



Patientenbefragungen

vergleichende Ergebnisdarstellung

Claus Fahlenbrach, AOK Bundesverband

G-BA Qualitätskonferenz, 28.11.2011, Berlin

Agenda

1. Warum Patientenbefragungen?

2. PEQ-Fragebogen

3. Qualitätsdimensionen

4. Versichertenstichprobe

5. Auswertung

6. Ergebnisveröffentlichung

7. Ausblick

Warum Patientenbefragungen?



Warum Patientenbefragungen?

- Patienten wünschen nachgewiesenermaßen aussagekräftige Informationen über die Qualität von Ärzten und Krankenhäusern
- Patienten möchten bei der Wahl einer Klinik aktiv und bewusst mitentscheiden
- Empfehlungen ehemaliger Patienten können die Entscheidung ähnlich stark beeinflussen wie Daten zu Fallzahlen oder Behandlungsergebnissen
- **Patienten informieren Patienten.** Im Prozess der Entscheidungsfindung vertrauen Betroffene auf die Erfahrungen, die andere Patienten vor ihnen gemacht haben
- Kassen wollen wissen wie zufrieden ihre Versicherten mit den Krankenhäusern sind
- Patienten und Krankenkassen wollen Krankenhäuser vergleichen können
- Es fehlen „weiche“ Indikatoren zur Versorgungsqualität

Patientenbefragung

- Am 01.11.2011 starteten die ersten AOKs mit einer Patientenbefragung nach einem Krankenhausaufenthalt
- BEK-GEK beteiligt sich ebenfalls
- Angestrebt wird eine flächendeckende Befragung bundesweit

PEQ- Fragebogen



PEQ-Fragebogen (Patients' Experience Questionnaire)

- Misst die Zufriedenheit von Patienten nach einem Krankenhausaufenthalt
- Standardisierter Fragebogen mit 15 Fragen
- Von der Bertelsmann Stiftung und dem schweizer „Verein Outcome“ in einem wissenschaftlichen Verfahren entwickelt und getestet
- Basis der Entwicklung waren umfangreiche Analysen zum Informationsbedarf von Patienten
- In qualitativen Interviews und quantitativen Tests wurde die Zuverlässigkeit des Fragebogens überprüft
- Bertelsmann-Stiftung hält Rechte an PEQ

Weitere Informationen zur PEQ-Entwicklung



<http://www.weisse-liste.de/peq>

in Auszügen kostenlos herunterladbar

Christoph Gehrlach, Thomas Altenhöner, David Schwappach

Der Patients' Experience Questionnaire

Patientenerfahrungen vergleichbar machen

Warum der PEQ-Fragebogen?

- Ergebnisse vergleichbar
- Standardisiert
- Wissenschaftlich evaluiert
- Kurz
- Wenig Aufwand für Befragte
- Fragt relevante Qualitätsdimensionen ab
- Erlaubt Systemmonitoring und Patienteninformation
- Möglichkeit für kassenindividuelle Fragen gegeben

Fragebogen zu Ihrem Krankenhausaufenthalt

Sehr geehrte Patienten, sehr geehrte Patientin

Wir danken Ihnen für die Teilnahme an dieser Befragung. Ihre Meinung ist uns sehr wichtig. Ihre Teilnahme ist ein Zeichen für Ihren Lebensmut. Ihr Krankenhaus möchte Ihr Krankenhaus verbessern. Dazu stellen wir Fragen zu verschiedenen Bereichen, wie medizinische Versorgung, Pflege, soziale Betreuung etc. Bitte kreuzen Sie immer die Antwort an, die Ihre persönliche Einschätzung und Erfahrung am besten beschreibt. Dabei bedeutet 1 die schlechteste Bewertung und 5 die beste Bewertung.

