

Die „absolute Problemhäufigkeit“: Ein innovatives Instrument zur Erfassung von Verbesserungspotentialen in der stationären Psychotherapie

Wolfgang SCHREIBER, Detmar WITT, Hildegard HADERSDORFER

Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik
Bezirksklinikum Mainkofen

Korrespondierender Autor:

Prof. Dr. Wolfgang Schreiber, M.A.
Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik
Bezirksklinikum Mainkofen
D-94469 Deggendorf
Email: w.schreiber@mainkofen.de

Zusammenfassung

Einleitung: Im Bereich der stationären, medizinischen Versorgung stellt die Patientenzufriedenheit einen entscheidenden und erfolgskritischen Behandlungsfaktor dar. Bei Anwendung notenähnlicher Rangskalen werden dabei häufig unrealistisch hohe Zufriedenheitswerte angegeben. Ursachen hierfür sind beispielsweise ein Antwortverhalten im Sinne sozialer Erwünschtheit, individuelle Dankbarkeit dem Personal gegenüber sowie die Angst vor persönlichen Nachteilen. Eine methodisch interessante Alternative zur Erfassung von Verbesserungspotentialen als entscheidender Voraussetzung für eine höhere Patientenzufriedenheit stellt die Bestimmung der „absoluten Problemhäufigkeit“ dar, die sich aus dem prozentualen Anteil von Patientenantworten mit einem Problemattribut an der Gesamtzahl der Patientenantworten errechnet (Ruprecht, 2000a und b, 2001, 2002). **Material und Methoden:** 508 Patienten unserer Psychotherapiestation beurteilten deren Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens (Dietzel, 2009). **Ergebnisse:** Bei der Berechnung der „absoluten Problemhäufigkeiten“ fanden sich in unserer Analyse Häufigkeiten zwischen 10,6% und 86,6%. In diesem hoch differenzierten Antwortverhalten spiegelt sich problembezogen die von Patientenseite sehr unterschiedlich gesehene Notwendigkeit gezielter Veränderungen wider. Konkret betrafen die drei Hauptmängel aus Patientensicht auf unserer Psychotherapiestation sämtlich Aspekte unserer Strukturqualität, konkret das verfügbare Freizeitangebot, die Zimmerausstattung und die räumliche Aufteilung der Station. **Schlussfolgerungen:** Die Berechnung der „absoluten Problemhäufigkeit“ ermöglicht die gezielte Ermittlung und Priorisierung notwendiger Interventionen zur Qualitätsverbesserung der stationären, medizinischen Versorgung, um so die Patientenzufriedenheit weiter zu verbessern. In der hier vorgelegten Untersuchung konnten wir für unsere Psychotherapiestation konkrete Verbesserungsbereiche – vor allem aus dem Bereich der Strukturqualität – mit hoher Bedeutung für die individuelle Patientenzufriedenheit identifizieren. Selbst bei Fragen, bei denen sich fast alle Patienten „zufrieden“ oder sogar „sehr zufrieden“ geäußert hatten, ließ sich doch ein sehr unterschiedlich ausgeprägter, subjektiver Verbesserungsbedarf ermitteln. Die Bestimmung der „absoluten Problemhäufigkeit“ trägt so dazu bei, tatsächliche Problembereiche realistisch einzuschätzen und vorhandene Ressourcen optimal zu nutzen.

Schlüsselwörter: Absolute Problemhäufigkeit, Patientenzufriedenheit, stationäre Psychotherapie, Verbesserungspotentiale

The Assessment of Problem Scores: An Innovative Tool to evaluate Capabilities to Improve Inpatient Psychotherapy

Objective: Patient satisfaction is a critical factor for the effectiveness of medical treatment. Using rating scales, patients often express unrealistically high satisfaction scores due to different reasons such as a tendency for social desirability, individual gratitude or the fear to suffer personal disadvantages. A methodologically interesting alternative to evaluate capabilities to improve medical treatment and hereby patient satisfaction is the assessment of problem scores, which are calculated as the percentage of problem-related answers in relation to the total number of given answers (Ruprecht 2000a und b, 2001, 2002). **Methods:** To evaluate different aspects of structure, process and outcome quality of our psychotherapy ward, 508 consecutively admitted inpatients filled in a standardized client satisfaction questionnaire (Dietzel, 2009). **Results:** In our sample, we found problem scores ranging from 10.6% to 86.6 %, enabling a differentiated analysis of specific quality problems on our psychotherapy ward. The three major concerns of our patients all referred to structure quality problems, i.e. insufficient opportunities for recreational activities, poor indoor furnishing and an inadequate floor plan of the ward. **Conclusions:** The assessment of problem scores provides a fine tool to select and prioritize specific interventions to improve quality of care and treatment of different medical fields such as – in our case – on our inpatient psychotherapy ward by focussing on the amelioration of given structure quality problems. Even if most patients tend to express their overall satisfaction with the present situation on their ward, the assessment of problem scores enables us to identify ward-specific potentials for improvement which really matter in order to provide an enduring high quality of our daily clinical work, which is reflected by corresponding patient satisfaction scores.

