnen gefehlt?						
	Ich hatte den Eindruck, dass die Mitarbeiter gut zusammengearbeitet haben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Was können die Mitarbeiter verbessern?						
	Die Speisenversorgung war gut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was hat Ihnen bei der Speisenversorgung gefehlt?							

Herzlichen Dank!

# Das patientenorientierte Krankenhaus

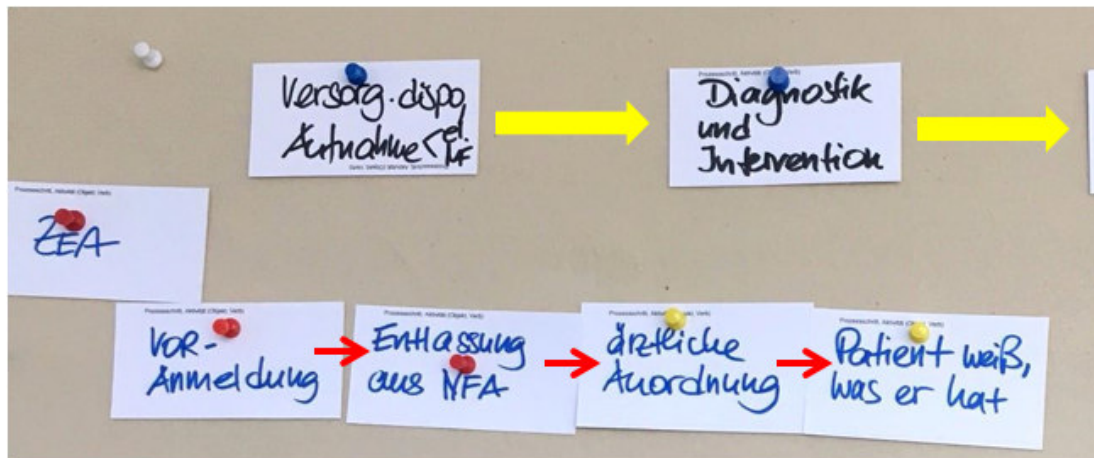
Mitarbeiter hören – mit klarer Fragestellung ‚Patientenperspektive‘



Immer am Patienten-  
versorgungsprozess entlang:  
Die Health Professionals  
wurden in der Reviewarbeit  
entlang der täglichen  
Patientenchronologie und  
ihren Bedürfnissen befragt  
(z.B. Weck-, Warte-, Wege-,  
Essens- und  
Gesprächszeiten).

Einfache Mittel nutzen (Stift,  
Papier).

Das methodische Vorgehen  
wurde sehr gut und leicht von  
den Beteiligten angenommen.



# Das patientenorientierte Krankenhaus

42 Maßnahmen zur Umsetzung



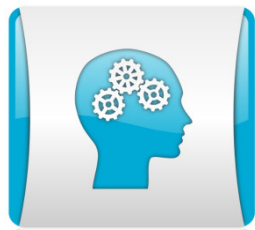
Quick wins

Wirksamkeit – Patienten relevant: +++ / Umsetzungsaufwand: +

## Typ I: vor Ort „durchsetzen“

Bestehende Regelungen nachhaltig durchsetzen

Beispiel: Kleiderordnung, Entlassbriefschreibung



## Typ II: Kommunikation (be)greifbar(er) machen

Beispiele: Instrumente und Hilfen für die (Patienten)Kommunikation, Visitenknigge;

Grundsatzentscheidung: Patienten erhalten am Tag einer invasiven Intervention vom ärztlichen Personal eine kurze Rückmeldung am Bett

# Das patientenorientierte Krankenhaus

Übergeordnete Erkenntnisse



Herausforderung

## Typ III: Digitale Systeme

Aufarbeitung von nicht durchgängiger digitaler Umsetzung

Beispiel: Terminplanungstafeln im Krankenhausinformationssystem versus Terminkladde



## Typ IV: Puzzlestücke

z.B. Baulichkeiten, Beschilderung, Einarbeitungskataloge aktualisieren, Nüchternregeln für Patienten anpassen

