



Patientenbefragungen als Steuerungsinstrument im Gesundheitswesen

Dr. Barbara Holzer, MPH



1. Konzepte/Begriffe
2. Was wollen Patientinnen und Patienten?
3. Wozu dienen Patientenbefragungen?
4. Ein Beispiel
5. Benchmarking
6. Patientenbefragungen als Steuerungsinstrument



Gesundheitskompetenz (Health Literacy)

Gesundheitskompetenz ist die Fähigkeit des Einzelnen, im täglichen Leben Entscheidungen zu treffen, die sich positiv auf die Gesundheit auswirken.



Gesundheitskompetenz

Bürgerinnen und Bürger sollen befähigt werden:

- **Gesundheitsinformationen** nutzen zu können
- **Kompetente Partner** für Mitarbeitende des Gesundheitswesens zu sein
- **Gesundheitliche Aspekte** bei persönlichen Entscheidungen zu berücksichtigen
- **Gesundheitspolitisch** zu handeln



Patientenzentrierte Pflege (Patient-Centered Care)

Patientenzentrierte Pflege geht **respekt-** und **verantwortungsvoll** auf die individuellen **Bedürfnisse**, **Werte** und **Präferenzen** der Patientinnen und Patienten ein und stellt sicher, dass diese **alle klinischen Entscheidungen** begleiten.

US-Institute of Medicine, 2001



Schlüsselaspekte für die patientenzentrierte Pflege

- **Respekt** vor den Bedürfnissen, Werten und Präferenzen der Patienten
- freier **Zugang zu Informationen** für Patienten
- Bildung und **Wissensaustausch**
- **Einbezug** von Familie und Freunden
- Zusammenarbeit der Gesundheitsfachleute
- Sensibilität für **nicht-medizinische Dimensionen** der Pflege

Shaller D., 2007, Commonwealth Fund Studie



Patientenzufriedenheit

Patientenzufriedenheit wird als **Teil der Qualität der medizinischen und psychologischen Versorgung** betrachtet. Sie ist das Ergebnis der **subjektiven Bewertung** einer medizinischen Versorgungsleistung durch die Patienten.

Grundlage dieser Bewertung ist das Ausmass der **Erfüllung bestehender Erwartungen.**

Jacob G. & Bengel J., 2000, p. 284



Zusammenspiel der drei Konzepte





1. Konzepte/Begriffe
2. Was wollen Patientinnen und Patienten?
3. Wozu dienen Patientenbefragungen?
4. Ein Beispiel
5. Benchmarking
6. Patientenbefragungen als Steuerungsinstrument



Was wollen Patientinnen und Patienten? (1)

- **Schneller Zugang** zu Gesundheitsdienstleistungen
- **Wirksame Behandlung** von Gesundheitsfachleuten, denen sie vertrauen
- Klare, **umfassende Information** und Unterstützung für die Selbstbetreuung

Picker Institute Europe, 2005



Was wollen Patientinnen und Patienten? (2)

- Aufmerksamkeit für ihre **physischen und räumlichen Bedürfnisse**
- **Emotionale Unterstützung**, Empathie und Respekt
- Miteinbezug von und Unterstützung durch **Angehörige und Freunde**
- **Kontinuität** in der Pflege und eine **gut geplante Entlassung** aus dem Krankenhaus

Picker Institute Europe, 2005



1. Konzepte/Begriffe
2. Was wollen Patientinnen und Patienten?
3. **Wozu dienen Patientenbefragungen?**
4. Ein Beispiel
5. Benchmarking
6. Patientenbefragungen als Steuerungsinstrument



Patientenbefragungen im Krankenhaus dienen:

- **Strategisches Steuerungsinstrument**
- **Internes Qualitätsmanagement**
- **Externes Benchmarking – Vergleich und Lernen**
- **Einführung und Förderung von Patient-Centred Care**
- **Förderung der Kundenbindung**



