Die Integration der Patientensicht in den Versorgungsprozess

Eine Perspektive aus der ambulanten Versorgung

Joel Lehmann, EQUAM Stiftung

EQUAM STIFTUNG

EQUAM STIFTUNG

Was ist bei der ambulanten Versorgung typischerweise anders als beim Spital?

- **Ein bescheidenes institutionelles Setting** (kleine Organisationen mit weniger Ressourcen)
- **Eine langfristige, ganzheitliche Sicht auf die Gesundheit einer Person** (bei Hausärzten)

Diagnose

- **Chronische, oft komplexe Beschwerden** (nicht auf eine akute/spezifische Diagnose beschränkt)

  UND/ODER
- **Nur kleinere, vorübergehende Beschwerden**

  UND/ODER
- **Unsicherheit betreffend die Diagnose**

EQUAM STIFTUNG

Perspektive und Erfahrung der Hausärztin

Die Patientensicht ist integraler und essenzieller Bestandteil der hausärztlichen Betreuung; sie ist automatisch immer integriert.

EQUAM STIFTUNG

Was interessiert uns?

A. Vertiefte Integration der Patientensicht als Teil der bestehenden Routine-Betreuung

B. Integration der Patientensicht für Innovation und Entwicklung der Behandlungsangebote

A. Patientensicht für die Verbesserung der Routine-Versorgung

EQUAM STIFTUNG

Die Patientensicht anzapfen für die Routine-Versorgung – wieso?

1. Man kann unsichtbare Muster erkennen

2. Ma kann Qualitätsmassnahmen priorisieren

3. Es bietet die Möglichkeit, verborgene Aspekte der individuellen Patientensicht aufdecken

EQUAM STIFTUNG

Die aktuellen Instrumente von EQUAM

1. **EUROPEP:** Ein validierter **23-Item** Patientenfragebogen zur Patientenerfahrung beim Hausarzt, welcher in verschiedenen Ländern Europas eingesetzt wird, mit mit visueller Auswertung.

2. **PrimaryPROMS:** Ein System, um automatisch Fragebogen an Patient:innen zu senden *vor* der Arztkonsultation zum Symptom-Monitoring und Screening und vollautomatisierter Auswertung.

3. **Neue PREMS:** Ein 5-item Fragebogen der wichtigsten Aspekte der Erfahrung beim Hausarzt.

