

# Patientenzufriedenheit in der Notaufnahme: Der informierte Patient ist der zufriedene Patient

Dr. Julia Searle, Anna Slagman, Sabine Schröder, Prof. Dr. Martin Möckel

Charité Berlin, Arbeitsbereich Notfallmedizin CVK und CCM

in Kooperation mit

Emmanuel Tagoe, Janet Ma, Dr. Stefanie Mache, Prof. David Groneberg

aus dem Institut für Arbeitsmedizin der Charité Berlin

# Was ist Patientenzufriedenheit?

Olanrewaju A. Soremekun  
The Journal of Emergency Medicine, 2011

## **Satisfaction = Perception - Expectation**

Patientenzufriedenheit kann als die Differenz zwischen den Erwartungen des Patienten und der Wahrnehmung des Patienten definiert werden.

Am zufriedensten sind die Patienten wenn ihre Erwartungen übertroffen werden

→ Interventionen die zum Beispiel die Empfindung der Wartezeit verkürzen und die Wahrnehmung der Leistungen erhöhen und die Erwartungen des Patienten mit einbeziehen erhöhen die Patientenzufriedenheit.



## Patientenzufriedenheitsbefragungen

**Wesentlicher Teil der Ergebnisqualität einer medizinischen Behandlung im Krankenhaus ergänzend zu den medizinischen Kennzahlen**

- **Notaufnahme als Tor zum Krankenhaus, Zufriedenheit mit der Notaufnahme hat Einfluß auf die allgemeinen Patientenzahlen**
- **Compliance**
- **Einfluß auf medizinischen Erfolg**
- **Medico-legal risk**

# Wie misst man Patientenzufriedenheit?

## Aussagekraft einer Patientenzufriedenheitsbefragung

Jenkinson et al. 2002, Oxford:  
Vergleich allgemeiner Fragebogen und  
Fragebogen mit sehr spezifischen, detaillierten Fragen

- insgesamt begrenzte Aussagekraft
- eher zu optimistisch
- je spezifischer gefragt wird, desto wahrheitsgemäßer sind die Antworten



# Wie misst man Patientenzufriedenheit?

## Länge des Fragebogens

Jenkinson et al. 2003, Oxford:  
Vergleich der Rücklaufquote 4-seitiger vs. 12seitiger  
Fragebogen zur Patientenzufriedenheit

949 (65.7%) von 1445 verschickten Fragebögen  
Patienten die kürzlich aus dem Krankenhaus entlassen wurden

Länge des Fragebogens hatte keinen Einfluss auf die  
Rücklaufquote und die Qualität der Angaben.



## Patientenzufriedenheit: Ergebnisse anderer Studien:

### Rahmqvist et al. 2010, Leeds, UK:

Postalischer Fragebogen zur Patientenzufriedenheit 7245 ambulanter Patienten

- Je gesünder desto zufriedener

Die größte Assoziation zur Patientenzufriedenheit :

- Patienten erhalten die Behandlung die sie erwartet haben
- das Gefühl in die Entscheidungen involviert worden zu sein

Die größte Assoziation zu fehlender Zufriedenheit:

- Wartezeiten mit fehlender Information



## Patientenzufriedenheit: Ergebnisse anderer Studien:

**Studie der TK** an 1000 Versicherten nach ambulanter Behandlung im Krankenhaus (2010): Telefoninterviews

- Insgesamt hohe Zufriedenheit
- Soziodemographische Variablen haben wenig Einfluss auf die Zufriedenheit

Am ehesten negativ bewertet wurden:

- fehlende Einbindung in **Entscheidungsprozesse**
- Zufriedenheit in Bezug auf die Bereiche **Information/Kommunikation**  
z.B. wie zufrieden sind sie in Bezug auf die Beachtung von Nebenwirkung bei der Verordnung von Medikamenten und die Information zu den Medikamenten

