



Technische Hochschule
Ingolstadt

Business School

Hauptstadtkongress 2019

Qualität einer Klinik und Weiterempfehlung durch Patienten – gibt es überhaupt einen Zusammenhang?

Prof. Dr. Andrea E. Raab

26.07.19

Wie wird Qualität eigentlich definiert?

Definition des Qualitätsbegriffs

- keine einheitliche Definition für Qualität in der Literatur vorhanden
- “Quality is the degree to which health services for **individuals** and populations increase the likelihood of **desired health outcomes** and are consistent with **current professional knowledge**.”¹

→ Gut ist was **gut für den Patienten** ist UND **gut gemacht** ist.

Krankenhausstrukturgesetz
§ 136 b SGB V: Einbezug
von **Qualitätskriterien** in
die Krankenhausplanung
und -vergütung

Gesetzliche Qualitätsberichte
§137 SGB V: Jährliche
Verpflichtung der
Krankenhäuser zur
Veröffentlichung eines
Qualitätsberichts

Gründung IQTIG -
Umsetzung der
Qualitätssicherung in
der medizinischen
Versorgung

Laut Studien große
Bedeutung einer hohen
medizinischen Qualität
der Behandlung für
einweisende Ärzte und
Patienten für die
Empfehlung bzw. Wahl
einer Klinik.

¹ Lohr KN, Schroeder SA. A Strategy for Quality Assurance in Medicare. The New England Journal of Medicine 1990; 322 (10): 707-712

Methodik der Untersuchung (1)

Der AOK Krankenhausnavigator als Datengrundlage

QSR-Daten – objektive Kriterien

Behandlungsqualität nach

QSR (2014-2016)



Überdurchschnittliche Qualität (d.h. eine Klinik gehört zu den 20% der Kliniken mit einer geringen Wahrscheinlichkeit für unerwünschte Ereignisse)



Durchschnittliche Qualität (d.h. eine Klinik gehört zu den 60% aller Kliniken mit einer mittleren Wahrscheinlichkeit für unerwünschte Ereignisse)



Unterdurchschnittliche Qualität (d.h. eine Klinik gehört zu den 20% aller Kliniken mit einer höheren Wahrscheinlichkeit für unerwünschte Ereignisse)



Patient Experience Questionnaire (PEQ) - subjektive Kriterien

93% Weiterempfehlung (Ø 81%)

90% Zufriedenheit mit ärztlicher Versorgung (Ø 83%)

84% Zufriedenheit mit pflegerischer Betreuung (Ø 82%)

83% Zufriedenheit mit Organisation und Service (Ø 78%)

Längere Balken zeigen höhere Zustimmung an. Der Strich zeigt dabei den Durchschnittswert an.



Das Ergebnis liegt über dem Durchschnitt für alle Krankenhäuser.



Das Ergebnis liegt unter dem Durchschnitt für alle Krankenhäuser.

Methodik der Untersuchung (2)

Datenerhebung

- Statistische Analyse am Beispiel der Prozedur „Einsetzen eines künstlichen Kniegelenks“
- Vollerhebung: Daten von 1.072 Krankenhäusern (Behandlungsfälle 2016) in anonymisierter und aggregierter Form.

Suche im Krankenhausnavigator:



Krankheitsbild bzw. Prozedur

Krankheit / Behandlung / Krankenhausname

Ort oder Postleitzahl

Umkreis

Krankenhaus suchen

1058 Krankenhäuser bundesweit
 Zur Suchanfrage Operatives Einsetzen eines künstlichen Kniegelenks

Filter selbst auswählen

keine Filter ausgewählt

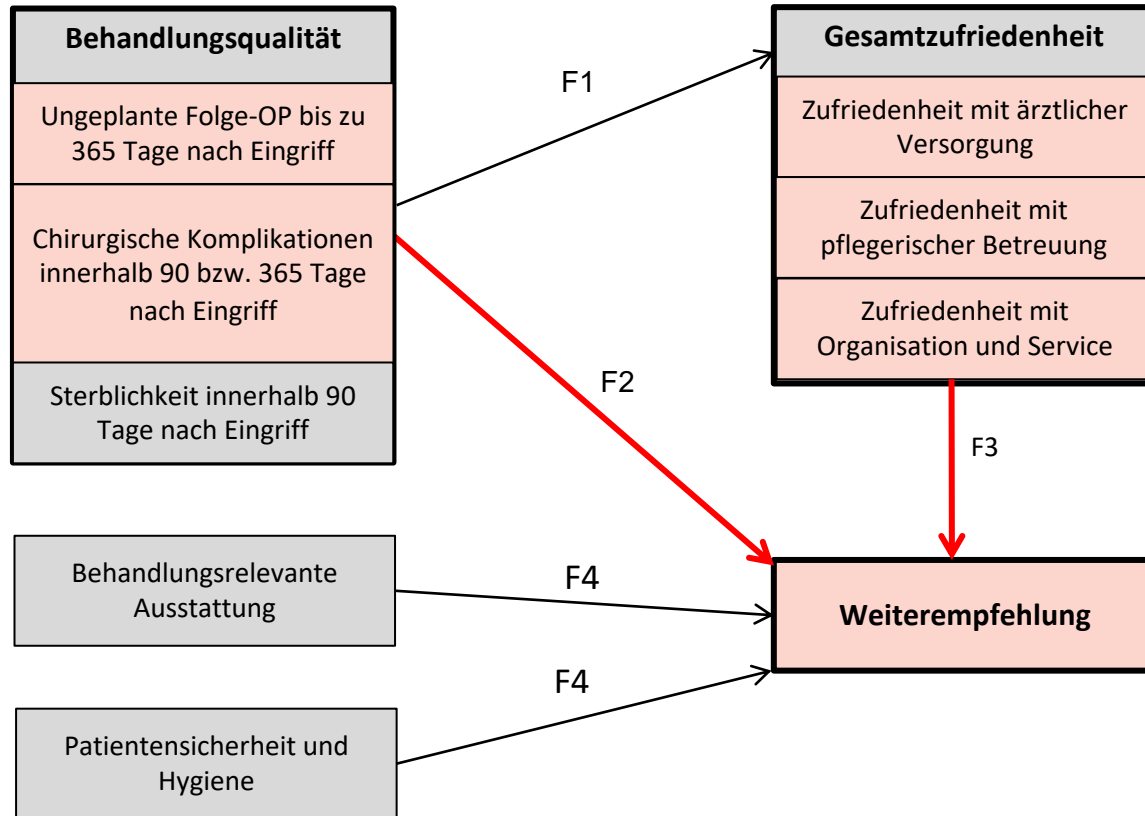
Eingrenzung nach dem Ort und Umkreis

Filtermöglichkeiten z.B. Behandlungsqualität

Karte ausblenden

Sortieren nach

Bezugsjahr



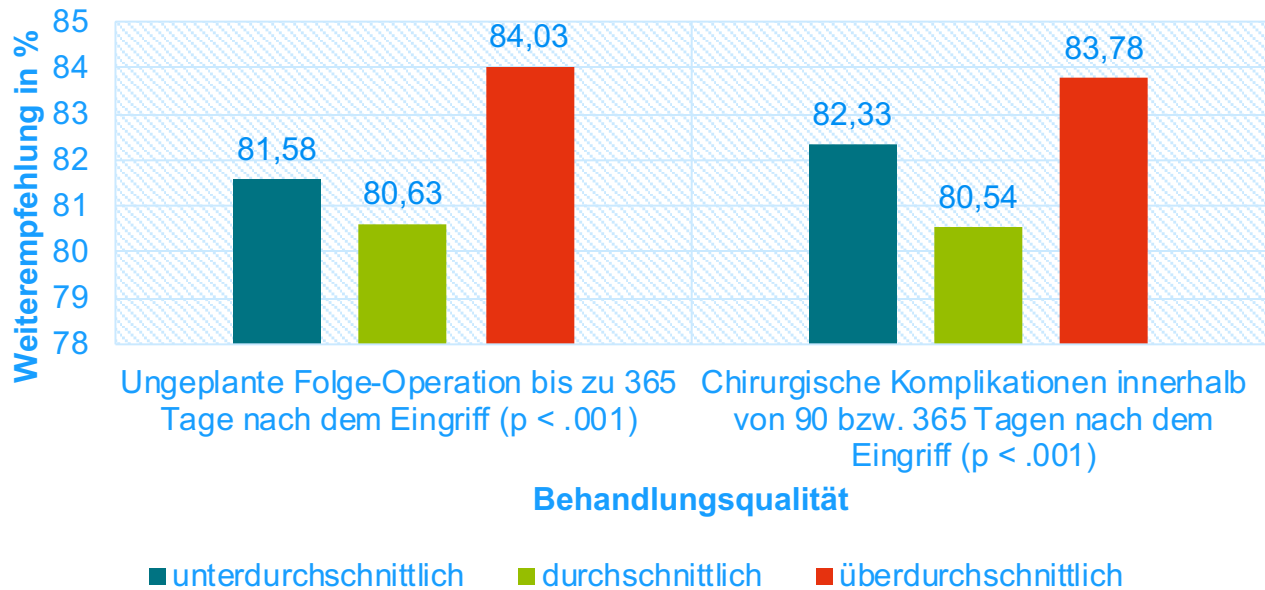
1. Welchen Zusammenhang gibt es zwischen Behandlungsqualität und Gesamtzufriedenheit der Patienten?
2. Ist die Weiterempfehlung einer Klinik durch Patienten abhängig von der Behandlungsqualität?
3. Ist die Weiterempfehlung einer Klinik durch Patienten abhängig von der Zufriedenheit der Patienten?
4. Ist die Weiterempfehlung einer Klinik durch die Patienten abhängig von der behandlungsrelevanten Ausstattung und von Patientensicherheit und Hygiene?

Ergebnisse der Untersuchung (1)

Einfluss der Behandlungsqualität auf die Weiterempfehlung



Einfluss der Behandlungsqualität auf die Weiterempfehlung



Unterschiede innerhalb der Kliniken:

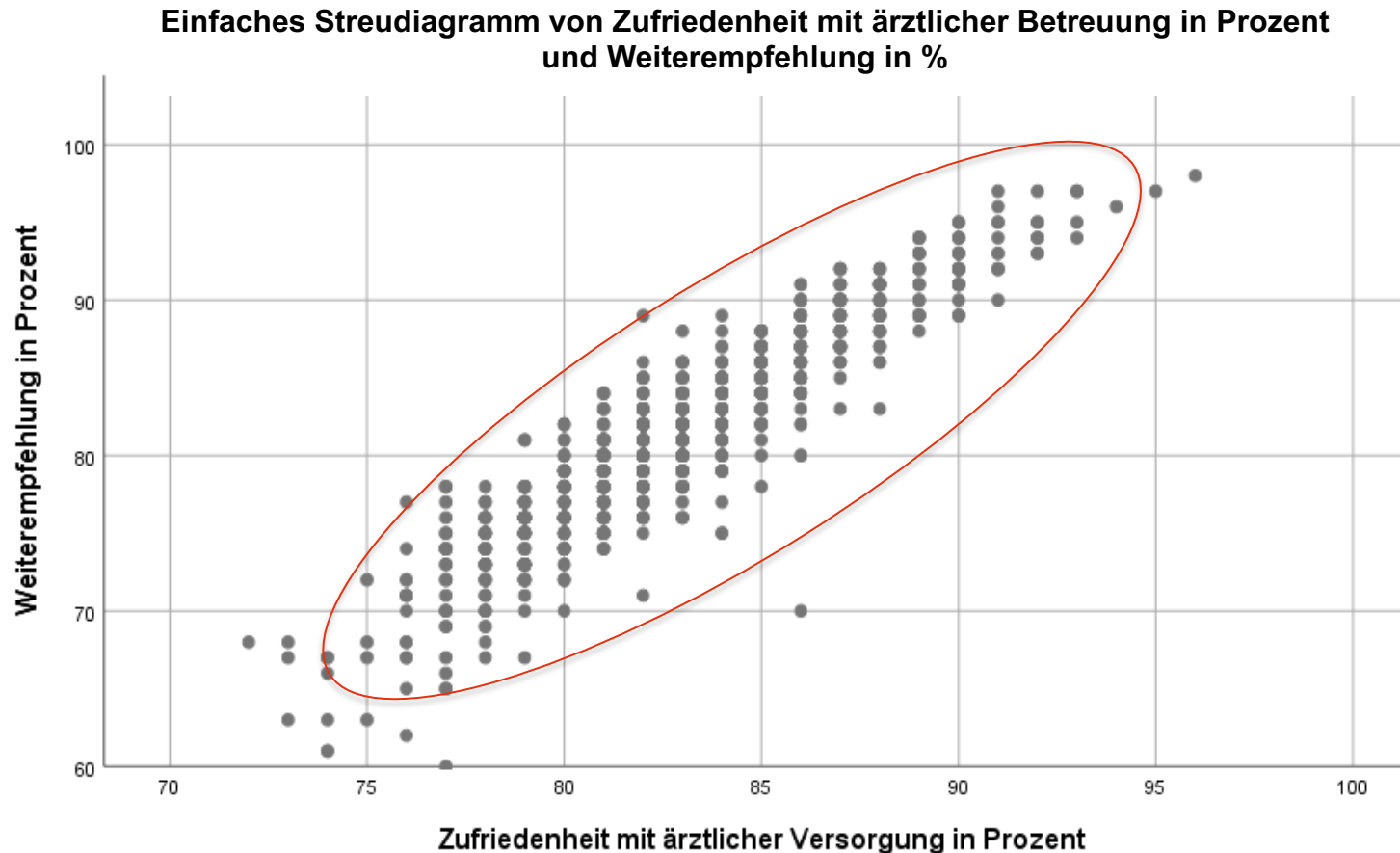
- Kliniken mit **überdurchschnittlichen Ergebnissen** haben die **höchste Weiterempfehlungsquote** bei Ungeplanten Folge-OPs und bei Chirurgischen Komplikationen innerhalb von 90 bzw. 365 Tagen nach dem Eingriff. (p = .001)
- **Überraschenderweise** erreichen **Kliniken mit unterdurchschnittlicher Qualität die zweithöchste Weiterempfehlungsquote** bei chirurgische Komplikationen (p = .004).*

Insgesamt **geringer, aber signifikanter Einfluss der Kriterien der Behandlungsqualität auf Weiterempfehlung** (Ungeplante Folge-OP R^2 5,0 %, p < .001 bzw. Chirurgische Komplikation R^2 4,8%, p < .001).

* Bei ungeplanten OPs ist der Unterschied zwischen Kliniken mit unterdurchschnittlicher Qualität und durchschnittlicher Qualität nicht signifikant auf einem 5 % Signifikanzniveau

Ergebnisse der Untersuchung (2)

Einfluss Zufriedenheit mit ärztlicher Versorgung auf die Weiterempfehlung



B = 0.918; Beta = .533;
p < .001)

