

Transparenz im Krankenhaus:

Was Patientenbefragungen zeigen und bewirken?



Picker Institut Deutschland gGmbH

Kieler Straße 2

22769 Hamburg

Tel.: 0049 (0)40 227 595 70

Fax: 0049 (0)40 227 595 71

Mail: Info@pickerinstitut.de

www.pickerinstitut.de

Picker Institut Deutschland gGmbH

- Tochterinstitut des Picker Institute Inc. in Boston (U.S.A.)
- Picker Institute in Europa:
 - Picker Institut Deutschland
 - Picker Institut Schweiz
 - Picker Institute in Oxford (England)

Charakteristika der Picker-Methode

Charakteristika der Picker Methode

- Ereignisorientierte Fragestellung
- Postalische Befragung nach Entlassung des Patienten
- Rücklaufquoten von durchschnittlich 65% durch zwei Erinnerungsschreiben
- Anonymität durch Briefwahlprinzip
- Problemorientierte Darstellung der Ergebnisse
- Nationale Benchmarks auf Haus- und Abteilungsebene
- Darstellung der Problemhäufigkeiten nach Faktoren
- Darstellung der Patientenkommentare im Wortlaut (auf Wunsch)

Ereignisorientierte Fragestellung

12. Wenn Sie wichtige Fragen an einen Arzt oder Ärztin stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?

- Ja, oft 1
Ja, manchmal 2
Nein 3

26. Wenn Sie Hilfe brauchten, um zur Toilette zu gehen, haben Sie diese rechtzeitig erhalten?

- Ja, immer 1
Manchmal 2
Nein..... 3
Ich brauchte keine Hilfe..... 4

Ereignisorientierte Fragestellung, weil ...

- ... durch das Abfragen konkreter Ereignisse und Erfahrungen objektive Problemlagen besser erfasst werden können
- ... durch die hohe Konkretetheit der Fragestellung personenabhängige Einflüsse (Erwartungen, Dankbarkeitseffekte, demografische Einflüsse) reduziert werden
- ... die Verzerrung der Antworten ins Positive deutlich geringer ausfällt als bei Urteilsfragen

Inhouse- oder postalische Befragung?

Freise DC:

Teilnahme und Methodik bei Patientenbefragungen

Asgard-Verlag Sankt Augustin 2003

Gribble, RK, Haupt, Ch:

Quantitative and Qualitative Differences Between Handout and Mailed Patient Satisfaction Surveys.

Medical Care 2005 Mar;43(3): 276-281.

Burroughs, TE, Waterman, BM et al.:

Do on-site patient satisfaction surveys bias results?

Jt Comm J Qual Patient Saf. 2005 Mar;31(3):158-166.

Lecher, S, Satzinger, W, Trojan, A, Koch, U:

Patientenorientierung durch Patientenbefragungen als ein Qualitätsmerkmal der Krankenversorgung

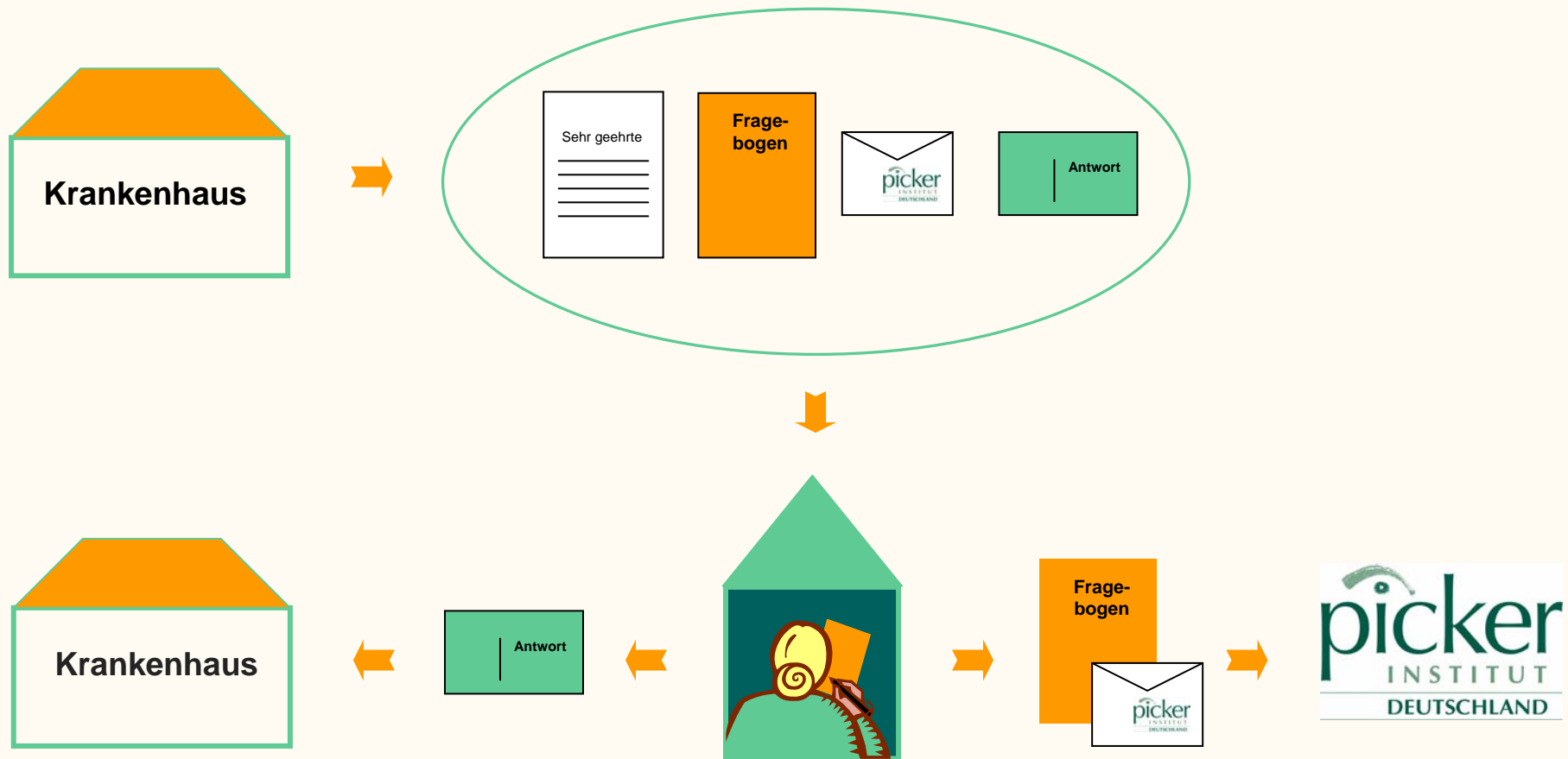
Bundesgesundheitsbl-Gesundheitsforsch-Gesundheitsschutz 2002; 45:3-12.

