

# Einsatz von Befragungen als Instrument für Krankenkassen

2. Metrik-Anwendertag,  
26. Februar 2008, Wartenberg

Markus Jochem, TK-Hauptverwaltung, Hamburg  
Medizinische Information und Beratung



**Techniker Krankenkasse**  
Gesund in die Zukunft.

**Größte Patienten-  
Studie**

**Die 100**

**besten**

**deutschen**

**Kliniken**

**Ist das Krankenhaus in  
Ihrer Stadt auch dabei?**

Von HANNO KAUTZ  
Wo wird mir wirklich ge-  
holfen? Wo nehmen sich

Ärzte noch Zeit für ihre Pa-  
tienten? Wo gibt es die  
nettsten Schwestern? Das

beste Klinik-Essen? Die  
Techniker Krankenkasse  
befragte 100 000 Patien-

ten in 2000 Krankenhäu-  
sern – die 100 besten Kli-  
niken Deutschlands – S.14

# Umfeld und Ziele des Projektes

## Qualitätstransparenz

Qualität im deutschen Gesundheitswesen genießt hohe Aufmerksamkeit

Rankings in den Medien, Focus-Ärzte Listen ...

Qualität im Gesundheitswesen von Politik aufgenommen

IQWiG, BQS, Qualitätsberichte §137 SGB V

Qualitätsinformationen noch nicht populär aufbereitet

### Anforderungen an Qualitätsaussagen:

- laienverständlich, leicht zugänglich
- Informationen über langfristige nachhaltige, patientenseitige Ergebnisse

# Umfeld und Ziele des TK-Klinikführers

## Versicherte

- patientengerechte und leicht zugängliche Informationen über die individuelle Qualität im Krankenhaus

## TK webbasierte Suchanwendung

Vollständige Datenbank der strukturierten Qualitätsberichte  
§137 SGB V

Realisierte Verbandslösung

Sukzessive Erweiterung um

- Patientenbefragungsergebnisse
- BQS- und
- TK- Qualitätsdaten

✓ Seit März 2007 Online

TK-Ärztezentrum

## TKeasy Einbindung

## Leistungsmanagement / Beratung

- ganzheitliche und umfassende Beratung und Steuerung durch

- Reha-Service

- SZ KH

- Online Gst

- KB

# Konzeption der Patientenbefragung

## ➤ **Basiserhebung**

- Versicherte, die in den letzten 12 Monaten in einem der definierten Befragungskrankenhäuser behandelt wurden (unter Berücksichtigung von Ausschlusskriterien)
- Versand an über 138.000 Versicherte
- Ergebnisse zu ca. 200 Krankenhäusern aus 20 Metropolregionen
- Erfassung und Auswertung durch externe Institute

## ➤ **Sukzessiver Versand 2007**

# Sukzessivversand 2007

**Ziel:** Abbildung von Zufriedenheitsergebnissen im Zeitablauf

- kontinuierliche Befragung der Versicherten im Monatsrhythmus
- fallnahe Selektion im Anschluss an den Krankenhausaufenthalt  
(d.h. 3-7 Wochen nach Entlassung)
- Befragung von ca. 11.000 Versicherten/ Monat
- keine Nachfassaktion
- Veröffentlichung der Ergebnisse: ca. Mai 2008

# Aussagefähigkeit der Ergebnisse

## Akzeptanz und Repräsentativität

- Hohe Akzeptanz des Befragungsinstruments
  - Rücklauf von über 52%
  - Anteil fehlender und unplausibler Antworten bei fast allen Fragen unter 5%
  - Fast 22% der Befragten machen ausführliche Freitextangaben
  
- Gute Repräsentativität
  - Geschlechterproporz stimmt bei Befragten und Antwortenden überein
  - Responsequote abhängig vom Alter: Antwortende im Mittel älter als Befragte, dennoch sind alle Altersgruppen adäquat vertreten
  - Mindestens 100 Fragebögen je Krankenhaus, sonst keine Abbildung im Internet

