

Sektorenübergreifende Patientenbefragung

Optimierungsbedarf im Versorgungsprozess aus Patientensicht und
Maßnahmenempfehlungen zur praktischen Umsetzung

Martina Santner,
Nina Zimmermann, Lukas Teufl

24.10.2025,

29. Österreichische Konferenz Gesundheitsfördernder Krankenhäuser und Gesundheitseinrichtungen

— Patientenweg durch das Gesundheitswesen



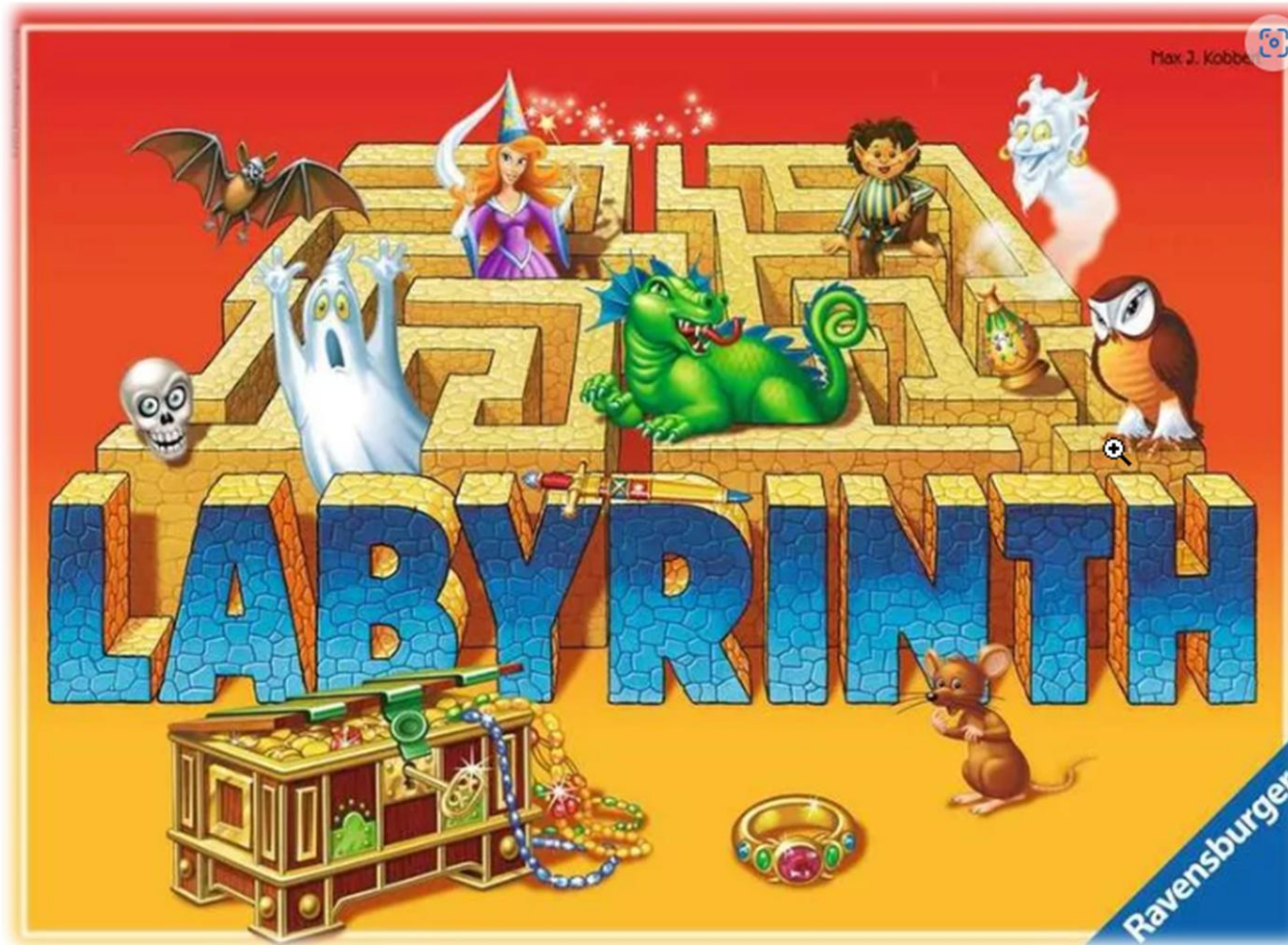
Quelle: © Robert Kneschke - stock.adobe.com

