

# Das Potenzial von Patientenbefragungen für die Qualitätsentwicklung und Transparenz in der Gesundheitsversorgung

Dr. Konstanze Blatt  
Institut für Qualitätssicherung und  
Transparenz im Gesundheitswesen  
(IQTIG)



<b>1.</b>	Hintergrund
<b>2.</b>	Patientenzentrierung als übergreifende Zielsetzung
<b>3.</b>	Patientenbefragungen als Element der externen Qualitätssicherung
<b>4.</b>	Entwicklungen des IQTIG
<b>5.</b>	Beitrag der Patientenbefragung für die Qualitätsentwicklung
<b>6.</b>	Zusammenfassung

Hintergrund

## Wandel des Bild des Patienten/der Patientin

20. Jh.



- Arzt/Ärztin im Zentrum der Entscheidung über Behandlung und Behandlungserfolg

Fürsorgemodell



- Zunehmende Kundenorientierung auch im Bereich der Medizin
- Zunehmendes Wissen und Informationsbedarf der Patientinnen und Patienten
- Patient /in als „Partner/in“, Aufklärung und Beteiligung als wichtige Behandlungsbestandteile

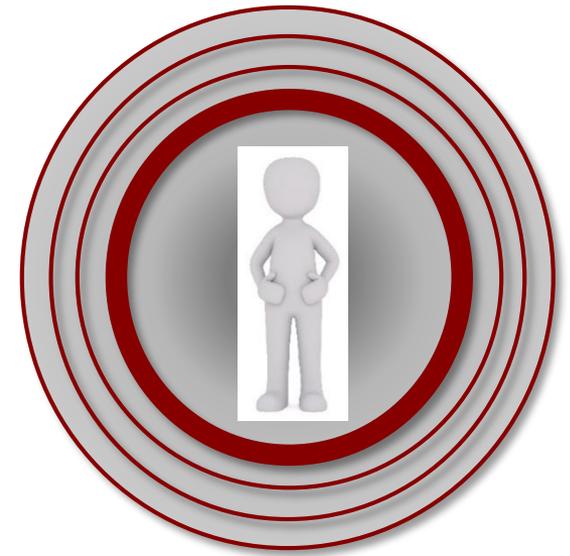
Modell des Shared Decision Making / Patient Centered Care

⇒ Patientinnen und Patienten rücken in den Fokus:

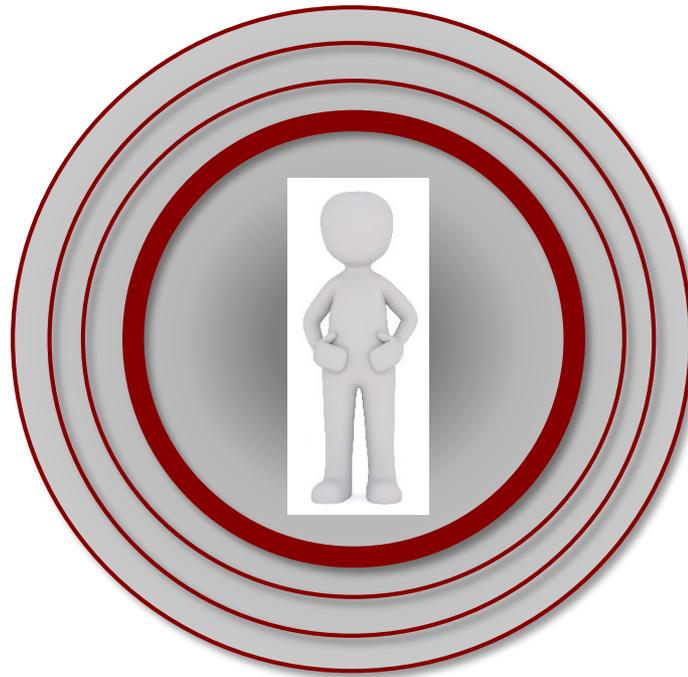
- Politik: Patientenbeauftragte, Patientenfürsprecher, Patientenrechtegesetz, ...
- Wissenschaft & Praxis: **Patientenbefragungen**

Patientenzentrierung als  
übergreifende Zielsetzung

- Ausrichtung der Versorgungsgestaltung an Patientinnen und Patienten
- Bedürfnisse, Werte und Präferenzen der werden wahrgenommen und respektiert
- Begegnung mit Empathie und Takt
- Erhalten Leistungen, die nutzbringend und von Patient/in erwünscht sind
- verbriefte Rechte und Pflichten der Patientinnen und Patienten



