

Susanne Jäger¹, Gabriele Helga Franke¹, Christfried Tögel² & Andrea Schütt²

¹=Hochschule Magdeburg-Stendal (FH), E-Mail: susanne.jaeger@hs-magdeburg.de

²=SALUS Institut für Trendforschung und Therapieevaluation

HINTERGRUND

- mit §135 SGB V sind Maßnahmen zur Sicherung der (Ergebnis-) Qualität festgeschrieben
- Abbildung der Ergebnisqualität durch den Grad der Veränderungen, die Lebenszufriedenheit und die Zufriedenheit des Patienten

FRAGESTELLUNG

Ist die kontinuierliche Patientenbefragung im psychiatrischen Setting ein geeignetes Mittel zur Sicherung der Ergebnisqualität?
Wie kommt die kontinuierliche Befragung bei den Patienten an?

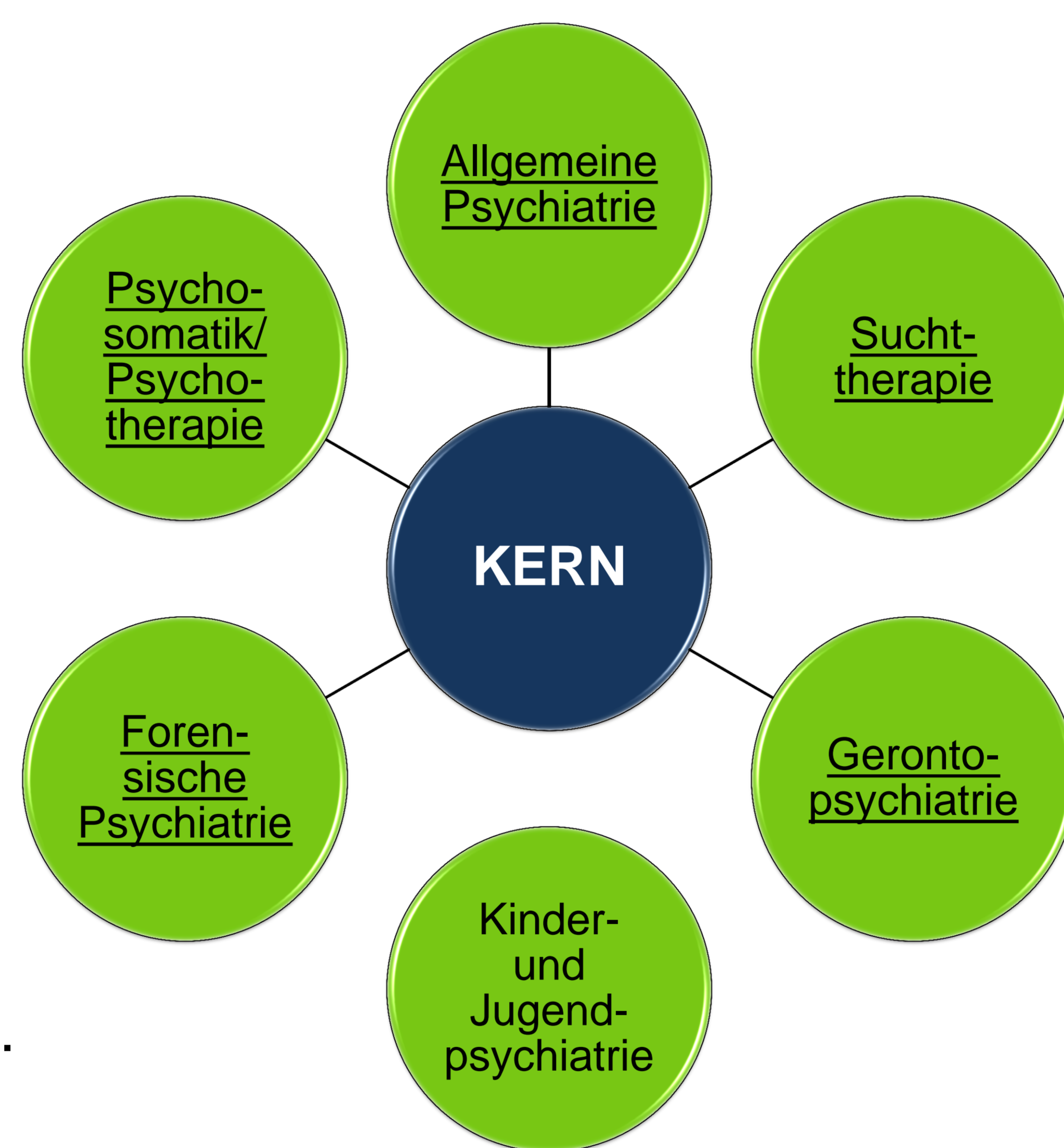
METHODE

Patienten der stationären Psychiatrie wurden zu Beginn (t1), im Verlauf (t2) und zu Ende ihrer Behandlung (t3) gebeten, Fragen zu verschiedenen psychologischen Konstrukten zu beantworten.

Konstrukte:

- Psychische Belastung (t1-t3)
- Interpersonale Probleme (t1-t3)
- Krankheitsbewältigung (t1-t3)
- **Patientenzufriedenheit (nur t3)**
- Auswertung der Patienten-Rückmeldung zur Befragung
- Auswertung der Daten zur Patientenzufriedenheit.

STRUKTUR der PSYCHIATRIE



STICHPROBE

N=1853 Patienten

Geschlecht

- Männlich: 986 (53,2%)
- Weiblich: 867 (46,8%)

Alter

- M=42 Jahre (Range: 17-88)

