

## FRAGEBOGEN „PATIENTENZUFRIEDENHEIT“ – EIN LOHNENDES PROJEKT

### WARUM EIN FRAGEBOGEN?

Der Dialysepatient verbringt durch seine chronische Erkrankung einen grossen Teil seiner Lebenszeit auf der Dialysestation. Die immer wiederkehrende, gleichartige Behandlung wird für den Patienten erträglicher und weniger belastend, wenn er sich auf der Dialysestation wohl fühlt und mit der pflegerischen Leistung zufrieden ist. Umfeld und Leistung der Dialysestation bestimmen dadurch wesentlich die Lebensqualität der Patienten mit. Wie können wir als Pflegekräfte dazu beitragen, die Patientenzufriedenheit zu erhöhen? Gibt es Bereiche in der Pflege, mit denen der Patient nicht zufrieden ist und wenn ja, welche? Um dies zu erfahren, haben wir die Patienten befragt.

Die Interessengruppe Nephrologie der Schweiz hat im Rahmen einer Gruppenarbeit einen Fragebogen entwickelt. Ziel war es, die Zufriedenheit der Patienten mit unserer Pflege zu messen.

Im Vordergrund stand besonders der menschliche Aspekt unserer pflegerischen Tätigkeit.

### ZIELSETZUNG DES FRAGEBOGENS

Was haben wir bei der Fragebogenentwicklung berücksichtigt?

Anhand einer Entscheidungsmatrix, die wir in 4 Prioritäten eingeteilt haben, wurden nur Themen ausgewählt, die wir als Pflegende hoch beeinflussen und schnell realisieren können. Diese haben wir der Priorität 1 zugeordnet. Fragen zu Themen, die durch uns wenig beeinflussbar oder nur langfristig realisierbar sind, haben wir der Priorität 2 bis 4 zugewiesen und nicht in unserem Fragebogen berücksichtigt.

Unser Ziel war es, nur Themenbereiche anzusprechen, die von uns Pflegenden

- **hoch beeinflussbar**,
- **schnell zu realisieren** sind,
- **keine primären Kosten** verursachen,
- **hohe Patientenzufriedenheit** zur Folge haben.

Ausgeschlossen haben wir Bereiche, auf die wir keinen Einfluss haben wie gegebene Strukturen und den ärztlichen Bereich.

### Entscheidungsmatrix

<b>wenig beeinflussbar</b>	Priorität 2	Priorität 4
<b>hoch beeinflussbar</b>	Priorität 1	Priorität 3
	<b>kurzfristig realisierbar</b>	<b>langfristig realisierbar</b>

## THEMENBEREICHE DES FRAGEBOGENS

Der Fragebogen umfasst 25 Fragen zu 6 Themenbereichen.

Sind die Patienten mit den Informationen, die sie von uns erhalten, zufrieden? Sind sie so formuliert, dass die Patienten sie verstehen? Haben die Patienten die Möglichkeit nachzufragen, wenn sie etwas nicht verstanden haben?

In wieweit wird den Patienten Mitspracherecht bei der Behandlung eingeräumt, ihre aktuelle Behandlung mit ihnen besprochen oder auf die Koordination mit privaten Terminen eingegangen?

Fühlt sich der Patient von den Pflegenden ausreichend unterstützt und begleitet besonders in schwierigen Situationen?

Wie beurteilt der Patient die zwischenmenschlichen Beziehungen zum Pflegepersonal?

Wie erlebt der Patient die Atmosphäre auf der Dialysestation? Fühlt er sich dort wohl oder gibt es Bereiche, die er als störend empfindet?

Ist sein Dialyseplatz sauber? Wie sieht es mit der Händedesinfektion des Pflegepersonals aus?

## ASPEKTE DES FRAGEBOGENS BEISPIELHAFT AN SEITE 2 ERKLÄRT

Der Fragebogen enthält überwiegend quantitative Fragen (z.B. Frage 1). Anhand von 5 Bewertungskriterien von "stimmt völlig" bis "stimmt gar nicht" kann der Patient die Antwort ankreuzen, die seiner Meinung nach zutrifft.

