

## Patientenbefragung mit neuen Ansatz



### Subjektive Patientenmeinung zu Prozessen der Gesundheitsversorgung



**Mag. (FH) Martina Lerchner**

**Mag. (FH) Sonja Gleichweit**

Die Gesundheit Österreich hat im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit die erste Patientenbefragung mit einem sektorenübergreifenden Ansatz durchgeführt. Rund 22.000 Patientinnen und Patienten aus 49 Krankenanstalten in sieben Bundesländern haben an der Befragung teilgenommen. Neu für Österreich: Ein besonderer Schwerpunkt galt den Erfahrungen mit den Abläufen in den Krankenanstalten und besonders an den Nahtstellen (wie zum Beispiel Überweisung vom Hausarzt ins Krankenhaus oder Weiterbetreuung durch eine andere Einrichtung).

Die aus der Befragung gewonnenen Erkenntnisse können den politischen Entscheidungsträgern helfen, gezielte Maßnahmen zur Verbesserung in der Patientenbetreuung zu setzen. Ziel ist ein österreichweiter, sektorenübergreifender Vergleich der Patientenbetreuung, der zu einer kontinuierlichen Optimierung des gesamten Versorgungsprozesses führen soll.

Die teilnehmenden Krankenanstalten erhalten mittels eines interaktiven Online-Tools Auswertungen der eigenen Daten sowie (anonymisierte) Referenzwerte der anderen Spitäler (Benchmarking) und können daraus Maßnahmen zur Verbesserung ableiten (Best Practice). Damit sind sie in der Lage, Probleme bei den Prozessen im Haus und an den Nahtstellen zu erkennen und an deren Behebung zu arbeiten.

**AutorInnen: Mag. (FH) Martina Lerchner, Mag. (FH) Sonja Gleichweit**

© November 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Patientenbefragung mit neuem Ansatz

## Auswertung der ersten sektorenübergreifenden Patientenbefragung

Im August 2011 wurde der Ergebnisbericht der sektorenübergreifenden Patientenbefragung veröffentlicht. Generell ist die Zufriedenheit mit stationären Aufenthalten hoch, wobei der Anteil jener Patientinnen und Patienten, die mit ihrem letzten Aufenthalt „sehr zufrieden“ waren, je nach Krankenanstalt zwischen 63 und 95 Prozent schwankt. Allerdings umfasst der Anteil jener, die nach Entlassung subjektiv keine oder nur eine geringe Verbesserung des Gesundheitszustandes wahrnahmen, 4,3 bis 24 Prozent.

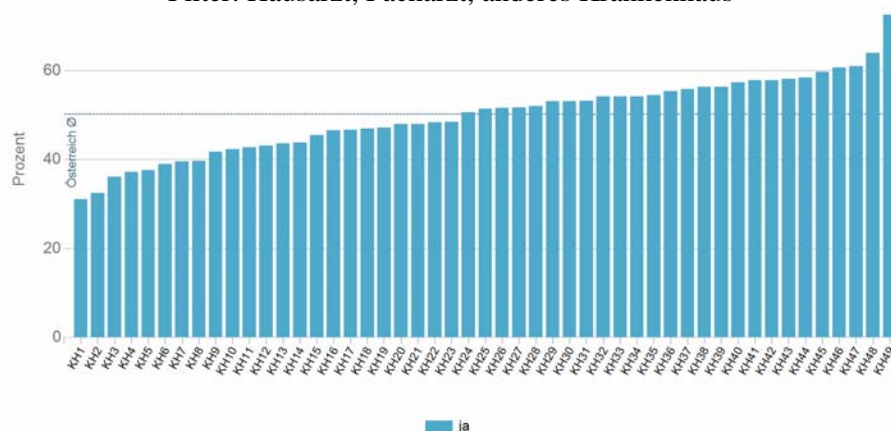
Die Auswertungsergebnisse zeigen, dass Verbesserungspotenziale besonders im Bereich der Nahtstellen sowie in der Zusammenarbeit der unterschiedlichen Gesundheitsdienstleister bestehen.

