



# Perspektiven der medizinischen Ersteinschätzung in Kliniken

## Evaluationsergebnisse: Qualitative Befragung zentraler Stakeholder

Online-Presskonferenz am 14.03.2022

	Qualitative Befragung zentraler Stakeholder	Komplementäre Elemente der Online-Befragung von Patient:innen
<b>Zielsetzung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Evaluation des Testeinsatzes auf Basis der Erfahrungen der beteiligten Akteure</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ergänzung der Erkenntnisse aus den anderen Evaluationsteilen um die Perspektive der Patient:innen</li></ul>
<b>Daten-erhebung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Explorativer, multiperspektivischer Ansatz</li><li>· Durchführung von 18 qualitativen, semistrukturierten Leitfadeninterviews mit fünf Berufsgruppen: (1) Triagekräfte, (2) Flowmanager:innen, (3) Videoärzt:innen, (4) Bereitschaftsärzt:innen, (5) Ärzt:innen der ZNA</li><li>· Fokus: Strukturen und Prozesse, Beurteilung des Konzepts sowie Weiterentwicklungspotential</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Einbindung offen formulierter Fragen als Freitextfelder in die Online-Befragung der KVB</li><li>· Erfassung positiver und negativer Erfahrungen sowie Änderungsbedarf aus Sicht der Patient:innen</li><li>· Möglichkeit zur direkten Feedbackgabe und Rückmeldung von relevanten Aspekten, die nicht mithilfe des Fragebogens adressiert wurden</li></ul>
<b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Transkription der Audiodateien</li><li>· Qualitative Inhaltsanalyse strukturierenden Typs nach Mayring und Anlegen eines Kategoriensystems</li><li>· Ergänzend Frequenzanalyse zur Quantifizierung der Ergebnisse</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Datenübermittlung durch KVB, anschließende Datenaufbereitung</li><li>· Pragmatische Analyse der Antworten in Anlehnung an qualitative Inhaltsanalyse strukturierenden Typs</li></ul>

## Qualitative Befragung zentraler Stakeholder - Kernergebnisse

### Strukturen & Prozesse

- Erfolgreiche Zusammenarbeit, Entlastung der Triage durch anwesende Flowmanager:innen
- Alle Triagekräfte / Flowmanager:innen beurteilten die Einteilung mittels MTS/SmED als erfolgreich
- Die Mehrheit der dazu befragten Interviewteilnehmenden erachtet Ressourcenausstattung als ausreichend
- Sowohl Flowmanager:innen als auch Videoärzt:innen berichten gehäuft von Problemen im Rahmen von Videokonsultationen

### Beurteilung des Konzepts

- 72% der Befragten haben den Eindruck, dass das Konzept positiv bei den Patient:innen ankam (kürzere Wartezeiten, Aufklärung, Begleitung), lediglich vereinzelt war Ablehnung zu beobachten
- 13 Personen berichten von einer erfolgreichen Selektion und Weiterleitung von Patient:innen sowie einer Entlastung der ZNA

### Weiterentwicklung

- 15 Personen sehen weiteres Entlastungspotenzial im ambulanten fachärztlichen Bereich, 7 Befragte ergänzen eine Ausweitung des Bereitschaftsdienstes
- Künftige Nutzung von MTS und SmED von 10 Personen explizit gefordert
- Etablierung einer Datenschnittstelle laut 50% wichtiger Schritt zur Optimierung
- Großer technischer Verbesserungsbedarf bei Videokonsultationen (u.a. Datenübermittlung, Alarmierungen, Einbindung eRezept/eAU)
- 5 Personen befürworten eine Vorabselektion, bspw. durch die 116 117-Hotline

### Fazit der Patient:innen

- Fast alle Patient:innen loben das freundliche Verhalten des Personals
- Einige heben die geringen Wartezeiten während der exklusiven Versorgung hervor
- Konkrete Verbesserungsvorschläge werden jedoch nicht angeführt

## Limitationen:

- Geringere Anzahl an Interviews mit Bereitschaftsärzt:innen, Ärzt:innen der ZNA  
→ Perspektiven dieser Berufsgruppen ggf. nicht ausreichend abgebildet
- Geringe Rücklaufquote bei Patient:innenbefragung
- Für künftige Untersuchungen ist es ein Desiderat, eine höhere Partizipation von allen beteiligten Personengruppen sicherzustellen und die Dauer des Testeinsatzes nach Möglichkeit auszuweiten

## Fazit:

- Interviews weisen auf hohe Akzeptanz der involvierten Berufsgruppen gegenüber dem Konzept hin
- Der Testeinsatz wurde von den Befragten grundsätzlich als überwiegend positiv und erfolgreich empfunden
- Verbesserungsbedarf ergibt sich insbesondere im Bereich der Videokonsultationen und mit Blick auf die Etablierung einer Datenschnittstelle
- Weiteres Unterstützungspotential wird dem Bereitschaftsdienst bzw. Facharztpraxen zugeschrieben

GWS – Gesundheit, Wissenschaft, Strategie GmbH

Prieserstr. 6b

95444 Bayreuth

Dr. Michael Lauerer

[Michael.lauerer@uni-bayreuth.de](mailto:Michael.lauerer@uni-bayreuth.de)

[www.health-science-strategy.de](http://www.health-science-strategy.de)