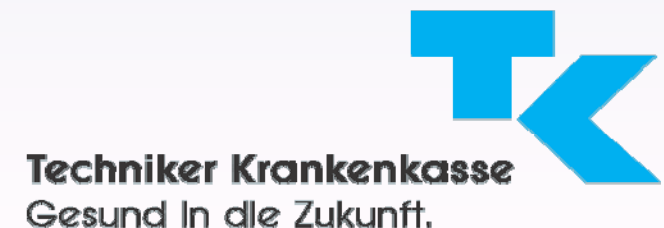


Patientenzufriedenheit

Ergebnisse einer repräsentativen Studie
in der ambulanten ärztlichen Versorgung

Berlin, den 16. 06. 2010

Dr. Frank Verheyen



Ausgangslage

- Einblicke in die Bedürfnisse und Einstellungen von Patienten helfen dabei, die Versorgung zu gestalten
- Viele Patienten/Versicherte möchten sich vor einer Behandlung gezielt über Qualität von Leistungserbringern informieren
- Für ein umfassendes Bild sollten objektive **und** subjektive Parameter betrachtet werden
- Patientenzufriedenheit als Parameter der Ergebnisqualität gewinnt zunehmend an Bedeutung
- Patientenzufriedenheit ist interessant für Patient und Ärzte



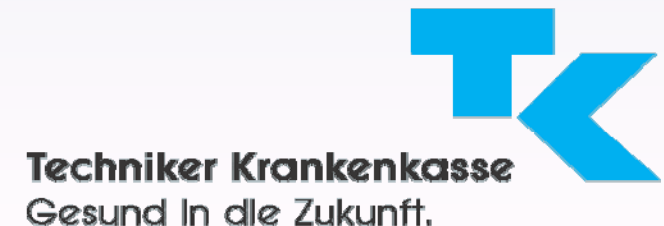
Methodik

- Zielgruppe: in Privathaushalten lebende, gesetzlich Versicherte ab 18 Jahren
- CATI-Interviews (FORSA)
- Mehrstufig geschichtete Zufallsstichprobe
- Gewichtung nach Alter, Geschlecht, Region und Bildung
- Insgesamt 1.100 Befragte (100 im Pretest, 1.000 in der Hauptstudie)
- Validierte Fragebögen



Fragebögen I (ZAP)

- Fragebogen zur Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung- Qualität aus Patientensicht (ZAP)
- Entwickelt vom Institut für Epidemiologie, Sozialmedizin und Gesundheitssystemforschung [ISEG] (Bitzer et al. 1999)
- 27 Items \Rightarrow 5 Dimensionen (Praxisorganisation, Fachliche Kompetenz/Kooperation, Interaktion, Information und Einbindung in Entscheidungsprozesse)
- Wertebereich: 0-100, je höher, desto zufriedener



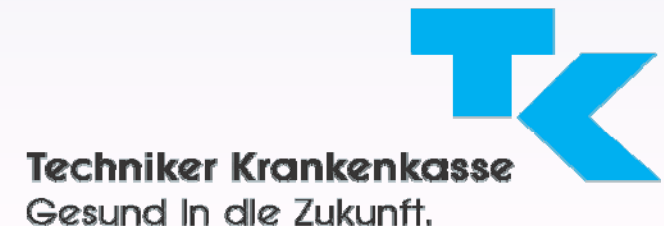
Fragebögen II (KKG)

- Fragebogen zur Erhebung der Kontrollüberzeugung zu Krankheit und Gesundheit (Lohaus und Schmitt 1989)
- 21 Items \Rightarrow 3 Dimensionen
 - Internalität
 - soziale Externalität
 - fatalistische Externalität
- Wertebereich: 0-42, hohe Werte = hohe Kontrollüberzeugung

