



Patientenzufriedenheit in den Tageskliniken und im Tageszentrum der Externen Psychiatrischen Dienste

Hintergrund und Ziele

Nebst der Qualität der erbrachten medizinischen Leistung ist die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der Leistung wichtig. Dies sind sich die Kantonalen Psychiatrischen Dienste (KPD) als nach der Norm ISO 9001:2008 zertifizierte Institution sehr bewusst.

Die Tageskliniken und das Tageszentrum der Externen Psychiatrischen Dienste (EPD) führen seit 2001 gemäss Rahmenvertrag H+/santésuisse regelmässige Zufriedenheitserhebungen mittels des standardisierten Fragebogens PoC-18 (McLean, Perception of Care) durch, welche durch die Firma CareMetrics ausgewertet werden. Es handelt sich um eine Stichprobenerhebung der teilstationär betreuten Patientinnen und Patienten über einen definierten Zeitraum.

Die Fragen nach PoC-18 reichen vom Erleben der Abläufe, der Verfügbarkeit der Therapeutinnen und Therapeuten über die Menschlichkeit und den Respekt des Umgangs bis zu Themenkreisen der Informationsvermittlung und der Infrastruktur.

Obwohl der Rahmenvertrag mit H+/santésuisse derzeit lediglich zur Erhebung der Patientenzufriedenheit verpflichtet, nicht aber zu daraus abgeleiteten Qualitätsmassnahmen, werden die Ergebnisse der PoC-18-Befragung von den EPD jeweils systematisch analysiert und entsprechende Massnahmen zur Verbesserung abgeleitet.

Die vorliegenden Ergebnisse zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der Behandlung und Betreuung in den Tageskliniken und im Tageszentrum der EPD sind innerhalb der Schweiz nicht vergleichbar, da methodisch exakt vergleichbare Erhebungen noch nicht zur Verfügung stehen. Die EPD nehmen mit den erfolgten PoC-18-Erhebungen eine Pionierrolle auf diesem Sektor ein und engagieren sich für ein Schweiz weites Benchmarking ambulanter psychiatrischer Institutionen.

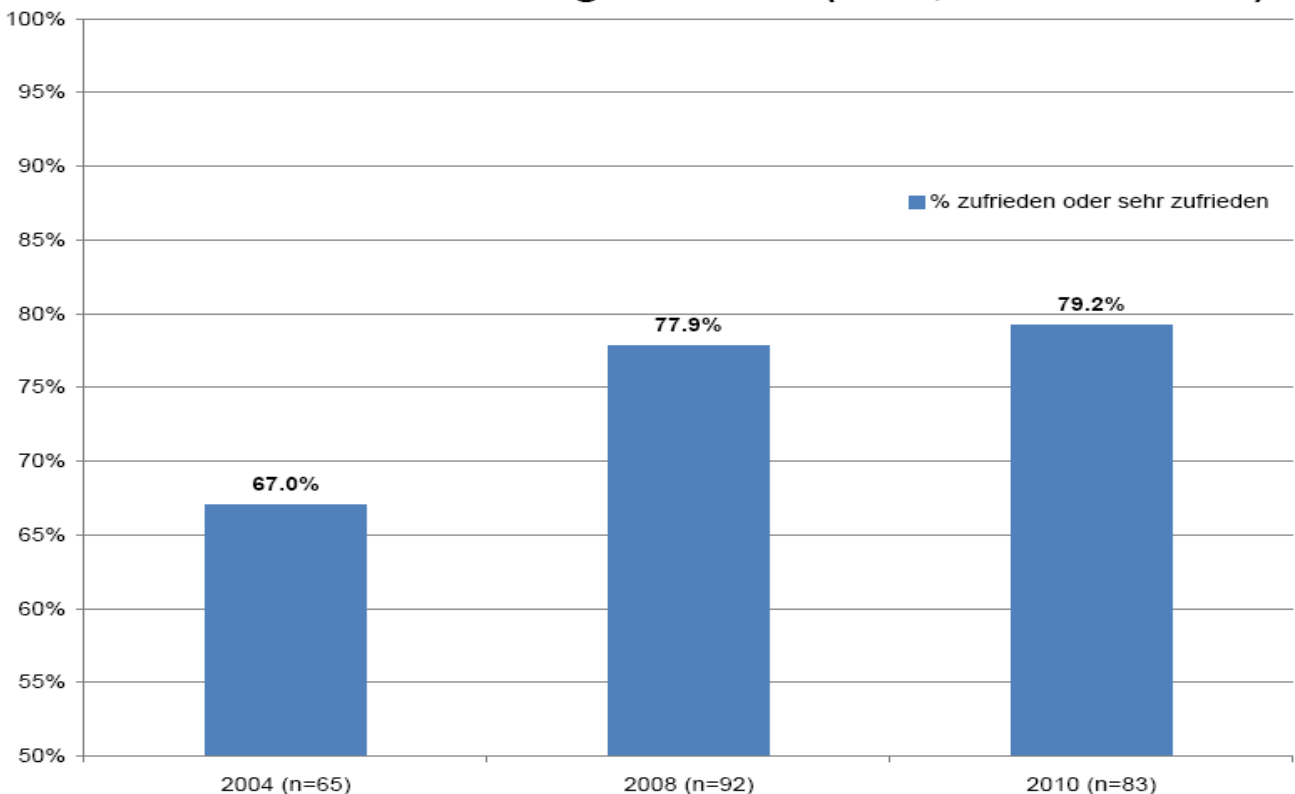
Wichtige Ergebnisse aus der Auswertung der Erhebungsperiode Mai 2010

