

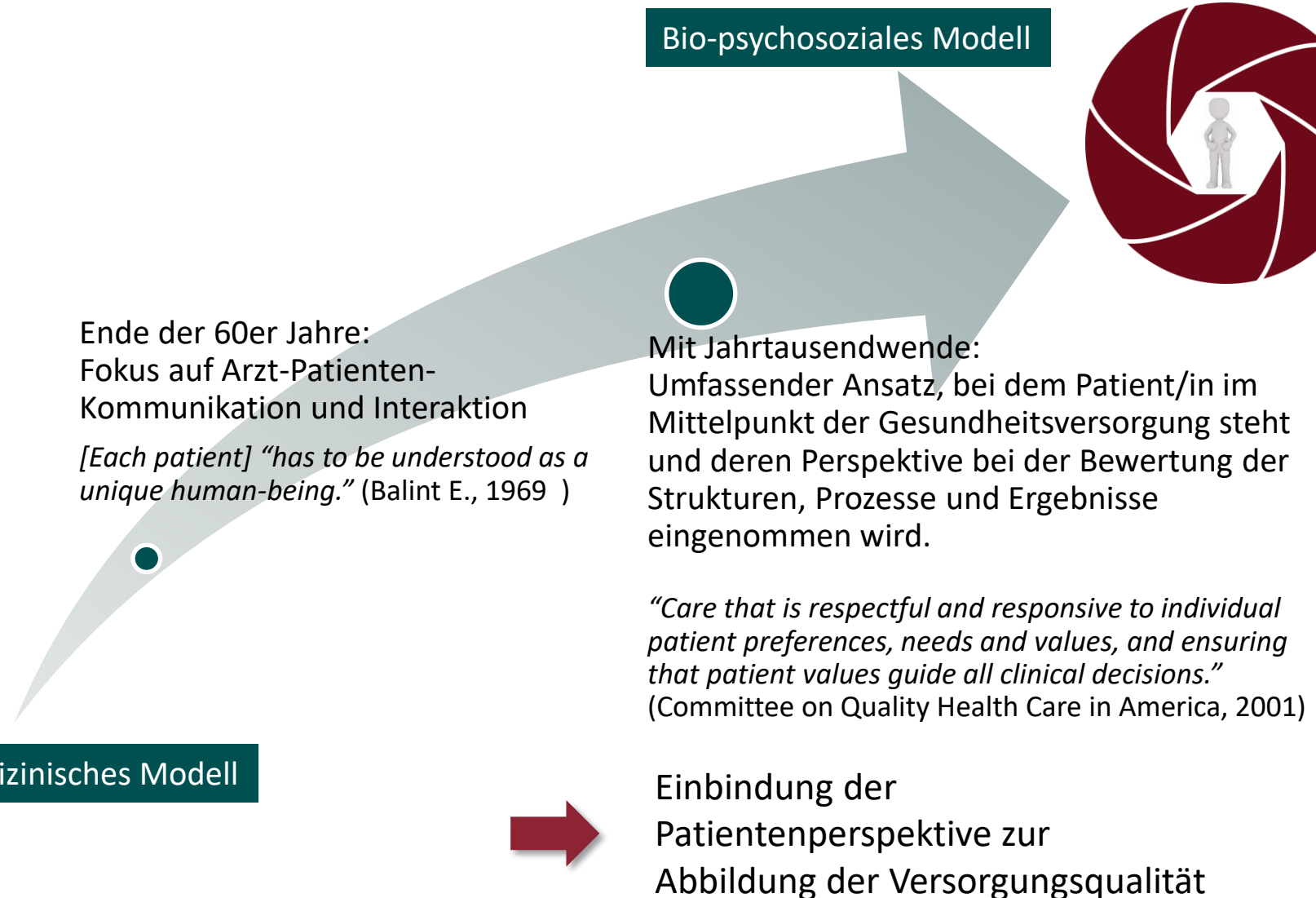
Patientenbefragungen – Stellenwert für die externe Qualitätssicherung

Dr. Konstanze Blatt

1. Historie des Perspektivwechsels
2. Bedeutung der Patientenperspektive zur Abbildung der Versorgungsqualität
3. Patientenbefragung als Element der Qualitätssicherung in Deutschland
4. Beitrag der Patientenbefragungen zur Qualitätssicherung
5. Entwicklungen zur Patientenbefragung - Aktueller Stand
6. Zusammenfassung & Ausblick

