

Wie es Euch gefällt - Qualität aus Sicht der Patienten

Johannes Lindenmeyer
salus klinik Lindow

salus klinik Lindow

Psychosomatik (72 Betten):
Angst- und Zwangsstörungen
Depression
Essstörungen
Somatoforme Störungen
Persönlichkeitsstörung
Schädlicher Alkoholkonsum

**Überregionale
Suchtpräventions-
fachstelle**

Ambulanz Berlin

**Frühintervention
path. Glücksspiel**



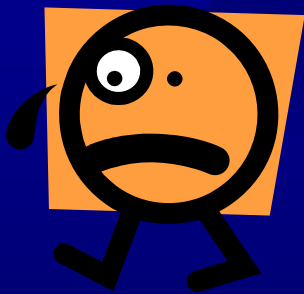
**Beratungsstellen
Werder, Brandenburg,
Teltow, Belzig**

Suchtabteilung (181 Betten):
Alkohol- und Medikamentenabhängigkeit
Nikotinabhängigkeit
Essstörungen und Sucht
Pathologisches Glücksspiel

2 gegensätzliche Entwicklungen im Gesundheitswesen

- zunehmende Leistungsdifferenzierung entsprechend den Bedürfnissen des Patienten
- Standardisierung der Behandlungsqualität und Vereinheitlichung der Vergütung

Verschärfte Allokationsfragen



welche Behandlungsangebote?
welche Behandlungsdauer?
welcher therapeutischer Stil?



wie wahrscheinlich ist ein Behandlungserfolg
bei welchem Behaltungsaufwand?

Qualitätssicherung

- **Leistungsträger**
 - **Prozessqualität (KTL-Leistungen, Patientenzufr.)**
- **Zertifizierung**
 - **ISO 9000**
 - **DEGEMED**
 - **MAAS BGW**

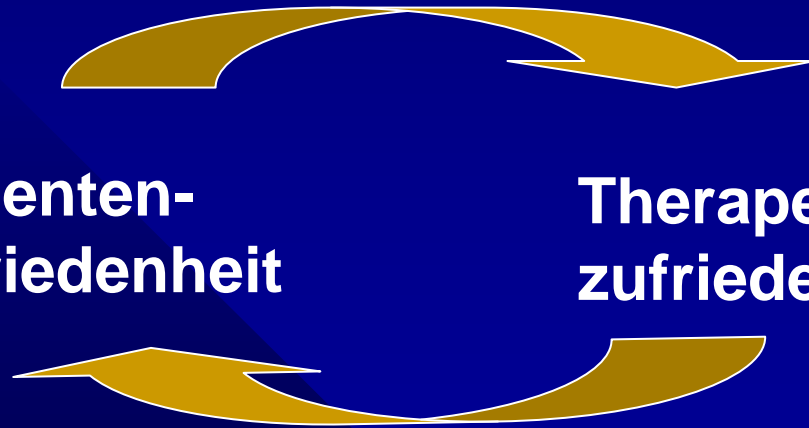
Bedeutung von Patientenzufriedenheit

- **Zufriedene Patienten erzielen bessere Behandlungserfolge**
- **Zufriedene Patienten befriedigen Bestätigungsbedürfnis von Therapeuten**
- **Zufriedene Patienten erhöhen die direkte Nachfrage einer Einrichtung**
- **Zufriedene Patienten erhöhen die Zuweisung durch Vorbehandler**
- **Zufriedene Patienten erhöhen die Zuweisung durch Leistungsträger**

Reziprozität von Zufriedenheit

**Patienten-
zufriedenheit**

**Therapeuten-
zufriedenheit**



Beispiel: Ärztliche Dienste

- **Umsetzung von EU-Dienstregelung**
- **Erhöhte Zufriedenheit der ärztlichen Mitarbeiter**
- **Verringerte Zufriedenheit der Patienten mit ärztlicher Versorgung**

Maße für Patientenzufriedenheit

- direkte Befragung
- Anzahl der Beschwerden
- Haltequote
- Internetforen

Wer ist der Kunde in Suchtbehandlung?