### Überweisung und Aufnahme

- » Rund 23 Prozent der Patientinnen/Patienten kamen mit Überweisung von der Hausärztin / vom Hausarzt, 42 Prozent wurden von der Fachärztin / vom Facharzt und 5 Prozent von einem anderen Krankenhaus überwiesen. Ohne Überweisung kamen 13 Prozent der Befragten, 17 Prozent waren Notfälle.
- » Rund 15 Prozent der Patientinnen/Patienten geben an, von ihrer zuweisenden Ärztin / ihrem zuweisenden Arzt auf ihre Aufnahme in der Krankenanstalt wenig bzw. nicht vorbereitet worden zu sein.
- » Im Durchschnitt gaben 47 Prozent an, dass Untersuchungen, die kurz vor dem Aufenthalt gemacht wurden, im Spital wiederholt wurden; im Benchmark ist eine starke Streuung zwischen den verschiedenen Häusern sichtbar;

Abbildung 1:  
Ausmaß wiederholter Untersuchungen im Krankenhaus,  
die kurz zuvor bereits gemacht wurden

Frage: Wurden Untersuchungen im Krankenhaus wiederholt, die kurz vor Ihrem Aufenthalt bereits gemacht wurden (z. B. Röntgen, Blutabnahme)?  
Antwort: Ja, Krankenhäuser gesamt mit Österreich-Durchschnitt,  
Filter: Hausarzt, Facharzt, anderes Krankenhaus



Quelle und Darstellung: GÖG/BIQG

AutorInnen: Mag. (FH) Martina Lerchner, Mag. (FH) Sonja Gleichweit

© November 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Patientenbefragung mit neuem Ansatz

- » Rund 25 Prozent der nach eigener Angabe lebensgefährlich krank/verletzten Patientinnen/Patienten warteten zwischen einer und drei Stunden, bis sie erstmals von einer Ärztin / einem Arzt untersucht/behandelt wurden.

### Entlassung

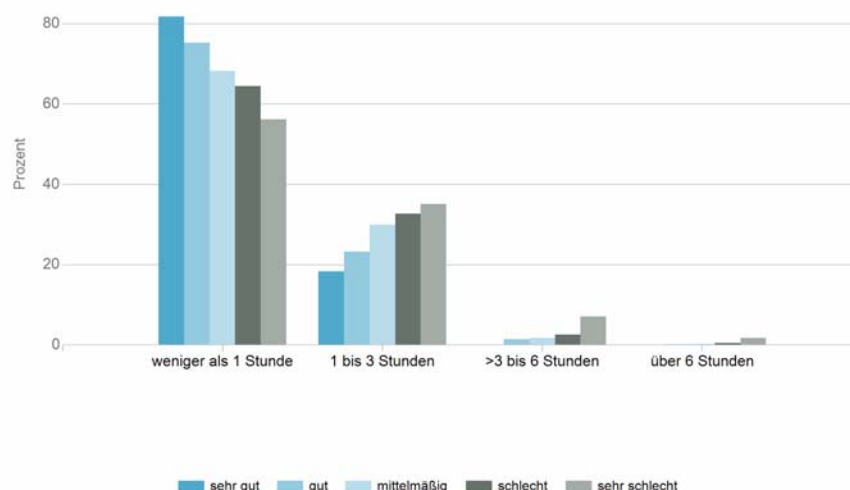
- » Zwischen 7 und 27 Prozent der Patientinnen/Patienten gaben an, keine ausreichende Information erhalten zu haben, bei welchen Anzeichen einer Verschlechterung des Gesundheitszustandes sie eine Ärztin / einen Arzt aufsuchen sollten.
- » Mehr als 17 Prozent der Patientinnen/Patienten wurden nach eigenen Angaben erst unmittelbar vor ihrer Entlassung über den Entlassungstermin informiert.
- » Zwischen 85 und 99 Prozent waren mit dem Ablauf der Entlassung aus dem Krankenhaus sehr bzw. eher zufrieden.

