



IKK gesund plus-Versichertenbefragung nach stationärer Behandlung und Entbindung

Dr. Enno Swart, Dr. Stefanie March



1. Hintergrund
2. Methoden der allgemeinen Zufriedenheitsbefragung (Wellen 1+2)
3. Ergebnisse der Wellen 1+2
4. Fazit Wellen 1+2
5. Methoden der Befragung nach Entbindung (Wellen 3+4)
6. Ergebnisse der Wellen 3+4
7. Fazit Wellen 3+4
8. Diskussion

Zielsetzung der Versichertenbefragung

- Die Qualität der Krankenhausbehandlung soll künftig bei der Finanzierung der Leistungen berücksichtigt werden.
- Die Bewertung der Behandlung aus Patientensicht ist eine maßgebliche Dimension der Behandlungsqualität.
- Die Qualität der Behandlung umfasst die Struktur, den Prozess, das Ergebnis sowie die nachstationäre Versorgung.
- Die Qualität der stationären Versorgung soll für die Bundesländer Sachsen-Anhalt und Bremen sowie krankenhausindividuell abgebildet werden (bei ausreichender Fallzahl).

Rahmen der Versichertenbefragung

- Basis: etablierte Kooperation zwischen IKK gesund plus und dem ISMG
- Nutzung validierter Instrumente zur Erhebung der Patientenzufriedenheit
- Sicherstellung der Vertraulichkeit der Angaben und Wahrung des Datenschutzes
- Nachweis der Unbedenklichkeit (Ethikkommission der Medizinischen Fakultät)

Instrumente: Kölner Patientenfragebogen und Patientenmonitor (90 Fragen)

Aufnahme und Empfang

Informationen zum Krankenhausaufenthalt

Ärztliche und pflegerische Betreuung

Zusammenarbeit Ärzte und Pflege

Betreuung durch sonstiges Personal

Tagesplanung

Ausstattung und Service

Entlassungszeitpunkt

Versorgung nach der Entlassung

Hilfestellung im Umgang mit Krankheit

Behandlungserfolg

Zufriedenheit

soziodemographische Angaben

Klartextangaben

Die Angaben wurden erbeten zum letzten Krankenhausaufenthalt (nicht notwendigerweise in einem der vorab selektierten Krankenhäuser aus S-A oder HB).

Zeitplan der Versichertenbefragung der IKK gesund plus (Wellen 1 bis 4)

Zeitraum	Inhalte
05/16 + 06/16	1.+2. Befragungswelle (Entlassungen im Jan./Feb. 2016 bzw. März/Apr 16)
06/16 + 07/16	2. Befragungswelle (Entlassungen im März/April 2016)
06/16 - 10/16	Datenerfassung und Plausibilitätsprüfung Welle 1+2
11/16 - 12/16	Datenauswertung Welle 1+2
11/16 - 12/16	3. Befragungswelle (Entbindungen zwischen Mai und August 2016)
02/17 - 03/17	4. Befragungswelle (Entbindungen zwischen September und Dezember 2016)
02/17	1. Zwischenbericht
03/17 - 05/17	Plausibilitätsprüfung und Datenauswertung Welle 3+4
05/17	Abschlussbericht
06/17 - 09/17	Ergänzende Auswertungen (Masterarbeiten F. Schubert und C. Reupke)

Einschlusskriterien (Welle 1 und 2)

- Behandlung in einem von 21 Krankenhäusern Sachsen-Anhalts oder 6 aus Bremen/Bremerhaven
- Alter: 18 bis max. 85 Jahre zum Zeitpunkt der stationären Aufnahme
- vollstationäre Fälle (ggf. nach vorstationärer Behandlung)
- alle Fachabteilungen (außer Psychiatrie)

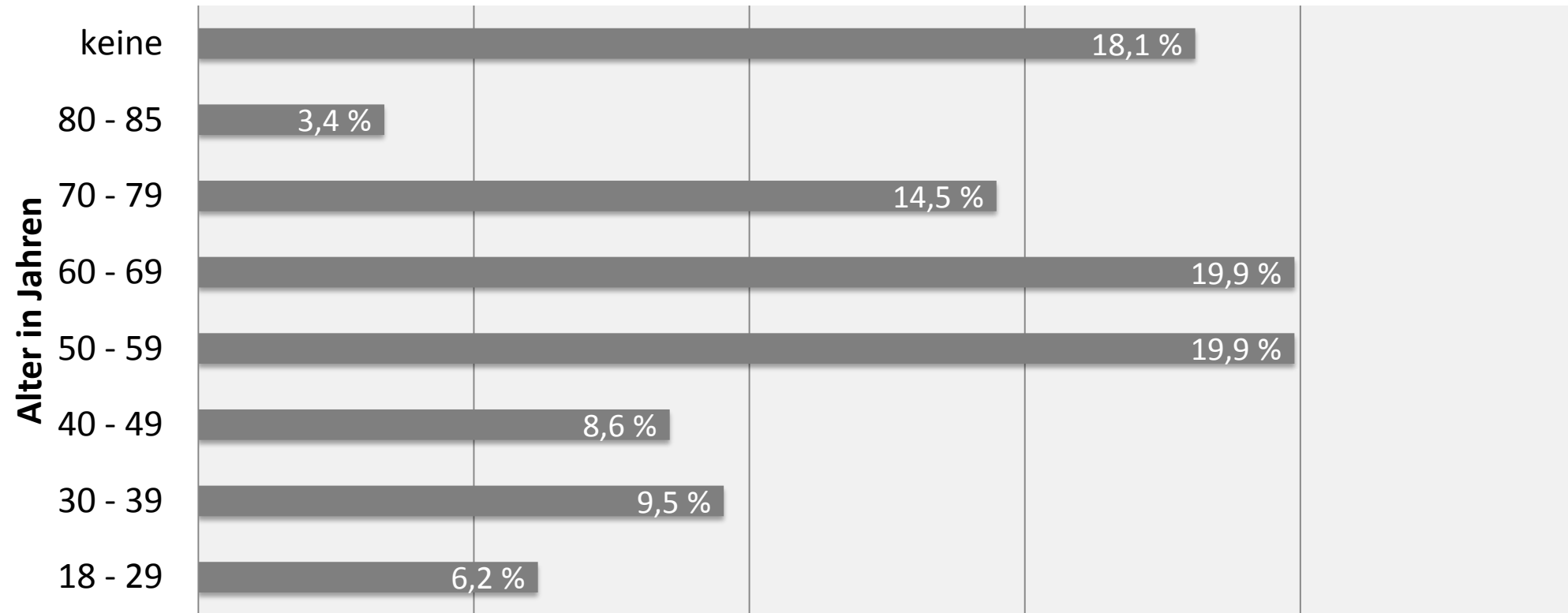
Ausschlusskriterien (u. a.)

- verstorben
- nicht mehr bei IKK gesund plus versichert
- Pflegestufe 3 oder Hospiz
- Psychiatrische Hauptdiagnose
- Tod- oder Fehlgeburt

Response

- N=10.688 Versicherte (Welle 1: 4.949; Welle 2: 5.739)
- in Sachsen-Anhalt behandelt: 9.930 Versicherte; in Bremen behandelt: 758 Versicherte
- $n_{\text{ges}}=3.051$ Versicherte, das entspricht einer Gesamtresponse von **28,5 %**
 - Alter: \emptyset 56 Jahre; die beiden größten Patientengruppen: 50-59 und 60-69 Jährigen (24,2 % der gültigen Angaben)
 - Geschlecht: 50,5 % Frauen und 48,4 % Männer; 1,1 % keine Angabe

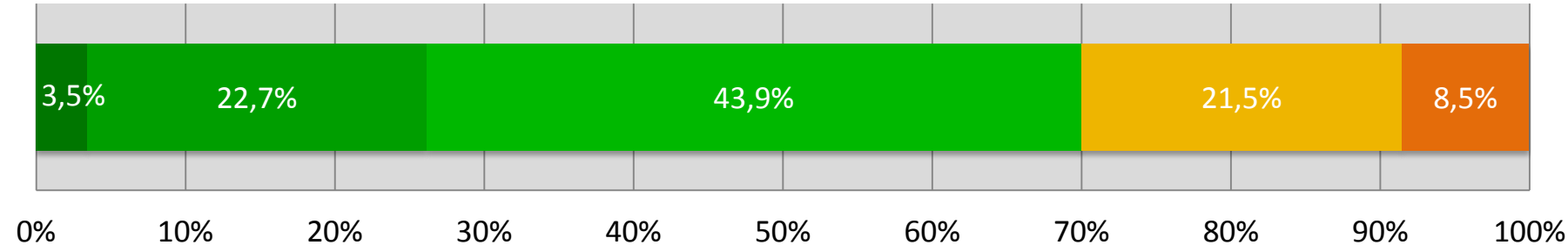
Altersverteilung (n = 3.051)



