

# Patientenbefragung für bessere Qualität



© Fotolia

Datenmanagement für eine bessere Behandlungsqualität.

**Indikatoren** Woran kann man Behandlungsqualität festmachen? winDiab hat dazu eine Befragung zur Patientenzufriedenheit in 47 Diabetologischen Schwerpunktpraxen durchgeführt.

Eine hohe Qualität in der medizinischen Versorgung ist das erklärte Ziel aller Akteure im Gesundheitswesen. Das gilt natürlich auch für die Diabetologischen Schwerpunktpraxen (DSPen).

Wie aber und durch wen ist „Qualität“ in diesem Zusammenhang definiert? Krankenkassen und Gesundheitspolitiker verstehen darunter meist etwas anderes als Ärzte und diese wiederum etwas anderes als die Patienten. Bestandteil einer guten Patientenversorgung ist auch, dass die Patienten gefragt werden, ob sie sich wirklich gut behandelt fühlen und mit ihrer Betreuung in der DSP zufrieden sind.

Text: Gabriele Faber-Heinemann.

In den letzten Jahren hat sich das Verhältnis zwischen Arzt und Patient gewandelt; die Ansprüche und Vorstellungen der Patienten hinsichtlich ihrer Betreuung sind gestiegen und sie kommen - bedingt durch Internet und Medien - vielfach deutlich aufgeklärter oder mit vielen Fragen in die Praxis. Auch hat sich die Wettbewerbssituation für die Praxen vielerorts verschärft, und nicht zuletzt wird vom Gesetzgeber ein systematisches Qualitätsmanagement, das auch Patientenbefragungen beinhaltet, von den DSPen gefordert. Im Rahmen solcher Evaluierungen können neben den medizinischen Versorgungspro-

zessen auch solche von Patienten beurteilbare, z.B. zwischenmenschliche und organisatorische Aspekte evaluiert werden.

Eine Befragung zur Patientenzufriedenheit ist ein multidimensionales Konstrukt, welches verschiedene Teilaspekte des Behandlungsprozesses evaluiert. Grund genug für winDiab - dem wissenschaftlichen Institut der niedergelassenen Diabetologen - sich mit dem Thema Patientenbefragung zu beschäftigen. Die winDiab-Partnerpraxen haben ein eingeführtes Qualitätsmanagement - oder sind dabei dieses einzuführen - und müssen entsprechende Evaluierungen durchführen. Für die Praxen liegt deshalb der große Vorteil bei der Teilnahme an der gemeinsamen Patientenbefragung nicht nur darin, dass Ihnen ein Teil des Aufwandes für die Erstellung und Auswertung der Fragebögen erspart bleibt, sondern vor allem, dass einheitliche Fragebögen eine Standardisierung der erhobenen Fragen gewährleisten, dass die Auswertung der Ergebnisse zentralisiert erfolgt und nicht „schön gerechnet“ werden und dass sich die Praxen mit einer Mittelwert-Analyse vergleichen können (externes Benchmarking).

@ [www.diabetesforum-online.de](http://www.diabetesforum-online.de)

winDiab hat im Herbst des Jahres 2008 erstmalig eine solche Patientenbefragung als Service für die Partnerpraxen zentral organisiert. Alle DSPen, die teilnehmen wollten, erhielten einheitliche Fragebögen in gewünschter Stückzahl, dazu jeweils zwei Klemmbords, um den Patienten das Ausfüllen zu erleichtern und eine geschlossene Box zur

Aufnahme der ausgefüllten Bögen. Die Fragebögen wurden allen Patienten, die im Zeitraum von Anfang November bis Mitte Dezember 2008 zur Behandlung in die Praxis kamen, ausgehändigt. Nach dem selbständigen Ausfüllen sollten die Patienten die Bögen in die Box werfen. Auf diese Weise wurde die notwendige Anonymität gewährleistet und gleichzeitig sollte die Tendenz von Patienten zu einem „dankbaren“ Antwortverhalten reduziert werden. Nach Beendigung der Befragung wurden die gefüllten Boxen ungeöffnet an die winDiab-Geschäftsstelle zurückgeschickt. Dort wurden die Angaben der Bögen elektronisch erfasst und ausgewertet. Jede Praxis erhielt anschließend ihre individuelle Auswertung und die Gesamtauswertung aller Praxen zum Vergleich. Dieses Benchmarking soll ggf. vorhandenes Verbesserungspotential aufzeigen.

