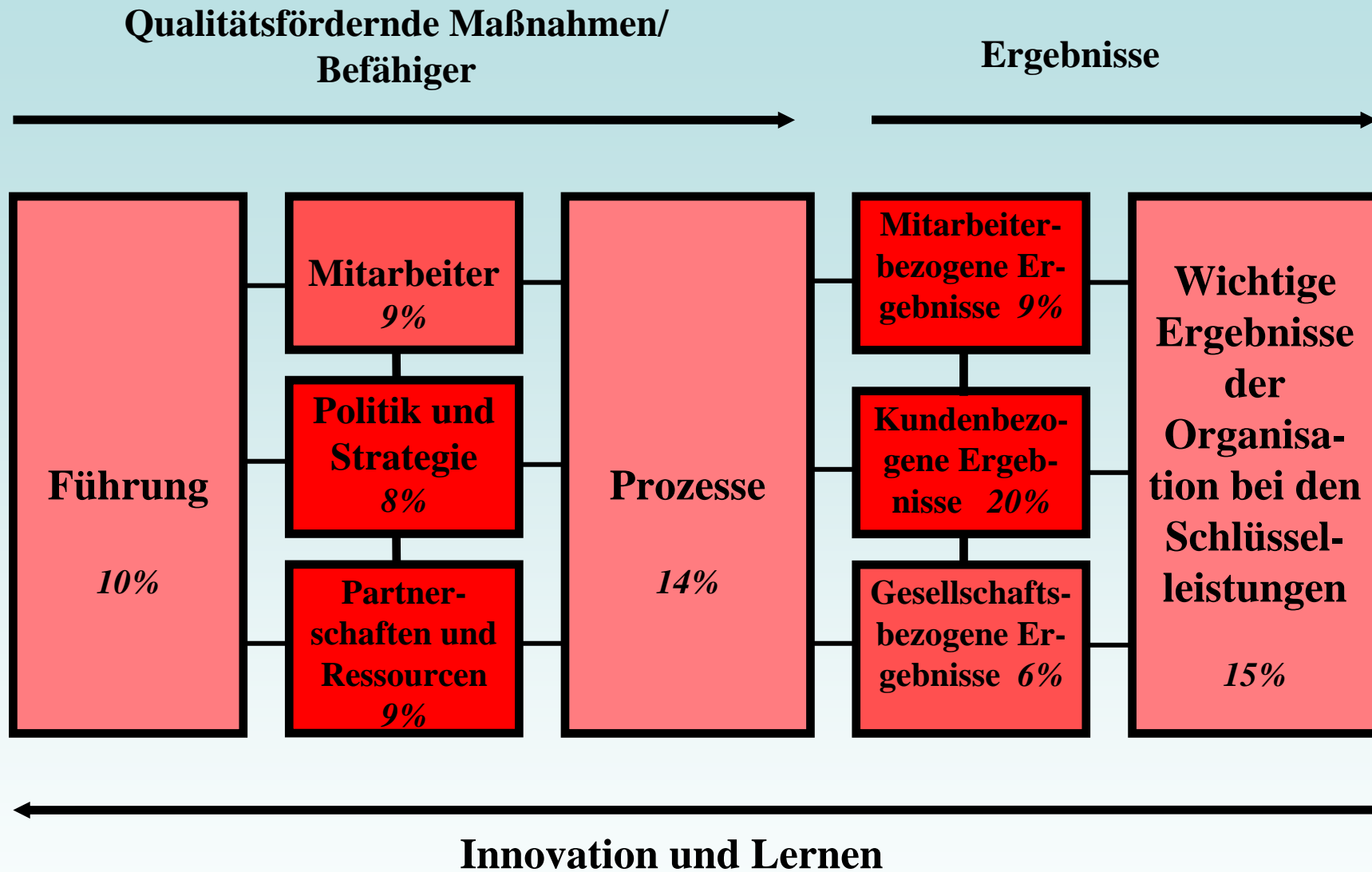


1. Metrik-Anwendertag am 27.2.2007 in
Wartenberg

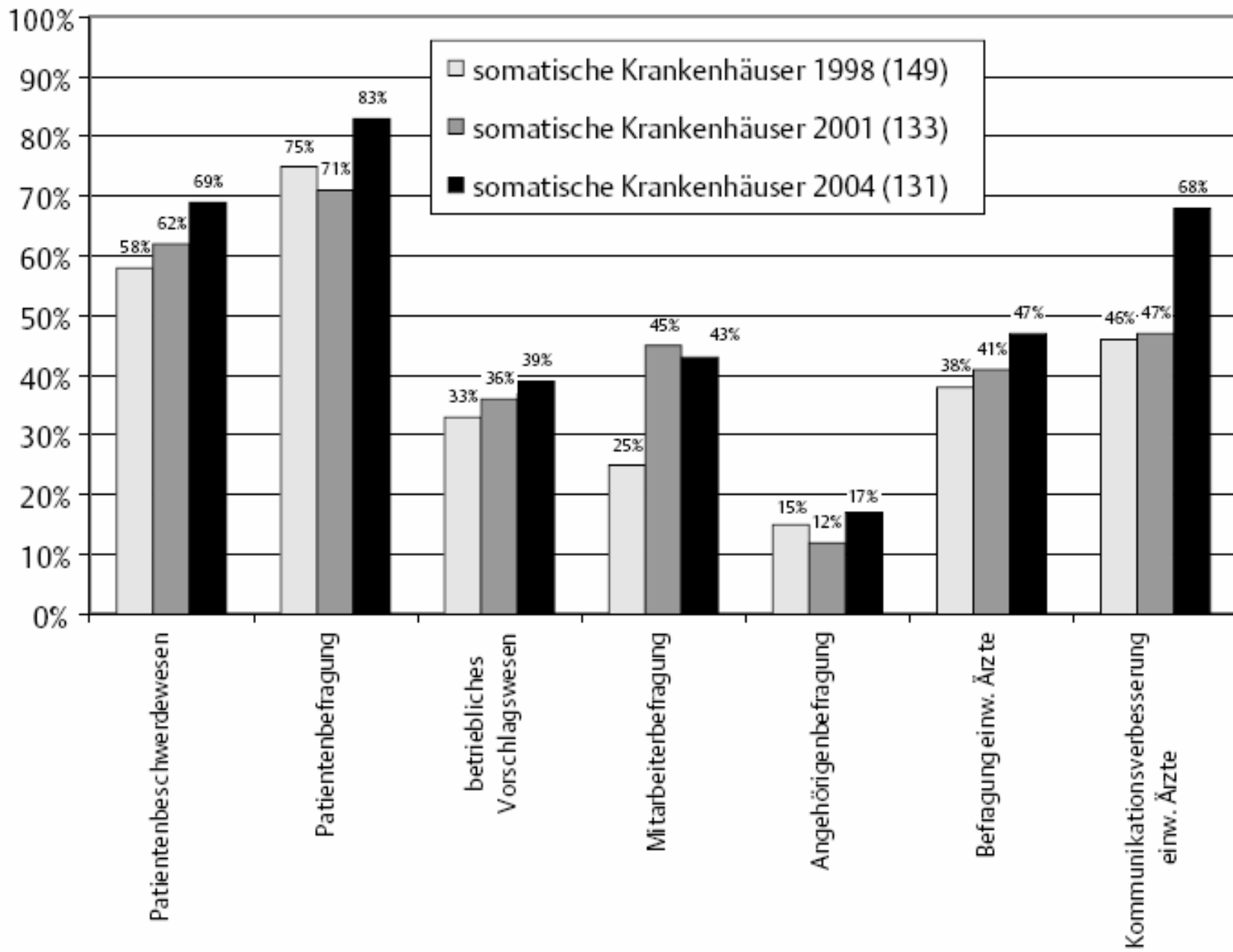
Politische / Strategische Bedeutung von Befragungen

Prof. Dr. H.K. Selbmann

Institut für Medizinische Informationsverarbeitung
der Universität Tübingen



Das EFQM Excellence Modell (2000)



Entwicklung der Kundenorientierung im QM von Akut-Kliniken in Deutschland

Patientenbefragungen in deutschen Krankenhäusern im Jahr 2004

(Blumenstock et al. 2005)

	Akut-Krankenhäuser (n=131)	Psychiatrische Krankenhäuser (n=78)
Durchführung von Patientenbefragungen	83%	69%
Erhebungsfrequenz (<i>Mehrfachangaben</i>)		
– permanent	54%	44%
– periodisch	39%	33%
– unregelmäßig	20%	30%
Erhebungsumfang (Fragen)		
– Median (25. bis 75. P.)	20 (12–35)	21 (10–30)
– Spannweite (Min–Max)	5–80	5–276