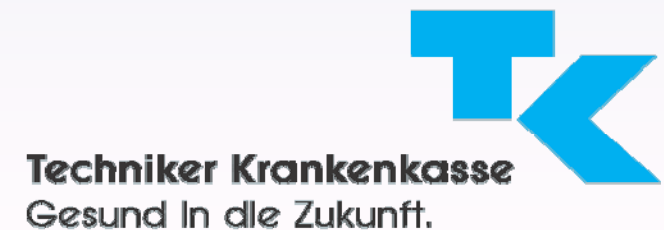
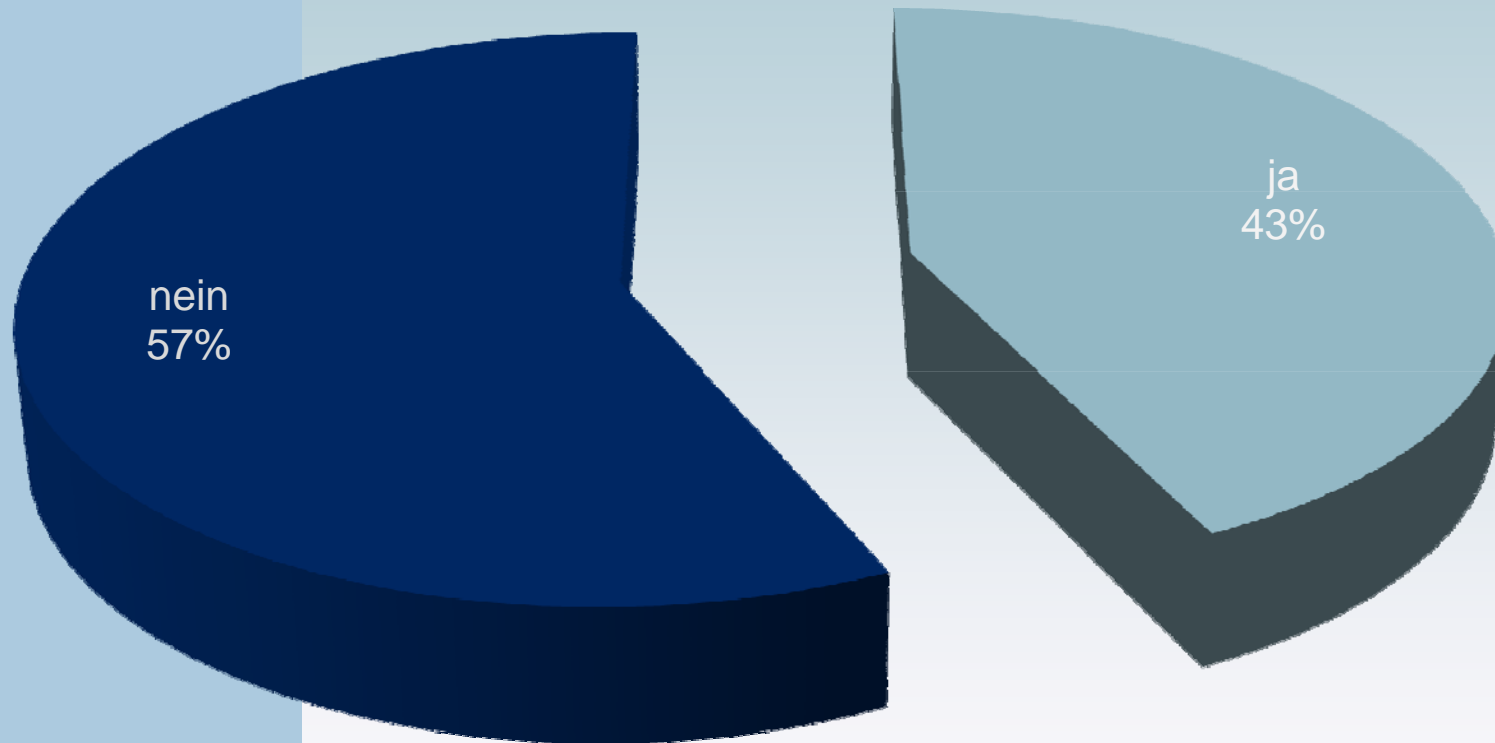