# Das patientenorientierte Krankenhaus

## Erkenntnisse zum Projekt

---

### Für dieses Projekt waren Erfolgsfaktoren

- Direktorium als treibende Themenführung
- seit Jahren wirksam etablierte Arbeitsstrukturen durch das QM-System
- offenes Miteinander, schlankes Projektdesign
- Synergiebildung Kliniker und QM Methodiker
- klinikverbundweites Dokumentenlenkungssystem seit 2019 (Transparenz zu Vorgaben und Regeln)

### Überraschende Erkenntnisse

- Auch in einem seit zehn Jahren DIN EN ISO 9001 zertifizierten Krankenhaus der hoch spezialisierten medizinischen Schwerpunktversorgung gibt es Adjustierungsbedarf bei längst implementierten Organisationsregeln.
- Die hohe Bedeutung der kommunikativen Komponente war nicht erwartet worden.

# Das patientenorientierte Krankenhaus

## Übergeordnete Erkenntnisse

---

Patientenorientierung muss immer wieder aufgerufen werden.

Es braucht Mut zum Kulturwechsel: Jeder muss sich und den Mitarbeitenden erlauben, immer wieder zu hinterfragen, ob die Perspektive der Patienten ausreichend berücksichtigt ist.

Schlüssel dafür sind

- die Kommunikationskultur
- die Führungskultur
- patientenorientiertes Prozessverständnis (end-to-end Prozesse)

Der Anspruch, ein patientenorientiertes Krankenhaus zu sein, ist und bleibt ein besonderer Kraftakt. An jedem Tag.