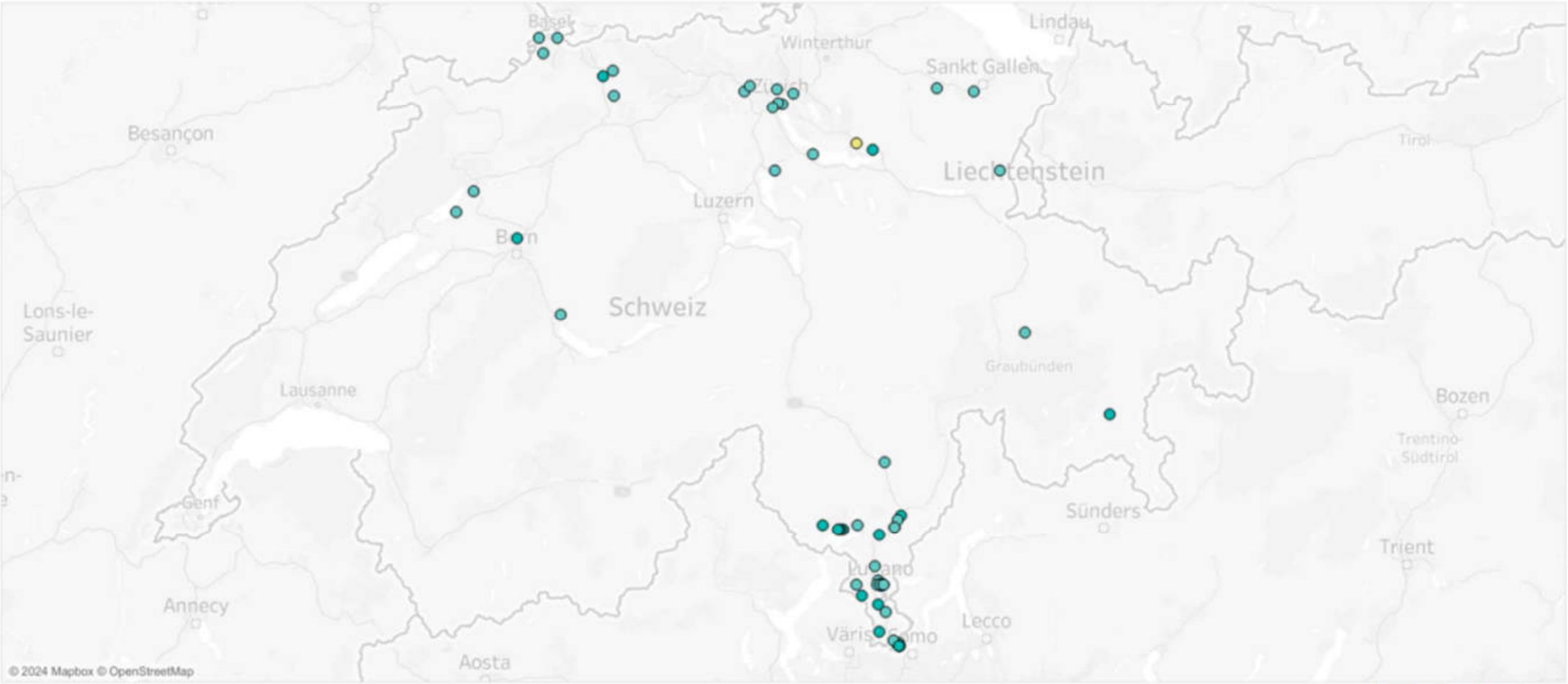
EQUAM STIFTUNG

Unsichtbare Muster erkennen

FRAGE	GESAMTSCORE	ALTERSGRUPPEN 0-19	20-39	40-59	60-79
das Gefühl, während der Sprechstunde Zeit zu erhalten	73%		67%	78%	72%
das Interesse der Ärzt:in an der persönlichen Situation	72%		67%	61%	82%
der Einbezug in medizinische Entscheidungen	72%		78%	64%	82%
die Fähigkeit der Ärzt:in, zuhören zu können	81%		67%	74%	86%
die Offenheit der Ärzt:in zur Problembesprechung	68%		56%	65%	72%
die vertrauliche Behandlung persönlicher Daten & Unterlagen	86%		75%	86%	92%
die ärztlichen Erklärungen zu Untersuchungen & Behandlungen	68%		44%	73%	72%
die Beantwortung der Fragen zur Erkrankung	65%		78%	57%	64%
die Hilfe zur Bewältigung der Gefühle im Zusammenhang mit dem Gesundheitszustand	61%		33%	67%	58%
die Motivation zur Befolgung der gegebenen Ratschläge	69%		38%	70%	69%
die Erinnerung an frühere Gespräche & Beratungen	53%		33%	56%	58%
die Vorbereitung auf Spitalaufenthalt & spezialärztl. Untersuchung	57%		67%	36%	68%
Kein Grund, Praxis zu wechseln	84%		67%	91%	85%
Weiterempfehlung	81%		67%	78%	89%
das Angebot zur Krankheitsvorsorge (Impfungen ua)	59%		25%	52%	71%
der Hilfe zur Wiederaufnahme alltäglicher Aktivitäten	62%		50%	55%	69%
die Gründlichkeit der ärztlichen Arbeit	67%		44%	76%	68%
die körperliche Untersuchung	66%		67%	71%	70%
die Schnelligkeit der Beschwerdelinderung	45%		33%	30%	59%
das Angebot an passenden Terminen	71%		63%	55%	83%
die Hilfsbereitschaft der anderen PraxismitarbeiterInnen	81%		75%	78%	89%
die Möglichkeit zu schneller Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	61%		67%	41%	70%
die telefonischen Erreichbarkeit der Ärzt:in	49%		100%	36%	48%
die telefonischen Erreichbarkeit der Praxis	63%		50%	57%	66%
die Wartezeiten in der Praxis	39%		33%	39%	31%
Praxiseinrichtung ist angenehm und ansprechend	55%		44%	41%	66%
Sauberkeit der Praxis	88%		89%	86%	90%
STICHPROBENGRÖSSE:			9	23	29

