

Ein Reisebericht mit Ausblick

Patientenbefragungen
in der ambulanten Medizin



Paula Bezzola, MPH, Geschäftsführerin, EQUAM Stiftung

Tagung SGGP, 13. Oktober 2016

EQUAM STIFTUNG

Die EQUAM-Reise mit dem EUROPEP Fragebogen



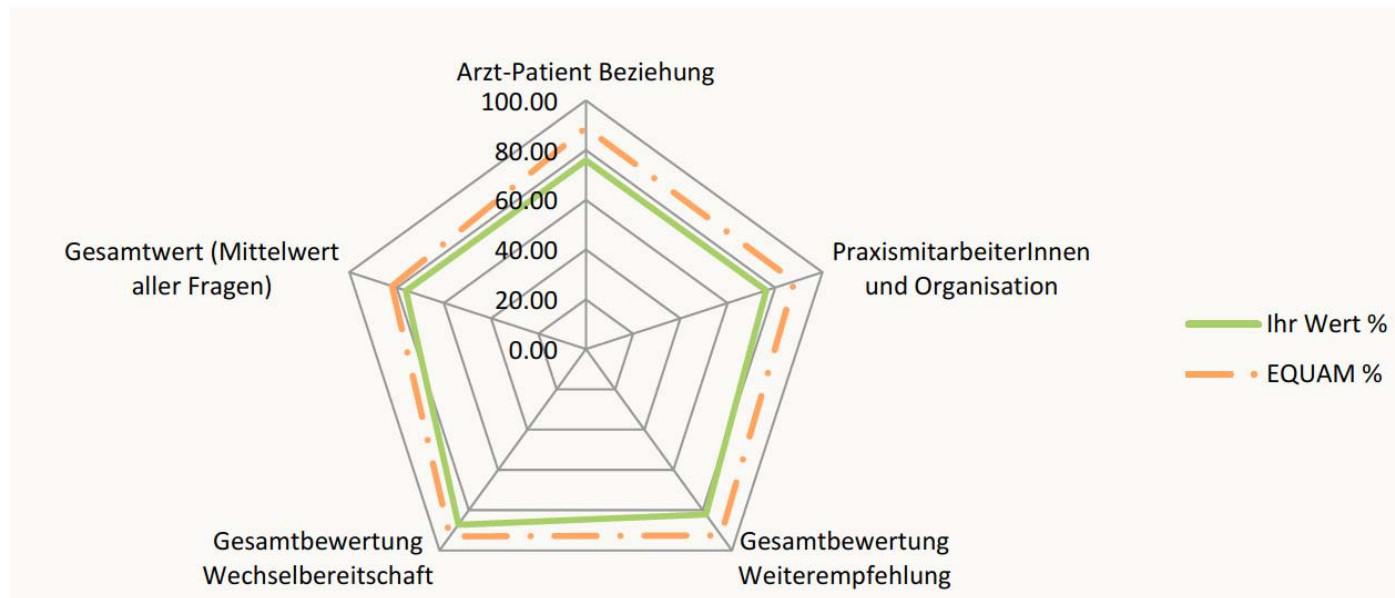
seit über 15 Jahren
als integraler Bestandteil des Zertifizierungsprogramms in
Arztpraxen