Keywords: Problem scores, client satisfaction, inpatient psychotherapy ward, potentials for improvement

Einleitung

Im Bereich der stationären, medizinischen Versorgung stellt die Patientenzufriedenheit einen erfolgskritischen Behandlungsfaktor dar. Zugleich verschafft eine hohe Patientenzufriedenheit im gerade in jüngerer Zeit immer häufiger werdenden Klinikvergleich via Internet durch Patienten selbst der beurteilten Klinik einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil. Zur ihrer Erfassung bedarf es daher eines objektiven, validen und reliabel bestimmbaren Kennwertes.

Häufig werden Patientenzufriedenheitsbefragungen mit notenähnlichen Rangskalen durchgeführt, die meist sehr hohe Zufriedenheitswerte ergeben. Verschiedene Gründe (z. B. Antworten im Sinne sozialer Erwünschtheit, Ausdruck von Dankbarkeit, Angst vor persönlichen Nachteilen usw.) führen dazu, dass sich ein sehr großer Anteil der Befragten zufrieden oder sehr zufrieden äußert. Betrachtet man allerdings den Anteil der Patienten, die trotz gegebener, hoher Zufriedenheit Verbesserungen für notwendig erachten, ergeben sich neue Denkansätze.

Bei der Berechnung der „absoluten Problemhäufigkeit“ (Ruprecht, 2000) wird der Schwerpunkt auf die Ermittlung und Priorisierung eines konkreten Verbesserungsbe-

darfes als Voraussetzung für eine höhere Patientenzufriedenheit gelegt. Dazu errechnet man den prozentualen Anteil der Patienten, die bei einer Frage eine „Problem-Antwort“ (also eine nicht optimale Antwort) angekreuzt haben, an der Gesamtzahl der befragten Patienten.

Material und Methoden

508 Patienten unserer Psychotherapiestation (d. h. 81% der Patienten, die zwischen März 2004 und Juli 2009 auf dieser Station behandelt wurden) beurteilten mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens (Dietzel, 2009; 35 Fragen) deren Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Auf einer 5-stufigen Skala gaben die Patienten ihre Bewertung ab. Bei 27 Fragen entsprach die 1. Spalte jeweils der besten, die 5. der schlechtesten Bewertung. Unter einer „positiven Bewertung“ verstanden wir die Wahl der beiden besten Antwortalternativen („(sehr) gut“, „(sehr) zufrieden“, „(sehr) angenehm“, „(viel) besser“, „(eindeutig) ja“). Bei 8 Fragen entsprach die 3. Antwortalternative der besten Angabe („genau richtig“, „ausgewogen“). Hier verzichteten wir auf die Angabe einer „positiven Bewertung“.

Zur Identifikation der von den Patienten als besonders problematisch empfundenen Bereiche wurde für jedes Item die „absolute Problemhäufigkeit“ nach Ruprecht berechnet (2000a und b, 2001, 2002).

Ergebnisse

Besonders kritische Bewertungen gaben die Patienten in folgenden Bereichen ab (Tabelle 1):

- **Strukturqualität:** Möglichkeiten der Freizeitgestaltung (86,6 %), Einrichtung und Ausstattung von Patientenzimmern (83,3 %) und Station (75,2 %), Therapieangebot (70,3 %);
- **Prozessqualität:** Strukturierung (64,2 %) und Einflussmöglichkeiten auf den Therapieplan (63,8 %), Aufnahmegespräch mit dem Arzt (59,1 %);
- **Ergebnisqualität:** Umsetzung der Therapieziele (74,0 %), Bewältigungsmöglichkeit von Problemen (53,7 %), (subjektives) Befinden zum Zeitpunkt der Entlassung (43,3 %).