Historie des Perspektivwechsels



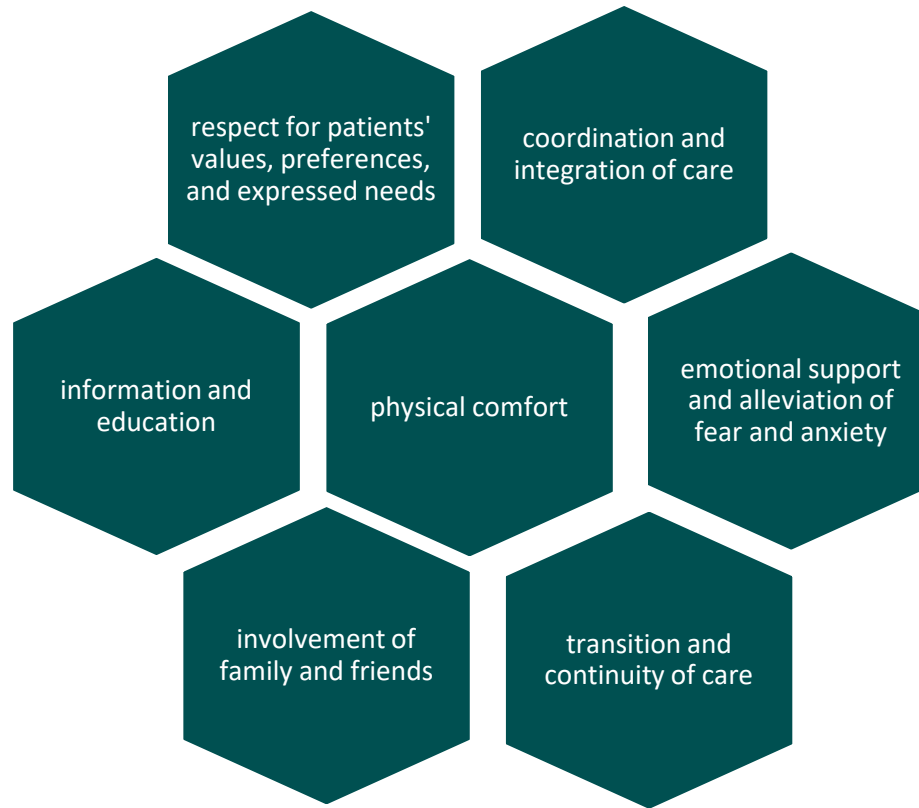


Bedeutung der
Patientenperspektive zur
Abbildung der
Versorgungsqualität



- 1986: Gründung des Picker Institutes Boston
- 1988: Picker/Commonwealth Patient-Centered Care Program führt explorative, qualitative Studie zu Versorgungsaspekten durch, die für Patientinnen und Patienten von Bedeutung waren



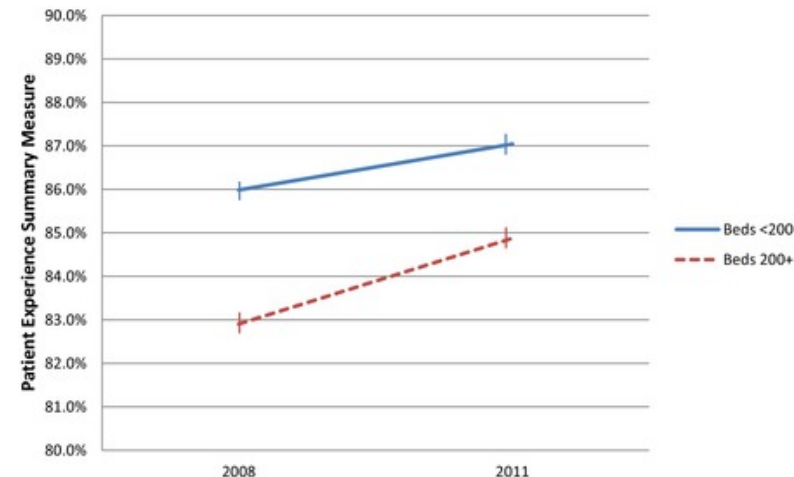


- Ausgangspunkt für eine Fragebogenentwicklung zur Messung der Versorgungsqualität

