

## Was wissen wir und was glauben wir zu wissen?

Die Stimme der Patient:innen als  
Gamechanger für Entscheidungen  
im Gesundheitswesen



Sylvia Reienthaler, Eva Brosch  
Patientenstimme GmbH

## Was ist die Patientenstimme?

- ▶ Erstes spezialisiertes Gesundheits-Meinungsforschungspanel im deutschsprachigen Raum
- ▶ Professionelles Meinungsforschungsinstitut
- ▶ Fokus auf
  - Chronische Erkrankungen
  - Seltene Erkrankungen
  - Krebs-Erkrankungen
- ▶ Zugang zur Meinung von
  - Patient:innen
  - Angehörigen von Betroffenen
- ▶ Regelmäßige Umfragen zur Evaluierung der Erfahrungen und Anliegen von Betroffenen (unabhängige und Auftrags-Studien)



Wozu das Ganze?



# Unsere ZIELE

Die Patientenstimme hat sich zum Ziel gesetzt, die Lebensqualität von so vielen Betroffenen wie möglich zu verbessern, indem wir ihren Geschichten eine Stimme geben.

Dafür machen wir Erfahrungen von Betroffenen systematisiert und quantifizierbar erfassbar.



Die Patientenstimme hat sich zum Ziel gesetzt,



- ▶ das **Verständnis** zwischen Betroffenen, medizinischem Personal und anderen Stakeholdern im Gesundheitssystem zu verbessern.



- ▶ die **Awareness** für die spezifischen Situationen und Probleme, die sich im Leben mit einer chronischen / seltenen Erkrankung ergeben, zu erhöhen.



- ▶ dazu beizutragen, bessere **Lösungen** und Serviceleistungen für Patient:innen mit chronischen / seltenen Erkrankungen und deren Angehörige zu entwickeln.

Wir geben interessierten Institutionen und Firmen einen Zugang zu Patient:innen-Erfahrungen aus erster Hand!

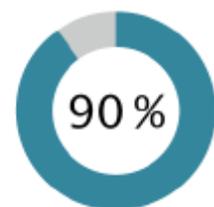
## Aufenthalt im Krankenhaus

### Mitbestimmung des Termins zur Aufnahme

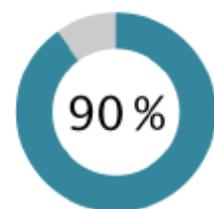


(Notfälle oder Patientinnen und Patienten ohne Überweisung wurden ausgeschlossen.)

### Qualität des Aufenthalts



wurden in Entscheidungen über die Behandlung miteinbezogen



Geänderte Rahmenbedingungen aufgrund der Corona-Situation waren für mich in Ordnung.

### Qualität der Informationen



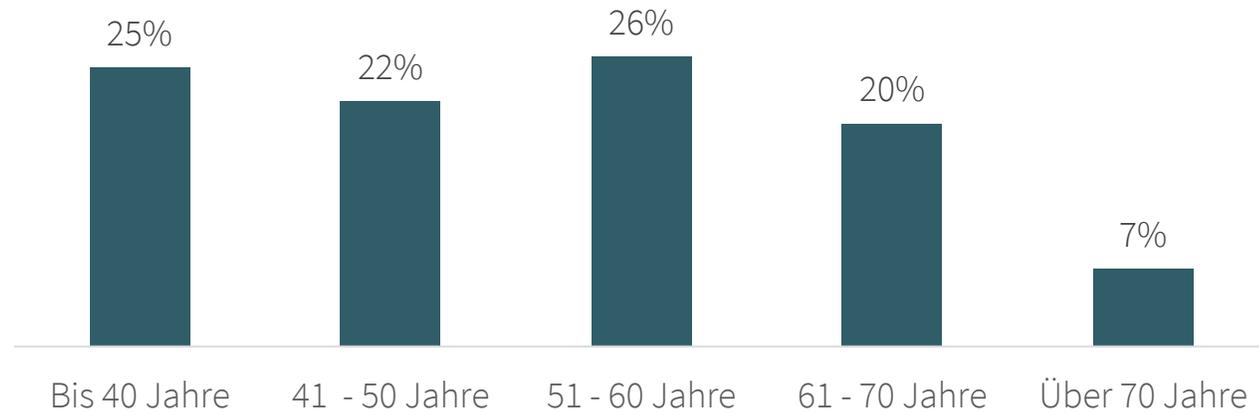
# Patientenstimme Umfrage: Qualitätsmanagement und Digitalisierung im Gesundheitswesen

Juni 2023

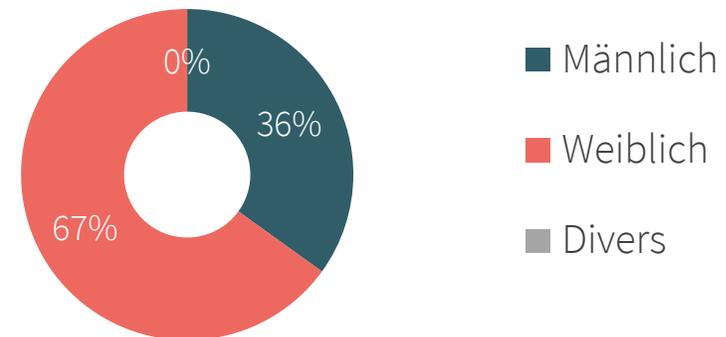
N=160 Personen aus der Patientenstimme Community (Pat. mit chronischen, seltenen oder Krebserkrankungen und deren Angehörige, 6 Teilnehmer:innen via Social Media)