Die nachfolgende Grafik 1 zeigt die Entwicklung der Resultate (% zufriedener und sehr zufriedener Patientinnen und Patienten) ab 2004. Obschon der Fragebogen-Rücklauf grösseren Schwankungen unterworfen war, ist die Gesamtzufriedenheit der Patientinnen und Patienten um 1.3% höher als in der Vorperiode.

Die Patientenzufriedenheitsbefragung 2010 wurde in verschiedenen Sprachen durchgeführt, entsprechend den Hauptsprachen der Patientinnen und Patienten. Rund 87% der Antworten kamen von Schweizer Patientinnen und Patienten. 31% der Antwortenden sind bereits seit 3 Jahren oder länger in Behandlung in den Tageskliniken und im Tageszentrum der EPD.

Grafik 1:

Gesamtzufriedenheit Tageskliniken (2004, 2008 und 2010)



Grafik 2 zeigt einzelne Fragen und deren Resultate im Vergleich der Jahre 2008 (blau) und 2010 (rot) – die Fragen des Instrumentes PoC-18 sind im Wortlaut am Ende des Artikels aufgeführt.

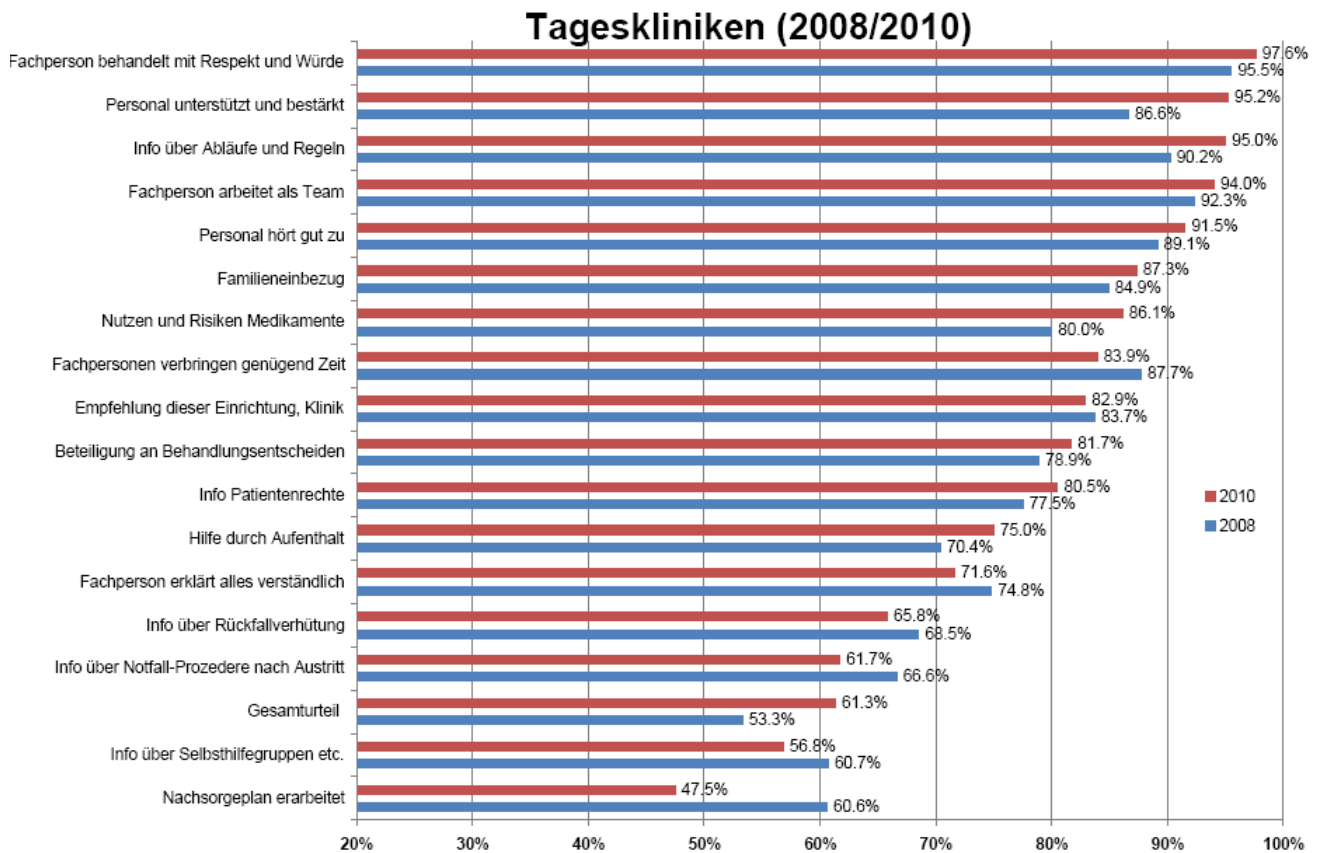
Überdurchschnittliche Werte erzielten die Fragestellungen «Personal behandelt mit Respekt und Würde», «Personal unterstützt und bestärkt», «Info über Abläufe und Regeln» sowie «Fachperson arbeitet im Team».

