

Patientenbefragung im ambulanten Qualitätsmanagement

Symposium Stiftung Praxissiegel

Berlin, 29. Oktober 2009

Prof. Dr. med. Joachim Szecsenyi, Dipl. Soz.

Universitätsklinikum Heidelberg

Abt. Allgemeinmedizin und Versorgungsforschung

AQUA-Institut für angewandte Qualitätsförderung

und Forschung im Gesundheitswesen, Göttingen



UniversitätsKlinikum Heidelbe

„Gespürt, das etwas nicht stimmte, hatte ich schon Monate
zuvor..(..)..

In dem von unserem Supergesundheitssystem sorgfältig nach
Facharzt-Zuständigkeiten aufgeteilten Körper arbeitete ich mich erst
nach oben, dann wieder nach unten. Keiner fand was. Nur die
Schmerzen nahmen zu, das Schlucken wurde schwieriger..“

Jürgen Leinemann (71) im Zeitmagazin 40/07

„Und dann ruft Uli Hoeneß an..(..)

„Mensch Leinemann, glauben Sie mir, der Professor B., der ist der Beste. Der ist ein Kämpfer. Ich habe schon mit ihm geredet. Der macht das.“

Ich bin überrascht. So gut kennen wir uns auch nicht, dass sich Hoeneß so engagieren muss.

Ich hatte vor langer Zeit über ihn geschrieben. Später konnte ich ihm mal einen medizinischen Tipp geben, als einer seiner Freunde in Not war. Jetzt hat er mein Unglück erzählt bekommen, und weil er sich schon für einen Freund kundig gemacht hat, kennt er sich aus und hilft.“

Jürgen Leinemann (71) im Zeitmagazin 40/07



© 2008 ACQUA-Institut GmbH

Übersicht

- **Problemstellung, Anforderungen**
- **Nutzung am Beispiel des EUROPEP Instrumentes**
- **Wie finden es Patienten, befragt zu werden?**
- **Was sind die ersten Reaktionen von Praxen?**
- **Beispiele für Verbesserungen, die Praxen aus einer Patientenbefragung ableiten?**

- **Schlußfolgerungen**



© 2008 ACQUA-Institut GmbH

Problemstellung

- **Patientenbefragungen im ambulanten Bereich, im internen Qualitätsmanagement, zunehmend, aber bei weitem noch nicht von allen Praxen genutzt.**
- **Selbstgemachte Befragungen**
- **Extern organisierte Befragungen, validierte Instrumente, z.B.**
 - Qualiskop-A (Häussler et al.)
 - KPF-N (Pfaff et al.)
 - ZAP (Bitzer, Dierks, Schwartz)
 - EUROPEP (Wensing et al., Klingenberg, Bahrs, Szecsenyi et al.)
- **Wie werden Befragungsergebnisse genutzt?
Werden Veränderungen angestoßen?**



© 2008 AQUA-Institut GmbH

Anforderungen an Befragungen im ambulanten Qualitätsmanagement

- **Valides Instrument**
- **Relevant und verständlich für Patienten**
- **Leichte Umsetzbarkeit**
- **Wenig Verzerrung (Bias)**
- **Hohe Rücklaufquote**
- **Zeitnahe und verständliche Auswertung**
- **Vergleich mit anderen/ähnlichen Praxen (Benchmarking)**
- **Verbesserungspotentiale erkennbar und im Team diskutierbar**
- **Ideen/Anregungen für Verbesserung**

- **Rückmeldung an Patienten**



© 2008 AQUA-Institut GmbH

European Patient Evaluation Project -EUROPEP-

Gefördert von der EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFT (Biomed II)

- Entwicklung, Erprobung und Implementierung eines Fragebogens zur Bewertung der ambulanten ärztlichen Versorgung durch Patienten (und Versicherte), der alle Gütekriterien an gute Befragungsinstrumente erfüllt.

1. „Priorities Study“ (was ist Patienten wichtig?)
2. Mehrere Validierungsstudien
3. Internationale Vergleichsstudie (17 Länder)
4. Breiteneinsatz
z.B. in Deutschland: Arztpraxen, Praxisnetze, Europäisches Praxisassessment
(Hausarzt-, Fachspezialist, Kinderarzt- und Zahnarztversion)



> 50 Publikationen

© 2008 ACQUA-Institut GmbH

Ein Beispiel...