# Ergebnisse anderer Patientenzufriedenheitsbefragungen

## Informierte Patienten:

**Downy et al. 2010, Chicago: „The correlation between patient comprehension of their reason for hospital admission and overall patient satisfaction in the emergency department.“**

**287 Patienten in der Notaufnahme**

**Alle Aspekte zu einer verständlichen Information hatten den größten Einfluß auf die Patientenzufriedenheit.**

<b>Causes of Problem Explained</b>	<b>Frequency</b>	<b>%</b>
They felt the possible causes of their problem were explained sufficiently.	215	76.0
They felt the possible causes of their problem were not explained sufficiently.	66	23.3
Not sure	2	.7
Total	283	100.0

<b>Test Explained</b>	<b>Frequency</b>	<b>%</b>
Their tests were explained in a way they could understand.	185	65.4
Their test were <i>not</i> explained in a way they could understand.	74	26.1
Not sure	24	8.5
Total	283	100.0

<b>Knew Why Being Admitted</b>	<b>Frequency</b>	<b>Valid %</b>
They knew they were being admitted before I began this survey.	226	79.9
They did not know they were being admitted before I began the survey.	57	20.1
Total	283	100.0

# Patientenzufriedenheitsbefragung in der internistischen Notaufnahme der Charité, CVK

- Stichprobenumfang: 539 ambulante Patienten
- Zeitraum: 7.7.2010 - 1.4.2011  
in 5 Sprachen verfügbar
- Umfang: 7 Seiten, DIN A4



CHARITÉ - UNIVERSITÄTSMEDIZIN BERLIN

Liebe Teilnehmerin, lieber Teilnehmer,

vielen Dank, dass Sie bereit sind, an unserer Befragung teilzunehmen.






Die Auswertung der Fragebögen erfolgt anonym, d.h. Sie können sicher sein, dass keine Verbindung zwischen Ihrer Person und ihren Antworten hergestellt werden kann. Darüber hinaus werden die Fragebögen nur an der Charité ausgewertet. Somit ist gewährleistet, dass die Einrichtung nur das Gesamtergebnis erfährt, aber keine Einzelauswertungen erfassen kann.

**Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!**

WAS SIE ZUR BEANTWORTUNG DER FRAGEN WISSEN UND BEACHTEN SOLLTEN!

- Auf den folgenden Seiten finden Sie einige Fragen, die Sie hinsichtlich Ihrer Zufriedenheit mit Ihren Erfahrungen in unserer Notaufnahme beurteilen sollen.  
Ihre Aufgabe ist es anzugeben, in welchem Maße die jeweiligen Aussagen für Sie zutreffen.
- Bitte beantworten Sie alle Fragen in der vorgegebenen Reihenfolge.
- Bitte kreuzen Sie jeweils nur **eine** Antwort je Angabe an.
- Wir stehen Ihnen gerne für Fragen zur Verfügung!

Dieser Fragebogen steht in folgenden Sprachen zur Verfügung:

- Türkisch (Türkçe versiyonu) 
- Englisch (English version) 
- Russisch (Русская версия) 
- Deutsch (Deutsche Version) 
- Arabisch (الاصحاح) 

Bitte sprechen Sie das Personal an, wenn Sie den Fragebogen in einer dieser Sprachen ausfüllen möchten!

# Der Fragebogen

1. Soziodemographische Daten
2. **Zeit und Dauer** des Aufenthaltes
3. **An- und Abreise**
4. **Grund** des Notaufnahme-Besuches

## ZU IHRER PERSON

---

### Geschlecht

1. Sie sind

männlich

weiblich

---

### Alter

2. Wie alt sind Sie?

Jahre

---

3. Welchen höchsten Schulabschluss haben Sie?

kein Schulabschluss

Realschulabschluss (mittlere Reife)

Fachhochschulreife

anderer Schulabschluss:

Hauptschulabschluss/Volksschulabschluss

Abschluss Polytechnische Oberschule

Allgemeine oder fachgebundene

Hochschulreife/Abitur

# Der Fragebogen

**A.4: Wenn Sie an den Besuch in der Notaufnahme denken, wie zufrieden waren Sie mit...**

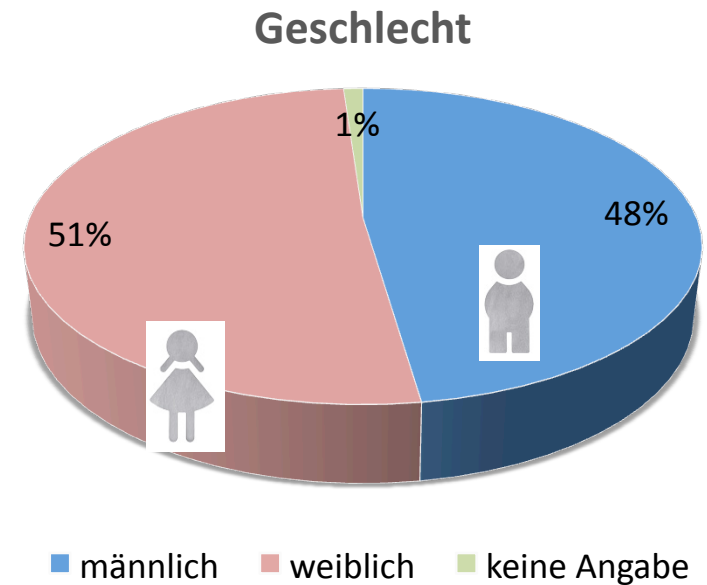
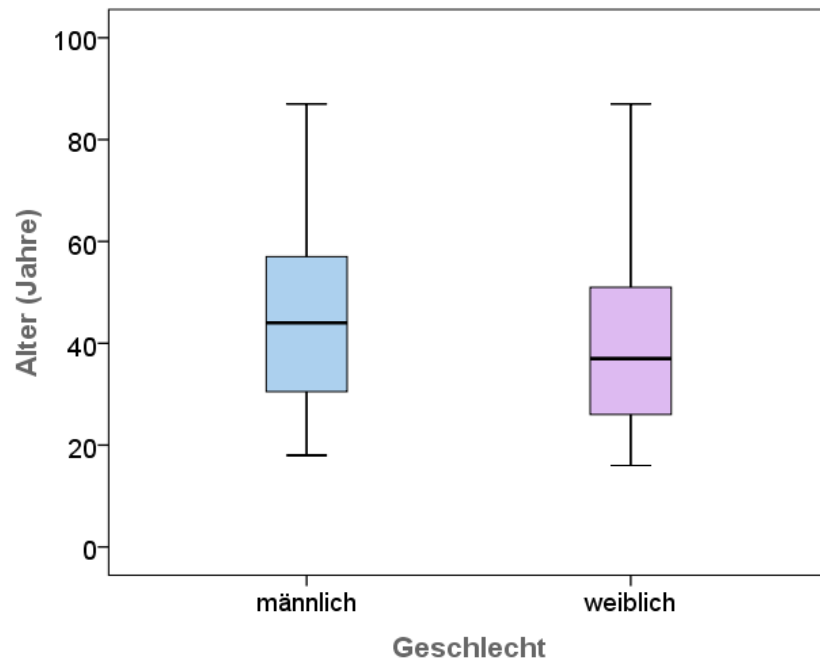
(Bitte je eine Angabe pro Frage)

	Sehr zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	Nicht zufrieden
1. ... dem Anmeldevorgang?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ... den Informationen zu Ihrer Wartezeit?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ... Dauer ihrer Wartezeit insgesamt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ... Dauer der Wartezeit auf den Arzt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ...der Aufklärung über die Erkrankung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ... den Angaben zum weiteren Verfahren?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ... dem Wartebereich?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ... der Sauberkeit?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. ... dem Unterhaltungsangebot im Wartebereich?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ... dem Erscheinungsbild insgesamt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- **Zufriedenheit Prozesse/Notaufnahme**
- **Zufriedenheit mit dem Personal/Behandlung**
- **Anregungen/Beschwerden (Freitext)**
- **Würden Sie diese NA noch einmal besuchen?**