Zusätzlich haben wir zwei qualitative Fragen formuliert. Das heisst, hier hat der Patient mehrere Antwortmöglichkeiten. Er kann alles das ankreuzen, was seiner Meinung nach zutrifft. Dazu haben wir positive und die entsprechenden negativ formulierten Adjektive gegenübergestellt. Der Patient hatte auch noch die Möglichkeit etwas hinzuzufügen, was seiner Meinung nach vergessen wurde, für ihn aber wichtig war.

Wir haben auch provokative Fragen in den Fragebogen integriert, um den Patienten aus der Reserve zu locken und eine ehrlichere Beantwortung zu erhalten. Wir wollten damit auch demonstrieren, dass wir es mit der Befragung ehrlich meinen und uns selbst

kritisch sehen (siehe Fragebogen auf nächster Seite).

## VALIDITÄT

Um die Validität des Fragebogens zu beurteilen (d.h. welche Aussagekraft der Fragebogen hat, wurden die Fragen verstanden, waren sie leicht zu beantworten), haben wir eine statistische Auswertung durchgeführt. Sie ergab eine hohe Validität. Das bedeutet, dass die Aussagekraft des Fragebogens und damit der Wahrheitsgehalt der Umfrage als hoch einzustufen ist. Die Fragen waren so gestellt, dass sie von den Patienten eindeutig interpretiert wurden.

## AUSWERTUNG MITTELS EXCEL TABELLE

Damit jedes Zentrum die Auswertung selbst vornehmen kann, haben wir eine Excel Tabelle entwickelt.

Die Antworten der Patienten haben wir in ein Tabellenblatt eingetragen. Als Ergebnis erhalten wir Grafiken, die einfach interpretiert werden können.

Für die Auswertung empfehlen wir eine neutrale Person, die nicht direkt im Dialysegesehen involviert ist, um eine freie und ehrlichere Beantwortung der Patienten zu erhalten (Abhängigkeitsverhältnis).

## AUSWERTUNGSBEISPIELE

Themenbereiche, die 4 bis 6 Fragen beinhalten, haben wir sowohl als Gesamtdiagramm dargestellt, als auch differenziert nach Fragen.

In der Gesamtgrafik ist zu erkennen, dass die Mehrheit der Patienten die Atmosphäre positiv beurteilt. Lediglich 4 % beurteilt sie negativ, 6 % sehr negativ. Der relativ hohe Anteil von 18 % derjenigen, die nur teilweise zufrieden sind, muss zu einer weiteren kritischen Betrachtung Anlass geben. Da sie ihre Bewertung nicht positiv abgegeben haben, haben wir sie kritisch betrachtet und zu den negativ Wertenden gezählt. Insgesamt sind demzufolge 28 % mit der Atmosphäre nicht eindeutig zufrieden (Abb. 1).

In Abbildung 2 sind die Fragen einzeln dargestellt. Auffällig sind im negativen Bereich

