



**Zielsteuerung-Gesundheit**

Bund • Länder • Sozialversicherung

# Sektorenübergreifende Patientenbefragung

im Rahmen des Bundes-Zielsteuerungsvertrages

Mag. (FH) Martina Santner

26. April 2023

Beirat Patientensicherheit

Gesundheit Österreich  
GmbH 

**Patientinnen und Patienten**  
sind **wichtige Informationsträger:innen**  
im Gesundheitswesen.

→ **Stärken,**

→ **Defizite** und

→ **Verbesserungsmöglichkeiten**

über Sektorengrenzen hinweg **wahrnehmen &**  
aus ihrer Sichtweise **beurteilen**



Fotocredit: iStock

# Bundes-Zielsteuerungsvertrag 2013 & 2016



2013: operative Ziel 8.4.1.:  
regelmäßig die Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem Gesundheitssystem erheben

→ PaBe/BeBe 2015:

[Sektorenübergreifende Patientenbefragung 2015 | Gesundheit Österreich GmbH \(goeg.at\)](http://goeg.at)

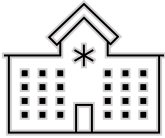


2016: Vereinbarung gemäß Art. 15a B-VG über die Organisation und Finanzierung des Gesundheitswesens

3. Abschnitt: Qualität und Gesundheitsförderung (Art. 8: Qualitätsarbeit im österreichischen GW)

(5) 3. Regelmäßige sektorenübergreifende Befragungen zur Patientenzufriedenheit mit den Leistungen im Gesundheitswesen werden durchgeführt.

# Sektorenübergreifende Patientenbefragung



## Erhebungsschwerpunkte:

- Prozesse innerhalb der einzelnen Versorgungsbereiche

## insbesondere



- Abläufen zwischen dem ambulanten und stationären Gesundheitsversorgungsbereich

**FOKUS:** die Qualität der Versorgung sowohl **in** als auch **an** den Nahtstellen **zwischen ambulanter und stationärer Versorgung**, d. h. im Übergang aus einem Versorgungsbereich in den nächsten, abzubilden.

# Entwicklung und Methodik



Internationale Recherche



Gespräche mit Expert:innen



kognitive Interviews (& 2015 schriftl. Pre-Test)



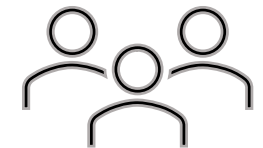
Fragebogen

- 4er Likert-Skala
- Ausweichkategorien bei Bedarf



Schriftliche Befragung

- Pen&Paper (portofreie Rücksendung)  **Post**
- Online-Eingabe mittels Zugangsschlüssel (neu 2022 + QR-Code)



PG PaBe

# Inhalte der Sektorenübergreifenden Patientenbefragung (2015 = 2022)

- Gesundheitszustand
- Aufenthalt im Krankenhaus
- Ärztliche Weiterbetreuung
- Behandlungserfolg
- Sonstige Gesundheitsdienstleister:innen
- Kooperation im Gesundheitswesen
- Medikamente
- Gesamtbeurteilung der Information
- Angaben zu Ihrer Person



**2022:**  
+ 2 Fragen zu COVID-19

[Sektorenübergreifende Patientenbefragung 2022 | Gesundheit Österreich GmbH \(goeg.at\)](#)

# *Sektorenübergreifende Patientenbefragung 2022*

# Ein-/Ausschlusskriterien der Patientinnen/Patienten

## Einschlusskriterien

- Patientinnen/Patienten ab 14 Jahren (Geburtsdatum vor dem 01.07.2007)
- 3. Quartal 2021 (Entlassungsdatum 1.7.2021 – 30.9.2021)
  - » **MIT** stationärem Aufenthalt mit zumindest einem Mitternachtsstand/Belagstag (Akutkrankenanstalten)
  - » **UND** mindestens einem Kontakt im ambulanten (niedergelassenen) vertragsärztlichen Bereich nach Krankenhausaufenthalt

## Ausschlusskriterien

- Nach Krankenhausaufenthalt **ausschließlich** Kontakt zu einer Ärztin / einem Arzt für **Zahnheilkunde**
- **Wöchnerinnen**: ICD-10 Diagnose aus den Gruppen O60–O90
- Wohnsitz im **Ausland**

+ zusätzliche Konkretisierungen



# Sektorenübergreifende Patientenbefragung 2022

## 10.001 Fragebögen versandt



- ein Erinnerungsschreiben:  
2 Wochen nach Erstversand

## Stichprobe von 2.306 Patientinnen und Patienten = Rücklauf von 23 %



- 1.896 Papier (82 %)
- 410 Online (18 %)