Diskussion

Die Erfassung der „absoluten Problemhäufigkeit“ ermöglicht die gezielte Ermittlung und Priorisierung konkreter Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung von Versorgung und Behandlung (auch) in der stationären Psychotherapie, um so problembezogen den Grad der konkreten Patientenzufriedenheit zu erhöhen.

Selbst bei Fragen, bei denen sich fast alle Patienten „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ äußerten, gab ein Großteil von ihnen noch einen zum Teil erheblichen Verbesserungsbedarf an. Diese häufigen Diskrepanzen zwischen (meist überaus) positiver Globalbewertung einerseits und Angabe zum Teil durchaus relevanter, „absoluter Problemhäufigkei-

ten“ andererseits sind deutliche Belege für die falsche Sicherheit und Selbstzufriedenheit, die aus einer Beschränkung auf allgemein positive Bewertungen resultiert.

Die Bestimmung der absoluten Problemhäufigkeit trägt hier dazu bei, tatsächlich gegebene Problembereiche hinsichtlich ihrer Problemlastigkeit realistisch einzuschätzen, ihrer faktischen Bedeutung gemäß zu priorisieren und so die meist nur beschränkt zur Verfügung stehenden Ressourcen optimal zu nutzen.

Fazit für die Praxis

Die Differenzierung einzelner Problemfelder im alltäglichen Klinik- bzw. Stationsbetrieb nach ihrer „absoluten Problemhäufigkeit“ trägt dazu bei, den Mehrwert anstehender Interventionen unter dem „Diktat der Ökonomie“ Ressourcen schonend für Patienten und Mitarbeiter zu optimieren. Gleichzeitig wird dadurch die Möglichkeit geschaffen, gezielt auf einzelne Problembereiche bezogen die individuelle Patientenzufriedenheit zu verbessern.

Literaturverzeichnis

1. Dietzel C. Entwicklung eines Fragebogens zur Patientenzufriedenheit in der stationären Psychotherapie. Inaugural-Dissertation, Fachbereich Medizin, Philipps-Universität Marburg. Marburg: 2009.
2. Ruprecht T. Qualität „through the patient's eyes“, BALK-Info 2000a; 44: 24 – 25.
3. Ruprecht T. Qualität quo vadis – die Perspektive der Patienten In: Qualität in der Gesundheitsversorgung – Newsletter der GQM 2000b, 7: 9 – 14.
4. Ruprecht T. Patientenerfahrungen als Qualitätsindikator – das Picker Modell. In: Satzinger W, Trojan A, Kellermann-Mühlhoff P (Hrsg). Patientenbefragungen in Krankenhäusern. Konzepte, Methoden, Erfahrungen. St. Augustin: Asgard-Verlag. 2001.
5. Ruprecht T. Patientenbefragungen. In: Kassenärztliche Bundesvereinigung (Hrsg). Handbuch für Netzberater (Controlling, Evaluation, Audit, Berichterstattung), Köln: 2002; 91 – 110.

Tabelle 1: Darstellung der „absoluten Problemhäufigkeiten“

Fragen zur Strukturqualität	Positive Bewertung ¹	„absolute Problemhäufigkeit“
„Die Möglichkeiten der Freizeitgestaltung empfand ich als...“	64,8 %	86,6 %
„Die Einrichtung und Ausstattung der Patientenzimmer empfand ich als...“	66,9 %	83,3 %
„Die Aufteilung und Ausstattung der Räumlichkeiten insgesamt (Patientenzimmer, Gemeinschaftsräume, Küche usw.) empfand ich als...“	85,6 %	75,2 %
„Das Therapieangebot der Station empfand ich als...“	86,4 %	70,3 %
„Die sanitäre Ausstattung der Station empfand ich als...“	79,1 %	64,0 %
„Die Atmosphäre der Station empfand ich als wohnlich.“	81,7 %	58,7 %
„Dass die Mahlzeiten gemeinsam eingenommen wurden, empfand ich als...“	94,7 %	38,6 %
„Das sportliche Angebot der Station B 11 empfand ich als...“	k. A. ²	51,2 %
„Die Zeit, zu der die Station abends geschlossen wird, empfand ich als...“	k. A. ²	29,9 %
„Das Verhältnis zwischen Freizeitgestaltung und Therapie empfand ich als...“	k. A. ²	22,2 %