- Patientinnen und Patienten können bestimmte Aspekte der medizinischen Versorgung bewerten
- *“It doesn’t matter to the patient what providers think they have communicated or documented in the chart. If the patient doesn’t understand or remember it, the quality of care suffers.”* (Edgman-Levitan, S. & Schoenbaum, 2021)
- Fokus auf Patientenerfahrungen und Patientenerleben hinsichtlich Schlüsselaspekte der Versorgung

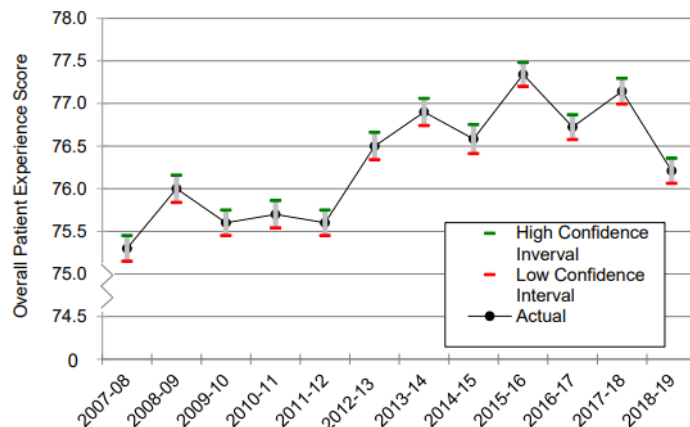


- US Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS) Consortium
 - Seit Mitte der 1990er Jahre nationaler, standardisierter “Patient Experience Survey”
 - Ergebnisse als Grundlage von Akkreditierungen und Vergütungen (National Committee for Quality Assurance, Centers for Medicare and Medicaid Services)
 - Nachweisliche Qualitätsverbesserungen im Sinne der Patientenzentrierung



(Elliott MN, Cohea CW, Lehrman WG, et al. 2015)

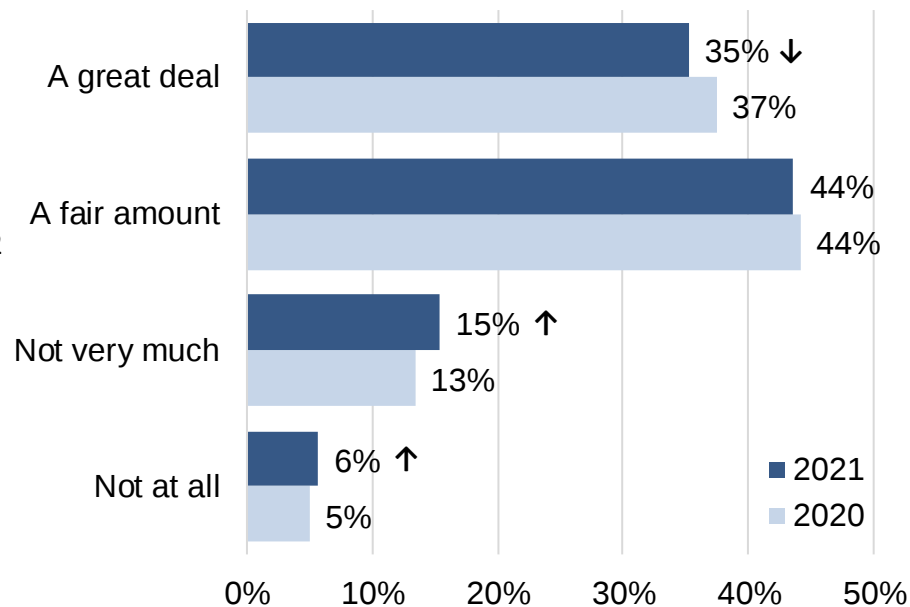
- 2000: Gründung Picker Institute Europe
- NHS Survey Programme: seit 2002 regelhafte Patientenbefragungen im Auftrag des NHS England und NHS Improvement (NHSEI) sowie der Care Quality Commission(CQC)
 - Children and Young People's Patient Experience Survey
 - Adult Inpatient Survey
 - Urgent and Emergency Care Survey
 - Maternity Survey
 - Community Mental Health Survey
- Verpflichtende Teilnahme
- Rückmeldungen für Leistungserbringer und Trägerorganisationen zur Qualitätsverbesserung, Ergebnismonitoring durch CQC



The chart shows Overall Patient Experience Scores with associated 95% confidence intervals.

