



Nutzung von Patientenerfahrungen – Realisierungskonzepte von Stiftung Praxissiegel e. V.

Berlin, 29. Oktober 2008



Warum sind Patientenerfahrungen wichtig?



Die systematische und gewissenhafte Berücksichtigung der Erfahrungen von Patienten ist ...

- **das gute Recht** von Versicherten und Patienten
- für eine Dienstleistungsbranche **selbstverständlich**
- Ausdruck von **Patientenorientierung**
- eine **Chance**, die Versorgung zu verbessern
- nicht weniger **relevant** als die Messung anderer Indikatoren oder Outcomes

Patientenerfahrungen richtig nutzen ... gar nicht so einfach!

„Modern health care is recognizing, albeit with difficulty, that it is a service industry and has to pay more attention to those who use it. It may have unique features [...] but in common with other knowledge intensive services it has **to balance the expert skills with the expectations and experiential expertise of users.**

[...]

Healthcare organizations are now keen to take patient's perspectives seriously, **but it's not as simple as it may sound.**“

Quelle: Glyn Elwyn et al., BMJ 11/2007

Seite 3

„Nett aber durchschnittlich“ oder doch lieber „mürrisch aber gut“



Seite 4

Patientenerfahrungen gewinnen an Bedeutung

Anwendungsbereiche



Realisierungskonzepte von St. Praxissiegel

- **Qualitätsmanagement**
- **Akkreditierung & Zertifizierung**
- Qualitätssicherung
- **Öffentliche Qualitätsberichte**
- Leistungsbezogene Vergütung (p4p)
- Einkauf von Leistungen / Versorgungsmanagement

Patientenbefragung als
Bestandteil der Zertifizierung

Akkreditierung von
Befragungsinstituten

Seite 5

Welche Fragen stellen sich für Stiftung Praxissiegel?



- Wie lässt sich die Qualität von Leistungsanbietern durch Patientenbefragungen **exakt und verlässlich** messen?
- Werden die eingesetzten Messinstrumente den **methodischen Anforderungen** gerecht?
- Wie kann man für Patienten **Vergleichbarkeit** herstellen?
- Welche instrumentellen Lösungen erfordern die **unterschiedlichen Anwendungsgebiete**?
 - Leistungsbereich
 - Verwendungszweck

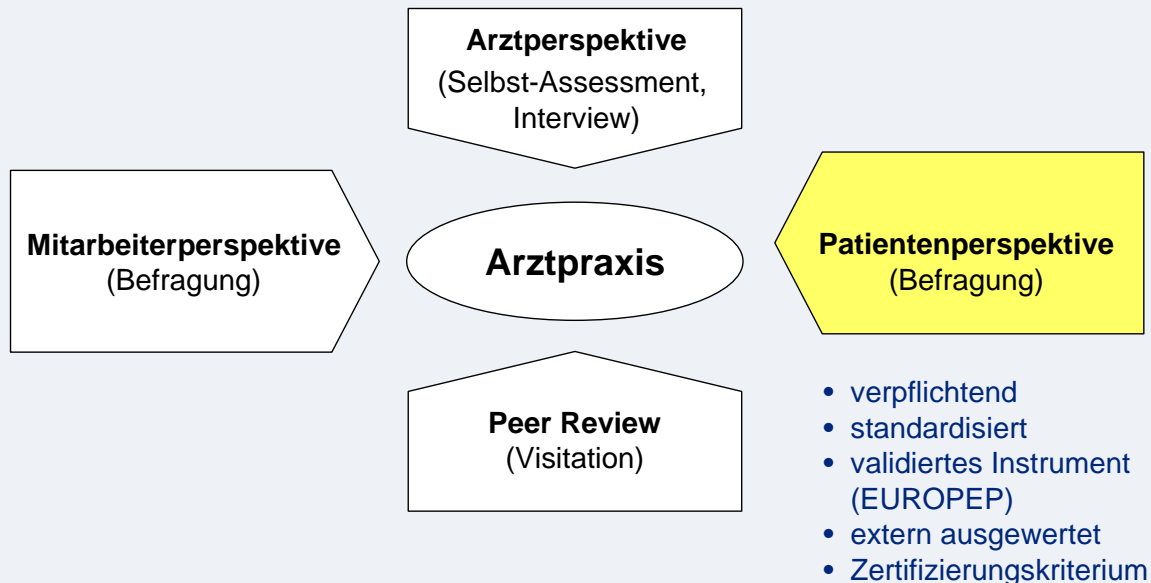
Seite 6

Anwendungsbereich Qualitätsmanagement

Patientenbefragung als Voraussetzung für die Akkreditierung von QM-Systemen und die Zertifizierung von Arztpraxen



