

# Patientenbefragungen – Was können die Ergebnisse leisten?

IQTIG

Dr. Konstanze Blatt

# Patientenbefragungen? Na klar, aber warum?

## ■ Als Teil der Unternehmensstrategie

*„Die Zufriedenheit Ihrer Patienten ist ein wichtiger Aspekt der **strategischen Planungen** sowie der **Qualitätssicherung** Ihres Hauses.“ (ZEQ;*

*<http://www.zeq.de/leistungen/befragungen/patientenbefragung.html>)*

## ■ Als Wettbewerbsinstrument

*„Mit unserer Patientenbefragung verfolgen wir zwei Ziele: Einerseits möchten wir den TK-Versicherten eine **Hilfestellung bei der Suche** nach dem für sie passenden Krankenhaus geben. Andererseits nutzen wir die Befragungsergebnisse auch für Gespräche mit den Krankenhäusern, um Verbesserungspotenziale der stationären Versorgung erkennen, Verbesserungsprozesse anstoßen und somit echte **Verbesserungen** in der Versorgung für die Patienten erzielen zu können.“ (TK, <https://www.tk.de/tk/klinikfuehrer/patientenbefragung/143692>)*

## ■ Als verpflichtender Bestandteil des internen QM

*„Eine **patientenorientierte** Prozessoptimierung sowie die Patientenzufriedenheit stehen im Mittelpunkt.“ (QM-Richtlinie des G-BA, [https://www.g-ba.de/downloads/62-492-1296/QM-RL\\_2015-12-17\\_iK-2016-11-16.pdf](https://www.g-ba.de/downloads/62-492-1296/QM-RL_2015-12-17_iK-2016-11-16.pdf))*

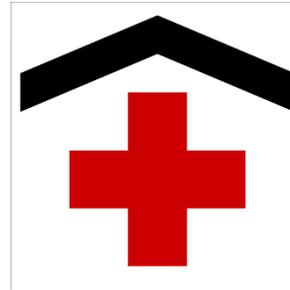
- *„Das IQTiG wird im Rahmen seiner Aufgabe nach § 137a Absatz 3 SGB V beauftragt, ein Instrument zur **Abbildung der Patientenperspektive** (Behandlungserfahrungen und - ergebnisse aus Sicht der Patientinnen und Patienten) für das Qualitätssicherungsverfahren Perkutane Koronarintervention und Koronarangiographie (QS PCI) [...] zu erarbeiten.“ (Beschluss des G-BA, [https://www.g-ba.de/downloads/39-261-2569/2016-04-21\\_Qesue-RL\\_IQTIG-Beauftragung-Pat-Befragung-Koronar.pdf](https://www.g-ba.de/downloads/39-261-2569/2016-04-21_Qesue-RL_IQTIG-Beauftragung-Pat-Befragung-Koronar.pdf))*
- Patientenbefragungen als Verfahrensbestandteil
- Messung und Bewertung der Versorgungsqualität auch auf Basis von Patientenauskünften



Was ist der Nutzen?

# QS-Verfahren Perkutane Koronarintervention und Koronarangiographie (QS-Verfahren PCI)

- Indikationsstellung
- Prozessparameter zur Durchführung des Eingriffs (z.B. Door-Balloon-Zeit, Kontrastmittelmenge)
- Ergebnis (Erreichen des Interventionsziels (TIMI-Klassifikation))
- Komplikationen/ unerwünschte Ereignisse



QS-Dokumentation der Leistungserbringer

Sozialdaten der Krankenkassen

## Strukturqualität

## Prozessqualität

## Ergebnisqualität

- Indikationsstellung
- Prozessparameter zur Durchführung des Eingriffs (z.B. Door-Balloon-Zeit, Kontrastmittelmenge)

- Ergebnis (Erreichen des Interventionsziels (TMI-Klassifikation))
- Komplikationen/ unerwünschte Ereignisse

# Dimensionen der Gesundheitsversorgung gem. OECD (Ausschnitt)

## Dimensions of Health Care Performance

### Quality

Healthcare Needs	Effectiveness	Safety	Responsiveness/ Patient-centeredness	Access	Cost/ Expenditure
Staying healthy					
Getting better					
Living with illness/disease					
Coping with end-of-life					

