



Messung von Patientenzufriedenheit als Qualitätsparameter

VKD-Herbsttagung, Andreas Vogt



14. Oktober 2013

Warum die Zufriedenheit der Patienten einbeziehen?

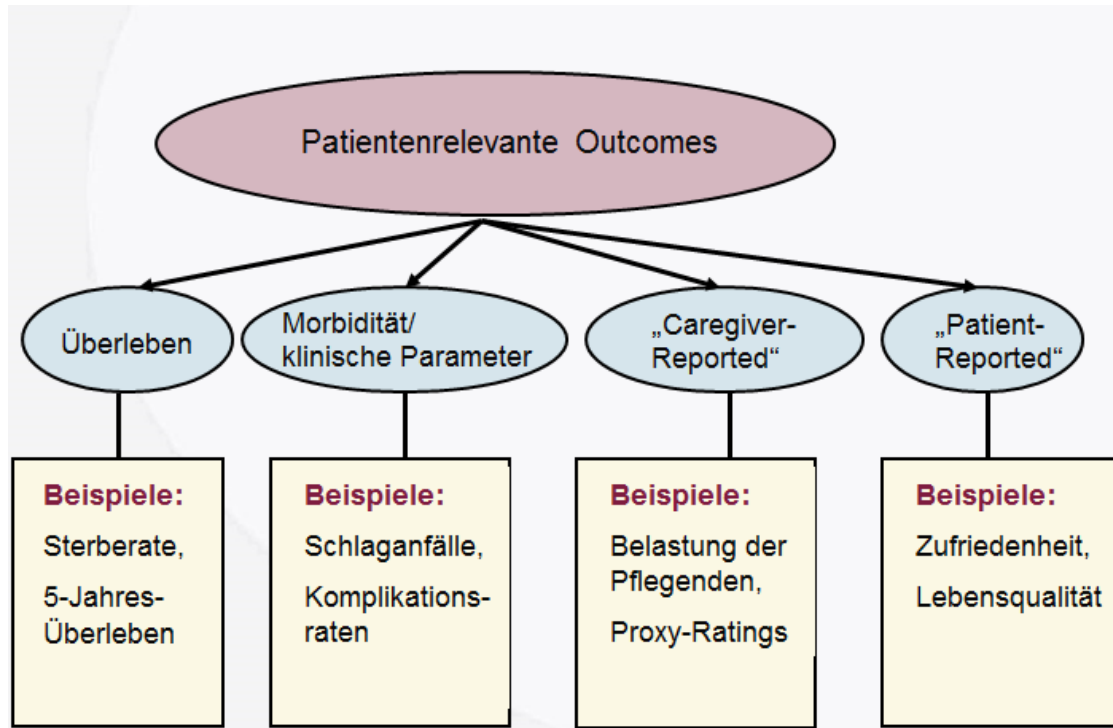
Zwei Ziele der TK:

```
graph TD; A[Zwei Ziele der TK:] --> B[› Orientierung und Hilfestellung für die Versicherten bei der Suche nach einem passenden Arzt oder Krankenhaus]; A --> C[› Nutzung der Befragungsergebnisse für Gespräche mit den Vertragspartnern über Verbesserungspotenziale];
```

› Orientierung und Hilfestellung für die Versicherten bei der Suche nach einem passenden Arzt oder Krankenhaus

› Nutzung der Befragungsergebnisse für Gespräche mit den Vertragspartnern über Verbesserungspotenziale

Aber: Zufriedenheitsangaben müssen durch andere Parameter ergänzt werden (Beispiele)



Für ein umfassendes Bild sollten subjektive und objektive Indikatoren gemeinsam betrachtet werden.