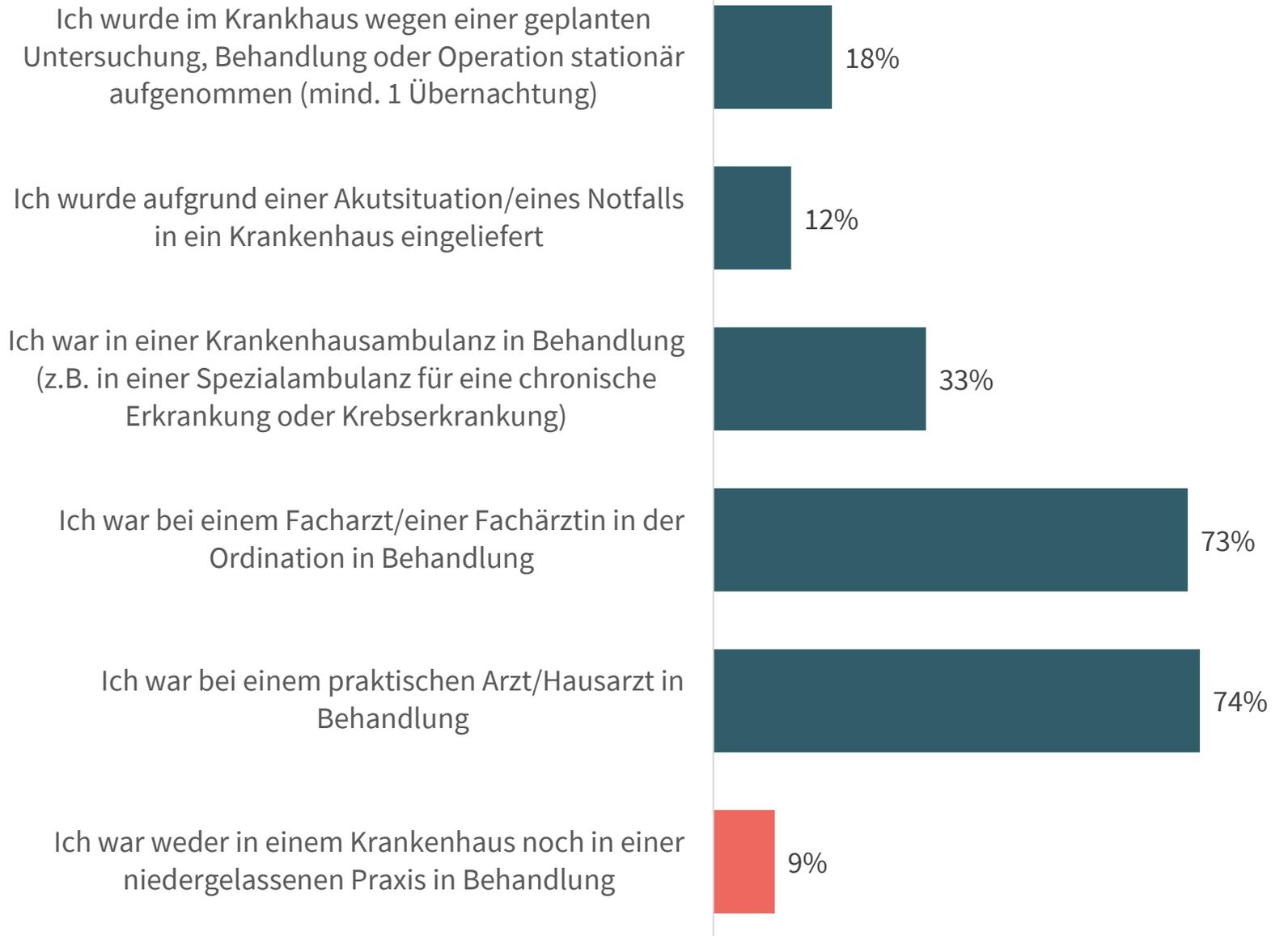
Altersstruktur der Teilnehmenden



Durchschnittliches Alter: 51 Jahre



Bitte kreuze alle Antworten an, die auf Dich für den Zeitraum der letzten 12 Monate zutreffen



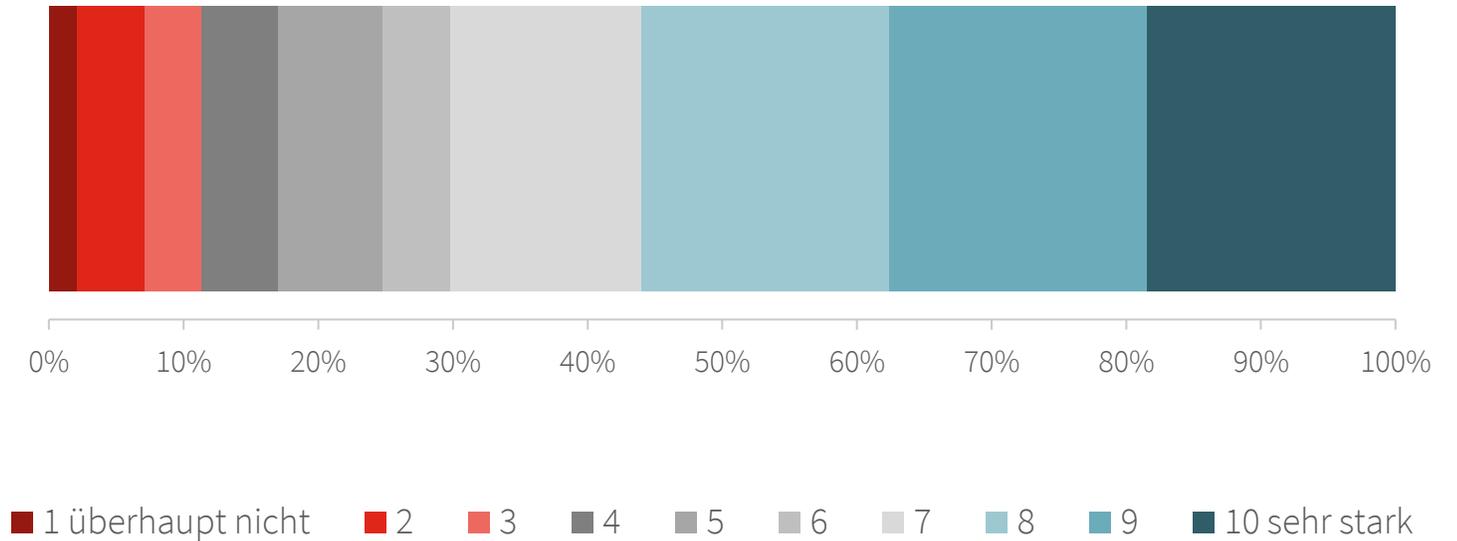
Bitte denke nun an das letzte Gespräch mit einem Arzt/einer Ärztin, in dem es um die Entscheidung über Deine Behandlung ging (unabhängig davon, ob es sich um einen operativen Eingriff oder eine medikamentöse Behandlung handelte). Wie sehr wurdest Du in diese Entscheidung mit einbezogen?