- **Patienten**
- **Leistungsträger**
- **Zuweiser**
- **Gesellschaft**

Beispiel: Zufriedenheit mit Essen

- Wunsch nach Buffet
- Wunsch nach Fleisch
- Gewichtszunahme

Beispiel: Mineralwasser

- Wunsch nach Wasserspendern überall im Haus
- Ständiges Herumlaufen mit Wasserflaschen
- Stigma von Leitungswasser
- Kampagne der Mineralwasserindustrie

Beispiel: Massage

- Wunsch nach passiver Behandlung
- Mangelnde Effektivität von Massage

Möglicher Zeitpunkt für Patientenzufriedenheit

- **Während der Behandlung**
- **Behandlungsende**
- **Beschwerden**
- **Internetforen**
- **Befragung durch Rentenversicherer**
- **1 Jahr nach Behandlung**

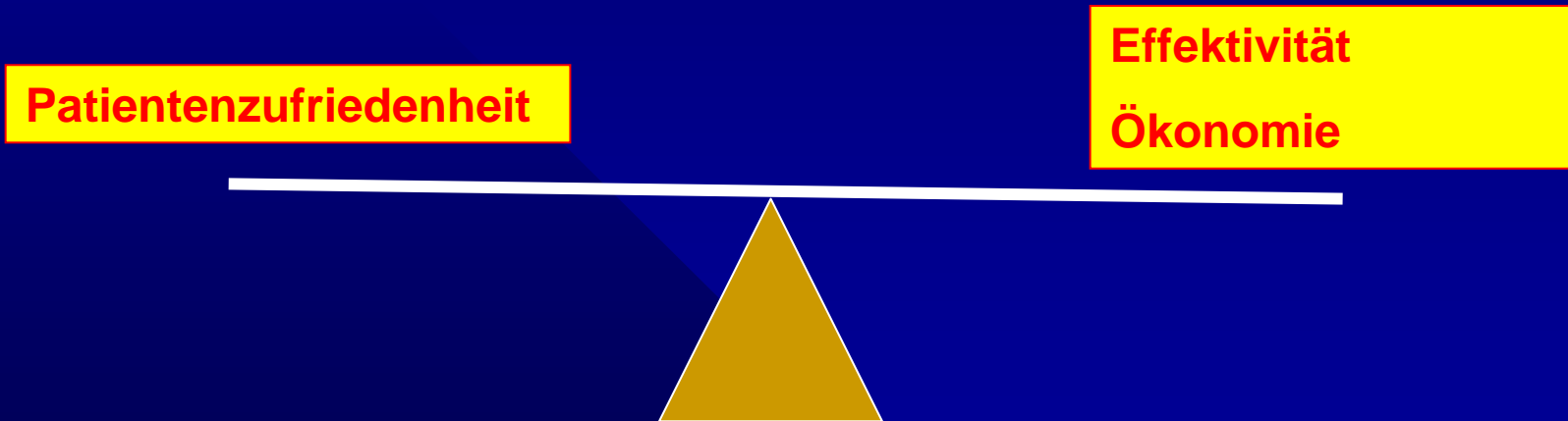
Beispiel: Verlegung

- Unzufriedenheit in Suchtabteilung wg. Depression
- Verlegung in Psychosomatik
- Zufriedenheit mit Behandlung
- Erwerbsfähige Entlassung
- Beschwerde: Erzwungene Belegung

Validitätsprobleme bei Zufriedenheitsmessung

- Negative Auswahl
- Unklare Repräsentativität der Stichprobengröße
- Irrationale Krankheitstheorien
- Unrealistische Versorgungswünsche
- Halo-Effekt
- Psychopathologie
- Abstinenzverletzungssyndrom