Beschreibung der Stichprobe

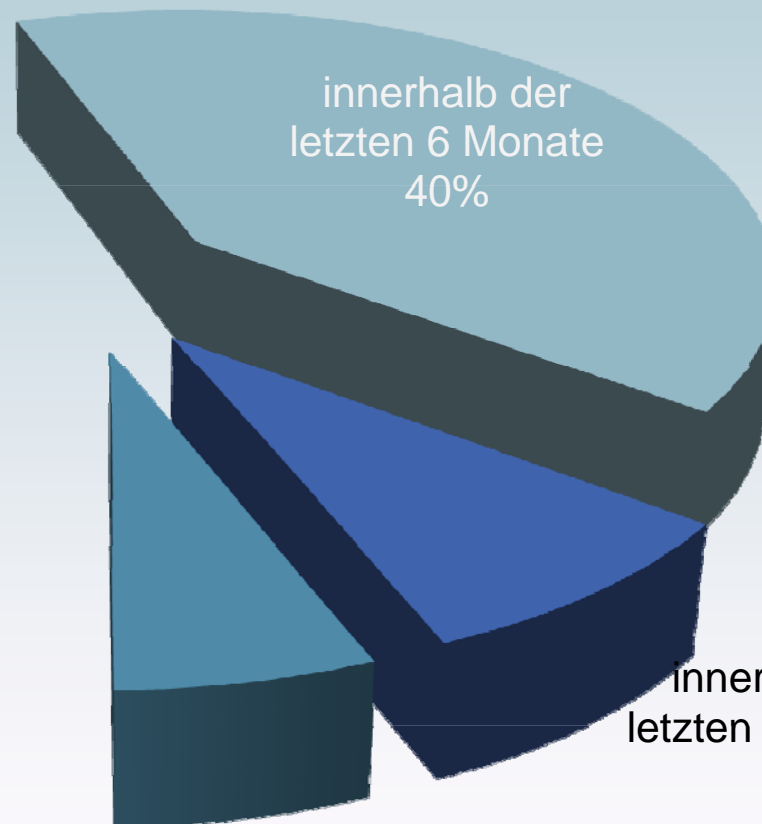
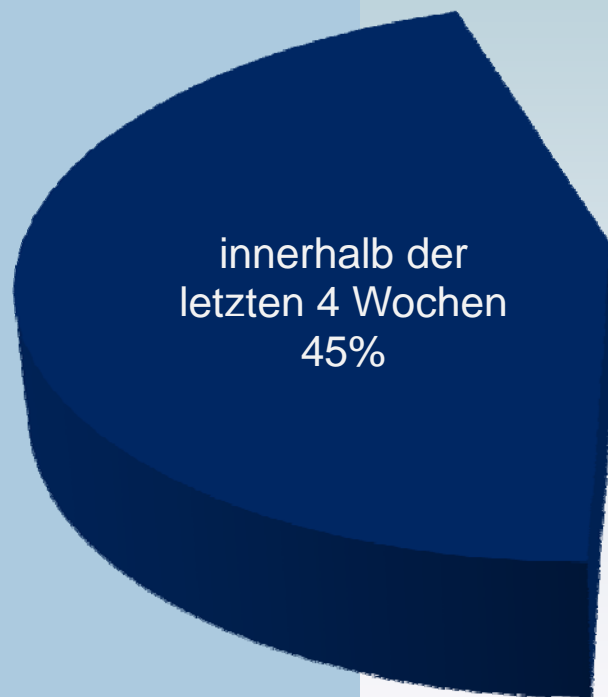
- 53,8 % weiblich
- 10% TK Versicherte
- 51,9% erwerbstätig
- 69% waren zuletzt beim Allgemeinmediziner, 8% beim Gynäkologen, 7% beim Internisten, 6% beim Orthopäden sowie jeweils 2% beim HNO-Arzt oder Dermatologen
- 60% beschreiben ihren eigenen Gesundheitszustand als "sehr gut" oder "gut"



Befinden Sie sich aufgrund einer chronischen Erkrankung in regelmäßiger ärztlicher Behandlung?



Wann waren Sie das letzte Mal in der Praxis dieses Arztes/dieser Ärztin?