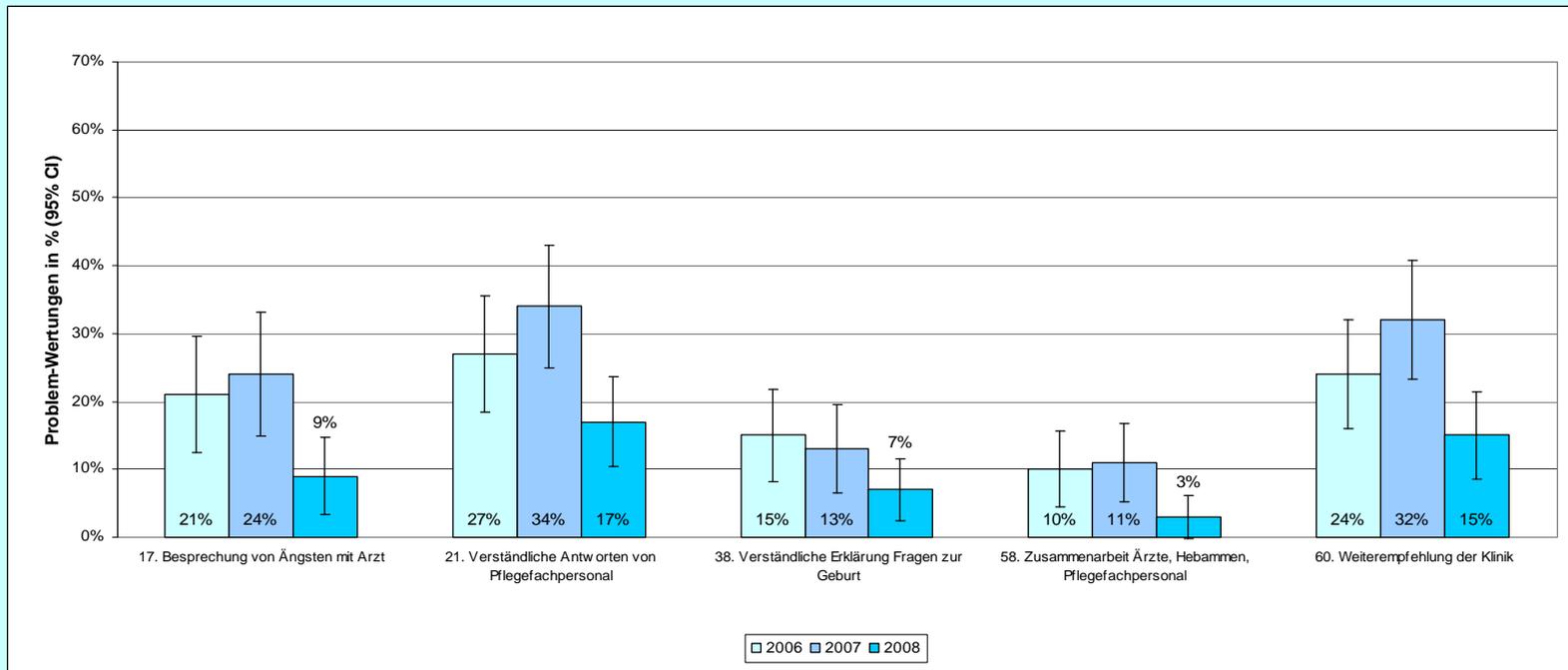
Wo bestehen Probleme?

- **Mitbestimmung** bei Behandlungsmöglichkeiten
- **Betreuung** (Unterstützung, Vertrauen)
- **Kommunikation** mit Gesundheitsfachleuten
- **Entlassung** aus dem Krankenhaus (Information über Medikamente, persönliche Gefahrensignale, Aufnahme von Alltagsaktivitäten)

Picker Institut Schweiz (unpubl.)