Statistical bulletin: Overall Patient Experience Scores, 2 Inpatient Survey Update

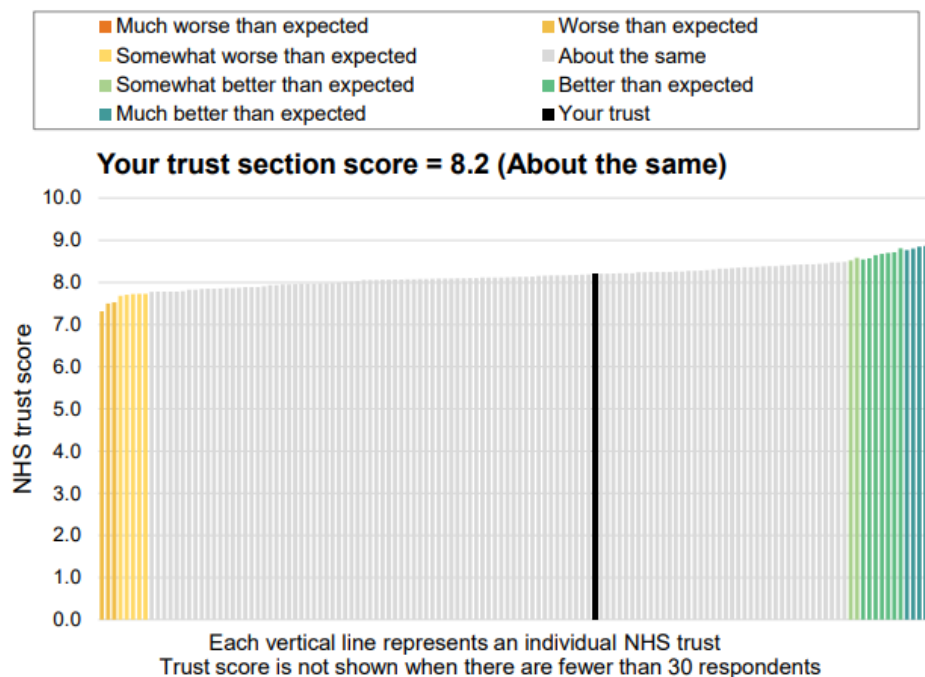
To what extent did staff looking after you involve you in decisions about your care and treatment?



2021 Adult Inpatient Survey Statistical release

Section 6. Operations and procedures

Section score



Comparison with other trusts within your region

Trusts with the highest scores

Gateshead Health NHS Foundation Trust	8.6
Northumbria Healthcare NHS Foundation Trust	8.5
Sheffield Teaching Hospitals NHS Foundation Trust	8.4
Calderdale and Huddersfield NHS Foundation Trust	8.4
County Durham and Darlington NHS Foundation Trust	8.4

Trusts with the lowest scores

Northern Lincolnshire and Goole NHS Foundation Trust	7.9
Hull University Teaching Hospitals NHS Trust	7.9
Mid Yorkshire Hospitals NHS Trust	7.9
The Rotherham NHS Foundation Trust	7.9
Bradford Teaching Hospitals NHS Foundation Trust	7.9

Trust score is not shown when there are fewer than 30 respondents.

