

Patientenbefragungen in der
externen Qualitätssicherung
– Wo geht die Reise hin?

Dr. Konstanze Blatt
Fachbereichsleitung Befragung
Institut für Qualitätssicherung und
Transparenz im Gesundheitswesen

- Gesetzlich verpflichtende QS im stationären und ambulanten Bereich (§136 SGB V)
- QS-Verfahren bislang ohne Patientenbefragung
- §137a SGB V Abs. 3 Nr. 1 (Entwicklung von Modulen für Patientenbefragung)
- Betonung der Relevanz von Patientenbefragungen im KHSG (Qualitätsbericht)
- April 2016: 1. Beauftragung zur Entwicklung eines validierten Patientenfragebogens für das seit 1.1.2016 verpflichtenden QS-Verfahren Perkutane Koronarintervention und Koronarangiografie (QS-Verfahren PCI)

- Informationsgewinn durch Angaben der „Nutzer“ der Versorgung selbst (Information aus „erster Hand“)
- Patient ist Adressat der Behandlung und kann Auskunft über eine Veränderung/Verbesserung seines Gesundheitszustands geben
- Grenzen der externen (Beurteilung durch Behandler) und datenbasierten Beurteilung (Krankenkassendaten) werden überschritten (Empfinden und Fähigkeiten können am besten vom Betroffenen selbst bewertet werden!)
- Patient als Konstante im sektorenübergreifenden Behandlungsverlauf



... ich frage nach ...



...der Zufriedenheit (Patientenzufriedenheit)

- Mit der Behandlung, dem Ergebnis, mit dem Klinikaufenthalt etc.
- Patientenzufriedenheit als Indikator für die Behandlungsqualität



...dem Behandlungsergebnis (Patient Reported Outcome)

- Direkte krankheitsbezogene Outcomemessung



...dem beobachteten Behandlungsgeschehen (Patient Experienced Outcome/Ereignisorientierte Patientenbefragung)

- Patient/in als „Zeuge der Behandlung“
- Erfragen von beobachtbaren Prozessen und Strukturen und Erfahrungen

- Patientenzufriedenheit gilt als wichtiger Qualitätsindikator für die Messung der medizinischen Versorgungsqualität aus Sicht der Patienten
- Patient/in = kritischer, informierter „Kunde“, der vor dem Hintergrund seiner Wahlmöglichkeiten und Erwartungen die Prozesse, Strukturen und Akteure der Behandlung bewertet
- Diskrepanzmodell: Ausmaß der Zufriedenheit als Ausdruck dieser Relation

Wie zufrieden waren Sie mit der ärztlichen Behandlung? 1 2 3 4 5 6

3 **Wie zufrieden sind Sie mit Wartezeiten und Terminvergabe?**

Wartezeit auf einen Termin

1 2 3 4 5 6

Wartezeit in der Praxis

1 2 3 4 5 6

Flexibilität bei der Terminvergabe

1 2 3 4 5 6



- Gleichermaßen hohe Zufriedenheitsraten in Befragungen (Deckeneffekte bis zu 90 %)
- Zufriedenheitsbewertungen losgelöst von tatsächlich erfolgten Leistungen und Gegebenheiten
- 8 % Varianzaufklärung durch vorab getroffene Erwartungen und Einstellungen
- Neben Alter, Bildungsstatus, Diagnose, Akuität, Versichertenstatus viele ungeklärte Einflussfaktoren
- Patientenzufriedenheit nicht immer Ausdruck einer guten medizinischen Versorgung



- Patientenbericht zur eigenen Gesundheit ohne die Interpretation Dritter (Deutungshoheit des Patienten)
- Erfragen objektivierbarer Outcomeparameter
- Fokus auf konkrete Symptome, Funktionsfähigkeiten, Gesundheitswahrnehmungen



- Krankheitsbezogene Skalen und Instrumente (z.B. WOMAC, SF-36, KOOS), die sich primär auf die Funktionen und Beeinträchtigungen beziehen, ohne eine subjektive Wertung hierzu vorzunehmen

	Ausgezeichnet	Sehr gut	Gut	Weniger gut	Schlecht
1. Wie würden Sie Ihren Gesundheitszustand im Allgemeinen beschreiben?	1	2	3	4	5

Schmerzen

P1. Wie oft tut Ihnen Ihr Knie weh?

- niemals monatlich wöchentlich täglich immer

3. Sind Sie durch Ihren derzeitigen Gesundheitszustand bei diesen Tätigkeiten eingeschränkt? Wenn ja, wie stark?	Ja, stark eingeschränkt	Ja, etwas eingeschränkt	Nein, überhaupt nicht eingeschränkt
a. anstrengende Tätigkeiten, z.B. schnell laufen, schwere Gegenstände heben, anstrengenden Sport treiben	1	2	3
b. mittelschwere Tätigkeiten, z.B. einen Tisch verschieben, staubsaugen, kegeln, Golf spielen	1	2	3
c. Einkaufstaschen heben oder tragen	1	2	3
d. mehrere Treppenabsätze steigen	1	2	3
e. einen Treppenabsatz steigen	1	2	3

- Messung der persönlichen Patientenerfahrungen im Kontext ihrer medizinischen Behandlung
- Erfahrungen zur Abbildung der Strukturen und Prozesse aus Patientensicht
- Auswahl von qualitäts- und patientenrelevanten Kriterien, die von Patienten bewertet werden können



