

## Von der Patientin zum Profi

### Verändern nutzergeleitete Patientengesprächsgruppen die Stationsatmosphäre?

Gianfranco Zuaboni  
Psychiatrische Privatlinik Sanatorium Kilchberg, Schweiz  
Psychiatriepfleger HF, Pflegeexperte HöFa 2, Studierender MScN by Applied  
Research an der WE'G Hochschule Gesundheit, Aarau

Christoph Abderhalden  
Universitäre Psychiatrische Dienste Bern  
PhD

Alte Landstrasse 70  
8802 Kilchberg, Schweiz  
Tel: +41 (0)44 716 43 01  
Email: g.zuaboni@sanatorium-kilchberg.ch

#### 1. Ausgangslage

Die Patientenzufriedenheit gilt als wichtiger Indikator für die Qualität in klinischen Betrieben. Entsprechend sind Erhebungen bei Patientinnen und Patienten im Qualitätsmanagement der psychiatrischen Einrichtungen integriert (Richter, 2004; Siegrist, Schlebusch, & Trenckmann, 2002; Zastowny & Lehmann, 1988). In psychometrischen Analysen von bislang bekannten Zufriedenheitserhebungs-Instrumenten wurde jedoch nur ein eindimensionaler Zufriedenheitsfaktor erfasst. Demnach bilden diese Instrumente eine allgemeine Zufriedenheit ab, von der keine differenzierten Verbesserungsmöglichkeiten abgeleitet werden können. Konkret bedeutet dies, dass allgemein zufriedene Patientinnen und Patienten, bei der Fragebogenerhebung auch Bereiche positiv bewerten, die keinen relevanten Einfluss auf die Zufriedenheit hatten.

Die bisherige Erhebungspraxis ist deshalb in dreierlei Hinsicht verbesserungswürdig: a) Die Fragebogenerhebungen sollten mit Patientengesprächsgruppen ergänzt werden, b) die Daten sollten zeitnah ausgewertet werden, um die Ergebnisse entsprechend rasch für Behandlungsverbesserungen zu nutzen, und c) seitens der Betroffenen und der Angehörigen wird die stärkere Partizipation in der psychiatrischen Versorgung bereits seit langem gefordert. Deshalb ist – auch um an internationale Entwicklungen anzuschliessen - die Betroffenenpartizipation in das Qualitätsmanagement zu integrieren. Letzteres steht im Zentrum dieses Praxis- und Forschungsprojekts auf einer akuten psychiatrischen Aufnahmestation.

#### 2. Projekt

Dem Erfahrungs- und Wissenshintergrund der Psychiatrie-Erfahrenen wird besondere Aufmerksamkeit geschenkt, denn dessen Integration bei der Patientenzufriedenheitserfassung kann sich positiv auf das Vertrauen der Patienten auswirken. Dies wiederum hat einen positiven Einfluss auf die Qualität der Rückmeldungen zur Patientenzufriedenheit (Clark, Scott, Boydell, & Goering, 1999; Weinstein, 2006). Darüber hinaus vermittelt die Betroffenenpartizipation für Patienten

Zuversicht. Sie hilft das Machtgefüge zwischen dem Behandlungsteam und den Patienten auszugleichen. Partizipation ist schliesslich eine wirkungsvolle Massnahme gegen die Stigmatisierung von Psychatriepatienten. Vor diesem Hintergrund wurde eine nutzergeleitete Patientengesprächsgruppe als Intervention durchgeführt. Ziel war es, die Behandlungszufriedenheit aus der Patientenperspektive zu erfassen. Dieser Ansatz ist für die psychiatrischen Einrichtungen der deutschsprachigen Schweiz neu. Deshalb war das Ziel, das Verfahren in einer psychiatrischen Klinik zu erproben und im Rahmen einer Interventionsstudie zu untersuchen.

### **3. Fragestellung**

Welchen Einfluss hat die nutzergeleitete Patientengesprächsgruppe auf die Stationsatmosphäre, die therapeutische Allianz und die Patientenzufriedenheit auf einer allgemeinspsychiatrischen Aufnahmestation?