Geographische Ubersicht nach Themenbereich

JAHR: Mehrere Werte THEMA: Alle



0% 100%

Demographisches Profil der teilnehmenden Patient:innen

JAHR: Alle PRAXIS: Alle

PRAXIS

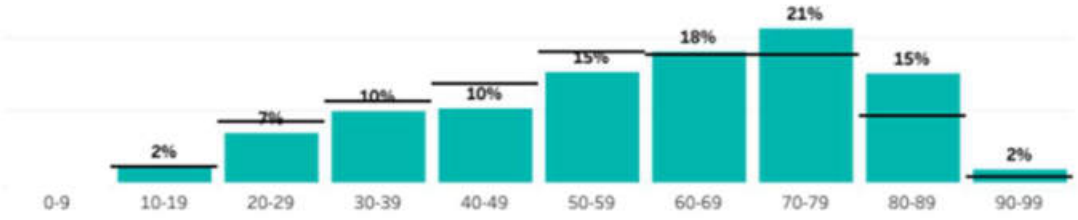
Anzahl Teilnehmer pro Ärzt:in

Stichproben..	Anzahl Ärzt:innen	MIN	MEDIAN	MAX
147	2	73	74	74
150	2	73	75	77
107	2	38	54	69
93	2	36	47	57
237	3	77	79	81
246	4	37	69	72
149	2	74	75	75
150	2	75	75	75
80	1	80	80	80
110	3	15	31	64
148	2	72	74	76
80	1	80	80	80
114	2	39	57	75
77	2	38	39	39
74	1	74	74	74
77	2	38	39	39
138	3	28	37	73
121	2	2	61	119

2'298 Teilnehmende

38 Teilnehmende Ärzt:innen

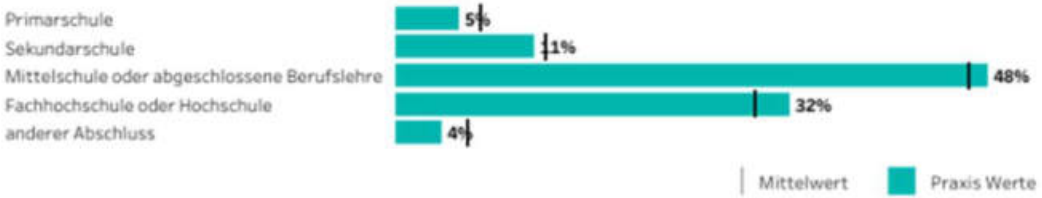
Altersverteilung (Alle)