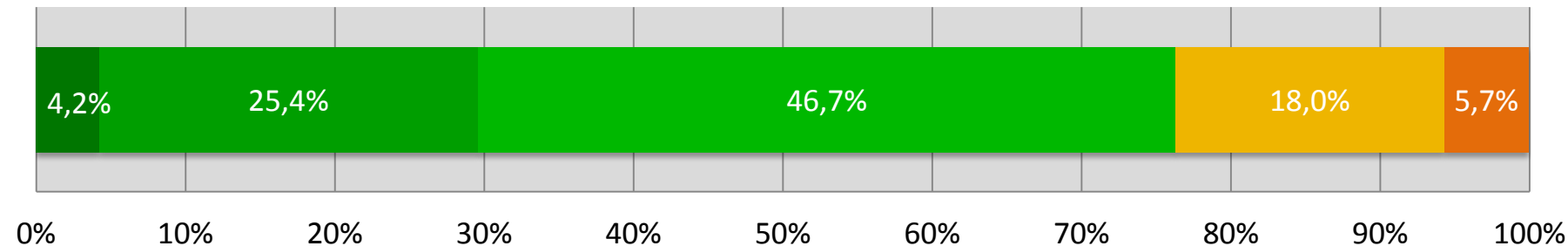
Geschlechtsverteilung: 51 % Frauen, 48 % Männer; 1 % keine Angabe (keine)

Block: Information zum Krankenhausaufenthalt

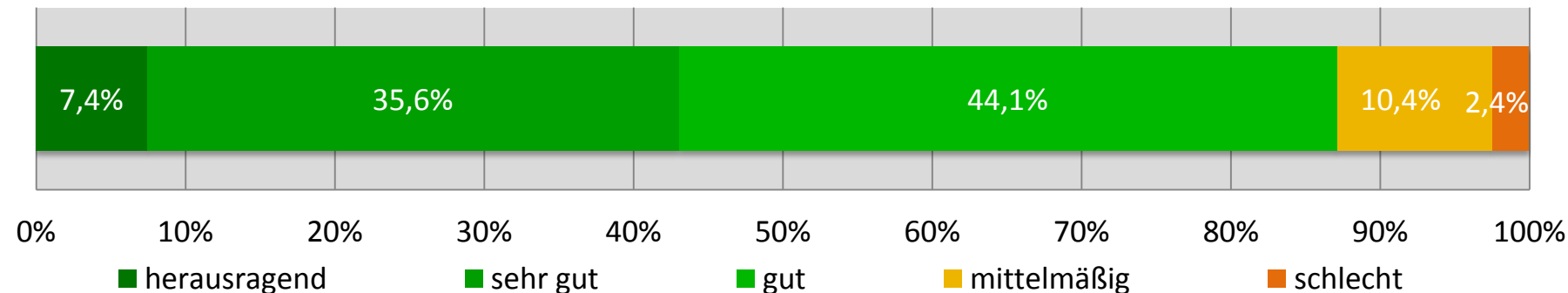
Die Informationen über meine Ansprechpartner bei den Ärzten waren... (n = 2.977)



Die Informationen über meine Ansprechpartner beim Pflegepersonal waren ... (n = 2.952)



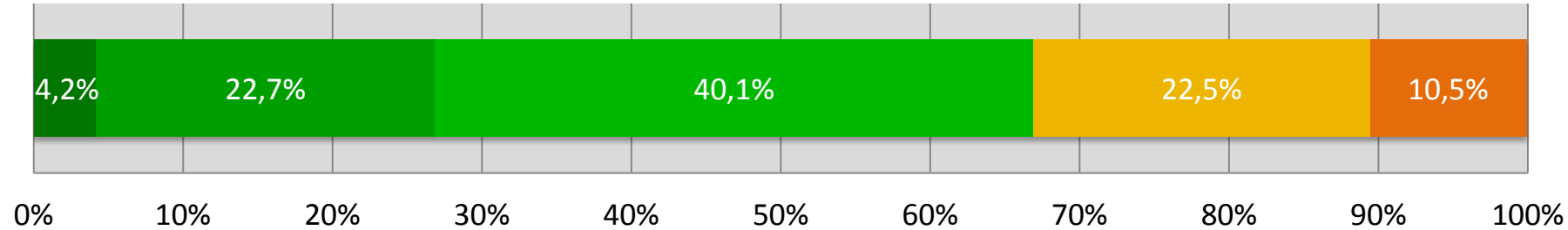
Die Informationen über die Art der Untersuchungen bzw. Eingriffe waren ... (n = 2.984)



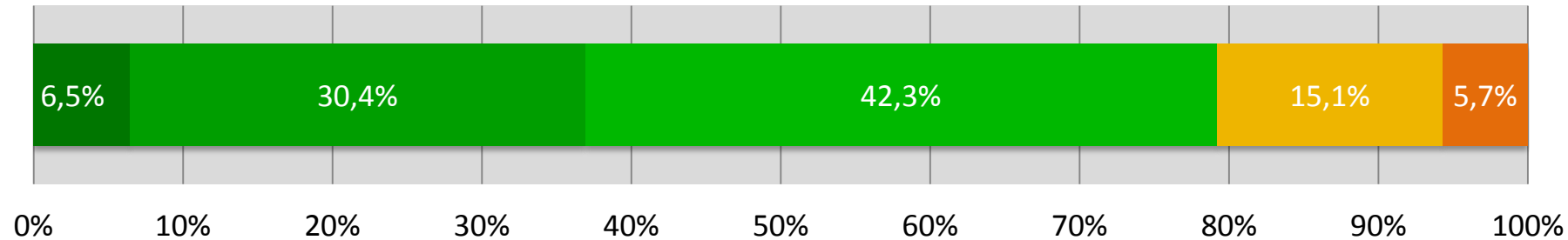
Ergebnisse Wellen 1+2

Block: Ärztliche Betreuung

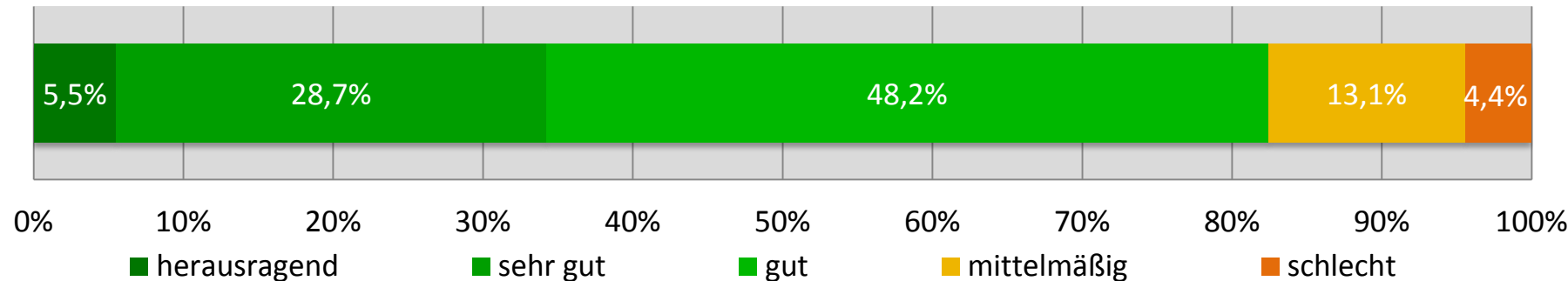
Die Gelegenheit zu ungestörten Gesprächen mit Ärzten war ... (n = 2.877)



Der Umgang der Ärzte mit meinen Ängsten und Unsicherheiten war ... (n = 2.884)