Bitte verwende für Deine Antwort eine Skala von 1 = überhaupt nicht 10 = sehr stark mit einbezogen

Basis: Personen, die im letzten Jahr in ärztlicher Behandlung standen

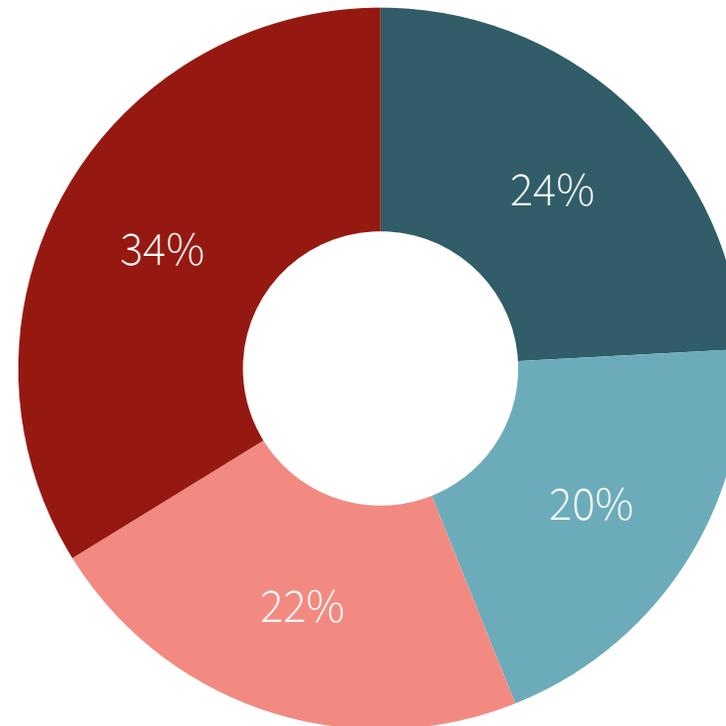


Wie sehr wurdest Du in die Entscheidung über Deine Behandlung miteinbezogen?



► Mittelwert 7,2

Bitte denke weiterhin an dieses Arztgespräch, in dem über Deine Behandlung entschieden wurde. Welche der nachfolgenden Aussagen beschreibt am besten, wie die Entscheidung erfolgt ist?

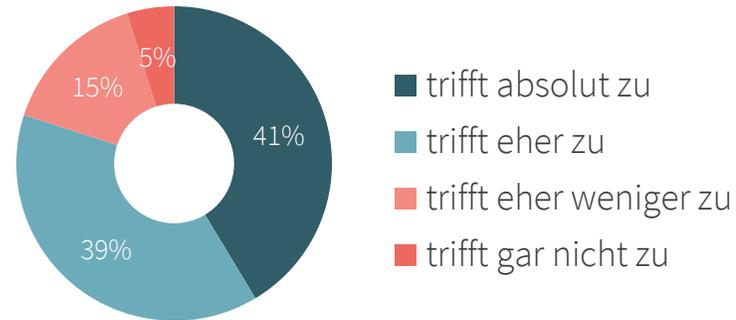


- Mir wurden mehrere Behandlungsoptionen mit genauer Beschreibung der Vor- und Nachteile vorgestellt und ich konnte frei wählen, was mir am meisten zusagte
- Mir wurden 2 oder mehr Optionen vorgestellt, wobei mir eine besonders empfohlen wurde
- Es wurde mir eine einzige Therapie empfohlen und dargelegt, aber ich habe den Hinweis erhalten, dass es noch andere Behandlungsmöglichkeiten gäbe
- Der Arzt/die Ärztin hat alleine entschieden, welche Behandlung für mich am besten geeignet ist

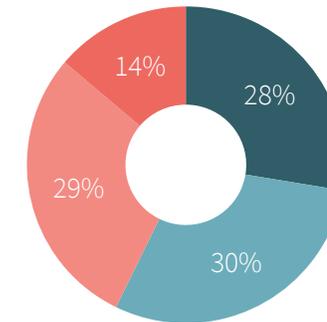


Bitte denke weiterhin an dieses Arztgespräch, in dem Deine Behandlung entschieden wurde. In welchem Ausmaß treffen die nachgenannten Aussagen zu?

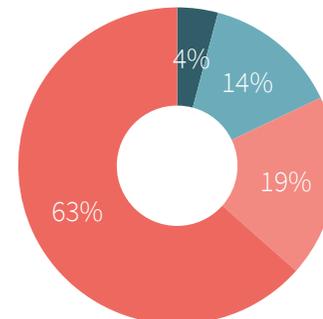
Es wurde mir genau erklärt, welche Untersuchungen und Tests zu welchem Zweck notwendig sind



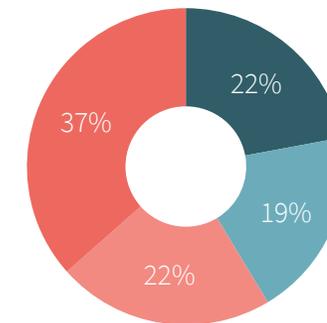
Es wurde mehrmals nachgefragt, ob ich noch Fragen zu meiner Erkrankung oder der geplanten Behandlung habe



Ich habe manche Symptome nicht erwähnt, weil ich Angst vor den Konsequenzen hatte (z. B. andere Therapie, stationäre Aufnahme, Verlängerung des Krankenhausaufenthalts etc.)

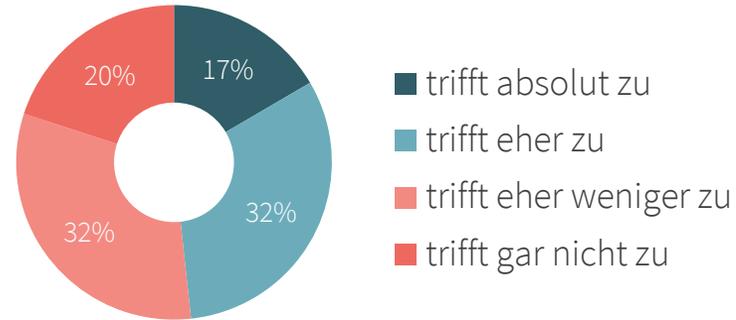


Ich habe schriftliche oder digitale Informationen zum Nachlesen erhalten

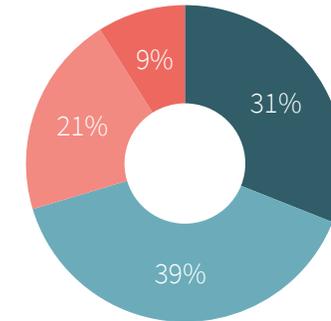


Bitte denke weiterhin an dieses Arztgespräch, in dem Deine Behandlung entschieden wurde. In welchem Ausmaß treffen die nachgenannten Aussagen zu?