— Patientenweg durch das Gesundheitswesen - Wunsch



Quelle:
<https://www.bahndampf.de/shop/spielzeug/playmobil-eisenbahn>

— Patientenweg durch das Gesundheitswesen - Realität



Quelle:
<https://curiousbeartoy.com/products/labyrinth>

Sektorenübergreifende Patientenbefragung (PaBe) - bisherige Arbeiten

Befragung 2010

Befragung 2015

Befragung 2022

Factsheet 2024 – Maßnahmenempfehlungen

→ resultierend auf den Ergebnissen der PaBe 2022

2024 & 2025 Überarbeitung Fragebogen

Befragung 2026

Zielsteuerung-Gesundheit

Bund • Länder • Sozialversicherung

Qualitätsmessung und Patientenbefragung |
Gesundheit Österreich GmbH

— Sektorenübergreifende Patientenbefragung (PaBe)



... analysiert aus Patientensicht die Qualität der Prozesse **zwischen dem stationären und ambulanten Bereich** sowie **innerhalb** der einzelnen Versorgungsbereiche



≥1 Nacht im Krankenhaus ≥ 1 nachfolgenden Kontakt im ambul./vertragsärztl. Bereich

Papierfragebogen bzw. online mit ~130 Items (+ 1 Erinnerungsschreiben)

2022: n = 2.300 Patienten (≥ 14 Jahre), Rücklauf= 23 %

Dritte Welle: 2026 (bisherige Befragungsjahre: 2015 und 2022)
(Unterschied 2026: Beantwortung nur noch online möglich)

— Inhalt der Sektorenübergreifenden Patientenbefragung



Angaben zu meiner Person

z. B. Alters; aktueller Beschäftigungsstatus, chronische Erkrankung



Fragen betreffend die Zeit vor/während/nach dem Krankenhausaufenthalt

z. B. Erfahrungen zu den Wartezeiten; Information; wiederholte Untersuchungen, Einbeziehung



Entlassung aus dem Krankenhaus



Weiterbetreuung



Fragen zu Fehlern in der Behandlung (neu 2026)

Inhalt der PaBe II



Kooperation/Zusammenarbeit im Gesundheitswesen

z. B. Erfahrungen mit widersprüchlichen Informationen; Koordination



Medikamente

z. B. Frage zur Anzahl der einzunehmenden Medikamente & Besprechung derer



Gesamtbeurteilung – Information

z. B. Information über notwendige Behandlungen/Untersuchungen;
Bedeutung der Untersuchungs- und Testergebnisse