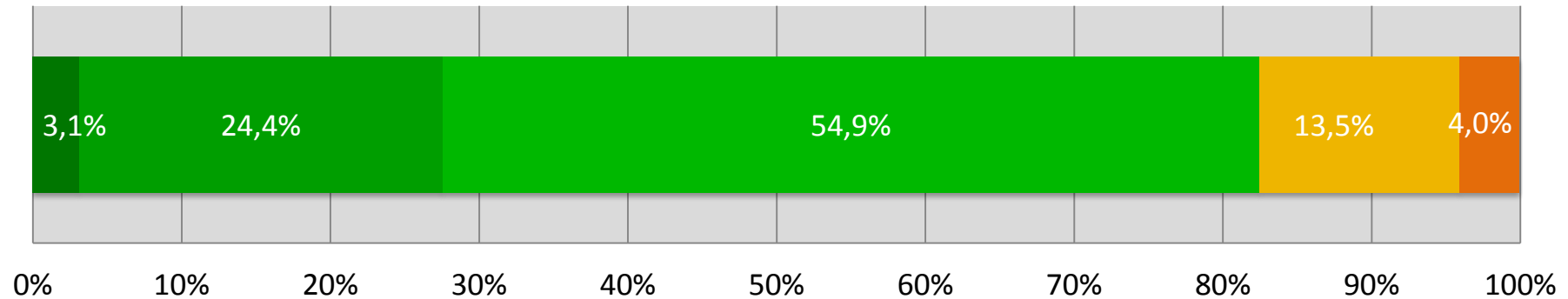


Die Berücksichtigung meiner eigenen Vorstellungen und Wünsche hinsichtlich meiner Behandlung war ... (n = 2.861)

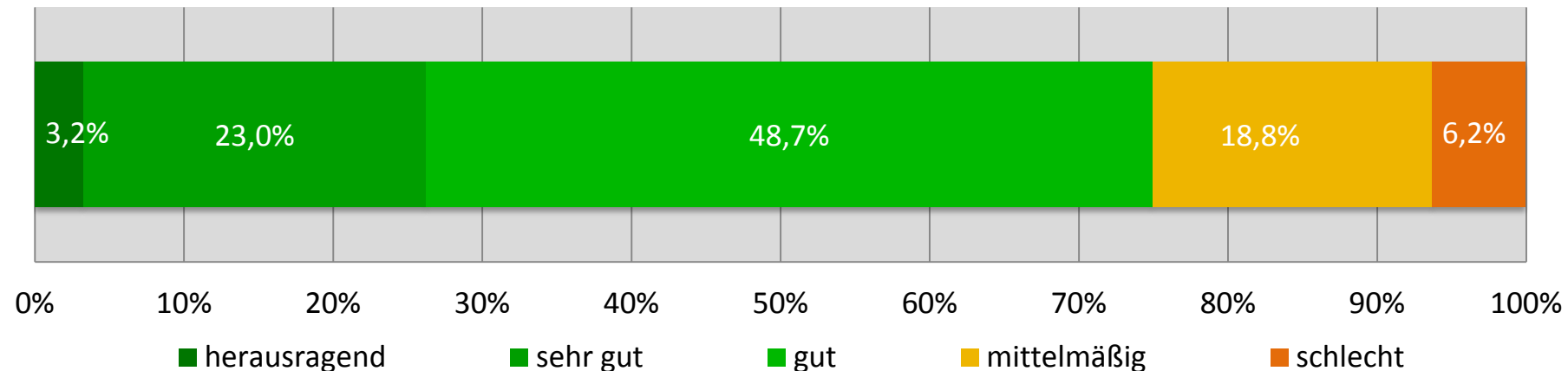


Block: Tagesplanung

Die zeitliche Abstimmung von Eingriffen, Untersuchungen und Anwendungen war ...
(n = 2.851)



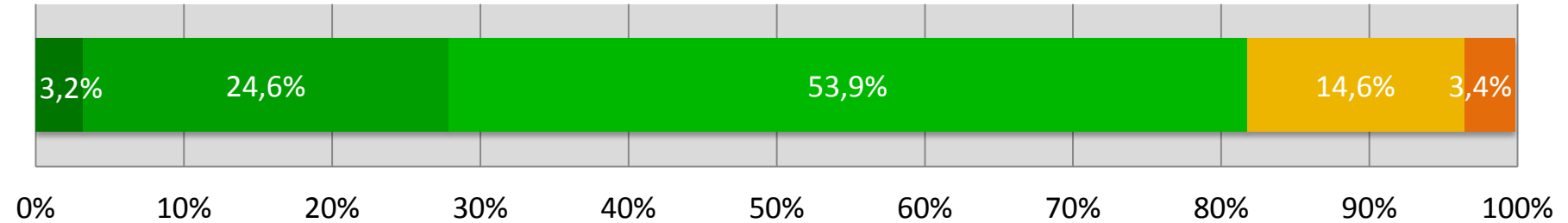
Die Länge der Wartezeiten vor den Eingriffen bzw. Untersuchungen war ... (n = 2.870)



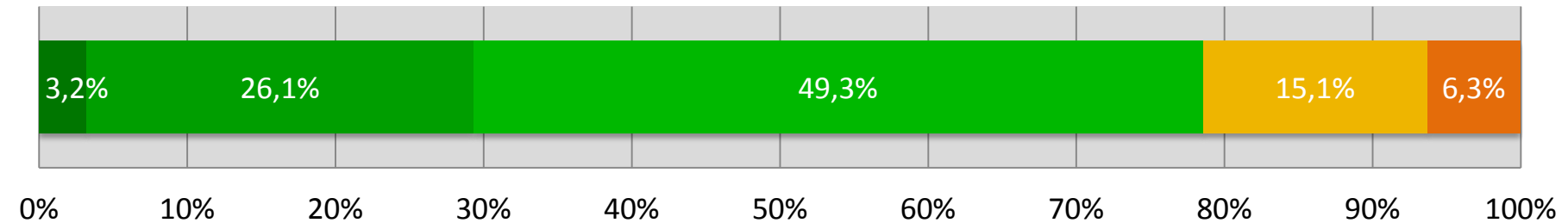
Ergebnisse Wellen 1+2

Block: Ausstattung und Service

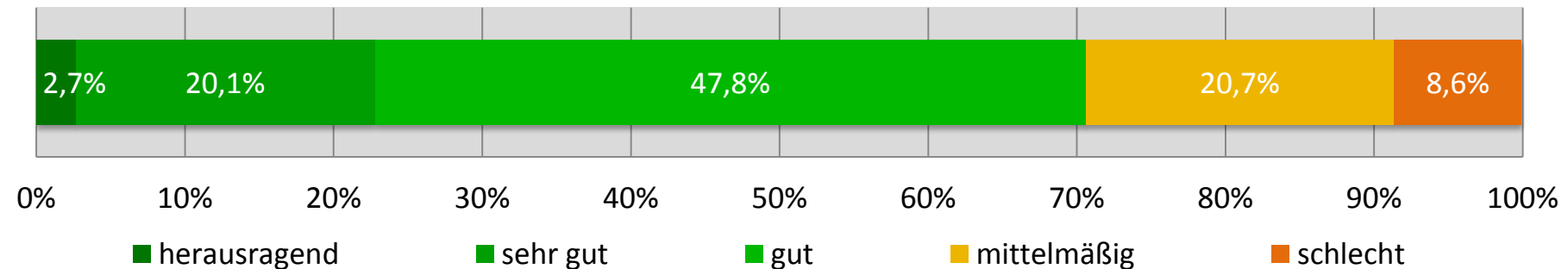
Die Ausstattung meines
Zimmers war ... (n = 3.006)



Die sanitäre Ausstattung war ...
(n = 2.959)



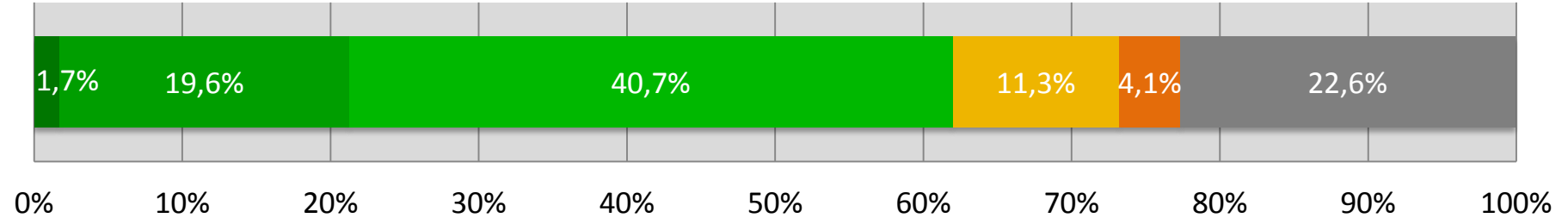
Die Qualität des Essens war ...
(n = 3.003)



