

Bericht zum Forschungsprojekt Patientenzufriedenheit bei Rheuma

Entwicklung von Fragebögen für Jugendliche und Eltern
von Kindern mit juveniler idiopathischer Arthritis

Picker Institut
August 2010

1 HINTERGRUND

Die Zufriedenheit von Patienten mit ihrer medizinischen Behandlung gilt als wichtiger Bestandteil guter Behandlungsqualität. Befragungen der Patienten, wie die nach der Picker-Methode, zeigen Stärken und Schwächen in der Versorgungsqualität auf und sind Voraussetzung für gezielte Veränderungsmaßnahmen.

Von rheumakranken Jugendlichen und Eltern rheumakranker Kinder war bislang für den deutschsprachigen Raum nicht bekannt, wie sie ihre Behandlungsqualität beurteilen.

Ziel des Projektes war die Entwicklung eines Messinstruments zur Erfassung der Patientenzufriedenheit von Eltern rheumakranker Kinder.

Projektgruppe:

Prof. Dr. Gratiana Steinkamp, Schwerin
Picker Institut Deutschland gGmbH
Dipl.-Psych. Dr. Gerald Ullrich, Schwerin
Prof. Dr. Wolfgang Schulz, Braunschweig

Beteiligte Rheuma-Ambulanzen:

OÄ Dr. med. Angelika Thon, Hannover
Dr. med. Christina Mokoß, Oldenburg

2 STUDIE

2.1 Zeitlicher Ablauf

Abb. 1 Zeitlicher Ablauf

Sep 2009	Projektstart
Sep 2009	Fragebogenentwicklung und Rekrutierung der Pilotambulanzen
Okt 2009	Experteninterviews, Befragung Fokusgruppen, Verständlichkeitsprüfung
Nov 2009	Finalisierung Pilotfragebogen Eltern
Dez 2009	Fragebogenversand
März 2010	Befragungsende der Elternbefragung, Beginn Auswertung der Daten
April 2010	Fragebogenrevision
Juni 2010	Abschlussbericht

2.2 Vorgehen

Der Fragebogenentwicklung wurden bewährte Befragungsinstrumente des Picker Instituts zugrunde gelegt und mit Hilfe von Fokusgruppen um Items mit spezifischer Relevanz für Rheuma-Patienten erweitert bzw. adaptiert. Im nächsten Schritt wurden diese Fragebögen in den beteiligten Rheuma-Ambulanzen eingesetzt und überprüft. Die Pilotbefragung erfolgte postalisch mit einer Nachfassaktion.

Die Beteiligungsrate lag bei 46,0%.

3 Ergebnisse

Die Umfrage zeigte eine insgesamt hohe Zufriedenheit der Befragten. Gleichwohl erlauben die Fragebögen Aussagen über Bereiche, in denen Unzufriedenheit besteht.

Trotz generell guter Behandlungserfahrungen zeigen die Instrumente aber auch, dass einzelne Patienten eher unzufrieden mit ihrer Betreuung sind. Auf die ursprünglich geplante psychometrische Analyse des Fragebogens wurde rücklaufbedingt zunächst verzichtet, da sinnvoll verwertbare Resultate erst bei höheren Fallzahlen zu erwarten sind. Die erste Revision des Fragebogens erfolgte daher ausschließlich auf Basis der deskriptiven Analyseergebnisse sowie der freitextlichen Vorschläge und Rückmeldungen der Befragten.

Mit dem Eltern-Fragebogen liegt nun ein Instrument vor, das es Rheuma-Ambulanzen erleichtert, ihre Behandlung aus Patientensicht zu bewerten und sie bei Bedarf genauer an deren Erwartungen auszurichten. Inhaltlich fokussiert der Fragebogen auf die Beziehungsgestaltung und die Kommunikation. Darüber hinaus werden wichtige Schritte im Versorgungsablauf erfasst.

**Wir bedanken uns bei allen Eltern und Pilotambulanzen,
die dieses Projekt ermöglicht haben!**

PUBLIKATIONEN

Thon A Mokraß C Dressler F Stahl K Günther W Ullrich G Steinkamp G 2011 *Versorgung rheumakrankter Kinder und Jugendlicher aus Elternsicht – eine Pilotstudie*. Posterpräsentation. 39. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Rheumatologie, München September 2011.

Das Projekt-Poster wurde mit dem Posterpreis des Kongresses ausgezeichnet!

Picker Institut Deutschland gGmbH

Kieler Straße 2

22769 Hamburg

Telefon: 0049(40) 22 75 95 70

Telefax: 0049(40) 22 75 95 71

E-Mail: info@pickerinstitut.de

www.pickerinstitut.de