länger her als 12 Monate
6%

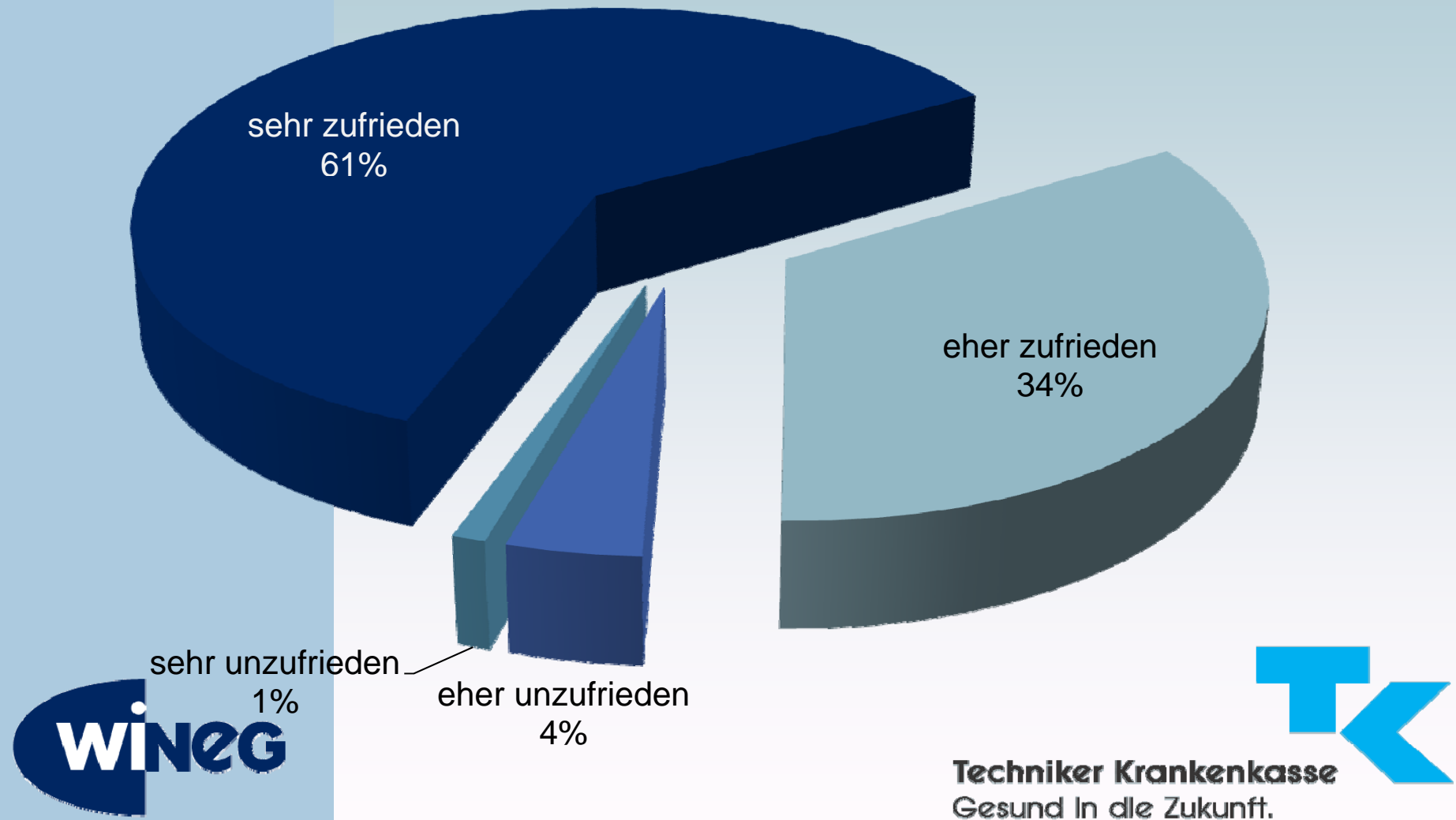
innerhalb der letzten 12 Monate
9%



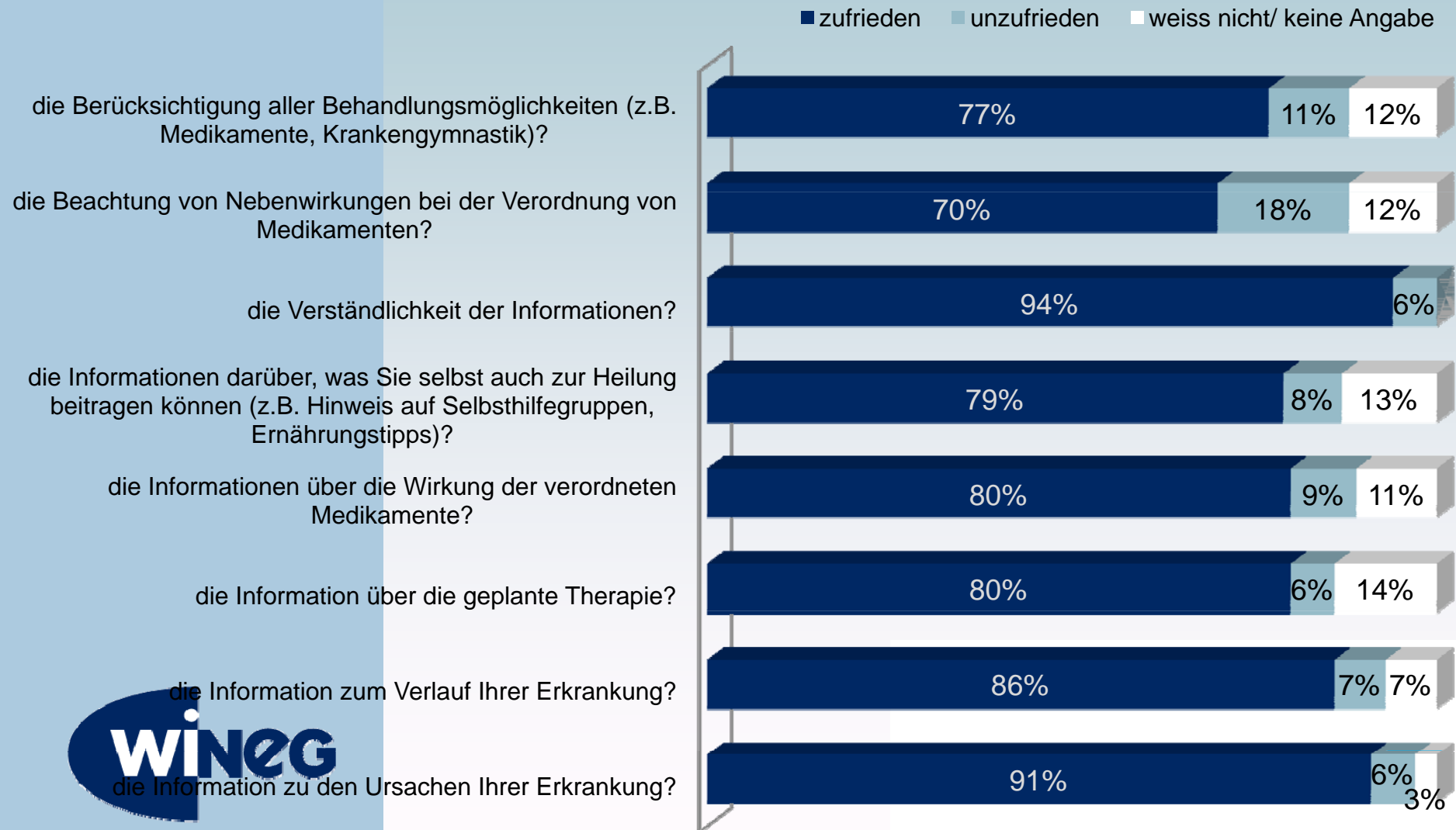
Techniker Krankenkasse