- 1 Die schriftlichen Informationen sind verständlich formuliert.
- |               |                       |                  |             |                  |
|---------------|-----------------------|------------------|-------------|------------------|
| stimmt völlig | stimmt<br>überwiegend | stimmt teilweise | stimmt kaum | stimmt gar nicht |
| ( )           | ( )                   | ( )              | ( )         | ( )              |
- 2 Meine privaten Termine (Arbeit, Ferien, usw) werden bei der Dialyse berücksichtigt.
- |               |                       |                  |             |                  |
|---------------|-----------------------|------------------|-------------|------------------|
| stimmt völlig | stimmt<br>überwiegend | stimmt teilweise | stimmt kaum | stimmt gar nicht |
| ( )           | ( )                   | ( )              | ( )         | ( )              |
- 3 Meine aktuelle Behandlung wird mit mir besprochen.
- |               |                       |                  |             |                  |
|---------------|-----------------------|------------------|-------------|------------------|
| stimmt völlig | stimmt<br>überwiegend | stimmt teilweise | stimmt kaum | stimmt gar nicht |
| ( )           | ( )                   | ( )              | ( )         | ( )              |
- 4 **Ich bewerte die Betreuung durch die Pflegekräfte als:**  
Hier sind mehrere Antworten möglich. Bitte kreuzen Sie alles an, was Ihrer Meinung nach zutrifft.
- |              |     |                  |     |
|--------------|-----|------------------|-----|
| kompetent    | ( ) | unhöflich        | ( ) |
| abweisend    | ( ) | einfühlsam       | ( ) |
| hilfsbereit  | ( ) | unsicher         | ( ) |
| unfreundlich | ( ) | unkonzentriert   | ( ) |
| launisch     | ( ) | geduldig         | ( ) |
| freundlich   | ( ) | höflich          | ( ) |
| ungeduldig   | ( ) | inkompetent      | ( ) |
| unsorgfältig | ( ) | ausgeglichen     | ( ) |
| sicher       | ( ) | wenig einfühlsam | ( ) |
| sorgfältig   | ( ) | gewissenhaft     | ( ) |
- 
- 5 Auf meine Gefühle wird wenig Rücksicht genommen.
- |               |                       |                  |             |                  |
|---------------|-----------------------|------------------|-------------|------------------|
| stimmt völlig | stimmt<br>überwiegend | stimmt teilweise | stimmt kaum | stimmt gar nicht |
| ( )           | ( )                   | ( )              | ( )         | ( )              |
- 6 Ich werde in Gesprächen zwischen Pflegepersonal und Ärzten mit einbezogen, wenn es dabei um mich geht.
- |               |                       |                  |             |                  |
|---------------|-----------------------|------------------|-------------|------------------|
| stimmt völlig | stimmt<br>überwiegend | stimmt teilweise | stimmt kaum | stimmt gar nicht |
| ( )           | ( )                   | ( )              | ( )         | ( )              |
- 7 Es gibt Pflegepersonen, die sich vor dem Punktieren des Shunts (vor dem "Stechen") nicht die Hände desinfizieren oder keine Handschuhe tragen.
- |               |                       |                  |             |                  |
|---------------|-----------------------|------------------|-------------|------------------|
| stimmt völlig | stimmt<br>überwiegend | stimmt teilweise | stimmt kaum | stimmt gar nicht |
| ( )           | ( )                   | ( )              | ( )         | ( )              |
- 8 Ich fühle mich in meiner Privatsphäre respektiert.
- |               |                       |                  |             |                  |
|---------------|-----------------------|------------------|-------------|------------------|
| stimmt völlig | stimmt<br>überwiegend | stimmt teilweise | stimmt kaum | stimmt gar nicht |
| ( )           | ( )                   | ( )              | ( )         | ( )              |

