

## Qualitätsverbesserungsmassnahme: Patientenbefragung (PREMs und Patientenzufriedenheit)

Ablauf Antrag	Datum
Eingereicht	10.05.2022
fachliche Anerkennung	18.07.2022 / 31.08.2023
vertragliche Anerkennung	13.06.2023
Publikation	Oktober 2023

### Allgemeines

Qualitätsverbesserungsmassnahmen sind konkrete, systematische und von den Vertragspartnern anerkannte Massnahmen in Bezug auf Strukturen und Prozesse innerhalb eines Spitals oder einer Klinik. Sie haben zum Ziel, einen Teilaspekt der Behandlungsqualität und der Sicherheit von Patientinnen und Patienten in einem Handlungsfeld zu verbessern. Deren Wirkung in einem spezifischen Spital oder einer spezifischen Klinik wird im Rahmen des übergeordneten Qualitätskonzeptes des Handlungsfelds evaluiert und kontinuierlich verbessert. **Die QVM wird in den PDCA-Zyklus des Qualitätskonzeptes des Handlungsfelds integriert.** Diese Integration muss im Qualitätskonzept festgehalten und beschrieben sein.

## 1. Abgrenzung der Qualitätsverbesserungsmassnahme (QVM)

<b>a) Name der Qualitätsverbesserungsmassnahme</b>
Patientenbefragungen (PREMs und Patientenzufriedenheit)
<b>b) Einordnung</b>
<p>Patientenbefragungen fokussieren, im Gegensatz zu den meisten anderen Qualitätsverbesserungsmassnahmen im Bereich Qualitäts- und Sicherheitskultur, auf die Patientensicht und sind daher eine sinnvolle Ergänzung. Der Einbezug der Patientensicht kann weitere, spezifische Impulse zur Qualitätsentwicklung geben.</p> <p>Je nach Befragungsinstrument bzw. Ausrichtung der Befragung, beinhaltet die Qualitätsverbesserungsmassnahme unterschiedliche Dimensionen der Prozess- und Strukturqualität, z.B. Kommunikation der Health Professionals, Wartezeiten.</p> <p>Bei Patientenbefragungen sind mehrere methodische Aspekte zu berücksichtigen, z.B. Stichprobenauswahl oder Fragebogenkonstruktion (Verwendung eigener oder validierter Fragebögen, Länge, Deckeneffekte etc.). Typische, jedoch nicht vorgeschriebene, Themen sind: Patientenaufklärung, Interaktion mit Health Professionals, Wartezeiten, Einbindung in die Behandlungsentscheidungen und Zufriedenheit (Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung etc.).</p>
<b>c) Ziel der Qualitätsverbesserungsmassnahme</b>
<p>Ziel ist es, die Patientensicht in die Qualitätsentwicklung miteinzubeziehen.</p> <p>Durch den Einsatz von Patientenbefragungen können</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verbesserungspotenziale identifiziert,</li><li>▪ Verbesserungsmassnahmen abgeleitet und</li><li>▪ ergriffene Verbesserungsmassnahmen evaluiert werden.</li></ul>
<b>d) Handlungsfelder</b>
<p><input type="checkbox"/> Qualitätskultur <input type="checkbox"/> Patientensicherheit <input type="checkbox"/> Evidenzbasierte Entscheidungsfindung <input checked="" type="checkbox"/> Patientenzentriertheit</p>
<b>e) Fachbereich(e)</b>
<p><input checked="" type="checkbox"/> Akutsomatik <input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie <input checked="" type="checkbox"/> Rehabilitation</p>
<b>f) Abgrenzung: Abteilungen/Bereiche, Professionen etc.</b>
<p>Patientenbefragungen sind primär für Organisationseinheiten und Professionen mit direktem Patientenkontakt geeignet, wobei eine breitere Anwendung grundsätzlich nicht ausgeschlossen ist.</p> <p>Von dieser Qualitätsverbesserungsmassnahme ausgeschlossen sind Patientenbefragungen, welche Patient Reported Outcome Measures (PROMs) erfassen.</p>