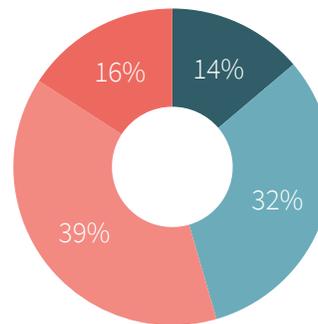
Ich hätte mir mehr Zeit mit dem Arzt/der Ärztin gewünscht



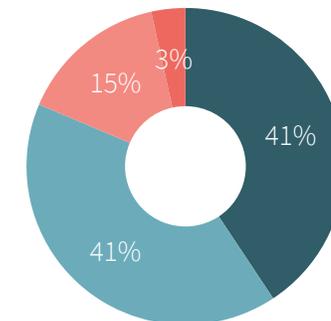
Ich kann bei Rückfragen oder Problemen meinen Arzt/meine Ärztin jederzeit direkt kontaktieren

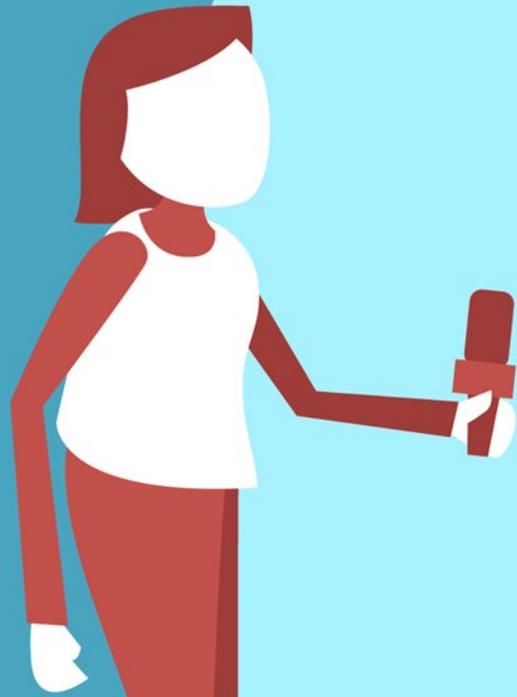


Ich hatte das Gefühl, dass der Arzt/die Ärztin unter starkem Zeitdruck steht



Ich habe großes Vertrauen in diesen Arzt/diese Ärztin



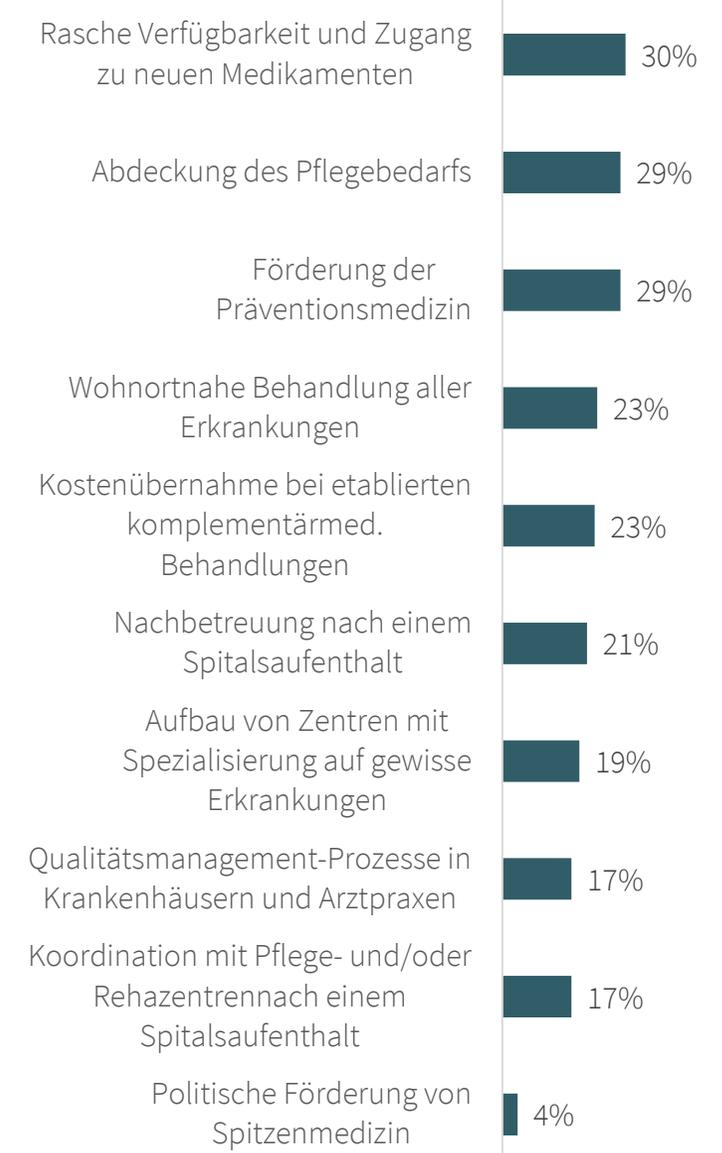
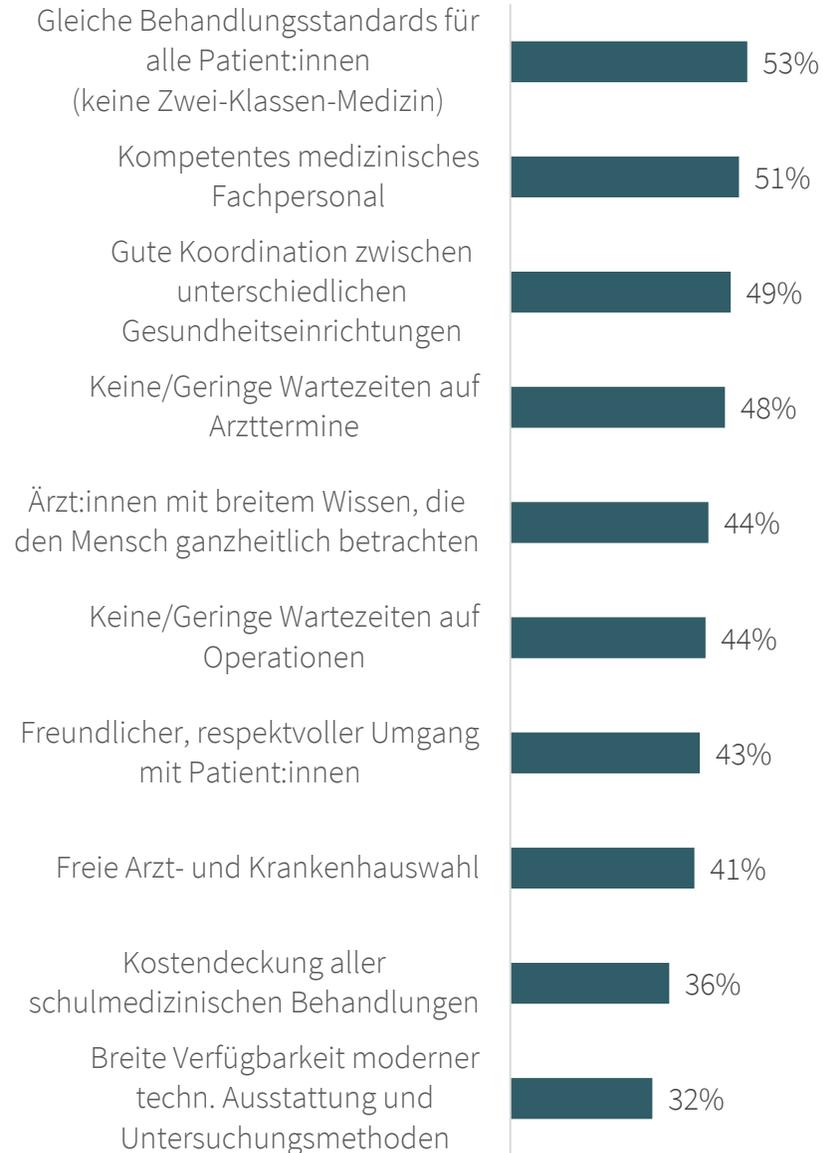