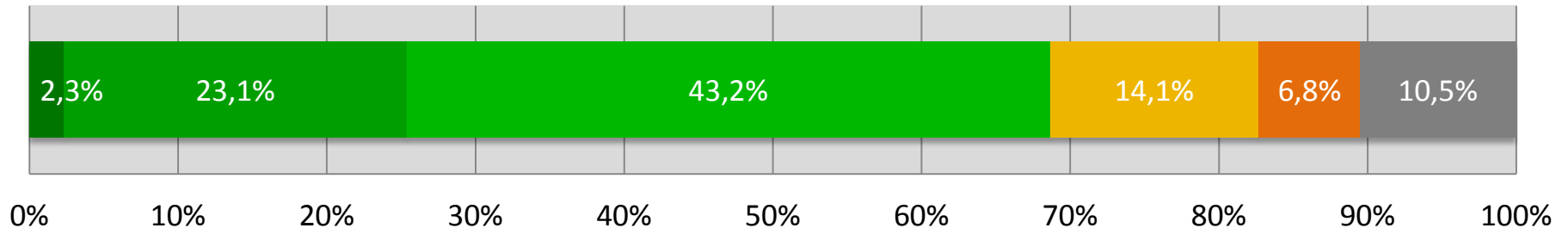
Ergebnisse Wellen 1+2

Block: Hilfestellung im Umgang mit meiner Krankheit

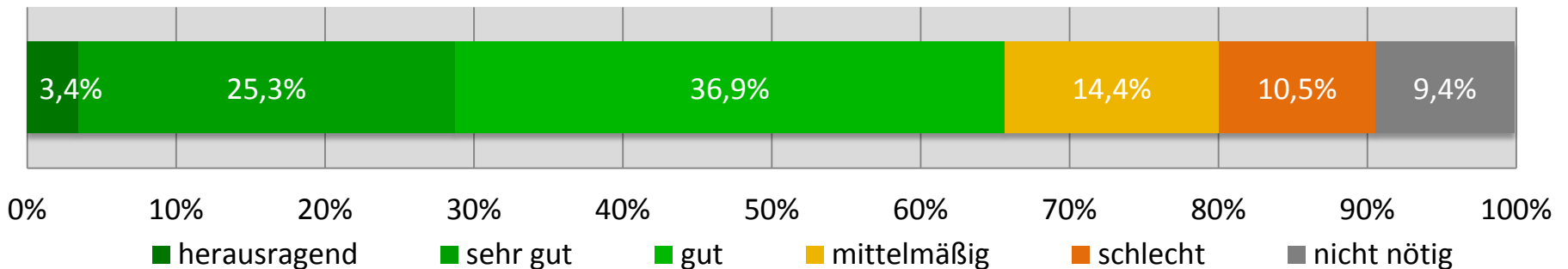
Die Anleitung im krankheitsgerechten Verhalten war ... (n = 2.770)



Die Information über Medikamente und deren Einnahme war ... (n = 2.887)



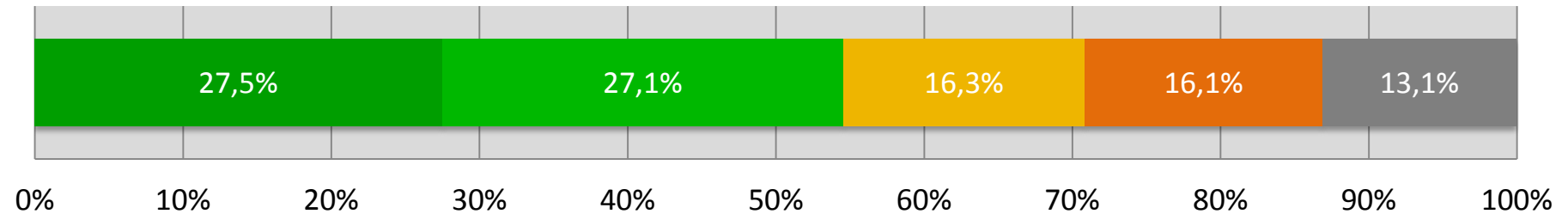
Die Aufklärung über meine körperliche Belastbarkeit nach der Entlassung war ... (n = 2.853)



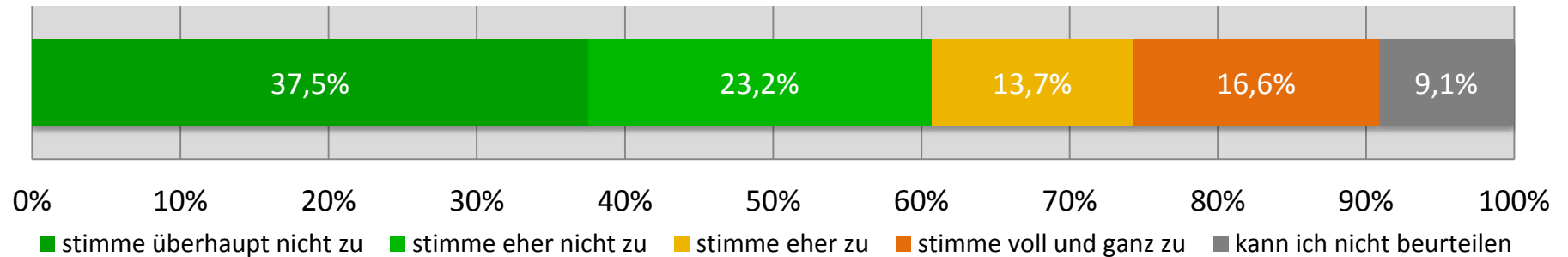
Ergebnisse Wellen 1+2

Block: Was ist Ihre Meinung?

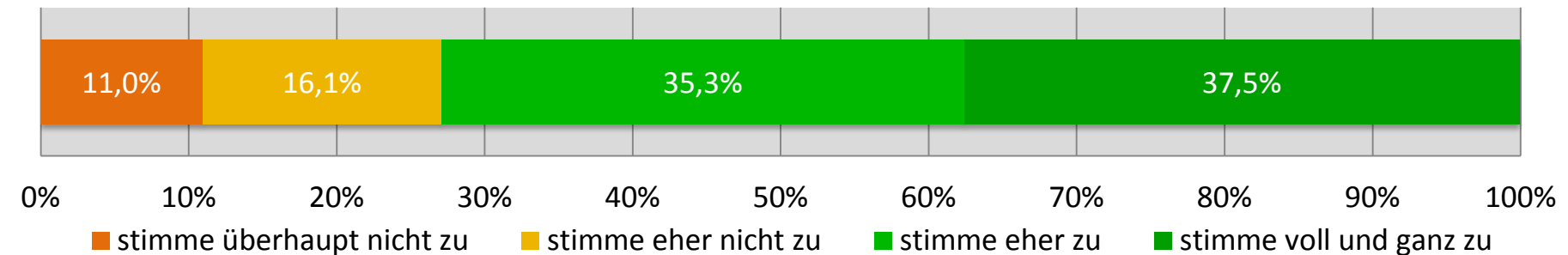
Ich hätte während des Krankenhausaufenthaltes Gründe gehabt, mich zu ärgern. (n = 2.770)



Ich habe mich während des Krankenhausaufenthaltes geärgert. (n = 2.790)



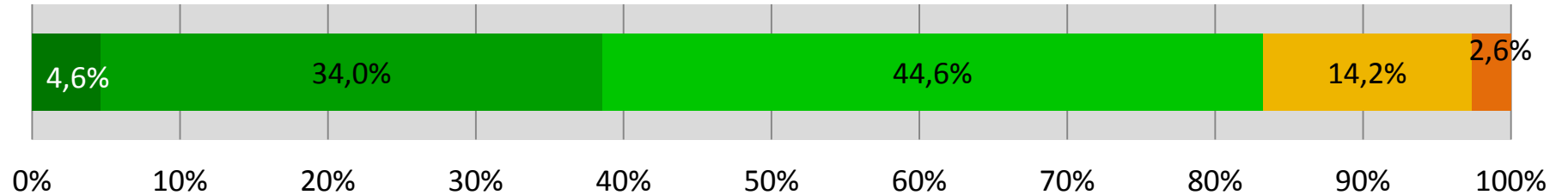
Die Behandlung hat meine Lebensqualität erhöht. (n = 2.763)