# Welche Patienten machen mit?

## Alter und Geschlecht

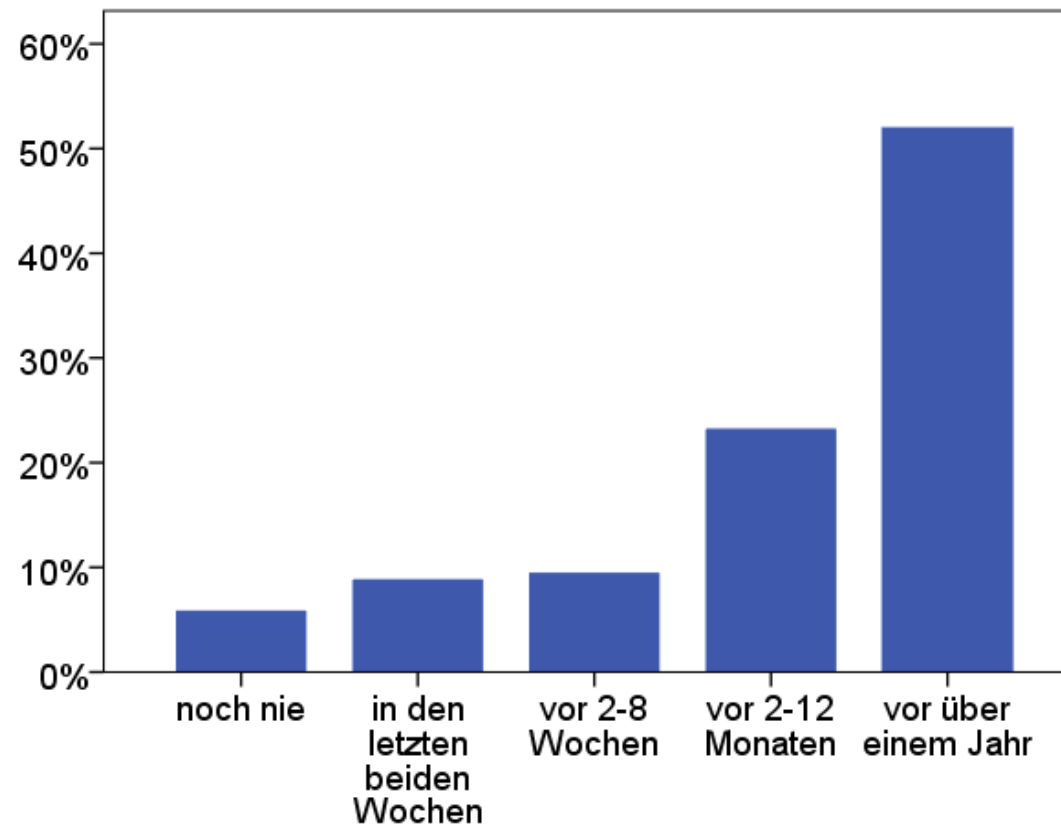


### Alter

Median	40 Jahre
25te/75te Perzentile	28/55 Jahre
Range	16-87 Jahre