- 23 Fragen zur
- Medizinisch-technischen Versorgung
 - Arzt-Patient-Beziehung
 - Information, Aufklärung und Unterstützung
 - Verfügbarkeit und Erreichbarkeit
 - Praxisorganisation
 - Arzthelferinnen
 - Gesamtzufriedenheit
- plus Soziodemografie, Erkrankungen, Teilnahme an HZV/DMP etc
- Bisher ca. 100.000 Patienten



© 2008 ACQUA-Institut GmbH

Der Fragebogen

Was ist Ihre Meinung über diesen Hausarzt bzw. diese Hausärztin und die Praxis bezogen auf die vergangenen 12 Monate?		ausgezeichnet					schlecht	nicht zutreffend/ nicht von Bedeutung
Da die Aufzählung der männlichen und weiblichen Form oft zu schwer lesbaren Sätzen führt, verwenden wir meistens die männliche Form oder die Mehrzahl. Sie stehen für Männer und Frauen gleichermaßen.		1	2	3	4	5		
1	Wie hat er Ihnen während des Arztbesuchs das Gefühl vermittelt, dass er Zeit für Sie hat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Wie hat er Interesse an Ihrer persönlichen Situation gezeigt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Wie leicht hat er es Ihnen gemacht, über Ihre Probleme zu sprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Wie hat er Sie in Entscheidungen über Ihre medizinische Behandlung einbezogen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Wie hat er Ihnen zugehört?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Wie wurde in der Praxis auf den vertraulichen Umgang mit Patienteninformationen geachtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Wie gut konnte Ihr Arzt eine schnelle Linderung Ihrer Beschwerden erreichen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



© 2008 ACQUA-Institut GmbH

Materialien und Ablauf



Reduktion von Bias
(konsekutiv)

Hoher Rücklauf
(> 90%)

Praktikabilität

Relevanz und Handhabbarkeit für Patienten

Ab 18 Jahre (14 Jahre in Version Kinder- und Jugendmedizin)



© 2008 ACQUA-Institut GmbH

Ergebnisbericht

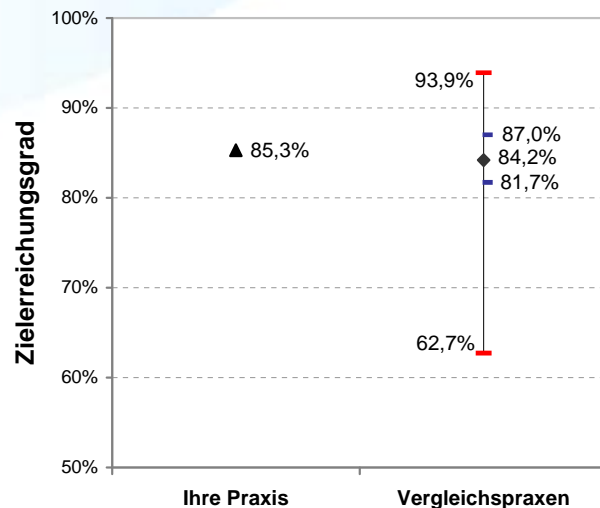
- Darstellung der Ergebnisse aus der eigenen Praxis im Vergleich (Streuung, Benchmark)
- Häufigkeitstabelle
- Interpretationshilfen für jede einzelne Frage.
- CD mit Vorlagen zur Gestaltung eines Posters bzw. Flyers zur Rückmeldung der Befragungsergebnisse an die Patienten.



Der EUROPEP-Ergebnisbericht

Vergleich
Ihre Praxis –
Vergleichspraxen

Abb. 4: *Wie hat er Sie in Entscheidungen über Ihre medizinische Behandlung einbezogen?*



Anzahl der antwortenden Patienten
Ihre Praxis: n = 58 . Vergleichspraxen: n = 20.933.