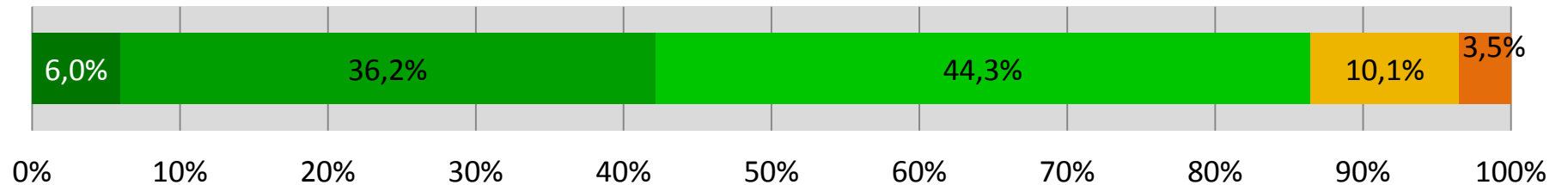
Ergebnisse Wellen 1+2

Bewertung ausgewählter Zufriedenheitsdimensionen

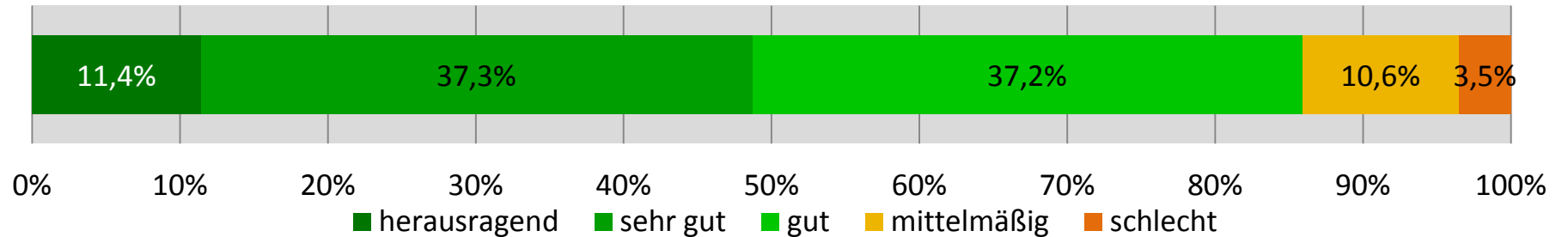
Hilfestellung im Umgang
mit der Krankheit
(n=2.936)



Versorgung nach der
Entlassung (n=2.814)



Behandlungserfolg
(n=2.928)

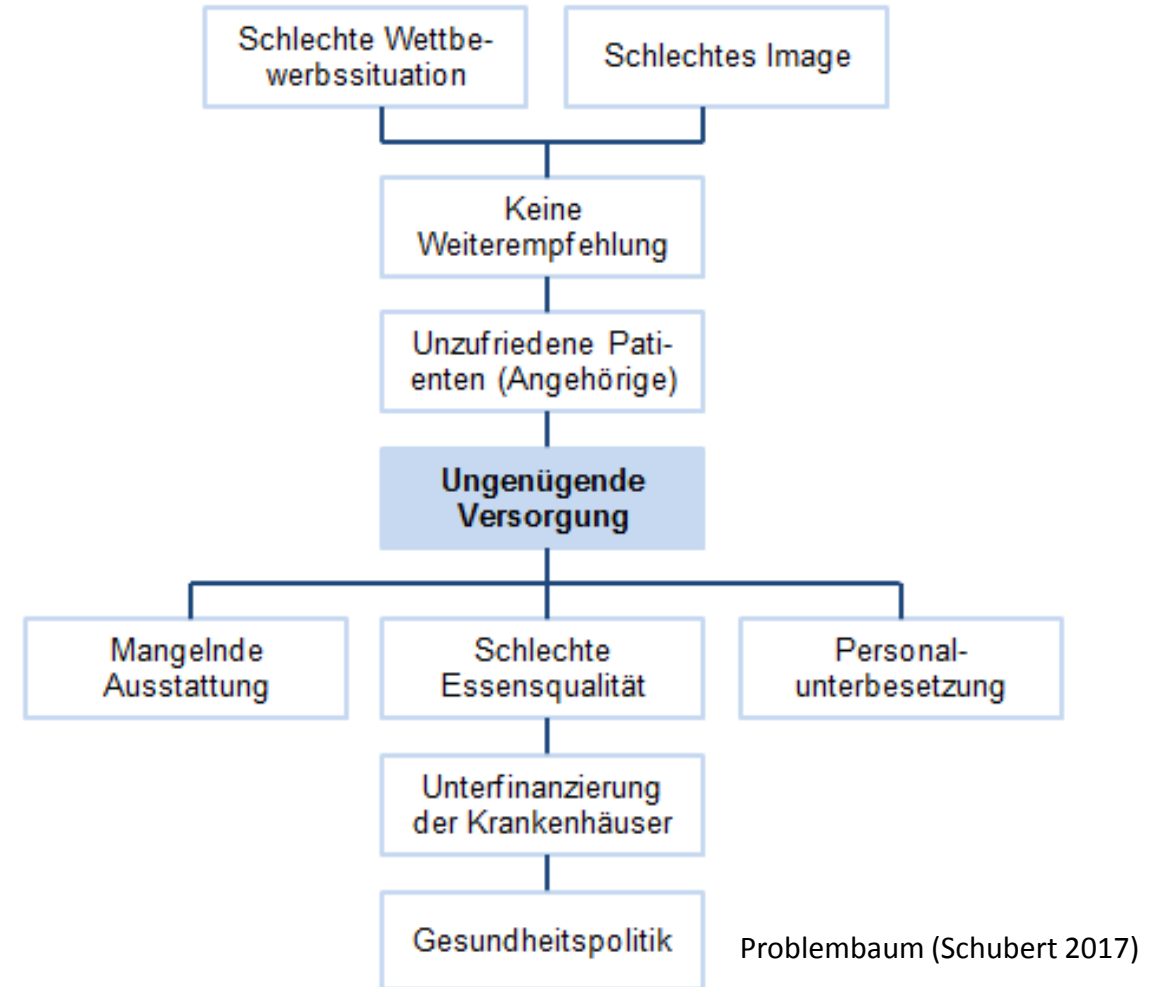


Zufriedenheit nach soziodemographischen und regionalen Merkmalen

- Männer im Durchschnitt zufriedener als Frauen
- Versicherte mit niedrigerem Schulabschluss zufriedener als diejenigen mit höherem Abschluss
- Ältere Patienten zufriedener als Jüngere
- Sachsen-Anhalter Versicherte zufriedener mit Krankenhausaufenthalt als Bremer Versicherte

Systematische Darstellung der Freitexte

- Erlebte Versorgung scheint Patientenerwartungen nicht zu entsprechen
- Ungenügende Qualität nicht-medizinischer Leistungen führt zur Patientenunzufriedenheit
- Ursache hierfür ist nach Sicht der Patienten die Unterfinanzierung der Krankenhäuser
- zu Details: Vgl. Masterarbeit (Schubert 2017)



Kernergebnisse

- Hohe Response (ohne Nachfassaktion) zeigen Bedarf an derartigen (regelmäßigen?) Umfragen.
- Ca. 17 % der Befragten bewerten ihren Gesamtaufenthalt als „mittelmäßig“ bis „schlecht“.
- Hohe Zahl an teilweise langen Klartextangaben deuten auf Potenzial derartiger Rückmeldungen hin.

Handlungsbedarf

- Verbesserung der Arzt-Patienten-Beziehung (persönliche Gespräche; klare Ansprechpartner)
- Häufig Kritik an langen Wartezeiten
- Unzureichende Informationen über Medikamente und Umgang mit Krankheit
- Verbesserung der sanitären Ausstattung/Sauberkeit (Dusche, WC) → Investitionen in Ausstattung
- Verbesserung der Essensverpflegung
- 55 % hatten keinen Kontakt mit dem Sozialdienst → nicht gebraucht oder bekannt?

Nutzen für die Krankenhäuser

- Patientenurteile – einschließlich der Zufriedenheit – sind mittlerweile als wichtiger Indikator zur Qualitätssicherung von Gesundheitsdienstleistungen anerkannt (Mehmet, 2011).
- Krankenhäuser werden vor dem Hintergrund des Kosten- und Wettbewerbsdrucks nicht umhinkommen, die Versorgung gezielt patientenorientierter zu gestalten (QMS) (Blum et al., 2001; Pieck, 2012).
- Zentrales Ergebnis ist der Wunsch der Patienten nach mehr Patientenorientierung und stärkeres Eingehen des ärztlichen und pflegerischen Personals auf ihre Wünsche und Erwartungen.
- Krankenhäuser haben durch solche Ergebnisse die Chance, sich als Organisation weiterzuentwickeln („lernendes Krankenhaus“) (Pfaff, 1997).

