

Zuweiserperspektive auf die BG Kliniken – Wie zufrieden sind D-Ärztinnen und D-Ärzte?

Key Facts

- Alle ambulant tätigen D-Ärztinnen und D-Ärzte wurden erstmals zu ihrer Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit den BG Kliniken befragt
- Die generelle Zufriedenheit mit den BG Kliniken ist hoch – insbesondere der Gesamteindruck und die Weiterempfehlungsrate
- Ein differenzierter Blick auf Aspekte wie Wartezeiten und Erreichbarkeit zeigt Optimierungspotenzial

Autorin

➤ **Maïke Weerts**

Mit einer erstmaligen konzernweiten Durchführung einer Zuweiserbefragung untersuchten die BG Kliniken die Zufriedenheit der niedergelassenen D-Ärztinnen und D-Ärzte und erhalten wertvolle Anhaltspunkte für die Gestaltung der weiteren Zusammenarbeit.

Die Kliniken der gesetzlichen Unfallversicherung haben von Februar bis März 2023 zum ersten Mal alle bundesweit ambulant tätigen D-Ärztinnen und D-Ärzte zur Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit den BG Kliniken befragt.

Ziel der Befragung war es, genauere Kenntnis über die Zufriedenheit der Zuweisenden mit den klinikeigenen Leistungen, Prozessen und Organisationsstrukturen zu erlangen. Mithilfe der gewonnenen Daten können Maßnahmen eingeleitet werden, um die Beziehungen zu Zuweisenden in den Einzugsgebieten zu festigen und auszubauen.

Zuweiserbefragungen sind ein zentraler Bestandteil des Qualitätsmanagements von Einrichtungen im Gesundheitswesen. Eine umfassende Patientenversorgung ist ohne niedergelassene Ärztinnen und Ärzte undenkbar, sodass die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den zuweisenden Ärztinnen und Ärzten eine zentrale Rolle in der hochwertigen medizinischen Versorgung der BG Kliniken einnimmt. Als medizinische Einrichtungen der gesetzlichen Unfallversicherung versorgen die BG Kliniken Menschen insbesondere nach Arbeits- und Wegeunfällen oder mit Berufs-

krankheiten. Daher ist die Perspektive der ambulant tätigen D-Ärztinnen und D-Ärzte als Zuweisende von hohem Interesse.

Die Befragung lief über einen Zeitraum von sechs Wochen und wurde von einer interdisziplinären Projektgruppe begleitet. Die Projektgruppe setzte sich standortübergreifend aus Mitarbeitenden der Bereiche Kunden und Markt, Unternehmenskommunikation, Medizin und Qualitätsmanagement zusammen sowie dem Projektteam des Dienstleisters ZEQ. Die Umfrage war als Hybridbefragung gestaltet, das heißt, die Beantwortung der Fragen war sowohl online als auch in klassischer Papierform möglich. Ein Drittel der Antworten traf auf digitalem Weg ein. Die Rücklaufquote liegt mit 604 Antworten von 2.740 versandten Fragebögen bei rund 22 Prozent. Für eine Vollerhebung bei allen Zuweisenden und Nichtzuweisenden ist dies ein guter Rücklauf.

Interessant ist die Verteilung der Anzahl von Zuweisungen: Ein gutes Viertel der Befragten (26 Prozent) gab an, mehr als 30 Patientinnen und Patienten im Jahr in die BG Kliniken eingewiesen zu haben, der größte Anteil hat zwischen elf und 30 Zuweisungen (43 Prozent) vorgenommen und

29 Prozent der Befragten gaben unter elf Zuweisungen an. Insgesamt nur zwölf der Antwortenden (zwei Prozent) sind bislang Nichtzuweisende und haben (noch) keine Patientinnen oder Patienten in die BG Klinik eingewiesen.