Gesund In die Zukunft.



Zufriedenheit gesamt



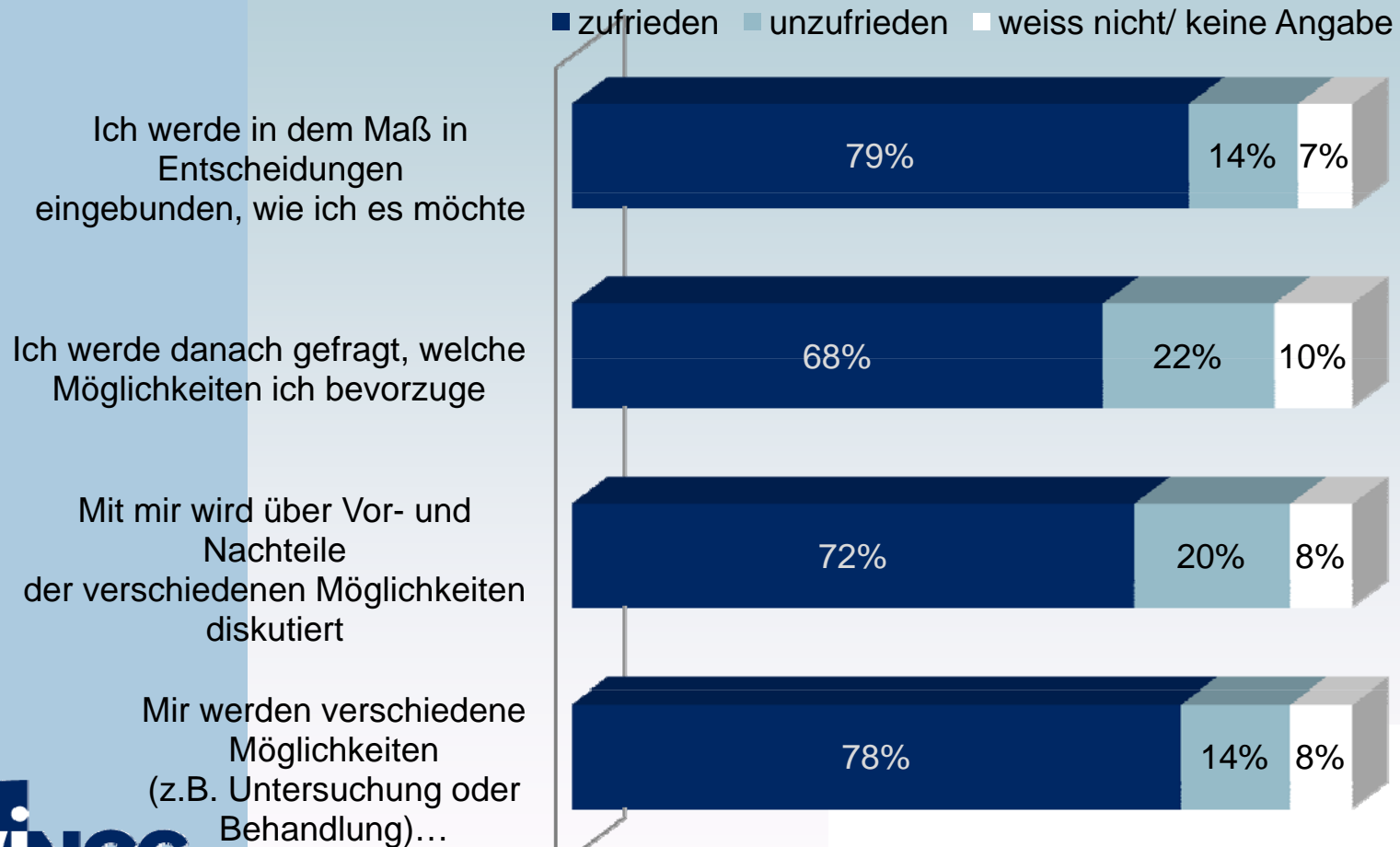
Wie zufrieden sind Sie in Bezug auf... (Skala Information)



