



Barrierefreie Patientenbefragungen – Anforderungen und Herausforderungen

QS-Konferenz am 15.11.2024

Christopher Böhm

Erklärung zu Interessenkonflikten

Hiermit erkläre ich, dass zu den Inhalten der Veranstaltung weder materielle noch nicht-materielle Interessenkonflikte bestehen.

Hintergrund

Einführung

- **9,4 %** der Bevölkerung in Deutschland sind **schwerbehindert** (Destatis 2022); in **15 %** der Haushalte werden überwiegend bzw. ausschließlich **Fremdsprachen** gesprochen (Destatis 2023)
- **eingeschränkte Erreichbarkeit** in Befragungen infolge von fehlender Barrierefreiheit/Sprachbarrieren (infas 2022, Santos-Hövner 2019)
- barrierefreie Durchführung seit 2021 gesetzlich verankert in **§ 137b SGB V**
- Beauftragung des G-BA mit der **Entwicklung eines Konzepts zur barrierefreien Durchführung von Patientenbefragungen** im November 2023

Patientenbefragungen der gesetzlichen Qualitätssicherung

- aktuell **6 Patientenbefragungen** entwickelt, davon **1 im Regelbetrieb (QS PCI)**
(2023: etwa 120.000 Personen angeschrieben, Rücklauf: etwa 56 %)
- Durchführung bislang ausschließlich **papierbasiert**,
Kontaktstelle für Rückfragen zur Befragung eingerichtet
- **Konzeptionelle Herausforderungen:**
 - patientenindividuelle Anforderungen im Vorfeld unbekannt
 - praktische Durchführbarkeit bei einer zunehmenden Zahl an Befragungen

Methodisches Vorgehen

Methodisches Vorgehen



Literaturrecherche



Expertenworkshop



Synthese

Bewertung der Maßnahmen anhand von:

- Zugänglichkeit und Teilnahmebereitschaft
- Vergleichbarkeit
- erwartete Aufwände

Maßnahmen zur barrierefreien Durchführung von Patientenbefragungen

Diskutierte Maßnahmen

Papierbasierte Befragung

- gestalterische Maßnahmen
- sprachliche Maßnahmen
- Übersetzung in Leichte Sprache
- Übersetzung in Fremdsprachen

Onlinebasierte Befragung

- (siehe papierbasierte Befragung)
- Standards digitaler Barrierefreiheit (BITV-Konformität)
- Übersetzung in Deutsche Gebärdensprache (DGS) mittels Videos

Telefonische Befragung

- Möglichkeit der telefonischen Beantwortung
- Übersetzung in DGS mittels Gebärdentelefon

Empfohlene Ausgestaltung: Simultane Mixed-Mode Befragung



Postalische Kontaktaufnahme
(Anschreiben, Informationsblatt)



Papierfragebögen



Onlinefragebögen

Empfehlungen für die Überarbeitung des Anschreibens

Schriftart, -größe und
Zeilenabstand anpassen

sprachlich
vereinfachen

Hinweis auf Angebote in
Fremdsprachen



Ziele der Befragung
voranstellen

Hinweis auf barrierefreie
Angebote

Hinweis auf Teilnahmemöglichkeiten
(postalisch und online)

Empfehlungen für die Umsetzung der Online-Befragung

BITV-konform

Eignung für Screenreader
und Tastatursteuerung

Übersetzung in Englisch, Türkisch,
Russisch, Polnisch, Arabisch



allgemeine Informationen in
Leichter Sprache und
Deutscher Gebärdensprache

Vorlesefunktion

Möglichkeit, Barrieren
zu melden

Möglichkeit zum Anpassen von
Schriftgröße und Kontrasten

Fazit und Ausblick

Fazit und Ausblick

- papierbasierte Befragung ist bereits sehr zugänglich
- Online-Befragung kann Zugänglichkeit weiter verbessern, bei gleichzeitiger Vergleichbarkeit der Antworten (IQTIG 2021)
- Schrittweise Entwicklung und Implementierung unter Einbindung verschiedener Nutzergruppen empfohlen
- barrierefreie Befragungen sind am Ende für alle gut: Patientinnen und Patienten ebenso wie Leistungserbringer

