Sektorenübergreifende Patientenbefragung

im Rahmen des Bundes-Zielsteuerungsvertrages

Mag. (FH) Martina Lerchner

10. November 2021

Erfahrungsaustausch CCIV: „PROMS/PREMS: Qualität und Effizienz im Gesundheitswesen durch Quantitative Erhebungen aus PatientInnensicht“

Gesundheit Österreich GmbH

Überblick

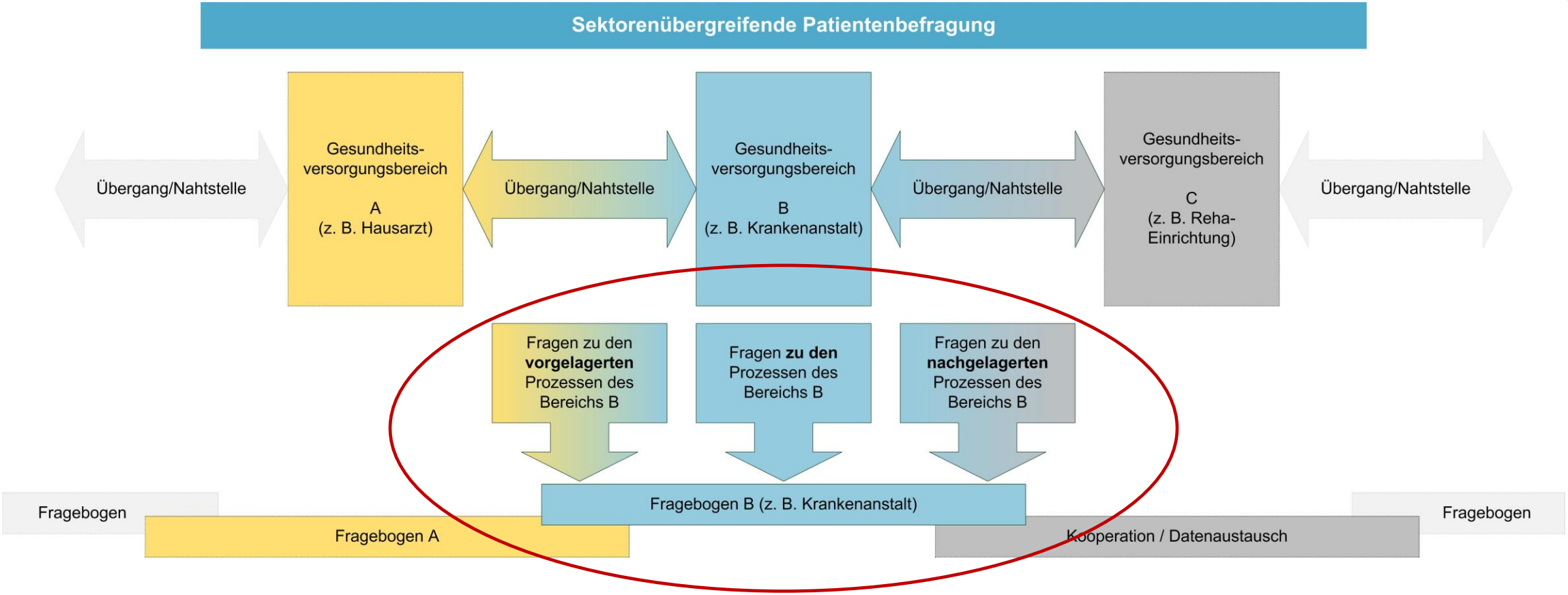
Befragung 2015

- Entwicklung
- Erkenntnisse
- Adaptierungen

Befragung 2022

Gesundheit Österreich
GmbH

Projektidee 2009 → Krankenhausbefragung 2010



Detaillierte Informationen zur Krankenhausbefragung 2010

Bundes-Zielsteuerungsvertrag 2013

- Das operative Ziel 8.4.1. des Bundes-Zielsteuerungsvertrages legt fest, dass regelmäßig die Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem Gesundheitssystem zu erheben ist.

- Bundes-Zielsteuerungskommission beauftragt die Gesundheit Österreich GmbH, eine sektorenübergreifende Patientenbefragung durchzuführen & eine Bevölkerungsbefragung zu planen.