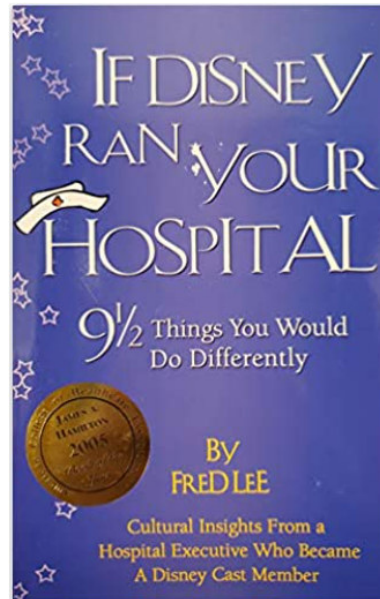
# Das patientenorientierte Krankenhaus



**Gebundene Ausgabe** : 950 Seiten

**ISBN-10** : 3954666286

**ISBN-13** : 978-3954666287



**Sprache** : Englisch

**Taschenbuch** : 216 Seiten

**ISBN-10** : 0974386014



**Sprache** : Deutsch

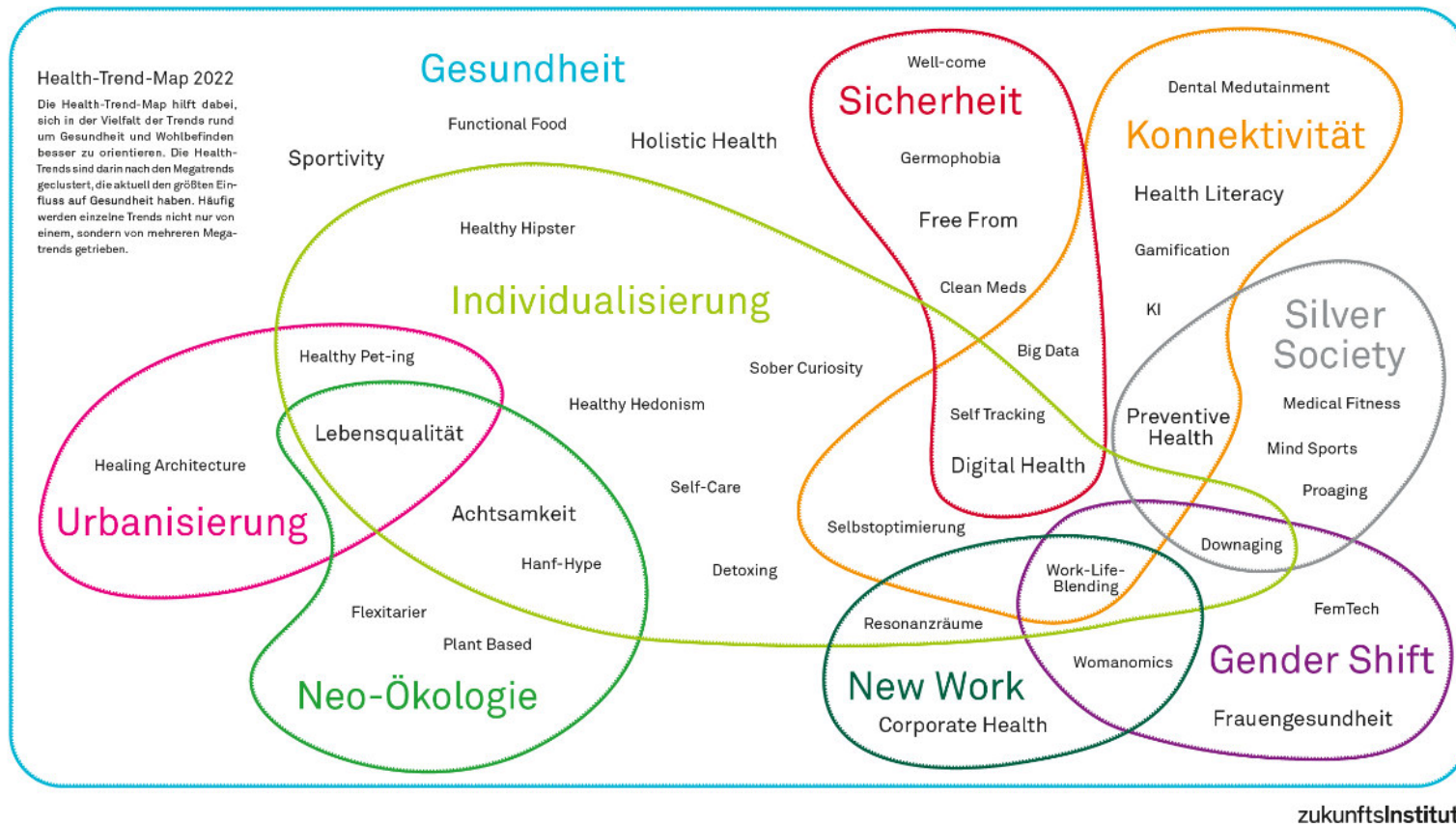
**Gebundene Ausgabe** : 176 Seiten

**ISBN-10** : 3813506037

**ISBN-13** : 978-3813506037

# Das Krankenhaus der Zukunft

## Health-Trend-Map 2022: Faktoren für Gesundheitstrends



### Trends im Wellbeing und eher präventiven Bereich

<https://www.zukunftsinstitut.de/artikel/gesundheitstrends-health-trend-map/>  
Abruf am 02.10.2022

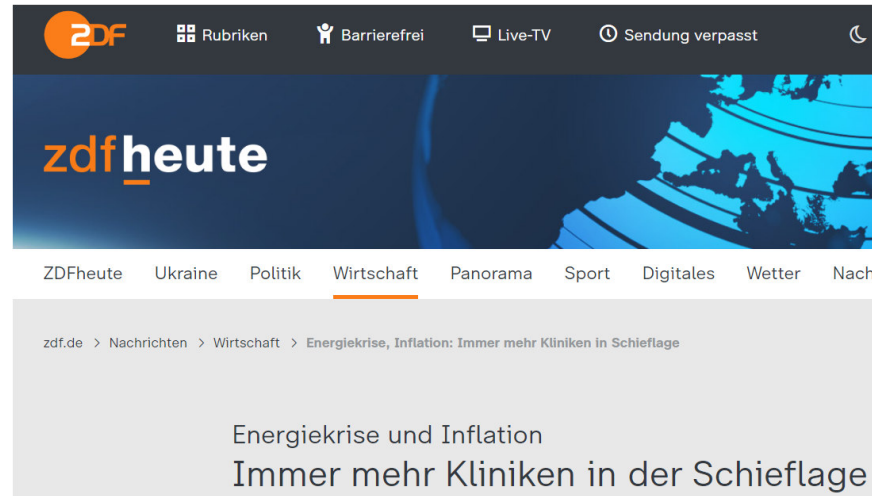


# Das Krankenhaus der Zukunft

Kurativer Bereich: Das Risikoportfolio ist hochdynamisch



<https://www.ahg-kliniken.de/aktuelles/>  
Abruf vom 01.10.22



## ► Sustainability— A Key Factor for Success

Why sustainability  
is becoming an  
imperative for all

### arzt & Karriere

Fachzeitschrift für Berufsperspektiven, Forschung und Digitalisierung in der Medizin