## Qualität im Gesundheitswesen



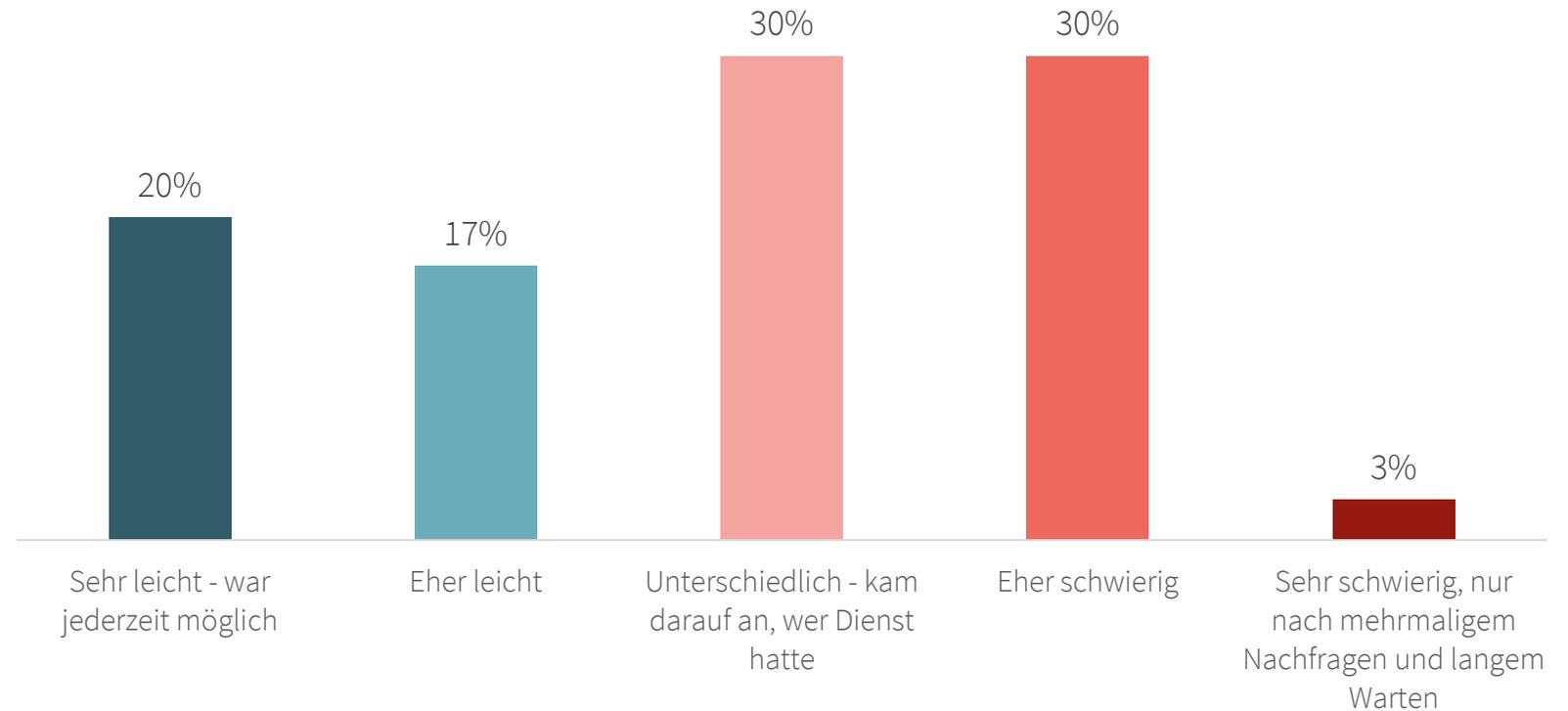
# Woran machst Du „gute Qualität“ des Gesundheitssystems fest? Was bedeutet das für Dich?

Bitte wähle aus der Liste die für Dich wichtigsten Kriterien aus. Du kannst maximal 7 Antworten auswählen



Wie leicht oder schwer fandest Du es während Deines Krankenhausaufenthalts, eine Gesprächsmöglichkeit mit einem/einer zuständigen Arzt/Ärztin zu erhalten?