## 2. Methodik, Entwicklung und Wirkung

<b>a) Methodik der Qualitätsverbesserungsmassnahme</b>
<p>Die methodischen Aspekte der Patientenbefragung sind so zu definieren, dass die Ergebnisse repräsentativ sind und sie die Identifikation von Verbesserungspotenzialen, die Ableitung von Verbesserungsmassnahmen und die Zielevaluation möglichst gut unterstützen. Die Art der Fragen soll dabei Auskunft über Patientensicherheits- und Behandlungsqualitäts-relevante Bereiche geben. Damit wird die Patientenbefragung ein integrierter Bestandteil des spitalinternen Qualitätskonzepts (PDCA-Zyklus) für das Handlungsfeld «Patientenzentriertheit».</p> <p>Die schriftliche Festlegung folgender Aspekte der Patientenbefragung gilt als Mindestanforderung:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fragen: Es können qualitative und/oder quantitative Items sowie</li><li>- validierte und/oder eigens entwickelte Fragebögen eingesetzt werden. Ein Teil der Items muss über einen sinnvollen Zeitraum (mindestens zwei Befragungen) gleich sein, um Entwicklungen im Sinne des PDCA-Zyklus nachweisen zu können.</li><li>- Befragungsmodus: (semi-/strukturiertes) Interview oder Fragebogen inkl. Entscheid, ob Hilfestellungen durch Health Professionals erlaubt sind und wenn ja, welche.</li><li>- Datenerfassung: per Telefon, auf Papier, digital oder eine Kombination davon.</li><li>- Befragungsrhythmus und -zeitraum: die Befragung muss in regelmässigen und angemessenen Abständen und vergleichbaren Zeiträumen erfolgen.</li><li>- Befragungszeitpunkt: vor, bei oder nach Austritt.</li><li>- Fallzahl: festhalten, ob es sich um eine Vollerfassung oder eine repräsentative Stichprobe handelt.</li><li>- Ein- und Ausschlusskriterien: Mögliche Einschlusskriterien sind z.B. Austrittsperiode, Alter oder Verwandtschaftsgrad bei Proxybefragungen. Mögliche Ausschlusskriterien sind z.B. kognitive Einschränkungen oder mangelndes Sprachverständnis.</li><li>- Auswertung: die Auswertung muss die absolute Anzahl der befragten Patienten, die absolute Anzahl Rückmeldungen und die Rücklaufquote ausweisen. Bei strukturierten Interviews bzw. qualitativen Befragungen muss a priori die Auswertungsmethodik definiert werden.</li><li>- Betriebsinterne Kommunikation der Ergebnisse: Festlegen, wer wann über die Ergebnisse informiert wird.</li></ul> <p>Auf der Grundlage der Auswertungen müssen Ziele und Verbesserungsmassnahmen schriftlich festgehalten werden. Dabei gelten folgende Mindestanforderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ziele müssen regelmässig definiert werden (mind. 1 Ziel). Zielformulierungen entsprechen z.B. der SMART-Formel (spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch und terminiert).</li><li>- Verbesserungsmassnahmen mit direktem Zielbezug müssen regelmässig definiert werden (mind. 1 Verbesserungsmassnahme).</li></ul> <p>Ziele müssen regelmässig evaluiert werden.</p>
<i>Beilagen zur Methodik der Qualitätsverbesserungsmassnahmen</i>
Keine
<b>b) Gestaltungsspielraum</b>
<p>Die Methodik der Patientenbefragung ist flexibel an die Gegebenheiten und Bedürfnisse einer Institution anpassbar, dies beinhaltet u.a. den Befragungszeitraum, die Anzahl befragter Patienten und die Themenwahl.</p>