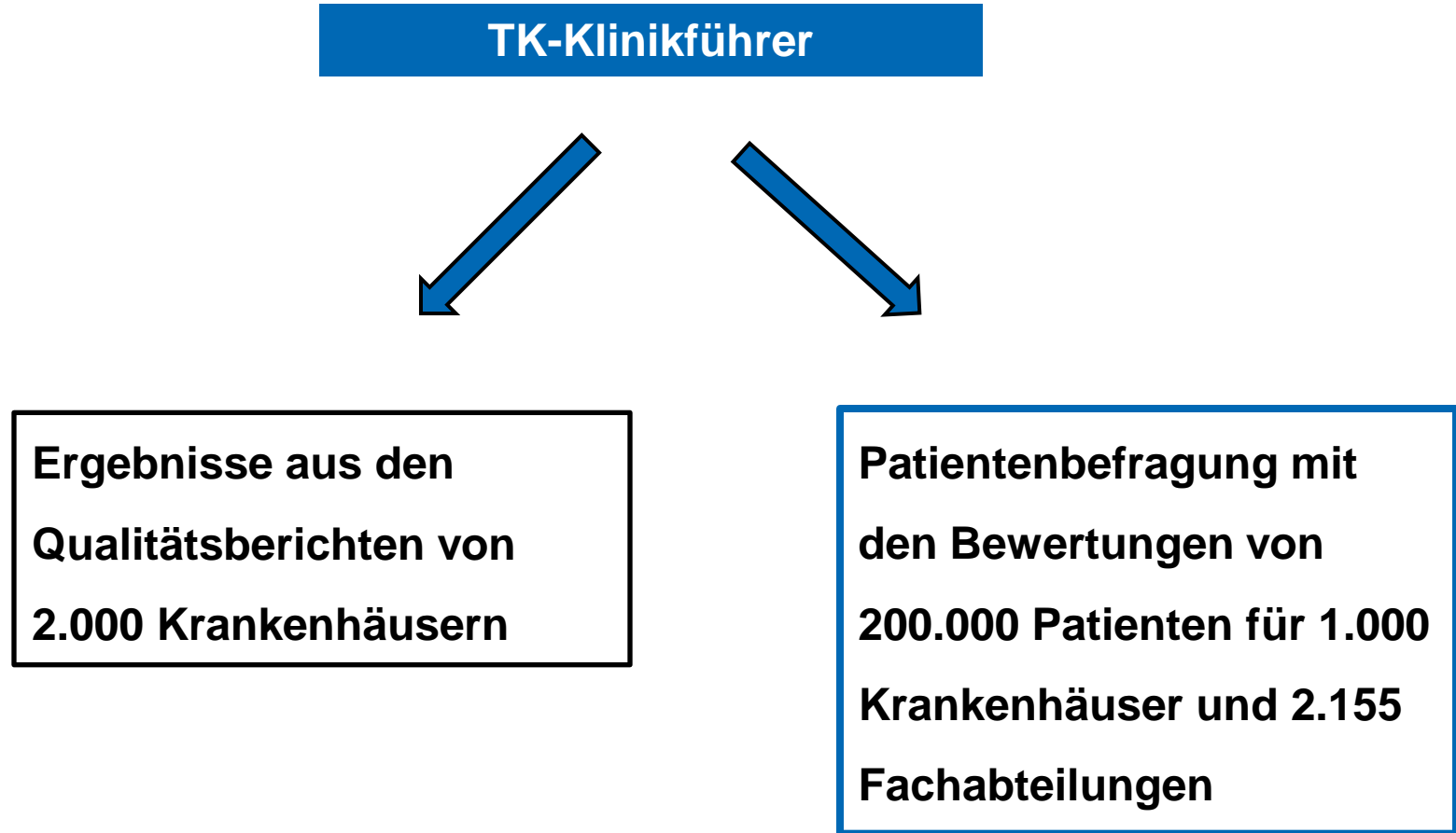
Erfahrungen der TK mit der Messung von Patientenzufriedenheit

Beispiel: TK-Klinikführer

› Ziele

- › Kombination von objektiven und subjektiven Daten: strukturierte Qualitätsberichte (§ 137 SGB V) und Patientenzufriedenheit
- › benutzerfreundliche und patientengerechte Abbildung im Internet
- › Entscheidungshilfe für die Patienten/Versicherten, Angehörige und Zuweiser bei der Suche nach einem geeigneten Krankenhaus
- › Verbesserungspotenziale der stationären Versorgung erkennen und im Dialog mit den Kliniken Verbesserungsprozesse anstoßen