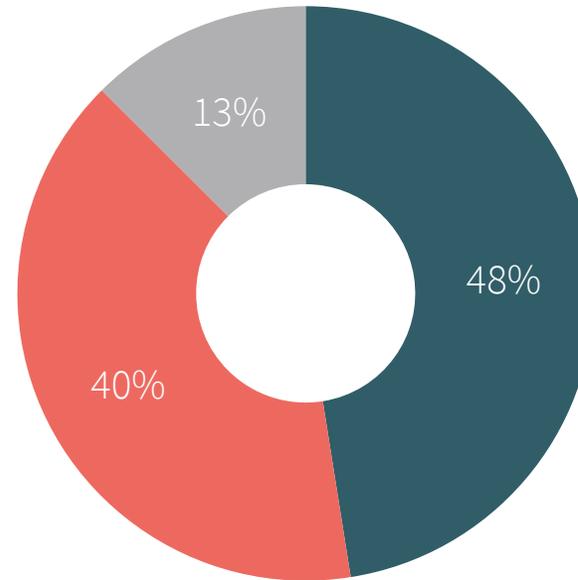
Personen, die in einem Krankenhaus behandelt wurden



Wurdest Du am Ende Deines Krankenhausaufenthaltes darum gebeten, einen Feedback-Fragebogen auszufüllen?

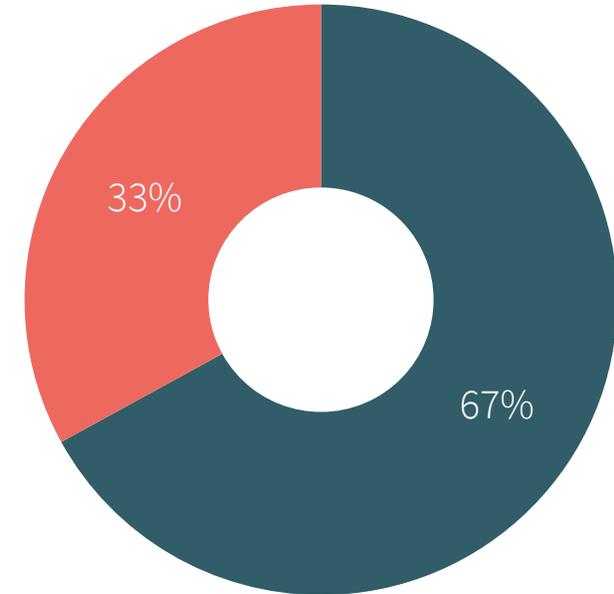
Hattest Du bei Deiner Entlassung aus dem Krankenhaus ein Gespräch mit einem Arzt/einer Ärztin oder einer Pflegefachkraft, in der Du Informationen und Anweisungen für die Zeit danach erhalten hast?

Feedback-Bogen



- Ja
- Nein
- Ich weiß es nicht mehr

Entlassungsgespräch

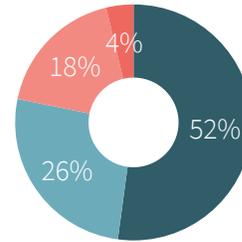


- Ja
- Nein

## In welchem Ausmaß treffen die nachgenannten Aussagen auf das Entlassungsgespräch aus dem Krankenhaus zu?

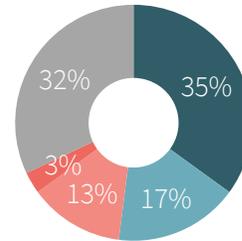
Ich habe eine schriftliche Anleitung und mündliche Anweisung erhalten, welche Medikamente ich in welcher Form einnehmen soll

Pat. mit Entlassungsgespräch



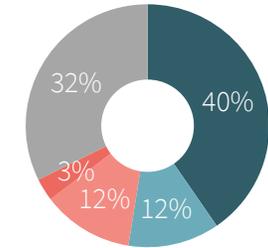
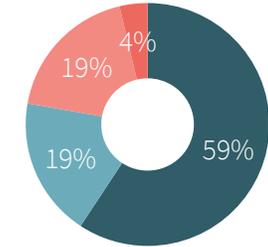
- trifft absolut zu
- trifft eher zu
- trifft eher weniger zu
- trifft gar nicht zu

Alle Pat. mit KH-Aufenthalt



- trifft absolut zu
- trifft eher zu
- trifft eher weniger zu
- trifft gar nicht zu
- Keine Information

Nach der Entlassung war mir genau bewusst, bei welchen Zeichen einer Verschlechterung ich umgehend einen Arzt/eine Ärztin aufsuchen soll



### Information über verordnete Medikamente



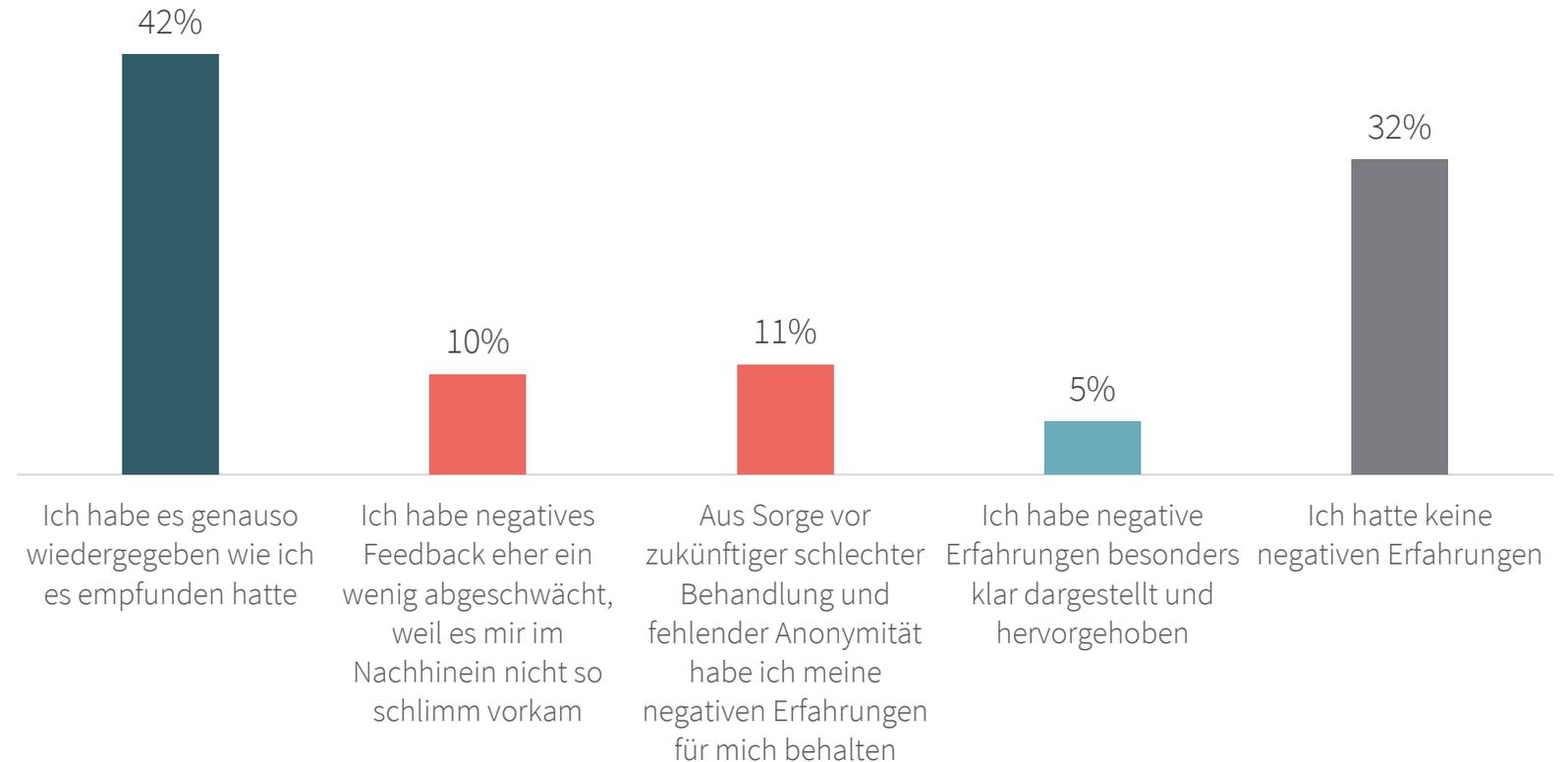
### Zeichen einer Verschlechterung, bei welchen erneut eine Ärztin oder ein Arzt aufgesucht werden sollte