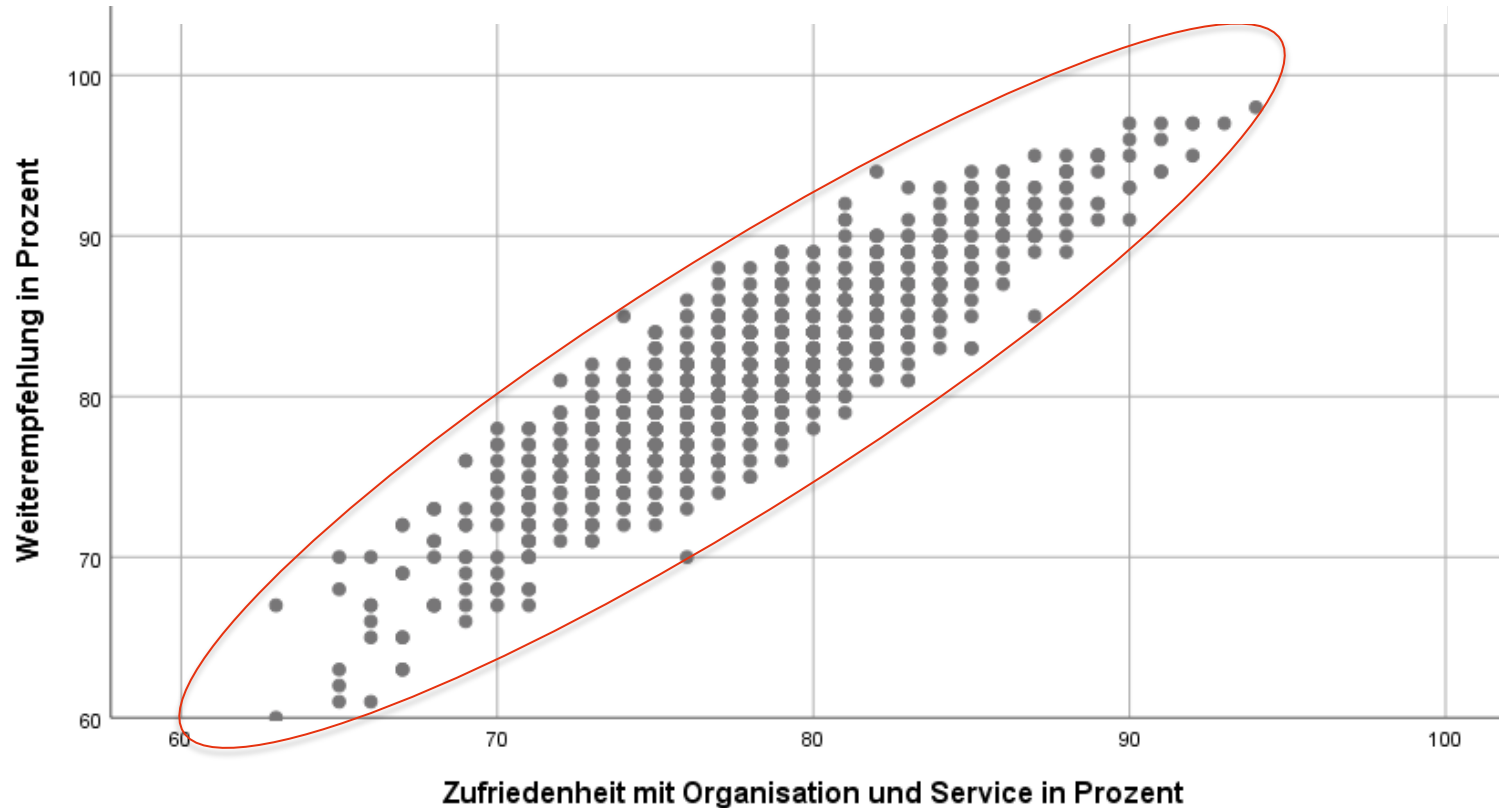


Je **größer** die **Zufriedenheit** mit der ärztlichen Versorgung, desto höher ist die Weiterempfehlungsquote.

Ergebnisse der Untersuchung (3)

Einfluss Zufriedenheit mit Organisation und Service auf die Weiterempfehlung

Einfaches Streudiagramm von Zufriedenheit mit Organisation und Service in Prozent und Weiterempfehlung in %



$B = 0.566$; $Beta = .459$;
 $p < .001$)



Je **größer** die **Zufriedenheit** mit Organisation und Service, desto höher ist die Weiterempfehlungsquote.

Kernergebnisse:

- Die Behandlungsqualität (objektiv gemessen!) hat für die Weiterempfehlung der Patienten nur eine geringe Bedeutung.
- **Subjektive Variablen** wie die Zufriedenheit mit ärztlicher Versorgung und Zufriedenheit mit Organisation und Service haben einen höchstsignifikanten, relativ hohen Einfluss auf die Weiterempfehlung.

Was heißt das und was sollte man tun?





Technische Hochschule
Ingolstadt

Business School

*Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!*



26.07.19