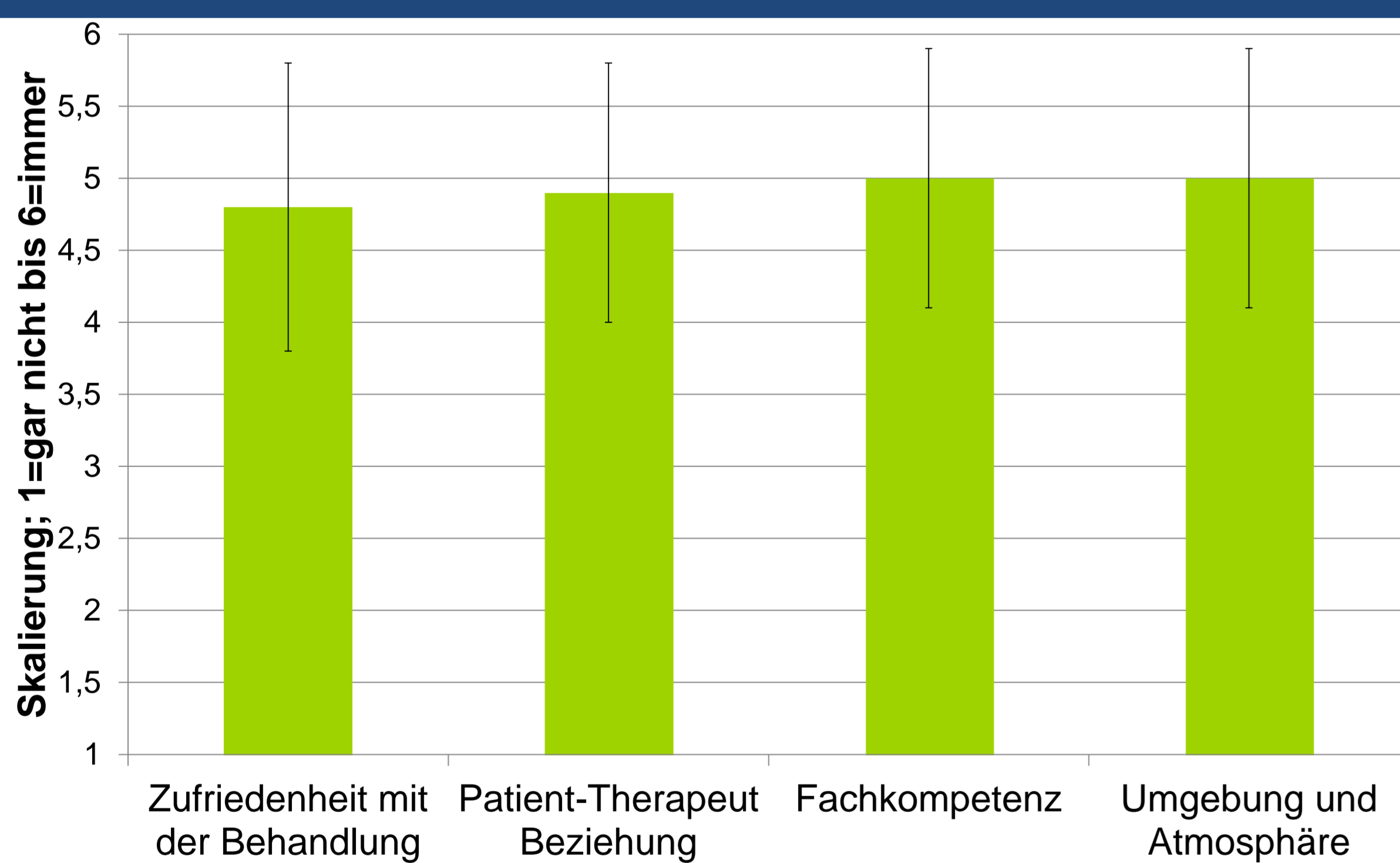
Diagnosen

- 36% F3 Affektive Störungen
- 33% F1 Abhängigkeit
- 14% F4 Angststörungen

Therapieform

- 61% Verhaltenstherapie
- 34% tiefenpsychologisch fundierte Psychotherapie

Ergebnisse



Die Patienten waren in den vier Bereichen „sehr oft“ zufrieden. Am zufriedensten waren sie mit der Fachkompetenz des Personals sowie der Umgebung und der Atmosphäre in der Einrichtung.

Ergebnisse

Im Anschluss an die Routinebefragung wurden die Patienten gebeten, die Befragung anonym zu beurteilen, in Bezug auf: (1) Zeitdauer, (2) Inhalt der Fragen sowie (3) Häufigkeit der Befragung. Weiterhin konnten sich die Patienten in einem Freitext äußern.

Pro Äußerungen der Patienten

- „Es war das Nachdenken wert.“
- „Fragen waren gut.“
- „Man konnte einmal über sich uns alles nachdenken.“
- „Froh, die Befragung durchgeführt zu haben.“

Negative Äußerungen der Patienten

- „Probleme gefragt, die ich nicht hatte“
- „Könnte ausführlicher sein.“
- „Gefühlszustand in den letzten 7 Tagen.“
- „Manche Fragen waren persönlich.“

- Für einige Patienten bedeutete die regelmäßige Befragung eine angenehme Ablenkung und Abwechslung im Stationsalltag

- Testfähigkeit des Patienten ist vor der Befragung zu prüfen
 - Motivation & Konzentration
 - Zumutbarkeit

FAZIT

1.853 Patienten der psychiatrischen Routineversorgung beantworteten einen Fragenkatalog im Umfang von ca. 200 Items. Zu Beginn, im Verlauf und zu Ende der Behandlung erfolgte die Erfassung verschiedener zentraler Konstrukte. Die Patienten zeigten eine hohe Zufriedenheit in Bezug auf die Fachkompetenz, die Atmosphäre und die Umgebung der Einrichtung, die Patient-Therapeut Beziehung und die gesamte Behandlung. Die Patientenbefragungen wurden von einem Großteil der Patienten positiv beurteilt und als angemessen empfunden. Für die Patienten scheint die kontinuierliche Befragung bereits ein Therapieelement zu sein. Die Mitarbeiter der Einrichtungen hingegen beurteilen es vor allem als „noch mehr Aufwand“.