Ansicht Favoriten Extras I

Suchen Favoriten

www.visotool.de/uc32detail.do?EpaObjId=DM17

Kostenlose Hotline Links anpassen NICE Start Page Universitätsklinikum Heidelberg (Intranet) Windows Windows Media

visotool Software zur Administration Unterstützung des Europäischen Praxisassessments (EPA)

k > Pentagraph > Menschen > Perspektive der Patienten

PraxisID: [blau] Vergleichsgruppe: Alle

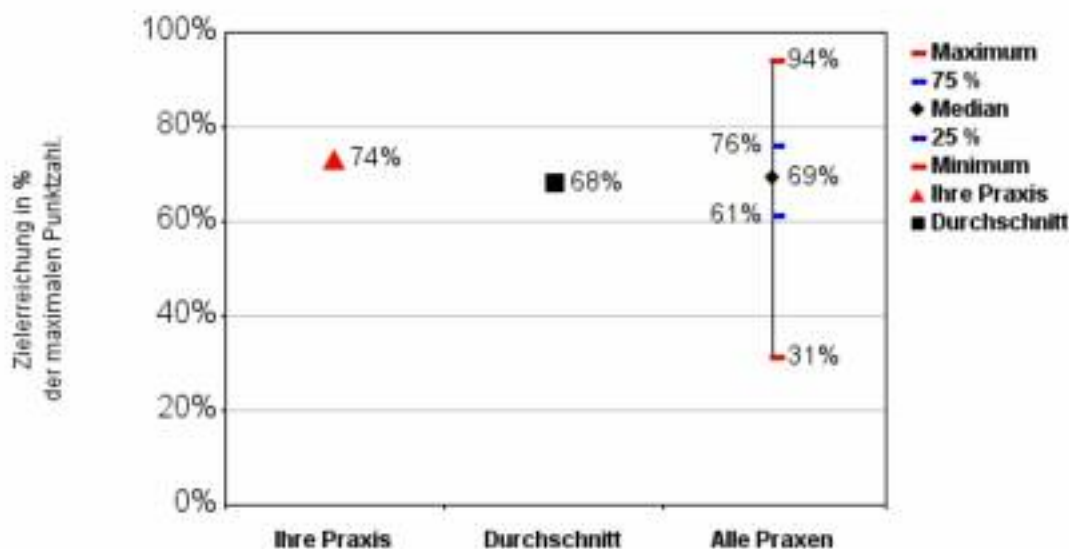
Menü

- Feedback
- Übersicht
- Ergebnisse
- Infrastruktur
- Menschen
- Informationen
- Finanzen
- Qualität und Sicherh.
- PDF-Dokumente
- To-Do's
- Vergleichsgruppe
- Passwort ändern
- OM-Materialien
- Abmelden

Indikator	Zielerreichung in % der maximalen Punktzahl			Details		
	Ihre Praxis		Durchschnitt	Grafik To-Do Items		
	T-1	T	T			
Die Patienten sind mit der telefonischen Erreichbarkeit der Praxis zufrieden	80%	81%	87%			
Die Patienten sind mit der telefonischen Erreichbarkeit des Hausarztes selbst zufrieden	79%	81%	78%			
Die Patienten sind zufrieden mit den Möglichkeiten, für sie passende Termine zu bekommen	83%	83%	86%			
Die Patienten sind mit den Wartezeiten zufrieden	69%	74%	68%			
Die Patienten haben den Eindruck, dass auf die vertrauliche Behandlung ihrer	88%	88%	89%			

Copyright 2007 - AQA - Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH

Die Patienten sind mit den Wartezeiten zufrieden



Das Patienten-Poster

Vorlage zur Erstellung eines Posters / Flyers zur Rückmeldung von Befragungsergebnissen an die Patienten

- auf einer CD bzw.
- auf der EPA-Materialienseite

Liebe Patientin, lieber Patient,



Im vergangenen August haben wir in unserer Praxis eine Patientenbefragung mit Hilfe von Fragebögen durchgeführt. 74 Patientinnen und Patienten haben an der Befragung teilgenommen. Wir möchten uns bei allen Befragungsteilnehmern noch einmal ganz herzlich für ihre Rückmeldungen bedanken! An dieser Stelle möchten wir Sie nun über die Ergebnisse der Befragung informieren.