TK-Klinikführer



TK-Klinikführer

Methodik der Patientenbefragung

- › **Versand** | TK-Versicherte werden nach dem Klinikaufenthalt zeitnah (nach 4-8 Wochen) angeschrieben, Sukzessiv-Versand über 12 Monate
- › **Befragung** | Je in die Befragung einbezogenes Krankenhaus wurden mindestens 150 und maximal 1.000 Versicherte befragt. Voraussetzung Internetdarstellung: mindestens 60 verwertbare Rückläufer
- › **Rücklauf** | 222.884 von 364.096 TK-Versicherten, Rücklaufquote: 61,2%
- › **Abdeckung** | 996 Krankenhäuser deutschlandweit

Der TK-Klinikführer für Baden-Württemberg...

A stylized, light blue map of Baden-Württemberg with a black outline, serving as a background for the text boxes.

- › beinhaltet die Erfahrungen von rund 21.000 Patienten im Land.

- › führt zu einer detaillierten Bewertung von 107 Krankenhäusern und 217 Fachabteilungen aus Baden-Württemberg.

TK-Klinikführer

Fragebogen

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

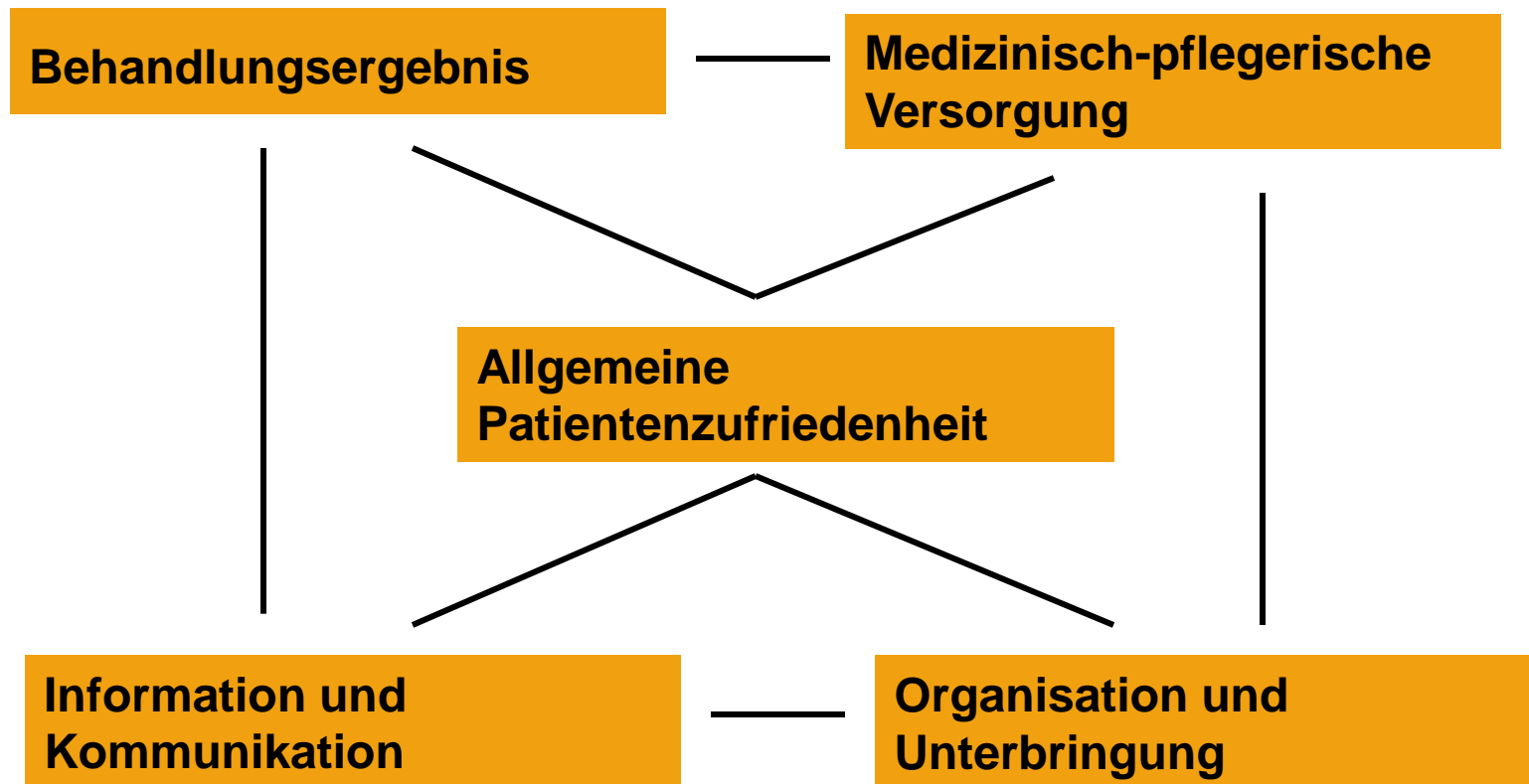
Fragen wurden gestellt

- › 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 vorgedruckt;
Die Bewertung findet über Zustimmungs- und Zufriedenheitsskalen statt.

Methodik der Patientenbefragung

5 Qualitätsdimensionen (durch Vorstudie ermittelt)



Beispiel: Fragen in der Qualitätsdimension "Information und Kommunikation"

- › Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet.
- › Die Ärzte nahmen sich für meine Anliegen angemessen Zeit.
- › Meine Fragen wurden vom Pflegepersonal für mich verständlich beantwortet.
- › Das Pflegepersonal nahm sich für meine Anliegen angemessen Zeit.
- › Über die Operation wurde ich sehr gut informiert.
- › Über die Narkose wurde ich sehr gut informiert.
- › Einzunehmende Medikamente wurden mir verständlich erklärt.
