

Patienten-Befragung



Agenda

1. Ziel der Patienten-Befragung
2. Vorstellung Erhebungsteam
3. Rekrutierung der Institutionen für die Patienten-Befragung
4. Ablauf vor Ort
5. Inhalte der Patienten-Befragung

Agenda

1. Ziel der Patienten-Befragung
2. Vorstellung Erhebungsteam
3. Rekrutierung der Institutionen für die Patienten-Befragung
4. Ablauf vor Ort
5. Inhalte der Patienten-Befragung

1. Ziel der Patienten-Befragung

- Die Perspektive der Patientinnen und Patienten darf im Rahmen der Evaluation des Versichertenstammdatenmanagements (VSDM) nicht vernachlässigt werden.
- Die Befragung findet im Zusammenhang mit einer Behandlung vor Ort in den Institutionen statt.
- Es handelt sich um ein direktes persönliches Gespräch mit den Patienten anhand eines schriftlich-standardisierten Fragebogens.
- Inhaltlich werden die Patienten zu wahrgenommenen Veränderungen der Prozesse befragt (z.B. Aufnahme- und Entlassungsprozess).
- Umfang gesamt: ca. 800-1.000 Patienten-Befragungen
- Umfang je Institution: ca. 20-25 Patienten-Befragungen
- Teilnehmende Institutionen: ca. 20 je Testregion

Agenda

1. Ziel der Patienten-Befragung
2. Vorstellung Erhebungsteam
3. Rekrutierung der Institutionen für die Patienten-Befragung
4. Ablauf vor Ort
5. Inhalte der Patienten-Befragung

2. Vorstellung Erhebungsteam

- Das Interviewerteam besteht aus geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der FAU.
- Die Koordination der Interviewerinnen und Interviewer in den Institutionen wird durch das Team der FAU geplant und koordiniert.
- Alle zum Einsatz kommenden Interviewerinnen und Interviewer werden im Vorfeld ihres Einsatzes in einer 2-tägigen Intensivschulung auf die Befragung vorbereitet.
- Insbesondere die aus datenschutzrechtlichen Gründen sehr sensible Befragungssituation in den Institutionen ist zentraler Bestandteil der Schulung.

Agenda

1. Ziel der Patienten-Befragung
2. Vorstellung Erhebungsteam
3. Rekrutierung der Institutionen für die Patienten-Befragung
4. Ablauf vor Ort
5. Inhalte der Patienten-Befragung

3. Auswahl und Ablauf

- Die Patienten-Befragung findet parallel zur letzten Online-Befragung statt.
- Qualitative Stichprobe aus der Menge aller an der Erprobung von VSDM teilnehmenden Institutionen.
- Die Auswahl der Institutionen erfolgt mittels Zufallsstichprobe unter Berücksichtigung der räumlichen Gegebenheiten vor Ort.
- Die Ansprache potentiell-teilnehmender Institutionen findet 2 Monate vor der Durchführung schriftlich statt.
- In einem anschließendem Telefonat werden die folgenden Details erfragt:
 - Informationen zum Patientenaufkommen,
 - Aus Sicht der Institutionen geeignete Wochentage sowie
 - Besonderheiten zu Räumlichkeiten vor Ort.

Agenda

1. Ziel der Patienten-Befragung
2. Vorstellung Erhebungsteam
3. Rekrutierung der Institutionen für die Patienten-Befragung
4. **Ablauf vor Ort**
5. Inhalte der Patienten-Befragung

4.1. Ansprache der Patientinnen und Patienten

- Oberste Prioritäten im Rahmen der Durchführung:
 - Keine Störung des operativen Praxisbetriebs in den Institutionen.
 - Keine Beeinträchtigung der Privatsphäre der Patientinnen und Patienten.
- Ansprache durch die Interviewer erfolgt direkt im Anschluss an die Anmeldung, bevor die Patientinnen und Patienten im Wartezimmer Platz nehmen.
- Ein kurzer Hinweis auf die Untersuchung durch das Praxispersonal an der Anmeldung kann die Teilnahmebereitschaft positiv beeinflussen.
- Durch die Teilnahme an der Befragung soll die Wartezeit in der Praxis nicht verlängert, sondern überbrückt werden.