Postalisch befragte Patienten antworten kritischer!

Postalische Befragung nach Entlassung, weil ...

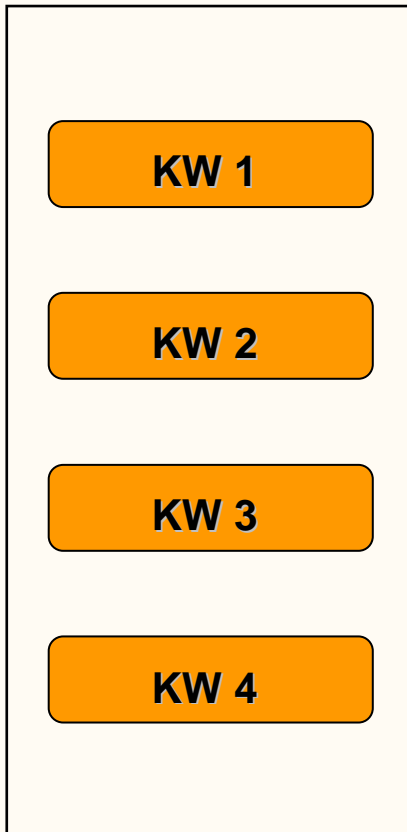
- der Behandlungsprozess erst nach dem Abschluss umfassend beurteilt werden kann,
- bei Inhousebefragungen bei vielen Patienten aufgrund des Abhängigkeitsverhältnisses während der Behandlung Befürchtungen bestehen, durch kritische Urteile persönliche Nachteile in Kauf nehmen zu müssen,
- nur postalische Befragungen die Anonymität der Befragten glaubwürdig gewährleisten,
- nur so Fragen zum Entlassungsprozess und Beschwerdemanagement mit in die Befragung aufgenommen werden können