### **4. Methode**

Die Intervention wurde als Patientengesprächsgruppe für eine psychiatrische Aufnahmestation entwickelt. Eine Psychiatrie-Erfahrene leitete die Gespräche. Sie verfügt über eine Peerberaterin – Ausbildung und wurde zusätzlich für die Leitung der Gesprächsgruppen im Verlauf des Projektes geschult. Die in der Gruppe besprochenen Themen, orientierten sich an Fragen eines Leitfadens zur Versorgungsqualität. Die Diskussionsergebnisse der Gesprächsgruppe wurden protokolliert und in anonymisierter Form dem Behandlungsteam zur Verfügung gestellt, mit dem Ziel, dass daraus zeitnah Qualitätsverbesserungen abgeleitet wurden.

Alle Patienten der ausgewählten Station wurden angefragt, ob sie sich vor ihrem Austritt an der Studie beteiligen wollen. Die Teilnahme war freiwillig. Im Verlauf der Studie wurden insgesamt acht Gesprächsrunden durchgeführt, bei denen insgesamt 44 Patientinnen und Patienten teilnahmen.

Mittels eines Interrupted Time-Serie Designs (Brink & Wood, 1998) wurde der Einfluss der Patientengesprächsgruppe auf drei ausgewählte Effekte untersucht: 1. die Stationsatmosphäre wurde mit dem Stationsbeurteilungsbogen erhoben (Engel, Knab, & Von Doblhoff-Thun, 1983), 2. der Therapeutischen Allianz liegt die Institutional Working Alliance Inventory zugrunde (Pulido, Monari, & Rossi, 2008), und die Patientenzufriedenheit wurde mit dem Zürcher Fragebogen zur Patientenzufriedenheit (Züpaz) erfasst.

Die Datenerhebung erstreckte sich über 8 Monate. Der Ablauf war in vier zweimonatige Zeitphasen unterteilt. Während den Phasen 2 und 3 wurde die Intervention durchgeführt. Als Kontrollgruppen dienten die Phasen 1 und 4.

Die Ergebnisse der Erfassung der Stationsatmosphäre und der Therapeutischen Allianz basieren auf den Einschätzungen der Patienten und des Behandlungsteams, diejenigen des Züpaz nur auf den Patientenergebnissen.

### **5. Ergebnisse**

Die Datenerhebung findet vom 1. Dezember 2009 bis 31. Juli 2010 statt. Erste Studienergebnisse werden auf dem Dreiländerkongress in Bielefeld vorgestellt.

## 6. Literatur

- Brink, P. J., & Wood, M. J. (1998). *Advance design in nursing research* (2 ed.). London: Sage.
- Clark, C. C., Scott, E. A., Boydell, K. M., & Goering, P. (1999). Effects of client interviewers on client-reported satisfaction with mental health services. *Psychiatr Serv, 50*(7), 961-963.
- Engel, R. R., Knab, B., & Von Doblhoff-Thun, C. (1983). *Stationsbeurteilungsbogen (SBB)*. Weinheim: Beltz Test Gesellschaft.
- Pulido, R., Monari, M., & Rossi, N. (2008). Institutional therapeutic alliance and its relationship with outcomes in a psychiatric day hospital program. *Arch Psychiatr Nurs, 22*(5), 277-287.
- Richter, D. (2004). Qualitätsindikatoren für die psychiatrische Versorgung - Eine Übersicht über Kriterien, Methoden und Probleme. *Krankenhauspsychiatrie, 15*, 104-113.
- Siegrist, K., Schlebusch, P., & Trenckmann, U. (2002). [Let us Ask the Consumer]. *Psychiatr Prax, 29*(4), 201-206.
- Weinstein, J. (2006). Involving mental health service users in quality assurance. *Health Expect, 9*(2), 98-109.
- Zastowny, T., & Lehmann, A. (1988). Patient satisfaction with mental health services. *Quality review bulletin, 14*(9), 284-289.