EQUAM STIFTUNG

Aspekte und Auswertung

Ergebnisse Ihrer Patientenbefragung

Erfassungsperiode: November 2015

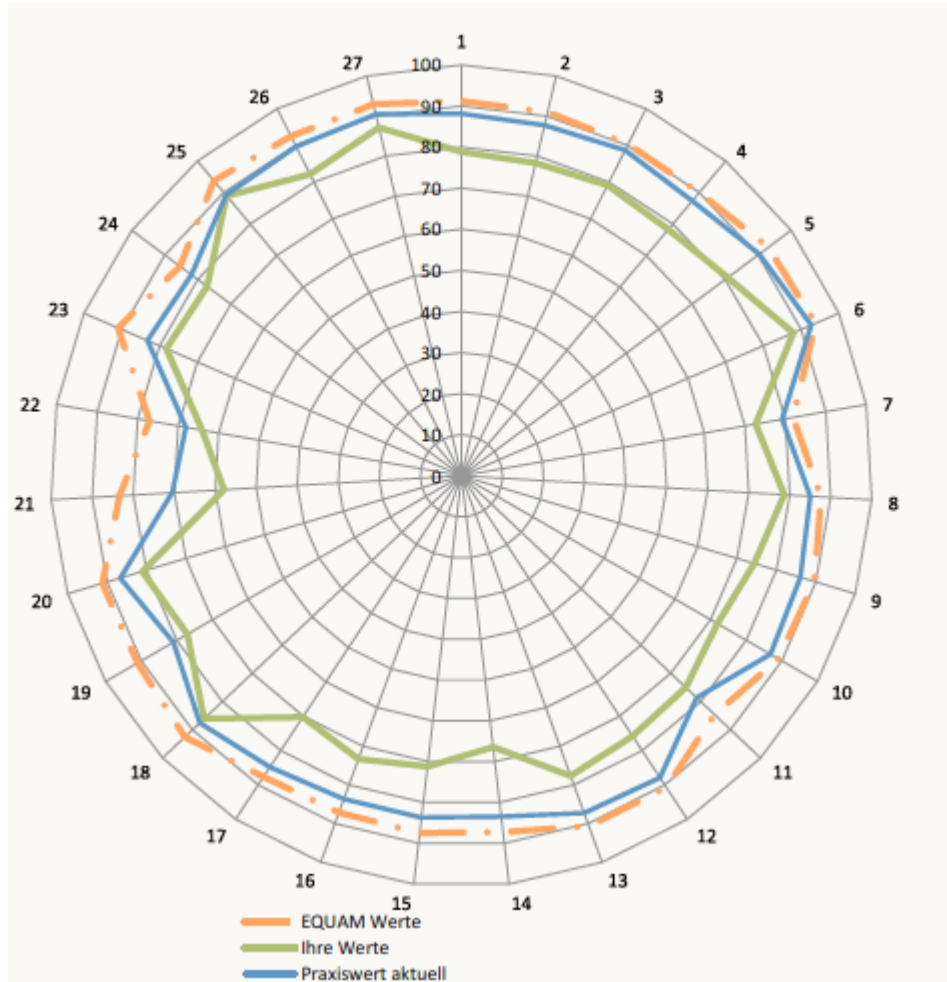


Individueller Auswertungsbericht für Arzt, seit 2013 Organisation und Auswertung von EUROPEP in Kooperation mit hcri

EQUAM STIFTUNG

Auswertungen (2)

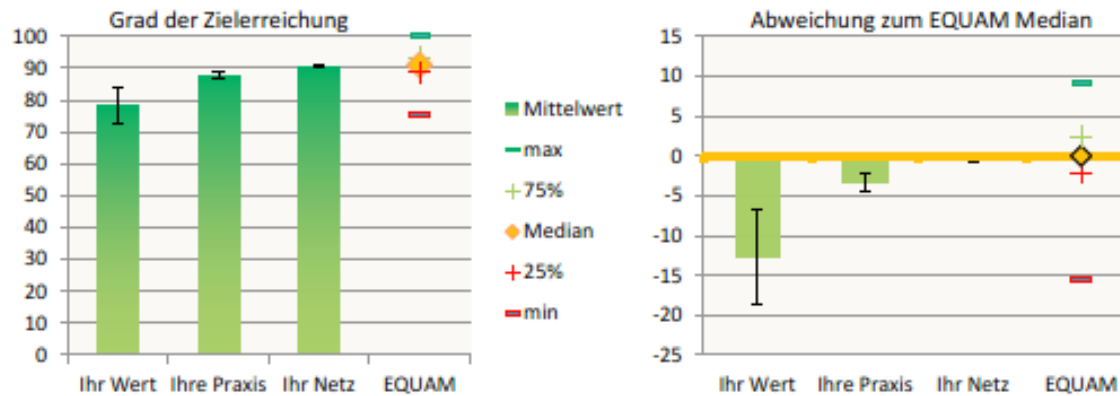
Gesamtübersicht der Beurteilung Ihrer Patienten im Vergleich zum EQUAM Referenzkollektiv
(Zielerreichung in %)



Individueller Auswertungsbericht für Arzt,
seit 2013 Organisation und Auswertung von EUROPEP
in Kooperation mit hcri

Auswertungen (3)

2. ...Interesse an Ihrer persönlichen Situation gezeigt?



