

## **Qualität in der Patientenschulung: Entwicklung von Qualitätsmerkmalen der Schulungsumsetzung**

Ströbl, V., Küffner, R., Müller, J., Reusch, A. & Faller, H.

Universität Würzburg, Institut für Psychotherapie und Medizinische Psychologie,  
AB Rehabilitationswissenschaften

### *Hintergrund*

Der Schulung von Patienten kommt im Rahmen der medizinischen Rehabilitation ein hoher Stellenwert zu. Ziele von Gruppenprogrammen zur Patientenschulung sind die Förderung von Compliance, Selbstmanagement und Empowerment, die über Wissensvermittlung, Training von Fertigkeiten sowie Einstellungsänderungen angestrebt werden. In zahlreichen Studien hat sich gezeigt, dass Patientenschulungen effektiv sind (zusammenfassend Faller et al., 2005). Allerdings werden Patientenschulungen im Rahmen wissenschaftlicher Studien häufig unter Idealbedingungen durchgeführt; in der Routineanwendung dagegen z.T. unter suboptimalen Rahmenbedingungen. Um auch in der Routineanwendung optimale Ergebnisse bei den geschulten Patienten zu erzielen, sollte besonderer Wert auf die Qualität der Schulungen gelegt werden. Neben einem qualitativ hochwertigen Schulungskonzept kommt dabei der Umsetzung einer Schulung im Klinikalltag eine besondere Bedeutung zu, also der Schulungsdurchführung sowie der Einbindung der Schulung in die gesamte Rehabilitationsmaßnahme (Vogel, 2007). Nach der Formulierung von Qualitätskriterien des Schulungskonzepts (Ströbl et al., 2007) wurden im Rahmen des Projekts „Zentrum Patientenschulung“ Qualitätsmerkmale der Schulungsumsetzung über einen Konsensprozess mit Experten verabschiedet. In diesem Beitrag werden Vorgehen und Ergebnis dieses Konsensprozesses dargestellt.

### *Methode*

Der Konsensprozess umfasste zwei schriftliche Delphi-Runden sowie eine abschließende Konsensdiskussion. Befragt wurde der wissenschaftliche Beirat des Zentrums Patientenschulung (N = 30, Rücklauf 67 % bzw. 57 %), der sich aus Praktikern, Forschern sowie Angehörigen der Träger der Rehabilitation zusammensetzt. Zusätzlich wurde eine Befragung unter Klinikmitarbeitern, die als Dozenten in der Patientenschulung tätig sind, durchgeführt (N = 27, Rücklauf 63 %); an dieser Befragung beteiligten sich Ärzte und Psychologen, oder der Fragebogen wurde von einer interdisziplinär zusammengesetzten Gruppe der Klinik beantwortet.

Auf vierstufigen Likertskalen sollten die Befragten die Wichtigkeit von 11 Qualitätsmerkmalen der Schulungsumsetzung beurteilen (z.B. „adäquater Schulungsraum“, „kontinuierliche Fortbildung der Schulungsleiter“). Die Qualitätsmerkmale lassen sich den vier Bereichen Rahmenbedingungen, Schulungsteam, Einbindung in das Klinikgesamtkonzept sowie kontinuierliches Qualitätsmanagement zuordnen. Für die Qualitätsmerkmale wurden jeweils zwischen 4 und 13 Qualitätskriterien vorgeschlagen (z.B. „Entsprechend den Erfordernissen der Schulung sind verschiedene Medien verfügbar, um multimedial arbeiten zu können [...]“, „Alle Schulungsleiter haben eine komplette Schulung visitiert“). Zur Ableitung der Qualitätsmerkmale und Kriterien war relevante Literatur zu Qualitätsanforderungen an Patientenschulungen sowie Qualitätssicherung in der Rehabilitation gesichtet worden. Zudem wurden über offene Fragen in der 1. Delphi-Runde sowie der Zusatzbefragung Klinikmitarbeiter weitere Anregungen gewonnen.

Die Qualitätskriterien sollten von den befragten Experten hinsichtlich ihrer Eignung zur Operationalisierung des jeweiligen Qualitätsmerkmals ebenfalls auf einer vierstufigen Likertskala beurteilt werden. Items, für die in den schriftlichen Befragungen kein Konsens erzielt werden konnte, werden in der Konsensdiskussion erörtert, um zu einer Einigung zu gelangen. Als Konsens in den schriftlichen Befragungen wurde eine Zustimmung von mindestens 75 % zu einem Kriterium definiert.

### *Ergebnisse und Ausblick*

Für alle 11 Qualitätsmerkmale konnte beim Beirat des Zentrums für Patientenschulung in der 1. Delphi-Runde ein Konsens erzielt werden. Bei der Zusatzbefragung Klinikmitarbeiter lag für 9 Qualitätsmerkmale ein Konsens vor; kein Konsens wurde bei dieser Befragung für die Qualitätsmerkmale zum Qualitätsmanagement erzielt.

71 Kriterien wurden vom wissenschaftlichen Beirat und von den Klinikmitarbeitern beurteilt. Dabei lag für 41 Kriterien bei beiden Gruppen ein Konsens vor. 9 Kriterien wurden übereinstimmend von weniger als 75 % beider Gruppen als geeignet eingestuft (kein Konsens). Die anderen 25 Kriterien wurden von Beirat und Klinikmitarbeitern unterschiedlich beurteilt. Auf der Konsensuskonferenz, die Anfang November 2008 stattfand, wurden die divergierend beurteilten Kriterien hinsichtlich ihrer Eignung zur Operationalisierung der Qualitätsmerkmale diskutiert und eine Endversion erstellt. Diese Endversion wurde auf dem Reha-Kolloquium 2009 präsentiert.

Im Rahmen des Konsensprozesses konnten Qualitätsmerkmale und -kriterien definiert werden, die von den verschiedenen beteiligten Experten übereinstimmend als zentral für die Qualität der Umsetzung einer Patientenschulung erachtet werden. Die so konsensuell verabschiedeten Qualitätsmerkmale der Schulungsumsetzung werden Schulungsleitern in der Patientenschulung in Form einer Checkliste zur Verfügung gestellt. Diese kann genutzt werden, um Ansatzpunkte zur Optimierung der Durchführungsqualität der eigenen Schulungen zu identifizieren.

### *Literatur*

- Faller, H., Reusch, A., Vogel, H., Ehlebracht-König, I. & Petermann, F. (2005). Patientenschulung. *Rehabilitation*, 44, 277-286.
- Ströbl, V., Friedl-Huber, A., Küffner, R., Reusch, A., Vogel, H. & Faller, H. (2007). Beschreibungs- und Bewertungskriterien für Patientenschulungen. *Praxis Klinische Verhaltensmedizin und Rehabilitation*, 20, 11-14.
- Vogel, H. (2007). Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung der Patientenschulung - ein Rahmenkonzept. *Praxis Klinische Verhaltensmedizin und Rehabilitation*, 20, 5-10.

### *Korrespondenzadresse*

Dr. Veronika Ströbl  
Universität Würzburg  
Institut für Psychotherapie und Medizinische Psychologie, AB Rehabilitationswissenschaften  
Marcusstr. 9-11  
97070 Würzburg  
Tel.: 0931/31-2077  
Fax: 0931/31-2078  
E-Mail: stroebl@uni-wuerzburg.de