Treibende Kräfte

- Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses
- Steuerung der patientenbezogenen Qualität durch Krankenhaus oder Praxis und Kostenträger
- Verstärkung der Patientenautonomie
- Anbieter von Gesundheitsinformationen

Qualitätsmanagement-Richtlinien des G-BA für die vertragsärztliche Versorgung (18.10.2005)

§ 4 Instrumente eines einrichtungsinternen QMs

- a. Festlegung von konkreten Qualitätszielen für die einzelne Praxis und Durchführung des PDCA-Zyklusses,
- b. Regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen,
- c. Prozess- und Ablaufbeschreibungen, Durchführungsanleitungen,
- d. Patientenbefragungen, nach Möglichkeit mit validierten Instrumenten,**
- e. Beschwerdemanagement,
- f. Organigramm, Checklisten,
- g. Erkennen und Nutzen von Fehlern und Beinahefehlern zur Einleitung von Verbesserungsprozessen,
- h. Notfallmanagement,
- i. Dokumentation der Behandlungsverläufe und der Beratung,
- j. Qualitätsbezogene Dokumentation

D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements, Qualitätsbericht 2007

Ausfüllhinweis:

Instrumente des Qualitätsmanagements sind kontinuierlich eingesetzte Prozesse zur Messung und Verbesserung der Qualität. Die Instrumente des Qualitätsmanagements können sowohl für das gesamte Krankenhaus als auch für einzelne Fachabteilungen / Organisationseinheiten an dieser Stelle aufgeführt werden.

Beispiele:

- Interne Auditinstrumente zur Überprüfung der Umsetzungsqualität nationaler Expertenstandards (z. B. Dekubitusprophylaxe, Entlassungsmanagement, Schmerzmanagement, Sturzprophylaxe, Förderung der Harnkontinenz)
- Beschwerdemanagement
- Fehler- und Risikomanagement
- Morbiditäts- und Mortalitätsbesprechungen
- Patienten-Befragungen
- Mitarbeiter-Befragungen
- Einweiser-Befragungen
- Maßnahmen zur Patienten-Information und -Aufklärung
- Wartezeitenmanagement
- Hygienemanagement

Beschluss des G-BA zur Neufassung der Vereinbarung (SGB V Abs. 1 Satz 3 Nr. 6) über Inhalt und Umfang eines strukturierten Qualitätsberichts für Krankenhäuser vom 17.10.2006

Von Innen motivierte
Befragungen
- QM und Transparenz -

Kundenbefragungen im Rahmen eines internen Benchmarkings (Einrichtung oder Gruppe) oder eines PDCA-Zyklusses

Randstärken	Randschwächen
2002: 2 2003: 1	2002: 3 2003: 4
Kernstärken	Kernschwächen
2002: 42 2003: 46	2002: 9 2003: 5

Beispielhafte Darstellung von Veränderungen zwischen einer Ausgangsmessung (2002) und einer Folgemessung (2003) in einer Organisationseinheit , Uni Tübingen

Patientenbefragung im Qualitätsbericht 2004/5

	Akut-Krankenhäuser (n=212)			
	< 200 Betten (n=112)	200–499 Betten (n=70)	≥ 500 Betten (n=30)	gesamt
Patientenbefragung im Qualitätsbericht dokumentiert	67%	81%	87%	75%
falls ja, mit Ergebnissen	17%	9%	35%	17%

Dokumentation von Patientenbefragungen in den Krankenhaus-Qualitätsberichten (2004) in Baden-Württemberg in Abhängigkeit von der Größe des Krankenhauses (Blumenstock et al. 2006)