### Nachbetreuung und Koordination

- » Nur rund 50 Prozent der Patientinnen/Patienten, die nach dem Krankenhaus eine Unterstützung brauchten (z. B. Hilfsmittel, soziale Dienste), hatten eine Ansprechperson, die sich um die Organisation der Nachbetreuung kümmerte.
- » Rund 35 Prozent der Patientinnen/Patienten mit einem sehr schlechten Gesundheitszustand warteten ein bis drei Stunden auf einen Krankentransport; rund 18 Prozent mit sehr gutem Gesundheitszustand warteten ein bis drei Stunden.

Abbildung 2:  
Wartezeit auf den Krankentransport,  
differenziert nach allgemeinem Gesundheitszustand

Frage: Wie lange mussten Sie auf den Krankentransport warten?  
Differenzierung nach „Wie beschreiben Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand im Allgemeinen?“



Quelle und Darstellung: GÖG/BIQG

AutorInnen: Mag. (FH) Martina Lerchner, Mag. (FH) Sonja Gleichweit

© November 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Patientenbefragung mit neuem Ansatz

- » Rund 20 Prozent der Befragten gaben an, widersprüchliche Informationen von verschiedenen Dienstleistern im Gesundheitswesen erhalten zu haben.
- » Lediglich 2 Prozent der befragten Patientinnen/Patienten erhielten keinen Entlassungsbrief bzw. konnten nicht beurteilen, ob sie einen Entlassungsbrief ausgehändigt bzw. zugesandt bekamen. Dieses Ergebnis weist auf erste Erfolge der in den letzten Jahren gesetzten Maßnahmen hin.

Im Rahmen der Ergebnisanalyse muss darauf hingewiesen werden, dass die Auswertungen subjektive Patientenmeinungen und Erfahrungen wiedergeben. Qualitätsverantwortliche können mittels genauer Analyse der Ergebnisse und entsprechender Hintergrundinformationen (z. B. über Strukturen und Prozessabläufe im Krankenhaus) die Ergebnisse der Befragung interpretieren und Maßnahmen zum Verbesserungsprozess einleiten.

## **Projekthintergrund**

Die bisher in Österreich eingesetzten Patientenzufriedenheitsbefragungen erhoben großteils die Zufriedenheit von Patientinnen/Patienten mit den Strukturen (inklusive Service- und Hotelkomponente) innerhalb der befragenden Organisation. Die Zufriedenheit mit den Übergängen in der Versorgung wurde kaum erfasst; Probleme an den Nahtstellen konnten daher nicht aufgezeigt werden.

Die sektorenübergreifende Befragung hingegen erhebt, wie Patientinnen/Patienten Abläufe und Erfahrungen nicht nur innerhalb der Gesundheitsversorgungsbereiche, sondern besonders an den Übergängen bzw. Nahtstellen subjektiv wahrnehmen.

Im Rahmen der ersten Projektarbeiten wurden bekannte Defizite in der Patientenversorgung aufgezeigt (u. a. unzureichende Kommunikation und Informationsweitergabe an den Nahtstellen). Auf Basis der Defizite wurden die Forschungsfragen definiert, die folgende Dimensionen abdecken:

- » Versorgungsprozesse aus Sicht der Patientinnen und Patienten sowie
- » Information, Betreuung und Versorgung aus Sicht der Patientinnen und Patienten.