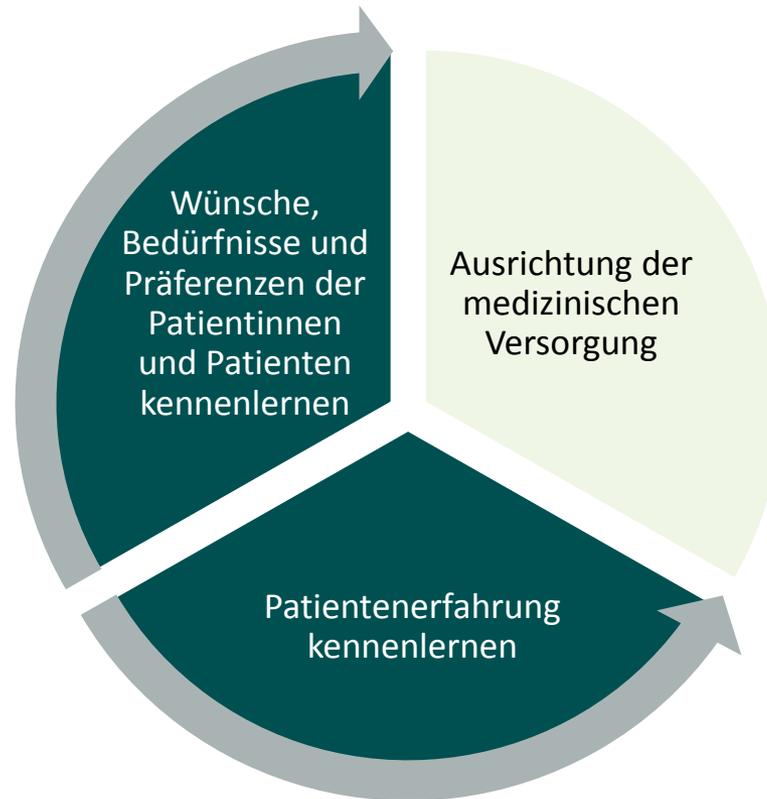
- Vielzahl von Kriterien und Anforderungen
  - Aktiver Einbezug der Patientinnen und Patienten in Entscheidungen
  - Kontinuität der Versorgung
  - Zugang zur Versorgung
  - Einbezug von Familie und Freunden
  - Physisches und psychisches Wohlbefinden
  - Emotionale Unterstützung
  - Zielgruppenspezifische Informationen
  - Zufriedenheitsmessung
  - ...

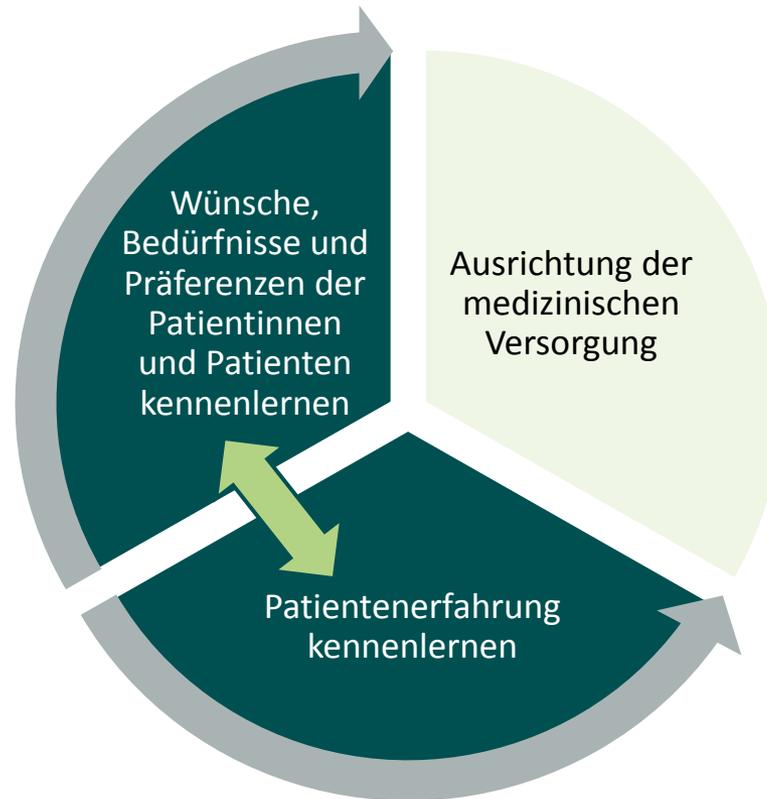


- Was sind die Wünsche, Bedürfnisse und Präferenzen der Patientinnen und Patienten









Systematische Erfassung durch Patientenbefragung!

