

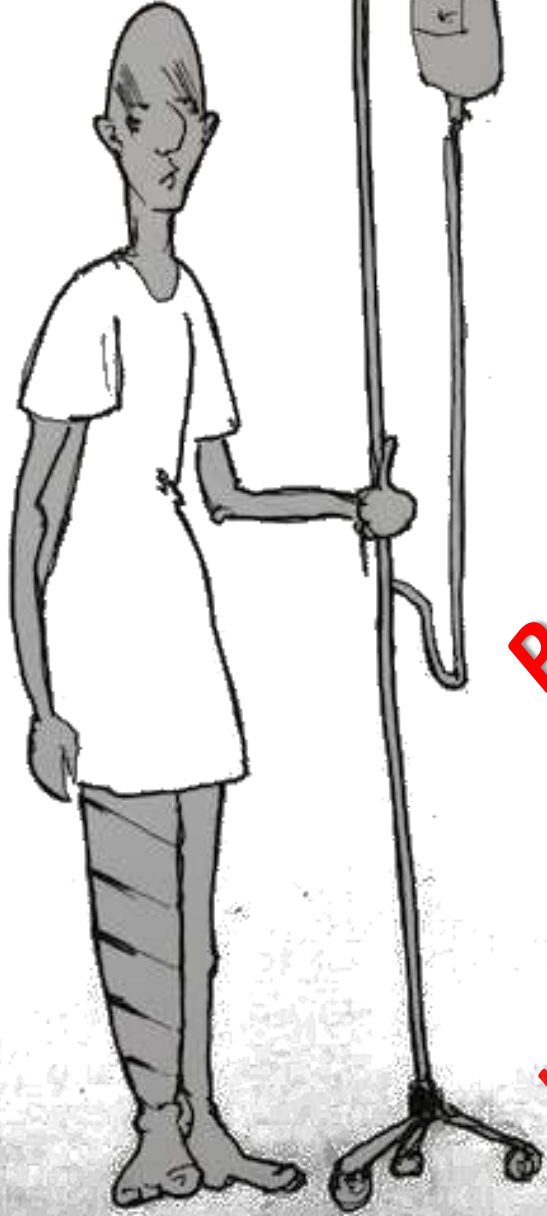
**HOPE Agora
2018**

Stockholm
3-5 June

*"Improving the quality of healthcare
using the experiences and competencies
of patients: Are we ready?"*



GERMANY
Are we ready?



Patient involvement
vs.
patient centred care/ patient choice



How do we address the power imbalance between clinicians and patients?



Level 1: Using information from patients to improve services
COMPLAINTS MANAGEMENT
PATIENTENFÜRSPRECHER



Level 2: Knowledge transfer – enabling patients
MEDIZIN AM ABEND
RÜCKANMELDUNGSBÖGEN
MEIN PLAN
GÄSTEHAUS



Level 3: Partnership working
5 MOMENTE DER WAHRHEIT
PATIENTS HELPING PATIENTS

Are we ready?

Using Complaints Management to Identify Themes for Improvement

- ✘ Theme: long waiting times in outpatient clinics and patients could not make an appointment
- ✘ Triangulated with other internally available data
- ✘ Company was brought in to review and improve processes for these clinics
- ✘ Changes implemented
- ✘ Continuous monitoring through complaints management: no further complaints reported