	Ihr Wert %	Ihre Praxis %	Ihr Netz %	EQUAM %	
oberes 95% CI	84.15	88.79	91.02	max	100.00
Mittelwert	78.21	87.66	90.59	75%	93.33
unteres 95% CI	72.26	86.52	90.16	median	90.94
				25%	88.74
				min	75.33
Anzahl Antworten	39	946	4814		78466

Individueller Auswertungsbericht für Arzt, seit 2013 Organisation und Auswertung von EUROPEP in Kooperation mit hcri

EQUAM STIFTUNG

Diskussionen und Akzeptanz



www.significa.at



www.publishingblog.ch



v3.bote.ch

Perspektivenwechsel ?



EQUAM STIFTUNG

Entdeckungsreise (1)



Welches Bild haben wir von Patientinnen und Patienten?

Sind sie nur passive Empfänger/innen medizinischer Dienstleistungen oder aktiver Partner im Prozess des Gesundwerdens?

Trauen wir ihnen zu, die Qualität medizinischer Prozesse einzuschätzen und nehmen wir ihre Sichtweise ernst?

Was denken wir, dass den Patienten wichtig ist?

Geht es ihnen um die Servicequalität, um die Behandlungsqualität, um ihre eigene Sicherheit? Und ist ihnen auch die Situation der Behandelnden wichtig?

Welche Beobachtungen der Patientinnen und Patienten können für das Qualitätsmanagement und für die Patientensicherheit hilfreich sein?

EQUAM STIFTUNG

Entdeckungsreise (2)