HOME KARRIEREPLANUNG FOKUS '22: ÖGD WEITERBILDUNG MEDTECH & DIGITALISIERUNG

McKinsey-Studie: Das Krankenhaus der Zukunft

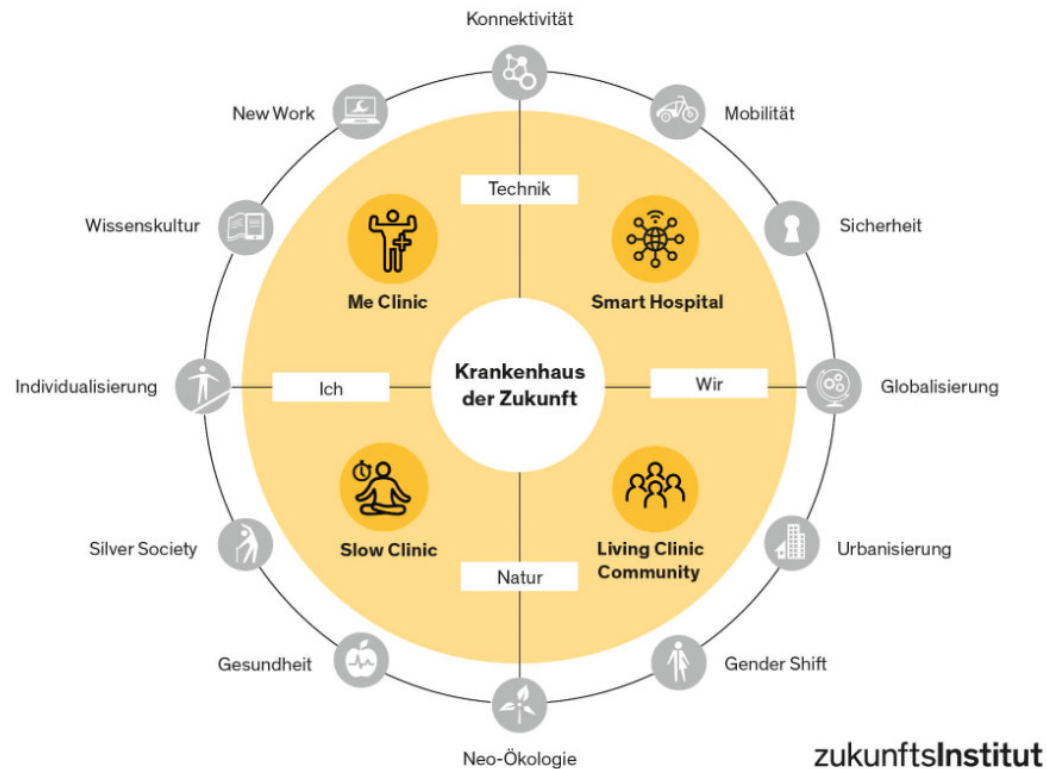


**Unabhängige, kleine  
Krankenhäuser mit breitem  
Service sind Auslaufmodelle**

<https://arztundkarriere.com/wirtschaft/mckinsey-studie-krankenhaus/>

# Das Krankenhaus der Zukunft

Einordnung der vier Szenarien zur Zukunft der Krankenhäuser im Achsen-system und Zuordnung zu den Megatrends



- Konkurrenz der Werte untereinander (ich-wir-Work-Life- Ökonomie-Ökologie etc.)
- Konkurrenz der Werte und Krisen um Aufmerksamkeit (um was kümmern wir uns heute prioritär?)