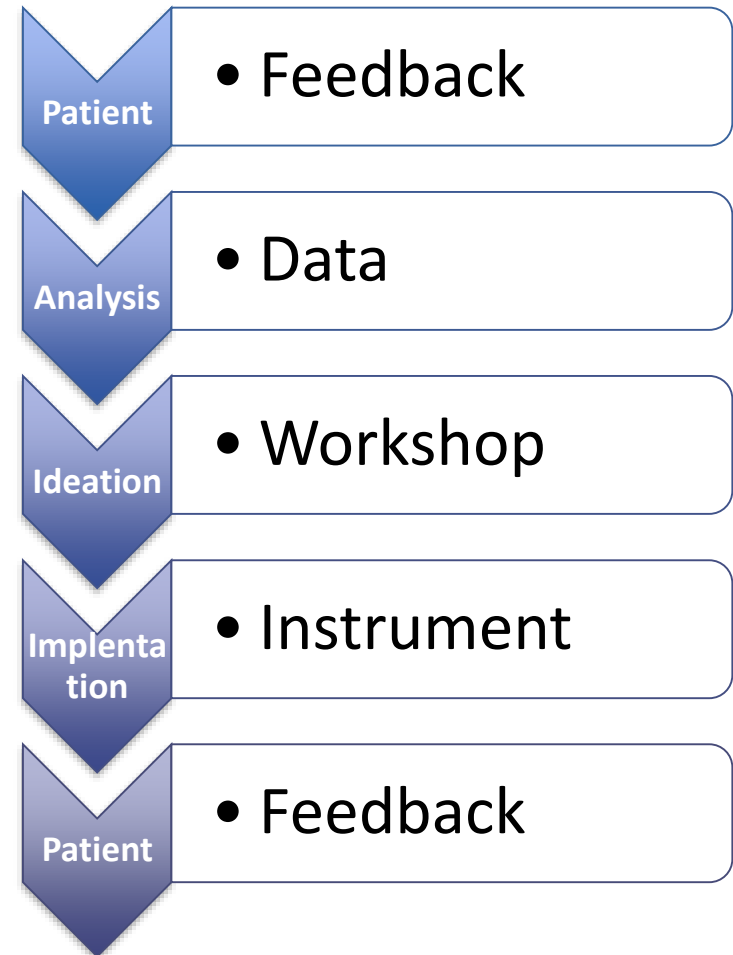
MEDIZIN AM ABEND

- ✓ Public lectures given by clinicians
 - ✓ Every 5 weeks
- ✓ Plain language: scientific items for general public
 - ✓ Collaboration with local newspapers
 - ✓ Free of charge
- ✓ Possibility of dialogue




5 Momente der Wahrheit

Quality management on the ground



RÜCKANMELDUNGSBÖGEN























































Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,
sehr geehrte Besucherin, sehr geehrter Besucher,

bitte helfen Sie uns Ihren Krankenhausaufenthalt angenehmer zu gestalten. Sie haben sich über uns besonders gefreut oder geärgert, dann haben Sie hier die Möglichkeit uns eine Rückmeldung zukommen zu lassen. Den ausgefüllten Bogen können Sie in unsere grünen Briefkästen vor den zentralen Patientenaufzügen (auf jedem Stockwerk) einwerfen.