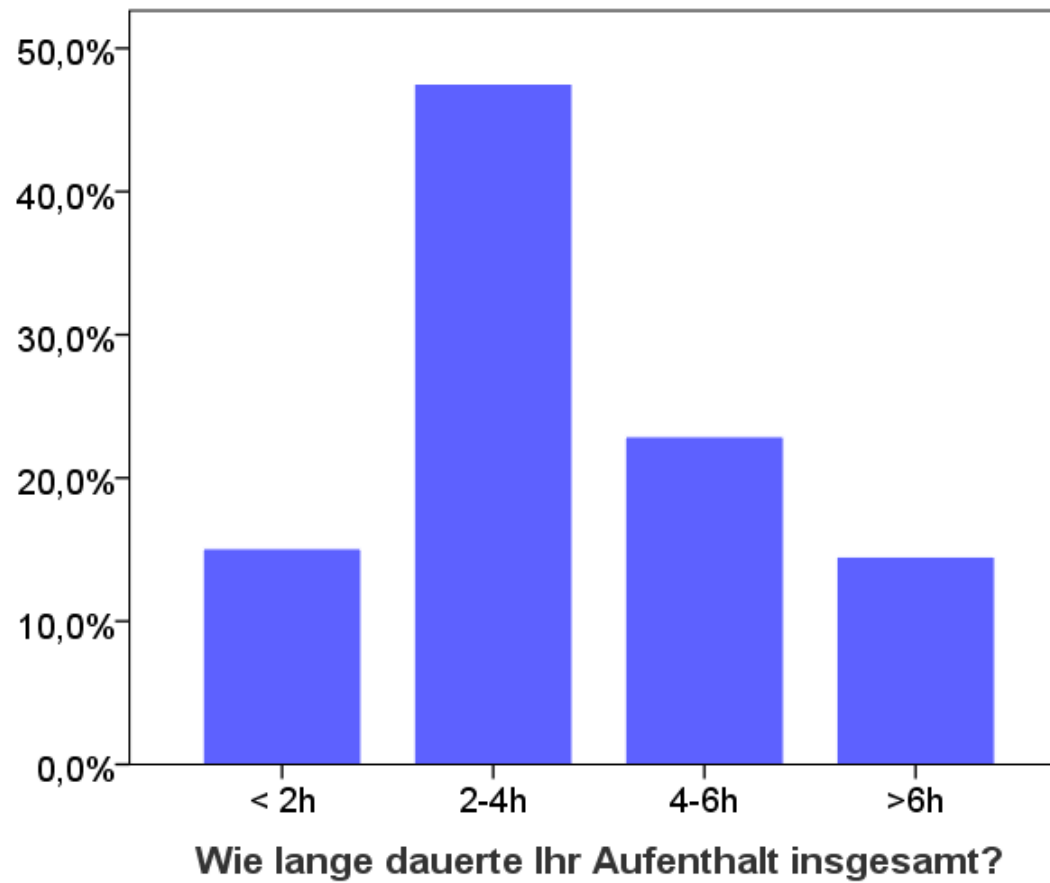
## Welche Patienten machen mit?

Vorherige Besuche in einer und in dieser Notaufnahme



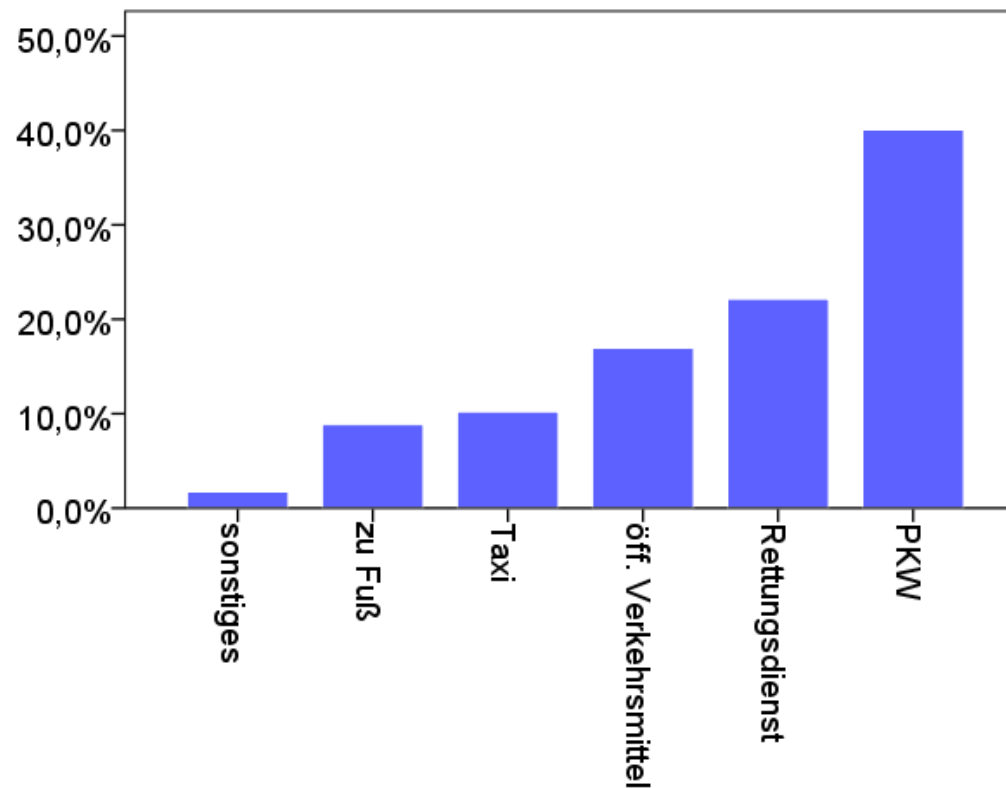
Wann waren Sie das letzte Mal in einer NA?

