

Zusammenfassung

Die Responsiveness eines Gesundheitssystems gilt als eine Schlüsselfähigkeit von erfolgreichen Gesundheitssystemen. Es ist ein Maß für die Erfüllung der legitimen Erwartungen der Bevölkerung hinsichtlich der organisatorischen und interpersonellen Aspekte der Versorgung. Eine Patientengruppe, für die die Responsiveness der Versorgung als besonders relevant eingestuft werden kann, sind chronisch Kranke.

Hier setzt die vorliegende Arbeit an und adaptiert das Konzept der Health System Responsiveness der Weltgesundheitsorganisation für eine Befragung bei Chronikern. Die Datengrundlage der Analysen bilden auf Individualebene verknüpfte i) Befragungsdaten eines deutschlandweiten Surveys mit chronisch kranken Versicherten der Techniker Krankenkasse (TK) und ii) ausgewählte Routinedaten der TK. Auf Basis der verknüpften Daten werden Determinanten der Responsiveness der ambulanten Versorgung untersucht.

Insgesamt konnten Daten von 15.565 Versicherten verknüpft werden (Nettorücklauf: 29,9%). Die Responsiveness wurde überwiegend positiv bewertet, dabei sind deutliche Unterschiede zwischen der fach- und der hausärztlichen Versorgung zu erkennen. Zudem konnte gezeigt werden, dass negative Erfahrungen mit der Versorgung stark mit einem Verzicht auf Versorgung assoziiert sind. Nur geringe Unterschiede in der Responsiveness konnten zwischen Teilnehmern eines Disease Management Programms und Nicht-Teilnehmern aufgezeigt werden, mit dem stärksten Unterschied in der Koordination der Versorgung.

Die Ergebnisse legen eine gute Responsiveness der ambulanten Versorgung chronisch Kranker nahe und unterstreichen die Relevanz positiver Patientenerfahrungen. Im Bereich der fachärztlichen Versorgung, der Wartezeiten sowie der Koordination der Versorgung besteht weiterhin Optimierungsbedarf.

Abstract

The responsiveness of a health system is seen as a key-characteristic of successful health systems. It describes how well a health system fulfills the legitimate expectations of the population regarding non-clinical aspects of care. While chronically ill can be regarded as especially strongly affected by the responsiveness of a health system, only little information is available on the responsiveness of chronic disease care in Germany.

The thesis starts at this point: First, the World Health Organization's concept of health system responsiveness was adapted for a survey with chronically ill. Subsequently, determinants of the responsiveness of ambulatory care of chronically ill were analyzed based on survey data linked on individual-level with administrative claims data from the Techniker Krankenkasse (TK). All study participants had a chronic disease and were insured at TK.

Overall, the linked data of 15,565 chronically ill could be included in the study (net-response rate: 29.9%). The responsiveness of care received mostly positive ratings. Clear differences were identified in the rating of GP and specialist care. Additionally, the analysis revealed an association between negative experiences with health care and reported forgone care. In the comparison of participation in a Disease Management Program and routine care, only minor differences were found, with the main difference for coordination of care.

The results indicate a high responsiveness of ambulatory care for chronically ill and underline the importance of positive patient experiences. Potential for further improvement was identified in particular for specialist care, waiting times and coordination of care.