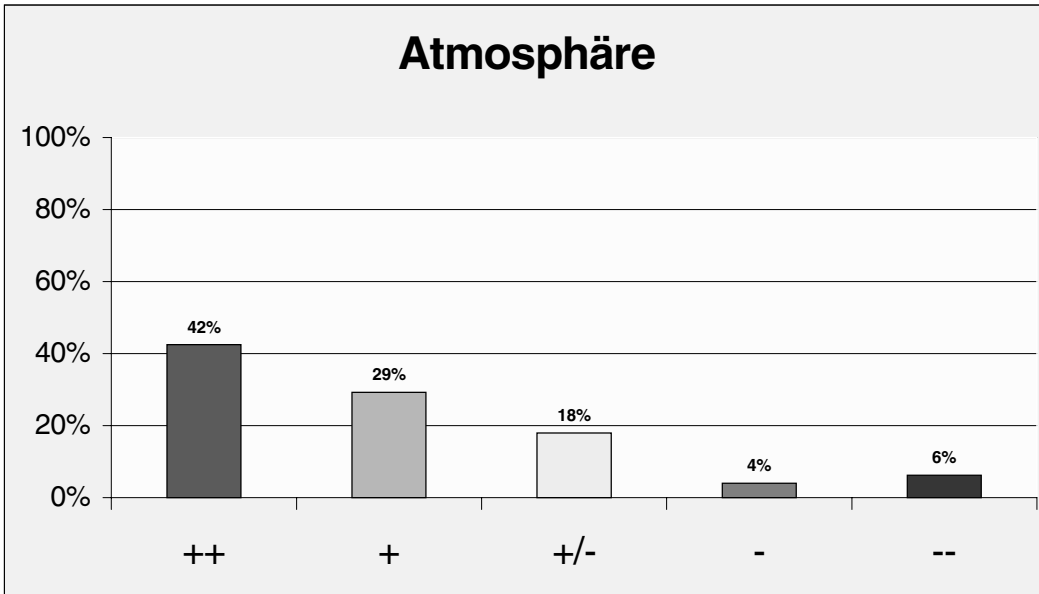


ABBILDUNG 1

Befragungsergebnis:  
Wie beurteilen Sie die  
Atmosphäre in der Sta-  
tion?

- ++ sehr positiv
- + positiv
- +/- teilweise zufrieden
- negativ
- sehr negativ

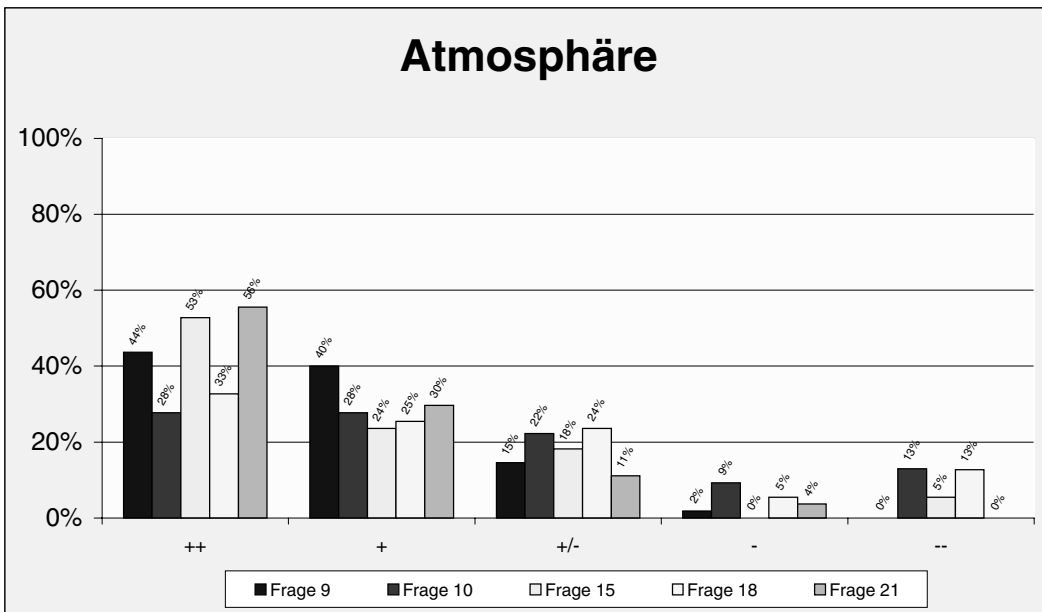


ABBILDUNG 2

der hohe Anteil der Frage 10 (mit 22 %) und der Frage 18 (mit 18 %). Auch im Bereich derjenigen, die nur teilweise zufrieden sind (+/-), erreichen beide Fragen hohe Werte (24 % u. 22 %).

Wie sind Frage 10 und 18 formuliert?