Beispiel:

Wann wurden Ihnen Ihre Wünsche mitgeteilt?
<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 Überhaupt nicht

Fragen zur ärztlichen Versorgung

1. Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung berücksichtigt?
Beispiele: Befragung, Anamnese, gegebenfalls als Einbeziehung Angehöriger

Ja sehr 1 2 3 4 5 6 Überhaupt nicht

2. Wie beurteilen Sie den Umgang der Ärztinnen und Ärzte im Krankenhaus mit Ihnen?
Beispiele: Freundlichkeit, negativer/positiver Umgang, Eingehen auf Ängste, Ansprechbarkeit

Sehr gut 1 2 3 4 5 6 Sehr schlecht

3. Wurden Sie von den Ärztinnen und Ärzten im Krankenhaus insgesamt angemessen informiert?
Beispiele: Informationen zu Behandlungen, Medikamenten, zur Krankheitsentwicklung

Ja sehr 1 2 3 4 5 6 Überhaupt nicht

4. Wie schätzen Sie die Qualität der ärztlichen Versorgung in Ihrem Krankenhaus ein?
Beispiele: fachliche Kompetenz der behandelnden Ärztinnen und Ärzte, moderne Behandlungsmethoden

Sehr gut 1 2 3 4 5 6 Sehr schlecht

Fragen zur pflegerischen Betreuung

5. Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch die Pflegekräfte berücksichtigt?
Beispiele: Befragung, Anamnese, gegebenfalls als Einbeziehung Angehöriger

Ja sehr 1 2 3 4 5 6 Überhaupt nicht

6. Wie beurteilen Sie den Umgang der Pflegekräfte mit Ihnen?
Beispiele: Freundlichkeit, negativer/positiver Umgang, Eingehen auf Ängste, Ansprechbarkeit

Sehr gut 1 2 3 4 5 6 Sehr schlecht

7. Wurden Sie von den Pflegekräften insgesamt angemessen informiert?
Beispiele: Umgang mit der Krankheitsentwicklung, Informationen, Krankheitsentwicklung

Ja sehr 1 2 3 4 5 6 Überhaupt nicht

8. Wie schätzen Sie die Qualität der pflegerischen Betreuung in Ihrem Krankenhaus ein?
Beispiele: fachliche Kompetenz der Pflegerinnen, Personennachschub, Ausstattung

Sehr gut 1 2 3 4 5 6 Sehr schlecht

Weitere Fragen zu Ihrem Krankenhausaufenthalt

9. Wurden Sie während Ihres Krankenhausaufenthalts überlebensgefahren informiert?

Nein/niemals 1 2 3 4 5 6 Ja immer

10. Würden die Ärzte mit dem Krankenhaus zufrieden und neugierig sein?

Ja sehr 1 2 3 4 5 6 Überhaupt nicht

11. Wie beurteilen Sie die Struktur im Krankenhaus?

Sehr gut 1 2 3 4 5 6 Sehr schlecht

12. Entspricht die Barrierefreiheit im Krankenhaus Ihren Bedürfnissen?

Ja sehr 1 2 3 4 5 6 Überhaupt nicht

13. Wie gut war Ihre Entlassung durch das Krankenhaus organisiert?

Sehr gut 1 2 3 4 5 6 Sehr schlecht

14. Wurden Sie dieses Krankenhaus Ihrem besten Freund / Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?

Voll und ganz 1 2 3 4 5 6 Überhaupt nicht

15. Hat sich Ihr Gesundheitszustand durch den Krankenhausaufenthalt verbessert?

Voll und ganz 1 2 3 4 5 6 Überhaupt nicht

Teilnehmer für 10. bis zu 3 Aussagenpersönliche Fragen (Kann-Fragen)

Teilnehmer für 10. 2 Fragen zur Befragungsbefragung (Kann-Fragen)

Persönliche Angaben

A. In welchem Jahr sind Sie geboren?		B. Geschlecht	
		<input type="checkbox"/> männlich	<input type="checkbox"/> weiblich

Ihre Daten werden anonym ausgewertet und streng vertraulich behandelt.
 Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

> IKKH

> Kassen-Info

> FAQ

Beispiele aus dem Fragebogen

3. Wurden Sie von den <u>Ärztinnen und Ärzten</u> im Krankenhaus insgesamt angemessen informiert? <i>Beispiele: Informationen zu Behandlungsrisiken, Medikamenten, zur Krankheit</i>							
Ja, sehr	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Überhaupt nicht