- › Haben Sie im Krankenhaus eine Vorbereitung auf die Zeit nach der Entlassung erhalten?
- › Waren Sie mit diesen Vorbereitungen zufrieden?

Darstellung im Internet – Suchmaske

TK-Klinikführer

- > Hintergründe
- > Qualitätsberichte
- > Patientenbefragung
- > Auszeichnungen & Projekte
- > Klinikführer als App
- > Klinik-Sitemap

TK-Klinikführer

*** Pflichtfelder**

Wir bieten Ihnen Information zu über 2.000 Kliniken.
Finden Sie einfach das nächstgelegene oder für Sie am besten geeignete Krankenhaus.

Regionale Sucheingrenzung *

PLZ oder Ort

Umkreis

25 km

Bitte geben Sie entweder PLZ oder Ort ein.

Suchanfrage weiter verfeinern

Suchbegriff

Bei Ihrem Suchbegriff handelt es sich um

☐ Diagnose ☐ Operationen und Eingriffe

☐ Fachabteilung ☐ Gerät (Beispiel: Röntgen)

☐ Krankenhausname

Suchen

Darstellung im Internet – Detailergebnis

medizinisch-pflegerische Leistungsangebote ▼
 Apparative Ausstattung ▼
 Personal ▼
 Nicht-medizinische Serviceangebote ▼
Patientenzufriedenheit
 > Allgemeine Chirurgie
 > Urologie
 > Orthopädie
 Behandlungsqualität ▼
 Fragen Sie die TK ▼
 Auszeichnungen & Projekte ▼

Beurteilung der Qualitätsdimensionen	Zufriedenheit 2011	Vergleichswert 2011 (Durchschnitt aller Befragungshäuser)
Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus	88,9 %	80,2 %
Behandlungsergebnis	82,6 %	78,0 %
Medizinisch-pflegerische Versorgung	82,6 %	77,2 %
Information und Kommunikation	82,0 %	77,7 %
Organisation und Unterbringung	82,2 %	73,4 %

Stärken dieses Krankenhauses

- Unterhaltungsangebot (z. B. TV, Radio)
- Organisation der Aufnahme
- Medizinische Leistung der Ärzte
- Sauberkeit (z. B. Zimmer, Bad/WC)
- Informationsstand der Ärzte über die Vorgeschichte und den Krankheitsverlauf