Verbesserung nach Messung und Intervention: Information, Kommunikation, Zusammenarbeit



Anonymisiertes Beispiel: Geburtenabteilung einer Schweizer Klinik



Realisierte Massnahmen in der Geburtenabteilung

- Erstellen eines **Babyordners**
- Ausbau der **Stillberatung**
- **Pocket-Guide** als Gesprächsleitfaden für Gesundheitsfachleute
- Verstärkte **emotionale Unterstützung** und Erfüllen der **persönlichen Bedürfnisse** der Eltern
- Team-Management und **Zusammenarbeit** intensivieren



1. Konzepte/Begriffe
2. Was wollen Patientinnen und Patienten?
3. Wozu dienen Patientenbefragungen?
4. Ein Beispiel
5. **Benchmarking**
6. Patientenbefragungen als Steuerungsinstrument



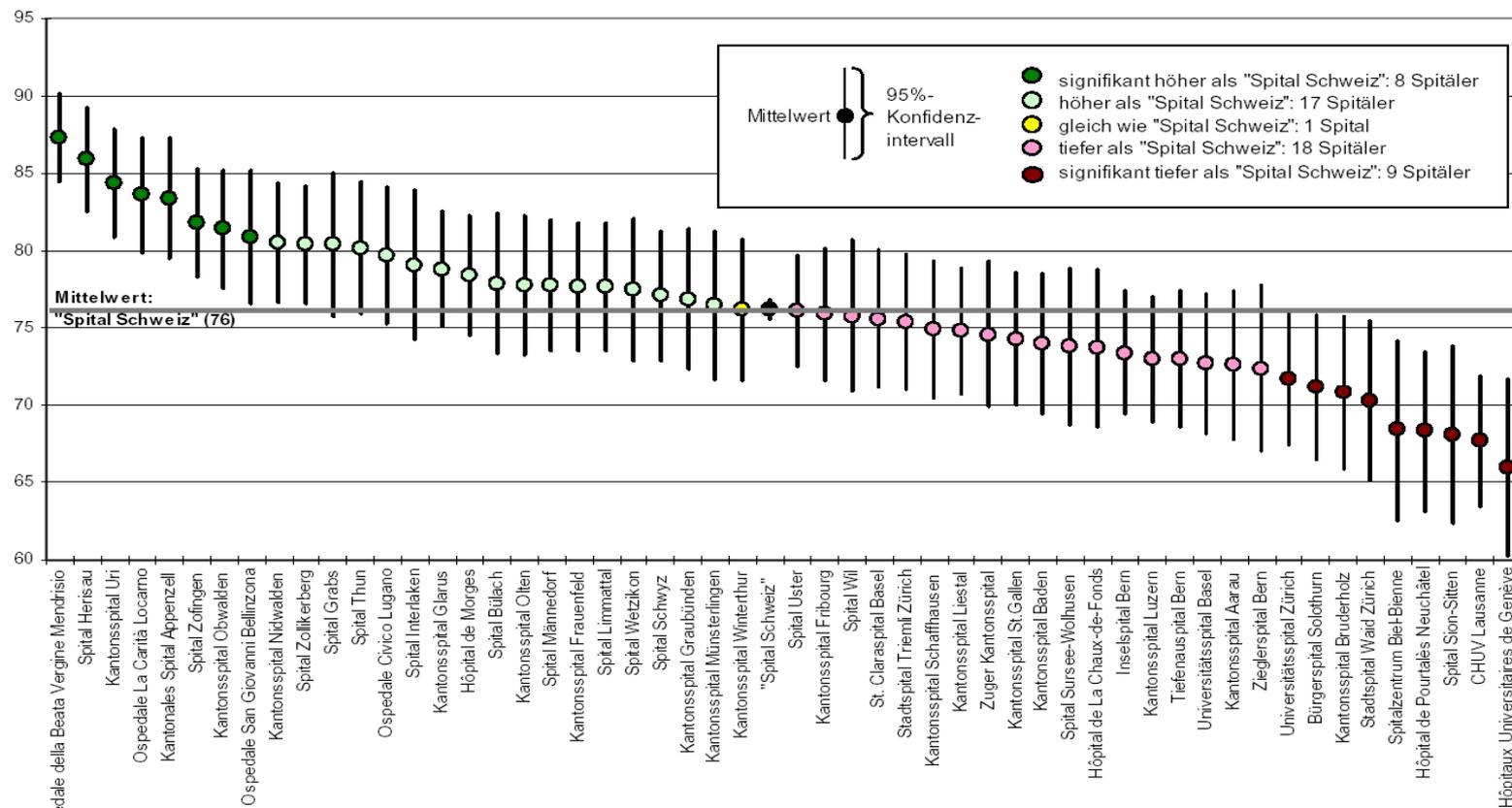
Benchmarking – was braucht es?