## Gewichtung des Samples:



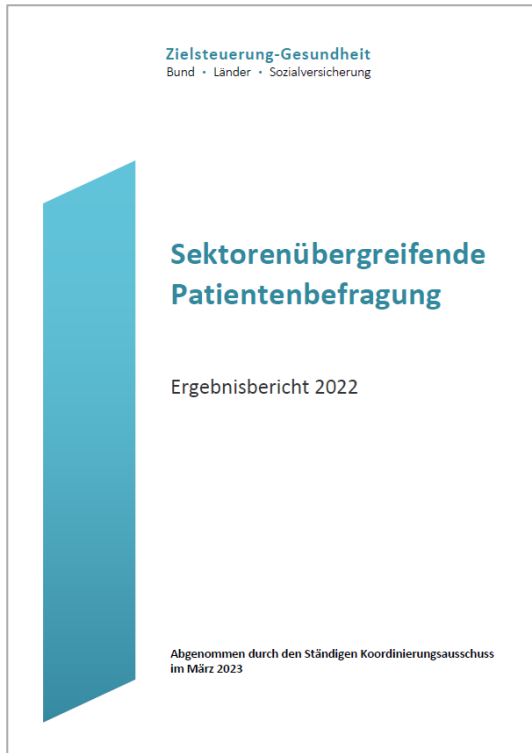
- Grundgesamtheit aller Patientinnen und Patienten in Österreich, auf die diese Kriterien zutreffen

## Interpretationshinweise:



- Befragung wurde während der COVID-19-Pandemie durchgeführt;
- Effekt der Pandemie bei der Ergebnisinterpretation beachten (Ergebnisse zeigen Patientensicht)

# Publikation der Ergebnisse

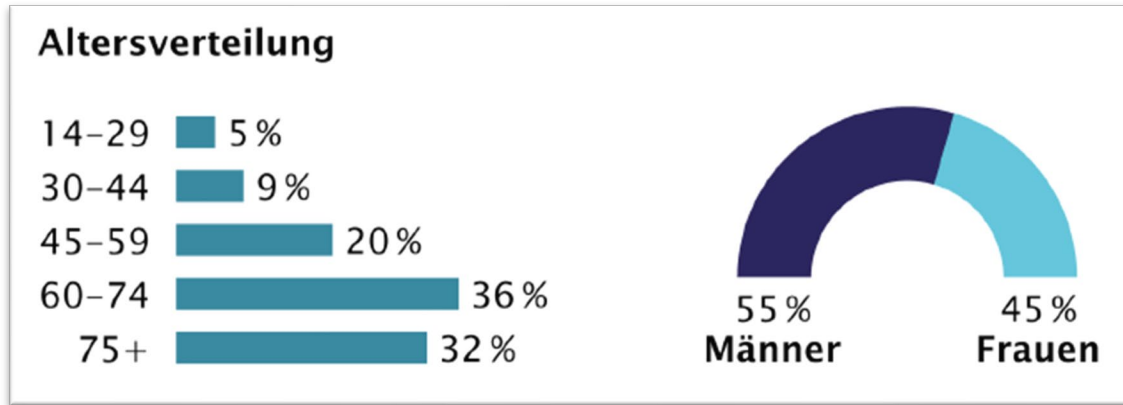


- Ergebnisbericht:
  - Deskriptive Auswertungen
  - Jahresvergleiche
  - Lineartabellen (Alter/Geschlecht/Bundesländer im Anhang)
- Factsheet mit den wichtigsten Ergebnissen

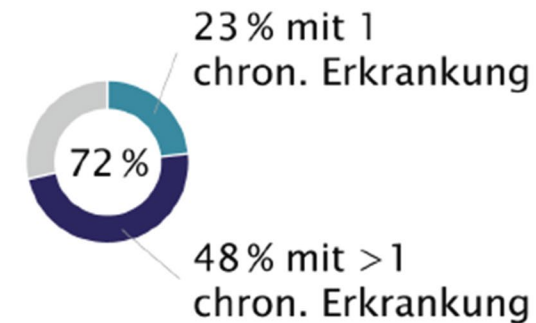
[Sektorenübergreifende Patientenbefragung 2022 | Gesundheit Österreich GmbH \(goeg.at\)](#)

[Patient:innenbefragung \(sozialministerium.at\)](#)

# Ausgewählte Ergebnisse – Teilnehmer:innen



### chronische Erkrankungen



am häufigsten genannt:

Bluthochdruck  
44 %

chron. Schmerzen  
42 %



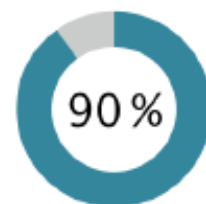
## Aufenthalt im Krankenhaus

### Mitbestimmung des Termins zur Aufnahme

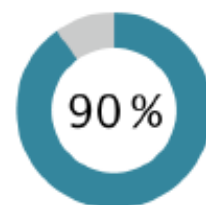


(Notfälle oder Patientinnen und Patienten ohne Überweisung wurden ausgeschlossen.)