6. Wie beurteilen Sie den Umgang der <u>Pflegekräfte</u> mit Ihnen? <i>Beispiele: Freundlichkeit, respektvoller Umgang, Eingehen auf Ängste, Ansprechbarkeit</i>							
Sehr gut	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Sehr schlecht

11. Wie beurteilen Sie die Sauberkeit in Ihrem Krankenhaus?							
Sehr gut	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Sehr schlecht

14. Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrem besten Freund / Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?							
Voll und ganz	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Überhaupt nicht



PEQ – Ergänzung der Originalversion

- **Soziodemografische Daten werden zusätzlich zum PEQ-Kernfragenset erfragt**

A: In welchem Jahr sind Sie geboren?		B: Geschlecht	
		<input type="checkbox"/> männlich	<input type="checkbox"/> weiblich

Qualitätsdimensionen



Qualitätsdimensionen

Die Fragen werden vier Qualitätsdimensionen zugeordnet:

- 1. Zufriedenheit mit der ärztlichen Versorgung**
- 2. Zufriedenheit mit der pflegerischen Betreuung**
- 3. Zufriedenheit mit Organisation und Service**
- 4. Weiterempfehlung**

Versichertenstichprobe



Versichertenstichprobe



Teilnehmende Krankenkassen

- Alle AOKs nehmen teil (außer AOK Sachsen-Anhalt)
- BEK-GEK nimmt teil

Versichertenstichprobe

- Alle Versicherten der beteiligten Krankenkassen in definierten Entlasszeiträumen (5 Befragungswellen pro Jahr)
- Dauer des Krankenhausaufenthalts von mindestens zwei Übernachtungen
- Alter der Versicherten zwischen mindestens 18 und höchstens 80 Jahren (zum Zeitpunkt der Entlassung aus dem Krankenhaus)
- Letzter Krankenhausaufenthalt (Bezug auf den letzten Krankenhausaufenthalt sofern mehrere Aufenthalte gegeben sind)
- Krankenhausaufenthalt in einem nach § 108 SGB V zugelassenen Krankenhaus

Versichertenstichprobe - Ausschlüsse

Beispiele:

- Bestimmte Entlassungs-/Verlegungsgründe (z. B. Verlegung in ein Pflegeheim)
- Bestimmte Diagnosen, die vermuten lassen, dass die Beantwortung des Fragebogens eine unzumutbare Belastung für den Patienten darstellt (z.B. Demenz)
- Wohnort im Ausland
- ...

Auswertung



Auswertung der Ergebnisse

- Einheitlich verwendete sechsstufige Antwortskala im PEQ-Kernfragenset
- Die „1“ steht als bestmögliche Bewertung für 100 % und die „6“ als schlechtestmögliche Bewertung für 0 %
- Umwandlung der einzelnen Antwortmöglichkeiten „1“ bis „6“ in den entsprechenden Prozentwert:

Antwortskala	1	2	3	4	5	6
Prozentwert für Ergebnisberechnung	100 %	80 %	60 %	40 %	20 %	0 %

Ergebnisveröffentlichung



Ergebnisveröffentlichung

- Mindestrücklaufzahl von insgesamt 75 PEQ-Fragebögen pro Krankenhaus notwendig
- Rücklaufzahl von mindestens 50 Fragebögen für die Veröffentlichung auf Fachabteilungsebene notwendig
- Jede Befragungswelle (fünf Wellen pro Jahr) wird ausgewertet und fließt in die Bewertung der Krankenhäuser ein
 - Dadurch aktualisieren sich die Ergebnisse fortlaufend
- Die Veröffentlichung der aggregierten Gesamtergebnisse erfolgt im **AOK-Krankenhausnavigator** (und der Weissen Liste original sowie den Portalen der an der Befragung teilnehmenden Krankenkassen (derzeit BEK-GEK))



AOK
Die Gesundheitskasse.



Gesundheitsnavigator

www.aok-gesundheitsnavi.de/

Mit dem AOK-Gesundheitsnavigator finden Sie alle wichtigen Informationen zum Thema Gesundheit - Sie suchen einen passenden Arzt, ein geeignetes Krankenhaus oder eine qualifizierte Pflegeeinrichtung in Ihrer Nähe? Hier finden Sie die richtige Adresse.