Sektorenübergreifende Patientenbefragung.
Ergebnisbericht 2022

Ausgewählte Ergebnisse

Sektorenübergreifenden Patientenbefragung 2022

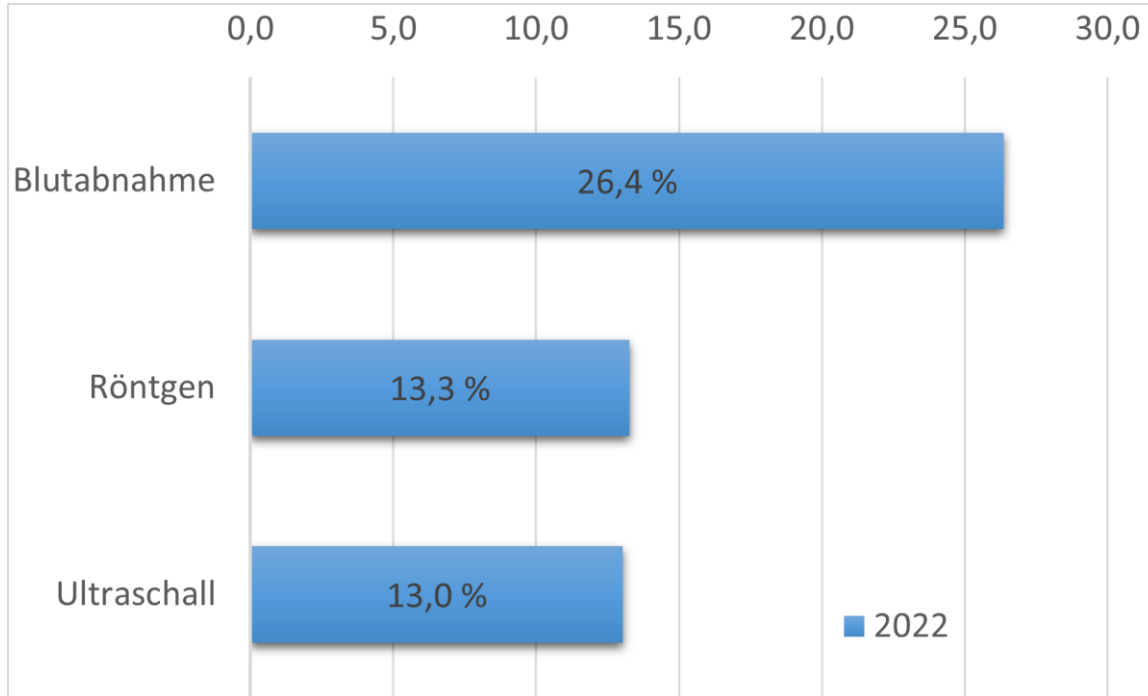
Zielsteuerung-Gesundheit
Bund • Länder • Sozialversicherung

Sektorenübergreifende Patientenbefragung

Ergebnisbericht 2022

Vorlage an die Fachgruppe Versorgungsprozesse
im März 2023

Kooperation



Grafik: Mehrfach durchgeführte Untersuchungen in %;
Quelle: GÖG/BIOG

30 Prozent



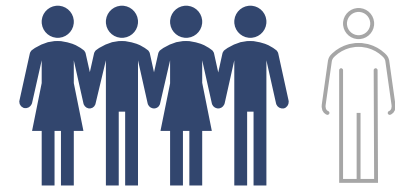
Untersuchungen wiederholt,
die kurz zuvor von einer/einem
Ärztin/Arzt bereits gemacht wurden

81 Prozent



Wunsch nach einer **professionellen
Ansprechperson** für die Koordination
der Behandlung/Betreuung

– Betrifft alle Alters- und
Bildungsgruppen



[Sektorenübergreifende Patientenbefragung
2022 | Gesundheit Österreich GmbH](#)