Der Fragebogen beinhaltete insgesamt 27 Fragen und die Befragten konnten sich für die Bewertung einer der neun Akutklinien oder einer der beiden ambulanten Einrichtungen entscheiden. Nach einem allgemeinen Bewertungsteil der Klinik bestand die Möglichkeit, bis zu zwei Abteilungen oder Sprechstunden der ausgewählten Klinik differenzierter zu beurteilen.

Die befragten D-Ärztinnen und D-Ärzte konnten ihre Einschätzung anhand einer fünfstufigen Skala zum Ausdruck bringen, diese reichte von 1 (sehr zufrieden) über 3 (teilweise zufrieden) bis 5 (gar nicht zufrieden). Die Zuweisenden wurden darüber hinaus gebeten, die Bewertung der Zufriedenheit mit anderen Krankenhäusern zu vergleichen. Anhand der Frage „Verglichen mit anderen Einrichtungen beurteile ich diese als: besser/gleich/schlechter“ konnte so eine zusätzliche Information erhoben werden, die für die Ableitung von Stärken und Potenzialen genutzt wurde.

Ergebnisse

Insgesamt zeigen sich die niedergelassenen D-Ärztinnen und D-Ärzte sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit mit den BG Kliniken. Die Ergebnisse bewegen sich bei durchgängig allen Fragen auf der fünfstufigen Skala zwischen 1 (sehr zufrieden) und 3 (teilweise zufrieden).

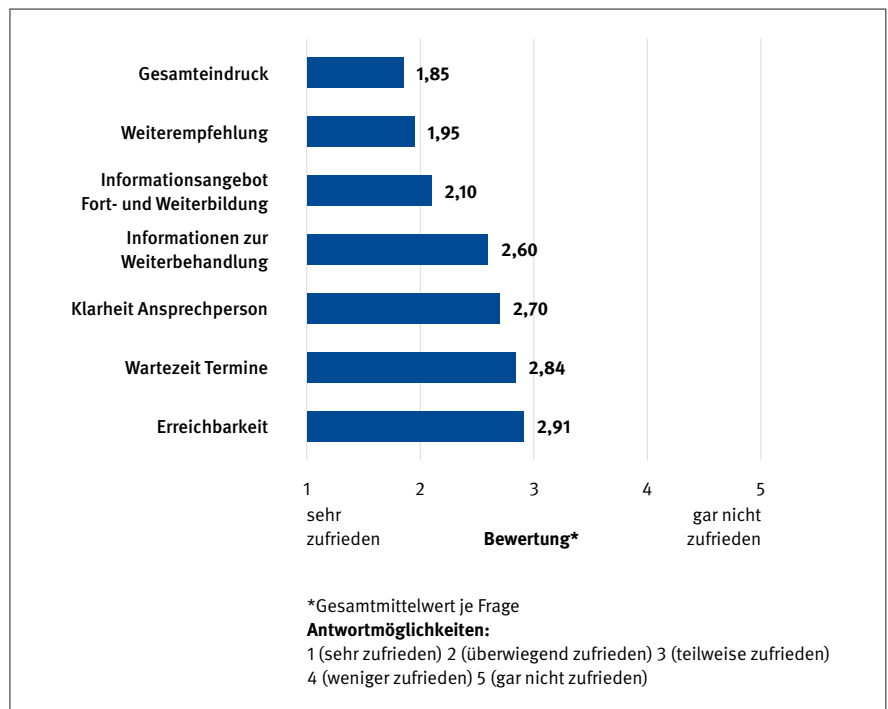
Als Stärken der BG Kliniken konnten insbesondere der sehr gute Gesamteindruck und eine hohe Weiterempfehlungsrate identifiziert werden. Der Mittelwert bei der Frage „Ich bin mit dem Gesamteindruck der Einrichtung der BG Kliniken zufrieden“ liegt bei 1,85 und für die wichtige Frage nach der „Weiterempfehlung der Einrichtung an Kolleginnen und Kollegen“ bei 1,95.