Arah et.al (2006). A conceptual framework for the OECD Health Care Quality Indicators Project. *Int. Journal for Quality in Health Care*, S. 5-13

## Dimensions of Health Care Performance

### Quality

#### Effectiveness

- Ergebnis (Erreichen des Interventionsziels (TIMI-Klassifikation))

#### Safety

- Indikationsstellung
- Prozessparameter zur Durchführung des Eingriffs (z.B. Door-Balloon-Zeit, Kontrastmittelmenge)
- Komplikationen/ unerwünschte Ereignisse

#### Responsiveness/ Patient-centeredness



\* Ausschnitt

- Responsiveness: Inwiefern geht das Versorgungssystem auf die Patientenbedürfnisse ein?
- Patient-centeredness: Inwiefern steht der/die Patient/in im Zentrum der Behandlung? Was sind die Patientenerfahrungen in der Versorgung?

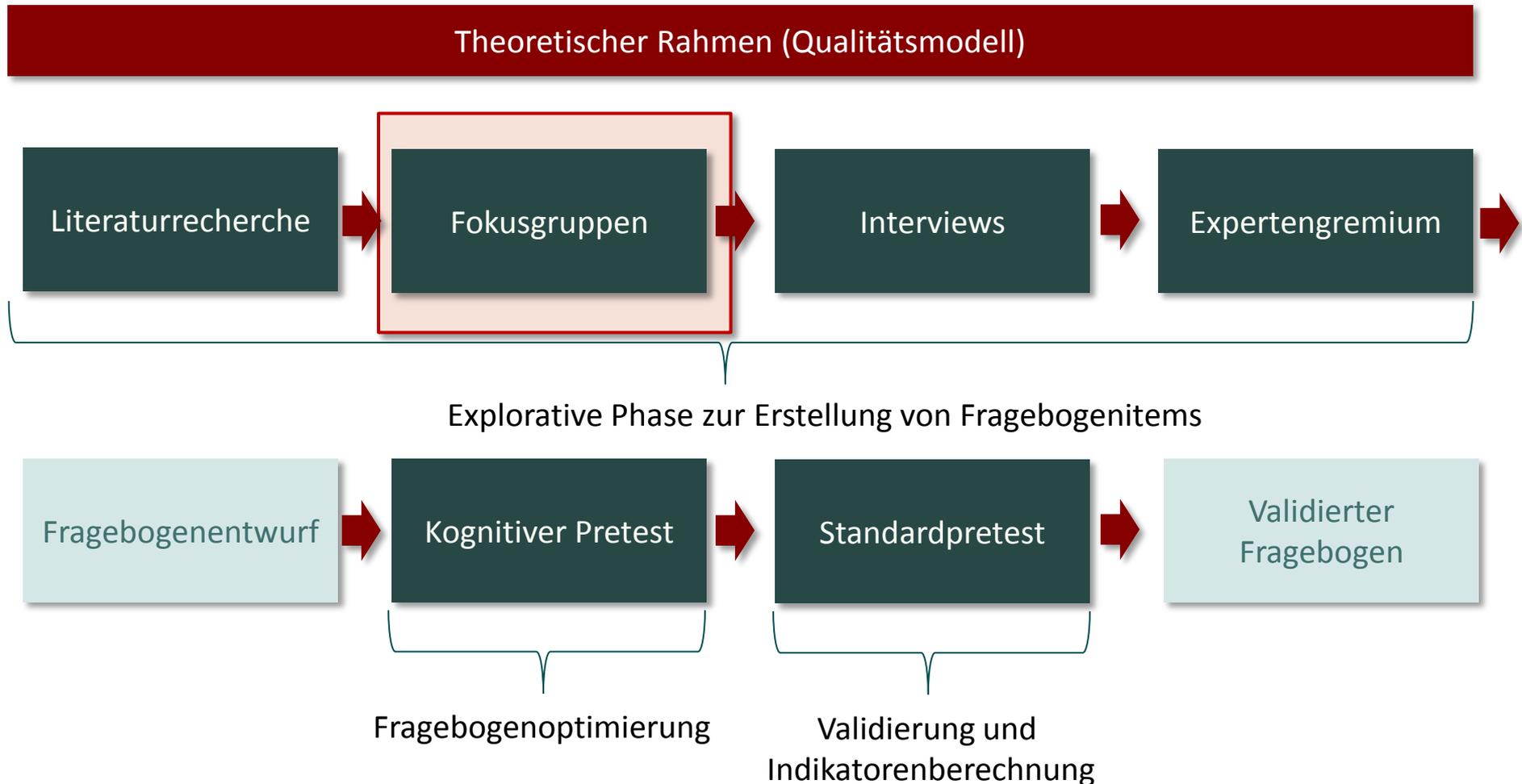


- Patientenperspektive über Patientenbefragungen einnehmen heißt:
  - Patient/in steht als Adressat der Behandlung im Mittelpunkt der Qualitätsbeurteilung (Patient-centeredness)
  - Bedürfnisse (an)erkennen
  - Umsetzung über Erfahrungen erfassen (Responsiveness)
- Patient/in als Datenquelle, die Auskunft über Versorgung gibt
- Anspruch der Patientenzentrierung über QS

- 21. April 2016: Beauftragung des G-BA zur Entwicklung einer Patientenbefragung als integraler Bestandteil des QS-Verfahrens PCI
  
- Entwicklung von Qualitätsindikatoren mit Prüfung insbesondere folgender Aspekte
  - Indikationsstellung (relevante Krankheitszeichen und Beeinträchtigungen vor dem Eingriff, Verbesserungen nach dem Eingriff)
  - Vermeidung von Komplikationen
  - Erreichung relevanter Behandlungsziele
  - Berücksichtigung der Patientenperspektive (z.B. angemessene Aufklärung und Information; partizipative Entscheidungsfindung, Ängste oder Schmerzen);

- Patientenperspektive im Zentrum der Entwicklung
- Fokus in Literaturrecherche
- Indirekte Exploration durch Erfahrungsberichte der Versorgenden (qualitative Erfassung)
- Direkte Exploration durch qualitative Studien anhand Fokusgruppen mit Patientinnen und Patienten