### Der Fragebogen

Der verwendete Fragebogen bestand aus zwei Seiten und enthielt acht Blöcke mit insgesamt 34 Fragen. Nach einem allgemeinen Teil mit Fragen zu Alter, Geschlecht, Diabetes - Typ und aktueller Medikation wurden Fragen zu anderen

relevanten Dimensionen der Patientenbetreuung gestellt:

- ◆ Organisation und Infrastruktur, z.B. Wartezeiten, Erreichbarkeit der Praxis, Parkplatzsituation
- ◆ Gestalterische und räumlich-technische Ausstattung der Einrichtung (z.B. Wartezimmerbereich und Schulungsräume)
- ◆ Psychosoziale Versorgungsqualität, z.B. soziale und emotionale Kompetenz des medizinischen Personals, z.B. Einbeziehung des Patienten in die Therapie
- ◆ Technische Versorgungsqualität, z.B. fachliche Kompetenz des medizinischen Personals

Bei jeder Frage waren vier mögliche Bewertungen vorgegeben: Sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden, sehr unzufrieden (bzw. sehr gut, gut, weniger gut, schlecht).

### Ergebnisse

47 von damals 88 winDiab-Partnerpraxen haben das Angebot von winDiab zur Teilnahme an der Patientenbefragung wahrgenommen. Insgesamt wurden 4.941 Fragebögen

**winDiab**

wissenschaftliches Institut der niedergelassenen Diabetologen

ausgefüllt, im Mittel 105 (Bereich 63–284) Fragebögen pro Praxis. 1174 (24%) der Patienten sind an Typ 1 Diabetes erkrankt und 3447 (70%) an Typ 2 Diabetes, 320 (6%) Patientinnen hatten einen Gestationsdiabetes. Die Patienten waren im Mittel 59 Jahre alt (18–96 Jahre), 49% von ihnen waren Frauen und 51% Männer. Eine Insulintherapie führten 3258 (66%) durch, 1324 (27%) Patienten wurden mit Tabletten behandelt und 359 (7%) erhielten kei-

*winDiab: standardisierte Patientenbefragung zur Behandlungszufriedenheit als Maßinstrument.*

*„Eine Befragung zur Patientenzufriedenheit ist ein multidimensionales Konstrukt.“*

ne blutzuckersenkenden Medikamente.

### Organisation und Infrastruktur

Die Zufriedenheit der Patienten mit der Organisation und Infrastruktur der Praxis wurde von 95% positiv bewertet (Abb. 1). Vergleichbar gut waren die Angaben zur Wartezeit auf den Arzttermin (89% positiv) und der Wartezeit in der Praxis (81%). Weniger zufrieden waren die Patienten mit Erreichbarkeit



## EMPOWERMENT – EXCELLENCE

Wenn...

- ... Sie Coaching brauchen
- ... Kommunikationsfallen Sie hindern, weiterzukommen
- ... Sie Supervision wollen
- ... Probleme in Ziele verwandelt werden sollen

Dann...

sind wir von VIVA gerne für Sie da und kommen zu Ihnen.

**WIR SIND »EMPOWERMENT«**



## Patientenzufriedenheit mit der Betreuung in DSPen: kumulierte Ergebnisse aller Praxen.

der Praxis mit öffentlichen Verkehrsmitteln (52%) oder mit dem Auto (72%). Insgesamt am schlechtesten wurde die Parkplatzsituation bewertet: Nur 54% der Patienten zeigten sich zufrieden. Sehr positiv beurteilt wurden die Freundlichkeit des Personals (98% waren zufrieden oder sehr zufrieden) und die Atmosphäre in der Praxis (96%).