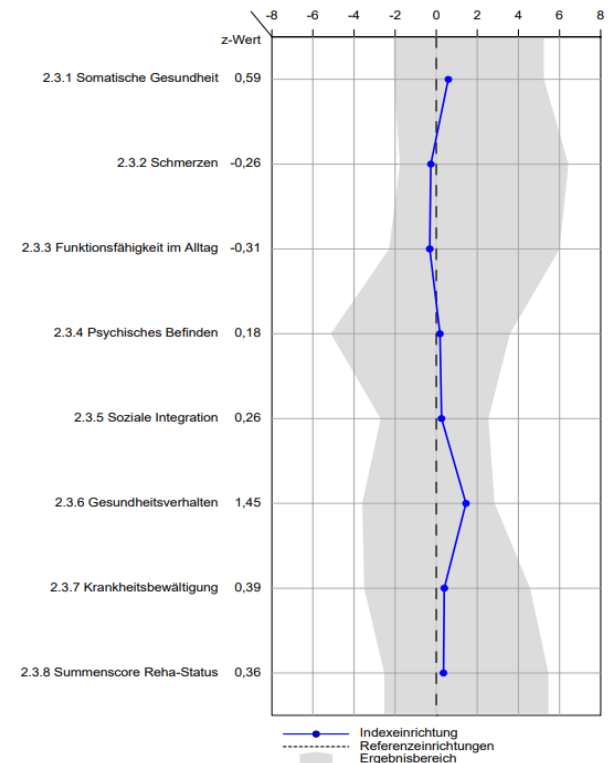


181	8.0	7.9	7.0	9.2
-----	-----	-----	-----	-----

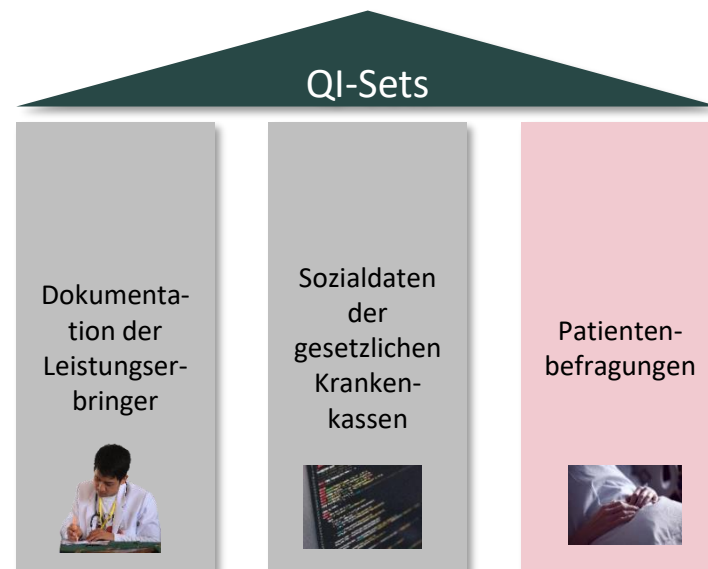
Patientenbefragung als
Element der
Qualitätssicherung in
Deutschland



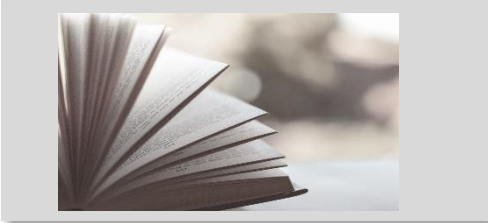
- Seit 2000: Patientenbefragung als Element eines einrichtungsübergreifenden und vergleichenden Qualitätssicherungsverfahrens für Einrichtungen der medizinischen Vorsorge und Rehabilitation => QS-Reha[®]-Verfahren
- Ergebnismrückmeldungen an Einrichtungen und GKV zur qualitätsorientierte Belegungs- und Vertragsgestaltung sowie Versichertenberatung



- 2014 (FQWG): Patientenbefragung als weiteres Element zur Messung und Darstellung der Versorgungsqualität
- Ab 2016: IQTIG entwickelt Qualitätsindikatorensets zur Abbildung der Versorgungsqualität auf Basis von Patientenbefragungen
- 2022: Start der ersten Patientenbefragung für *QS PCI*



Wissensquelle Literatur



Wissensquelle Fokusgruppen mit Patient/innen



Wissensquelle Fokusgruppen mit Gesundheitsprofessionen



Qualitätsrelevante Themen der Versorgung aus Patientensicht als Grundlage für die Fragebogenentwicklung (Fragebogeninhalte)

Faktenorientierter Befragungsansatz durch Anwendung von Patient Reported Experience Measures (PREMs) und Patient Reported Outcome Measures (PROMs)

Definition von Qualitätsindikatoren zur Messung und Abbildung der Versorgungsqualität aus Patientenperspektive (aspektbezogene Aggregation der Fragebogenitems)