### Qualität des Aufenthalts

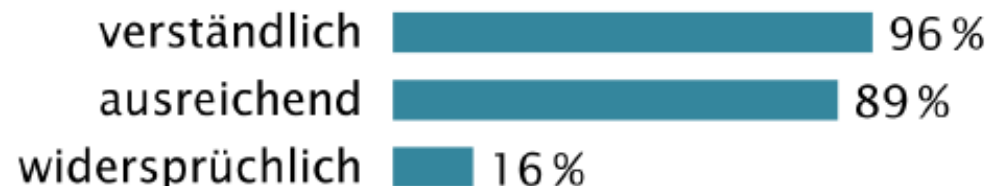


wurden in Entscheidungen über die Behandlung miteinbezogen



Geänderte Rahmenbedingungen aufgrund der Corona-Situation waren für mich in Ordnung.

### Qualität der Informationen

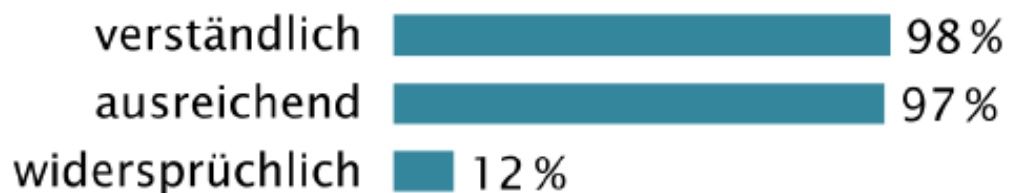


\* Der Wert der Zustimmung wurde aus den beiden positiven Antwortkategorien „stimme zu“ und „stimme eher zu“ berechnet.

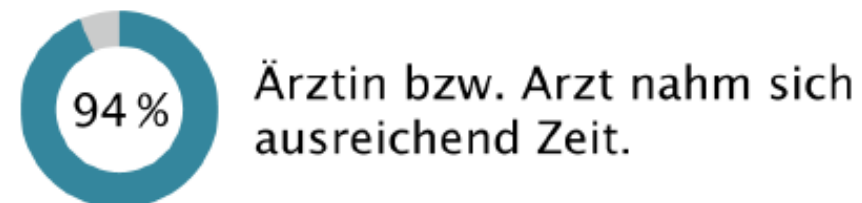


## Ärztliche Weiterbetreuung

### Qualität der Informationen



### Qualität der ärztlichen Weiterbetreuung



\* Der Wert der Zustimmung wurde aus den beiden positiven Antwortkategorien „stimme zu“ und „stimme eher zu“ berechnet.