	Freundlichkeit Pflegekräfte	Fachkompetenz Pflegekräfte	Freundlichkeit Ärzte	Fachkompetenz Ärzte	Ärzte erklären ausführlich u. gut	Besuchzeitenregelung	Man bekommt d. beste lte Essen	Länge d. Ambulanzwartzeiten	Atmosphäre des Hauses	Besser als andere Hospitäler	Ich würde wiederkommen
Allgemeinchir.	1,15	1,34	1,23	1,18	1,30	1,17	1,53	1,63	1,33	1,42	1,15
Frauenklinik	1,15	1,39	1,20	1,28	1,41	1,21	1,49	1,89	1,41	1,47	1,21
HNO-Klinik	1,26	1,52	1,43	1,33	1,51	1,33	1,80	1,89	1,57	1,53	1,37
Innere Klinik I	1,22	1,43	1,17	1,19	1,25	1,19	1,63	1,50	1,37	1,42	1,18
Innere Klinik II	1,23	1,49	1,19	1,26	1,32	1,25	1,73	1,77	1,51	1,57	1,24
Innere Klinik III	1,38	1,59	1,38	1,36	1,24	1,27	1,63	1,97	1,48	1,52	1,37
Neurologie	1,17	1,34	1,23	1,26	1,29	1,21	1,58	1,62	1,34	1,35	1,20
Plastische Prof. Gubisch	1,20	1,37	1,31	1,16	1,50	1,31	1,88	1,73	1,30	1,26	1,17
Plastische Prof. Greulich	1,23	1,49	1,27	1,24	1,37	1,25	1,40	1,72	1,44	1,52	1,25
Plastische Prof. Wangerin	1,26	1,50	1,29	1,23	1,32	1,28	2,31	1,99	1,60	1,40	1,19
Radiol./Palliativ	1,11	1,16	1,26	1,17	1,33	1,12	1,39	1,79	1,12	1,31	1,06
Unfallchirurgie	1,18	1,39	1,31	1,30	1,45	1,17	1,61	1,70	1,33	1,44	1,16
gesamt 2004/5	1,21	1,42	1,27	1,25	1,36	1,23	1,67	1,77	1,40	1,43	1,21

Qualitätsbericht 2004 Marienhospital Stuttgart

Von Außen motivierte
Befragungen
- lokale, nationale und
internationale Vergleiche -

Auftraggeber und Auftragnehmer von Befragungen

- Behörden z.B. die Bundes-Gesundheitssurveys des Robert Koch Instituts
- Meinungsforschungsinstitute (Allensbach, Emnid, Infratest, Forsa, Infas, FGW etc.)
- Kassenärztliche Bundesvereinigung
- Krankenversicherungen z.B. der WIdO-Monitor, der TK-Meinungspuls Gesundheit, Barmer Ersatzkasse, BKK BV
- Pharmazeutische Industrie und Medizingeräte-Hersteller z.B. der VFA Reformmonitor oder die Delphi-Studienreihe von Janssen-Cilag
- Stiftungen z.B. die Bertelsmann-Stiftung mit dem Gesundheitsmonitor, der Commonwealth Fund, Stiftung Warentest
- Medien z.B. Zeitschriften, Zeitungen, Bücher

Befragungsarten an den quantitativen Erhebungen der Mitgliedsinstitute des Arbeitskreises Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute

Befragungsart	1990	1995	2000	2005
persönlich	65%	60%	34%	24%
schriftlich	13%	10%	22%	9%
telefonisch	22%	30%	41%	44%
online	---	---	3%	23%

Klinik-Führer Rhein-Ruhr 2005/2006: Onkologie S. 45

Klinik A
 Klinik B
 Klinik C
 Klinik D
 Klinik E
 Klinik F
 ...

Zufriedenheit der Patienten			Empfehlungsrate der Ärzte	Anzahl der Eingriffe Konservative Behandlung von		
mit den Ärzten	mit der Pflege	mit dem Erfolg		Lungentumoren	Tumoren der Leber, Galle oder Bauchspeicheldrüse	Magen-/ Darmtumoren
●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●	●
●	●	●●	●●	●●	●	●
●	●●	●●●	●	●●●	●●●	●●●
●	●●	●	●●●	●●●	●●	●●●
●	●●●	●●●●	●	●●	●●	●
●●●	●●●	●●●●	●●	●●	●●●	●●
●●●	●●	●●	●●●●	●●●●	●	●●●
●●●●	●●●●	●●●	●●●●	●●●	●●●●	●●●●
●●●●	●●	●	●●●	●●●	●●●●	●●●●
●●	●●●	●●	●	●●	●●	●●●
●●●	●	●●●●	●●●●	●●●	●●●●	●●●●
●●●●	●●●●	●●●	●●	●	●	●●
●●●●	●●●●	●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
●●	●	●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
●	●	●	●	●●	●●●	●
●	●	●	●	●	●	●
●●●	●●●	●●●●	●●●	●●●●	●●●	●●●

