

*Liebe Leserinnen und Leser,*

*das vorliegende Doppelheft der Zeitschrift für Medizinische Psychologie fokussiert in vier Beiträgen das Thema „Patientenzufriedenheit“.*

*In allen Bereichen des Gesundheitswesens werden inzwischen erhebliche Anstrengungen unternommen, die Versorgungsqualität zu verbessern und die Partizipation der Patienten am Versorgungsgeschehen zu erhöhen. Hintergründe hierfür sind unter anderem Veränderungen der Inanspruchnahme aufgrund soziodemographischer Entwicklungen, steigende Kosten der Versorgung und Verkürzungen der Verweildauern sowie technologische Neuerungen der Krankenversorgung. Folgt man internationalen Vorhersagen, so bewegt sich die medizinische Versorgung in der westlichen Welt in zunehmender Weise auf ein System zu, welches durch die Bedürfnisse und Wünsche der Abnehmer, das heißt der Patienten, bestimmt wird. Seit Mitte der 1990er Jahre finden auch in Deutschland Patientenbefragungen eine breite Anwendung. Sie sollen den in den Versorgungseinrichtungen realisierten Grad der Patientenorientierung ermitteln und mit Hilfe gezielter Defizitanalysen deren Optimierung vorbereiten (Sachverständigenrat für die Konzertierte Aktion im Gesundheitswesen, 2001).*

*Allerdings waren die theoretischen Grundlagen und die eingesetzten Messverfahren der Patientenzufriedenheit in den letzten Jahren immer wieder Gegenstand der Kritik.*

*Hinsichtlich der geeigneten Methode, Patientenzufriedenheit zu erfassen, werden Vorteile der schriftlichen Patientenbefragung diskutiert. Sie liegen unter anderem darin, dass dieses Vorgehen die Untersuchung von größeren Stichproben ermöglicht, die Methode weniger aufwendig und weniger kostenintensiv ist als zum Beispiel Interviews. Ein weiterer Vorteil liegt in einem höheren Standardisierungsgrad des Verfahrens. Indes wird die Tauglichkeit der meisten Fragebögen für die Befragung der Patienten zur Qualitätsoptimierung noch sehr kritisch beurteilt, da die Entwicklung der Fragebögen sich nicht ausreichend an den Standards der Fragebogenkonstruktion orientiert und die Befragungen häufig sowohl einer methodischen als auch theoretischen Fundierung entbehren. Da die psychometrische Güte der Instrumente als Voraussetzung dafür gelten kann, dass Resultate von Patientenbefragungen sowohl für den Vergleich von Einrichtungen geeignet als*

*auch für ein umfassendes Qualitätsmanagement bedeutsame Hinweise zu liefern imstande sind, erscheint es umso wichtiger, Instrumente hinsichtlich ihrer Testgüte zu untersuchen, gegebenenfalls besser geeignete Instrumente zu entwickeln und nur geprüfte Instrumente einzusetzen. Beispielhaft für Probleme, die aus dem Einsatz ungeprüfter Instrumente resultieren, sei auf extrem hohe Zufriedenheitswerte hingewiesen, die sich in Interviews nicht bestätigen und die besondere Itementwicklungen erfordern (zum Beispiel den Einsatz des „Dritte-Person-Effekts“).*

*Die Beiträge des vorliegenden Heftes analysieren deshalb insbesondere die Testgüte von häufiger eingesetzten schriftlichen Befragungsinstrumenten im stationären Bereich. In drei Beiträgen wird über Ergebnisse auf der Grundlage von Angaben von Patienten mit einem breiten Erkrankungsspektrum berichtet, in einem vierten Beitrag werden Patienten mit einer depressiven Störung fokussiert. Einbezogen sind Patienten der Krankenhausbehandlung aber auch die der medizinischen Rehabilitation. Die eingesetzten Instrumente variieren hinsichtlich ihrer Länge: In zwei Beiträgen wird ein Kurzinstrument mit insgesamt nur acht Items untersucht, in zwei anderen Beiträgen werden etwas umfangreichere mehrdimensionale Verfahren vorgestellt. Bemerkenswert ist, dass die Analysen durchweg auf sehr umfangreichen Stichproben beruhen, die zudem alle im Rahmen von Multizenterstudien gewonnen wurden.*

*Wir hoffen, dass mit dem vorliegenden Schwerpunktheft der Zeitschrift für Medizinische Psychologie ein Beitrag zur notwendigen Methodenentwicklung auf dem Gebiet geleistet werden konnte. Damit verbunden ist die Zielsetzung, dass die Vielfalt der von betroffenen Akteuren im Gesundheitssystem (wie unter anderem Qualitätssicherungsmanagern, Pflegekräften) ad-hoc entwickelten singulären Instrumente abgelöst werden kann durch einerseits praktikable, andererseits aber auch psychometrisch ausreichend überprüfte Instrumente, die dann hoffentlich einen breiteren, einrichtungsübergreifenden Einsatz finden und so wertvolle Hinweise aus Patientensicht für die Optimierung der medizinischen Versorgung liefern können.*

*Christiane Bleich  
Holger Schulz*

