

# Kundenzufriedenheit in einer Gedächtnissprechstunde: Ergebnisse einer Befragung im Rahmen des Qualitätsmanagements

## Nina STRÖBENREUTHER, Hartmut LEHFELD

Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie, Klinikum Nürnberg

### Korrespondenzadresse:

Nina Strößenreuther, Dipl. Psych.  
Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie  
Gedächtnissprechstunde, Haus 19/6 II  
Prof.-Ernst-Nathan-Str. 1  
90419 Nürnberg  
Tel.: 0911/398 3944  
Email: [nina.stroessenreuther@klinikum-nuernberg.de](mailto:nina.stroessenreuther@klinikum-nuernberg.de)

**Einleitung:** Erwartungen und Zufriedenheit an eine Gedächtnissprechstunde von Seiten der Patienten und ihrer Angehörigen wurden bisher wenig untersucht.

**Material und Methode:** 81 Patienten und 80 begleitende Angehörige der Nürnberger Gedächtnissprechstunde wurden mittels eines selbst entwickelten Fragebogens zum Untersuchungsablauf befragt.

**Ergebnisse:** Die Ergebnisse zeigen, dass ein ambulantes diagnostisches Angebot zur Demenzabklärung mit einer Untersuchungsdauer von 1,5 Stunden und einer Ergebnisrückmeldung im Rahmen eines viertelstündigen Gesprächs breite Akzeptanz findet. Für 82% der Befragten war der Besuch in der Gedächtnissprechstunde mit einem Informationsgewinn verbunden, 96% sahen für Gedächtnissprechstunden einen festen Platz im Gesundheitssystem.

**Schlussfolgerungen:** Neben diagnostischen Informationen erwarten die Kunden von der Gedächtnissprechstunde auch konkrete Hinweise auf andere Hilfsangebote für Patienten und deren Angehörige.

### Einleitung

Arbeitsweise und Organisationsformen der deutschsprachigen Gedächtnissprechstunden wurden in den letzten Jahren mehrfach empirisch untersucht (Aguirreche et al. 2003 [1]; Buschert et al. 2006, [2], Diehl et al. 2003[4]). Als gut beforscht gelten darf auch das Diagnosespektrum der von Gedächtnissprechstunden erreichten Patienten (Damian et al. 2003 [3]; Hentschel et al. 2004 [5]). Relativ wenig untersucht sind dagegen die mit dem Besuch einer

Gedächtnissprechstunde verknüpften Erwartungen sowie die Zufriedenheit der Patienten und ihrer Angehörigen. Die wichtigsten Ergebnisse einer entsprechenden Befragung werden im Weiteren vorgestellt.

### Material und Methoden

Die Gedächtnissprechstunde des Klinikums Nürnberg wurde im Herbst 2007 gemäß DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert. Da das diagnostische Angebot seit der Eröffnung der Einrichtung im Jahr 2000 in seiner Grundstruktur nicht verändert wurde, sollte eine anonyme Kundenbefragung, die zwischen August und Oktober 2007 im Rahmen des Qualitätsmanagements durchgeführt wurde, Hinweise auf seine Akzeptanz geben. Der Untersuchungsablauf in der Gedächtnissprechstunde, die organisatorisch an die Psychiatrische Institutsambulanz (PIA) angegliedert ist, umfasst beim Ersttermin eine neurologisch/psychiatrisch Untersuchung mit körperlichem Kurzbefund, eine etwa ein-stündige neuropsychologische Untersuchung und - soweit möglich - ein ausführliches Angehörigeninterview. Insgesamt nimmt die ambulante diagnostische Abklärung in der Gedächtnissprechstunde etwa 1,5 Stunden in Anspruch. Nach einer interdisziplinären Fallkonferenz der an den Untersuchungen beteiligten Ärzte und Psychologen werden die Testergebnisse den Patienten und ihren Angehörigen in einem etwa 15-minütigen Gespräch mitgeteilt und das weitere Vorgehen (z.B. weitere differenzialdiagnostische Untersuchungen auf Station, Einleitung einer antidementiven Therapie, Teilnahme am angebotenen Gedächtnistraining) besprochen. Leitliniengemäß werden Patienten mit objektivierbaren Einbußen in halbjährlichen Abständen zu Verlaufskontrollen der kognitiven Leistungsfähigkeit eingeladen.

