

Was wünschen sich niedergelassene Ärzte von dem psychiatrischen Krankenhaus, in das sie ihre Patienten überweisen? Auswertung einer Einweiserbefragung

Wolfgang SCHREIBER, Hildegard HADERSDORFER

Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik,
Bezirksklinikum Mainkofen

Korrespondierender Autor:

Prof. Dr. Wolfgang Schreiber, M.A.
Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik
Bezirksklinikum Mainkofen
D-94469 Deggendorf
Email: w.schreiber@mainkofen.de

Zusammenfassung

Einleitung: Einweisende Ärzte sind wichtige Kunden jedes (psychiatrischen) Krankenhauses. Sie nehmen entscheidend darauf Einfluss, welche Patienten zur Aufnahme kommen – die Erfassung ihrer Erwartungen an die Klinik hat daher strategische Bedeutung für die zukünftige Entwicklung des Krankenhauses. **Material und Methoden:** Zur Erfassung der Zufriedenheit der einweisenden Ärzte wurde ein Fragebogen mit 20 Fragen zu Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der Klinik an 375 Einweiser geschickt, von denen 181 (48%) antworteten. Um gezielt besonders kritische Bereiche zu identifizieren, wurde für jedes Item die „absolute Problemhäufigkeit“ (nach Ruprecht, 2000a und 2000b) berechnet, d. h. der prozentuale Anteil aller Einweiser, die dieses Item als problematisch bzw. suboptimal gelöst beurteilen. **Ergebnisse:** Besonders kritisch beurteilt wurden die Arzneimitteltherapie bei Entlassung (87%), die Unkenntnis unseres medizinisch-psychiatrischen Fortbildungsangebots (86%), das psychopathologische Zustandsbild der Patienten bei Entlassung, d.h. ein oftmals als verfrüht beurteilter Entlasszeitpunkt (81%) und eine verzögerte Laufzeit der Arztbriefe (77%). **Schlussfolgerungen:** Die Erfassung der „absoluten Problemhäufigkeit“ erleichtert die Identifikation strategisch problematischer Klinikbereiche und ermöglicht zugleich eine Ressourcen schonende Erfassung von Verbesserungspotentialen. Weiterhin können Management und Mitarbeiter für die Erwartungen der einweisenden Kollegen sensibilisiert werden.

Schlüsselwörter:

Einweisende, niedergelassene Ärzte, „ absolute Problemhäufigkeit“

What do Resident Physicians Expect from the Psychiatric Hospital to which They Refer their Patients? - A Survey of Referring Resident Physicians

Introduction: Referring resident physicians are important customers of each (psychiatric) hospital. They exert decisive influence which patients are hospitalized – therefore the recording of their expectations with regard to “their” hospital has strategic importance for the future development of the hospital itself. **Methods:** To survey the satisfaction of our referring resident physicians, a questionnaire with 20 questions covering the quality of structure, processes and outcome was sent to 375 referring physicians. To identify particularly critical topics, we calculated for each item a so-called problem score (cf. Ruprecht, 2000a and 2000b), which indicates the relative percentage of all physicians, who appraised our handling on this field as being problematical or suboptimal. **Results:** 181 of all invited 375 resident physicians sent us their answers back (response rate: 48%). Some of the “most problematically appraised” items comprised the choice of medication at discharge (87%), a lack of knowledge concerning our CME activities (86%), the psychopathological status of the patients at discharge, i.e., a discharge sometimes felt to be much too early (81%) and delays in receiving medical reports from the hospital (77%). **Conclusions:** The recording of problem scores helps a hospital and its staff to identify those own clinical areas, which are critically appraised by referring resident physicians. In parallel, it enables us to register appropriate ways of

improvement. Additionally, both management and employees can be sensitized for the expectations of the referring colleagues.

Keywords: Referring resident physicians – problem scores

Einleitung

Der größte Teil der Krankenhausaufnahmen erfolgt auf Grund von Einweisungen bzw. Empfehlungen niedergelassener Ärzte. Diese beruhen in erster Linie auf Erfahrungen, die die Kollegen im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Krankenhaus gemacht haben. Sie nehmen damit wesentlich Einfluss darauf, welche Patienten zur Aufnahme kommen – die Erfassung ihrer Erwartungen an die Klinik hat daher durchaus strategische Bedeutung. Die einweisenden Kollegen sind auf diese Weise wesentliche Kunden jedes (psychiatrischen) Krankenhauses. Durch eine Einweiserbefragung wird das Interesse des Krankenhauses an einer guten Zusammenarbeit deutlich, der Kontakt zu den einweisenden Ärzten kann auf diese Weise intensiviert werden. Stärken und Schwächen innerhalb der Kooperation zwischen ambulantem und stationärem Bereich können benannt, Verbesserungspotentiale abgeleitet und kommuniziert werden. Dabei kann die Bestimmung der „absoluten Problemhäufigkeit“ nach Ruprecht (1, 2) im Sinne des jeweiligen Anteils als problemhaltig empfundener Arbeitsbereiche (in %) als zuverlässiger und Ressourcenschonender Kennwert zur Bestimmung von Verbesserungspotentialen genutzt werden.