Vorschläge zur Nutzung der Ergebnisse durch die IKK gesund plus

- Transparenz über Ergebnisse derartiger Zufriedenheitsbefragungen gegenüber den Versicherten
- Beratung/ Empfehlung ihrer Versicherten vor einem (geplanten) Krankenhausaufenthalt
- Unterstützung der Krankenhäuser bei Maßnahmen des Qualitätsmanagements (Settingansatz; Kommunikationskurse für Ärzte und Pflegekräfte)
- Regelmäßige Wiederholung derartiger Erhebungen als Monitoring- und Evaluations-System

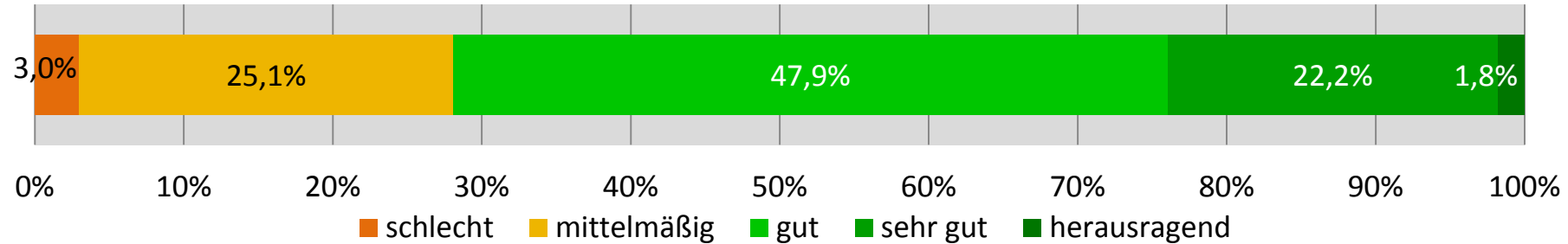
Response

- N = 2.359 Versicherte (Welle 3: 1.210; Welle 4: 1.149)
- in Sachsen-Anhalt entbunden: 1.622 Versicherte; in den restlichen Bundesländern entbunden: 737 Versicherte
- $n_{\text{ges}} = 344$ Versicherte, das entspricht einer Gesamtresponse von **14,6%**
- 34% der Versicherten waren zwischen 25 und 29 Jahren alt, 41 % zwischen 30 und 34 Jahren

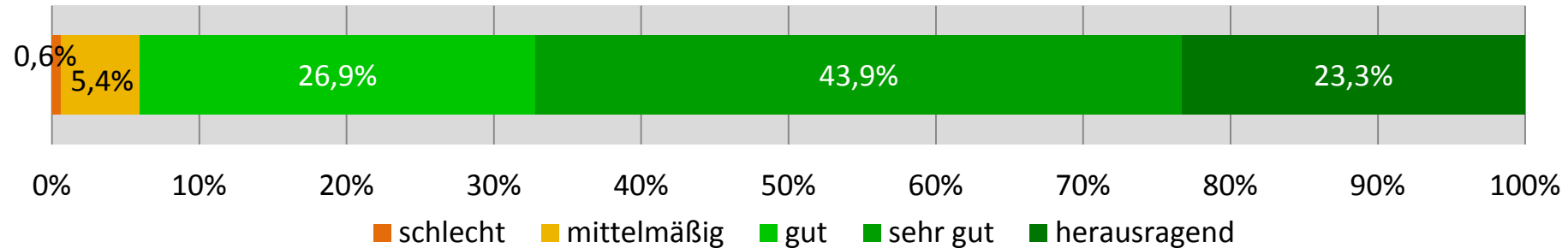
6 Ergebnisse Wellen 3 + 4

Bewertung der Zufriedenheitsdimensionen (Skalen)

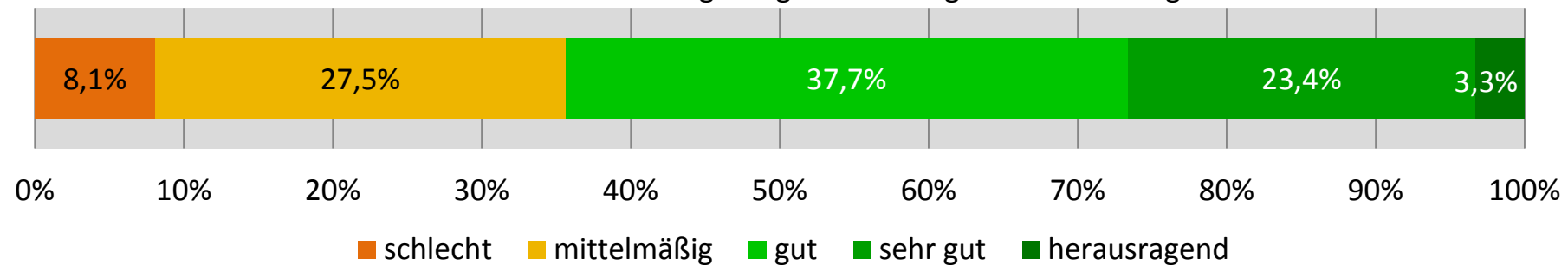
Ausstattung und Service (n = 338)



Ausstattung des Kreißsaals (n = 338)



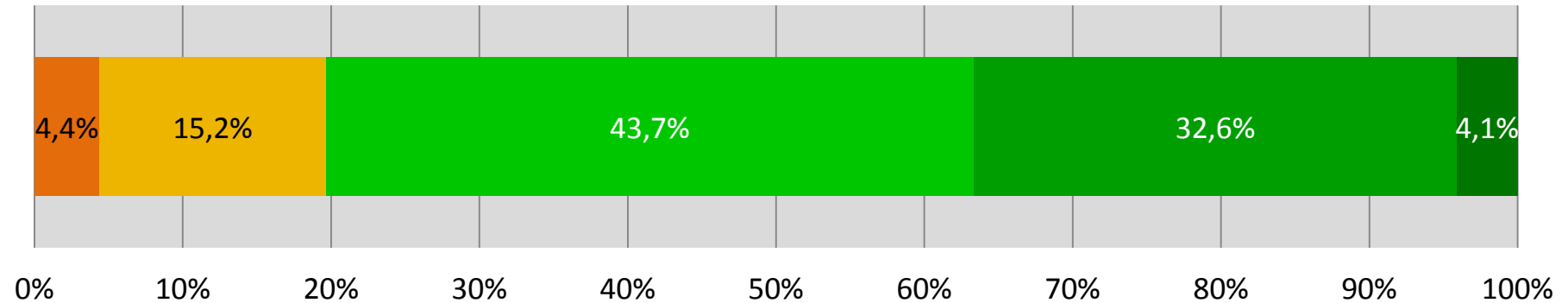
Tagesplanung (n = 334)



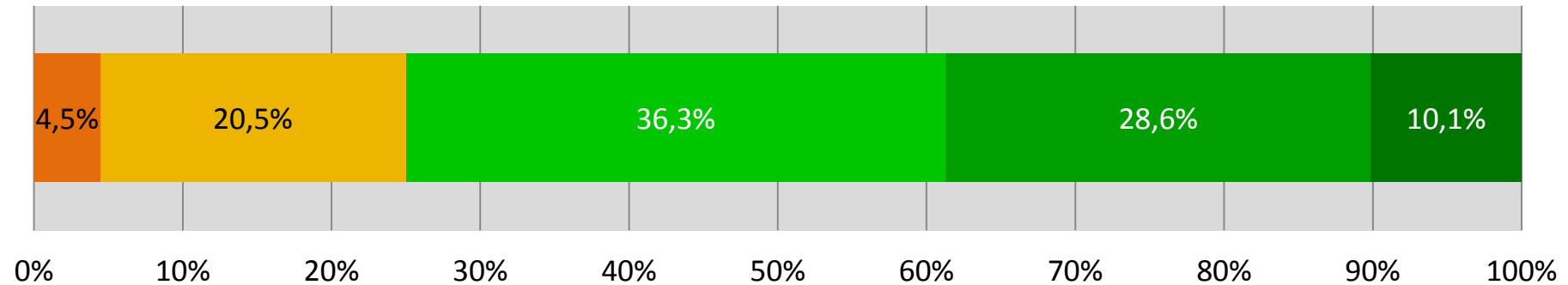
6 Ergebnisse Wellen 3 + 4

Ärztliche Betreuung

Zusammengefasste
Zufriedenheitsdimension
(n = 341)



