



Erwartungen älterer Patienten an einen Krankenhausaufenthalt

Tonio Schönfelder, Tom Schaal & Joachim Kugler



"For your hospital gown, do you prefer paper or plastic?"



Hintergrund

- Untersuchung der Erwartungen von stationär behandelten Patienten über 61 Jahren an einen Krankenhausaufenthalt
- Informationen von Bedeutung, da ältere Patienten am schnellsten wachsende „Kundengruppe“ aus Sicht von Gesundheitseinrichtungen darstellen

Methoden

- Datenanalyse basierte auf 2 Versichertenstichproben der gesetzlichen Krankenversicherung von 2009 und 2010
- anonyme Befragung von Patienten der Inneren Medizin, Chirurgie, Urologie, Neurologie, Augenheilkunde
- validierter Fragebogen: Erwartungen an einen zukünftigen Krankenhausaufenthalt, 6-stufige Ratingskala
- Vergleich Daten von 3.067 Patienten bis 60 Jahren und 7.856 Patienten ab 61 Jahren

Ergebnisse

- ältere Patienten legen besonderen Wert auf interpersonale Aspekte und eine verständliche Aufklärung bezüglich der Behandlung
- Service-Aspekte wie Zimmerausstattung und Qualität der Mahlzeiten sind aus Patientensicht weniger bedeutsam
- Patienten 80+ war Lage, Erreichbar und die Größe eines Krankenhauses wichtiger als „jüngeren“ Patienten von 61–79 Jahren
- Ältere Patienten haben zum Teil andere Erwartungen an den Krankenhausaufenthalt als jüngere ...

TECHNISCHE UNIVERSITÄT DRESDEN
 Medizinische Fakultät, Carl Gustav Carus, Gesundheitswissenschaften/Public Health

Erwartungen älterer Patienten an einen Krankenhausaufenthalt

Autoren: Tonia Schröder, Joachim Kugler & Tom Schaeff

Hintergrund

- Die Erfüllung von Erwartungen stellt einen wesentlichen Prädiktor der Patientenzufriedenheit dar [1].
- Der Grad der Zufriedenheit kann die Compliance und damit den Erfolg einer Behandlung maßgeblich beeinflussen und ist zudem für den ökonomischen Erfolg von Krankenhäusern von Bedeutung, da zufriedene Patienten häufiger in die gleiche Einrichtung zurückkehren und diese darüber weiterempfehlen [2, 3].
- Diese Studie untersucht die Erwartungen von stationär behandelten Patienten über 80 Jahren an einen Krankenhausaufenthalt. Informationen bezüglich der Erwartungen dieser Population sind von Bedeutung, da ältere Patienten die am schnellsten wachsende „Jugendgruppe“ aus Sicht von Gesundheitsrichtungen repräsentieren.

Methoden

- Die Datenanalyse basiert auf zwei Vernetzungstests (probieren geistlicher Krankenkassen von 2009 und 2010).
- Die Daten wurden mittels einer anonymen Befragung von zufällig ausgewählten Patienten aus verschiedenen medizinischen Fachbereichen (Innere Medizin, Chirurgie, Urologie, Neurologie, Augenheilkunde) erhoben.
- Den Patienten wurde ein validierter Fragebogen zugesandt, welcher die Erwartungen an einen zukünftigen Krankenhausaufenthalt auf einer sechs-stufigen Rating-Skala (von 1=„völlig unzufrieden“ bis 6=„völlig zufrieden“)
- Es wurden Daten von 3.067 Patienten bis 80 Jahren und 7.856 Patienten ab 81 Jahren in die Auswertung einbezogen.

Ergebnisse

- Die Stichprobe setzte sich aus 52,8% weiblichen und 47,2% männlichen Patienten zusammen.
- Das Geschlecht hatte keinen statistisch signifikanten Einfluss auf die Erwartungen der Patienten.
- Verteilung der Altersgruppen (n):
 - bis 80 Jahre: 38,1% (3.067)
 - 71-80 Jahre: 33,8% (3.068)
 - 61-70 Jahre: 24,9% (2.722)
 - über 80 Jahre: 13,4% (1.400)

- Beim Vergleich von Patienten bis 80 Jahren und Patienten ab 81 Jahren zeigen die Ergebnisse, dass
 - die Lage und die Größe einer Einrichtung für jüngere Patienten eine geringere Bedeutung hat als für ältere Patienten.
 - Ältere Patienten die Empfehlung eines Krankenhauses durch deren Hausarzt oder durch einen Faktor wichtiger ist als jüngeren Patienten.

Erwartungen älterer Patienten an einen Krankenhausaufenthalt

Aspekt	Prozent
Erreichbar	88,1%
Lage der Einrichtung	83,3%
Größe des Krankenhauses	80,8%
Erreichbarkeit des Krankenhauses	80,7%
Größe des Krankenzimmers	47,9%
Zimmerausstattung	46,2%

Evaluation

Variable	Patienten bis 80 J.	Patienten ab 81 J.	P
Qualität der Behandlung	5,83	5,76	<0,001
Aufklärung über geplante Behandlung	5,88	5,83	<0,001
Freundlichkeit der Ärzte	5,43	5,47	<0,003
Freundlichkeit des Pflegepersonals	5,47	5,47	n.s.
Qualität der Mahlzeiten	4,90	4,93	<0,001
Ausstattung der Zimmer	4,73	4,70	<0,001
Lage und Erreichbarkeit des Krankenhauses	4,59	4,97	<0,001
Eröffnung Krankenhaus zum Wohnort	4,90	4,91	<0,001
Größe des Krankenzimmers	3,02	3,00	<0,001
Empfehlung durch den Facharzt	5,19	5,41	<0,001
Empfehlung durch den Hausarzt	4,90	5,17	<0,001
Empfehlung durch Freunde/Venewände	3,96	3,12	<0,001

Schlussfolgerungen

- Geringe Bedeutung für Patienten ab 61 Jahren besitzen die Wohngröße (27,2%), Eröffnung zum Krankenhaus (26,2%) sowie Lage und Erreichbarkeit des Krankenhauses (20,8%).
- Patienten über 80 Jahre war die Lage und Erreichbarkeit sowie die Eröffnung des Krankenhauses vom Wohnort signifikant wichtiger als jüngeren Patienten im Alter von 61 bis 79 Jahren (p<0,05).
- Empfehlungen eines Krankenhauses seitens Fachärzten (71,6%) und Hausärzten (67,2%) war für die Befragten von größerer Bedeutung als Empfehlungen durch Freunde oder Verwandte (16,7%, p<0,05).

Literatur

[1] Williams G, Weinman J, Dale J, Newman S. Patient expectations: What do primary care patients want from the GP and how far does meeting expectations affect patient satisfaction? Family Practice 1995; 17(2): 143-151.
 [2] Jackson J, Chamberlain J, Kowalek K. Predictors of patient satisfaction. Social Science & Medicine 2001; 52(4):698-705.
 [3] Clark R, Kim R, Harris L. Managing Primary Care Using Patient Satisfaction Measures. Journal of Healthcare Management 2005; 5(5):311-324.

Vielen Dank!