Abruf am 01.10.2022

[https://www.zukunftsinstitut.de/artikel/krankenhaus-der-zukunft-4-szenarien/?utm\\_term=&utm\\_campaign=Brand+%7C+Studien+\(Search\)&utm\\_source=adwords&utm\\_medium=ppc&hsa\\_acc=9538789204&hsa\\_cam=15972226977&hsa\\_grp=134191746644&hsa\\_ad=576458954099&hsa\\_src=g&hsa\\_tgt=dsa-1597007813453&hsa\\_kw=&hsa\\_mt=&hsa\\_net=adwords&hsa\\_ver=3&gclid=EAlaIqobChMljtXXk----gIVnhh7Ch12cwAYEAAAYBCAAEgl4WvD\\_BwE](https://www.zukunftsinstitut.de/artikel/krankenhaus-der-zukunft-4-szenarien/?utm_term=&utm_campaign=Brand+%7C+Studien+(Search)&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=9538789204&hsa_cam=15972226977&hsa_grp=134191746644&hsa_ad=576458954099&hsa_src=g&hsa_tgt=dsa-1597007813453&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=EAlaIqobChMljtXXk----gIVnhh7Ch12cwAYEAAAYBCAAEgl4WvD_BwE)

# Das Krankenhaus der Zukunft

erfordert Paradigmenwechsel

## Krankenhäuser müssen daher schon jetzt, z.B.

- sich befähigen, komplexere Entscheidungen in kürzerer Zeit zu treffen
- mit höheren Unsicherheiten umgehen und diese tragen
- gute Vernetzungen und Kooperationen aufbauen und pflegen
- kontinuierliche Beweglichkeit als Unternehmen trainieren
- gesellschaftliche und globale Megatrends ernsthaft annehmen (z.B. Nachhaltigkeit)



## Beispiel

### ► Erfolgsfaktor Nachhaltigkeit

#### Paradigmenwechsel

<b>VON</b>	Zuschauen	Verbieten	Konsumieren	Verpflichten	Müssen
<b>ZU</b>	Vormachen	Belohnen	Beitragen	Engagieren	Wollen

© Porsche Consulting

Abb 1. Paradigmenwechsel in der Unternehmenskultur und bei Mitarbeitern

**Porsche Consulting**

2020 **Strategic Vision. Smart Implementation.**

# Das *smarte* Krankenhaus der Zukunft

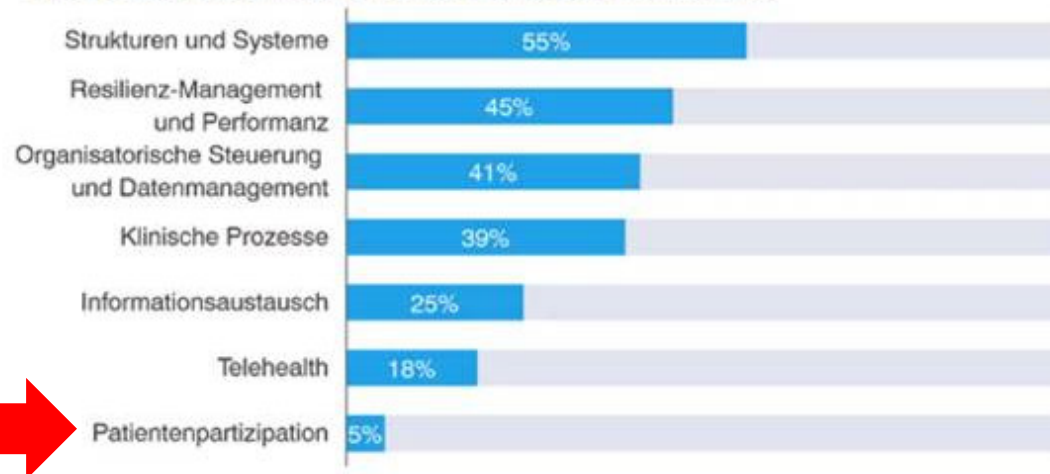
*... hat noch einen weiten Weg vor sich in Deutschland*

- Fragenkatalog von 440 einzelnen Punkten
- 1. Erhebung: 30. Juni 2021, Teilnahme 91% der Planbetten-KH
- 2. Erhebung: 30. Juni 2023

**33,3**  
Punkte

## Mittelwert des DigitalRadar Score

Anteil der durchschnittlich erreichten Punkte je Dimension in %



... und wird mit der bundesweiten Auflage des Patientenportals (bis Ende 2024) forciert

# Das patientenorientierte Krankenhaus

---

## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Dr. med. Christine Gernreich, MPH**  
Zentrale Bereichsleitung  
Qualitäts- und Prozessmanagement

Klinikum Region Hannover GmbH  
Stadionbrücke 6  
30459 Hannover

Tel. 0511/ 906-6530  
[christine.gernreich@krh.de](mailto:christine.gernreich@krh.de)