→

Bundes-Zielsteuerungsvertrag 2013 – Bevölkerungsbefragung

https://www.sozialversicherung.at/cdscontent/?contentid=10007.844068&portal=svportal

SV-TRÄGER | Meine SV

Suchbegriff eingeben

Österreichische Sozialversicherung

LEISTUNGEN | GESUNDHEITS-DIENSTLEISTER | DIENSTGEBER | K

ÜBER UNS | LEISTUNGEN | FACHINFORMATIONEN | VORSORGE / PR

- Bücher - Broschüren - Folder
- + Fachzeitschrift "Soziale Sicherheit" Online
- − Forschung - Berichte und Kooperationen
  - + Forschungskooperationen
  - − Vertragspartner, medizinische Dienstleister und Innovation (VMDI)
    - − Publikationen
      - + Epidemiologie
      - + Planung und Steuerung
      - + Performance Messung
      - + Versorgungsforschung

Website / Startseite / Fachinformationen / Forschung - Berichte und Kooperationen / Vertragspartner, medizinische Dienstleister und Innovation (VMDI) / Publikationen sonstige Publikationen aus der Sozialversicherung / Bevölkerungsbefragung 2016 /

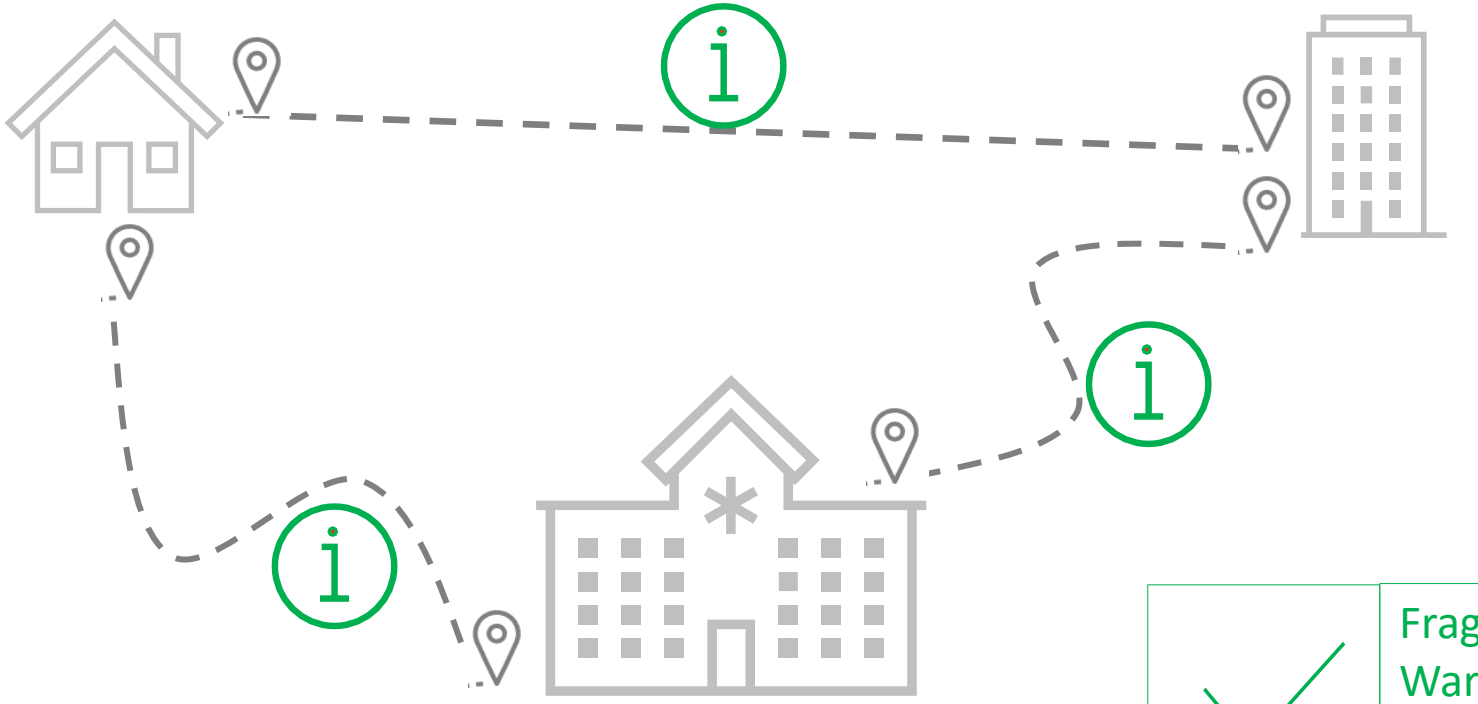
Bevölkerungsbefragung 2016

Download (5.0 MB)