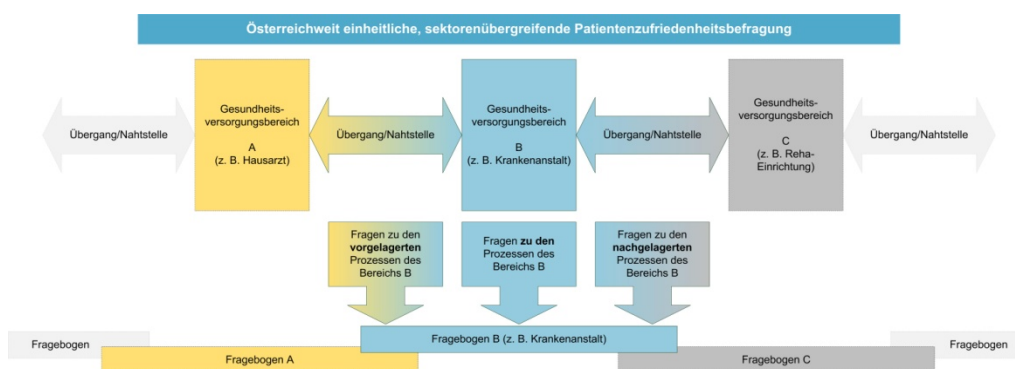
## **Sektorenübergreifender Ansatz**

Sektorenübergreifende Befragungen beziehen sich nicht nur auf die Abläufe im jeweiligen Gesundheitsversorgungsbereich, etwa im Krankenhaus, sondern besonders auf Abläufe, die vor Eintritt bzw. beim oder nach dem Austritt aus der jeweiligen Einrichtung (z. B. aus dem Krankenhaus) erfolgen (vgl. Abbildung 3).

Patientinnen/Patienten erhalten durch eine Befragung die Möglichkeit, ihre Erfahrungen und die Zufriedenheit mit einer Gesundheitseinrichtung, z. B. mit dem Krankenhaus, sowie vor allem mit den Versorgungsübergängen zwischen den verschiedenen Einrichtungen kritisch mitzuteilen. Anhand der Ergebnisse können die Prozesse an den Nahtstellen beleuchtet und der gesamte Behandlungs- und Betreuungsverlauf bewertet werden.

Die sektorenübergreifende Patientenzufriedenheitsbefragung fokussiert ihr Interesse also auf die Prozessqualität in und zwischen den Gesundheitseinrichtungen und hebt sich damit von den bisher in Österreich praktizierten Patientenbefragungen ab. Das sukzessive Einbinden mehrerer Gesundheitsversorgungsbereiche in die Befragung ermöglicht das gesamthafte Abbilden der aktuellen Versorgungslandschaft inklusive der zugehörigen Nahtstellen.

Abbildung 3:  
Schematische Darstellung der sektorenübergreifenden Befragung



Quelle und Darstellung: GÖG/BIQG

## Nutzen einer sektorenübergreifenden Patientenbefragung

Eine Patientenzufriedenheitsbefragung mit Konzentration auf Versorgungsübergänge ist ein Novum, um Probleme an den Nahtstellen aufzuzeigen. Österreichweit einheitliche Indikatoren ermöglichen ein Benchmarking der teilnehmenden Einrichtungen. Daraus ist ein Lernen von den Besten möglich (Best Practice). Weiters bietet eine sektorenübergreifende Patientenbefragung die Möglichkeit zu umfassenden systemischen Analysen (Bundesländervergleiche etc.) in Hinblick auf Optimierungspotenziale.

Patientenmeinungen und -erfahrungen sind Ansatzpunkte für Qualitätsverbesserungen im Gesundheitswesen und dienen somit als Grundlage für die Optimierung der Betreuung der Patientinnen und Patienten.

AutorInnen: Mag. (FH) Martina Lerchner, Mag. (FH) Sonja Gleichweit

© November 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Patientenbefragung mit neuem Ansatz

## **Erstellung des Fragebogens für die Krankenanstalten**

Der Entwicklung des Fragebogen liegt eine umfassende Recherche im In- und Ausland zu krankenhausinternen Patientenzufriedenheitsbefragungen sowie zu sektorenübergreifenden Ansätzen zugrunde. Da national und international praktizierte Befragungen fast ausschließlich Prozesse in Einrichtungen beleuchten und Erfahrungen an den Nahtstellen nicht thematisieren, wurde der Großteil der Fragen neu erarbeitet. Der daraus entstandene Fragebogen stellt somit ein Novum auf diesem Gebiet dar.

In Kooperation mit internen und externen Expertinnen/Experten wurde der Fragebogen überarbeitet. Weiters wurden Stellungnahmen von Spezialistinnen und Spezialisten aus den verschiedenen Gesundheitsversorgungsbereichen eingeholt. In weiterer Folge wurde der Fragebogen mittels persönlicher Interviews mit Patientinnen/Patienten getestet. Die durchgeführten Interviews lieferten wichtige Erkenntnisse zur Verbesserung der Fragen und Antwortkategorien.