Die Antworten auf die offene Frage „Aus welchen Gründen entscheiden Sie sich für eine Zuweisung in diese Einrichtung?“ verdeutlichen den guten Gesamteindruck: Hier werden neben der „hohen Fachkompetenz“, den „schwierigen und komplexen Fällen“ sowie dem „umfangreichen Fachgebietsspektrum und Spezialisierungen (inklusive Spezialsprechstunden)“ die „sehr gute Behandlung und Versorgungsqualität“ und die „Mit- und Weiterbehandlung von BGlichen Fällen“ genannt. Weiterhin spielt die „Zulassungsqualifikation der Einrichtung“ eine entscheidende Rolle. Schließlich bieten auch „gute Erfahrungen“, der „persönliche Bezug“ sowie die „kooperative Zusammenarbeit“ Anlass für die Zuweisungen in eine der BG Kliniken.

Verbesserungspotenziale

Die Befragung zeigte ferner auf, dass es insgesamt noch eines weiteren Ausbaus des operativen Zuweisermanagements in den Kliniken bedarf. Die identifizierten Handlungsfelder sind insbesondere die Themen „Wartezeiten auf Termine“ und „Erreichbarkeit“. Hier wurde mit 2,84 respektive 2,91 jeweils nur eine mittlere Zufriedenheit erreicht.

Die befragten D-Ärztinnen und D-Ärzte wünschen sich außerdem eine verbesserte Information und Klarheit über ihre jeweilige



Quelle: Eigene Darstellung/ Grafik: kleonstudio.com

Abbildung 1: Ergebnisse der Zuweiserbefragung

Ansprechperson, die Zufriedenheit liegt bei 2,70. Auch die offene Frage nach Optimierungspotenzial in der Zusammenarbeit bestätigte dies. Auf die Frage „Welche zusätzlichen Maßnahmen oder Informationen wünschen Sie sich, um die Zusammenarbeit zu optimieren?“ stand der Wunsch nach klar benannten und definierten Ansprechpersonen bei vielen Standorten weit oben.

Ein wichtiger Aspekt in der Zusammenarbeit ist ein möglichst reibungsloser und umfänglicher Informationsfluss zwischen allen Beteiligten. Hier gibt es ebenfalls noch Verbesserungspotenzial. So liegt die Zufriedenheit der Befragten bei der Frage „Die mitgegebenen Informationen nach der Versorgung meiner Patientinnen und Patienten ermöglichen mir eine nahtlose Weiterbehandlung“ bei 2,60 und kann daher noch weiter ausgebaut werden.

Eine hohe Zufriedenheit herrscht mit dem Wert 2,10 dagegen durchgängig in Bezug auf das Fort- und Weiterbildungsprogramm der BG Kliniken für die D-Ärztinnen und D-Ärzte und die regelmäßige Information darüber.

Fazit

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Zufriedenheit der niedergelassenen D-Ärztinnen und D-Ärzte mit den BG Kliniken sehr hoch ist. Ein Handlungsfeld mit Optimierungspotenzial ist für alle Kliniken die Verbesserung des operativen Zuweisermanagements. Hier stehen insbesondere die Wartezeiten und Erreichbarkeit sowie die Klarheit über die richtige Ansprechperson im Fokus. Die hohe fachliche Expertise, die Mit- und Weiterbehandlung der BGlichen Patientinnen und Patienten sowie die sehr gute Behandlungs- und Versorgungsqualität sind Aspekte, die von den Befragten sehr geschätzt werden. Daraus ergeben sich eine hohe Zufriedenheit mit dem Gesamteindruck und eine hohe Weiterempfehlungsrate.

Mithilfe der Befragung konnten Stärken und Verbesserungspotenziale in der Zusammenarbeit identifiziert werden. Die Ergebnisse werden nun durch die Kliniken analysiert und bewertet, um anschließend entsprechende Verbesserungsmaßnahmen daraus abzuleiten.