Befragungsdurchführung

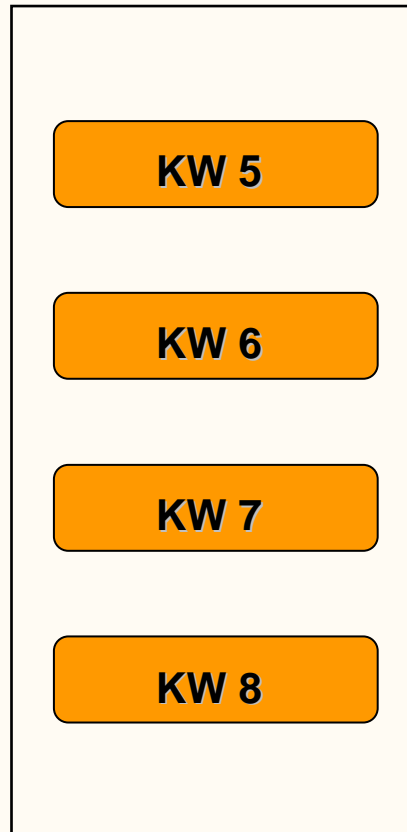


Postalische Befragung: Zeitplan

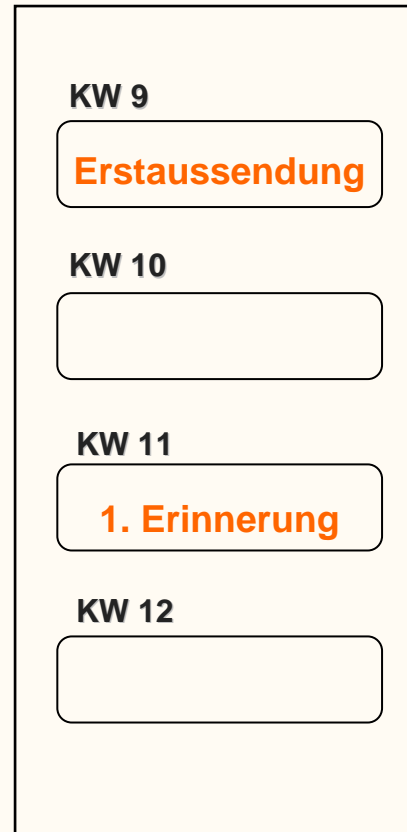
Januar



Februar



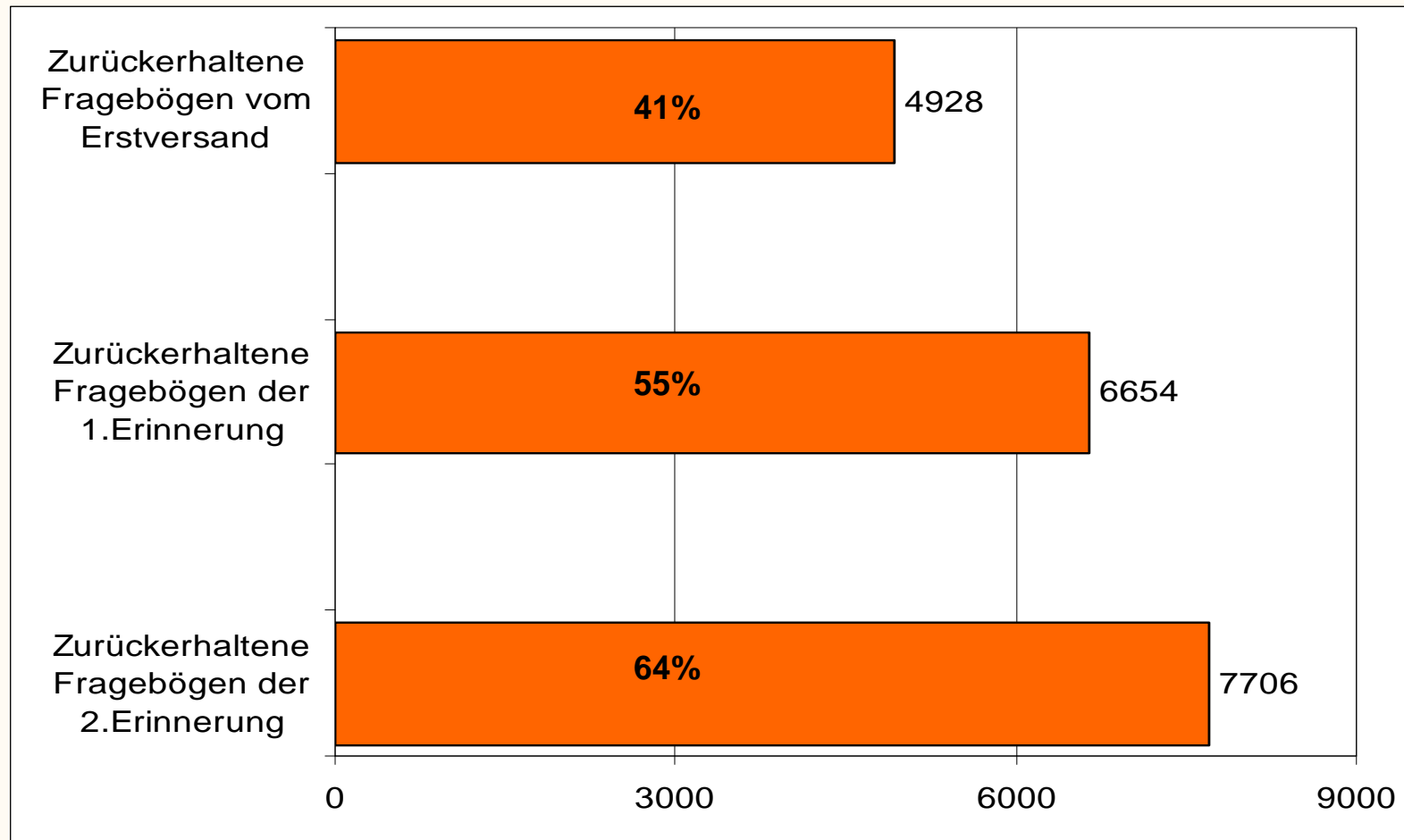
März



April



Effekte der Erinnerung



Problemhäufigkeit

Frage 9: Wenn Sie wichtige Fragen an einen Arzt oder an eine Ärztin stellen, bekamen Sie verständliche Antworten?

Ja, immer	1500	75,0%
Ja, manchmal*	250	12,5%
Nein*	150	7,5%