Patientenbefragung als  
Element der externen  
Qualitätssicherung

## Qualitätsmessung

Dokumentation der Leistungserbringer



z.B. Laborparameter

Sozialdaten der gesetzlichen Krankenkassen



z.B. Diagnosen zu Komplikationen

Patientenbefragungen



z.B. Symptombelastung, Aufklärung

- Messung und Bewertung der Versorgungsqualität durch die Patientenperspektive
- Informationsgewinn durch Erfahrungen der „Nutzerinnen und Nutzer“ der Versorgung selbst (Information aus „erster Hand“)
- Patient/in ist Adressat/in der Behandlung und kann Auskunft über eine Veränderung/Verbesserung seines/ihres Gesundheitszustands geben und über Erfahrungen der Behandlung berichten
- Bild der medizinischen Versorgung wird durch die Seite der Betroffenen ergänzt → Verbindung zwischen Versorgenden und Patientinnen und Patienten steigert gegenseitiges Verständnis und patientenzentrierter Ausrichtung der Versorgung



## Entwicklungen des IQTIG



- **Faktenorientierter Befragungsansatz:**
  - spezifisches Erfragen konkreter **Situationen, Zustände und Erlebnisse die für die Patientinnen und Patienten von Bedeutung in ihrer Versorgung sind**
  - **patientenrelevanten Qualitätskriterien**, die aus Sicht der Patientinnen und Patienten anhand ihrer Behandlungserfahrungen beurteilt werden können
- Fragen adressieren konkrete Aspekte der Versorgungsqualität
- keine Zufriedenheitsbefragung, da diese weniger auf konkrete Handlungsansätze verweisen



7) Wie häufig kam es vor, dass Sie vom Pflege- und Assistenzpersonal Informationen erhalten haben, die nicht mit den Informationen von den Ärztinnen und Ärzten übereingestimmt haben?

Immer	Meistens	Selten	Nie	<i>Weiß nicht mehr</i>
<input type="checkbox"/>				

9) Die Informationen, die ich von den Ärztinnen bzw. Ärzten erhalten habe, waren für mich verständlich.

Immer	Meistens	Selten	Nie	<i>Weiß nicht mehr</i>
<input type="checkbox"/>				

19) Haben Sie in Ihrer Dialyseeinrichtung ausreichende Informationen erhalten, um in Ihrem Alltag sicher beurteilen zu können...

*Bitte machen Sie in jeder Zeile ein Kreuz*

	Ja	Nein, ich wurde nicht ausreichend informiert	<i>Brauchte ich nicht, weil ich bereits davor ausreichend informiert war</i>	<i>Weiß nicht mehr</i>
...was Sie essen dürfen und was nicht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...wie viel Flüssigkeit Sie zu sich nehmen dürfen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Was sind wichtige Qualitätskriterien für Patientinnen und Patienten?