Information & Aufklärung

Kontinuität & Nachsorge

**Entscheidungsbeteiligung &
Patientenpräferenzen**

**Patientenberichtete
Sicherheit**

Kommunikation & Interaktion

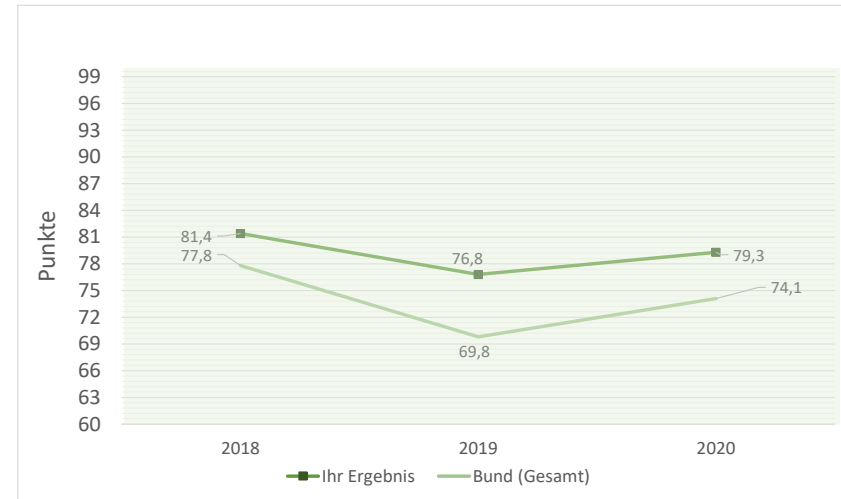
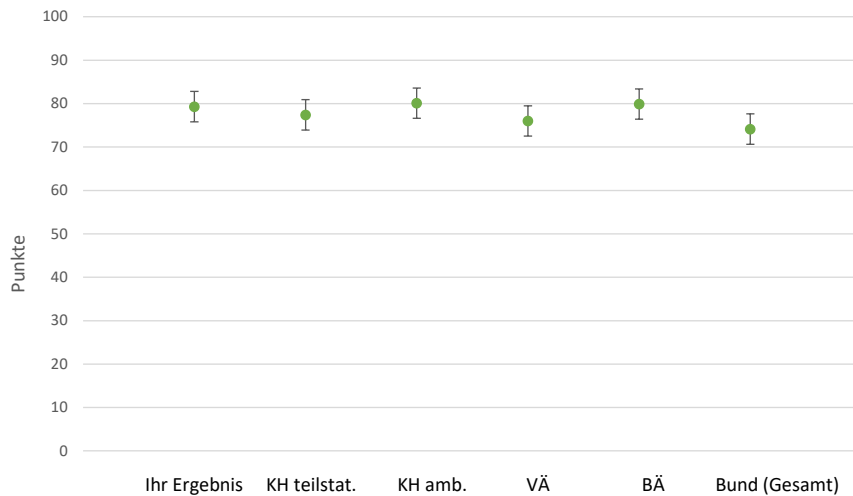
Behandlungsergebnis

Verfahrensspezifische Themen

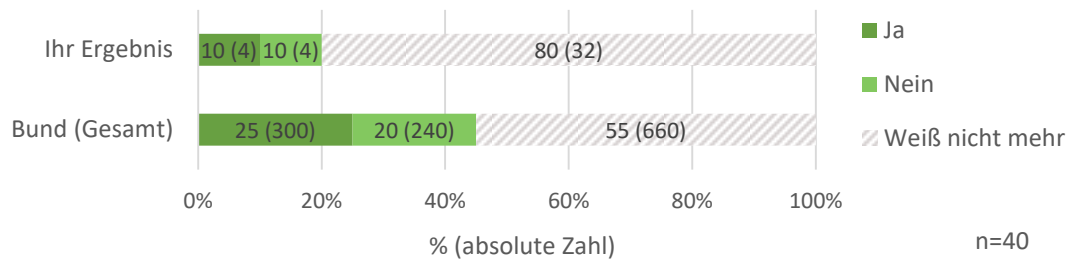


Übergreifende Themen mit einer verfahrensspezifischen Ausgestaltung
Verfahrensspezifische Themen

Mustergrafiken für Ergebnismeldung für einen Qualitätsindikator



Hatten Sie vor dem Eingriff Angina-pectoris-Beschwerden (Brustenge) bzw. herzbedingte Luftnot?