Verbesserungspotenzial, mit dem Ziel das Gesamturteil der Tagesklinik / des Tageszentrums zu verbessern, liegt bei Fragestellungen der Bereiche «Nachsorgeplan erarbeiten», «Info über Selbsthilfegruppen etc.», «Info über Notfall-Prozedere nach Austritt» und «Info über Rückfallverhütung».

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 61% 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 über den vorgegebenen Benchmarkwert einer 80%-igen Zufriedenheit auf ganze 88% an. Oder anders herum betrachtet: Weniger als 12% 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 12% genutzt wurde, war überwiegend positiv und bescheinigen dem Dienst gute, von den Patientinnen und Patienten geschätzte Behandlungsleistungen. Nachfolgend exemplarisch ein paar Originalzitate: „*Ich bin dem Team der Tagesklinik sehr dankbar für das vielfältige Angebot*“ (Tagesklinik Liestal). „*Vielen Dank für Ihre Hilfe*“ (Tagesklinik Liestal). „*Mich beeindruckt die familiäre Atmosphäre hier*“ (Tagesklinik Münchenstein).

Grafik 2:



Die geforderte Transparenz und Offenlegung von erhobenen Daten und Qualitätsmessungen erachten die Kantonalen Psychiatrischen Dienste Basel-Landschaft als sehr wichtig. Transparenz und damit Vergleichbarkeit bietet die Chance der kontinuierlichen Verbesserung. Durch die konsequente Anwendung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems, die Überprüfung und Verbesserung der Prozesse und die Optimierung des Ressourceneinsatzes, werden Ressourcen für die Kernaufgaben der KPD frei: kranke oder behinderte Menschen professionell zu behandeln, in ihrem Dasein zu begleiten und zu unterstützen.

Die 18 PoC-Fragen im Wortlaut

1. Wurden Sie über die Abläufe und Regeln Ihres Behandlungsprogramms ausreichend informiert?
2. Wurden Sie über Ihre Rechte als Patient informiert?
3. Wurden Sie über die Vorteile und Risiken Ihrer Medikamente aufgeklärt (sofern Sie welche nehmen)?
4. Erklärte Ihnen die behandelnde Fachperson alles so, dass Sie es gut verstehen?
5. Waren Sie an Behandlungsentscheidungen ausreichend beteiligt?
6. Wie wurde Ihre Familie in die Behandlung mit einbezogen?
7. Wir Ihnen gut zugehört?
8. Arbeiten die Fachpersonen bei Ihrer Behandlung gut als Team zusammen?
9. Verbringen die Fachpersonen genug Zeit mit Ihnen?
10. Behandelt die zuständige Fachperson Sie mit Würde/Respekt?
11. Werden Sie in der Behandlung unterstützt, wird Ihnen Sicherheit gegeben?
12. Haben die Fachpersonen mit Ihnen einen Plan für die Nachsorge nach dem Austritt erarbeitet?
13. Hat man Ihnen gesagt, an wen Sie sich wenden können, wenn Sie nach dem Austritt in eine Notlage kommen?
14. Wurden Sie über Selbsthilfegruppen oder Patientengruppen informiert?
15. Haben die Fachpersonen Ihnen Informationen über die Vermeidung von Rückfällen gegeben?
16. Wie sehr hat Ihnen der Aufenthalt bei uns geholfen?
17. Was ist Ihr Gesamturteil über die Behandlung, die Sie bei uns erhalten haben?
(Skala von 1-10)
18. Würden Sie diese Tagesklinik/Tageszentrum einem Verwandten, einem Freund/Freundin, der eine Beratung oder eine psychiatrische Behandlung braucht, empfehlen?

November 2010

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