Wie zufrieden sind Sie in Bezug... (Skala Interaktion)

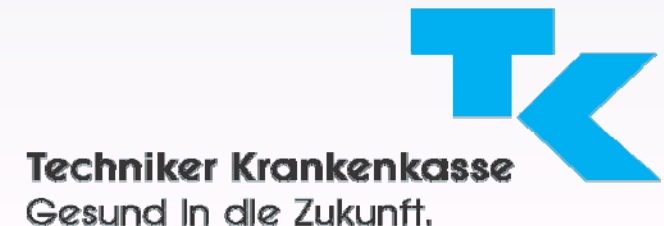


Wie werden Sie von diesem Arzt in Entscheidungen eingebunden? (Skala SDM)



Ergebnisse ZAP I

- Insgesamt hohe Zufriedenheit der Befragten in den meisten Bereichen
- Zufriedenheit mit der "Einbindung in Entscheidungsprozesse" in allen Gruppen niedriger als in den übrigen Zufriedenheits-Dimensionen
- Zufriedenheit mit der "Einbindung in Entscheidungsprozesse" steigt mit Dauer der Arzt-Patientenbeziehung
- In allen Dimensionen Unterschiede zwischen den Facharztgruppen, Männern und Frauen sowie Chronikern und Nicht-Chronikern



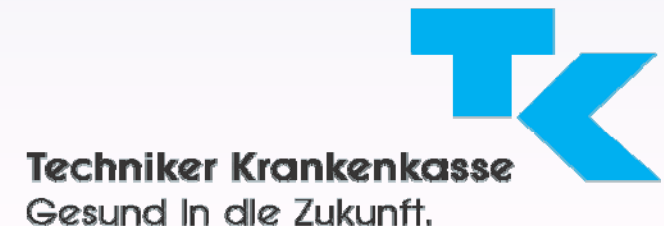
Ergebnisse ZAP II

- Komplex "Einbindung in Entscheidungsprozesse"
 - erhöhte Antwortausfälle ("weiss nicht / keine Angabe") bei allen Items (8-10%)
 - 22% der Befragten geben an, selten oder nie danach gefragt zu werden, welche Möglichkeiten er/sie bevorzugt
 - 14% beantworten das Item "Ich werde in dem Maß in Entscheidungen eingebunden, wie ich es möchte" mit "selten" oder "nie"
- Komplex "Information"
 - geringere Zufriedenheit bei den Items "Wie zufrieden sind Sie in Bezug auf Beachtung von Nebenwirkungen bei der Verordnung von Medikamenten?", "Wie zufrieden sind Sie in Bezug auf die Information über die Wirkung der verordneten Medikamente?"
 - hohe Zufriedenheit mit der Verständlichkeit der Information