Sie sind: Patient Angehöriger Besucher

Fachabteilung: _____

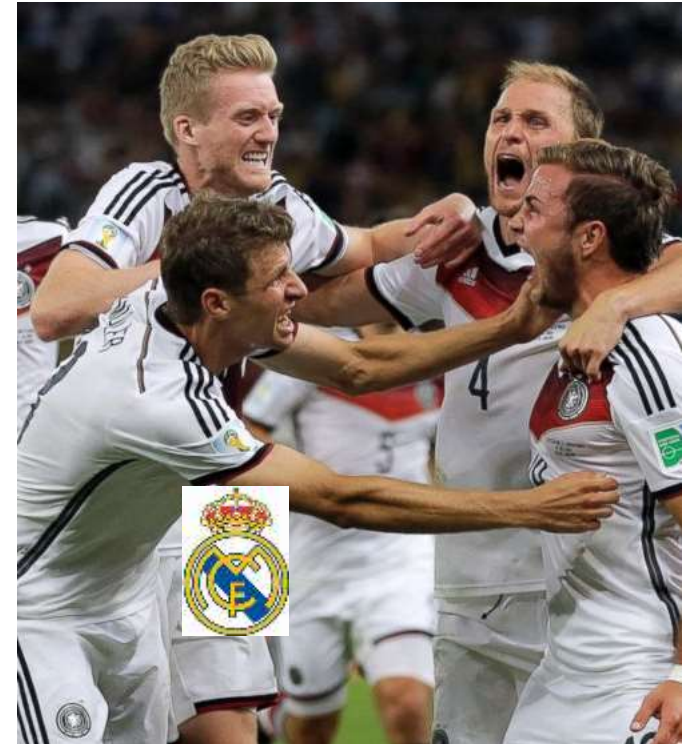
Station/PG: _____ Ambulanz: _____

Aufnahme				
Die Freundlichkeit des Personals bei der Aufnahme ist...				
Die Wartezeit bei der Aufnahme/Anmeldung war....				
Während Ihres Aufenthaltes				
Die Freundlichkeit der Ärzte ist...				
Die medizinische Behandlung der Ärzte war...				
Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist...				
Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist...				
Die Therapie durch das Therapiezentrum (bspw. Physiotherapie, Logopädie, Ergotherapie) verlief ...				
Die hygienischen Verhältnisse sind...				
Das gebrachte Essen entsprach dem von mir bestellen.				
Das Essensangebot entsprach meinen Vorstellungen.				
Information und Kommunikation				
Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist				
Die Einfühlbarkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt wurden, ist...				
Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind...				

- ✓ Delivered to all patients
- ✓ Individual feedback to complainants
- ✓ Transparency
- ✓ Centrally analysed
- ✓ Intelligent scale (four smileys)
- ✓ Four headings
- ✓ Patients / relatives / other visitors
- ✓ Anonyms / can leave details if want to be invited for dialogue

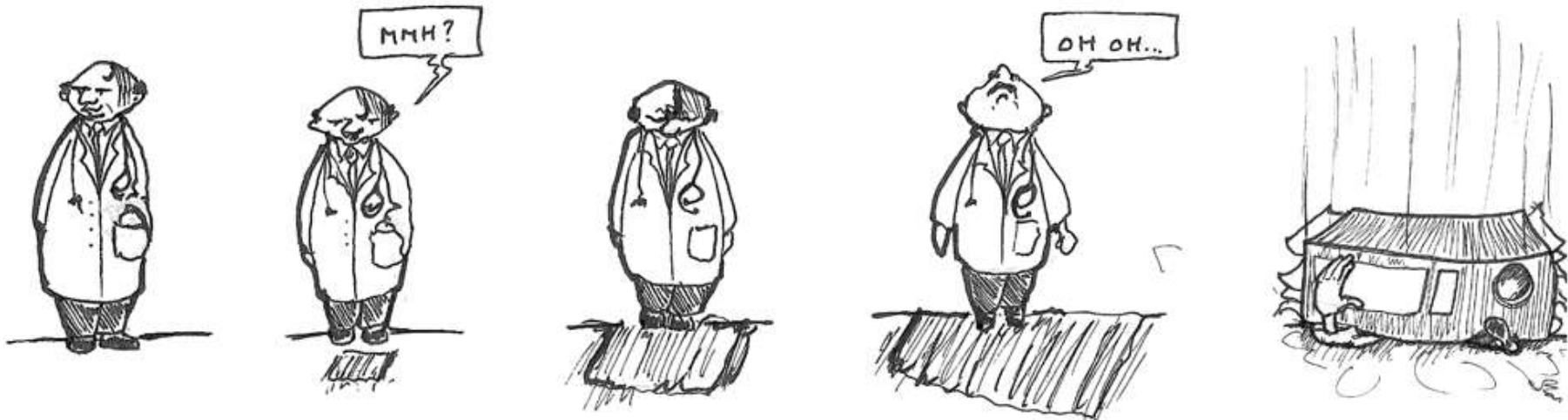
Enabling Factors

- Legal framework
- Resources (financial and human)
- Education
- Data:
 - Value of data and feedback about results
 - National/regional data: same terminology useful for comparison
- Generosity and open-minded attitude



Barriers

- Culture
- Expectation of patients
- Communications: use of language
- Bureaucracy: everyone is so busy all time



HOPE 2018

*Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Thanks for your attention!*

Carcedo M Carmen
Carriedo Cristina
Eismann Sandra
Frismane Inga
Marianne Prica
Habben Joke
Kaiser Martin
Kjærsgaard Jan
Schaffer Benjamin
Tolonen Hanna