Ereignisorientierte Patientenbefragung als eine Form von PRE

- Direkte Nachfrage nach dem Eintreten oder Nicht-Eintreten eines konkreten Ereignisses (Prozesses) oder Beobachten oder Nicht-Beobachten bestimmter Strukturen
- objektive, qualitätsrelevante Kriterien der medizinischen Behandlung sollten faktisch durch die patientenseitige Auskunft abgebildet werden ohne diese zu bewerten
- Patient als Zeuge der Behandlung/Beobachter des Behandlungsgeschehens
- Faktensorientierter Ansatz
- Fokus auf kritische Ereignisse

54.10 Wissen Sie, was Sie nach der Rehabilitation aufgrund Ihrer Erkrankung tun dürfen und was Sie nicht tun dürfen?

- 1 Ja, vollkommen
- 2 Ja, einigermaßen
- 3 Nein

10. Wann fand die Erstuntersuchung durch Ihren behandelnden Arzt statt?

- Am Tag meiner Ankunft
- Einen Tag nach meiner Ankunft
- Zwei Tage nach meiner Ankunft
- Später, nämlich Tage nach meiner Ankunft
- Gar nicht

- Vernachlässigung der subjektiven Bewertung
- Spezifisches Erfragen konkreter Situationen und Zustände
- Fokussierung auf konkretes Qualitätsmerkmal erlaubt gezielte Ansätze für eine Qualitätsverbesserung
- Abbildung der qualitätsrelevanten Kriterien, die aus Patientensicht beantwortbar sind



Wohlbefinden als Indikator
für Behandlungserfolg



Patient/in berichtet
über konkrete
Fähigkeiten und
Symptome

Patient/in berichtet über Ereignisse
der medizinischen Versorgung



Drei unabhängige
Konstrukte!

- ... beinhalten Fragen nach Fakten, Wissen, Einstellungen und Wünschen
- ...werden für die gezielte Messung von Symptomen und/oder Behandlungsergebnissen eingesetzt
- ...werden als Qualitätssicherungsinstrument für interne Verbesserungen oder Vergleiche von Leistungserbringern eingesetzt

➔ **Das Befragungsziel leitet die Methode!**



- Bei Wahl der Befragungsmethode gilt auch für die Patientenbefragung, dass die Ergebnisse folgende Kriterien erfüllen müssen:
 - qualitätsrelevant
 - patientenrelevant
 - konkrete Benennung potenzieller Schwachstellen in der Gesundheitsversorgung
 - von den Leistungserbringern beeinflussbar/zuschreibbar
 - Ermöglichung von Einrichtungsvergleichen
 - konkrete Hinweise für die Qualitätsverbesserung

Abbildung von objektivierbaren qualitätsrelevanten Fragestellungen
Adressierung klarer Konstrukte ...

Strukturqualität

Prozessqualität

Ergebnisqualität

... aus Sicht der Patienten

Ereignisorientierte Patientenbefragung im Rahmen der
Patient Reported Experience Messung (PRE)

Abfragen konkreter Beobachtungen, Ereignisse,
Erfahrungen und objektiver Problemlagen

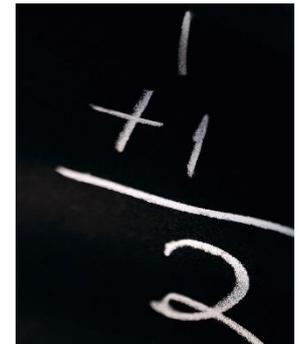
Patientenpartizipation, Behandlungsabläufe

Patient Reported
Outcome (PRO)

Gesundheitsbezogene
Lebensqualität
Symptome, Funktionalität

Effektivität der
Behandlung,
Behandlungssicherheit

- Qualität der Daten hängt von der Qualität der Fragen und des Befragungskonzepts (-konstrukt) ab
- Befragungsziel bestimmt die Befragungsmethode:
 - Ziel und Zweckzusammenhang der Entwicklung als übergeordnete Leitschnur
 - **Was** will ich wissen? **Wen** will ich fragen? **Wie** will ich fragen?
- Grenzen kennen - Risikoadjustierung
- Die Suche nach der „Wahrheit“ ist die Suche nach dem Qualitätsindikator!



Patientenbefragung als dritte Datenquelle zur Vervollständigung der Qualitätsmessung



Grundsätze der Patientenfragebogenentwicklung des IQTIG*

- Faktisch orientierter Befragungsansatz (PRO und ereignisorientierte Fragen/PRE)
- Fokus auf Patientenerfahrung und Patientenrelevanz (patientenzentrierter Ansatz)
- Einbindung der Patienten in Entwicklungsprozess (Fokusgruppen)
- Umfassende Testung des Instruments im Entwicklungsprozess
- 1 Baustein eines übergreifenden QS-Verfahrens
- Verfahrensspezifisches Instrument (Ziel des QS-Verfahrens)
- Eignung für Routineeinsatz

* (im Rahmen der ext. QS)



- Patientenbefragung als integraler Bestandteil der sektorenübergreifenden QS
- Zielsetzung leitet Befragungsmethode und –inhalt
- Faktisch orientierter Ansätze, die Qualität möglichst objektivierbar anzeigen d.h. PRO und PRE (ereignisorient. Ansatz) stehen im Fokus der externen QS
- Patientenzentrierte Befragung
- Patientenbefragung für QS-Verfahren PCI als erste Entwicklung, Abschluss 2018



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