Darstellung im Internet – Detailergebnis Fachabteilungen

Beurteilung der Qualitätsdimensionen	Zufriedenheit 2011 für diese Fachabteilung	Vergleichswert 2011 (Durchschnitt aller Befragungshäuser)
Allgemeine Zufriedenheit mit dem Krankenhaus	86,3 %	80,8 %
Behandlungsergebnis	80,7 %	80,5 %
Medizinisch-pflegerische Versorgung	80,7 %	78,7 %
Information und Kommunikation	82,1 %	78,4 %
Organisation und Unterbringung	80,4 %	74,4 %

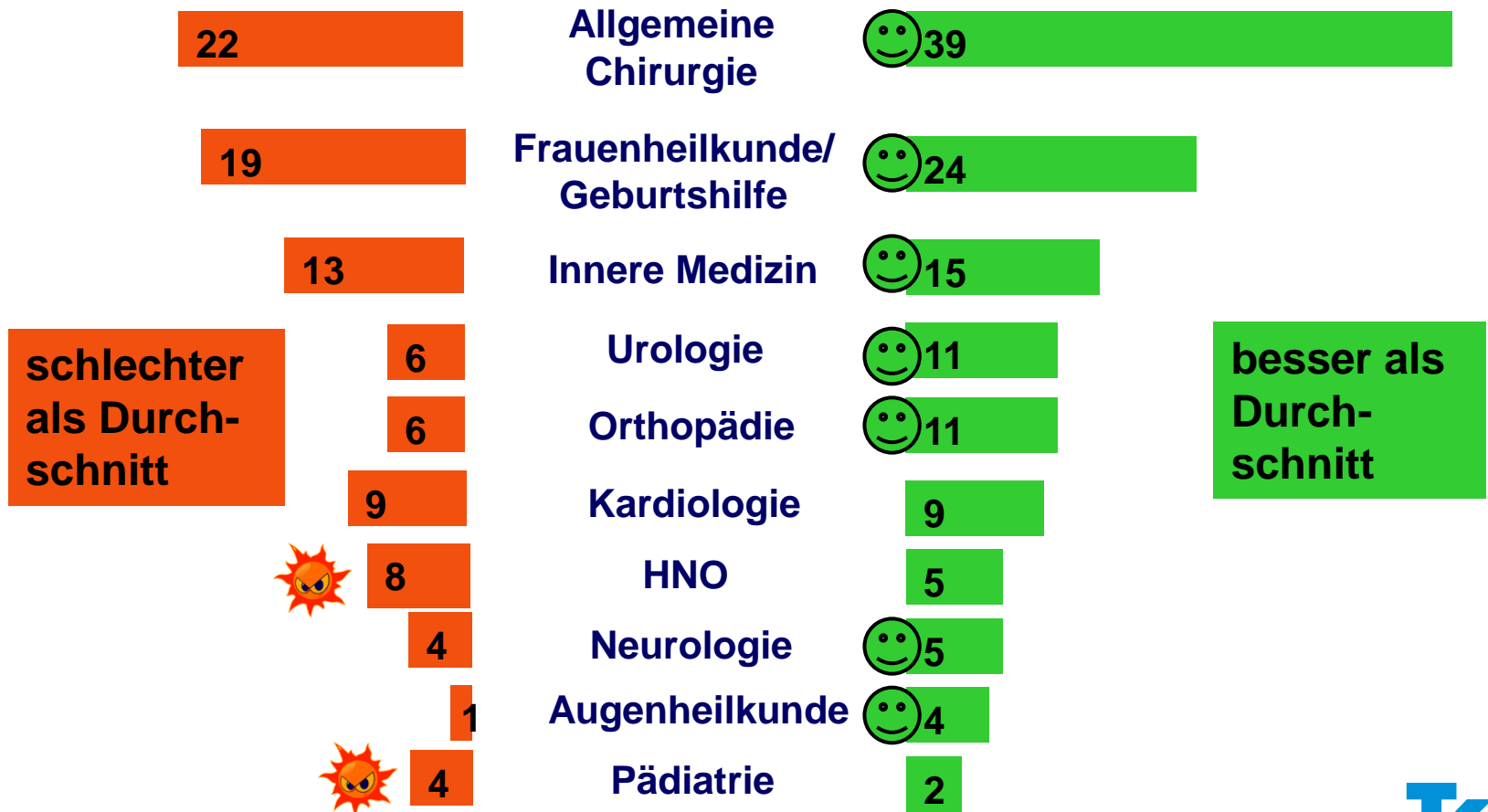
Ergebnisse der Patientenbefragung



**Techniker
Krankenkasse**
Gesund in die Zukunft.

Baden-Württemberg bietet überdurchschnittliche Qualität

Ergebnisse der Fachabteilungen in Baden-Württemberg bei der allgemeinen Patientenzufriedenheit (im Bundesvergleich)



Zusammenfassung

Die Krankenhäuser in Baden-Württemberg sind auf einem hohen Qualitätsniveau → BW erzielt in der Patientenbefragung regelmäßig überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte.

Die besonderen Stärken liegen in der Kompetenz der Ärzte und Pflegekräfte.

Chirurgie, Urologie, Orthopädie und Augenheilkunde sind die Fachabteilungen, mit denen die Patienten besonders zufrieden sind.

Klinikführer aus Patientensicht: Das Interesse ist groß

Akzeptanz | Über 60 Prozent der angeschriebenen TK-Versicherten nehmen an der Zufriedenheitsbefragung teil.

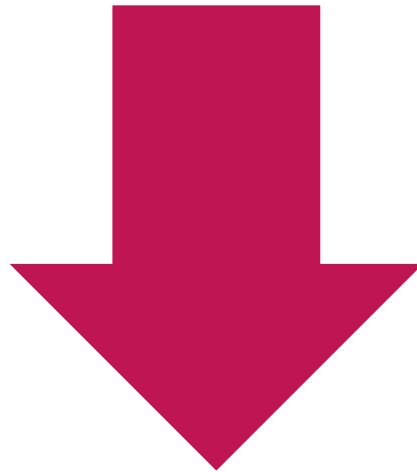
Nachfrage | Der Klinikführer wird als Orientierungshilfe angenommen:

- › In 2013 wurden die Seiten des Klinikführers bislang 500.000 Mal angeklickt.