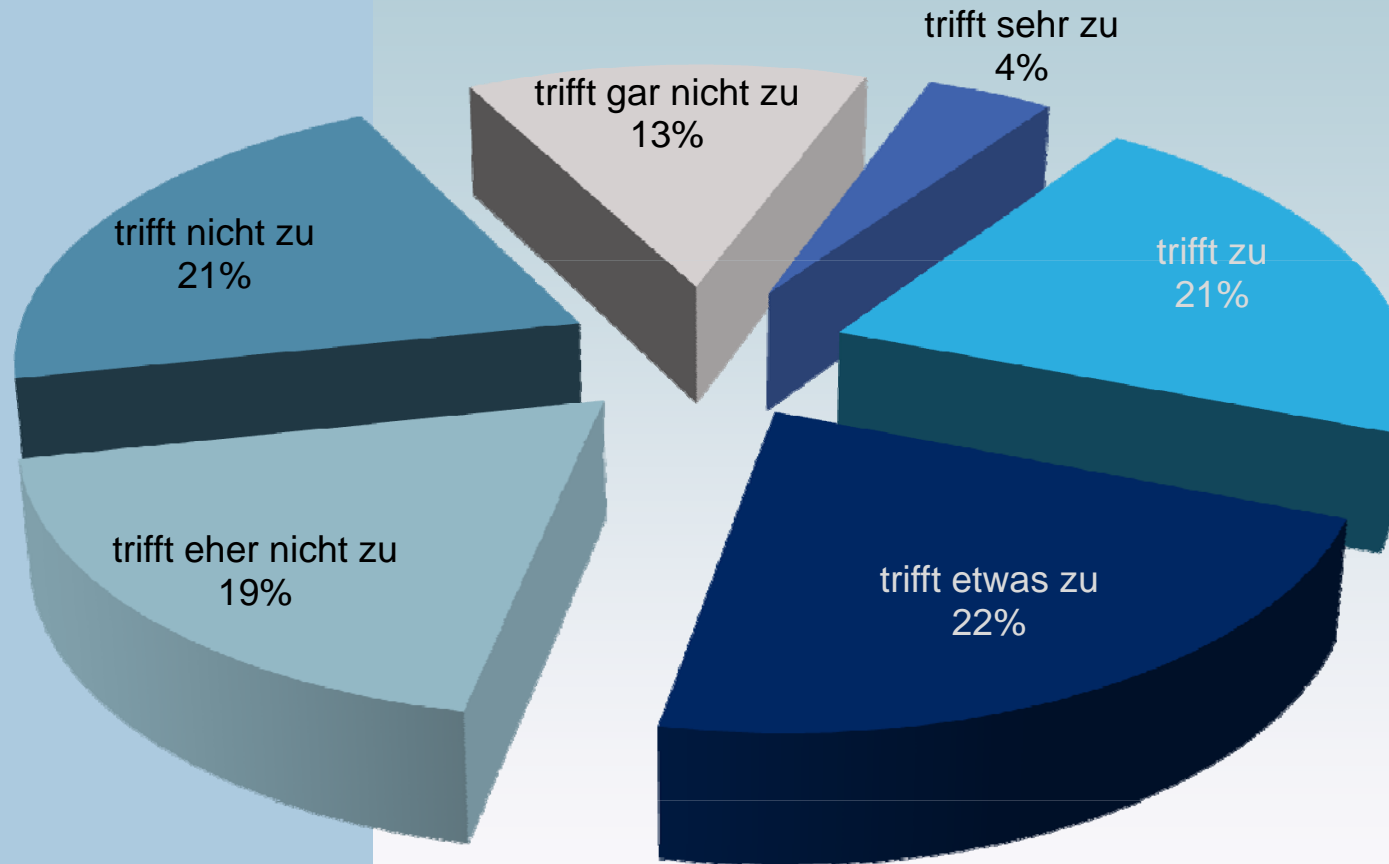


Ergebnisse ZAP III

- Komplex "Interaktion"
 - insgesamt sehr hohe Zufriedenheit
 - wenig Antwortausfälle ("weiss nicht / keine Angabe") (0-5%)
 - Patienten im Bereich "Zuspruch/Unterstützung" und "Zeit" etwas weniger zufrieden, jedoch insgesamt hohes Zufriedenheitsniveau



Ich bin der Meinung, dass Glück und Zufall eine große Rolle für mein körperliches Befinden spielen



47% stimmen zu

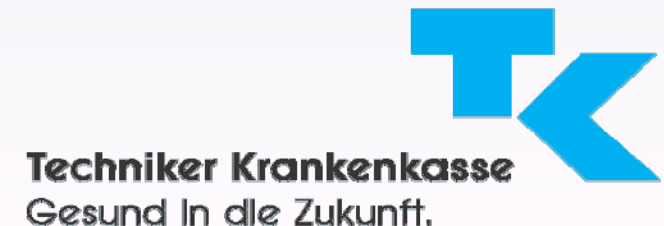


Techniker Krankenkasse
Gesund In die Zukunft.