## Welche Patienten machen mit? Dauer des Aufenthaltes



# Welche Patienten machen mit?

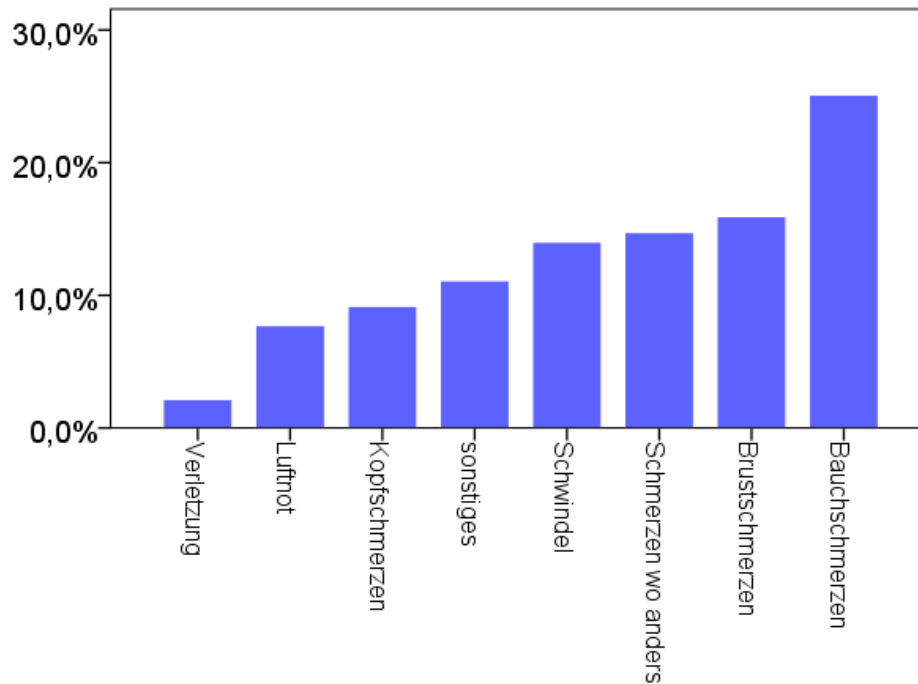
## Transport in die Notaufnahme



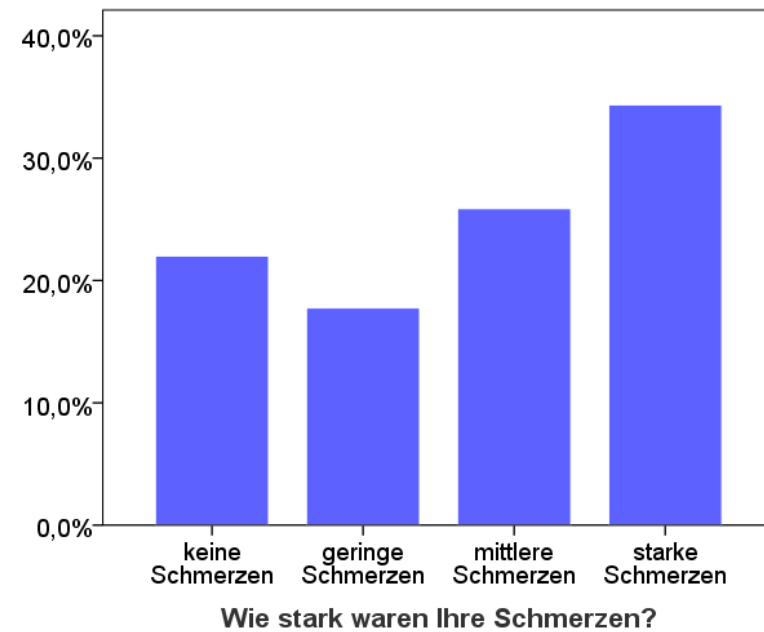