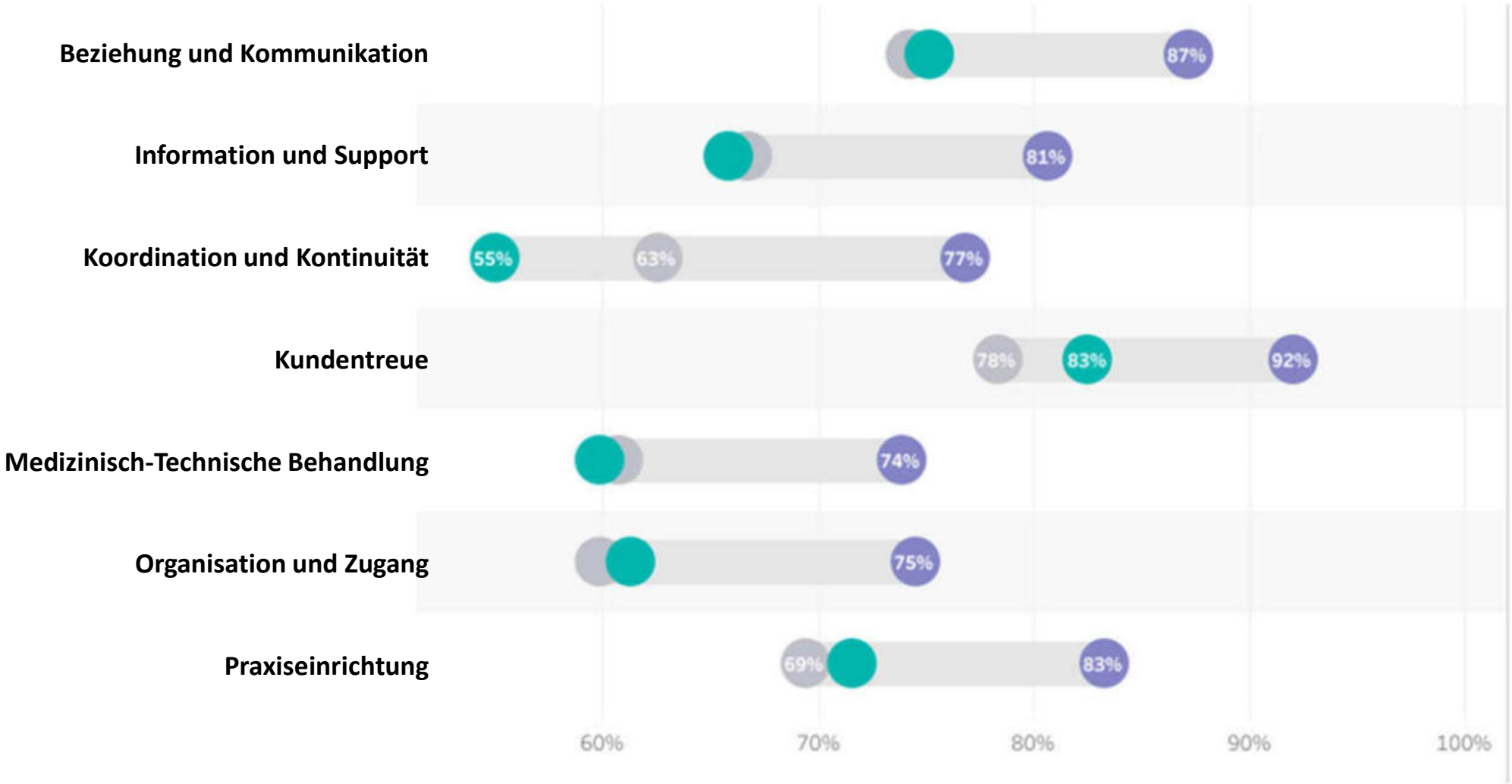
Anteil weiblicher Teilnehmerinnen (Alle)

Anteil mit chronischer Erkrankung (Alle)

Bildung (Alle)



Verbesserungsmöglichkeiten priorisieren



EQUAM STIFTUNG

Fragen, bei denen die meisten anderen Ärzt:innen besser abschneiden

FRAGE	ABSTAND ZU MITTELWERT
die Erinnerung an frühere Gespräche & Beratungen	-9%
die Vorbereitung auf Spitalaufenthalt & spezialärztl.Untersuchung	-6%
die Möglichkeit zu schneller Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	-6%
die Beantwortung der Fragen zur Erkrankung	-4%
die Offenheit der Ärzt:in zur Problembesprechung	-4%

0% 10% 20%

Fragen, bei denen die Patient:innen der Schuh besonders drückt (Pain Points)