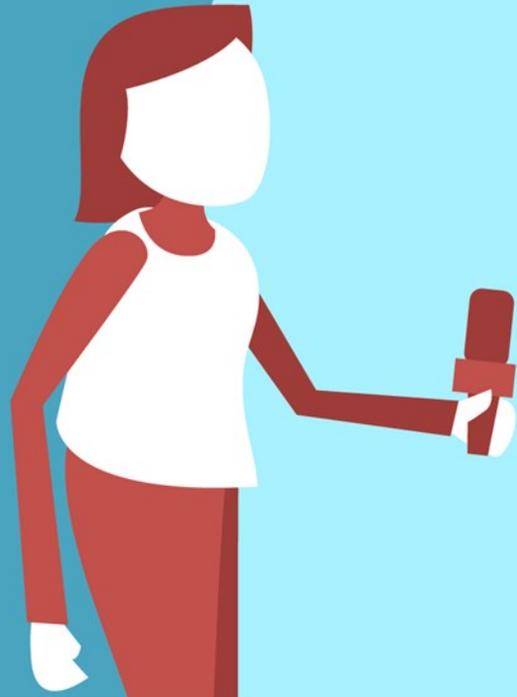


BMSGPK (2023): Sektorenübergreifende Patientenbefragung 2022. Factsheet. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Wien  
 Autor:in: Lerchner, Martina; Teufl, Lukas; Gesundheit Österreich GmbH

Stand: Jänner 2023  
[www.goeg.at/patientenbefragungen](http://www.goeg.at/patientenbefragungen)

Welche der folgenden Aussagen beschreibt am besten, wie Du negatives Feedback abgegeben hast?





