



**Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg**  
**Fakultät für Klinische Medizin Mannheim**  
**Dissertations-Kurzfassung**

**Qualitätsmanagement in der Anästhesiologie : Entwicklung,  
Anwendung und Ergebnisse eines Patientenfragebogens zur  
Messung der Patientenzufriedenheit**

Autor: Nicolai Russ  
Institut / Klinik: Institut für Anästhesiologie und Operative Intensivmedizin  
Doktorvater: Priv.-Doz. Dr. Ch. Konrad

Die Messung und Lenkung der medizinischen Qualität gewinnt in den letzten Jahren immer mehr an Bedeutung. Unstrittig ist, dass die Zufriedenheit der Patienten mit der erbrachten medizinischen Leistung bereits heute ein anerkanntes Gütekriterium der Qualität ist. Um die Zufriedenheit der Patienten zu messen, sind Patientenfragebögen ein etabliertes Verfahren. Aufgrund testtheoretischer, methodischer und logistischer Schwachpunkte von bereits existierenden Fragebögen wurde ein Fragebogen selber erstellt.

Der Fragebogen besteht aus über 200 Fragen. Die Befragung wurde zu drei Zeitpunkten durchgeführt: Präoperativ am Abend vor der Operation, unmittelbar postoperativ im Aufwachraum und 24 bis 48 Stunden postoperativ auf der peripheren Station. Die Patienten bekamen den Fragebogen persönlich ausgehändigt. Insgesamt wurden 124 Patienten aus den Disziplinen Allgemeinchirurgie, Gynäkologie, Hals-Nasen-Ohrenheilkunde und Neurochirurgie befragt.

Mit dem Narkoseaufklärungsgespräch waren über 70 % der Patienten zufrieden. Damit die Patienten mit dem Narkoseaufklärungsgespräch zufrieden sind, müssen folgende Eigenschaften erfüllt sein:

Die Information muß verständlich formuliert sein

Die Fragen der Patienten müssen gut beantwortet werden

Der Anästhesist nimmt sich genügend Zeit

Die Atmosphäre des Gesprächs muß gut sein

Klärt der die Narkose durchführende Anästhesist selber auf?

Für den Aufwachraum hat sich gezeigt, dass eine ruhige und angenehme Atmosphäre die Zufriedenheit ebenso positiv beeinflusst wie ein adäquates Serviceverhalten des pflegerischen und ärztlichen Personals. Dazu gehört eine prompte und ausreichende Schmerztherapie. Der Schmerztherapie kommt dabei nicht nur im Aufwachraum, sondern und besonders auch auf Station, eine besondere Bedeutung zu. Die Schmerztherapie auf Station wird von den Patienten schlechter beurteilt als die Schmerztherapie im Aufwachraum.

Insgesamt sind die Patienten zu knapp 80 % mit der Leistung der Anästhesieabteilung „ziemlich...“ oder „sehr zufrieden“. Anlaß zur Unzufriedenheit und Kritik war immer wieder bei mangelnder Patientenorientierung seitens des Personals, aber auch bei organisatorischen und logistischen Unzulänglichkeiten gegeben.

Verbesserungen sollten in den Bereichen Gesprächsführung für das Aufklärungsgespräch, Serviceverhalten und Freundlichkeit, mehr Ruhe im Aufwachraum und bessere Schmerztherapie auf peripheren Stationen ansetzen.

Die Methodik, die Patienten zu verschiedenen Zeitpunkten, insbesondere auch präoperativ, zu befragen hat sich als erfolgreich gezeigt. Perioperative Schwachstellen können so besser detektiert werden. Trotz des Umfangs der Befragung stuften über 80 % der Patienten diesen Aufwand als vertretbar ein.

In Zukunft wird der Fragebogen mit den Ergebnissen und Erfahrungen aus dieser Arbeit überarbeitet, um regelmäßige Patientenbefragungen schnell und aussagekräftig durchführen zu können.