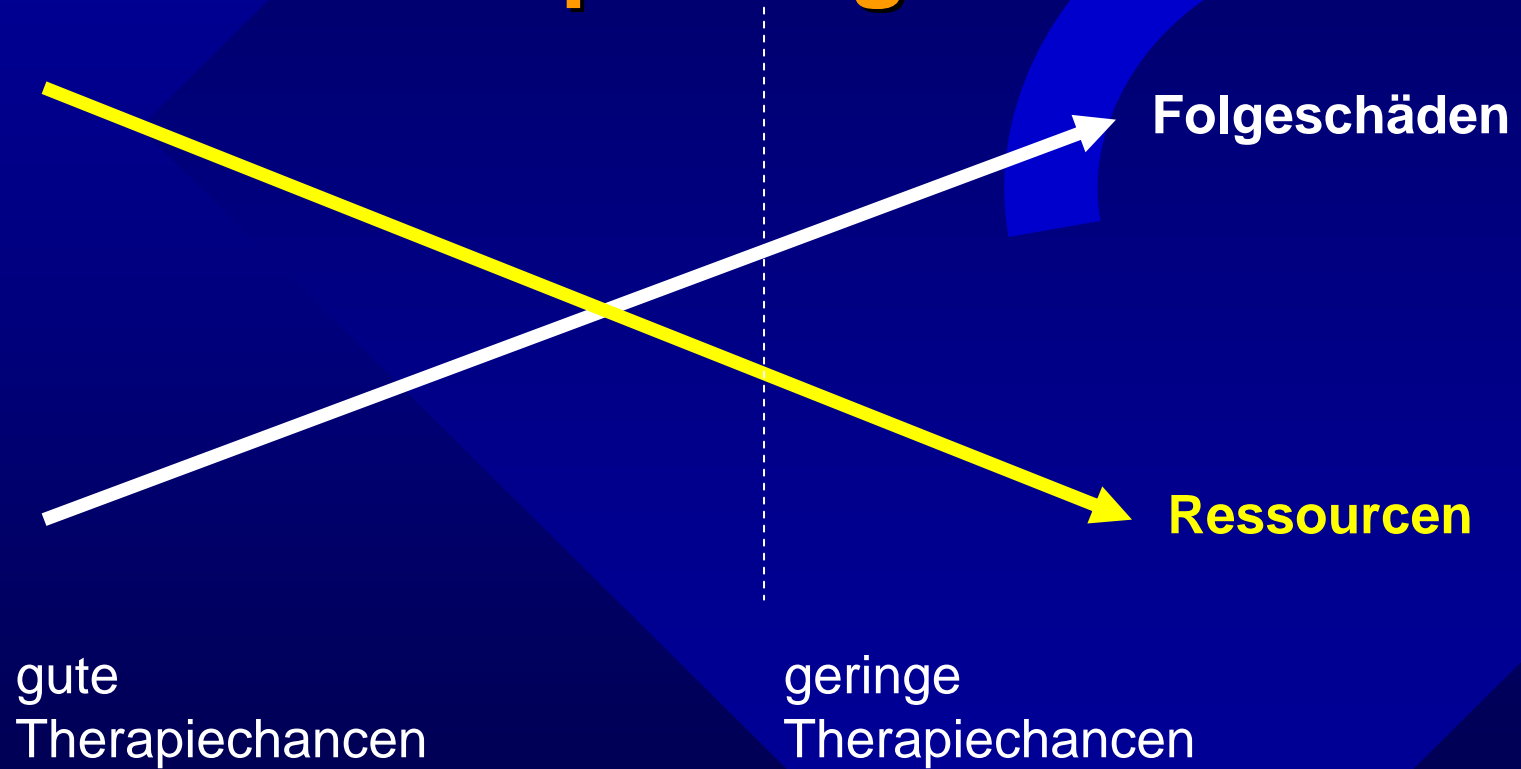
Das Paradigma der relativen Patientenzufriedenheit



Spezifische Ansätze zur Erreichung relativer Patientenzufriedenheit im Suchtbereich

