



Patientenzufriedenheit in den Externen Psychiatrischen Diensten

Hintergrund und Ziele

Die Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten ist uns wichtig. Als Teil der Kantonalen Psychiatrischen Dienste (KPD), welche in ihrer Gesamtheit nach der Norm ISO 9001:20008 zertifiziert sind, gehört für uns die Qualitätssicherung einerseits zum Tagesgeschäft, andererseits ist sie Teil des Rahmenvertrages mit H+/santésuisse. Obwohl gesetzlich für die ambulanten Dienste nicht vorgeschrieben, werden an den Externen Psychiatrischen Diensten (EPD) seit 2001 Patientenzufriedenheitsbefragungen mittels standardisiertem Fragebogen PoC-18 (McLean, *Perception of Care*) durchgeführt und extern ausgewertet. Die Befragung wird jeweils über einen zuvor definierten Zeitraum, nämlich 4 Wochen, als (repräsentative) Vollerhebung durchgeführt. Jede Patientin, jeder Patient wird gebeten, einen Fragebogen – als Behandlungsfeedback – auszufüllen. Zulässige Ausnahmen sind lediglich die Konsiliarpatienten in den somatischen Spitälern, Alters- und Pflegeheimen oder Patienten in akuten Krisen. Selbstredend darf die Befragung verweigert werden, was aber eher selten vorkommt. Viele der Patientinnen und Patienten geben ihre Meinung gern ab, erleben die Befragung auch als wertschätzende Geste. Die Fragen des standardisierten Fragebogens reichen vom Erleben der Behandlungsabläufe, über die Verfügbarkeit der Therapeuten bis hin zum respektvollen Umgang und der Infrastruktur der EPD. Die Ergebnisse der Befragung werden jeweils systematisch analysiert und Massnahmen zur Verbesserung abgeleitet.

Die vorliegenden Ergebnisse zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten sind innerhalb der Schweiz nicht vergleichbar, da methodisch exakt vergleichbare Erhebungen noch nicht zur Verfügung stehen. Die EPD nehmen mit den erfolgten PoC18-Erhebungen eine Pionierrolle auf diesem Sektor ein und engagieren sich für ein Schweizweites Benchmarking ambulanter psychiatrischer Institutionen.

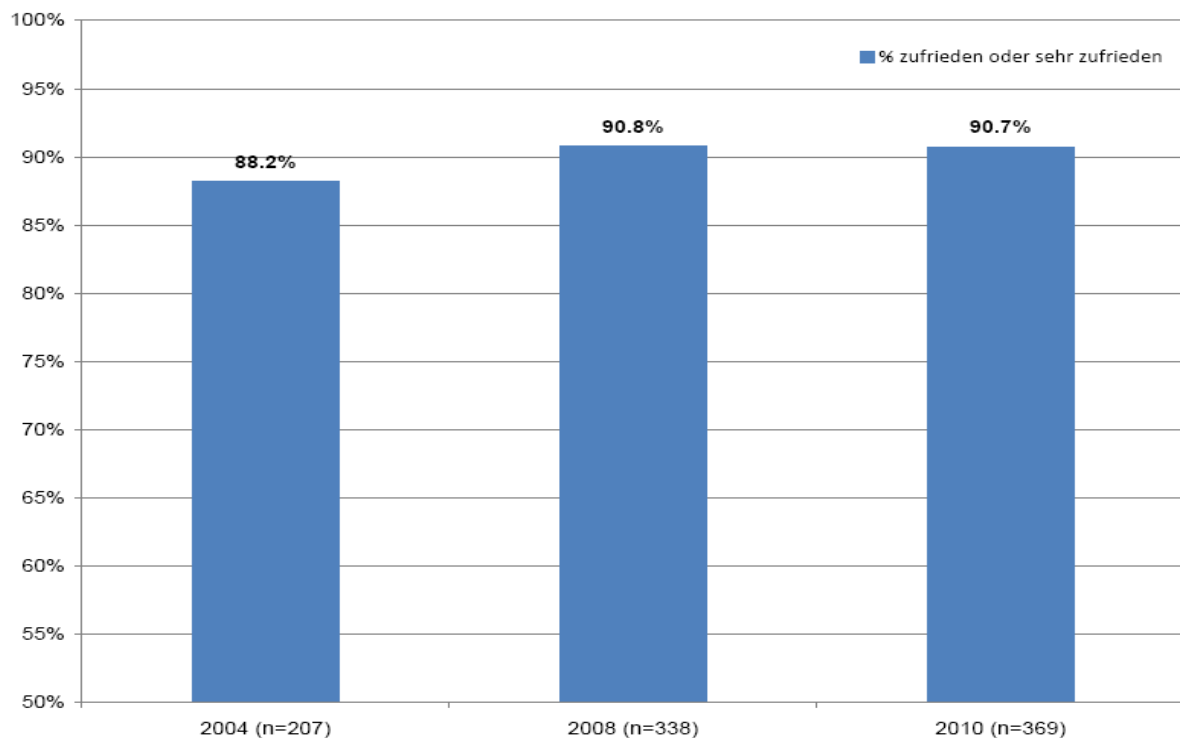
Wichtige Ergebnisse aus der Erhebungsperiode im Mai 2010