# Konzeption des Teilprojektes

## Patientenbefragung

### Die befragten Krankenhäuser

- Definition von Metropolregionen bundesweit

Berlin	Frankfurt/ Main
Bielefeld	Hamburg
Bochum	Hannover
Bonn	Köln
Bremen	Leipzig
Dortmund	Mannheim
Dresden	München
Düsseldorf	Nürnberg
Duisburg	Stuttgart
Essen	Wuppertal

- 20 größten Städte Deutschlands inkl. 10 km Umkreis
- Häuser mit mindestens 300 anzuschreibenden Versicherten (nach Berücksichtigung der Selektionskriterien)



# Ergebnisdarstellung im Internet

Willkommen beim Testsieger.

Home

## TK-Klinikführer

Hier sehen Sie die Ergebnisse Ihrer Suchanfrage

**Umkreis 5 km von PLZ 20095**  
**Eingriff: Operatives Einsetzen eines künstlichen Hüftgelenks (OPS 5820)**

Es wurden **5 Einträge** gefunden.

Für weiterführende Informationen wählen Sie bitte die entsprechende Klinik.  
Sie können die Ergebnisse mit den Pfeilen sortieren.

Der angegebene Wert in der Spalte "Patientenzufriedenheit" spiegelt ausschließlich das Befragungsergebnis für das Kriterium "Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus" wider. Er basiert auf persönlichen Eindrücken von TK-Patienten und berücksichtigt nicht eventuelle Unterschiede zwischen den Fachabteilungen. Der Wert eignet sich nicht zum Aufstellen einer Rangfolge. Weitere Informationen erhalten Sie im [Bericht zur Befragungsmethodik](#) (PDF, 349 KB).

Klinik	Fallzahl	Patientenzufriedenheit	Entfernung	Spezielles TK-Angebot
ENDO-Klinik Hamburg GmbH 22767 Hamburg	1.728	88,8 %	2 km	ja
Wilhelmsburger Krankenhaus Groß - Sand 21107 Hamburg	38		2 km	nein
Asklepios Klinik St. Georg 20099 Hamburg	87	75,2 %	4 km	ja
Asklepios Klinik Altona 22763 Hamburg	129	78,2 %	4 km	ja
Diakonie-Klinikum Hamburg (DKH) 20259 Hamburg	8	78,0 %	5 km	ja

Zurzeit im öffentlichen Bereich nur ein Wert zugänglich: „Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus“. Für weitere Werte ist Login in den geschützten Bereich notwendig (Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse reicht).

# Abbildung im TK-Klinikführer

## Detailansicht Patientenbefragungsergebnisse

TK - Patientenzufriedenheit - Microsoft Internet Explorer

Adresse [https://pc-kdzkr2b:8843/centaurus/generator/tk-online.de/Formulare/Klinikfuehrer/40\\_20\\_-\\_20Detailseiten/KrankenhausDetailZufriedenheitKhs\\_\\_infra.html?jahr=2004&jh\\_key=](https://pc-kdzkr2b:8843/centaurus/generator/tk-online.de/Formulare/Klinikfuehrer/40_20_-_20Detailseiten/KrankenhausDetailZufriedenheitKhs__infra.html?jahr=2004&jh_key=)

**Fit & Well**

Früh erkennen

Gute Besserung

Zähne

Urlaub & Reisen

---

**Sie sind eingeloggt**

**TK-Exklusiv**

- ▣ Übersicht
- ▣ Meine TK
- ▣ Post & Termine
- ▣ Formulare & Broschüren
- ▣ Neu: Gesundheitsbrowser

Ihr Krankenhaus | Fachabteilungen | Ambulante Operationen | Ambulante Behandlungsmöglichkeiten | Medizinische Geräte | Therapeutische Möglichkeiten | Versorgungsschwerpunkte | **Patientenzufriedenheit** | Fragen Sie die TK