<b>c) Übertragbarkeit auf andere Abteilungen und/oder Spitäler</b>		
<p>Patientenbefragungen sind insbesondere durch den Einsatz von vorgegebenen Antwortformaten und digitalen Mitteln zur Datenerfassung und -auswertung mit verhältnismässig wenig Aufwand auf grosse Stichproben skalierbar.</p> <p>Durch den Patientenfokus ist diese QVM unabhängig von strukturellen Gegebenheiten (z.B. innerhalb einer oder über alle Einheiten einer Organisation hinweg) anwendbar.</p> <p>Es gibt mehrere Anbieter, welche anhand standardisierter Fragebögen Benchmark-Vergleiche ermöglichen.</p>		
<b>d) Entwicklungsphase</b>		
Selbstdeklaration: Die Qualitätsverbesserungsmassnahme ist...		
<input type="checkbox"/> ...praxisnah entwickelt worden.	<input checked="" type="checkbox"/> ...und ist durch mindestens ein <u>Pilotprojekt</u> erprobt.	<input type="checkbox"/> Nicht erfüllt
	<i>Als ein Pilotprojekt gilt, wenn die QVM in mind. einem Spital oder Teilbereich eines Spitals umgesetzt und Erfahrungen dazu gesammelt wurden.</i>	
<b>e) Erwünschte Wirkung auf die Behandlungsqualität und/oder die Sicherheit von Patientinnen und Patienten</b>		
<p>Die systematische Auswertung von Patientenbefragungen ermöglicht im Quer- und/oder Längsschnitts-Vergleich die datenbasierte Identifikation von Verbesserungspotenzialen. Spezifische Verbesserungspotenziale können durch die Unterschreitung von a priori definierten Soll-Werten oder einer relativen Abweichung (z.B. zwischen einzelnen Items einer Befragung, zwischen internen Organisationseinheiten oder im Vergleich zu externen Organisationseinheiten) identifiziert werden.</p> <p>Durch vertiefte Analysen (z.B. Segmentierung, qualitative Inhaltsanalyse offener Fragen), dem Expertenwissen von Health Professionals und dem Einbezug von Patienten können gezielte Verbesserungsmassnahmen abgeleitet werden.</p> <p>Patientenbefragungen wiederholt durchzuführen und auszuwerten, ermöglicht es, bereits ergriffene Verbesserungsmassnahmen datenbasiert zu evaluieren.</p> <p>Systematische Übersichtsarbeiten zeigen, dass Patient Reported Experience Measures (PREMs) mit einer Vielzahl von Outcomes korrelieren, u.a. der selbst eingeschätzten körperlichen und psychischen Gesundheit, Patientensicherheit in stationären Settings, Adhärenz sowie der Inanspruchnahme des Gesundheitswesens [1,2]. Dies entspricht dem Evidenzgrad Stufe III.</p>		
<i>Beilagen zur Wirkung bzw. Evidenz</i>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Doyle, C.; Lennox, L.; Bell, D. A Systematic Review of Evidence on the Links between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness. <i>BMJ Open</i> <b>2013</b>, 3, e001570, doi:10.1136/bmjopen-2012-001570.</li> <li>2. Navarro, S.; Ochoa, C.Y.; Chan, E.; Du, S.; Farias, A.J. Will Improvements in Patient Experience With Care Impact Clinical and Quality of Care Outcomes?: A Systematic Review. <i>Med. Care</i> <b>2021</b>, 59, 843–856, doi:10.1097/MLR.0000000000001598.</li> </ol>		

### 3. Umsetzung und Kosten

a) Register		
Sieht die QVM das Führen eines Registers oder mehrerer Register vor?	<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nein
b) Zertifizierung		
Sieht die QVM eine Zertifizierung vor?	<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nein
c) Lizenzen		
Sieht die QVM Lizenzen vor (z.B. Fragebogen, IT-System)?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
	<input checked="" type="checkbox"/> je nach Umsetzung	
d) Abschätzung des personellen und finanziellen Aufwands zur Umsetzung der Qualitätsverbesserungsmassnahme		
<p>Der Aufwand für die Planung und Durchführung der Patientenbefragung hängt insbesondere von der Fragebogen-Konstruktion sowie der Datenerfassung und -auswertung ab.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fragebogen-Konstruktion: die Verwendung validierter Fragebögen reduziert den Aufwand, es sind jedoch die jeweiligen Lizenzbestimmungen und deren finanzielle Auswirkungen zu beachten.</li><li>▪ Datenerfassung: Semi-/strukturierte Interviews, telefonische Erfassung und Papierfragebögen sind mit höherem Aufwand verbunden als digitale Fragebögen. Bei digitalen Fragebögen ist insbesondere die Skalierbarkeit ein Vorteil, sie können aber nicht für alle Patienten geeignet sein.</li></ul> <p>Auswertung: die Auswertung durch externe Dienstleister ist i.d.R. mit höheren Kosten verbunden als die Auswertung durch interne Fachspezialisten.</p>		

### 4. Überprüfung der Integration in das betriebsinterne Qualitätskonzept

<p>Die externe Prüfstelle überprüft, ob die QVM in das interne Qualitätskonzept (PDCA-Zyklus) integriert ist. Für eine zielführende und faire Überprüfung dieser Integration sind hier <b>Kriterien</b> festgelegt.</p>
<p>Die unter 2a definierten Mindestanforderungen der Patientenbefragung sind schriftlich festgehalten, d.h. konkret:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Einordnung der Patientenbefragung im Qualitätskonzept</li><li>• Befragungsmethodik</li><li>• Auswertung und Kommunikation</li><li>• Zielsetzung aufgrund der Ergebnisse</li><li>• Verbesserungsmassnahmen in Patientensicherheits- oder Behandlungsqualitätsrelevanten Bereichen</li><li>• Evaluation</li></ul>

## 5. Antragsteller und Interessenskonflikte

<b>Antragssteller</b> (Institution)	OBERWAID AG
<i>Beschrieb von allfälligen Interessenskonflikten des Antragsstellers</i>	
Der antragsstellende Betrieb hat Einsitz in der Fachkommission Qualität von H+ und enthält sich seiner Stimme im Rahmen der fachlichen Anerkennung.	