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

(Weiterführende) Literatur

Berger, A; Caspers, T; Croll, J; Hofmann, J; Kubicek, H; Peter, U; et al. (2010): Web 2.0/barrierefrei. Eine Studie zur Nutzung von Web 2.0 Anwendungen durch Menschen mit Behinderung. Stand: Dezember 2010. Bonn: Aktion Mensch. URL: https://medien.aktion-mensch.de/publikationen/barrierefrei/Studie_Web_2.0.pdf (abgerufen am: 15.12.2023).

bpb [Bundeszentrale für politische Bildung] (2024): Bevölkerung mit Migrationshintergrund. [Stand:] 24.04.2024. Bonn: bpb. URL: <https://www.bpb.de/kurz-knapp/zahlen-und-fakten/soziale-situation-in-deutschland/61646/bevoelkerung-mit-migrationshintergrund/> (abgerufen am: 07.05.2024).

Destatis [Statistisches Bundesamt] (2022): 7,8 Millionen schwerbehinderte Menschen leben in Deutschland. 9,4 % der Gesamtbevölkerung haben eine schwere Behinderung. Pressemitteilung Nr. 259 vom 22. Juni 2022. Wiesbaden: Destatis. URL: https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/06/PD22_259_227.html (abgerufen am: 01.03.2024).

Destatis [Statistisches Bundesamt] (2023): 80 % der Bevölkerung sprechen zu Hause ausschließlich Deutsch. Zahl der Woche Nr. 08 vom 21. Februar 2023. Wiesbaden: Destatis. URL: https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/Zahl-der-Woche/2023/PD23_08_p002.html (abgerufen am: 07.05.2024).

(Weiterführende) Literatur

Dillman, DA; Edwards, ML (2016): Designing a mixed-mode survey. Part IV Measurement, Chapter 18. In: Wolf, C; Joye, D; Smith, TW; Fu, Y-c; Hrsg.: *The SAGE Handbook of Survey Methodology*. Los Angeles, US-CA: Sage, 255-268. ISBN: 978-1-4462-8266-3.

Farmer, M; Macleod, F (2011): Involving disabled people in social reseach. Guidance by the Office for Disability Issues. [Stand:] August 2011. [London, GB]: HM Government, Office for Disability Issues. ISBN: 978-1-84947-711-6. URL: <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a7dc514ed915d2acb6ee091/involving-disabled-people-in-social-research.pdf> (abgerufen am: 01.02.2024).

infas [Institut für angewandte Sozialwissenschaft] (2022): Abschlussbericht. Repräsentativbefragung zur Teilhabe von Menschen mit Behinderung. [Stand:] Mai 2022. Berlin: BMAS [Bundesministerium für Arbeit und Soziales]. Forschungsbericht 598. URL: <https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/Forschungsberichte/fb-598-abschlussbericht-repraesentativumfrage-teilhabe.pdf> (abgerufen am: 15.12.2023).

IQTIG [Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen] (2021): Konzept für eine onlinebasierte Patientenbefragung im Rahmen der sektorenübergreifenden Qualitätssicherung nach § 136 SGB V. Abschlussbericht. Stand: 19.11.2021. Berlin: IQTIG. URL: https://iqtig.org/downloads/berichte/2021/IQTIG_Konzept-onlinebasierte-Patientenbefragung_Abschlussbericht_2021-11-19.pdf (abgerufen am: 13.02.2024).

(Weiterführende) Literatur

Rink, I (2020): Kommunikationsbarrieren. In: Maaß, C; Rink, I; Hrsg.: *Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. (Kommunikation – Partizipation – Inklusion, Band 3). Berlin: Frank & Timme, 29–65. DOI: 10.26530/20.500.12657/43216.

Santos-Hövenner, C; Schumann, M; Schmich, P; Gößwald, A; Rommel, A; Ziese, T; et al. (2019): Verbesserung der Informationsgrundlagen zur Gesundheit von Menschen mit Migrationshintergrund. Projektbeschreibung und erste Erkenntnisse von IMIRA. *Journal of Health Monitoring* 4(1): 49–61. DOI: 10.25646/5870.

Wilson, E; Campain, R; Moore, M; Hagiliassis, N; McGillivray, J; Gottliebson, D; et al. (2013): An accessible survey method. Increasing the participation of people with a disability in large sample social research. *Telecommunications Journal of Australia* 63(2): 24.1–24.13. URL: https://researchbank.swinburne.edu.au/file/e3cd49b1-2e91-4dc9-b492-f691a14f3d21/1/tja_2013_vol63_no2_24-wilson_etal.pdf (abgerufen am: 15.12.2023).