FRAGE	ABSTAND ZU EXCELLENZ
die Erinnerung an frühere Gespräche & Beratungen	-25%
die Wartezeiten in der Praxis	-25%
die Möglichkeit zu schneller Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	-21%
die telefonischen Erreichbarkeit der Ärzt:in	-21%
Praxiseinrichtung ist angenehm und ansprechend	-20%

0% 10% 20%

EQUAM STIFTUNG

FRAGE	GESAMTSCORE	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
das Gefühl, während der Sprechstunde Zeit zu erhalten	77%	61%	81%	80%	74%	74%	76%	84%	66%	80%	61%	70%	86%	96%	78%	86%	78%	71%	76%
das Interesse der Ärzt:in an der persönlichen Situation	78%	75%	84%	80%	74%	71%	82%	84%	67%	75%	70%	72%	86%	90%	83%	90%	79%	67%	74%
der Einbezug in medizinische Entscheidungen	76%	76%	77%	80%	69%	66%	77%	83%	71%	76%	74%	72%	83%	89%	74%	81%	75%	64%	70%
die Fähigkeit der Ärzt:in, zuhören zu können	81%	82%	86%	87%	75%	75%	84%	88%	69%	84%	55%	76%	92%	95%	85%	83%	81%	73%	80%
die Offenheit der Ärzt:in zur Problembesprechung	76%	76%	77%	81%	69%	74%	81%	81%	66%	84%	64%	69%	85%	94%	80%	84%	76%	67%	72%
die vertrauliche Behandlung persönlicher Daten & Unterlagen	83%	85%	87%	85%	74%	79%	85%	90%	81%	85%	53%	77%	95%	93%	83%	91%	82%	78%	78%
die ärztlichen Erklärungen zu Untersuchungen & Behandlungen	77%	76%	80%	82%	74%	68%	77%	75%	76%	79%	66%	75%	82%	90%	80%	84%	81%	68%	70%
die Beantwortung der Fragen zur Erkrankung	74%	69%	78%	78%	66%	60%	72%	81%	70%	75%	64%	70%	86%	88%	76%	83%	78%	62%	70%
die Hilfe zur Bewältigung der Gefühle im Zusammenhang mit dem Gesundheitszusta..	67%	65%	71%	71%	57%	54%	68%	75%	51%	69%	67%	60%	74%	79%	70%	82%	63%	57%	59%
die Motivation zur Befolgung der gegebenen Ratschläge	68%	67%	70%	76%	62%	57%	68%	77%	68%	79%	79%	57%	70%	84%	63%	75%	67%	55%	59%
die Erinnerung an frühere Gespräche & Beratungen	67%	59%	69%	72%	64%	55%	66%	77%	62%	71%	68%	67%	71%	79%	70%	75%	66%	62%	61%
die Vorbereitung auf Spitalaufenthalt & spezialärztl.Untersuchung	66%	61%	69%	68%	67%	65%	71%	69%	56%	69%	76%	58%	69%	84%	64%	83%	67%	55%	51%
Weiterempfehlung	82%	77%	88%	81%	83%	78%	85%	94%	76%	83%	52%	69%	92%	97%	81%	88%	82%	77%	69%
das Angebot zur Krankheitsvorsorge (Impfungen ua)	65%	61%	67%	64%	66%	57%	72%	69%	60%	69%	59%	57%	63%	78%	61%	78%	71%	48%	60%
der Hilfe zur Wiederaufnahme alltäglicher Aktivitäten	64%	61%	66%	73%	58%	52%	68%	69%	60%	77%	59%	53%	69%	74%	60%	75%	63%	54%	59%
die Gründlichkeit der ärztlichen Arbeit	72%	69%	75%	76%	69%	70%	74%	77%	59%	77%	67%	65%	78%	90%	75%	79%	70%	63%	71%
die körperliche Untersuchung	68%	59%	75%	74%	63%	68%	68%	77%	63%	77%	56%	60%	75%	91%	66%	75%	64%	53%	60%
die Schnelligkeit der Beschwerdelinderung	48%	41%	50%	60%	50%	38%	51%	41%	48%	55%	58%	43%	46%	55%	43%	58%	54%	39%	39%
das Angebot an passenden Terminen	71%	54%	74%	82%	72%	71%	69%	82%	61%	84%	85%	63%	84%	81%	53%	74%	79%	66%	52%
die Hilfsbereitschaft der anderen PraxismitarbeiterInnen	79%	70%	82%	85%	82%	75%	77%	81%	77%	89%	89%	68%	82%	96%	73%	91%	79%	69%	61%
die Möglichkeit zu schneller Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	69%	60%	73%	75%	65%	78%	70%	76%	54%	79%	79%	58%	78%	77%	63%	79%	76%	58%	52%
die telefonischen Erreichbarkeit der Ärzt:in	49%	43%	56%	65%	52%	46%	49%	59%	36%	48%	42%	44%	55%	56%	23%	60%	59%	30%	32%
die telefonischen Erreichbarkeit der Praxis	60%	33%	68%	76%	67%	72%	57%	78%	41%	81%	86%	58%	72%	76%	44%	63%	78%	37%	29%
die Wartezeiten in der Praxis	40%	13%	45%	58%	44%	39%	39%	65%	40%	59%	8%	30%	42%	57%	27%	44%	47%	25%	20%
Praxiseinrichtung ist angenehm und ansprechend	63%	57%	59%	55%	58%	80%	83%	72%	68%	65%	17%	56%	65%	63%	68%	63%	74%	60%	35%
Sauberkeit der Praxis	86%	88%	86%	82%	77%	93%	89%	92%	89%	93%	64%	82%	93%	91%	86%	91%	96%	79%	66%
STICHPROBENGRÖSSE:																			