Die nachfolgende Grafik 1 zeigt die Entwicklung der Resultate „zufriedener und sehr zufriedener“ Patienten (in Prozenten) ab 2004. Obschon der Fragebogen-Rücklauf grösseren Schwankungen unterworfen war, ist die Gesamtzufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit den ambulanten Dienstleistungen nahezu gleich geblieben (- 0.1 pp).

Die Patientenzufriedenheitsbefragung 2010 wurde in verschiedenen Sprachen durchgeführt, entsprechend den Hauptsprachen der Patientinnen und Patienten. Die grösste Gruppe bildeten Türkisch sprechende Patientinnen und Patienten gefolgt von solchen aus dem Gebiet des ehemaligen Jugoslawien. Rund 76% der Antworten kamen von Schweizer Patientinnen und Patienten. Rund 39% der Antwortenden sind bereits seit 3 Jahren oder länger in Behandlung bei den EPD.

Grafik 1:

Gesamtzufriedenheit Externe Psychiatrische Dienste (2004, 2008 und 2010)



Die meisten der Befragten, nämlich rund 72%, nehmen als Gesundheitsdienstleistung eine individuelle Psychotherapie in Anspruch. Fast 62% beziehen Medikamente an den EPD und rund 45% kommen zur medizinischen Abklärung und Behandlung - bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich.

Grafik 2 zeigt einzelne Fragen und deren Resultate im Vergleich der Jahre 2008 (blau) und 2010 (rot) – die Fragen des Instrumentes PoC18 sind im Wortlaut am Ende des Artikels aufgeführt.