- Was ist für die Patientinnen und Patienten wichtig in ihrer Behandlung/Versorgung?
- Welche Erfahrungen haben Sie gemacht?
- Was waren positive Ereignisse/Erlebnisse?
- Was waren negative Ereignisse/Erlebnisse?



Faktenorientierter Befragungsansatz fokussiert auf konkrete Qualitätsmerkmale

## Dimensions of Health Care Performance

### Quality

#### Effectiveness

- Ergebnis (Erreichen des Interventionsziels (TIMI-Klassifikation))

#### Safety

- Indikationsstellung
- Prozessparameter zur Durchführung des Eingriffs (z.B. Door-Balloon-Zeit, Kontrastmittelmenge)
- Komplikationen/ unerwünschte Ereignisse

#### Responsiveness/ Patient-centeredness



\* Ausschnitt

## Dimensions of Health Care Performance

### Quality

#### Effectiveness

- Ergebnis (Erreichen des Interventionsziels (TIMI-Klassifikation))
- **Veränderung der erlebten Symptome**

#### Safety

- Indikationsstellung
- Prozessparameter zur Durchführung des Eingriffs (z.B. Door-Balloon-Zeit, Kontrastmittelmenge)
- Komplikationen/unerwünschte Ereignisse
- **körperliches Wohlbefinden und Schmerzen**

#### Responsiveness/ Patient-centeredness

- **Kontinuität und Koordination der Versorgung**
- **Interaktion und Kommunikation (Art und Weise)**
- **Patienteninformation und Aufklärung (Inhalte)**
- **Beteiligung an Entscheidungen**

\* Ausschnitt

# Was können die Ergebnisse der Patientenbefragungen leisten?

- Ergänzung der Qualitätsdimensionen der Gesundheitsversorgung
- Erweiterung der Perspektive
- Bedeutung von Patientenbedürfnissen in der QS
- Bedeutung des Patientenumgangs bzw. der Rolle des/der Patienten/in
- Forcierung der patientenzentrierten Versorgung



- Aktuelle Entwicklung der Patientenbefragung für das QS-Verfahren PCI, Abschluss 2018
- Entwicklung einer Patientenbefragung im Rahmen der Aktualisierung und Erweiterung des QS Verfahrens „Versorgung von volljährigen Patienten und Patientinnen mit Schizophrenie, schizotypen und wahnhaften Störungen“, Abschluss 2018



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



[www.iqtig.org](http://www.iqtig.org)