Anschließend wurde der adaptierte Fragebogen in einer Pilotbefragung mit einer größeren Stichprobe (1.400 Fragebögen) in ausgewählten Krankenanstalten getestet, und zwar hinsichtlich Verständlichkeit, Relevanz und Informationsgehalt der einzelnen Fragen. Nach Auswertung der Pilotbefragung wurde der Fragebogen nochmals leicht adaptiert und für den Einsatz in den Krankenanstalten fertiggestellt.

## **Befragung 2010/2011 in den Krankenanstalten**

Der Befragungszeitraum erstreckte sich von Ende November 2010 bis Ende März 2011. Insgesamt wurden etwa 99.000 Fragebögen ausgegeben, wovon rund 22.000 retourniert wurden. Dies entspricht einem Rücklauf von ca. 22 Prozent.

Die Patientinnen/Patienten erhielten beim Entlassungsgespräch den Fragebogen mit der Bitte, ihn innerhalb von zwei Wochen auszufüllen und zurückzuschicken. Ein frankiertes und adressiertes Rückantwortkuvert wurde jeweils gemeinsam mit dem Fragebogen ausgegeben.

Die abgeschlossene Befragung in den Krankenanstalten ist ein erster Schritt, um die Zufriedenheit bzw. die Erfahrungen der Patientinnen/Patienten im Laufe ihrer Patientenkarrieren zu erheben. Nur eine kontinuierliche Weiterentwicklung des sektorenübergreifenden Ansatzes und weitere Befragungen können Maßnahmen aufzeigen, die geeignet sind, Versorgungsabläufe im Sinne der Patientinnen und Patienten zu optimieren und so die von ihnen für ideal eingeschätzte Versorgung zu bieten.

## Über die AutorInnen:

**Mag. (FH) Martina Lerchner**, geboren am 11.03.1983

- » 1998-2002: Ausbildung zur Kindergärtnerin und Horterzieherin an der BAKIP Klagenfurt
- » 2002-2006: Magisterstudium „Gesundheits- und Pflegemanagement“ an der FH Feldkirchen/Kärnten, Magistra für wirtschaftswissenschaftliche Berufe und zertifizierte Heimleiterin gemäß E.D.E
- » 2005: Berufspraktikum beim Verein Outcome in Zürich/Schweiz
- » 2006-2008: wissenschaftliche Mitarbeiterin des Verein Outcome in Zürich/Schweiz (Bereich Ergebnisqualitätsmessungen und Patientenzufriedenheitsbefragungen)
- » Seit 2008 wissenschaftliche Mitarbeiterin der Gesundheit Österreich GmbH, Geschäftsbereich Bundesinstitut für Qualität im Gesundheitswesen, Arbeitsbereich Ergebnisqualität

**Mag. (FH) Sonja Gleichweit**, geboren am 09.10.1983

- » 1999-2003: Bundeshandelsakademie Hartberg
- » 2003-2007: Diplomstudium „Gesundheitsmanagement und Gesundheitsförderung“ an der FH Pinkafeld/Burgenland; Magistra für wirtschaftswissenschaftliche Berufe
- » 2006: Berufspraktikum im Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger
- » 2007-2009: Mitarbeiterin des Competence Centers für Integrierte Versorgung der Österreichischen Sozialversicherung in der Wiener Gebietskrankenkasse
- » Seit 2009: wissenschaftliche Mitarbeiterin der Gesundheit Österreich GmbH, Geschäftsbereich Bundesinstitut für Qualität im Gesundheitswesen, Arbeitsbereiche Ergebnisqualität und Qualitätsprogramme

### Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com) zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: [post.ppa@noel.gv.at](mailto:post.ppa@noel.gv.at)

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

**AutorInnen: Mag. (FH) Martina Lerchner, Mag. (FH) Sonja Gleichweit**

© November 2011 · NÖ PPA · Laut gedacht · Patientenbefragung mit neuem Ansatz