Sehr hoch	●●●●
Hoch	●●●
Weniger hoch	●●
Niedrig	●
Daten nicht verfügbar	

62% Response

Abteilungen für Allgemeinchirurgie der Berliner Krankenhäuser 1997

	Kranken- haus A*	Kranken- haus B*	Kranken- haus C*	Kranken- haus D*
Patientenurteil	Sehr gut	Gut	Gut	Gut
Information (20 %)	++	+	+	+
Interaktion (20 %)	++	+	+	+
Organisation (10 %)	++	+	++	++
Verpflegung (20 %)	0	0	0	0
Ruhe (5 %)	++	++	+	+
Komfort (10 %)	++	+	0	-
Sanitäre Einrichtun- gen (10 %)	++	+	0	-
Tagesablauf (5 %)	++	+	+	+

* Im Original sind die Krankenhäuser namentlich benannt

Stiftung Warentest (1997) Gute Besserung - Krankenhausvergleich

6 Länderstudie des Commonwealth Funds 2005

Patienten, die in den vergangenen 2 Jahren im Krankenhaus behandelt wurden (D 18,4% der Befragten)	D (n=752)	Ländervergleich: AUS, CAN, NZ, UK, US
<i>Information und Aufklärung</i>		
Hat Ihnen jemand – bevor die Behandlung im Krankenhaus begonnen hat – in Ihnen verständlichen Worten etwas über Risiken erzählt? Antwort: Ja, umfassend	65%	57% - 66%
<i>Kommunikation des Krankenhauspersonals</i>		
Gab es während Ihres Krankenhausaufenthaltes Momente, als Ä oder P es versäumt haben, wichtige Informationen zu/über Ihre Behandlung untereinander auszutauschen?	12%	13% - 17%
<i>Patientenpartizipation</i>		
Haben Ä oder P Sie in den Entscheidungsprozess bezüglich Ihrer Behandlung oder etwaiger Tests so weit eingebunden, wie Sie es wollten?	21%	16% - 27%

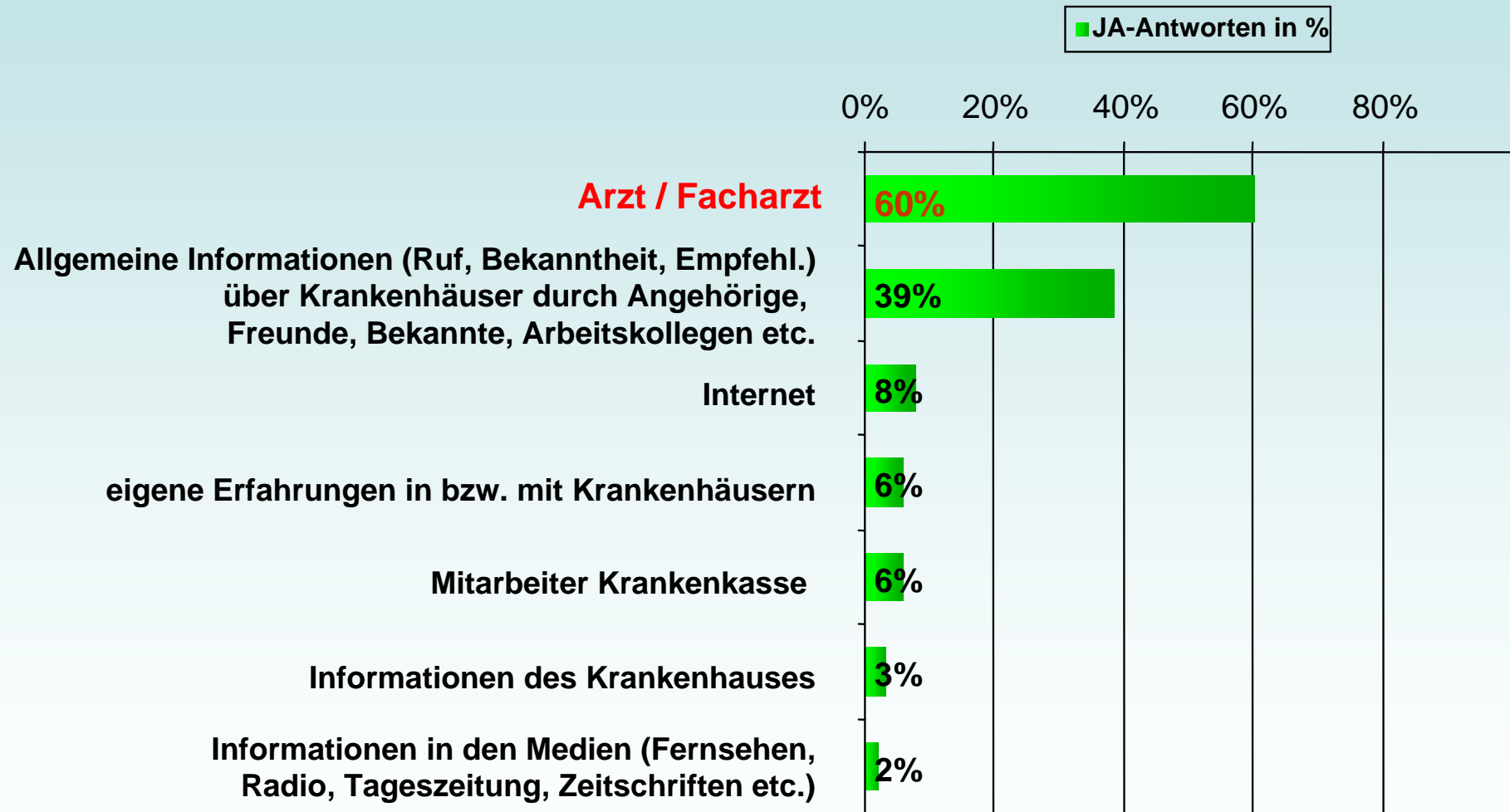
Schoen C et al.: Taking the Pulse of Health Care Systems. Experiences of Patients with Health Problems in Six Countries. Health Affairs 2005;24: W5-509-525.