- Dosierte Informationsvermittlung

Mangelnde Effektivität des Leidensdruckparadigmas



Der Alkohol-Eisberg



Der Alkohol-Eisberg



Der Alkohol-Eisberg



Selbstkonzeptbedrohung

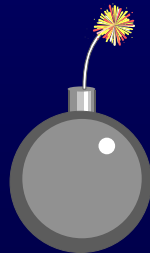
Ich bin ein wertvoller Mensch

Ich habe
ganz normal
getrunken

Ich vertrage
eben mehr als
andere

Ich brauche
keine Hilfe

Die Be-
handlung
ist eine
Zumutung



Motivierung als dosierte Informationsvermittlung

Ich bin ein wertvoller Mensch

Ich habe ganz normal getrunken

Abhängige müssen nicht auffallen

Ich vertrage eben mehr als andere

Gerade erhöhte Toleranz ist ein Gefahrensignal

Ich brauche keine Hilfe

Durch die Behandlung wird man schlauer als der Rest der Welt

Die Behandlung ist eine Zumutung

Die Vorträge sind interessant

Spezifische Ansätze zur Erreichung relativer Patientenzufriedenheit im Suchtbereich

- **Dosierte Informationsvermittlung**
- **Transparenz und Eigenverantwortung**

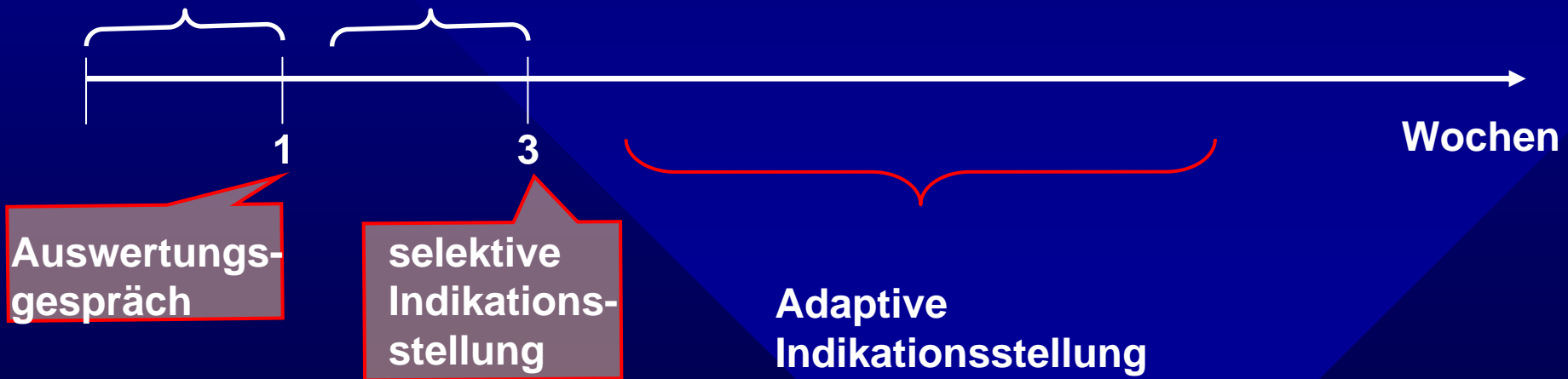
Indikationsstellung

Diagnostik

- medical check
- Interviews
- Fragebogen

Fallkonzept

- Einzeltherapie
- Bezugsgruppe
- Vorträge



Auswertungsgespräch

- Stellenwert der Suchtproblematik

Beschwerden
des Patienten

Suchtbehandlung

- persönliche Rückfallrisikosituationen

prinzipiell
mögliche
Risikobereiche

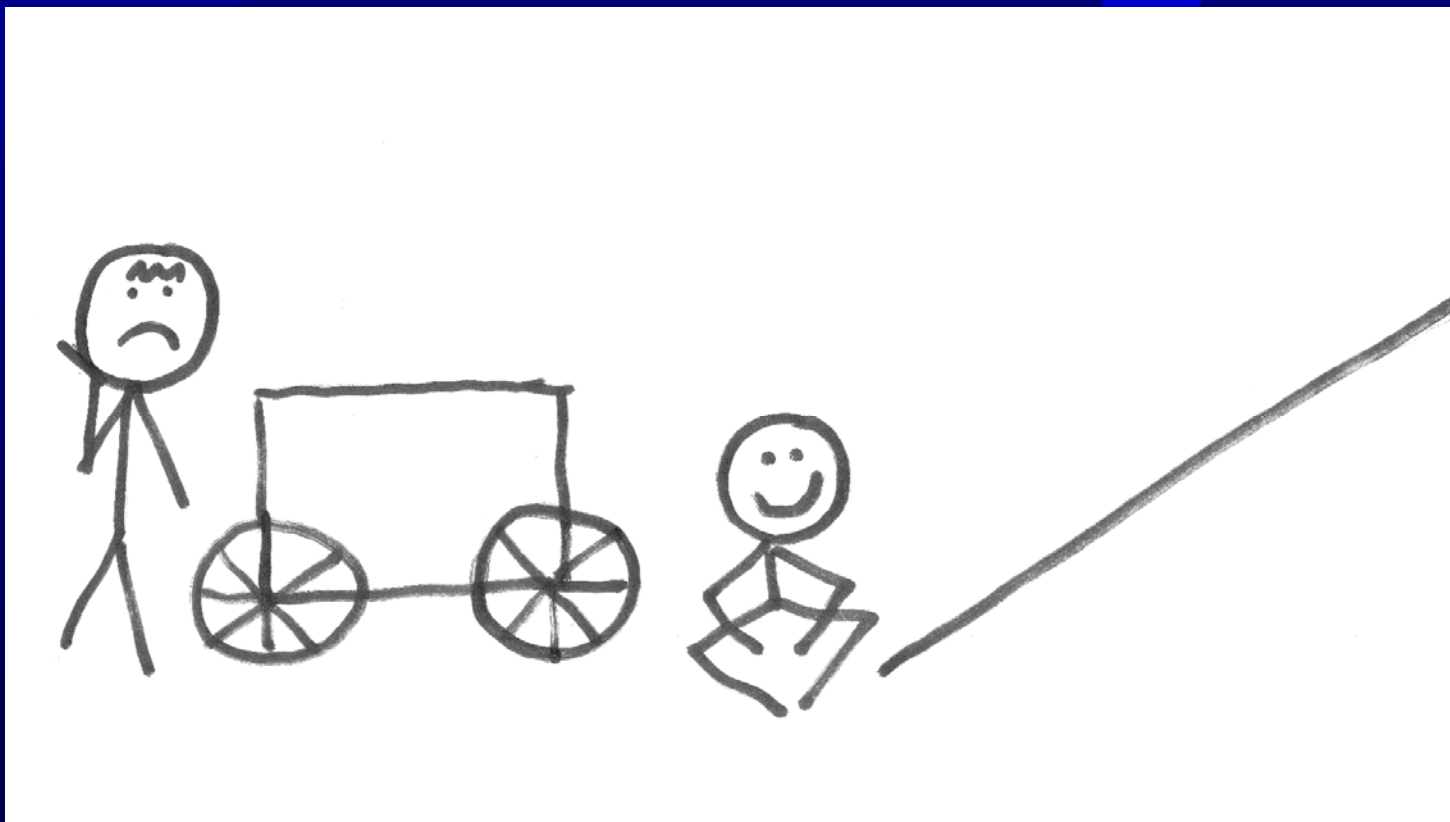
behandlungsbedürftige
Risikobereiche

Spezifische Ansätze zur Erreichung relativer Patientenzufriedenheit im Suchtbereich

- **Dosierte Informationsvermittlung**
- **Transparenz und Eigenverantwortung**
- **Veränderungsphasenspezifische Vorgehen**

Precontemplation

Transtheoretisches Veränderungsmodell
(Prochaska & DiClemente)



Contemplation

Transtheoretisches Veränderungsmodell
(Prochaska & DiClemente)