Die Gelegenheit zu
ungestörten Gesprächen mit
Ärzten war... (n = 336)

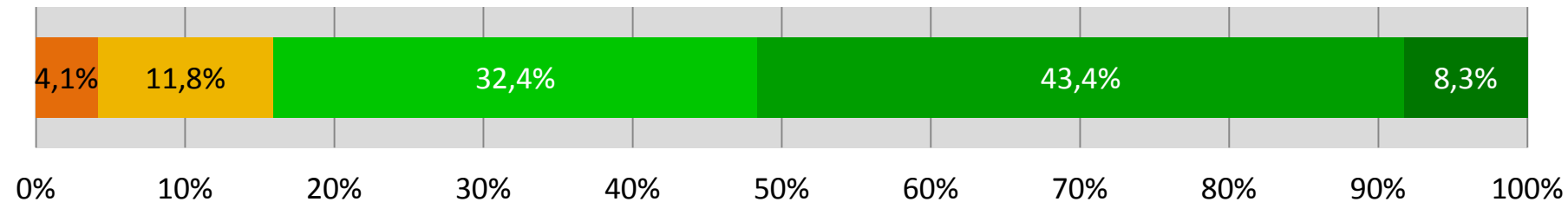


schlecht mittelmäßig gut sehr gut herausragend

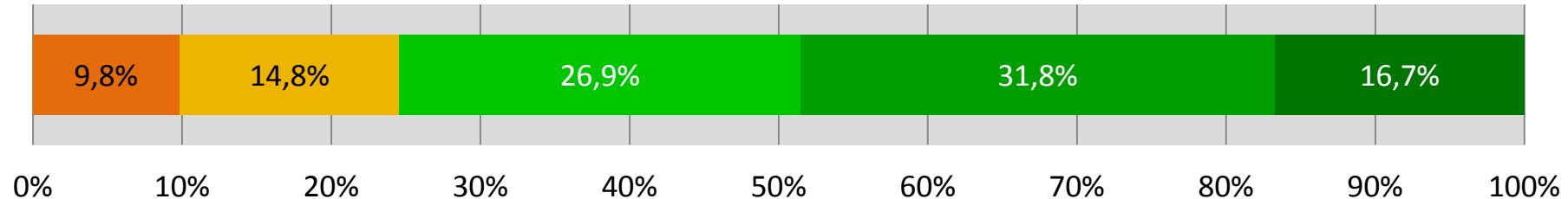
6 Ergebnisse Wellen 3 + 4

Hebammenbetreuung

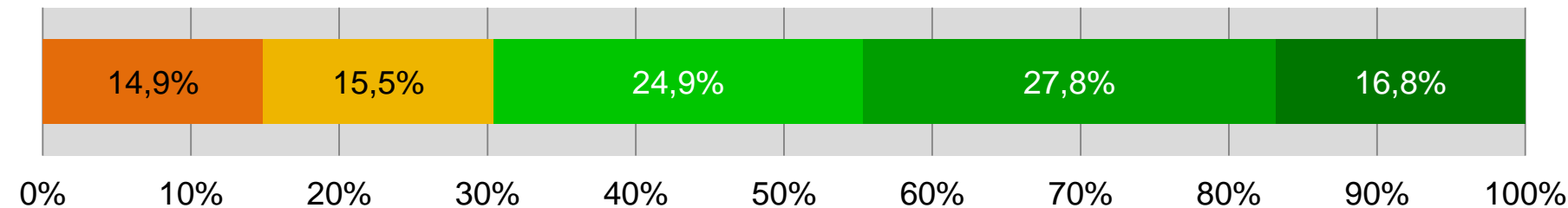
Zusammengefasste
Zufriedenheitsdimension
(n = 339)



Die Beratung im Hinblick auf
die Pflege meines Kindes
war... (n = 305)



Die Beratung im Hinblick auf
das Stillen war... (n = 309)

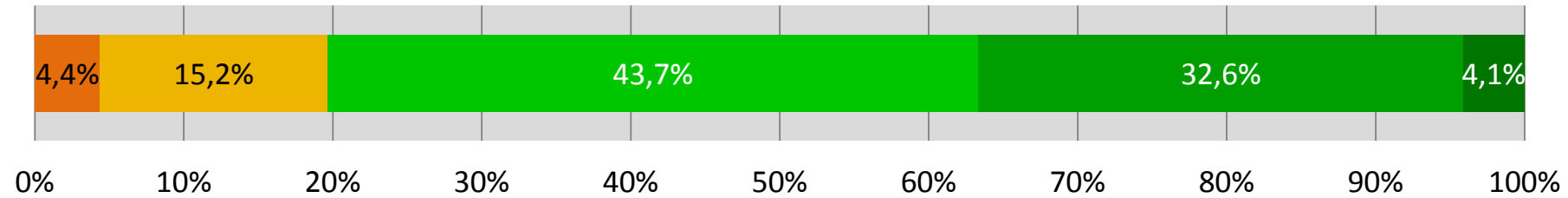


schlecht mittelmäßig gut sehr gut herausragend

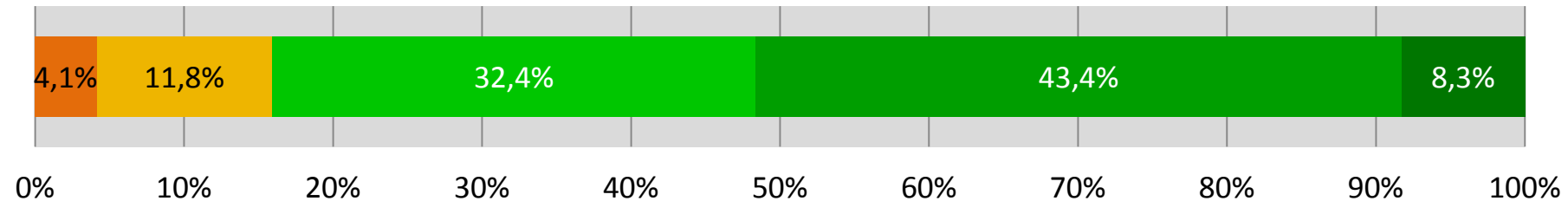
6 Ergebnisse Wellen 3 + 4

Bewertung der Zufriedenheitsdimensionen

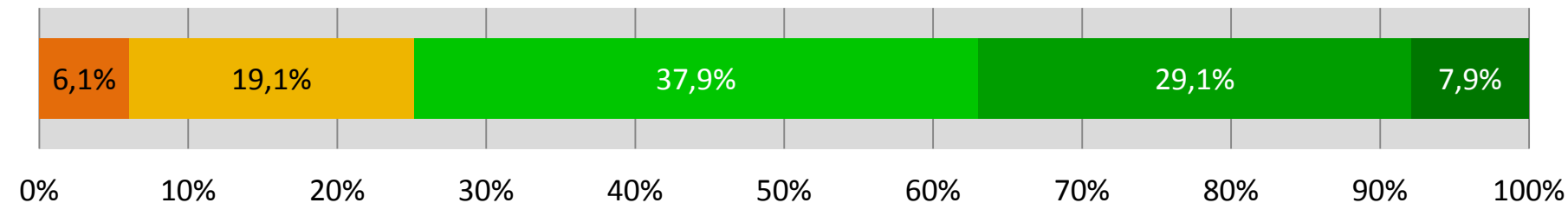
Zusammengefasste
Zufriedenheitsdimension
Ärztliche Betreuung (n =341)



Zusammengefasste
Zufriedenheitsdimension
Hebammenbetreuung (n =339)



Zusammengefasste
Zufriedenheitsdimension
Pflegerische Betreuung (n =330)

