

GQMG Positionspapier

Patient*innenperspektive in stationären Einrichtungen

Mit Erfahrungen und individuellem Ergebnisempfinden
der Patienten die Versorgung steuern

Dr. Susanne Eberl, Ute Westphal, Dirk Wolff

15. Krankenhaus-Qualitätstag NRW am 17.06.2021

Patientenperspektive

Patienten geben wertvolles Feedback zu

- Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft,...
- Speiseversorgung, Sauberkeit, ...
- Weiterempfehlung
- Behandlungsqualität/-erfolg
-



Beurteilung der Patientenzufriedenheit und der
Qualität der Versorgung

Patientenperspektive (2)

Breiter Zugang zu medizinischem Wissen im Internet

- Patienten übernehmen mehr Eigenverantwortung
- Selbstbestimmung steigt

Regelungen fördern informierte, aufgeklärte, kritische Patienten



Patientenrechte



**Gemeinsamer
Bundesausschuss**

Richtlinie zum Zweitmeinungsverfahren

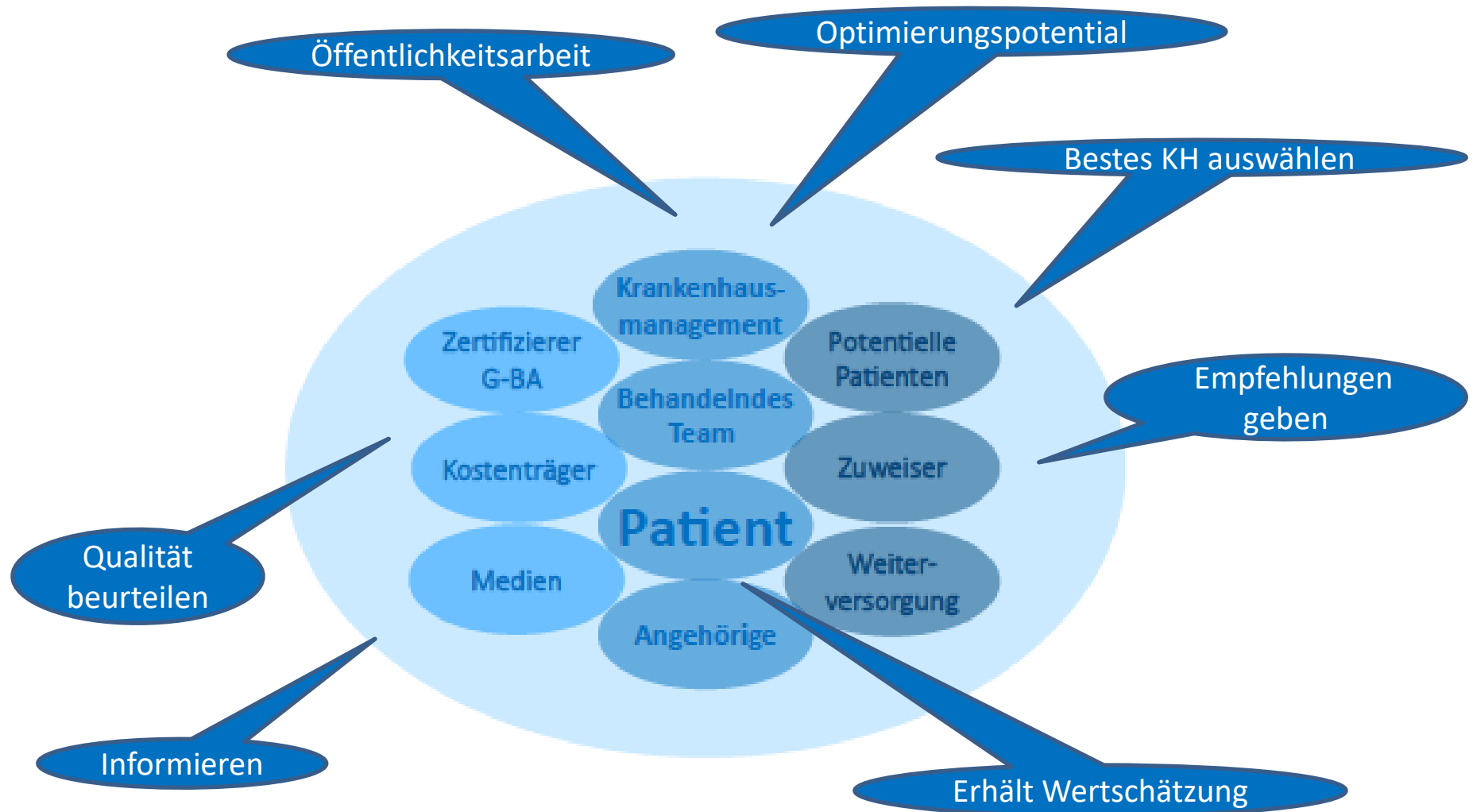
Perspektive des Patienten entscheidet über Behandlung und gestaltet die (zukünftige) Gesundheitsversorgung