Ärzte

Welcher Arzt passt zu mir? Online-Arztsuche und Bewertung.



Krankenhaus

Welches Krankenhaus ist das richtige? Welche Klinik kann Knie und Hüftgelenk am besten behandeln?



Pflege

Welcher Pflegedienst ist der richtige? Welches Pflegeheim passt zu Ihren Bedürfnissen?



Apotheken & Arzneimittel

Informationen zu Medikamenten mit Bewertungen, Zuzahlungen, Rabattverträgen, Apotheken und Notdienste.



Entscheidungshilfen

Erklärungen und Alternativen zu ausgewählten medizinischen Behandlungsangeboten



Medizin & Versorgung

Krankheiten A-Z, ICD-Codes im Überblick, regionale Projekte finden (z. B. hausärztliche Versorgung)

- Breites Informationsbedürfnis der Versicherten erfordert breites Informationsangebot
- Seriöse Qualitätsbewertungen sind von Patienten erwünscht
- Im AOK-Krankenhaus werden Patientenbefragungsergebnisse vergleichend dargestellt

Vergleichende Ergebnisveröffentlichung im AOK-Krankenhausnavigator AOK Rheinland-Hamburg



Ihr Behandlungswunsch "Gallensteinleiden" (Suchen)
 Postleitzahl 40213 (Suchen)
 Umkreis 25 km (Suchen)

Folgende Krankenhäuser kommen aufgrund Ihrer Suche in Frage:

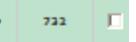
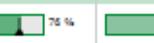
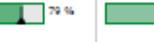
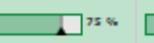
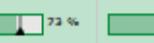
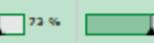
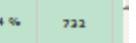
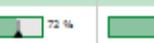
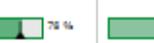
[Suchergebnisse filtern](#)

AOK Hinweis: Diese Informationen wurden durch die AOK Rheinland/Hamburg in der Website bereitgestellt. Für die Richtigkeit und die methodische Güte der Daten ist die AOK Rheinland/Hamburg verantwortlich.

Welche Krankenhaus-Informationen sollen angezeigt werden?
 Versichertenbefragung der AOK Rheinland/Hamburg

1 / 5 weitere Krankenhäuser

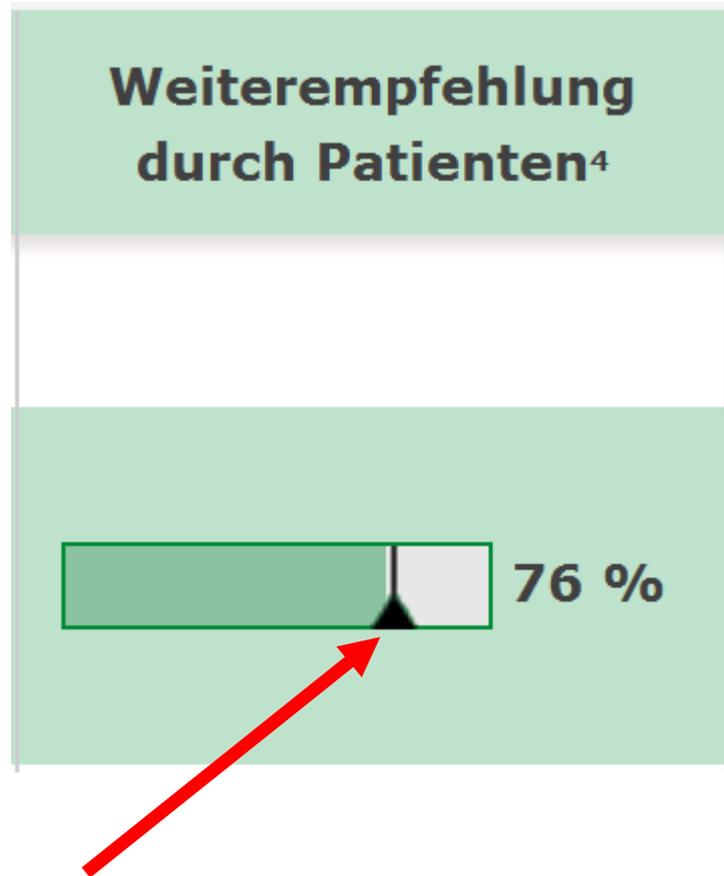
Sortierung: Entfernung 10 Einträge/Seite