Ich hatte keine Fragen	100	5,0%

* = ‚Problemantwort‘

Summe	2000
-------	------

Berechnung der Problemhäufigkeit:

$$(250 + 150) / (2000 - 100) = 400 / 1900 = 0,21 = \mathbf{21 \%}$$

Nationale Abteilungsvergleiche

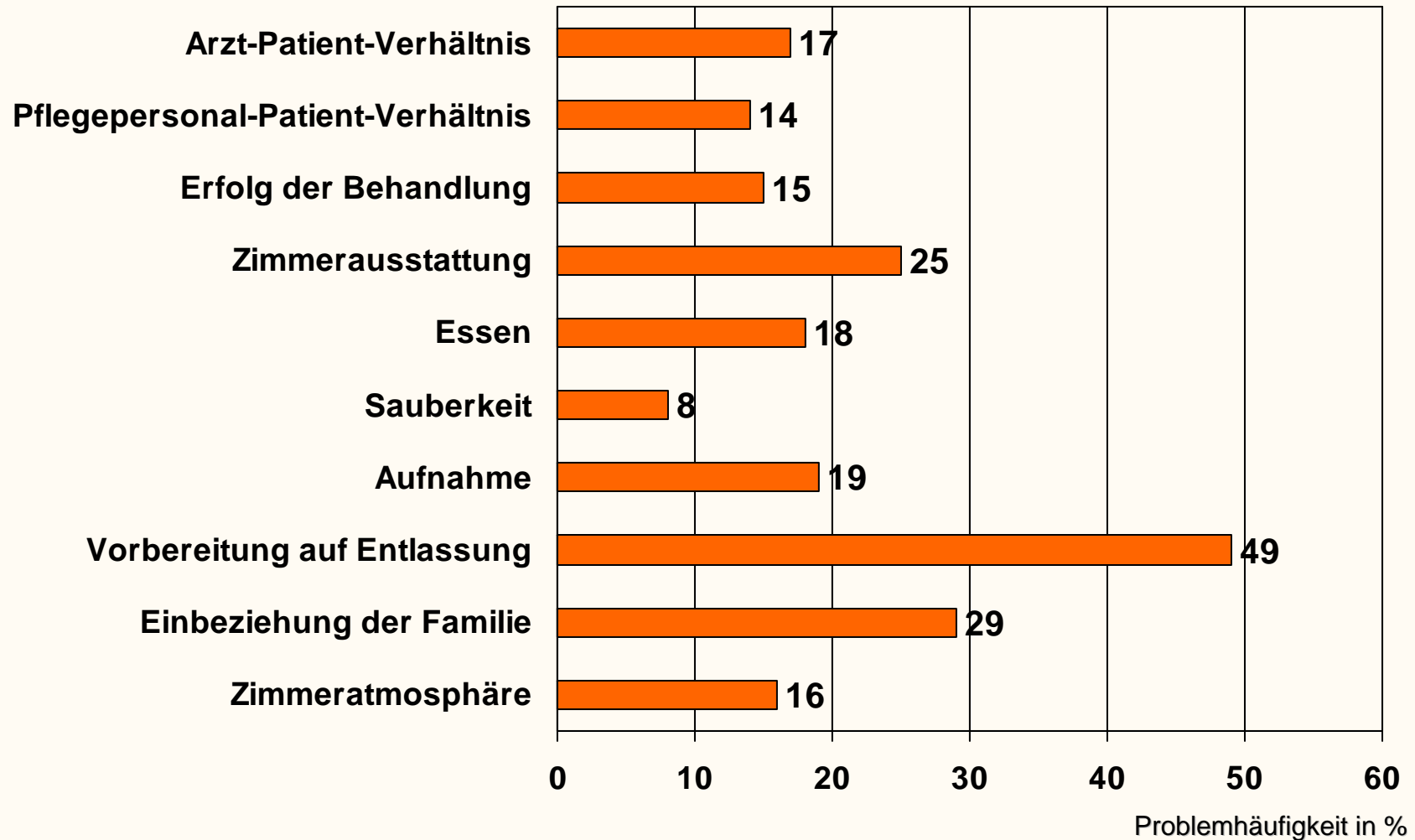
- Vergleichswerte 2004 -2006 mit rund 95.000 Patienten aus 177 Krankenhäusern in der Datenbank
- Jede Fachabteilung geht nur einmal – mit den aktuellsten Befragungsdaten – in die Vergleichsgruppe ein