Patientenbefragungen

- Qualitätsmanagement-Richtlinie* 2016, § 4 die regelmäßige Durchführung und Auswertung einer Patientenbefragung
- KTQ DIN
- DIN EN ISO 9001
- Krankenkasse (AOK, Barmer und KKH)
- IQTIG führt zukünftig Patientenbefragungen durch
➡ Ergebnisse werden veröffentlicht (§ 136b, SGB V)

* <https://www.g-ba.de/richtlinien/87/>

Interessensgruppen



Urteilsfragen (Rating)

Patientenzufriedenheit

Berichtsfragen (Reporting)

Patient-Reported Experience Measure (PREM)

Patient-Reported Outcome Measure (PROM)

Patientenzufriedenheitsbefragung

Klassisches Messinstrument

Entsprechen die Erfahrungen eher den Erwartungen, wird die Zufriedenheit mit dem Krankenhaus höher sein und umgekehrt

Befragung	Art der Fragen	Ergebnis
Patienten-zufriedenheits-befragung	<ul style="list-style-type: none">▪ Fragen zur Zufriedenheit▪ Dimension: Strukturqualität, Prozess- und Ergebnisqualität	<ul style="list-style-type: none">▪ Subjektives Werturteil▪ Hoher Interpretationsspielraum▪ Wenig konkrete Handlungsansätze

„Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit in unserem Krankenhaus?
„Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...“

Patient-Reported Experience Measure PREM

Sie fokussiert auf relevante Beobachtungen, Erfahrungen, Erlebnisse des Patienten während des Behandlungsverlaufes

Befragung	Art der Fragen	Ergebnis
Patient-Reported Experience Measure (PREM)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erfahrungs- und ereignisorientierte Befragung zu qualitätsrelevanten Aspekten ▪ Dimension: vornehmlich Prozessqualität, teilweise auch Strukturqualität 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Weitgehend objektive Beantwortung ▪ Faktenorientierter Ansatz ▪ Konkrete Hinweise für mögliche Handlungsansätze

„Wurde Ihnen erklärt, weshalb Sie die Ihnen verschriebenen Medikamente einnehmen sollen?“

Patient-Reported Outcome Measure PROM

Sie geben Behandlungsergebnisse und Ergebnisqualität aus Sicht des Patienten wieder. Sie bilden die Patientensicht bezüglich ihres Gesundheitszustandes und ihrer gesundheitsbezogenen Lebensqualität ab.

Befragung	Art der Fragen	Ergebnis
Patient-Reported Outcome Measure (PROM)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Befragung zu Behandlungsergebnissen ▪ Dimension: Ergebnisqualität 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Weitgehend objektive Beantwortung ▪ Faktenorientierter Ansatz ▪ Konkrete Hinweise für mögliche Handlungsansätze

„Wie beeinträchtigt waren Sie in Ihrem Alltag vor dem Eingriff durch Angina pectoris (Brustenge) bzw. herzbedingte Luftnot?“ und „Wie beeinträchtigt sind Sie seit dem Eingriff durch Angina pectoris (Brustenge) bzw. herzbedingte Luftnot?“ (IQTIG, 2018, S. 456)

Wie wird Patientenperspektive erreicht?

Befragungsrhythmus nach Bedarf

- Stichtag
- Kontinuierlich

Zeitpunkt der Befragung

- Während des stationären Aufenthaltes
- Nach der Entlassung



zeitnahe Auswertung der Befragung und Nutzung der Ergebnisse Qualitätsentwicklung

Warum ist Patientenperspektive so schwierig im Krankenhaus?

Experten im Krankenhaus (Pflege, Ärzte, ...) mit hoher Verantwortung / Autonomie

- Geringe Akzeptanz von Managementinstrumenten
- Externe Anforderung als Verwaltungsaufgabe
- Fehlende Erkenntnis über die Wertigkeit der Patientenperspektive für Behandlungsprozesse und Behandlungsergebnisse

- Patientenperspektive für die Krankenhaussteuerung
- Verschiedene Befragungsformen nutzen
- Daten der Patientenperspektive mit weiteren Daten kombinieren (esQS, Zertifizierung,...)
- Patientenperspektive im transsektoralen Behandlungsprozess, redundante Befragung vermeiden



**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**