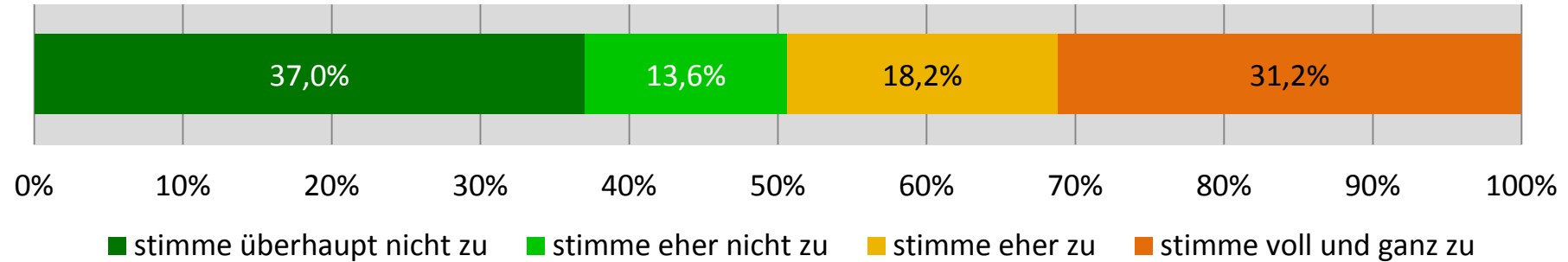


schlecht mittelmäßig gut sehr gut herausragend

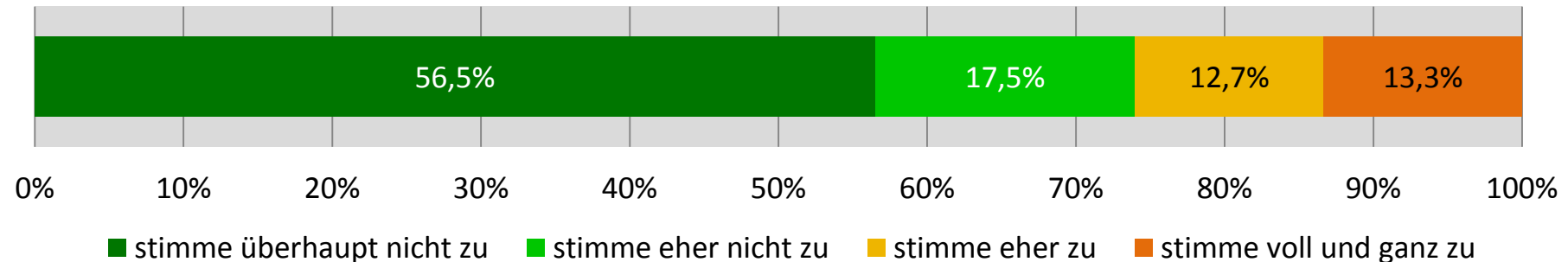
6 Ergebnisse Wellen 3 + 4

Umgang mit der Meinung

Ich habe mich während des Krankenhausaufenthaltes geärgert (n = 324)



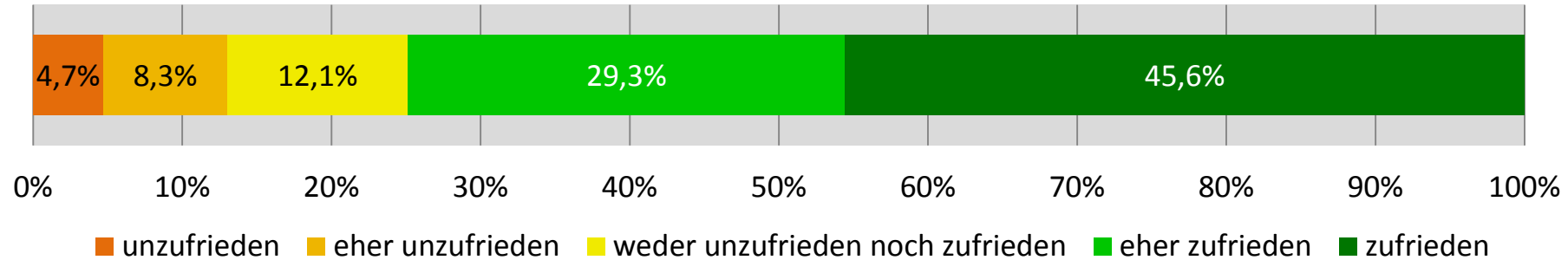
Ich habe mich während des Krankenhausaufenthaltes beschwert (n = 315)



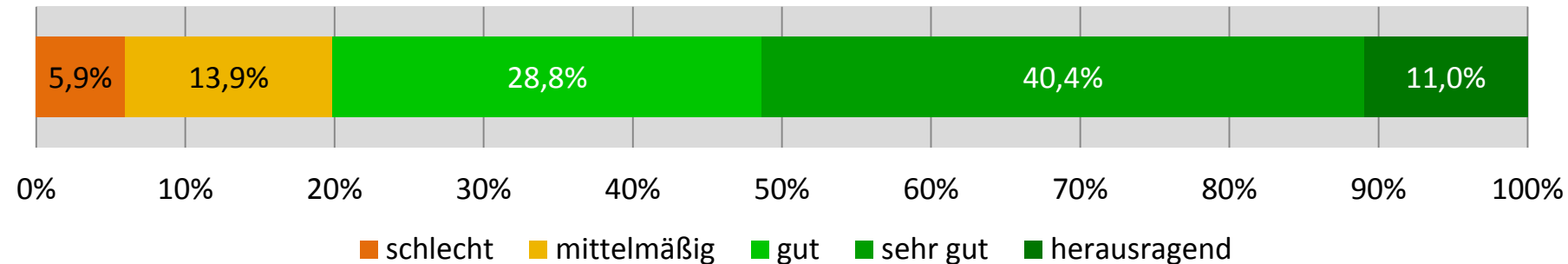
6 Ergebnisse Wellen 3 + 4

Gesamtzufriedenheit, -beurteilung und Weiterempfehlung

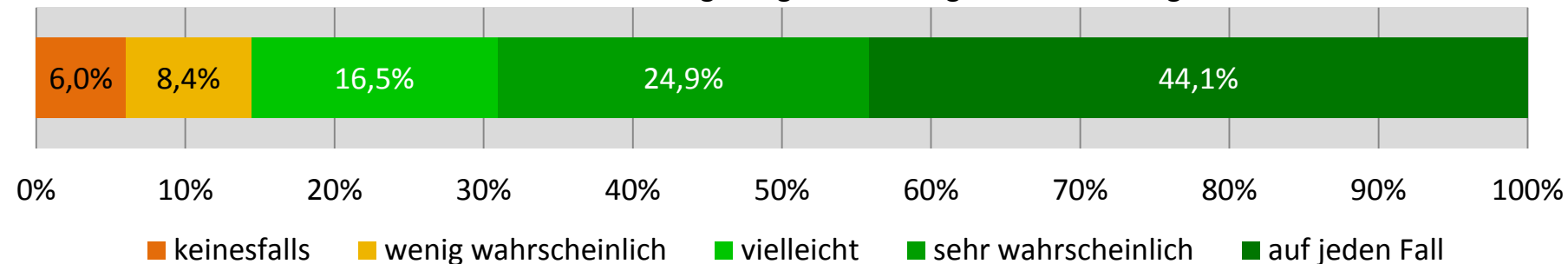
Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Aufenthalt insgesamt? (n = 338)



Wie beurteilen Sie Ihren Krankenhausaufenthalt insgesamt? (n = 337)



Würden Sie dieses Krankenhaus Ihren Freunden empfehlen? (n = 333)



- Auch bei Beschränkung auf Frauen mit komplikationsloser Entbindung zeigt sich eine spürbare Unzufriedenheit (13%) mit dem stationären Aufenthalt.
- Verbesserungspotenzial in den Bereichen:
 - Umgang mit Ängsten
 - Arztgespräche
 - Schnelle/unmittelbare Reaktion des Pflegepersonals
 - Personaldecke
 - Zwischenmenschlicher Umgang
 - Stillberatung
 - Ausstattung und Sauberkeit
 - Essen

- Der Geburtsmodus hat einen Einfluss auf Gesamtbeurteilung und Weiterempfehlung, Frauen nach Sectio geben tendenziell eine schlechtere Bewertung ab.
(Masterarbeit C. Reupke)
- In der Gesamtzufriedenheit könnte sich das unmittelbare Geburtserleben der Frauen widerspiegeln, während die Gesamtbeurteilung und die Weiterempfehlung an Freunde ein Indiz für die tatsächliche Zufriedenheit mit dem Aufenthalt und der medizinischen und pflegerischen Betreuung darstellen könnte.
- Die Analyse der Freitextangaben zeigt, dass die Geburtsbetreuung und die anschließende Versorgung auf der Wöchnerinnenstation durchaus unterschiedlich bewertet werden.

Empfehlungen für Krankenhäuser

- Patientinnenzentrierung in der Geburtshilfe
 - Stärkung der Selbstbestimmung in der Geburtsbetreuung
 - Stärkeres Eingehen auf Wünsche und Erwartungen der Frauen
- Ausbau der vorgeburtlichen Betreuung, incl. Unterstützung bei Vorbereitung der Betreuung nach Entlassung