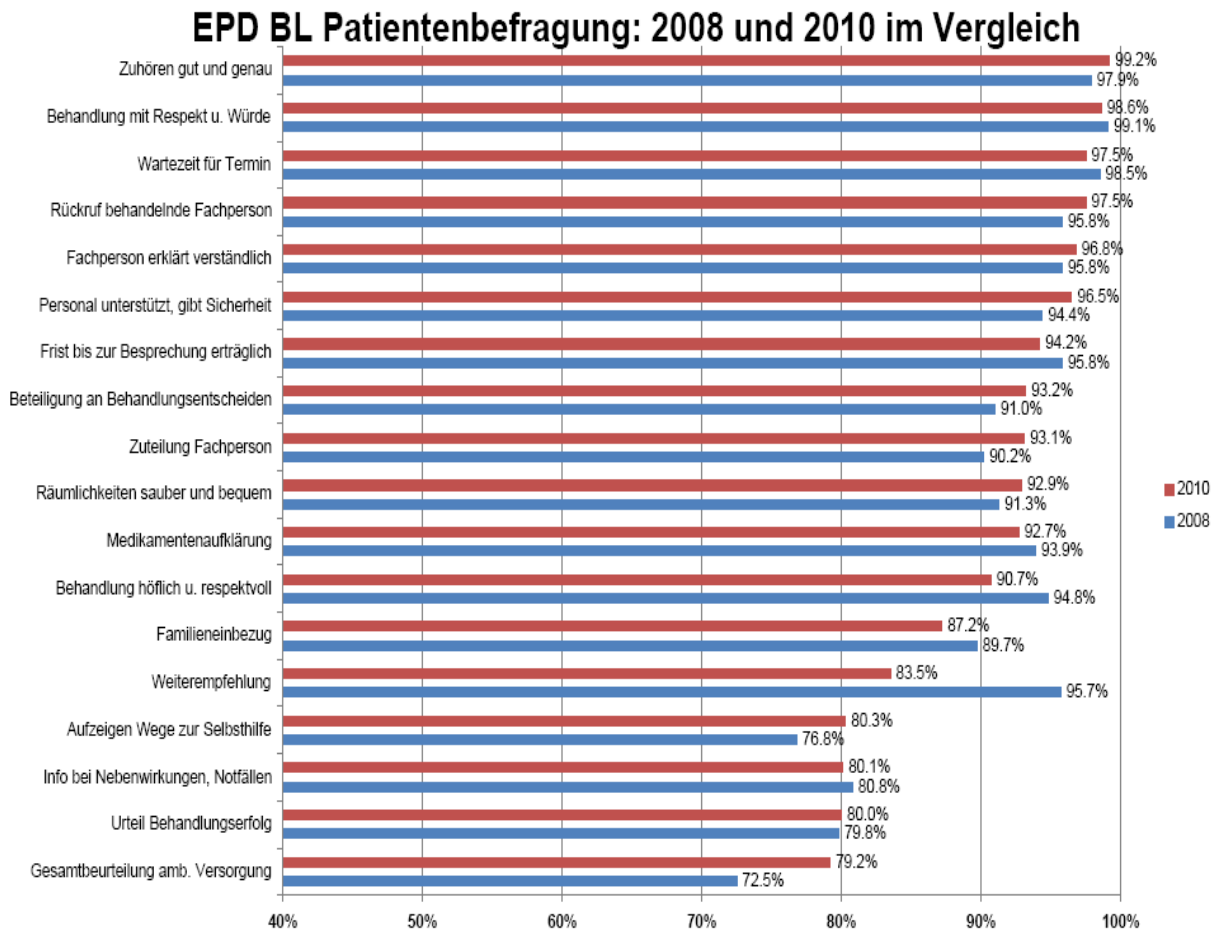
Überdurchschnittlich positive Werte erzielten Fragen der Qualität der Gespräche „Personal hört gut und genau zu“, nach dem Umgang mit „Respekt und Würde“, der Wartezeit für Terminvergaben sowie „persönlicher Rückruf der behandelnden Fachperson“. Dies ist eine schöne Bestätigung im täglichen Bemühen um das Wohl der Patientinnen und Patienten, deren bestmögliche Behandlung im Fokus allen Bestrebens steht.

Verbesserungspotenzial, mit dem Ziel das Gesamturteil des Dienstes anzuheben, ist vor allem bei der Frage nach „Informationen bei Nebenwirkungen und Notfällen“ gegeben. Aber auch das „Aufzeigen von Wegen zur Selbsthilfe“ sind verbesserungswürdig.

Die Frage nach dem „Gesamturteil“, welche im Englischen Original *“Using any number from 1 to 10, what is your overall rating of the care you received at the outpatient service?”* lautet, also eine Pauschaleinschätzung der Behandlung auf einer Skala von 1 - 10 zum Ziel hat, fällt mit rund 80% der besten „Top 3-Werte“, also dem Anteil der Angaben mit Punktwerten 8, 9 und 10 verhältnismässig tief aus. Werden jedoch die „Top 5“ (6 Punkte und mehr) der möglichen Antworten berücksichtigt, so steigt das Gesamturteil weit über den vorgegebenen Benchmarkwert einer 80%-igen Zufriedenheit auf ganze 94% an. Oder anders herum betrachtet: Weniger als 10% der Patientinnen und Patienten bewerten die ihnen zu Teil gewordene Behandlung als wenig(er) zufrieden stellend (1 - 5 Punkte).