**Patientenzufriedenheit**

TK-Versicherte, die in diesem Krankenhaus stationär behandelt wurden, haben im Rahmen unserer Patientenbefragung für die Klinik **ENDO-Klinik Hamburg GmbH** folgende Beurteilung abgegeben:

Beurteilung der Qualitätsdimensionen	Zufriedenheit in den Jahren 2005/2006	Vergleichswert (Durchschnitt aller 202 Krankenhäuser)
Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus	88,8 %	78,5 %
Behandlungsergebnis	86,7 %	77,6 %
Medizinisch-Pflegerische Versorgung	82,5 %	71,9 %
Information und Kommunikation	85,6 %	69,7 %
Organisation und Unterbringung	78,3 %	70,4 %

**Stärken dieses Krankenhauses**

- Die gute Information über die Narkose.
- Die gute Information über die Operation.
- Die überzeugende medizinische Leistung der Ärzte.
- Die gute Organisation der Aufnahme.
- Verständliche Erklärungen der Fragen durch die Ärzte.

10.02.2007

**Befragungsmethodik**


Die Befragungsmethodik als PDF (1269 KB) zum herunterladen.

**Lexika**

**Ihr TK-Postkorb**

Sie haben keine ungelesenen Nachrichten.

**Mitglieder werben**



Mitglieder werben und gewinnen

**Kontakt**

**01802-85 85 85**

Ab 4 Cent pro Gespräch, abhängig vom Anbieter

**IHRE GESCHÄFTSSTELLE**

**Call-back**

Sie haben Fragen? Die TK ruft zurück!

**TK-Bonusprogramm**

■ Stärken sind ausschließlich bei denjenigen Häusern angegeben, die welche aufweisen

■ Eine Stärke kann vorliegen, wenn das Haus mit einem Ergebniswert einer Frage zu den 25% der Besten gehört

# Kommunikation mit den Krankenhäusern

- Information der Kliniken über die Befragung und deren Methodik
- Nach Abschluss der Auswertung schriftliche Mitteilung der Ergebnisse
- Darstellung der Detailergebnisse auf einem ca. 60seitigen Ergebnisbericht (inkl. der Freitextangaben, allerdings ohne Nennung von Namen und Titeln)
- Ausführliche Ergebnispräsentation in der Klinik (zumeist auf der Ebene Geschäftsführung, ärztliche Leitung)
- Befragungsergebnisse führten zu kurzfristigen und mittelfristigen Konsequenzen

# Ausblick für die TK-Patientenbefragung

- Präsentation der Ergebnisse aus dem Jahr 2007 voraussichtlich Mai / Juni 2008
- Befragungsausweitung im Jahr 2008 – künftig **s ä m t l i c h e** Kliniken bundesweit mit mindestens 250 TK-Patienten im Jahr 2007
- Damit können ab ca. Mitte 2009 die Ergebnisse von ca. 570 Krankenhäusern im TK-Klinikführer abgebildet werden.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Markus Jochem  
markus.jochem @ tk-online.de

T: 040 / 6909 2072



# Konzeption des Teilprojektes

## Patientenbefragung

### Der Fragebogen

ist vierseitig, enthält 41 Fragen und berücksichtigt die Standards der empirischen Sozialforschung.

#### Fragen wurden gestellt

- zur Person des Versicherten
- zur Identität des Krankenhauses / Abteilung
- zur Durchführung der Behandlung bzw. des Behandlungsablaufs
- zum Erfolg der Behandlung
- zur Zufriedenheit des Patienten (Service, Entlassungsvorbereitung, Weiterempfehlung)
- zur Zufriedenheit mit der TK
- Freitext ermöglichte Kommentierungen.

IK-Nr., Fachabteilungs-Code und Aufenthaltsdauer in Tagen wurden vorge druckt;

Die Bewertung findet über Zustimmung s- und Zufriedenheitsskalen statt.