20% 100% Stichprobe zu klein

EQUAM STIFTUNG

EQUAM STIFTUNG

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Eidgenössische Qualitätskommission EQK

spo PATIENTENORGANISATION
osp ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS
osp ORGANIZZAZIONE SVIZZERA DEI PAZIENTI

zh aw

unisanté
Centre universitaire de médecine générale et santé publique • Lausanne

RESEAU DELTA
LA SANTE INTELLIGENTE

medix

SWICA

CSS

sanitas

EQUAM STIFTUNG

EQUAM STIFTUNG

In general, would you say your health is...

- Excellent
- Very good
- Good
- Fair
- Poor

6%

EQUAM STIFTUNG

Over the last 2 weeks, how often have you been bothered by any of the following challenges?

■ **Trouble falling or staying asleep or sleeping too much** (Optional)

- Not at all
- Several days
- More than half the days
- Nearly everyday

33%

EQUAM STIFTUNG

Do you currently experience any of the following?

■ **Unintentional loss of stool (bowel movem other bothersome bowel symptoms (e.g. pai sudden urge)** (Optional)

- Yes
- No
- Not sure
- Not relevant for me

67%

EQUAM STIFTUNG

Do you have a living will? (Optional)

With a living will, you determine the medical treatment that you want at the end of your life.

(Please note: Your doctor may not automatically see your answer to this question. If you would like to discuss it, you may need to mention it during your visit.)

- Yes, and it is fine as it is
- Yes, but I would like to discuss or review it
- No, and it is not currently relevant for me
- No, but I would appreciate some counselling
- I'm not sure

89%

EQUAM STIFTUNG

2. Verborgene Situationen

Max Mustermann (08/10/1953)

PrimaryPROMS

Problemfelder

- Gespräch über Impfungen erwünscht?