Wissensquelle Literatur



Wissensquelle Fokusgruppen mit Patient/innen



Wissensquelle Fokusgruppen mit Gesundheitsprofessionen

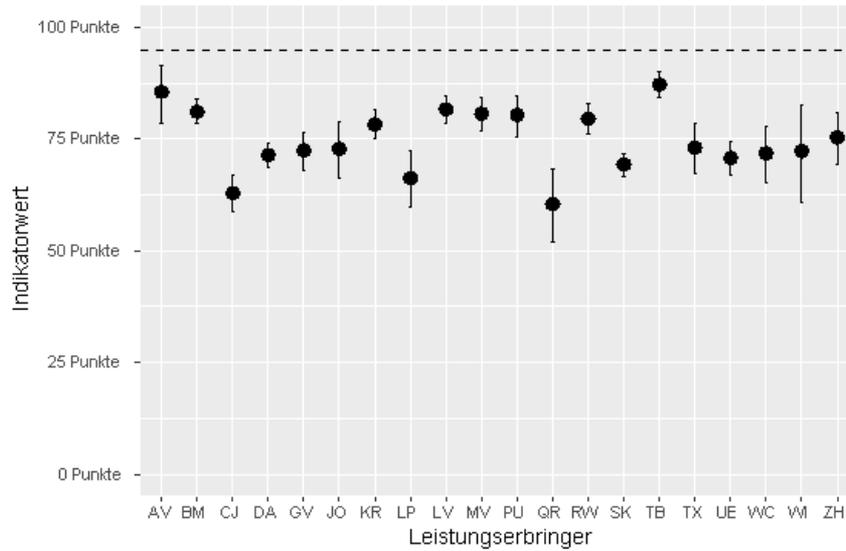


Qualitätsrelevante Themen der Versorgung aus Patientensicht als Grundlage für die Fragebogenentwicklung (Fragebogeninhalte)

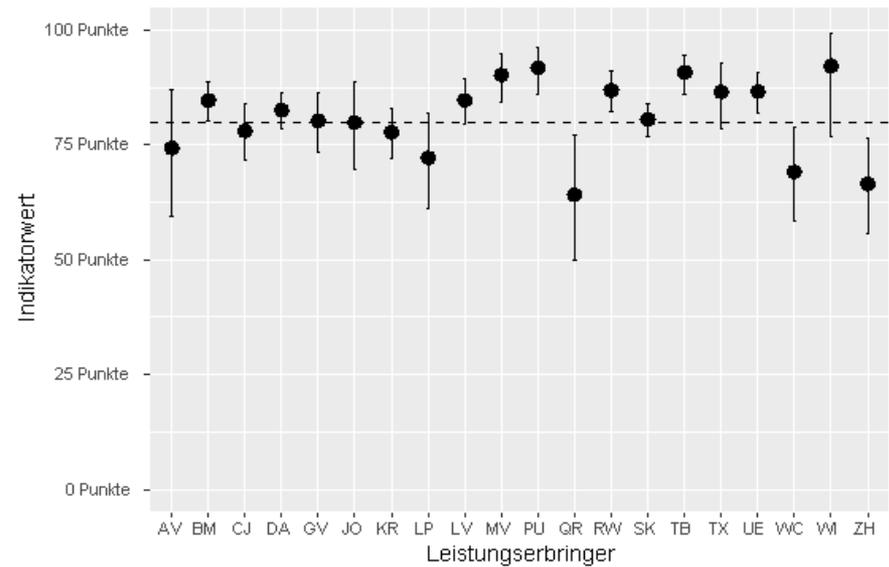
Definition von Qualitätsindikatoren zur Messung und Abbildung der Versorgungsqualität aus Patientenperspektive



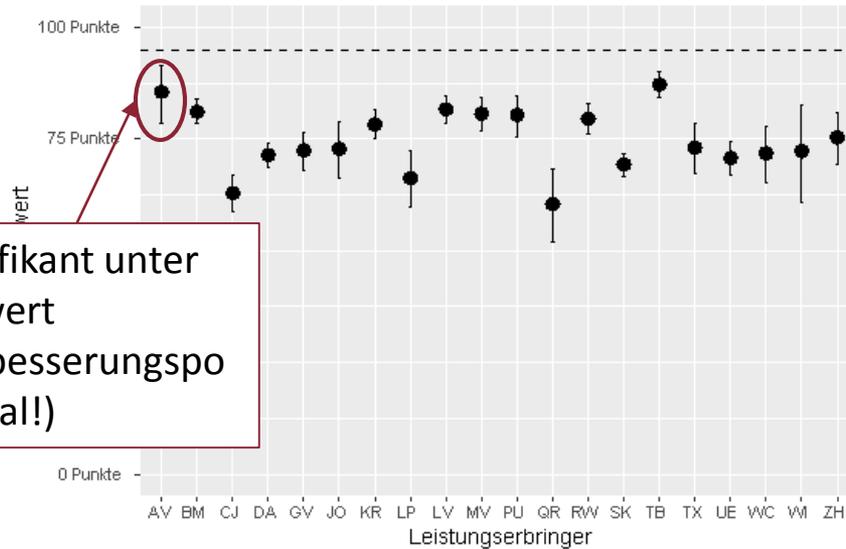
Übergreifende Themen mit einer verfahrensspezifischen Ausgestaltung  
Verfahrensspezifische Themen (Diagnose- und behandlungsspezifische  
Patientenbefragungen/Fragebögen)