n=40
n=1200

Entwicklungen zur Patientenbefragung - Aktueller Stand



Entwicklungen zur Patientenbefragung als Element von QS-Verfahren

Abgeschlossene Entwicklungen	Entwicklungszeitraum	RL-Erstellung	Regelbetrieb
QS-Verfahren <i>Perkutane Koronarintervention (PCI) und Koronarangiographie</i>	04/ 2016-12/ 2018	✓	01/07/2022
QS-Verfahren <i>Versorgung von volljährigen Patientinnen und Patienten mit Schizophrenie, schizotypen und wahnhaften Störungen</i>	06/2016-12/ 2018		
QS-Verfahren <i>Nierenersatztherapie (NET)</i>	05/ 2018 bis 11/ 2020		
Qualitätssicherungsverfahren zur <i>ambulanten psychotherapeutischen Versorgung gesetzlich Krankenversicherter</i>	03/ 2019-12/ 2021		
Entwicklung eines Konzepts zur onlinebasierten Patientenbefragung	11/ 2020-11/ 2021		
Aktuelle Entwicklungen			
QS-Verfahren Entlassmanagement	01/ 2020-10/ 2022		
QS Verfahren Hysterektomie	03/2022-03/2024		

- 1.7.2022: Start der Patientenbefragung im Regelbetrieb
- Monatliche Datenübermittlung der Leistungserbringer (Adressen und behandlungsspezifische Daten zur Auswahl und Versand der Fragebögen) mit anschließender Stichprobenziehung und Fragebogenversand durch ext. Versendestelle
- August 2022: erste Datenlieferung der Leistungserbringer und Versand von ca. 4400 Fragebögen
- September 2022: erste Fragebogenrückläufe => Eingang von ca. 2530 Fragebögen aus erster Stichprobe (57%)
- Versand von 12.100 Fragebögen im September 2022
- Einspielen der Abläufe und Behebung von Problemen in Datenfluss und Fragebogenlogistik im Produktivbetrieb



Zusammenfassung & Ausblick



- Patientenzentrierung als Leitgedanke
- Zur patientenzentrierten Versorgung gehört das Verstehen der Bedürfnisse und Bedarfe der Patientinnen und Patienten
- Patientenbefragung als eine Methode, um dieses Verständnis herzustellen
- Internationale Vorreiter, relativ neues Instrument der Qualitätssicherung in Deutschland
- Weitere Etablierung und Einführung in die Praxis wichtig für ausgewogenes Bild der Versorgungsqualität im Sinne einer patientenzentrierten Versorgung

Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit!

www.iqtig.org

- Adult Inpatient Survey 2021, Benchmark Report, Airedale NHS Foundation Trust.
<https://nhssurveys.org/all-files/02-adults-inpatients/05-benchmarks-reports/2021/>
- Adult Inpatient Survey 2021, Statistical release, NHS Patient Survey Programme, Independent analysis for England published: September 2022, <https://www.cqc.org.uk/publications/surveys/adult-inpatient-survey>
- Balint E. The possibilities of patient-centered medicine. *J R Coll Gen Pract.* 1969;17:269–276.
- Cleary P. et al. , “The Relationship between Reported Problems and Patient Summary Evaluations of Hospital Care,” *Quality Review Bulletin* (February 1992): 53 – 59
- Committee on Quality Health Care in America. *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century.* Washington, DC: National Academy Press; 2001
- Edgman-Levitan, S. & Schoenbaum, S. C. Patient-centered care: achieving higher quality by designing care through the patient’s eyes. *Israel Journal of Health Policy Research.* 2021; 10:21
- Elliott MN, Cohea CW, Lehrman WG, et al. Accelerating Improvement and Narrowing Gaps: Trends in Patients' Experiences with Hospital Care Reflected in HCAHPS Public Reporting. *Health Services Research.* 2015 Dec;50(6):1850-1867. DOI: 10.1111/1475-6773.12305. PMID: 25854292; PMCID: PMC4693845.
- Paul D. Cleary, Susan Edgman-Levitan, Marc Roberts, Thomas W. Moloney, William McMullen, Janice D. Walker, and Thomas L. Delbanco. Patients Evaluate Their Hospital Care: A National Survey, *Health Affairs* 1991 10:4, 254-267
- Statistical bulletin: Overall Patient Experience Scores 2018 Adult Inpatient Survey Update, https://www.england.nhs.uk/statistics/wp-content/uploads/sites/2/2019/06/Bulletin_2018_IP_FINAL.pdf
- https://www.qs-reha.de/das_qs_reha_verfahren/das_qs_reha_verfahren.jsp
- Bilder: [www.pixabay](https://www.pixabay.com)