In einem eigens entworfenen Fragebogen war die Zufriedenheit mit Untersuchungsablauf und -dauer, mit der Qualität der Ergebnisrückmeldung sowie mit dem Informationsgewinn durch den Besuch der Gedächtnissprechstunde insgesamt zu beurteilen. Für die statistische Auswertung standen die Angaben von insgesamt 161 Personen zur Verfügung (81 Patienten, 80 begleitende Angehörige), die zur Erstuntersuchung oder Verlaufskontrolle in die Gedächtnissprechstunde gekommen waren. Die Befragung erfolgte anonym auf freiwilliger Basis im Anschluss an die Ergebnisbesprechung. Alle Patienten, die an der schriftlichen Befragung teilnahmen, hatten in der neuropsychologischen Untersuchung Selbstbeurteilungsverfahren bearbeitet und waren demnach in der Lage, einfache Selbstauskünfte zu erteilen.

### Ergebnisse

In der Patientengruppe lag das mittlere Alter im Bereich von 60-69 Jahren, die Angehörigen waren mit durchschnittlich 50-59 Jahren etwas jünger ( $p < .01$ ). Die Mehrzahl der Befragungsteilnehmer in beiden Gruppen waren Frauen (Patienten: 59%, Angehörige: 64%), was als repräsentativ für die Klientel der Gedächtnissprechstunde anzusehen ist. 56% der Befragten kamen erstmalig in die Gedächtnissprechstunde, 44% kannten die Einrichtung bereits von früheren Besuchen.

Ein Zeitaufwand von 1,5 Stunden für ärztliche Untersuchung, neuropsychologische Testung und Angehörigeninterview wurde von der großen Mehrheit der Patienten wie der Angehörigen (93% bzw. 96%) als "gerade richtig" eingeschätzt. Die Ergebnisbesprechung, die eine Woche nach der Untersuchung stattfindet und für die 15 Minuten angesetzt werden, beurteilten 29% der Patienten und 20% der Angehörigen als "ausführlicher als erwartet". Eine Mehrheit von 66% bzw. 74% der Befragten war mit der Besprechungsdauer zufrieden ("gerade richtig"), für 5% der Patienten bzw. 6% der Angehörigen fiel die Rückmeldung "zu kurz" aus.

Etwas mehr als drei Viertel der Patienten wie der Angehörigen fühlten sich nach dem Abschlussgespräch umfassend über Angebote für Demenzpatienten und ihre Angehörigen informiert. Jeweils knapp 18% hatten noch Fragen, die in der Nachbesprechung nicht befriedigend beantwortet werden konnten. Keine verwertbaren Informationen erhielten nach eigenen Einschätzungen 5% der Befragungsteilnehmer. Eingehendere Analysen zu möglichen Unterschieden zwischen den ausreichend informierten Personen und jenen mit weiterem Informationsbedarf erbrachten für keine der überprüf-

ten Variablen (Erstbesuch, Alter, Geschlecht, Patient/Angehöriger) ein statistisch signifikantes Resultat.

86% der Patienten und 79% der Angehörigen (82% der Befragten insgesamt) gaben an, der Besuch in der Gedächtnissprechstunde sei insgesamt mit einem Informationsgewinn verbunden gewesen. Personen mit neutraler oder negativer Einschätzung des Informationsgewinns (14% "teils-teils"-, 4% "nein"-Antworten) waren im Mittel jünger ( $p < .05$ ) und fühlten sich insbesondere über andere Hilfsangebote unzureichend informiert ( $p < .000$ ). Insgesamt sahen jedoch 96% der Befragten einen festen Platz für Gedächtnissprechstunden im Gesundheitssystem.