Nationale Abteilungsvergleiche

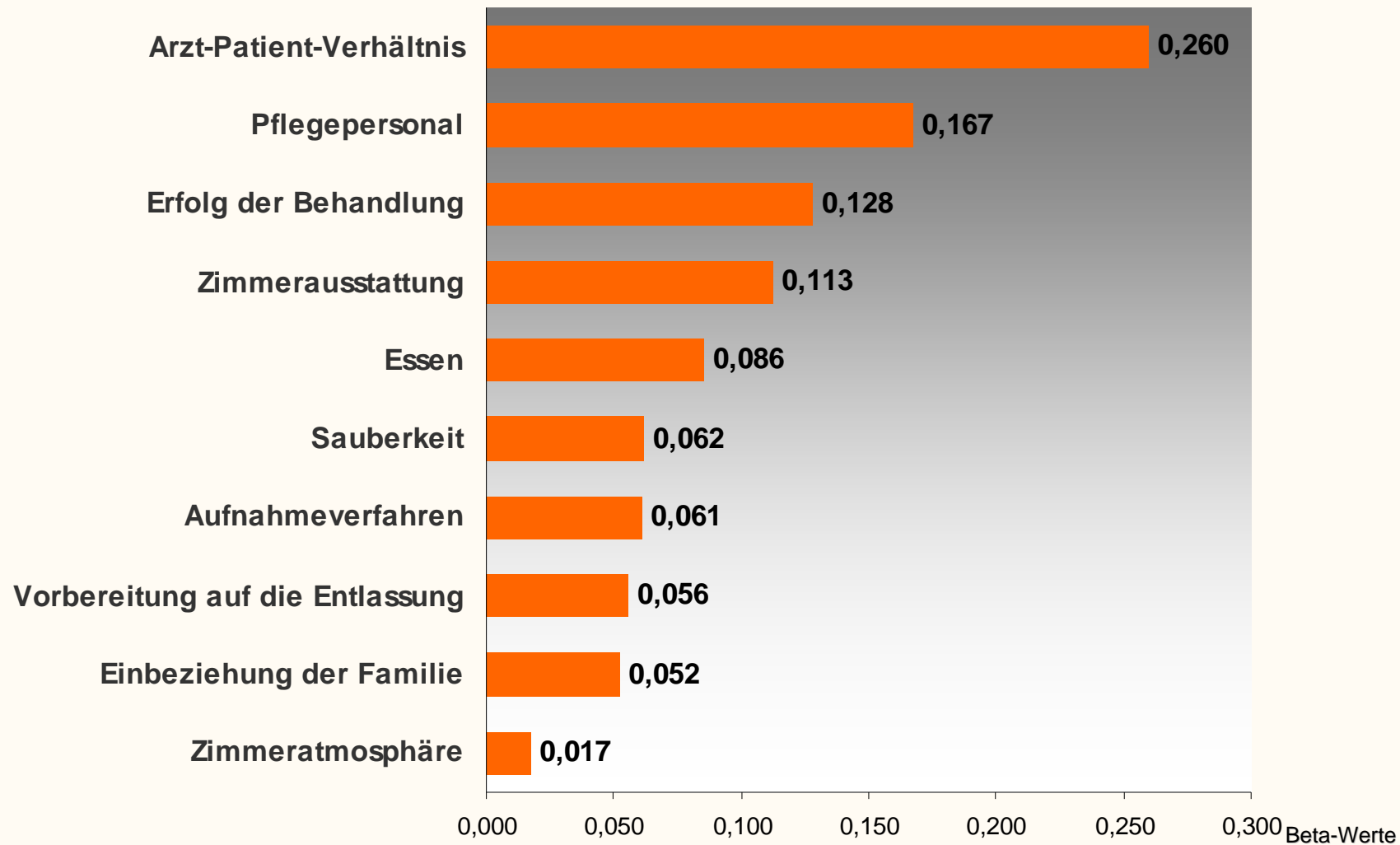
Fachrichtung	Abteilungen (N)	Patienten (N)	Fachrichtung	Abteilungen (N)	Patienten (N)
Allgemeinchirurgie	109	13441	Neurologie	42	4857
Gefäßchirurgie	24	2740	Rheumatologie	16	2375
Herzchirurgie	9	1183	Urologie	37	4969
Unfallchirurgie	43	5238	Gynäkologie	79	8506
Viszeralchirurgie	22	2796	Geburtshilfe	88	8058
Neurochirurgie	8	1122	Orthopädie	29	4905
Innere Medizin	104	11398	HNO	20	2413
Gastroenterologie	42	4418	HNO Belegabteil.	16	1113
Hämatologie / Onkologie	21	1865	Augenheilkunde	17	2516
Kardiologie	57	7689	Allg. Pädiatrie	27	2871
Nephrologie	17	1246	Neonatologie	10	614
			Sonstige*	136	11506
			Gesamt	862	107.839