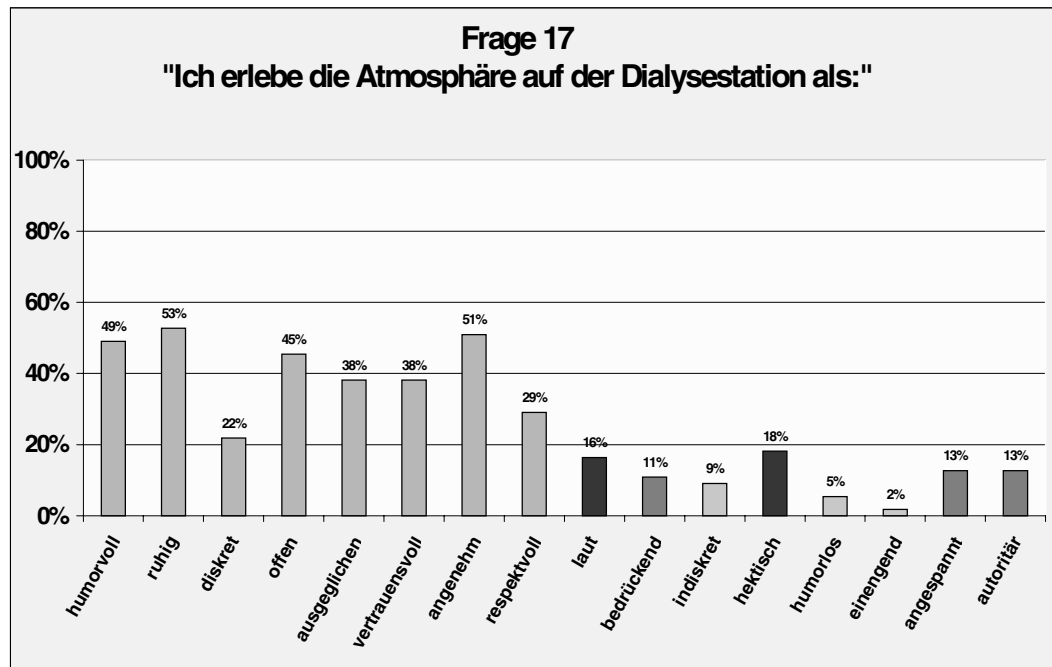
Die Frage 10 bezieht sich auf Privatgespräche des Pflegepersonals untereinander wäh-

rend der Dialyse. Frage 18 behandelt als Kontrollfrage das gleiche Thema in einer anderen Formulierung. Privatgespräche des Pflegepersonals werden von einem grossen Teil der Patienten als störend empfunden. Hier zeigt uns die Grafik ein für uns leicht zu realisierendes Verbesserungspotential im Bereich der Atmosphäre auf (Abb. 3).

ABBILDUNG 3

Atmosphäre	
9	Ich erlebe die Atmosphäre auf der Dialysestation als angenehm.
10	Ich finde, das Pflegepersonal sollte sich mehr um die Patienten kümmern, anstatt sich privat miteinander zu unterhalten.
15	Mir fällt auf, dass es Pflegepersonen gibt, die sich während der Shuntpunktion („Stechen“) nicht auf ihre Arbeit konzentrieren.
18	Private Gespräche des Pflegepersonals untereinander während der Dialyse empfinde ich als störend.
21	Hier wird Wert darauf gelegt, dem einzelnen Patienten gerecht zu werden.

ABBILDUNG 4



Die Grafik zur "Atmosphäre" Frage 17 stellt eine qualitative Frage dar. Bei dieser Frage konnten die Patienten mehrere Antworten geben. Die hellen Balken zeigen die positiv bewerteten Adjektive, die dunklen die negativ bewerteten. Die hellen überragen die dunklen. Das bedeutet, dass die Atmosphäre von ca. der Hälfte der Patienten auf dieser Dialysestation positiv bewertet wird. So empfinden z. B. 49 % der Patienten die Atmosphäre als humorvoll, 51 % als angenehm. Aber 16 % der Patienten empfinden die Atmosphäre in bestimmten Situationen als zu laut, 18 % als hektisch und je 13 % als angespannt und autoritär. Die zusätzlichen Kommentare der Patienten belegen hier

näher, wann dies zutrif, z. B. während der Abschlussphase der Dialyse, zum Zeitpunkt, an dem der Patient am Limit angekommen war. Auch hier sollte im Team darüber diskutiert werden, wie diese Situation verbessert werden kann (Abb. 4).