### Schlussfolgerungen

Die Ergebnisse der Kundenbefragung belegen die Akzeptanz des ambulanten diagnostischen Angebots der Gedächtnissprechstunde zur Demenzabklärung mit einer Untersuchungsdauer von 1,5 Stunden. Die Untersuchungsergebnisse machen weiterhin deutlich, dass Gedächtnissprechstunden von Kundenseite ein wichtiger Platz in der Versorgung von Demenzpatienten eingeräumt wird, deren Aufgabe jedoch nicht allein in der diagnostischen Abklärung gesehen wird. Über medizinische und neuropsychologische Einschätzungen hinaus erwarten Patienten wie Angehörige weiterführende Informationen über bestehende Hilfsangebote und mögliche Therapiemaßnahmen. Die Aufklärung über regional existierende Angebote für Angehörige und den richtigen Umgang mit Demenzpatienten wurde bereits in einer anderen Untersuchung als verbesserungswürdig identifiziert (van Hout 2001[6]).

### Fazit für die Praxis

Eine ambulante Demenzabklärung mit ärztlicher und neuropsychologischer Untersuchung sowie Fremdanamnese findet unter den Kunden einer Gedächtnissprechstunde breite Akzeptanz. Weiterhin lässt sich aus den Ergebnissen die Empfehlung zu einer engen Kooperation mit Angehörigenberatungsstellen und sozialen Hilfsdiensten im Sinne des Netzwerkgedankens und des "Case-Managements" ableiten.

### English Abstract: Client satisfaction in a memory clinic: Results of a questionnaire survey

**Objective:** To assess client expectations and satisfaction with a memory clinic specialized in the early detection of dementia. **Methods:** 81 outpatients and 80 relatives of the Nuremberg memory clinic participated in a questionnaire-

based evaluation of the diagnostic routine of the institution. **Results:** Diagnostic assessment within 1.5 hours and feedback within a 15-minute consultation was widely accepted. 82% of study participants felt better informed after the visit, 96% said that memory clinics should have a firm place within the health system. **Conclusions:** Beyond diagnostic information, clients expect information about other support services for dementia patients and their caregivers.

**Key words:** Memory clinic, dementia diagnosis, quality management, client satisfaction, client survey

**Schlüsselwörter:** Gedächtnissprechstunde, Demenzdiagnostik, Qualitätsmanagement, Kundenbefragung, Kundenzufriedenheit

### Literatur

[1] Aguirreche E, Zeppenfeld G, Kolb GF (2003): Gedächtnissprechstunden: "Memory-Kliniken" im deutschsprachigen Raum. *Z Gerontol Geriatr* 36: 183-188

[2] Buschert V (2006): Gedächtnissprechstunden in Süddeutschland. Ergebnisse einer telefonischen Befragung. *Zeitschrift für Gerontopsychologie & -psychiatrie* 19: 81-88

[3] Damian M et al. (2003): Unterscheiden sich die Diagnosen einer Gedächtnisambulanz nach dem Überweisungsmodus? *Z Gerontol Geriatr* 36: 197-203

[4] Diehl J et al. (2003): Erkennung und Behandlung der Demenz in den deutschsprachigen Memory-Kliniken: Empfehlungen für die Praxis. *Z Gerontol Geriatr* 36: 189-196

[5] Hentschel F, Damian M, Kreis M, Krumm B (2004): Auswirkungen der erweiterten klinischen Diagnostik auf das Diagnosespektrum einer Gedächtnisambulanz. *Z Gerontol Geriatr* 37: 145-154

[6] van Hout HPJ, Vernooij-Dassen MJFJ, Hoefnagels WHL, Grol RPTM (2001): Measuring the opinions of memory clinic users: patients, relatives and general practitioners. *Int J Geriatr Psychiatry* 16: 846-851