*Belegabteilungen und Fachrichtungen mit weniger als 8 Abteilungen

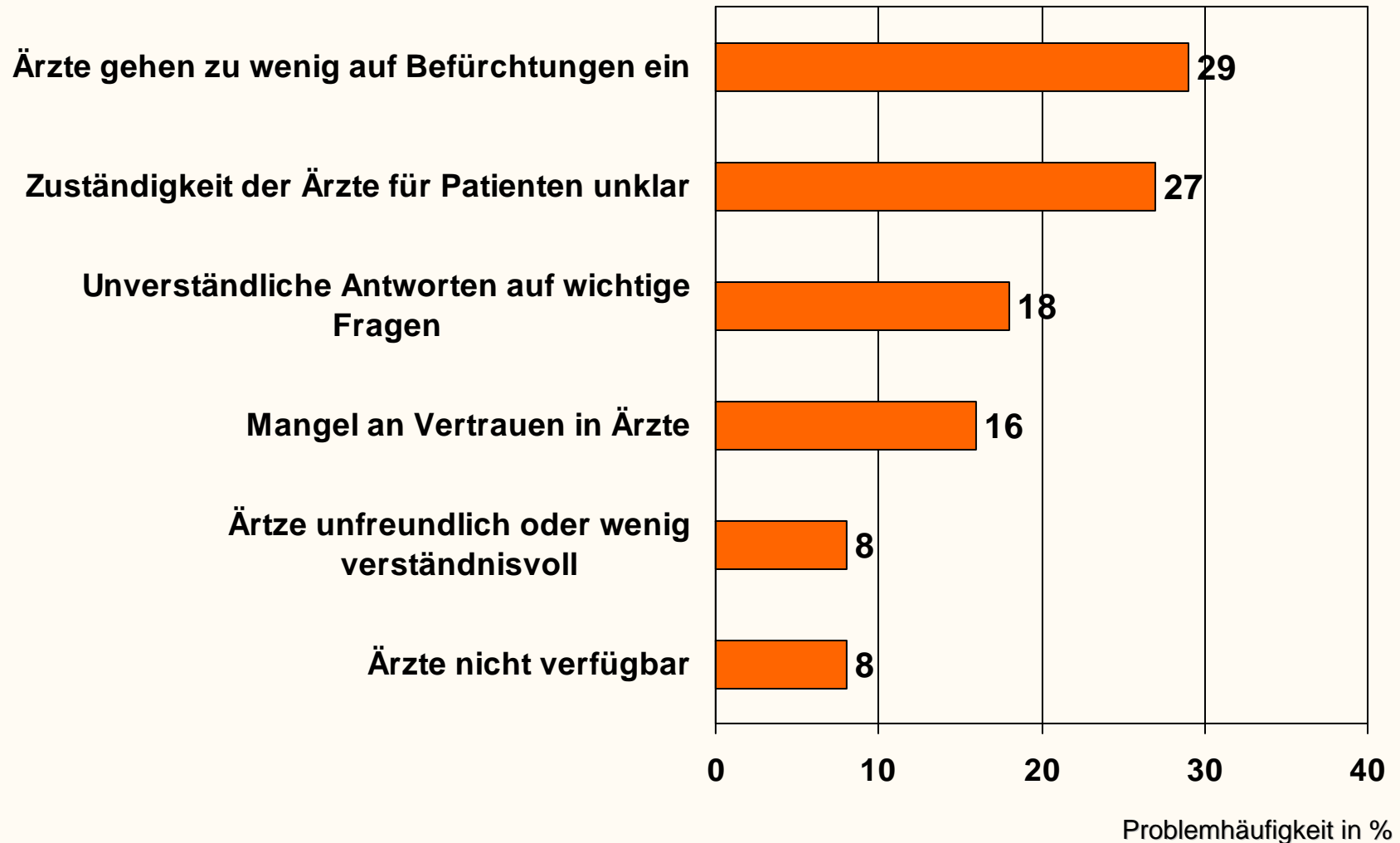
Problemhäufigkeiten der Faktoren



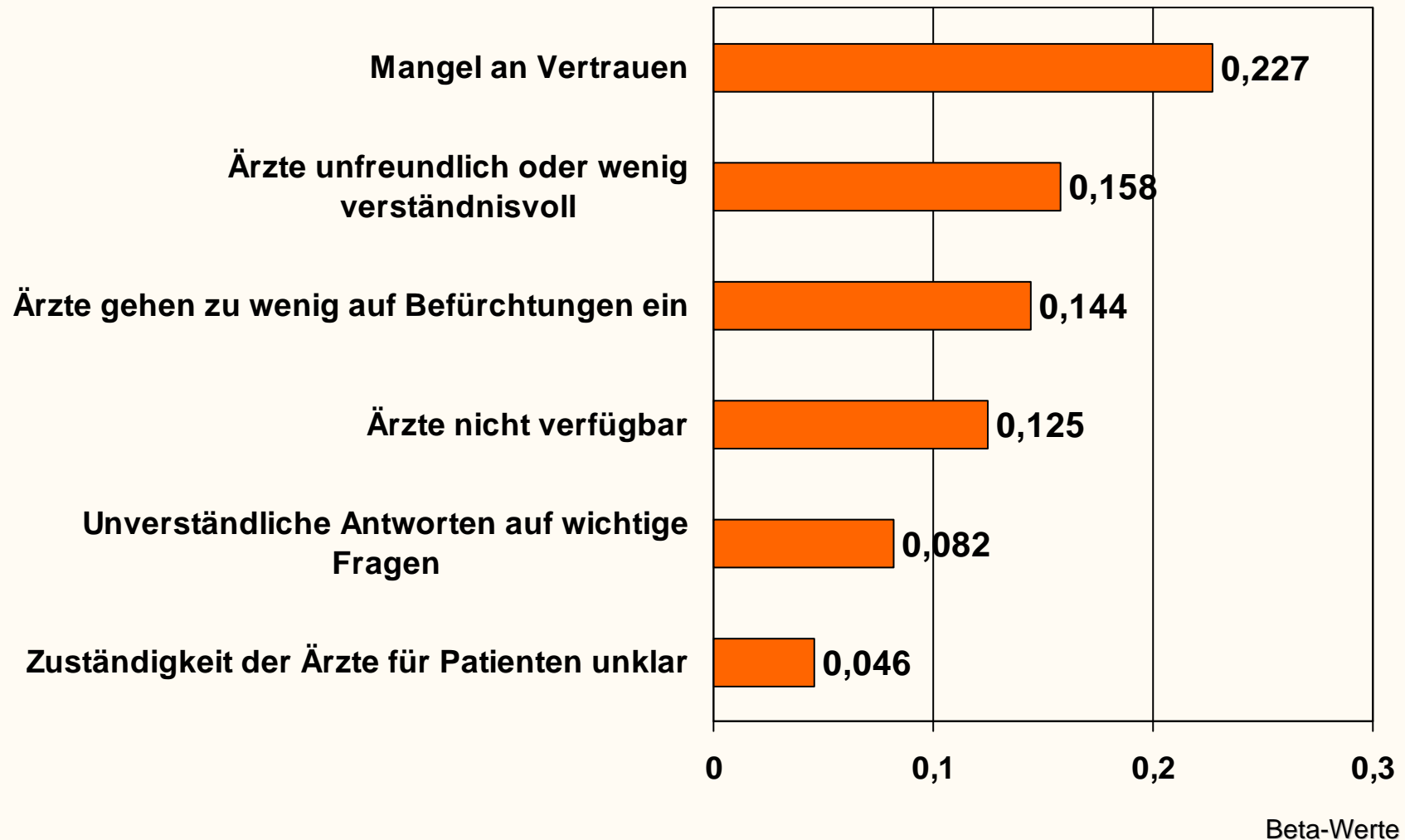
Einfluss der Faktoren auf die Weiterempfehlungsbereitschaft (basierend auf Pickerbefragungen 2004-2006)