Ergebnisse KKG

- Signifikante Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Befragten, zwischen Chronikern und Nicht-Chronikern sowie zwischen Erwerbstätigen und Nicht-Erwerbstätigen
- 47% der Befragten geben an, dass Glück und Zufall für ihr körperliches Befinden eine große Rolle spielen, insgesamt 53% glauben aber auch, dass sie keine Beschwerden bekommen, wenn sie auf sich achten
- Kein statistischer Zusammenhang zu Dimensionen der Patientenzufriedenheit!

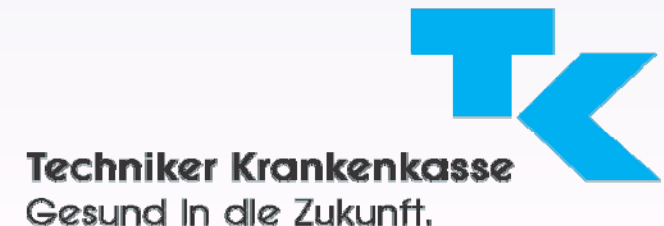


Bedingungen der Zufriedenheit

Schritt	Modell	standardisierte Beta-Koeffizienten	Varianzaufklärung (korrigiertes r ²)
1	Konstante ZAP – Interaktion	-0,635	40,3 %
2	Konstante ZAP – Interaktion ZAP – Einbindung in Entscheidungsprozesse	-0,483 -0,246	44,1 %
3	Konstante ZAP – Interaktion ZAP – Einbindung in Entscheidungsprozesse ZAP – fachliche Kompetenz/Kooperation	-0,402 -0,226 -0,136	45,0 %
4	Konstante ZAP – Interaktion ZAP – Einbindung in Entscheidungsprozesse ZAP – fachliche Kompetenz/Kooperation Dauer der Arzt-Patienten-Beziehung	-0,389 -0,217 -0,149 -0,104	46,1 %

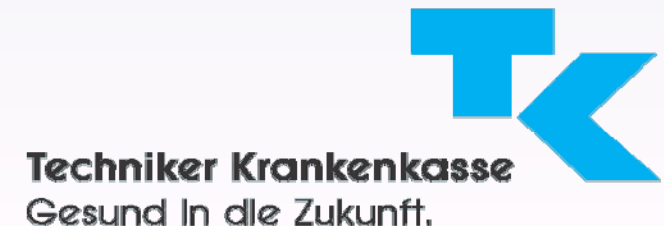
Fazit I

- Bevölkerungs-repräsentative Stichprobe (nicht nur TK-Versicherte!)
- Insgesamt hohe Zufriedenheit unter den Befragten
- Verbesserungspotenzial im Bereich Information und Einbindung in Entscheidungsprozesse
- Gesamtzufriedenheit wird vor allem bestimmt durch Interaktion, Einbindung in Entscheidungen und [subjektiv wahrgenommene] fachliche Kompetenz des Arztes



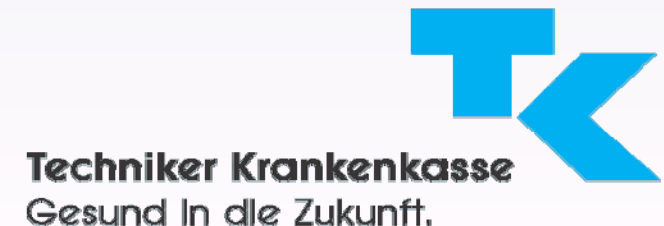
Fazit II

- Eigenverantwortung der Patienten sollte gestärkt werden
- Arzt und Patient sind bei der gemeinsamen Entscheidungsfindung gefordert
- Projekte wie "TK-Patientendialog" oder "Kompetent als Patient" treffen die Bedürfnisse vieler Patienten
- Evidenzbasierte Patienteninformation und Maßnahmen zum "Empowerment" und Selbstmanagement stellen auch zukünftig wichtige Handlungsfelder der Techniker Krankenkasse / des WINEG dar



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

- Dr. Frank Verheyen
- dr.frank.verheyen@wineg.de
- Tel. 040 - 69 09 23 02



Wie zufrieden sind Sie mit den Wartezeiten...

■ sehr zufrieden ■ eher zufrieden ■ eher unzufrieden ■ sehr unzufrieden ■ weiss nicht/ keine Angabe