# Digitalisierung in der Medizin

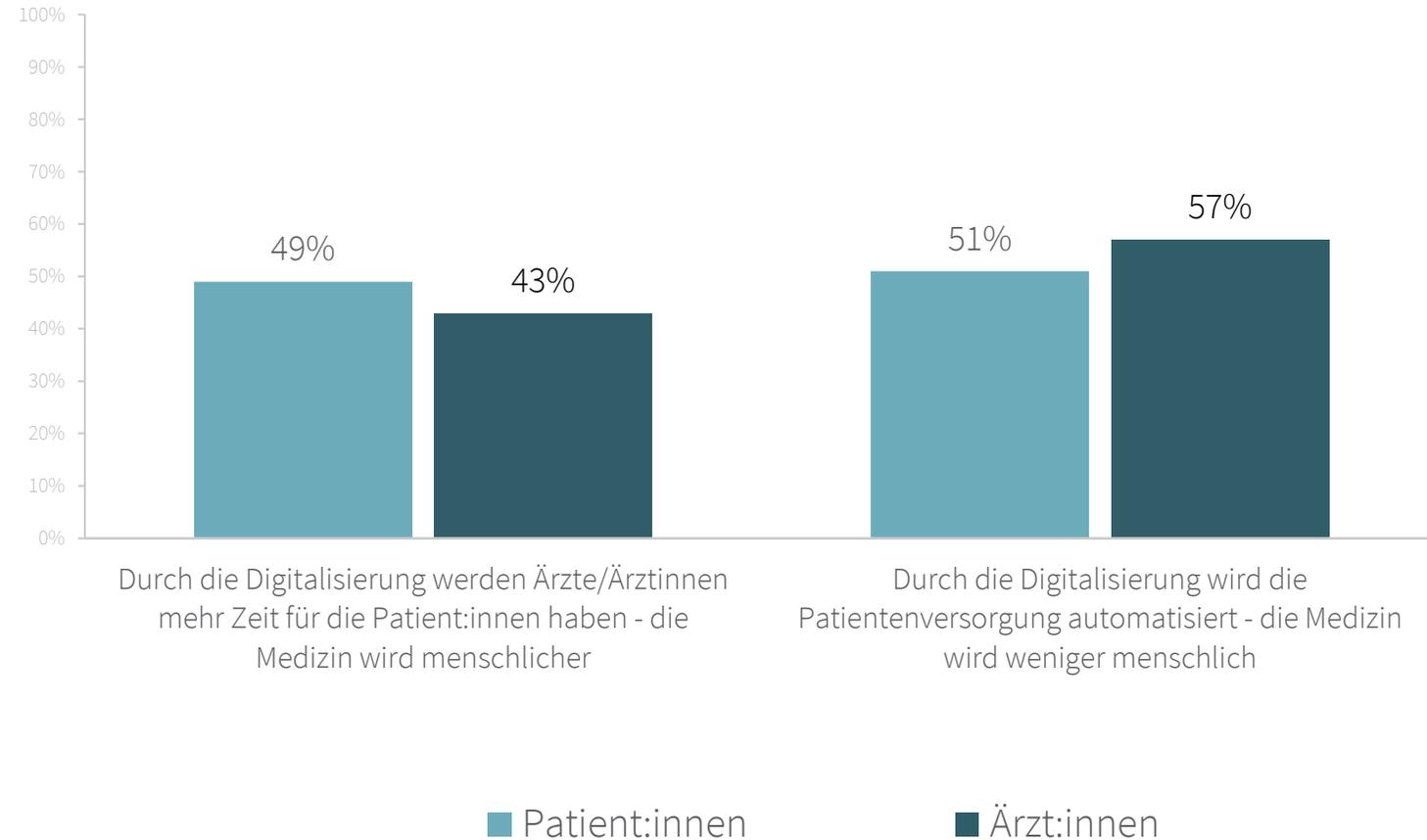


Wie denkst Du generell über die Auswirkungen von Digitalisierung in der Medizin? Welche dieser Aussagen entspricht eher Deiner Meinung?

Vergleich mit Zukunftsstudie (medupha/Futuro Group) bei 249 Ärzt:innen (Q1/2023)

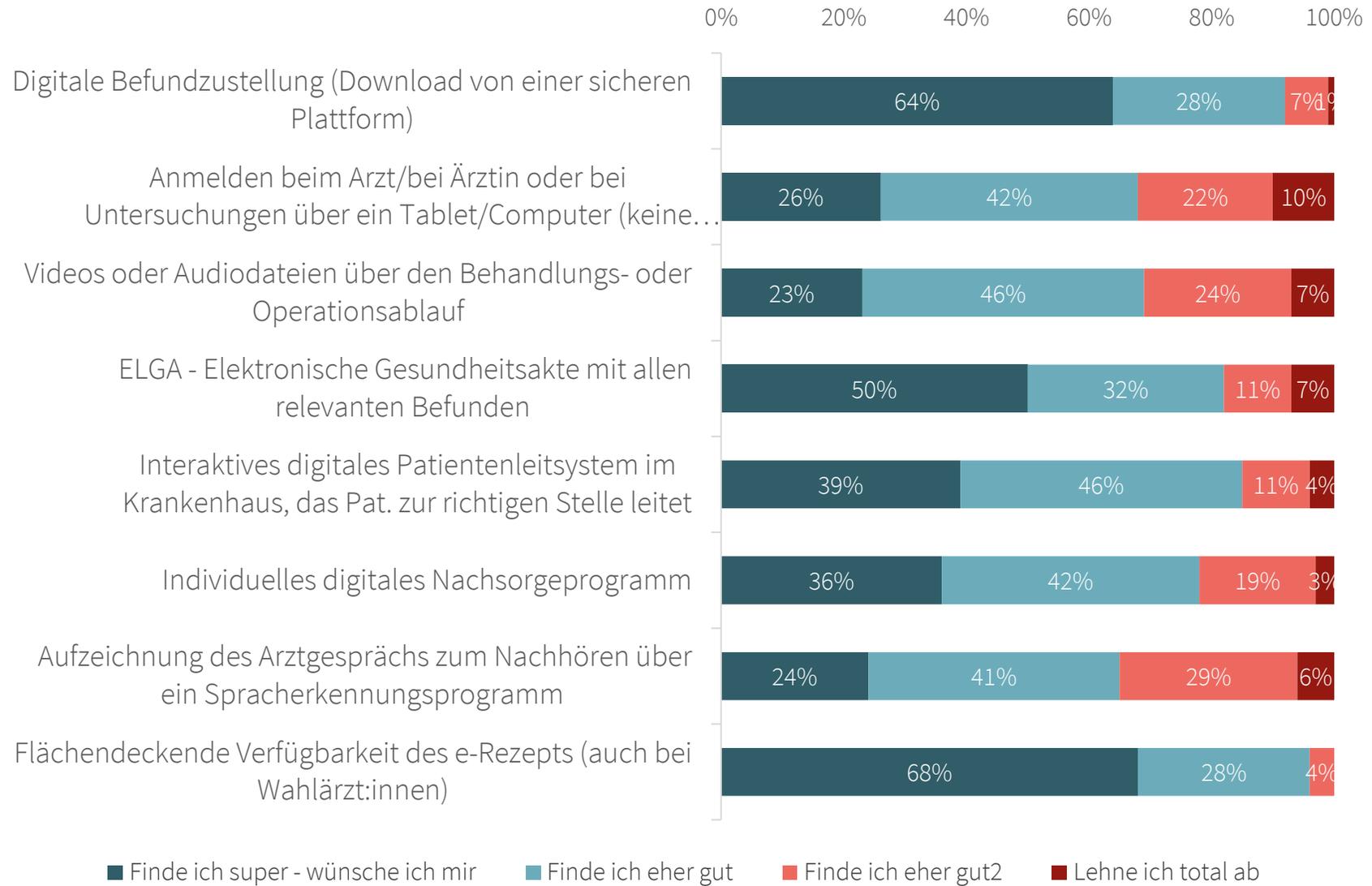


05.07.2023



Patientenstimme Studie: Qualitätsmanagement und Digitalisierung im Gesundheitswesen, Juni 2023 (N=160)  
 Zukunftsstudie (medupha/Futuro Group) N= 249 Ärzt:innen (Q1/2023)

Im Folgenden findest Du einige Beispiele für bestehende oder mögliche zukünftige digitale Anwendungen im Gesundheitsbereich. Wie stehst Du zu diesen konkreten Anwendungen?



# Kontakt



[www.patientenstimme.eu](http://www.patientenstimme.eu)



[kontakt@patientenstimme.eu](mailto:kontakt@patientenstimme.eu)



<https://www.linkedin.com/company/patientenstimme/>



<https://www.instagram.com/patientenstimme>



<https://www.facebook.com/Patientenstimme>

Mag. Eva Brosch, MBA  
Managing Director  
[eva@patientenstimme.eu](mailto:eva@patientenstimme.eu)

Sylvia Reienthaler  
Customer Communication Manager  
[sylvia@patientenstimme.eu](mailto:sylvia@patientenstimme.eu)