4.2. Auswahl und Ablauf

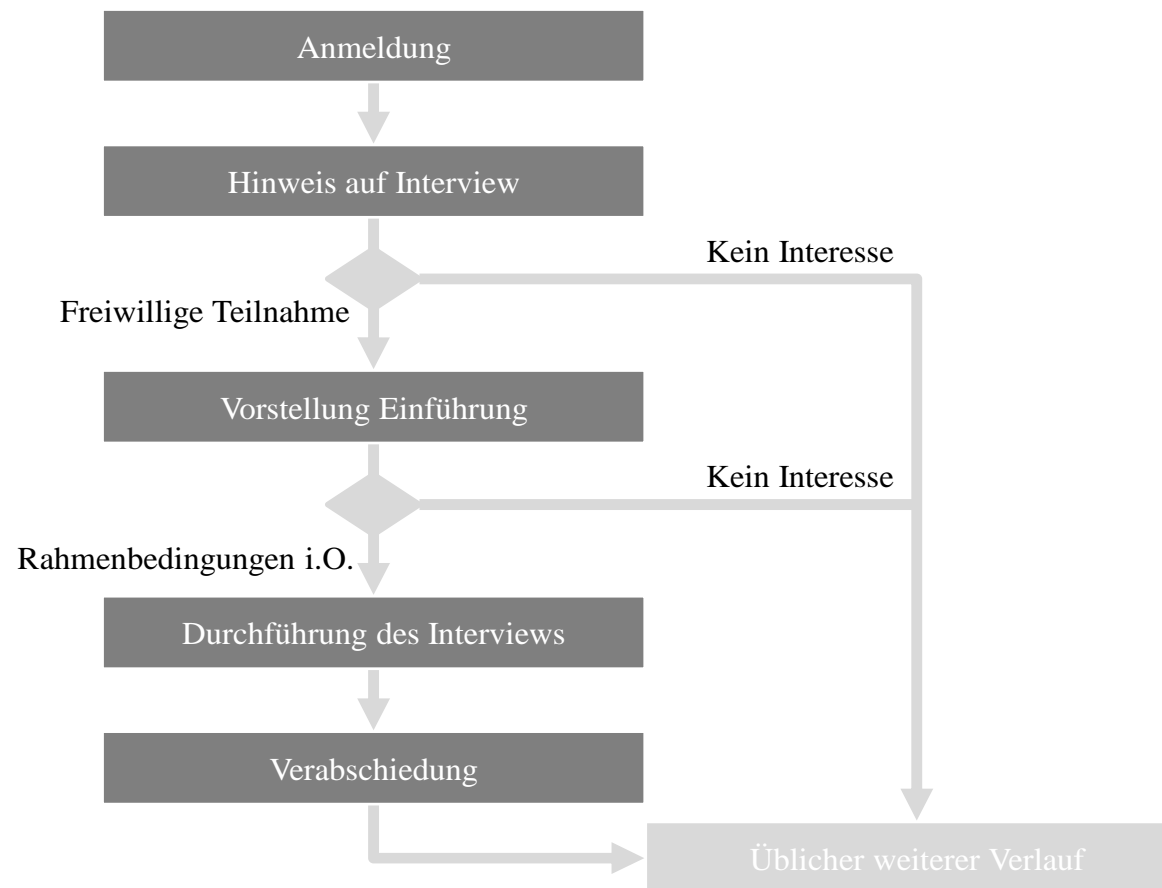
Auswahl

- Bei Teilnahmebereitschaft im Anschluss an den Hinweis des Praxispersonals, können die Patientinnen und Patienten direkt an die Interviewer verwiesen werden.

Ablauf

- Das Gespräch wird – wenn möglich – in einem separaten Raum durchgeführt.
 - Alternativ findet das Gespräch im Wartezimmer der Institution statt.
- Kurze Vorstellung des Interviewers und des Projekts.
- Übergabe eines Informationsflyers mit weiterführenden Informationen.
- Durchführung des Interviews anhand des schriftlichen Fragebogens.

4.3. Schematischer Ablauf eines Interviews



4.4. Limitationen der Patienten-Befragung

- Minderjährige Patientinnen und Patienten werden nicht befragt.
- Patientinnen und Patienten, die sich aufgrund gesundheitlicher oder sprachlicher Probleme nicht in der Lage fühlen an der Befragung teilzunehmen, werden ebenfalls nicht befragt.