NEWSLETTER

1. Auftrag und Ziele der Bevölkerungsbefragung 2016

Was wollen wir von den Patienten wissen → Weg durch das Gesundheitswesen



✗	Fragen zur Zufriedenheit

✓	Fragen zu Erfahrungen, Beurteilungen, Wartezeiten … (Rating/Reporting-Fragen) → PREMs & PROMs

Sektorenübergreifende Patientenbefragung 2015

Erhebungsschwerpunkte:

- Prozesse innerhalb der einzelnen Versorgungsbereiche

<u>insbesondere</u>

- 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

Fragebogenerstellung

Internationale Recherche

- was gibt es zu dieser Thematik/ welche Fragebögen beinhalten sektorenübergreifende Fragen

Gespräche mit Expert:innen

Schriftliche Befragung + Möglichkeit einer Online Eingabe;

4er Likert-Skala
(Ausweichkategorie bei Bedarf)

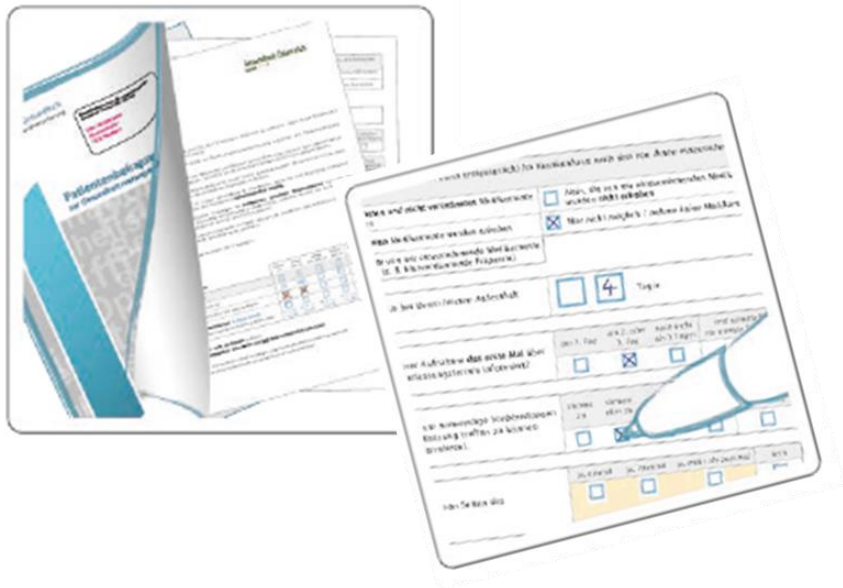
Fragenkatalog Handlungsfeld 1; V0.10

Nachfolgende nationale und internationale Befragungsinstrumente wurden konsultiert und zur Erstellung der Fragen herangezogen.

- Sektorenübergreifende Patientenbefragung (PaZu); Gesundheit Österreich GmbH / Geschäftsbereich BIQG (Gleichweit et al. 2011)
- Kölner Patientenfragebogen für niedergelassene Ärzte (KPF-N)[1], Universität Köln (Pfaff 2005)
- Gesundheitsmonitor 2013 (Gesundheitsmonitor), Bertelsmann Stiftung
- Picker National Survey Programme Outpatients Survey 2011 Core Questionnaire
- Fragebogen zur Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung – Qualität aus Patientenperspektive (ZAP), Medizinische Hochschule Hann
- General Practice Assessment Questionnaire (GPAQ-R2) 2014, University of Manchester & University of Cambridge
- NHS GP Patient Survey (NHS), National Health Institute 2014
- Der Patientenfragebogen (Stiftung Gesundheit), Stiftung Gesundheit (Stiftung Gesundheit 2011)
- Developing Common Instruments for Health Surveys (EUROHIS), World Health Organization (Nosikov 2003)
- Commonwealth Fund International Health Policy Survey Questionnaire (Commonwealth Fund), Commonwealth Fund International (Commonwealth Fund 2011)
- Components of Primary Care Index (CPCI), Ohio (Haggerty et al. 2011)
- Performance Indicators of the Primary Care Panel (Primary Care Panel), University of Toronto (Barnsley et al. 2005)
- Die Österreichische Gesundheitsbefragung 2014 (ATHIS), Statistik Austria
- European Health Literacy Survey (HLS-EU), Ludwig Boltzmann Institute Health Promotion Research (Pelikan 2012)
- Patients' experience and satisfaction in primary care (BMJ). In: British Medical Journal (BMJ) (Salisbury et al. 2010)
- Client Perceptions of Coordination Questionnaire (CPCQ), Australia (McGuiness/Sibthorpe 2003)