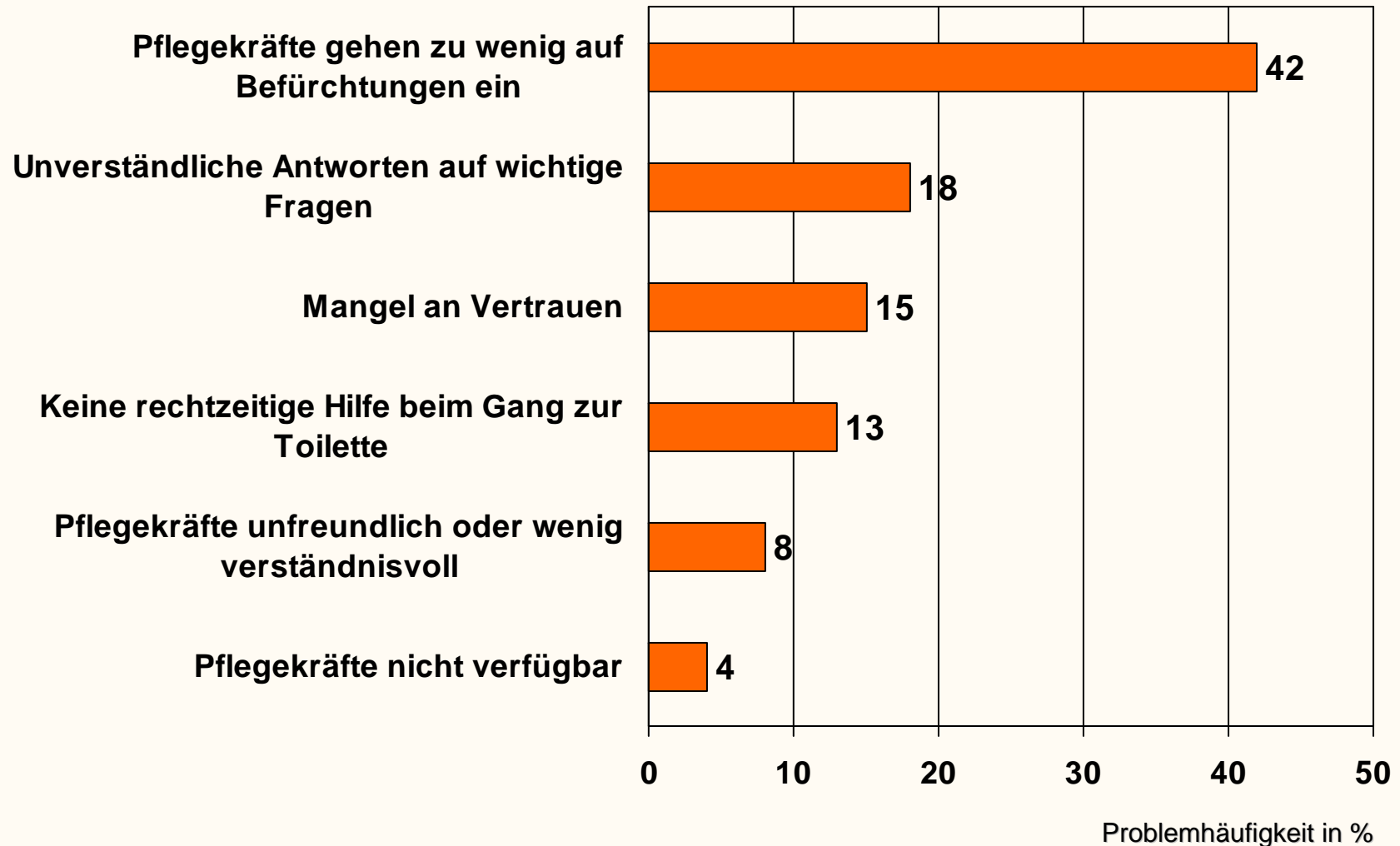
Arzt-Patient-Verhältnis



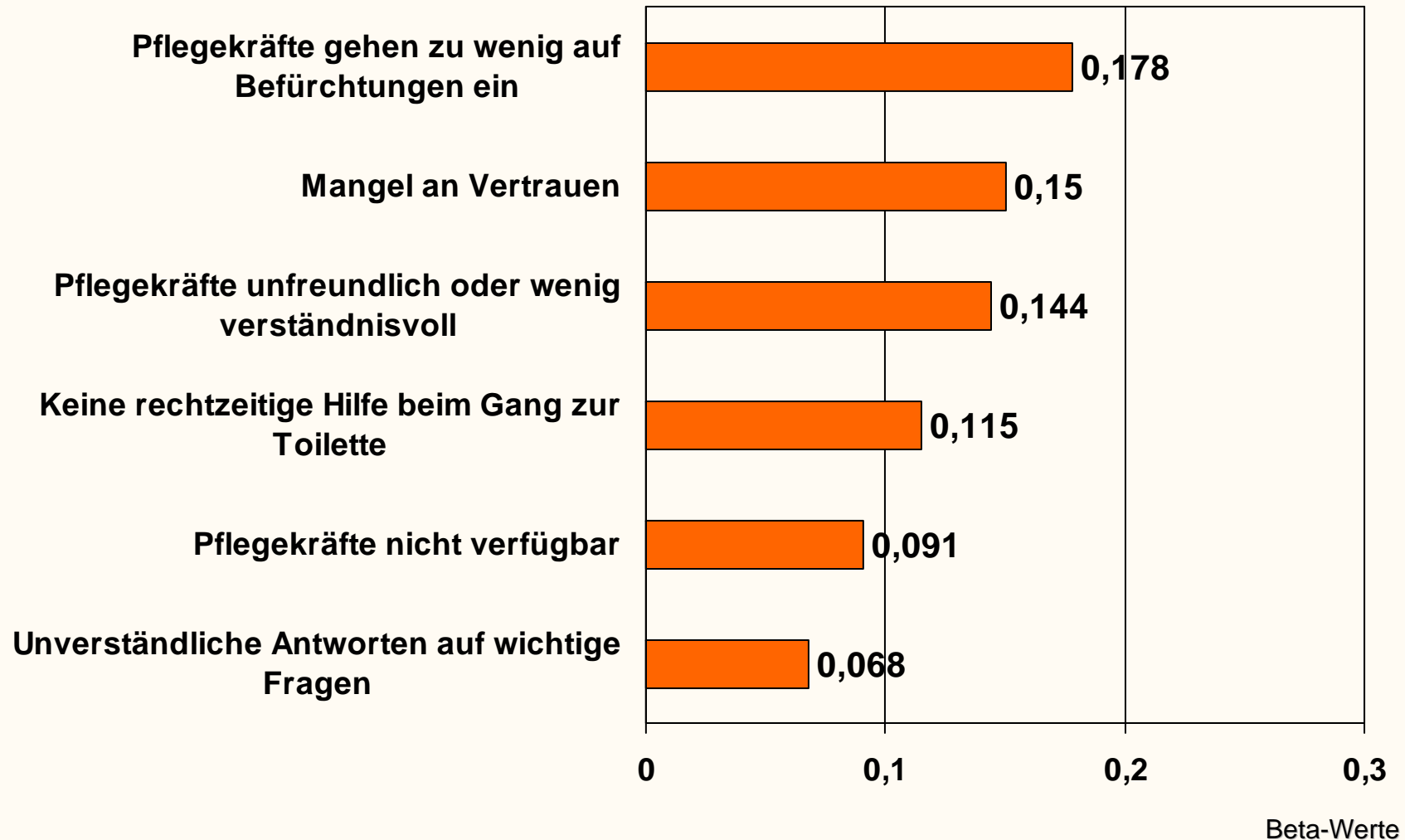
Einfluss auf die Weiterempfehlung



Pflegepersonal-Patient-Verhältnis



Einfluss auf die Weiterempfehlung



Fazit

- Das Verhältnis zwischen Patienten und Ärzten bzw. Pflegekräften sind die einflussreichsten Faktoren für die Patientenzufriedenheit
- Die menschliche Zuwendung bzw. die emotionale Unterstützung stellen die wichtigsten Aspekte im Rahmen des Arzt- und Pflegepersonal-Patient-Verhältnisses dar
- Im Pflegebereich gibt es ein hohes Verbesserungspotenzial im Umgang mit Ängsten und Sorgen der Patienten

Wirkungen von Patientenbefragungen

- Die Ergebnisse von Patientenbefragungen müssen dem Personal transparent gemacht werden.
- Die Ergebnisse müssen vom Krankenhauspersonal akzeptiert werden. Voraussetzung dafür ist eine solide methodische Durchführung der Befragung.
- Es müssen Folgebefragungen durchgeführt werden um die Wirkungen der Maßnahmen zu überprüfen.