Patientenerfahrungen im mehrperspektivischen QM-Ansatz „EPA“



Seite 7

Anwendungsbereich „public reporting“

Akkreditierung von Befragungsinstituten für die Patientenbefragung mit dem Patients' Experience Questionnaire (PEQ)



Patientenerfahrungen als Entscheidungshilfe bei der Krankenhaussuche

- Strukturierter Qualitätsbericht der Krankenhäuser spart Patientenerfahrungen aus
- Keine vergleichende Patienteninformation möglich
- Grund: fehlende Datenbasis
 - Unterschiedliche Fragebögen
 - Unterschiedliche Befragungsverfahren
- Lösungsansatz
 - ✓ Einheitlicher Kurzfragebogen (PEQ)
 - ✓ Standardisiertes Befragungsverfahren
 - ✓ **Akkreditierungsverfahren für Befragungsinstitute**

**Stiftung
Praxissiegel**

Seite 8

Charakteristika des PEQ-Verfahrens

standardisiert & valide – flexibel einsetzbar – anbieterneutral

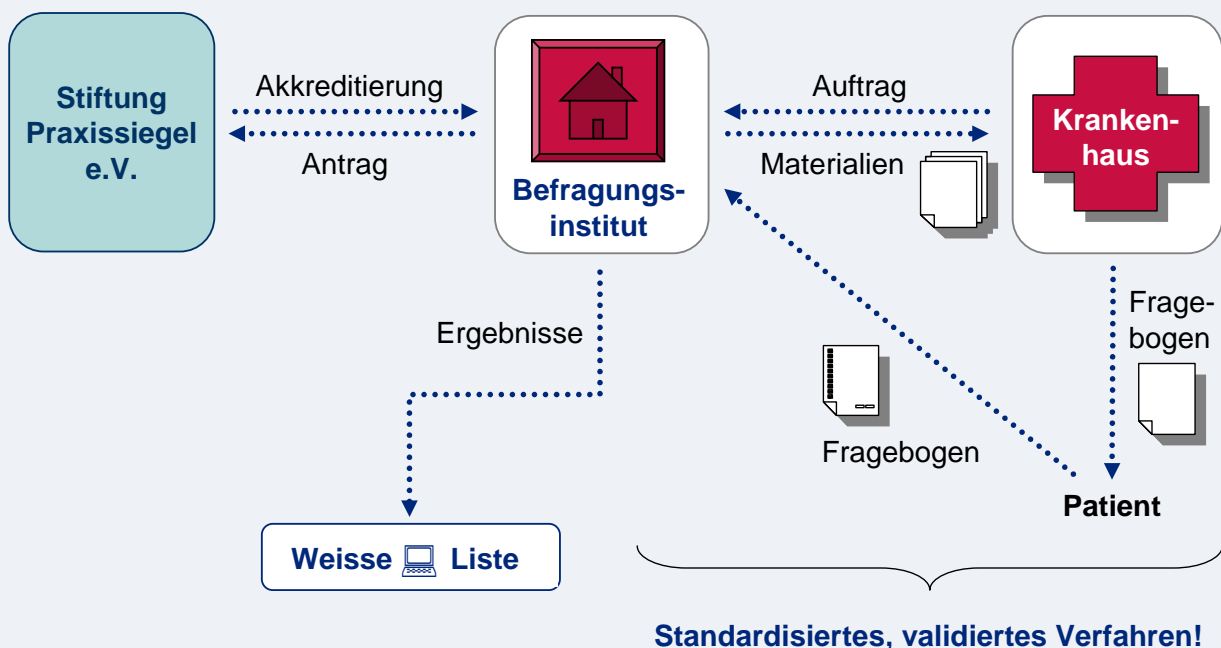


- **Vergleichbarkeit** durch standardisiertes Instrument (Vorbild: CAHPS)
- Wissenschaftlich **evaluiert**
- Auch **als Add-on** zu anderen Instrumenten **einsetzbar**
- PEQ (intern) als Instrument **für Krankenhäuser frei nutzbar**
- **Krankenhäuser entscheiden** darüber, wann und wo sie die Ergebnisse veröffentlichen wollen (wenn Veröffentlichung, dann auch in der Weissen Liste)
- Voraussetzung: die Befragung wird zusammen mit einem **akkreditierten Befragungsinstitut** durchgeführt
- Die akkreditierten Befragungsinstitute verpflichten sich, dass die vorgegebenen **methodischen Standards** eingehalten werden

Seite 9

Rolle von Stiftung Praxissiegel

Garant für valide und vergleichbare Befragungsergebnisse



Seite 10

Patientenerfahrungen nutzbar machen, es geht!

Aber Glyn Elwyn hat wohl recht:

„... but it's not as simple as it may sound.“

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.