6 Länderstudie des Commonwealth Funds 2005

Patienten, die in den vergangenen 2 Jahren im Krankenhaus behandelt wurden (D 18,4% der Befragten)	D (n=752)	Ländervergleich: AUS, CAN, NZ, UK, US
<i>Entlassungsplanung/-management (* p < 0.05)</i>		
Als Sie das Krankenhaus verlassen haben,		
... haben Sie da klare Anweisungen bekommen, auf welche Symptome Sie achten sollen?	23%	11% - 26%
... wussten Sie, wen Sie kontaktieren sollten, falls Sie Fragen bezüglich Ihres Zustandes oder Ihrer Behandlung gehabt hätten?	12%	8% - 12%
... hatte das Krankenhaus Folgebesuche bei einem Arzt oder einem anderen Gesundheitsspezialisten organisiert?	50%*	70% - 81%
... gab es irgendein Problem beim Entlassmanagement?	60%*	33% - 41%

Schoen C et al.: Taking the Pulse of Health Care Systems. Experiences of Patients with Health Problems in Six Countries. Health Affairs 2005;24: W5-509-525.

Wichtigste Ratgeber bzw. wichtigste Informationsquelle für die Auswahl eines Krankenhauses, Mehrfachnennungen (N=1.882; Streuf et al. 2007)



Vorgehen der Patienten bei der Krankenhausauswahl

- **Entscheidung dem Arzt überlassen** 81%
- **Gemeinsam mit Arzt entscheiden** 10%
- **Allein entscheiden mit Informationshilfen** 9%

Top 8 der Patientenkriterien für die Auswahl

1. Qualifikation der Ärzte 98%
2. **Sauberkeit der Klinik u. Zimmer** 96%
3. Qualifikation des Pflegepersonals 96%
4. Neueste Behandlungsverfahren 96%
5. **Freundlichkeit des Personals** 95%
6. **Einbeziehung in Entscheidung** 91%
7. Spezialkompetenzen der Klinik 89%
8. **Zufriedenheit der Patienten** 87%

Fazit

- Befragungen von Patienten, Angehörigen und Versorgungspartnern sind zu Instrumenten der Kundenorientierung geworden.
- Wichtige Kriterien für die Krankenhauswahl können nur durch Befragungen erhoben werden.
- Befragungsergebnisse werden freiwillig offen gelegt und nachgefragt.
- Die wachsende Patientenautonomie wird vergleichbare Patientenbefragungen einfordern.