Die Möglichkeit von Freitextantworten, die zu rund 16% genutzt wurde, war überwiegend positiv und bescheinigen dem Dienst gute, von den Patientinnen und Patienten geschätzte Behandlungsleistungen. Nachfolgend exemplarisch je ein Originalzitat: „Habe durch die Betreuung in ein wertschätzendes Leben gefunden, obwohl ich anfänglich sehr skeptisch war“ (EPD Münchenstein). „Es wird sehr gut zugehört, man wird ernst genommen und es wird geholfen“ (EPD Liestal). „Mir geht es besser nach der Therapie, sie hilft in vielem weiter“ (EPD Bruderholz).

Grafik 2:



Die Transparenz und Offenlegung von erhobenen Daten und Qualitätsmessungen erachten die Kantonalen Psychiatrischen Dienste, deren Teil die EPD sind, als sehr wichtig. Nur mittels Transparenz kann eine Vergleichbarkeit erreicht und Chancen zur kontinuierlichen Verbesserung wahrgenommen werden. Eine konsequente Anwendung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems, die Überprüfung und Verbesserung der Prozesse als auch Optimierung des Ressourceneinsatzes kommt letztlich den Patientinnen und Patienten zugute. Daher lohnt es sich, die eigene Arbeitsweise immer mal wieder zu hinterfragen.

Die 18 PoC18-Kernfragen, ambulanter Bereich (Zusatzfragen nicht angeführt):

1. Haben Sie auf Ihre telefonische Anfrage innert nützlicher Frist einen Beratungs- oder Behandlungstermin bei uns erhalten?
2. Wurde Ihnen eine behandelnde Fachperson (Arzt/Ärztin, Psychologe/Psychologin oder andere) zugeteilt, die Ihren Bedürfnissen entsprach?
3. Werden Sie höflich und mit Respekt behandelt, wenn Sie anrufen oder unseren Dienst besuchen?
4. Wie lang ist Ihre durchschnittliche Wartezeit, wenn Sie einen Termin haben?
5. Auf Ihre telefonische Anfrage hin: Wie lange dauert es durchschnittlich, bis die behandelnde Fachperson Sie zurückruft?
6. Erklärt Ihnen die behandelnde Fachperson alles so, dass Sie es gut verstehen?
7. Wird Ihnen gut zugehört?
8. Behandelt Sie die zuständige Fachperson mit Würde/Respekt?
9. Werden Sie in der Behandlung unterstützt, wird Ihnen Sicherheit gegeben?
10. Wurden Sie über Möglichkeiten zur Selbsthilfe informiert?
11. Konnten Sie sich an Behandlungsentscheidungen ausreichend beteiligen?
12. Wie wurde Ihre Familie in die Behandlung mit einbezogen?
13. Wurden Sie über die Vorteile und Risiken Ihrer Medikamente aufgeklärt (sofern Sie welche nehmen)?
14. Hat man Ihnen gesagt, was Sie bei Nebenwirkungen oder in einem Notfall tun müssen?
15. Wie sehr hat Ihnen die Behandlung bei uns geholfen?
16. Sind die Räumlichkeiten, in denen die Behandlung und die Gespräche stattfinden sauber, angenehm und bequem?
17. Was ist Ihr (allgemeines) Gesamturteil über die Behandlung, die Sie bei uns erhalten haben?
18. Würden Sie diesen Dienst einem Verwandten, einem Freund oder einer Freundin, welche eine Beratung oder eine psychiatrische Behandlung brauchen, empfehlen?

November 2010

Lenka Svejda-Hirsch, Sozialwissenschaftlerin EPD
Thomas Brand, dipl. Qualitätsmanager NDS HF KPD