Wie sind Sie zur Notaufnahme gekommen?

# Welche Patienten machen mit?

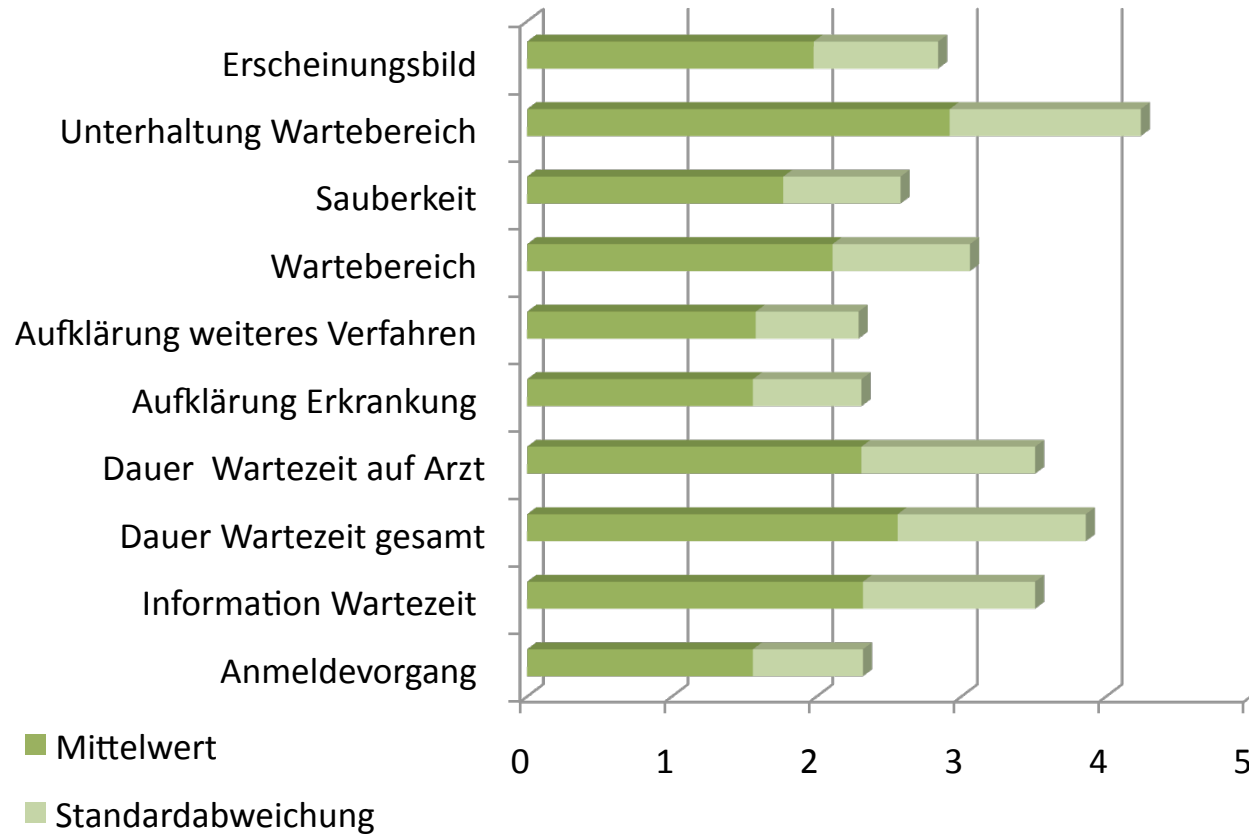
## Symptom, das zum Besuch der Notaufnahme führte