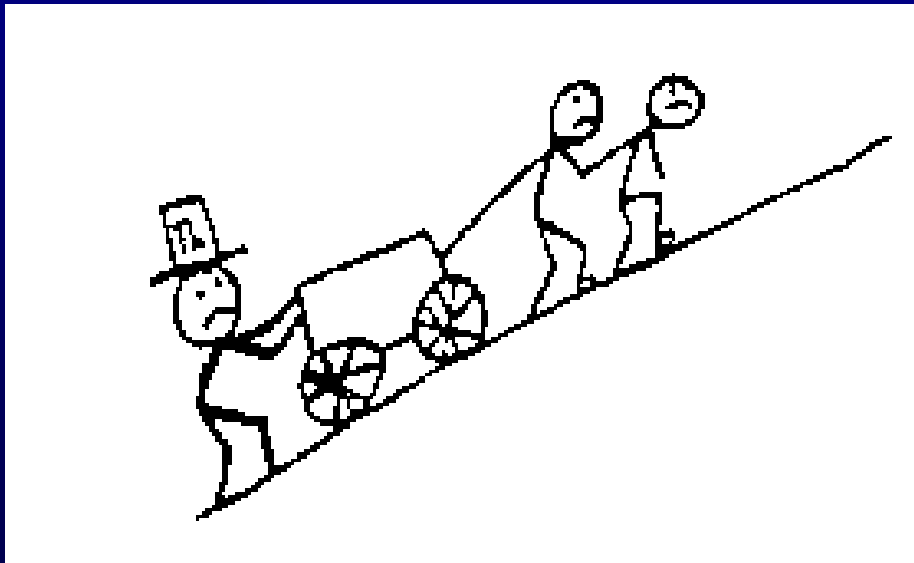
- Konfrontation ineffektiv
- Motivational interviewing
(Miller & Rollnick)



Action

Transtheoretisches Veränderungsmodell
(Prochaska & DiClemente)

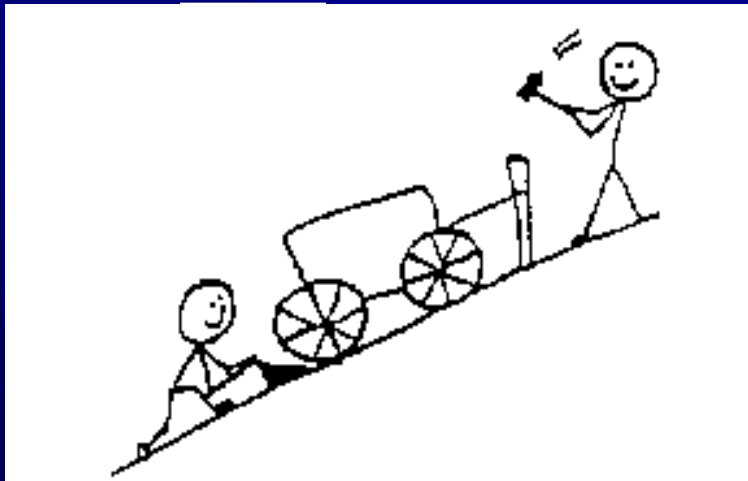
- keine Frage von Einsicht
- Direktivität erforderlich



Maintenance

Transtheoretisches Veränderungsmodell
(Prochaska & DiClemente)

- **spezifische Kompetenzen**
(Marlatt)
- **Ausschleichen der Hilfe**



Patientenzufriedenheit

	sehr gut	gut	befriedigend	nicht befriedigend	schlecht
Zimmer	45,0%	49,9%	4,9%	0,1%	0,2%
Med. Behandlung	39,3%	44,6%	12,7%	2,1%	0,4%
Einzeltherapie	62,5%	29,5%	5,3%	1,9%	0,6%
Organisation	27,7%	56,5%	13,4%	1,8%	0,3%
Weiterempfehlung	ja 71,9%	eher ja 13,7%	unsicher 10,9%	eher nein 2,1%	nein 2,1%

Zusammenfassung:

- **Beschränkte Anwendbarkeit von Paradigma der maximalen Kundenorientierung**
- **Paradigma der relativen Patientenzufriedenheit**
- **Patientenzufriedenheit durch Kommunikation**