Information

17 Prozent

widersprüchliche Informationen von verschiedenen
Gesundheitsdienstleister:innen

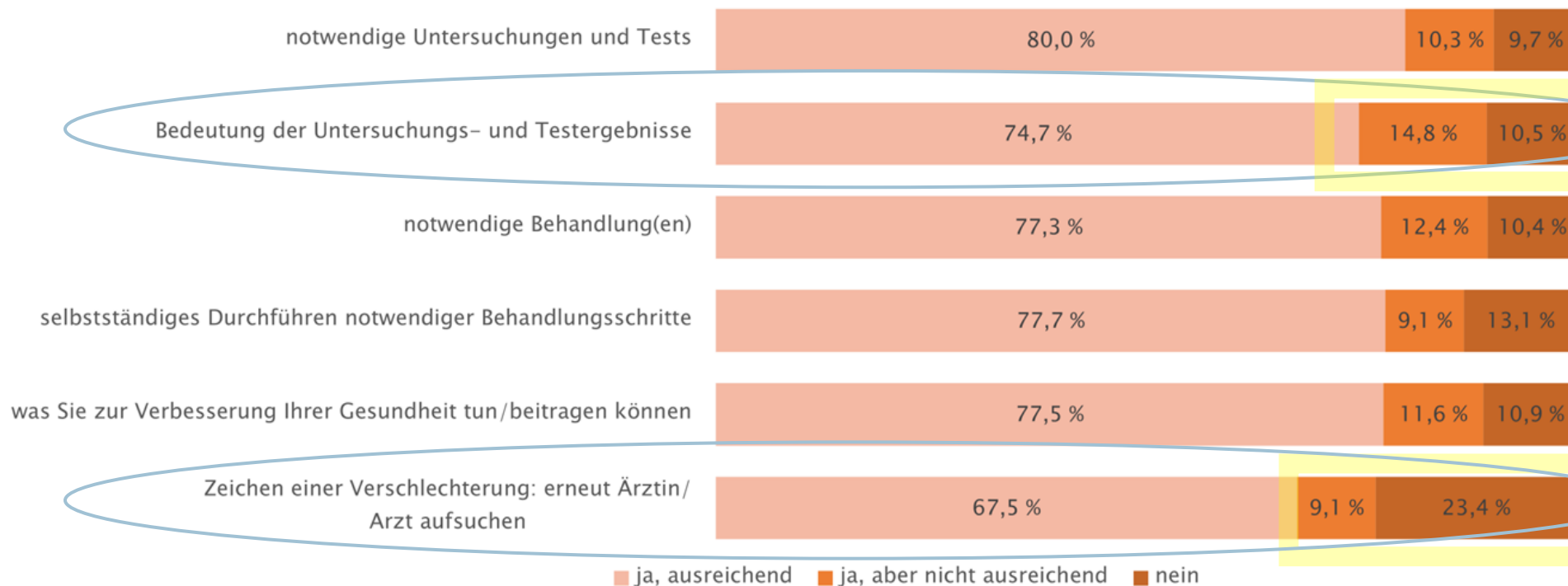


Information

20-33 Prozent

keine oder nicht
ausreichende
Informationen
erhalten

In den letzten Monaten von Gesundheitsdienstleistern über folgende Punkte informiert?



— Verarbeitung Ergebnisse 2022



Factsheet

[Factsheet MaßnahmenPaBe](#)

Maßnahmenempfehlungen,
basierend auf den Ergebnissen der
Sektorenübergreifenden Patientenbefragung 2022



→ 5 Optimierungsbereiche identifiziert

5 Optimierungsbereiche

Primärversorgung

Doppeluntersuchungen

Information

Unterstützung in der Koordination

Medikamente



Folgende bereits bestehende Projekte sollen bundesweit verstärkt werden:

Gute Gesprächsqualität im Gesundheitssystem:
Kommunikationstrainings für Gesundheitsberufe³



3 Fragen für meine Gesundheit. Patientenempowerment
für das Arztgespräch (Infokampagne im Wartezimmer)



Wenn's weh tut!

 **1450**

Ihre telefonische
Gesundheitsberatung

<https://www.1450.wien/>

Gute Gesundheitsinformation:
Weiterbildung für Vertreter:innen der Gesundheitsberufe



Gesundheitskompetente Organisation



Community Nursing in Österreich





Man muss
**nicht immer was
Neues erfinden,
sondern sollte auch
auf Bestehendes
zugreifen und
dieses verwenden.**

Dieses Bild wurde mit KI – Unterstützung
generiert und von Menschen geprüft



Quelle: <https://www.ongkg.at/konferenz/2025>



Kontakt

Mag.^a (FH) Martina Santner
Stv. Abteilungsleiterin

Abteilung Qualitätsmessung und Patientenbefragung
Bundesinstitut für Qualität im Gesundheitswesen (BIQG)

+43 676 848191125
martina.santner@goeg.at

Gesundheit Österreich GmbH
Stubenring 6, 1010 Wien
goeg.at