## Gestalterische und räumlich-technische Ausstattung

Auch mit der gestalterischen und räumlich-technischen Ausstattung der Einrichtung zeigten sich die Patienten zufrieden: 97% positive Aussagen bei der Gestaltung der Anmeldung, 93% beim Wartezimmerbereich, 95% bei den Untersuchungsräumen, 96% bei der Einrichtung der Arztzimmers und 81% der Befragten bei der Gestaltung der Schulungsräume. Die Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und fachliche Kompetenz des medizinischen Personals wurde mit 97% Zufriedenheit ebenfalls sehr positiv bewertet.

## Psychosoziale Versorgungsqualität


Patienten mit Diabetes mellitus weisen eine wichtige Besonderheit im Vergleich zu anderen Patienten mit chronischen Erkrankungen auf: Die therapeutische Behandlung muss

täglich vom Patienten weitestgehend selbstständig in seinen jeweiligen Lebensalltag umgesetzt werden, um eine gute Stoffwechselkontrolle zu erreichen. Deshalb bezog sich ein wesentlicher Teil der Fragen auf die Zufriedenheit mit der Informationsvermittlung in der Praxis. Die Frage, ob sie genügend Informationen zu ihrer Erkrankung erhielten, beantworteten 93% der Patienten zustimmend. 90% der Patienten fühlten sich in ihre geplante Behandlung einbezogen, 89% fanden, dass die Informationen gut verständlich übermittelt wurden und jeweils 89% der Patienten fühlten sich mit ihrer Krankheit vom Arzt verstanden und waren zufrieden mit der Zeit, die dieser ihnen widmete.

Auf die Frage „Wie hoch schätzen Sie die Qualität der Behandlung durch das Diabetes-Team insgesamt ein?“ antworteten 86% der Patienten: „Sehr hoch“ oder „Hoch“. Nur 1% der Patienten fand die Qualität der Behandlung „Eher gering“ und niemand beurteilte die Qualität mit „Sehr gering“. Auf die Frage, wie gut sich der Patient durch das Diabetes-Team, durch den Arzt und durch das Schulungsangebot angenommen fühlte, fühlten sich 91% der Befragten gut angenommen durch das gesamte Diabetes-Team, 92% durch den Arzt und 78% zeigten sich zufrieden mit dem Schulungsangebot.

Im nächsten Frageblock wurde gefragt, wie intensiv den Patienten in Bezug auf ihren Diabetesproblemen zugehört wurde und zwar unabhängig davon, wie beschäftigt das Team war. Darauf antworteten 74% mit „Sehr gut“ und 18% mit „Gut“. Nur 1% der Patienten gab an, dass ihnen weniger gut zugehört wurde und niemand fühlte sich ungehört. Dagegen wurde die Frage, ob nach Einzelheiten der jeweiligen Lebenssituation gefragt wurde, nur von 71% der Patienten als „Sehr intensiv“ oder „Intensiv“ bezeichnet. 12% der Patienten gaben an, dass weniger intensiv danach gefragt wurde und 3% der Patienten waren der Meinung, dass sich das Praxisteam nicht für Einzelheiten ihrer Lebenssituation interessierte. Mit 96% der Patienten wurde die geplante Diabetestherapie abgesprochen, 4% gaben an, dass die Therapie nicht gut oder gar nicht abgesprochen wurde. Das Gefühl, dass die Äußerungen über den Gesundheitszustand ernst genommen wurden, hatten 87% der Befragten und die Frage, ob die Sorgen und Ängste berücksichtigt wurden, beantworteten 79% positiv. Nur jeweils 1% gab an, damit unzufrieden zu sein.