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

Befragung 2015

- standardisierte, schriftliche Befragung zwischen Mai und Juli 2015
- für die Stichprobe wurden Abrechnungsdaten des vierten Quartals 2014 von zwölf Krankenversicherungsträgern herangezogen
- Einschluss von 118.278 Patient:innen
- postalische Zustellung mit der Bitte, den ausgefüllten Fragebogen innerhalb von zwei Wochen anonym zurückzusenden +
  Onlinebefragung (Code + Link auf dem Papierfragebogen).
- Rücklauf betrug 17,1 Prozent (20.234 retournierte Fragebögen)

Weiterlesen: Sektorenübergreifende Patientenbefragung | Gesundheit Österreich GmbH (goeg.at)

Projektauftrag Bundes-Zielsteuerungsvertrag 2016

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

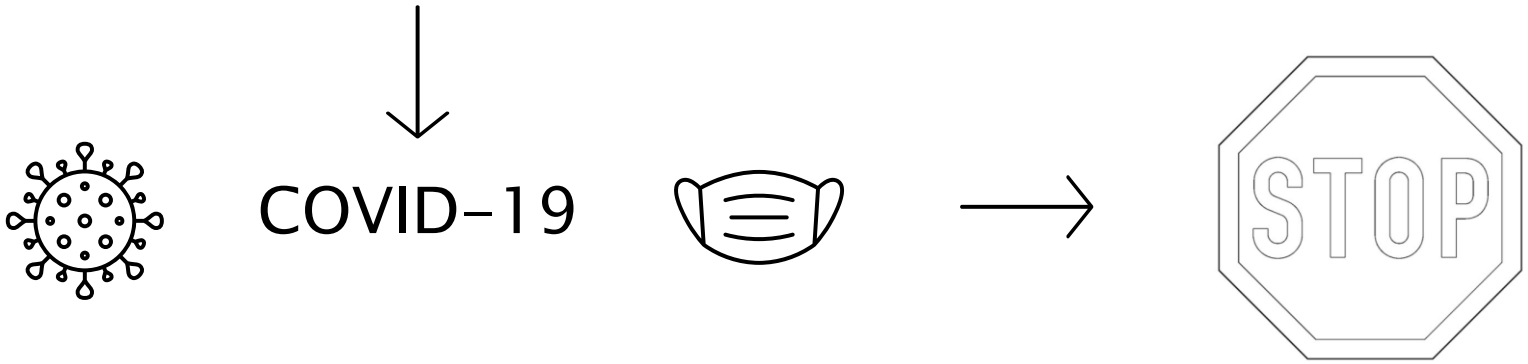
– 3. Abschnitt: Qualität und Gesundheitsförderung