Fragen zur Prozessqualität	Positive Bewertung	„absolute Problemhäufigkeit“
„Mit der Strukturierung meines Therapieplans und auch meines Tagesablauf war ich ... (zufrieden)“	86,4 %	64,2 %
„Die Einflussmöglichkeiten auf meine eigene Therapie empfand ich als...“	80,9 %	63,8 %
„Das stationäre Aufnahmegespräch mit meinem Arzt ... empfand ich als...“	87,6 %	59,1 %
„Die Anzahl der Einzelgespräche war für mich... (genau richtig)“	k. A. ²	52,0 %
„Die Zusammenarbeit und den gegenseitigen Austausch zwischen Pflegepersonal und Ärzten sowie Therapeuten empfand ich als...“	91,7 %	51,0 %
„Ich hatte den Eindruck, dass meine Probleme von den Ärzten/Ärztinnen und Therapeuten/Therapeutinnen ernst genommen wurden.“	81,5 %	50,0 %
„Das Verständnis der Ärzte/Ärztinnen und Therapeuten/Therapeutinnen für meine Situation sowie das Vertrauen, das ich zu ihnen hatte, empfand ich als...“	89,2 %	49,6 %
„Der Kontakt zu meinen Mitpatienten sowie meine Integration in die Gruppe war...“	92,3 %	48,6 %
„Die Hilfe und Unterstützung durch die Ärzte/Ärztinnen und Therapeuten/Therapeutinnen empfand ich als...“	92,7 %	47,4 %
„Den Empfang und die Einführung durch das Pflegepersonal bei der Aufnahme empfand ich als...“	97,0 %	44,3 %
„Mit der Freundlichkeit und Offenheit der Ärzte/Ärztinnen war ich...“	91,7 %	41,7 %
„Ich hatte den Eindruck, dass meine Ärzte und Therapeuten während meiner Behandlung auf mich eingegangen sind und dass ich von ihnen akzeptiert wurde...“	91,5 %	35,0 %
„Die Dauer meiner Einzelgespräche war für mich... (genau richtig).“	k. A. ²	35,0 %
„Ich hatte den Eindruck, dass das Pflegepersonal Verständnis für meine Situation zeigte und stets bei Problemen ansprechbar war.“	96,3 %	29,7 %
„Die Unterstützung und Hilfsbereitschaft des Pflegepersonals empfand ich als...“	97,8 %	28,3 %
„Mit der Freundlichkeit des Pflegepersonals während meines stationären Aufenthaltes war ich ...“	95,5 %	24,0 %
„Die Anzahl der Gruppengespräche war für mich ... (genau richtig).“	k. A. ²	23,2 %
„Den Austausch mit den Mitpatienten/Mitpatientinnen über Probleme und Erfahrungen empfand ich als ... (genau richtig)“	k. A. ²	17,9 %
„Die Eingewöhnungszeit zu Beginn meines Aufenthaltes empfand ich als...“	k. A. ²	14,4 %

Fragen zur Ergebnisqualität	Positive Bewertung	„absolute Problemhäufigkeit“
„Mit der Umsetzung meiner Therapieziele bin ich...“	72,8 %	74,0 %
„Ich habe den Eindruck, dass es mir durch die Therapie besser gelingt, meine Probleme alleine zu bewältigen ...“	91,5 %	53,7 %
„Wie geht es Ihnen jetzt im Vergleich zum Zeitpunkt der Aufnahme?“	94,3 %	43,3 %
„Die Therapie hat mir geholfen, eine bessere Selbsteinschätzung zu erlangen und meine Selbstständigkeit und mein Selbstbewusstsein zu verbessern.“	86,4 %	40,2 %
„Würden Sie im Falle einer erneuten Erkrankung wieder auf unsere Station kommen?“	87,8 %	30,7 %
„Dass ich überhaupt die Möglichkeit hatte, eine stationäre Psychotherapie zu machen, empfand ich als ...“	99,8 %	10,6 %

¹ Unter einer „positiven Bewertung“ verstanden wir die Summe der beiden besten Antwortalternativen, also „(sehr) gut“, „(sehr) zufrieden“, „(sehr) angenehm“, „(viel) besser“, „(eindeutig) ja“.

² Bei den Fragen, bei denen die 3. Antwortalternative der besten Angabe entsprach, verzichteten wir auf die Angabe einer „positiven Bewertung“.