

Gaby Ulrike Aichele  
Dr. med.

## **Qualitätsmanagement in der Anästhesiologie – Messung der Patientenzufriedenheit mittels zweier unterschiedlicher Methoden**

Geboren am 15.05.1970 in Stuttgart  
Reifeprüfung am 11.05.1990  
Studiengang der Fachrichtung Medizin vom WS 1995 bis WS 2001  
Physikum am 11.09.1997 an der Universität Halle / Saale  
Klinisches Studium in Heidelberg  
Praktisches Jahr in Schwetzingen  
Staatsexamen am 22.10.2001 an der Universität Heidelberg

Promotionsfach: Anaesthesiologie  
Doktorvater: Prof. Dr. med. H. Böhrer

Die vorliegende Studie ist eine prospektive Beobachtungs- und Querschnittsstudie. Sie untersuchte den Istzustand der Patientenzufriedenheit nach der Narkose. Außerdem sollten die Kernschwächen, welche die Zufriedenheit beeinflussen, erfaßt, sowie die beiden konkurrierenden Verfahren „Fragebogen“ und „standardisiertes Interview“ im Rahmen einer Postanästhesievisite zur Messung der Patientenzufriedenheit miteinander verglichen werden.

Die Befragung erfolgte jeweils am zweiten postoperativen Tag als randomisierte, einzeitige Vollerhebung an der Klinik für Anästhesiologie des Universitätsklinikums Heidelberg unter standardisierten Bedingungen. Ausgewählt wurden die Patienten über Narkoseprotokolle. Als Einschlußkriterien galten ein elektiver Eingriff an Werktagen und ein Mindestalter von 18 Jahren. Die Ausschlußkriterien waren kognitive Barrieren, körperliche Gebrechen (z.B. Blindheit), unzureichende Kenntnisse der deutschen Sprache, postoperative Intensivtherapie, Wiederholungs- und ambulante Eingriffe.

Auf einen ausreichend großen Umfang der Gesamtstichprobe bzw. der Stichproben in den einzelnen Kliniken wurde geachtet. Insgesamt wurden 707 Patienten in die Studie einbezogen. 578 der Patientenprotokolle wurden letztendlich ausgewertet, was einem Rücklauf von 83,3% entspricht. Die Patientenkollektive der beiden Untergruppen (Fragebogen/Visite) waren vergleichbar.

Die inhaltliche Validität des eigens für diese Studie entwickelten Fragebogens war dadurch gesichert, daß die Formulierung der Fragen im Konsens einer Expertengruppe erfolgte. Im Rahmen eines an 40 Patienten durchgeführten Pretests wurde die Reliabilität mittels Testwiederholungsmethode nachgewiesen.

Aufgrund des Pretests ergab sich ein standardisierter Fragebogen mit insgesamt 16 Fragen, wobei sich der erste Komplex von 10 Fragen mit „discomfort“ beschäftigte. Der zweite Komplex beinhaltete Fragen zu „dissatisfaction“. Für den ersten Komplex wurde eine semidichotome Skala verwendet (*ja, stark/ ja, mäßig/ nein*), für den zweiten Komplex dagegen eine bipolare, symmetrische Skala mit 4 Antwortalternativen (*sehr zufrieden/ eher zufrieden/ eher unzufrieden/ sehr unzufrieden*).

Bei der Evaluation des Istzustandes der Patientenzufriedenheit stellten sich postoperative Schläfrigkeit (78,9%), Schmerzen im OP-Gebiet (56,5%) und postoperatives Durstgefühl (53,2%) als die am häufigsten genannten Beschwerden des ersten Komplexes heraus.

Als Ergebnis des zweiten Komplexes war ein hohes Maß an Zufriedenheit (>90%) festzuhalten. Mit Hilfe der verwendeten Skalierung konnte jedoch ein Großteil dieser Patienten (38,3%) als lediglich *eingeschränkt zufrieden* eingestuft werden, da davon

auszugehen ist, daß nicht nur in der Gruppe der *unzufriedenen* Patienten, sondern auch in der Gruppe der *eher zufriedenen* Patienten noch Qualitätsverbesserungen möglich sind.

Die vergleichende Analyse der beiden Befragungsinstrumente ergab bei drei der 10 Fragen zu den anästhesiebezogenen Komplikationen Durst, Schläfrigkeit und Schmerzen im Operationsgebiet (Komplex I) signifikante Unterschiede zwischen Fragebogen und Interview. Die Fragen zur Zufriedenheit mit den anästhesierelevanten Prozessen (Komplex II) wurden alle signifikant unterschiedlich beantwortet ( $p < 0,0001$ ). Die mittels Fragebogen erfassten Patienten antworteten im Vergleich zu den interviewten Patienten häufiger mit *sehr zufrieden*. Die interviewten Patienten waren im Vergleich zur Fragebogengruppe häufiger *eher zufrieden*.

Aufgrund dieser hoch signifikant kritischeren Bewertungsergebnisse erscheint die standardisierte Postanästhesievisite zur Auffindung von subtilen Zufriedenheitsproblemen geeigneter als eine Befragung mittels Fragebogen.