Material und Methoden

An alle niedergelassenen Ärzte, die im Zeitraum vom 01.01.2006 bis zum 30.05.2007 mindestens drei Patienten in unsere Klinik eingewiesen hatten, wurde ein Fragebogen mit 20 Fragen zu Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität unseres Hauses verschickt. Die Antworten erfolgten auf einer 4-stufigen Rating-Skala. Der Fragebogen endete mit einem Freitextfeld, in dem besonders positive und besonders negative Erfahrungen festgehalten werden konnten. Auf folgende Themen wurde Bezug genommen: Einweisungs-/Aufnahmeverfahren, Zusammenarbeit und Kommunikation mit den Klinikärzten, Vorbereitung der Entlassung, Erfolg der Behandlung, Zufriedenheit der Patienten, Inhalt und Laufzeit der Arzt-

briefe, Medikation, Fortbildungsangebot, Informationspolitik, Gesamteindruck.

Die Antworten konnten auf Wunsch auch anonym erfolgen. Bei Angabe der Anschrift wurde eine schriftliche Rückmeldung über die erzielten Ergebnisse sowie (auf Wunsch) die Aufnahme in den hauseigenen Email-Verteiler für Fortbildungen angeboten. Um gezielt besonders kritische Bereiche zu identifizieren, wurde für jedes Item die „absolute Problemhäufigkeit“ berechnet. Man berechnet hierfür den prozentualen Anteil der Befragten, die bei einer Frage eine „Problem-Antwort“ (also eine nicht optimale Antwort bzw. eine Antwort jenseits der bestmöglichen) geben, an der Gesamtzahl aller Befragten.

Ergebnisse

181 niedergelassene Kollegen (Rücklaufquote: 48%) schickten den Bogen beantwortet zurück.

Besonders kritisch beurteilt wurden (absolute Problemhäufigkeit in Klammern)

- die Arzneimitteltherapie bei Entlassung (87%),
- die Bekanntheit des diagnostisch-therapeutischen (76%) und des Fortbildungsangebotes (86%),
- der psychische Zustand der Patienten bei Entlassung (81%),
- die Laufzeit der Arztbriefe (77%),
- eine zeitgerechte Information bei aktuellen Veränderungen und unvorhergesehenen Ereignissen (76% bzw. 74 %),
- die Vorbereitung vor Entlassung (75%).

Weiters hatten 66 der 181 Kollegen (37%) negative und positive Erfahrungen im Freitextfeld geschildert. Thematisch bei weitem führend waren bei den kritischen Äußerungen Anmerkungen zur Entlassungsmedikation, die „die finanziellen Nöte der Niedergelassenen bzw. deren Budgetdruck“ zu wenig bzw. nicht berücksichtigen würde. Weitere kritische Äußerungen betrafen die Laufzeit der Arztbriefe, den Aufnahme- und Entlassungsmodus sowie die Art und Intensität der Kommunikation zwischen niedergelassenem

Arzt und Klinikmitarbeitern (siehe Tabelle und Abbildung 1).

Diskussion

Die relativ hohe Rücklaufquote sowie die teilweise sehr intensive Auseinandersetzung mit dem Fragebogen auch im Bereich des Freitextfeldes zeigte uns, dass ein erheblicher Teil der einweisenden Ärzte durchaus an einer Intensivierung des Kontaktes und einer konstruktiven Auseinandersetzung mit unserer Klinik interessiert ist.

Die Erfassung der „absoluten Problemhäufigkeit“ erleichterte uns hierbei die Identifikation strategisch problematischer Klinikbereiche und zugleich eine sehr präzise Erfassung von Verbesserungspotentialen. Weiterhin konnten Klinikleitung und Mitarbeiter für die

Erwartungen der einweisenden Kollegen sensibilisiert werden.