Ihre Rückmeldungen

Besonders viele Befragungsteilnehmer waren zufrieden mit ...



© 2008 AQA-Institut GmbH

Rückmeldungen von Patienten

- „Allein die Tatsache, dass Sie sich über die Zufriedenheit der Patienten Gedanken machen, zeichnet Ihre Praxis aus!“
- „Nur so kann man wissen, was der Patient denkt.“
- „Vieles geschieht unbewusst, und so kann man sich weiter verbessern.“
- „Die Befragung gab mir Gelegenheit nochmals genau hinzusehen, was in dieser Praxis geleistet wird.“
- „Auch als Befragter hätte ich Interesse an der Auswertung! Ist eine Bekanntgabe über die Praxis möglich?“

- Schriftliche Nachbefragung von Patienten, die an einer Europep-Patientenbefragung teilgenommen haben



© 2008 AQA-Institut GmbH

Rückmeldungen von Ärzten

- „Einmal unverblünte und differenzierte Rückmeldungen zum eigenen Einsatz. Sonst bleibt es bei der Abstimmung mit den Füßen oder beim Wein zu Weihnachten.“
- „Sehr hilfreich, um Ansatzpunkte für Verbesserungen zu finden.“
- „Hat mich bei allererster Durchsicht ‚geschockt‘, - habe alles ‚sacken‘ lassen - dann natürlich auch im Rahmen einer Teamsitzung (besprochen)“.

* Schriftliche Nachbefragungen von Ärzten nach Rückmeldung der Patientenbefragungsergebnisse



© 2008 AQA-Institut GmbH

Schlussfolgerungen von Praxen (To-Do-Liste)

Verbesserungswunsch der Patienten bezüglich ...

➤ Dauer der Wartezeiten

Schlussfolgerungen der Praxen:

- Kennzeichnung der Karteikarten mit unterschiedlicher Farbe wie lange Patienten warten und ob sie bestellt oder notfallmäßig da sind
- Es soll ein System mit Einbestellung und Terminierung erprobt werden um die Wartezeiten der Patienten zu verkürzen
- Strichliste anlegen und Wartezeiten notieren (> oder < 30 min) für eine Woche.
- Zeitmessung der einzelnen (Arzt-Patient) Konsultationen
- Warnsignal bei Zeitüberschreitung in der EDV einrichten

EPA Visotool To-Do-Liste



© 2008 AQA-Institut GmbH

Erfahrungen von EPA-Visitoren

- Großes Interesse der Praxisteams an den Ergebnissen
- Veränderungen manchmal schwieriger als bei anderen Indikatoren
- Sehr positive Befragungsergebnissen werden von den Praxen (naheliegenderweise) sehr positiv aufgenommen, und es besteht großes Interesse, die Ergebnisse mit Hilfe von Poster/ Flyer an die Patienten zurückzumelden.
- Eher kritische Rückmeldungen stellen eine Herausforderung für den Visitor (Moderation der Teambesprechung) und das Praxisteam dar.



Erfahrungen von EPA-Visitoren

- Häufige Themen im Team: Was alle betrifft, und wo eine technische / organisatorische Lösung umsetzbar scheint:
Wartezeiten,
telefonische Erreichbarkeit
- Arzt-Patienten-Kommunikation:
Vorbereitung auf Facharzt/ Krankenhaus,
Erklärung der Nebenwirkungen von Medikamenten
Körperliche Untersuchung
- Zusammenhänge zwischen Ergebnissen versch. Instrumente:
Mitarbeiterbefragung: „Zuständigkeiten“
Patientenbefragung: „Praxisorganisation“



Schlußfolgerungen

- **Patienten reagieren positiv aus Patientenbefragungen**
- **Praxen können durch Befragung Motivation gewinnen und konkrete Veränderungen ableiten und umsetzen**
- **Voraussetzung:**
Gute Instrumente, hoher Rücklauf, Vergleich mit anderen Praxen, Unterstützung bei der Einleitung von Veränderungsprozessen, Teamansatz



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Herzlichen Dank an:

Anja Klingenberg, Sara Klüsche, Petra Wippenbeck, Marc Brodowski,
Björn Broge, Mohamed Lambarki, Helmut Opfer, Burgi Riens