- Einheitlich valides Messinstrument
- Vergleichbare Krankenhäuser/Fachabteilungen
- Wissen um die sachgerechte Analyse und Darstellung der Daten
- Sorgfältige Interpretation

Benchmarking ermöglicht lernen von und miteinander!



Patientenzufriedenheit Spitäler im Vergleich zum "Spital Schweiz" *



* Eignet sich nicht zum Erstellen einer Rangliste. Zeigt lediglich auf welche Spitäler signifikant höhere resp. tiefere Punktzahlen als das "Spital Schweiz" erreicht haben.

Grafik 11

Quelle: comparis.ch



Benchmarking – valide und fair?

- Berücksichtigung der **unterschiedlichen Patientengruppen** in den Krankenhäusern
- Berücksichtigung der **strukturell-organisatorischen Unterschiede** der Krankenhäuser
- Sorgfältige Interpretation

(Aktuelle Methoden bei Picker Schweiz in Entwicklung)



1. Konzepte/Begriffe
2. Was wollen Patientinnen und Patienten?
3. Wozu dienen Patientenbefragungen?
4. Ein Beispiel
5. Benchmarking
6. **Patientenbefragungen als Steuerungsinstrument**



Patientenbefragungen als Steuerungsinstrument im Gesundheitswesen dienen:

- **Qualitätsmanagement**
- Steigerung des **Wettbewerbs** durch Schaffen von **Transparenz** (Publikation von Daten zu Versorgungsleistungen)
- **Qualitätskontrolle** bei der Gefahr des **Leistungsabbaus** in Gesundheitseinrichtungen
- **Qualitätsindikator zur Leistungsfinanzierung**



Voraussetzungen für Patientenbefragungen als Steuerungsinstrument

- **Monitoring-Instrumente einführen**, um die Sicht der Patienten in die Qualitätsdiskussion einzubringen
- **Aufbau nationales Monitoring-Systems**
- **Unabhängige Fachleute**, um Validität der Patientenbefragungen und deren Auswertungen zu gewährleisten



TAGBLATT

Schweiz: 03. Februar 2009

Spitäler unter der Lupe



BERN. Eine neue Organisation wacht künftig über die Qualität der Schweizer Spitäler. Das erfreut die Schweizerische Patienten-Organisation. Profitieren sollen aber vor allem die Spitäler selber.

Der neue "Nationale Verein für Qualitätsentwicklung" geht aus der Fusion des "Interkantonalen Vereins für Qualitätssicherung und -förderung" (IVQ) und der "Nationalen Gesellschaft für Qualitätssicherung" (KIQ) hervor. Er wird am 25. März gegründet. IVQ-Präsident Thomas Straubhaar bestätigte einen Artikel der News-Plattform "Newsnetz".

Ziel ist es, die Qualität der Leistungen eines Spitals transparent zu machen. Die Teilnahme ist freiwillig. "Die meisten Spitäler sehen inzwischen ein, dass sie mit den Resultaten nicht schlecht gemacht werden sollen, sondern dass damit Verbesserungen erreicht werden können", sagte Straubhaar. (sda)