## Technische Versorgungsqualität

 Redaktion: 06131/96070-35

Bei den Fragen an die Patienten, ob sie bereits an einer Schulungsmaßnahme teilgenommen haben und ob ihnen die Erkrankung Diabetes und die Beschwerden erklärt wurden gaben 79% der Befragten an, dass ihnen die Krankheit Diabetes und die Beschwerden gut oder sehr gut erklärt wurden, 19% fanden, dass dies eher schlecht erklärt wurde und 3% gaben an, dass sie keinerlei Erklärungen erhielten. Die letzte Frage lautete, ob die Befragten während der Schulungsmaßnahme zu Fragen ermuntert wurden bzw. ob auf Fragen der Patienten eingegangen wurde. Daraufhin antworteten 87% der Befragten mit gut oder Sehr gut.



**i** Autor

WinDiab GmbH,  
Kehler Str. 24,  
40468 Düsseldorf,  
Geschäftsführung:  
Gabriele Faber-Heinemann, E-Mail:  
g.heinemann@winDiab.de





ACCU-CHEK und ACCU-CHEK AVIVA NANO sind Marken von Roche.

Die Versorgung von Patienten mit Diabetes mit all den vielfältigen Folge- und Begleiterkrankungen wie arterielle Hypertonie, koronare Gefäßerkrankung, periphere arterielle Durchblutungsstörung, Diabetisches Fußsyndrom etc. erfordert eine zeit- und personalintensive Betreuung. Deshalb ist neben dem ärztlichen Part vor allem die Kompetenz und Qualifikation des gesamten Teams von großer Bedeutung. Dies wird in den DSPen durch die Arbeit in einem multiprofessionellen Team gewährleistet. Die positive Wahrnehmung dieser Betreuungsqualität wird durch diese Patientenbefragung belegt. Dabei muss selbstkritisch festgestellt werden, dass eine solche Befragung immer eine positive Selektion darstellt, d.h. unzufriedene Patienten werden eher nicht an einer solchen Befragung teilnehmen.

#### Fazit

Die Vergleichsmöglichkeit jeder einzelnen Praxis mit der Mittelwertanalyse aller Praxen zeigt der einzelnen Praxis sehr genau, wo sie bereits eine gute Qualität aufweist und wo Verbesserungspotential liegt. Die Patientenbefragung wird von winDiab jährlich durchgeführt werden. Damit hat jede Praxis zukünftig die Möglichkeit, Entwicklungen bzw. Veränderungen in der eigenen Praxis in der Wahrnehmung durch die Patienten auch dokumentiert zu bekommen.

Insgesamt zeigt diese Patientenbefragung, dass die Patienten mit der Betreuung und Behandlung in den DSPen zufrieden sind. Dabei ergibt sich für einige Praxen durchaus Verbesserungspotential bei der Ansprache und dem Einbeziehen der Patienten, hier muss nachgebessert werden. Die schlechteste Bewertung erhielt die Parkplatzsituation – mit großen regionalen Unterschieden: Praxen in der Innenstadt hatten eine schlechtere Bewertung als Praxen in den Außenbereichen der Städte oder auf dem Lande. Daran wird in vielen Fällen auch nichts zu ändern sein, es sei denn die Praxen gehen offensiv damit um und empfehlen ihren Patienten – sofern kein Diabetisches Fußsyndrom vorliegt - den Weg vom nächsten Parkplatz zur Praxis ganz bewusst als tägliche Bewegungseinheit zu nutzen!

[www.diabetesforum-online.de](http://www.diabetesforum-online.de)

# Accu-Chek® Aviva Nano

## Klein im Format. Groß in der Leistung.

**Das neue Accu-Chek Aviva Nano  
Blutzuckermesssystem für Menschen  
mit Diabetes.**

- prä- und postprandiale Messwertmarkierungen
- gut lesbares, leuchtendes Display
- bewährte Accu-Chek Aviva Teststreifen

Jetzt erleben unter [www.aviva-nano.de](http://www.aviva-nano.de)



NEU

Originalgröße



reddot design award  
winner 2009

Info-Telefon: 0180/200 01 65

(Mo–Fr, 8.00–18.00 Uhr, 6 ct/Gespräch aus dem Festnetz der Deutschen Telekom, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunknetz)

[www.aviva-nano.de](http://www.aviva-nano.de)  
Roche Diagnostics GmbH  
D-68298 Mannheim

**ACCU-CHEK®**