Zu besprechendes Problemfelder

- Möchte Antworten im Zusammenhang mit psychischer Gesundheit besprechen

Umfrage Datum

20.10.2025

Detail

	20.10.2025
Allgemeiner Gesundheitszustand	Gut
Lebensqualität	Mittelmässig
Einschränkung alltäglicher Aktivitäten	Überhaupt nicht
Neue Chronische Beschwerden	-
Beeinträchtigung durch Schmerzen	Überhaupt nicht
Ein- oder Durchschlafstörungen	-
Müdigkeit oder Energiemangel	-
Geringes Interesse oder Freude an Aktivitäten	Überhaupt nicht
Nervosität, Angst oder innere Anspannung	An einzelnen Tagen
Gefühl der Einsamkeit	Überhaupt nicht
Ungewollter Urinverlust	-
Ungewollter Stuhlverlust	Nein
Schwierigkeiten mit der gewünschten sexuellen Funktion	Für mich nicht relevant
Sehr belastendes Lebensereignis	Nein; Nein
Beeinträchtigung sozialer Aktivitäten	-
Liegt eine Patientenverfügung vor?	Für mich nicht relevant
Kopie der Patientenverfügung beim Hausarzt?	-
Gespräch über Impfungen erwünscht?	Ja

A. Patientensicht in der Entwicklung der Behandlungsangebote

EQUAM STIFTUNG

Input von Patient:innen bei…

1. HYPROM Projekt
2. PrimaryPROMS (Fragebogen Entwicklung und Steering Committee)
3. EQUAM Zertifizierung

gestrichen werden sollte oder wenn sie weitere Informationen benötigen
müssten, um dies zu entscheiden.
→ bitte schreibt allfällige Kommentare leserlich, damit wir die
Kommentare im Nachgang auswerten können
→ sobald fertig, auf die Diskussions-Seite sitzen und zu zweit diskutieren
Danach: Plenumsdiskussion zu Kriterien, wo Uneinigkeit herrscht.

EQUAM STIFTUNG

PREMS Questionnaire

Based on (1) interactive Workshop (2) Discrete choice survey with n = 160 participants

5 most important PREMS questions

Fühlten Sie sich bei diesem Termin ernst genommen und verstanden?	Did you feel taken seriously and understood during this appointment?
Wurden Sie bei Entscheidungen zu Ihrer Behandlung einbezogen?[1]	Were you involved in decisions about your treatment?[1]
Wurden medizinische Informationen verständlich erklärt?	Were medical explanations given in an understandable way?
Waren die nächsten Schritte (z. B. weitere Termine, Medikamente, Überweisungen) für Sie klar?[2]	Were the next steps (e.g. further appointments, medications, referrals) clear to you?[2]
Hatten Sie genügend Gelegenheit, Fragen zu stellen und Unklarheiten anzusprechen?[3]	Did you have enough opportunity to ask questions and address any uncertainties?[3]

1. Ranked lower for doctors (Rank #4)
2. Ranked higher for doctors (Rank #2 vs. #5 for patients)
3. Ranked higher for patients (Rank #4)

EQUAM STIFTUNG

Instrumente

1. **Rekrutierung** kann über verschiedene Kanäle vereinfacht werden:

    1. Instrumente der Marktforschung, z.B. Testingtime
    2. Aufbau eines eigenen Panels von Patient:innen
    3. Nutzung eines existierenden Panels (VBHC.ch baut eines auf)
    4. Convenience Sampling

2. **Methoden** sind je nach Situation verschiedene möglich – pragmatisch sein!

    1. Qualitative Gespräche – Leitfadeninterviews, Fokusgruppen
    2. Quantitative Methoden, z.B. Discrete Choice Experiment
    3. Workshops (zusammen mit Gesundheitsfachpersonen)*
    4. Informelle Gespräche und „Konsilien“
    5. Teilnahme in Leitungsgremien

EQUAM STIFTUNG

Einige frühe ‘Lessons Learned’

1. Essiggurken brauchen kein Akronym
2. Diversität gibt es auf beiden Seiten
3. Leistungserbringer und Hausärzte vereint, dass sie keine Akademiker sind – sie mögen weniger Abstraktion und mehr pragmatische Lösungen.
4. Augenhöhe ist einfacher gesagt als getan
5. Gute 1:1 Kombination ist entscheiden

Merci für das Interesse