Agenda

1. Ziel der Patienten-Befragung
2. Vorstellung Erhebungsteam
3. Rekrutierung der Institutionen für die Patienten-Befragung
4. Ablauf vor Ort
5. Inhalte der Patienten-Befragung

5.1. Aufbau des Fragebogens

Schriftlich-standardisierter Fragebogen

- Einleitung (Begrüßung, Übergabe eines Informationsflyers)
- Inhaltliche Fragen zu folgenden Themen:
 - Wahrgenommene Veränderungen bei der Anmeldung
 - Informationsstand der Patientinnen und Patienten zur eGK
- Abfrage soziodemographischer Daten:
 - Alter
 - Geschlecht

5.2. Screenshot des Patientenfragebogens: Frage 1

1	Bitte denken Sie einmal an die letzten 12 Monate zurück. Wie häufig waren Sie innerhalb dieses Zeitraums hier in der Praxis?		
	Nie	<input type="checkbox"/>	1
	Ein bis zweimal	<input type="checkbox"/>	2
	Etwa ein bis zweimal im Quartal	<input type="checkbox"/>	3
	Etwa einmal im Monat	<input type="checkbox"/>	4
	Etwa zwei bis drei Mal im Monat	<input type="checkbox"/>	5
	Einmal pro Woche oder häufiger	<input type="checkbox"/>	6
	Weiß nicht / Keine Angabe	<input type="checkbox"/>	99

5.2. Screenshot des Patientenfragebogens: Frage 2

2	Wann waren Sie das letzte Mal hier in der Praxis?	
	Innerhalb der letzten 7 Tage	<input type="checkbox"/> 1
	Innerhalb der letzten 4 Wochen	<input type="checkbox"/> 2
	Der Besuch ist länger als 4 Wochen her	<input type="checkbox"/> 3
	Ich kann mich nicht erinnern	<input type="checkbox"/> 4
	Weiß nicht / Keine Angabe	<input type="checkbox"/> 99

5.2. Screenshot des Patientenfragebogens: Frage 3a

3a Ist Ihnen heute bei der Anmeldung etwas aufgefallen?			
Ja	<input type="checkbox"/>	1	<i>weiter mit Frage 3b</i>
Nein	<input type="checkbox"/>	2	<i>weiter mit Frage 4</i>
Weiß nicht / Keine Angabe	<input type="checkbox"/>	99	

5.2. Screenshot des Patientenfragebogens: Frage 3b

3b	Was genau ist Ihnen bei der Anmeldung aufgefallen?	
	<i>Mehrfachnennung möglich</i>	
	<i>Antwortmöglichkeiten nicht vorlesen, sondern ankreuzen, wenn diese genannt werden.</i>	
	Ich hatte die Karte nicht dabei, hätte diese aber gebraucht.	<input type="checkbox"/> 1
	Das Einlesen der Karte hat länger gedauert.	<input type="checkbox"/> 2
	Es gab Rückfragen zu meiner Adresse.	<input type="checkbox"/> 3
	Es gab Rückfragen zu meinem Zuzahlungsstatus.	<input type="checkbox"/> 4
	Meine Karte wurde als ungültig erkannt.	<input type="checkbox"/> 5
	Es gab technische Probleme mit der Karte.	<input type="checkbox"/> 6
	Sonstiges, und zwar:	<input type="checkbox"/> 7

	Weiß nicht / Keine Angabe	<input type="checkbox"/> 99

5.2. Screenshot des Patientenfragebogens: Frage 4

4	Wissen Sie, dass Sie bereits eine elektronische Gesundheitskarte haben?	
	Ja	<input type="checkbox"/> 1
	Nein	<input type="checkbox"/> 2
	Weiß nicht / Keine Angabe	<input type="checkbox"/> 99

5.2. Screenshot des Patientenfragebogens: Frage 5

5	Wissen Sie, dass diese Arztpraxis an der Erprobung der Anwendungen der elektronischen Gesundheitskarte teilnimmt?	
	Ja	<input type="checkbox"/> 1
	Nein	<input type="checkbox"/> 2
	Weiß nicht / Keine Angabe	<input type="checkbox"/> 99

5.2. Screenshot des Patientenfragebogens: Frage 6

6a Wissen Sie, dass Ihre Versichertendaten jetzt online aktualisiert werden können?	
Ja	<input type="checkbox"/> 1
Nein	<input type="checkbox"/> 2
Weiß nicht / Keine Angabe	<input type="checkbox"/> 99

5.2. Screenshot des Patientenfragebogens: Frage 6

6b	Wie haben Sie erfahren, dass eine Online-Aktualisierung der Versichertendaten möglich ist?	
	<i>Mehrfachnennung möglich</i>	
	<i>Antwortmöglichkeiten nicht vorlesen, sondern ankreuzen, wenn diese genannt werden.</i>	
	Aus der Presse	<input type="checkbox"/> 1
	Durch Rundfunk und / oder Fernsehen	<input type="checkbox"/> 2
	Durch den Informationsflyer hier in der Praxis	<input type="checkbox"/> 3
	Sonstiges, und zwar:	<input type="checkbox"/> 4

	Weiß nicht / Keine Angabe	<input type="checkbox"/> 99

Diskussion

Ihre Fragen, Hinweise und Anmerkungen ...