- Methoden
- Instrumente
- Aussagekraft
- Ansprüche
- Umsetzbarkeit



www.ivohaas.at

Ereignisorientierte Patientenbefragungen

Vielzahl an Ansätzen, Methoden, Ideen und Instrumenten

EQUAM STIFTUNG

Ereignisorientierte Patientenbefragungen

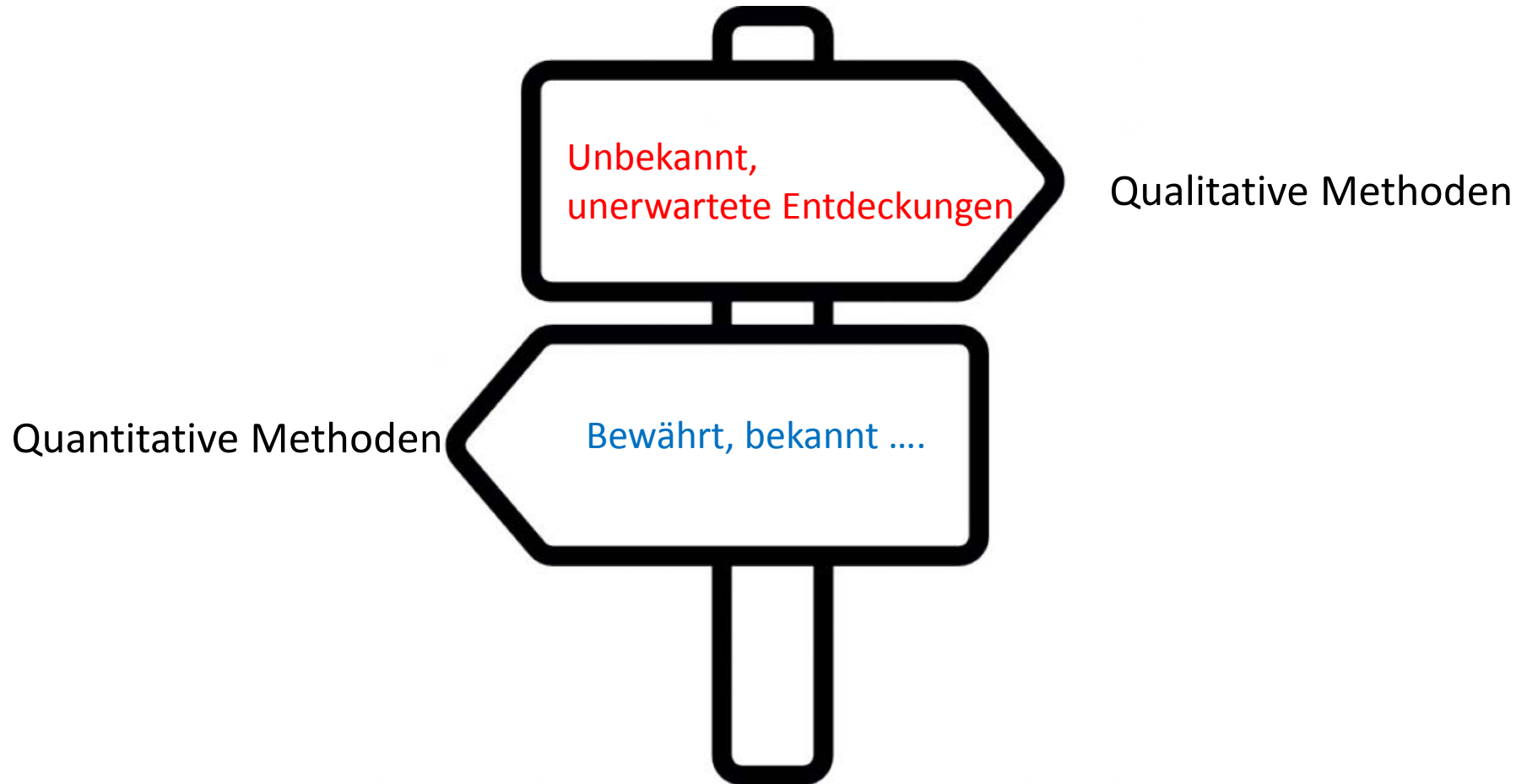


www.equam.ch

Patientin als Zeugin und Beobachterin

- Bestimmter Prozess im Zentrum
- Konzentration auf bestimmte Geschehnisse im Behandlungsprozess
- Geschlossene Fragen über qualitätsrelevante Ereignisse
- Offene Fragen: freie Erzählung, wie Ereignisse und Kontrapunkte im Prozess erlebt

Reiseplanung



EQUAM STIFTUNG

Gute Weiterreise und herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



<http://www.travelantis.de>

Paula Bezzola, MPH
Geschäftsführerin
EQUAM Stiftung

paula.bezzola@equam.ch

061 271 01 11

www.equam.ch

Literatur

Bjertnaes, O. et al. "The Norwegian EUROPEP questionnaire for patient evaluation of general practice: data quality, reliability and construct validity". *Family Practice* 28 (2011): 342-349.

Glaser, B. & Strauss, A. *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research.* New Brunswick: Aldine Transactions, 2011/1967.

Götz, K. et al. "Does a quality management system improve quality in primary care practices in Switzerland? A longitudinal study". *BMJ Open* 5 (2015).

Grol, R. et al. "Patients in Europe evaluate general practice care: an international comparison". *British Journal of General Practice* 50 (2000): 882-887.

Grol, R., & Wensing, M. *Patients evaluate general/family practice. The EUROPEP Instrument.* EUROPEP Group, 2000.

Hensen, P. *Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen. Grundlagen für Studium und Praxis.* Springer, 2016.

Jenkinson, C. et al. "The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries". *International Journal for Quality in Health Care* 14, no. 5 (2002): 353-358.

Schwappach, D. et al. "New perspectives on well-known issues: Patients' experiences and perceptions of safety in Swiss hospitals". *Zeitschrift für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen* 105 (2011): 542-548.

Stein, Elisa. *Ereignisorientierte Methoden zur Messung der Patientenzufriedenheit in einem radiologischen medizinischen Versorgungszentrum.* Dissertation. Charité Berlin, 2013.

Vedsted, P. et al. "Data quality and confirmatory factor analysis of the Danish EUROPEP questionnaire on patient evaluation of general practice". *Scandinavian Journal of Primary Health Care* 26 (2008): 174-180.