

Anforderungen an die Erhebung von Patientenerfahrung

Dr. Stefan Etgeton
Verbraucherzentrale Bundesverband

Stiftung Praxissiegel: Patientenerfahrung nutzbar machen, 29.10.2008 Berlin



Patientenerfahrung ist kein Ersatz für kontrollierte Studien zum Therapienutzen, sondern eine wichtige Quelle für die Präzisierung patientenrelevanter Endpunkte und die Bewertung der Qualität der Leistungserbringung.

Ebenen der Patientenerfahrung

- ⇒ Subjektive Bewertungen und Rückmeldungen zum eigenen Befinden und Therapieerfolg
- ⇒ Zufriedenheitsbefragungen
- ⇒ Ärztebewertungssysteme
- ⇒ Patient Reported Outcomes (PRO)
- ⇒ Struktur der Qualitätstransparenz: *Patient als Schlüsselhalter für die sektorübergreifenden Behandlungsdaten*
- ⇒ Patientenbeteiligung im Gesundheitswesen

Stiftung Praxissiegel: Patientenerfahrung nutzbar machen, 29.10.2008 Berlin - Folie 3

Shared decision making

- ⇒ Patientenerfahrung als primäre Quelle für Diagnose
- ⇒ Gemeinsame Entscheidung über Behandlung
- ⇒ Rücksicht auf Patientenpräferenzen bei der Festlegung des Therapieprogramms (≠ „Regime“)

Stiftung Praxissiegel: Patientenerfahrung nutzbar machen, 29.10.2008 Berlin - Folie 4

80-90 % „Zufriedenheit“

- ⇒ Zufriedenheitsbefragungen – Methodik ?
- ⇒ Befragungssetting – „in house“ ?
- ⇒ Vielzahl einrichtungsspezifischer Befragungsinstrumente – Vergleichbarkeit ?
- ⇒ Geringe Aussagekraft und hohe Strategiefanfälligkeit

Stiftung Praxissiegel: Patientenerfahrung nutzbar machen, 29.10.2008 Berlin - Folie 5

Ärztewertungssysteme

- ⇒ Lokale Bewertungsdateien (paper-based) – regionaler Bias, geringe Nutzerzahl
- ⇒ Internetplattform = User-Bias
- ⇒ Open text – Vergleichbarkeit ?
- ⇒ (verschiedene) Bewertungsfragebogen – Vergleichbarkeit ?
- ⇒ Kannibalisierung der Anbieter – bisher erreicht kein Portal die „kritische Masse“

Stiftung Praxissiegel: Patientenerfahrung nutzbar machen, 29.10.2008 Berlin - Folie 6

Patient Reported Outcomes

- ⇒ Unterschiedliche Befragungsinstrumente – Konsolidierungsprozess ?
- ⇒ Methodischer Aufwand ⇔ Aussagekraft der Befunde
- ⇒ Kontrollierte Bedingungen ⇔ Strategieresistenz
- ⇒ Abstrahierung von der subjektiven Erfahrung

Stiftung Praxissiegel: Patientenerfahrung nutzbar machen, 29.10.2008 Berlin - Folie 7

Strukturen der Qualitätstransparenz

- ⇒ Wettbewerb um Qualität, nicht um Standards
- ⇒ Einheitliche Instrumente zur Erhebung von Qualität nach nutzerrelevanten Indikatoren
- ⇒ Unabhängige Institution/en zur externen Qualitätssicherung (⇔ Stiftung Warentest)
- ⇒ Offenlegung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität für Verbraucher/beratung
- ⇒ Qualitätsdaten über Gesundheitsleistungen = Eigentum der Verbraucher = *öffentliches Gut*
- ⇒ Zentrale Rolle der Verbraucher: *Eigner der Daten*

Stiftung Praxissiegel: Patientenerfahrung nutzbar machen, 29.10.2008 Berlin - Folie 8