Entwicklung und Validierung des Picker-Fragebogens

- Gerteis M et al. (eds.)
Through the Patient's Eyes. Understanding and Promoting Patient-Centered Hospital Care. 1993.
San Francisco: Jossey-Bass Publishers
- Cleary PD et al.
Patients Evaluate Their Hospital Care: A national Survey.
Health Affairs 1991; 10: 254-267
- Cleary PD et al.
The relationship between reported problems and patient summary evaluations of hospital care.
Quality Review Bulletin 1992; 18: 53-59
- Delbanco TL et al.
Medical Patients' Assessments of Their Care during Hospitalization.
Journal of General Internal Medicine 1995; 10: 679-685
- Jenkinson C et al.
Properties of the Picker Patient Experience questionnaire in a randomized controlled trial of long versus short form survey instruments.
Journal of Public Health Medicine 2003; 25(3): 179-201
- Nübling et al.
Patientenbefragung im Spital: Revalidierung und Optimierung eines Erhebungsinstrumentes.
Psychother Psych Med 2003; 53: 236-242

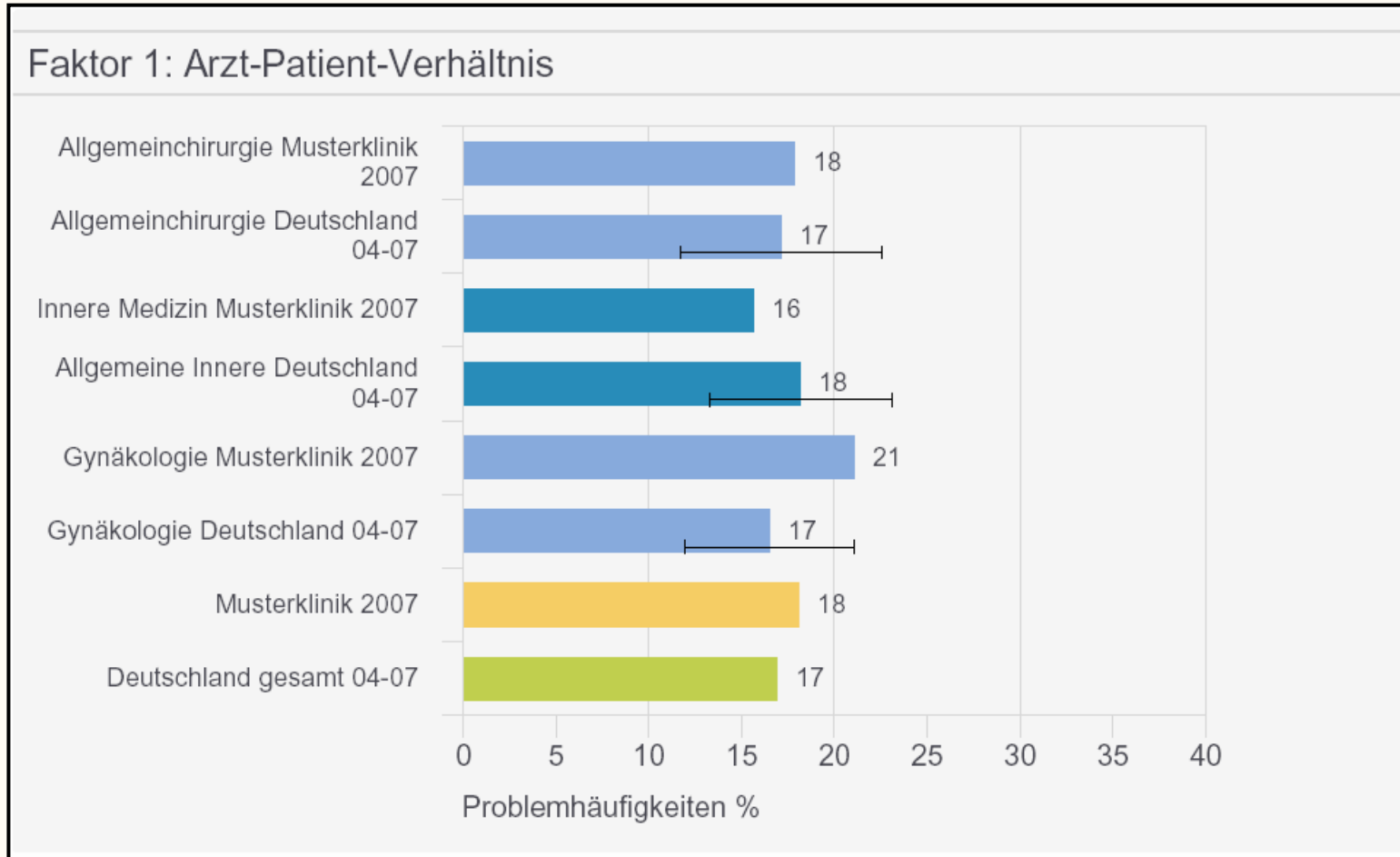
Vergleichsgruppenbeschreibung (Auszug)

Vergleichsgruppenbeschreibung

Allgemeine Chirurgie Deutschland 2004-2007	Anzahl Patienten	Anzahl Abteilungen	Anzahl Häuser	Anzahl Betten
			27	< 200
			81	< 500
			28	< 1000
			7	>= 1000
Gesamt	17.565	146	143	

Innere Medizin Deutschland 2004-2007	Anzahl Patienten	Anzahl Abteilungen	Anzahl Häuser	Anzahl Betten
			31	< 200
			70	< 500
			13	< 1000
			1	>= 1000
Gesamt	12.827	120	115	

Beispiel Vergleichsbericht (Auszug)



Ereignisbezogene Fragestellung

- Picker-Fragebögen weisen hohe Ereignisorientierung bzw. Konkretisierung auf, denn globale Zufriedenheitsaussagen haben nur eingeschränkte Aussagekraft
- Erwartungen, Lebensumstände und Demografie haben einen erheblichen Einfluss auf die Zufriedenheit
- Hinter einer hohen Globalzufriedenheit kann sich Unzufriedenheit im Detail verbergen

Postalische poststationäre Befragung

- Postalische Befragung nach Entlassung des Patienten
- Rücklaufquoten von durchschnittlich 65% bei 2 Erinnerungsschreiben
- Anonymität durch Briefwahlprinzip