*„Patienteninformation vor der elektiven Prozedur“*

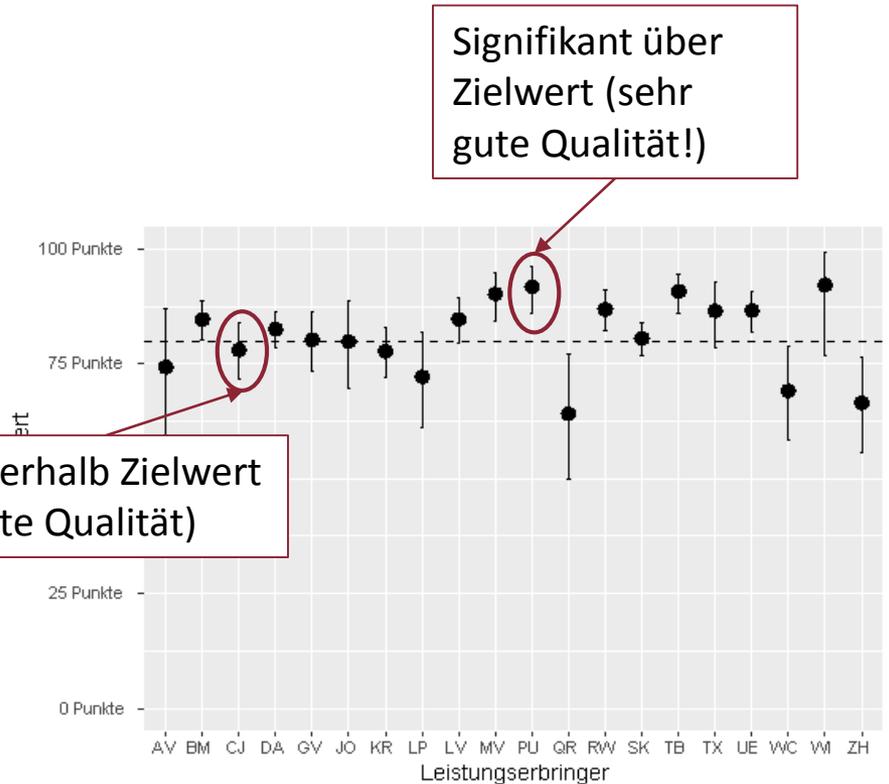


*„Entscheidungsbeteiligung der/des Patient/in“*



Signifikant unter Zielwert  
(Verbesserungspotenzial!)

„Patienteninformation vor der elektiven Prozedur“



Signifikant über Zielwert (sehr gute Qualität!)

Innerhalb Zielwert (gute Qualität)

„Entscheidungsbeteiligung der/des Patient/in“

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		
Aktuelle Entwicklungen			
QS-Verfahren Entlassmanagement	01/ 2020-10/ 2022		
QS Verfahren Hysterektomie	03/2022-03/2024		

Beitrag der  
Patientenbefragung für die  
Qualitätsentwicklung

- Ausrichtung der Versorgungsgestaltung an Patientinnen und Patienten
- Anliegen, Bedürfnisse und Präferenzen der Patientinnen und Patienten werden
  - **transparent**
  - **systematisch** erfasst
  - und deren Erfüllung im Krankenhaus/Arztpraxis **gemessen**, sodass **allgemeine Aussagen über die Versorgungsqualität aus Patientensicht** getroffen werden können
- Stärkung der Rolle der Patientinnen und Patienten
- Wichtiger Baustein zur Steigerung der patientenzentrierten Versorgung
- Gezielte Hinweise für Verbesserungsmöglichkeiten in Krankenhäusern und Arztpraxen

Zusammenfassung

- Patientenzentrierung unerlässlich für eine bedarfsgerechte Versorgung
- Kennenlernen der Wünsche, Bedürfnisse und Präferenzen der Patientinnen und Patienten als erster Schritt für eine patientenzentrierte Versorgung
- Systematische Erfassung der Patientenerfahrungen als ein zentrales Element der externen Qualitätssicherung
- Ergebnismeldung gibt konkrete Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten und steigert eine patientenzentrierte Versorgung
- Umsetzung im Regelbetrieb erforderlich

Vielen Dank für  
Ihre Aufmerksamkeit!

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

Bildquellen: [www.pixaby.com](http://www.pixaby.com)  
[www.flickr.com](http://www.flickr.com);  
Seattle Municipal Archives