

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

Qualitätssicherung

- 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
- Multidimensionale Erfassung der Inhalte ist nötig (Rentrop, Böhm & Kissling, 1999)

Patientenzufriedenheit

- Gesamtzufriedenheit der Patienten ist hoch (Möller-Leimkühler & Dunkel, 2003)
- Gesamtzufriedenheit wird nicht durch das Geschlecht, ICD-10 Diagnosen beeinflusst – jedoch einzelne Facetten (Möller-Leimkühler, Dunkel & Müller, 2002)
- Prädiktor für Patientenzufriedenheit ist vor allem die Arzt-/ Therapeut-Patienten Beziehung (Hannöver, Dogs & Kordy, 2000)

Fragestellung

- Wie kommt die kontinuierliche Befragung bei den Patienten an?
- Wie zufrieden sind die Patienten mit der Behandlung?
- Gibt es Prädiktoren der Zufriedenheit in der Patient-Therapeut Beziehung?
 - Soziodemografie
 - Klinische Variablen

METHODE

Die Patienten der stationären Psychiatrie wurden zu Beginn (t1), im Verlauf (t2) und zu Ende ihrer Behandlung (t3) gebeten, Fragen zu verschiedenen psychologischen Konstrukten (psychische Belastung, interpersonale Probleme und Krankheitsbewältigung) zu beantworten. Zum Ende der Behandlung beantworten sie zusätzlich Fragen zur Patientenzufriedenheit.

Eigens Verfahren zur Messung der Patientenzufriedenheit

- 20 Items, 6-stufige Antwortskalierung, 4 Skalen
- Zufriedenheit mit (1) der Behandlung, (2) der Patient-Therapeut Beziehung, (3) der Fachkompetenz und (4) der Umgebung und Atmosphäre

STICHPROBE

- N_{t1}=1631 Patienten zur Entlassung n_{t3}=666 (41%)
 - Allgemeinen Psychiatrie (AP; 41%)
 - Psychosomatik/ Psychotherapie (PP; 31%)
 - Suchttherapie (ST; 18%)
 - Gerontopsychiatrie (GP; 10%)
- Soziodemografie: 40 Jahre (16-86) und 60% weiblich
- Die häufigsten ICD-10 Diagnosen waren:
 - Affektive Störungen (48%)
 - Angststörungen (27%)
 - Abhängigkeitserkrankungen (13%)
- 64% erhielten eine Verhaltenstherapie

Ergebnisse I

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

Tabelle 1
Freitextäußerungen einiger Patienten

PRO	CONTRA
„Fragen waren gut.“	„Probleme gefragt, die ich nicht hatte“
„Man konnte einmal über sich uns alles nachdenken.“	„Gefühlszustand in den letzten 7 Tagen.“
„Froh, die Befragung durchgeführt zu haben.“	„Manche Fragen waren persönlich.“

Ergebnisse II

Die Fragen zur Patientenzufriedenheit werden für die Gesamt- und die Teilstichproben ausgewertet und zeigen insgesamt eine hohe Zufriedenheit über alle vier Bereiche – besonders für die Patienten der Gerontopsychiatrie.

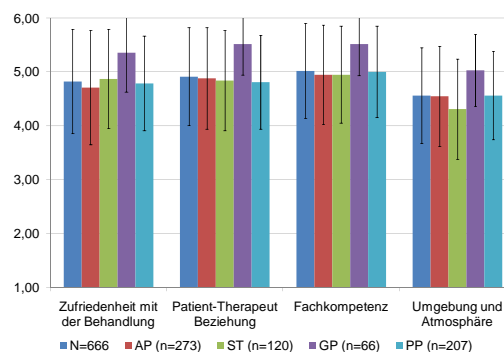


Abbildung 1
Ergebnisse der Patientenzufriedenheit

Ergebnisse III

Zunächst erfolgte die Prüfung auf Unterschiede hinsichtlich der Patientenzufriedenheit. Diese unterschied sich in Bezug auf das Geschlecht ($t=-2.25$, $df=664$, $p<0.05$, $d=-0.22$), das Alter ($F=14.7$, $p<0.001$, $\eta^2=0.10$) und das Fachgebiet der Psychiatrie ($F=11.9$, $p<0.001$, $\eta^2=0.05$). Am zufriedensten sind Frauen im höheren Alter auf einer Gerontopsychiatrischen Station. Es folgte eine schrittweise lineare Regression, bei der einzig das Alter in das Modell aufgenommen wurde.

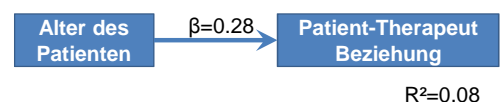


Abbildung 2
Ergebnisse der linearen Regression

FAZIT

Die Patientenbefragungen wurden von den meisten Patienten positiv beurteilt und als angemessen empfunden- die kontinuierliche Befragung ist für sie ein Therapieelement. Die Patienten zeigten eine hohe Zufriedenheit auf den Dimensionen der Patientenzufriedenheit. Besonders hoch ist die Zufriedenheit bei älteren Patienten in der Patient-Therapeut Beziehung; Einfluss hatten ebenfalls das Geschlecht und das Fachgebiet der Psychiatrie. Analysen mit weiteren klinischen Variablen sollten folgen, um die offenen 92% Varianz der Patientenzufriedenheit aufzuklären.

Literatur

- Hannöver, W., Dogs, C. P. & Kordy, H. (2000). Patientenzufriedenheit ein Maß für Behandlungserfolg? *Psychotherapeut*, 45(5), 292-300.
- Möller-Leimkühler, A. M. & Dunkel, D. (2003). Zufriedenheit psychiatrischer Patienten mit ihrem stationärem Aufenthalt: Ergebnisse einer Stichtagserhebung. *Nervenarzt*, 74(1), 40-47.
- Möller-Leimkühler, A. M., Dunkel, R. & Müller, P. (2002). Determinanten der Patientenzufriedenheit: Behandlungsbezogene und klinische Variablen, subjektives Krankheitskonzept und Lebensqualität. *Fortschritte der Neurologie-Psychiatrie*, 70(8), 410-417.
- Rentrop, M., Böhm, A. & Kissling, W. (1999). Patientenzufriedenheit mit stationär psychiatrischer Behandlung. Historische Entwicklung, Methoden und Ergebnisse im Überblick der internationalen Literatur. *Fortschritte der Neurologie-Psychiatrie*, 67(10), 456-465.