– Art. 8: Qualitätsarbeit im österreichischen Gesundheitswesen

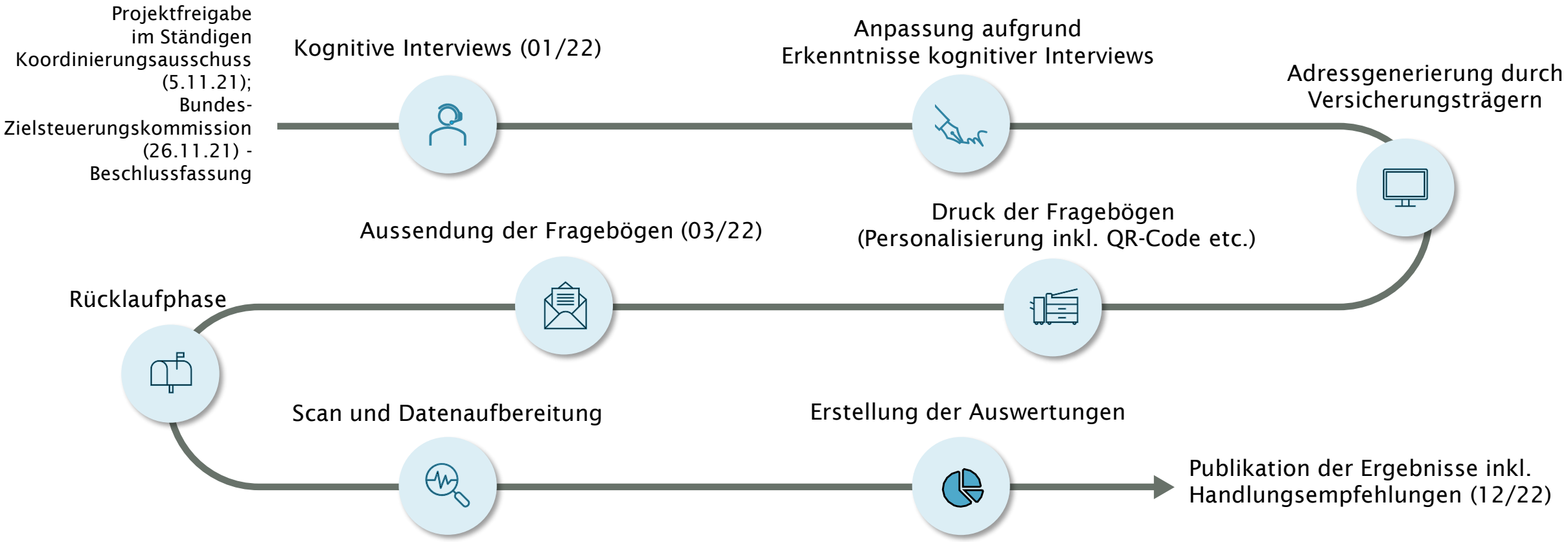
(5) 3. Regelmäßige sektorenübergreifende Befragungen zur Patientenzufriedenheit mit den Leistungen im Gesundheitswesen werden durchgeführt.

Tätigkeiten 2016 - 2020

- Vorbereitungsarbeiten für die Befragung 2020
  - Internationale Literaturrecherche
  - Expertengespräche
  - Arbeitsgruppensitzungen
  - Überarbeitung des Fragebogens (Erkenntnisse aus der Befragung 2015; Literatur etc.)
- Fertigstellung Projektplan für eine Befragung 2020



Befragung 2022



Learning I – Fragebogenentwicklung

Methodik unbedingt der Klientel anpassen!
Ausgabe vs. Aussendung vs. Online

Kognitive Interviews sind unbedingt notwendig!
Leichte/patientengerechte Sprache!

Empfehlung bei großen schriftlichen Befragungen:
geschlossene Fragen!

9b	Alter	☐ 14–29 Jahre	☐ 30–44 Jahre	☐ 45–59 Jahre	☐ 60–74 Jahre	☐ 75+ Jahre

Learning II – genaue Beschreibung für Externe

2015:

Einschluss der Patientenpopulation des 4. Quartals 2014 ab dem 14. Lebensjahr

- mit stationärem Aufenthalt von mindestens einer Nacht (ausgeschlossen werden somit Patientinnen/Patienten mit Aufnahme- und Entlassungsdatum am selben Tag)
- UND mindestens einem Kontakt im ambulanten (niedergelassenen) vertragsärztlichen Bereich nach dem Krankenhausaufenthalt

Ausschluss von

- Patientinnen/Patienten, die im Anschluss an ihren Krankenhausaufenthalt ausschließlich Kontakt mit Ärzten für Zahnheilkunde hatten
- Wöchnerinnen
- Patientinnen/Patienten mit Wohnsitz im Ausland

2022: zusätzliche Konkretisierungen

Learning III - Erinnerungsschreiben

Befragung 2010 (Ausgabe in KH):

Rücklauf = 4,7 und 42,6 Prozent

(Spannbreite KHs; Durchschnitt 22 Prozent).