## Medikamente

### Information über verordnete Medikamente

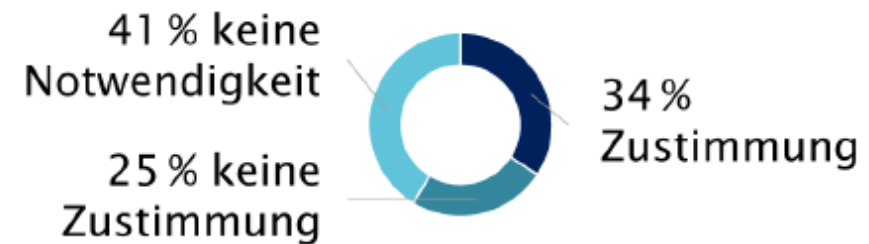


### Überprüfung der Medikamente durch Ärztin bzw. Arzt oder Apotheker:in nach der Entlassung aus dem Krankenhaus

#### durch Ärztinnen oder Ärzte

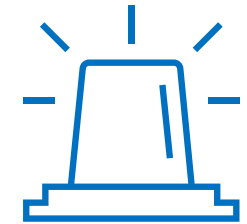


#### durch Apotheker:innen

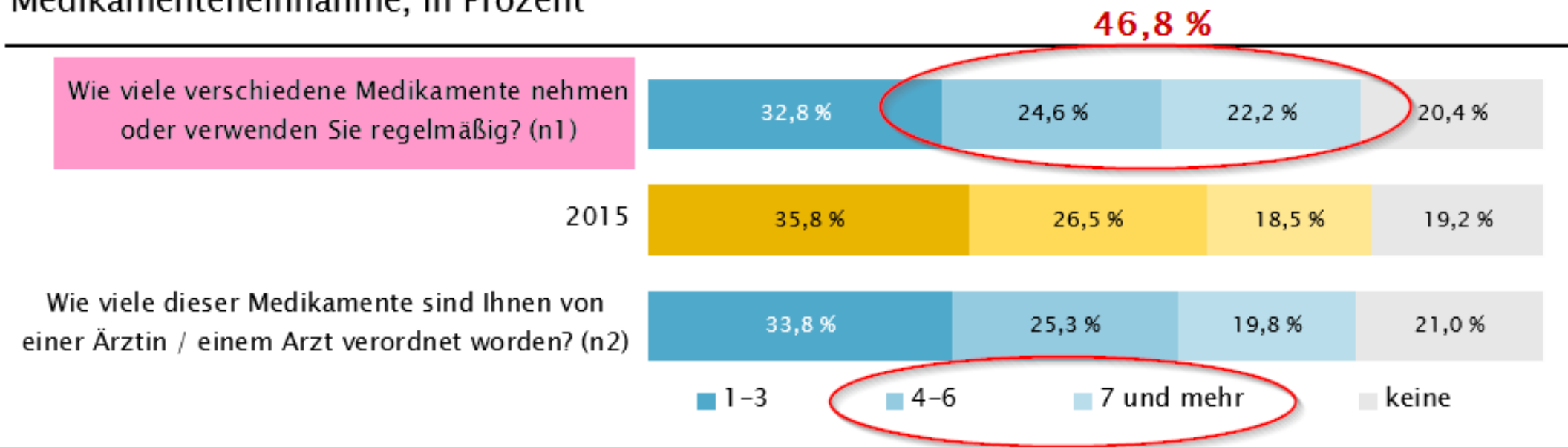


\* Der Wert der Zustimmung wurde aus den beiden positiven Antwortkategorien „stimme zu“ und „stimme eher zu“ berechnet.

# Stichwort: Medication Reconciliation



## Medikamenteneinnahme, in Prozent



n<sub>1</sub> = 2.423, n<sub>2</sub> = 2.068

Die Daten der Befragung aus 2015 sind gelb markiert.

Quelle und Darstellung: GÖG/BIQG

# Ausgewählte Ergebnisse



**Untersuchungen wiederholt**, die kurz zuvor von einer/einem Ärztin/Arzt bereits gemacht wurden = 30,2 Prozent



**Kooperation im Gesundheitswesen**

## Einschätzung der Behandlungs-/Betreuungsqualität durch die verschiedenen Gesundheitsdienstleister:innen:



- Zusammenarbeit der Gesundheitsdienstleister:innen funktioniert gut = 87 % Zustimmung\*
- Informationsweitergabe funktioniert gut = 87,6 % Zustimmung **12,4% stimmen (eher) nicht zu**
- widersprüchliche Informationen von verschiedenen Gesundheitsdienstleisterinnen bzw.-dienstleistern erhalten = 16,8 % Zustimmung
- Wunsch nach einer professionellen Ansprechperson für die Koordination der Behandlung/Betreuung = 80,7 % Zustimmung



# Ausgewählte Ergebnisse

## Gesamtbeurteilung

in den letzten Monaten in puncto **Informationen** zu

- ❖ notwendige Untersuchungen/Tests,
  - ❖ Bedeutung von Untersuchungs-/Testergebnissen,
  - ❖ notwendige Behandlung(en),
  - ❖ selbstständiges Durchführen notwendiger Behandlungsschritte
  - ❖ eigener Beitrag zur Verbesserung der Gesundheit:
- ausreichende Informationen erhalten = 74,7 % bis 80,0 %
  - nicht ausreichende Informationen erhalten = 9,1 % bis 14,8 %
  - Antwortkategorie „nein“ (keine Informationen) = rund 10 %

**Zeichen einer Verschlechterung,**  
bei welchen erneut eine Ärztin/ein Arzt aufgesucht werden sollte

- keine Information erhalten = 23,4 %
- nicht ausreichende Informationen erhalten = 9,1 %



# Ausblick

Mittels vorliegender Erkenntnisse Maßnahmen zur Optimierung des Gesundheitswesens entwickeln

## Offene Fragen



**Mag. (FH) Martina Santner**

Stellvertretende Abteilungsleiterin  
Qualitätsmessung und Patientenbefragung

**Gesundheit Österreich GmbH**

Stubenring 6  
1010 Wien

T: +43 1 515 61 - 294

M: +43 676 848 191125

[martina.santner@goeg.at](mailto:martina.santner@goeg.at)

[www.goeg.at](http://www.goeg.at)



[Sektorenübergreifende  
Patientenbefragung 2022 |  
Gesundheit Österreich  
GmbH \(\[goeg.at\]\(http://goeg.at\)\)](#)

[Patient:innenbefragung  
\(\[sozialministerium.at\]\(http://sozialministerium.at\)\)](#)