- › Die Detailergebnisse der Patientenzufriedenheit wurden 50.000 Mal geklickt.

Öffentliche Resonanz | Hohes mediales Interesse an den Qualitätsergebnissen; Berichterstattung in Print, Fernsehen und Hörfunk

Weiterentwicklung | Zufriedenheitsergebnisse 2012/2013 liegen Ende des Jahres vor; parallel kontinuierliche Überarbeitung und Validierung des Fragebogens (WINEG)

Ausblick



Befragungsergebnisse sind
gemeinsame
Kommunikationschance
Baden-Württemberg kann mit
sehr guter Qualität punkten
→ Ergebnisse zur Imagebildung
nutzen



Patientenbefragungen werden in
Kliniken immer häufiger
eingesetzt und auch für interne
Gespräche genutzt.

Aber: Ihr Einfluss auf
strategische Management-
entscheidungen ist oft gering.

Quelle: "Patientenzufriedenheit als neue
Dimension des Qualitätsbegriffs im
Gesundheitswesen", Prof. Braun von
Reinersdorff et. al, 2010, FH Osnabrück



Aktueller Stand 2012/2013

Patientenbefragung für den TK-Klinikführer

›**Datenerhebung** | Befragung der Versicherten lief bis August 2013, Scannen der Fragebögen (> 200.000) erfolgte in der TK GmbH

›**Auswertung** | Zuschlag im Vergabeverfahren wurde an BQS erteilt, Ergebnisse liegen Ende 2013 vor

›**Ergebnisse** | Zufriedenheitsergebnisse liegen Ende des Jahres vor und können dann in den TK-Klinikführer integriert werden

Andreas Vogt

Leiter

Landesvertretung Baden-Württemberg

**Falls Sie noch
Fragen haben...**

...stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

