

Leonie Maischein
Dr. med.

Birgit Tebbe
Dr. med.

**„Wenn ich hier der Chefarzt wäre, dann würde ich...“
Veränderungswünsche in einer psychiatrischen Klinik**

Leonie Maischein:

Geboren am 15.10.1971 in Seeheim-Jugenheim
Reifeprüfung am 12.06.1991 in Butzbach
Studiengang der Fachrichtung Medizin vom WS 1993/94 bis SS 2001
Physikum am 19.03.1996 an der Universität Heidelberg
Klinisches Studium in Heidelberg
Praktisches Jahr in Heidelberg
Staatsexamen am 25.10.2001 an der Universität Heidelberg

Birgit Tebbe:

Geboren am 24. 11.1975 in Karlsruhe
Reifeprüfung am 26.6.1995 in Karlsruhe
Studiengang der Fachrichtung Medizin vom WS 1995/96 bis WS 2002/03
Physikum am 09.09.1997 an der Universität Heidelberg
Klinisches Studium in Heidelberg
Praktisches Jahr in Lahr
Staatsexamen am 04.11.2002 an der Universität Freiburg

Promotionsfach: Psychosomatik

Doktorvater: Priv.-Doz. Dr. rer. soc. Dipl.-Psych. Jochen Schweitzer

Im Rahmen des Projektes *Organisationsentwicklung in psychiatrischen Einrichtungen* wurde in der Abteilung Psychiatrie und Psychotherapie des Kreiskrankenhauses Heidenheim eine Interviewaktion durchgeführt, die – im Gegensatz zu anderen ähnlich ausgerichteten Erhebungen – nicht nach dem Grad der Zufriedenheit, sondern nach den Verbesserungsvorschlägen von Patienten und Mitarbeitern fragte. Die Befragung wurde mit Hilfe eines von einer Arbeitsgruppe von Klinikmitarbeitern und der Projektgruppe erstellten Interviewleitfadens von zwei Heidelberger Doktorandinnen durchgeführt. Im Zeitraum vom 22. Februar bis zum 31. März 1999 wurden 30 Mitarbeiter der Abteilung und 55 Patienten befragt, die eine für die verschiedenen Stationen der Abteilung bzw. der Berufsgruppen zahlenmäßig repräsentative annähernd Stichprobe bildeten.

Eine Besonderheit der Befragung stellt der von den Patienten immer wieder erbetene Rollenwechsel dar – sie sollten sich bei der Beantwortung der Fragen in die Rolle von Entscheidungsträgern der Klinik und des Landkreises versetzen –, mit dem der subjektive Charakter ihrer Aussagen relativiert und das Spektrum der Verbesserungswünsche und -vorschläge erweitert werden konnte. Die Mitarbeiter sollten aus der Sicht der Patienten oder als Patient in der Rolle eines Entscheidungsträgers antworten, wobei ihnen der doppelte Rollenwechsel des öfteren Schwierigkeiten bereitete.

Auch der Versuch, das Problem der sozialen Erwünschtheit von Antworten methodisch dadurch in den Griff zu bekommen, daß die Anonymität der Aussagen gewahrt, die

Interviews von klinikfremden Befragerinnen durchgeführt, vorwiegend kurz vor der Entlassung stehende Patienten interviewt und ganz bewußt offene Fragen gestellt wurden, ist – wenn man die hohe Zahl der Zufriedenheit mit dem Stationsgeschehen signalisierenden Antworten zum Maßstab macht – offensichtlich nur teilweise geglückt.

Ausgewertet wurden die Antworten auf die einzelnen Interviewfragen gemäß der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayering. Die wichtigsten Ergebnisse der Untersuchung wurden dann im Rahmen einer Vortragsveranstaltung am 9. September 1999 in der Psychiatrischen Abteilung der Klinik Heidenheim vor interessierten Mitarbeitern, Patienten und Angehörigen präsentiert und mit ihnen diskutiert.

Stark kritisiert wurde in der Befragung die Chefarzt- und Oberarztvisite, an der Patienten wie Mitarbeiter die große Teilnehmerzahl sowie die langen Wartezeiten bemängelten. Viele von ihnen regten darüber hinaus eine Änderung des von vielen als unangemessenen empfundenen Gesprächsverhaltens der Ärzte an. Nur in diesem Kontext ist die mehrfach erhobene Forderung nach Abschaffung der Chefvisite verständlich – eine Forderung, die womöglich auch deswegen so oft geäußert wurde, weil der eigentliche Sinn und Zweck der Visiten offensichtlich den wenigsten Befragten bekannt war.

Nach dem Willen der Patienten sollte das Bewegung und Sportangebot vorzugsweise am Mittag, nach 20.00 Uhr und am Wochenende ausgebaut werden. Die Mitarbeiter scheinen demgegenüber stärker auf die qualitative Intensivierung des bestehenden Angebots Wert zu legen.

Ähnlich wie in anderen Patientenbefragungen wurde auch in Heidenheim von vielen Patienten die Ausweitung der Einzelgespräche und ein intensiverer Kontakt zu den Therapeuten und Pflegekräften angemahnt. Demgegenüber forderte nahezu ein Viertel der befragten Mitarbeiter eine stärkere Abgrenzung der Pflegekräfte vom Stationsgeschehen. Auch die Verbesserung der Schnittstelle zwischen Klinik und dem Zuhause der Patienten wird vorrangig von den Mitarbeitern gefordert.

Auf den ersten Blick ernüchternd fielen die Patientenmeinungen zu der von Fachleuten vielfach gelobten Musiktherapie aus. Die differenziertere Untersuchung dieser Aussagen zeigte indes, daß sie dennoch durchaus mit der positiven Mitarbeiter-Resonanz korrelieren. Allerdings lieferten die Patientenäußerungen auch einen klaren Hinweis darauf, daß noch erheblicher Informations- und Aufklärungsbedarf über diese Therapieform besteht und diese noch besser in ein therapeutisches Gesamtkonzept eingebettet werden sollte.