Befragung 2015 (Postalischer Versand):

Rücklauf 17,1 Prozent (keine Erinnerung)

Befragung Wiener Gesundheitsverbund 2017:

Rücklauf 35 Prozent (→ 1 Erinnerungsschreiben)

Sektorenübergreifende Patientenbefragung 2022:
weniger Fragebögen (10.000);
jedoch + 1 Erinnerungsschreiben

Learning IV

Von der Zufriedenheit hin zu

PREMs: Erfahrungen der Patient:innen

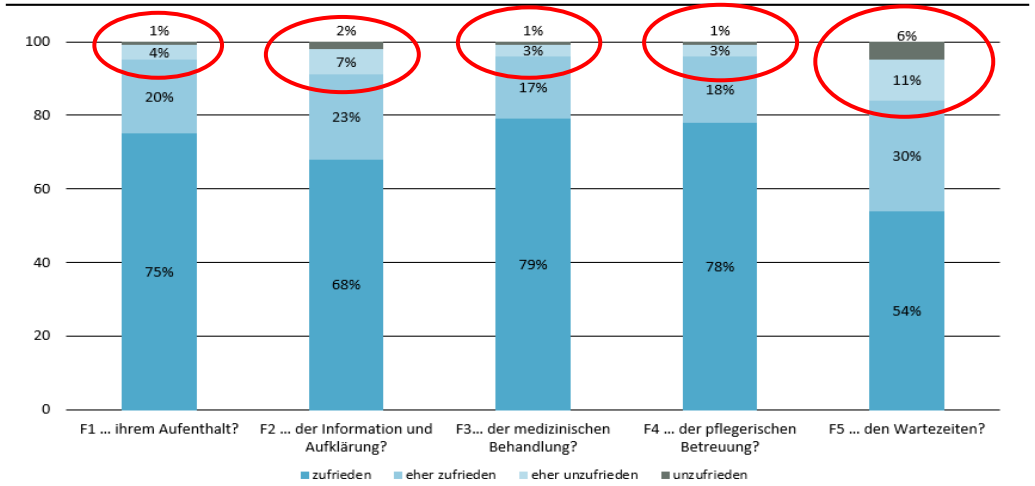
(u.a. Wartezeiten, Informationen)

PROMs: Gesundheitszustand/Behandlungseffekte

Ad Learning IV: Befragung 2015

Wie zufrieden waren Sie im Krankenhaus insgesamt mit …		zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzu-frieden	kann ich nicht beurteilen
2ab	… Ihrem Aufenthalt?	☐	☐	☐	☐	☐
2ac	… der Information und Aufklärung?	☐	☐	☐	☐	☐
2ad	… der medizinischen Behandlung?	☐	☐	☐	☐	☐
2ae	… der pflegerischen Betreuung?	☐	☐	☐	☐	☐
2af	… den Wartezeiten?	☐	☐	☐	☐	☐

Abbildung 5.1:
Österreich gesamt: Zufriedenheit mit … im Krankenhaus, in Prozent



n1 =19.572, n2 =19.072, n3 =19.128, n4 =19.136, n5 =18.437

Darstellung und Quelle: GÖG/BIQG, Sektorenübergreifende Patientenbefragung 2015

5-15 Prozent sind eher/unzufrieden:

Wartezeit im KH (15% eher-(unzufrieden)):
- Welche Wartezeiten?
- Warum?
  - Weil es keine Zeitungen gab.
  - Keinen Kaffee/kein WLAN.
- Etc.

→ Learning: keine Globalfragen! Konkrete Fragen entwickeln, die zielgerichtete Ergebnisse liefern um daraus Maßnahmen ableiten zu können.

Offene Fragen

Mag. (FH) Martina Lerchner
Abteilungsleiterin-Stellvertreterin
Qualitätsmessung und Patientenbefragung

Gesundheit Österreich GmbH
Stubenring 6
1010 Wien
T: +43 1 515 61 – 294
M: +43 676 848 191125
martina.lerchner@goeg.at
www.goeg.at

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!