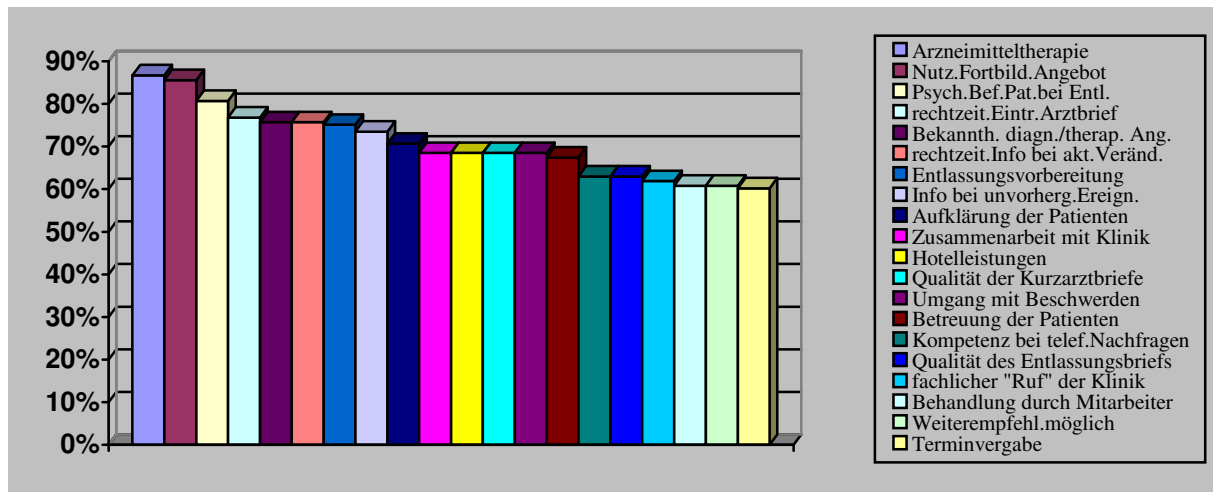
Fazit für die Praxis

Wir haben in einer hausinternen Fortbildung unsere Mitarbeiter über die Wünsche der einweisenden Kollegen ausführlich informiert und sie gebeten, soweit möglich auf diese Rücksicht zu nehmen. Besonders betrifft dies das Bemühen um ein baldiges Verfassen der endgültigen Arztbriefe, wobei besonders darauf zu achten ist, dass auch wirklich alle weiterbehandelnden Kollegen – das (schriftlich erteilte) Einverständnis des Patienten selbstverständlich vorausgesetzt – diesen Arztbrief erhalten.

Tabelle 1: Darstellung der Ergebnisse

Frage	„absolute Problemhäufigkeit“
„Die Arzneimitteltherapie bei Entlassung ist akzeptabel.“	86,7 %
„Ich nutze das Fortbildungsangebot der Klinik.“	85,6 %
„Mit dem psychischen Zustand meiner Patienten bei Entlassung bin ich im Regelfall zufrieden.“	80,7 %
„Der endgültige Entlassungsbrief trifft in einem angemessenen Zeitraum ein.“	76,8 %
„Das diagnostische und therapeutische Angebot der psychiatrischen Klinik ist mir bekannt.“	75,7 %
„Bei aktuellen Veränderungen informiert die Klinik zeitgerecht.“	75,7 %
„Die Entlassung wird ausreichend vorbereitet.“	75,1 %
„Bei unvorhergesehenen Ereignissen werde ich adäquat informiert.“	73,5 %
„Meine Patienten werden der Krankheit entsprechend aufgeklärt.“	70,7 %
„Die Zusammenarbeit zwischen mir und der Klinik empfinde ich als konstruktiv.“	68,5 %
„Die Patienten sind mit den Hotelleistungen der Klinik zufrieden.“	68,5 %
„Die vorläufigen Arztbriefe enthalten die für mich wichtigen Informationen.“	68,5 %
„Evtl. auftretende Beschwerden werden konstruktiv bearbeitet.“	68,5 %
„Meine Patienten werden umfassend und gut betreut.“	67,4 %
„Bei den Telefonaten werde ich kompetent an die richtigen Stellen weitergeleitet.“	63,0 %
„Der endgültige Entlassungsbrief enthält die für mich wichtigen Informationen.“	63,0 %
„Die psychiatrische Klinik hat bezüglich ihres diagnostischen und therapeutischen Standards einen guten Ruf.“	61,9 %
„Von den Klinikmitarbeitern fühle ich mich freundlich und respektvoll behandelt.“	60,8 %
„Ich kann die Klinik guten Gewissens weiterempfehlen.“	60,8 %
„Die Terminvergabe bei Einweisungen erfolgt zügig und zuverlässig.“	60,2 %

Abbildung 1: Darstellung der Verbesserungspotentiale



Literatur

1. Ruprecht T. Qualität „through the patient´s eyes“, BALK-Info 2000a; 44; 24–25.
2. Ruprecht T. Qualität quo vadis – die Perspektive der Patienten. In: Qualität in der Gesundheitsversorgung – Newsletter der GQMG 2000b, 7: 9–14.
3. Picker Institut Deutschland. Einweiserbefragung. Befragung von niedergelassenen Ärztinnen und Ärztinnen.
<http://www.pickerinstitut.de/index.php?aid=57-7>,
 abgefragt am 17.04.2010.