**Auf Grund welchen Leidens kamen Sie zur Notaufnahme?**

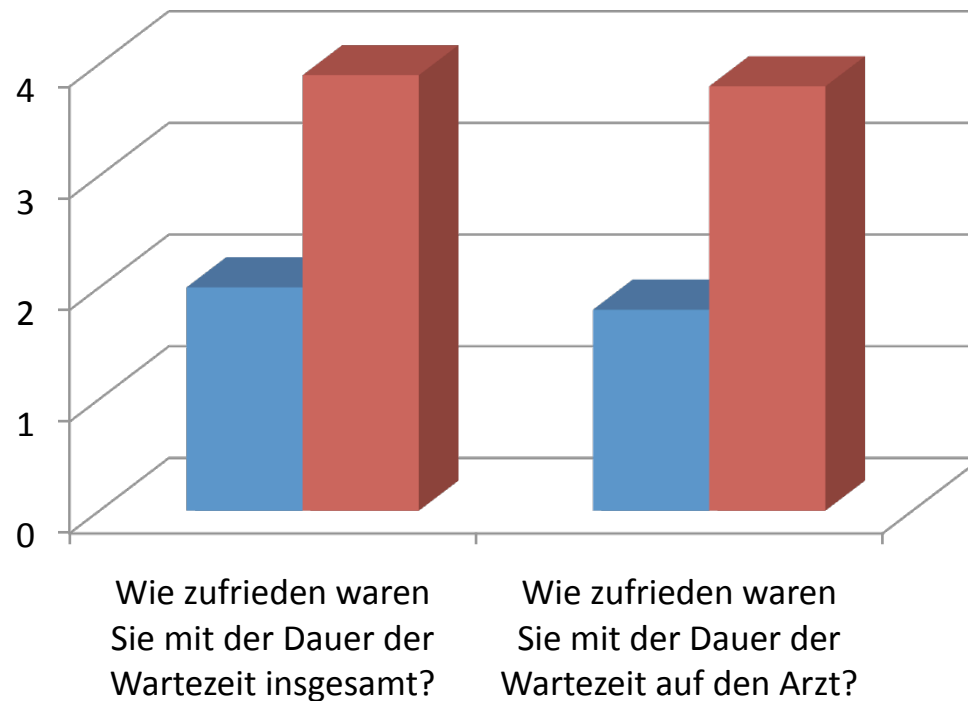


## Zufriedenheit mit der Wartezeit



# Information über die Wartezeit erhöht die Patientenzufriedenheit

## Patienten mit einer Wartezeit > 2 Stunden



Sehr zufrieden mit der Information über die Wartezeit

Nicht zufrieden mit der Information über die Wartezeit

## Zusammenfassung

- **Schlecht bewertet wurden vor allen Dingen Faktoren die mit der Wartezeit verknüpft sind. Der entscheidende Faktor ist hierbei die Information über die Wartezeit**
- **Die Information zu der Erkrankung und dem weiteren Vorgehen hat einen signifikanten Einfluß auf die Patientenzufriedenheit**