Im Bereich der Hygiene haben wir zwei Fragen formuliert. Die Frage 12 lässt eindeutig Zustimmung erkennen. Alle Antworten fielen positiv aus. 97 % der Patienten sind mit der Sauberkeit des Dialyseplatzes zufrieden. In diesem Bereich lassen sich kaum noch Verbesserungen erzielen. Ganz anders sieht es mit den Antworten zur Frage 7 aus. Lediglich ein Anteil von 60 % beantwortete diese Frage positiv. Ein relativ hoher Anteil

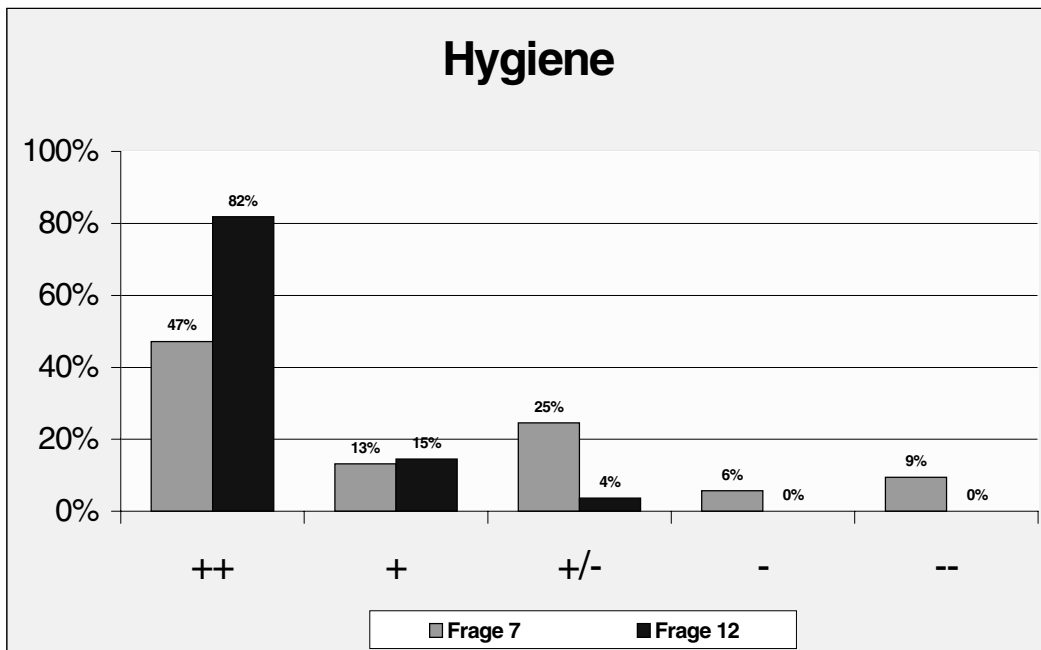


ABBILDUNG 5

Hygiene	
7	Es gibt Pflegepersonen, die sich vor dem Punktieren des Shunts (vor dem „Stechen“) nicht die Hände desinfizieren oder keine Handschuhe tragen.
12	Es kommt vor, dass an meinem Dialyseplatz (Stuhl, Bett oder Liege) noch Blutspritzer oder Essensreste sind.