Name	Entfernung in km	Weiterempfehlung durch Patienten*	Befragung zum Arzt*	Befragung zum Pflegepersonal*	Information durch den Arzt*	Information durch das Pflegepersonal*	Organisationsabläufe*	Service*	Behandlungserfolg*	Gesamtzahl Antworten*	
EVK Düsseldorf, Düsseldorf											
 Krankenhaus gesamt	1	 74 %	 78 %	 75 %	 78 %	 73 %	 73 %	 71 %	 74 %	722	
Medizinische Klinik (?)		 77 %	 77 %	 75 %	 76 %	 72 %	 74 %	 72 %	 71 %	177	
Klinik für Kardiologie (?)		 75 %	 76 %	 73 %	 79 %	 70 %	 72 %	 72 %	 75 %	115	
Klinik für Kinder- und Jugendmedizin (?)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
EVK Düsseldorf, Düsseldorf											
 Krankenhaus gesamt	1	 74 %	 78 %	 75 %	 78 %	 73 %	 73 %	 71 %	 74 %	722	
Medizinische Klinik (?)		 77 %	 77 %	 75 %	 76 %	 72 %	 74 %	 72 %	 71 %	177	
Klinik für Kardiologie (?)		 75 %	 76 %	 73 %	 79 %	 70 %	 72 %	 72 %	 75 %	115	
Klinik für Kinder- und Jugendmedizin (?)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Chirurgische Klinik / Klinik für Allgemeinn-, Viszeral- und Gefäßchirurgie (?)		 74 %	 79 %	 77 %	 81 %	 76 %	 76 %	 71 %	 73 %	121	

Vergleichende Ergebnisveröffentlichung im AOK-Krankenhausnavigator AOK Rheinland-Hamburg - Detailausschnitt

Name	Entfernung in km	Weiterempfehlung durch Patienten ⁴
<u>EVK Düsseldorf, Düsseldorf</u>		
	Krankenhaus gesamt	1  76 %
Medizinische Klinik 		 77 %
Klinik für Kardiologie 		 75 %
Klinik für Kinder- und Jugendmedizin 		-
Chirurgische Klinik / Klinik für Allgemein-, Viszeral- und Gefäßchirurgie 		 74 %
<u>Marien Hospital Düsseldorf GmbH, Düsseldorf</u>		
	Krankenhaus gesamt	2  81 %

Vergleichende Ergebnisveröffentlichung im AOK-Krankenhausnavigator AOK Rheinland-Hamburg - Detailausschnitt



Der schwarze Balken stellt den vergleichenden Durchschnittswert aller Krankenhäuser bzw. aller Fachabteilungen dar

Ausblick



Ausblick

- Erstmalig bundesweite flächendeckende Informationen zur Patientenzufriedenheit nach Krankenhausaufenthalt
- Veröffentlichung wahrscheinlich im Juni/ Juli 2012
- Neue Datenbasis mit hoher Fallzahl
- Kassen nehmen ihren Auftrag der Qualitätsinformation über Zufriedenheit und Qualität der Krankenhausbehandlung für ihre Versicherten ernst
- Krankenhäuser werden vergleichbarer

Informationsmaterialien



<http://www.weisse-liste.de/peq>



Versichertenbefragung mit
dem Patients' Experience
Questionnaire (PEQ) –
Methodenpapier

- **Patienteninformation**
- **Methodenpapier**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Claus Fahlenbrach

Leiter Referat Versorgungsqualität
AOK Bundesverband
Abteilung Stationäre Versorgung/ Rehabilitation
Rosenthaler Strasse 31
10178 Berlin
Claus.Fahlenbrach@bv.aok.de
030-34646-2666