ABBILDUNG 6

von 6 % ist unzufrieden, ein noch höherer Anteil von 9 % ist sehr unzufrieden. Der hohe Anteil von 25 % (+/-), die nicht zu einem positiven Entscheid kamen, muss aufhorchen lassen. Die Frage behandelt die Händedesinfektion vor der Shuntpunktion. Die Interpretation der Grafik lässt den Schluss zu, dass die Patienten einen Hygienemangel erkannt haben, mit dem sie nicht zufrieden sind. Hier muss das Team Verbesserungsmaßnahmen diskutieren und realisieren (Abb. 5 und 6).

#### FAZIT UND KONSEQUENZEN

Ca. 150 Fragebögen wurden an verschiedenen Dialysezentren in der Schweiz eingesetzt.

Die hohe Bereitschaft (bis 90 %) der Patienten zur Teilnahme an der Umfrage zeigt, dass bei den Patienten ein grosses Interesse besteht, zum Thema Zufriedenheit Stellung zu beziehen, was schon beim Verteilen der Fragebögen zum Ausdruck kam. Die Patienten haben sich gefreut, dass uns deren Meinung wichtig ist. Viele fanden, man sollte solch eine Umfrage regelmässig durchführen.

Die Patienten haben uns mit ihren Antworten wertvolle Hinweise gegeben, in welchen Bereichen Verbesserungen in der Pflege ohne Kostenaufwand möglich sind. Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen Entwicklungsmöglichkeiten für die jeweiligen Dialysezentren.

Die Umfrage war für die Reflexion und Intervention unserer Arbeit ein lohnendes

Projekt und wurde durch die grosse Resonanz der Patienten bestätigt.

Abschliessend ein Zitat von Pirsig, der Qualität als das beschreibt, was für uns die Motivation war, solch einen Fragebogen zu erstellen.

*„Qualität entsteht, wenn jemand seine Arbeit so gut macht, dass aus einem Handwerk Kunst wird. Und wenn sich jemand entscheidet, mehr Qualität in seine Arbeit zu geben, wird nicht nur er selbst und seine Arbeit verändert, sondern auch andere, weil Qualität die Tendenz hat, sich wellenartig auszubreiten. Die Qualität einer Arbeit wird bemerkt, und jeder, der sie bemerkt, wird sich ein bisschen besser fühlen und dieses Gefühl auf andere übertragen.“*

*(Beitrag zum EDTNA/ERCA-Dreiländerkongress in St. Gallen)*

CHRISTA NOLTE  
Kantonsspital Basel  
Petersgraben 4  
CH-4031 Basel  
SCHWEIZ  
E-mail: c nolte@uhbs.ch

*E. Fritschka, J. Mahlmeister*

## Gesundheitstrainingsprogramm für chronisch Nierenkranke



Ist die Nierenfunktion eingeschränkt, kann der Fortgang der Krankheit meist noch beeinflusst werden: Das endgültige Nierenversagen läßt sich häufig hinauszögern oder verhindern. Die Hauptrolle spielt dabei die Patientin/der Patient selbst: Die Lebensführung ist entscheidend.

Das gut gebildete Manual gibt Betroffenen einen Überblick über die reichhaltigen Möglichkeiten aktiver Selbsthilfe systematisch und mit vielen Detailinformationen. Die Gliederung:

1. Medizinisches Seminar Niere
2. Verhaltensänderung
3. Blutdruck
4. Ernährung
5. Stress und Stressbewältigung
6. Beruf
7. Berufliche Rehabilitation
8. Bewegung und Entspannung

Das Trainingsprogramm wurde in der Sinntalklinik Bad Brückenau entwickelt und mit gutem Erfolg erprobt. Es leistet einen wesentlichen Beitrag zur Behandlung und Lebensqualität Nierenkranker.

ISBN 3-936142-33-5

Preis: 15,- Euro

PABST SCIENCE PUBLISHERS  
Eichengrund 28, D-49525 Lengerich,  
Tel. 05484-308, Fax 05484-550,  
E-mail: pabst.publishers@t-online.de  
Internet: <http://www.pabst-publishers.de>