



KANTONALE PSYCHIATRISCHE DIENSTE
KINDER- UND JUGENDPSYCHIATRISCHER DIENST

Chefarzt: PD Dr. med. Alain Di Gallo

Patientenzufriedenheit im Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst des Kantons Basel-Landschaft

Hintergrund und Ziele

Die Zufriedenheit unserer Patienten und der Eltern ist uns wichtig. Die Erfassung derselben dient uns zur Qualitätssicherung und die Auswertungen der Erhebung fliessen in unsere tägliche Arbeit ein.

Der Kinder- und Jugendpsychiatrische Dienst Baselland ist nach der Norm ISO 9001:2000 zertifiziert, wir verstehen die Qualitätssicherung als tragenden Bestandteil unserer Arbeit.

Um den spezifischen Bedürfnissen und Gegebenheiten der Arbeit mit Kindern und ihren Eltern Rechnung zu tragen, wird die Patientenzufriedenheit mit einem speziell für kinderpsychiatrische Institutionen entwickelten Fragebogen erhoben: dem Fragebogen zur Beurteilung der Behandlung (FBB, Mattejat & Remschmidt 1998). Das Messinstrument besteht aus 3 Fragebögen: Fragebogen für den Therapeuten, Fragebogen für die Eltern, Fragebogen für das Kind/den Jugendlichen. In den einzelnen Fragebögen werden die Bereiche Zufriedenheit mit der Behandlung, Rahmenbedingungen, Kooperation, Erfolg der Behandlung, Verlauf der Behandlung und therapeutische Beziehung von der Familie und dem zuständigen Therapeuten erfragt.

Der Fragebogen wird allen Patienten, die ambulant mehr als 5 Konsultationen in Anspruch genommen haben, oder stationär aufgenommen wurden, verteilt. Die Bögen werden jährlich ausgewertet, systematisch analysiert und interpretiert. Die Resultate werden dem Team jährlich im Rahmen einer Fortbildungsveranstaltung vorgestellt, und Möglichkeiten zur Verbesserung werden diskutiert und in die Wege geleitet.

Bis zum jetzigen Zeitpunkt sind unsere Ergebnisse innerhalb der Schweiz nicht vergleichbar, die Autoren des Fragebogens haben uns deshalb einen Vergleich mit ihrer Eichstichprobe aus Deutschland zur Verfügung gestellt. Die Verwendung des FBB an anderen schweizerischen kinderpsychiatrischen Institutionen wird derzeit diskutiert und von uns sehr begrüsst.

Die Zufriedenheit unserer Patienten ist stabil hoch, und liegt jedes Jahr über dem Benchmark der Eichstichprobe (=78%). Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig und erfolgt bei Behandlungsabschluss. Der Rücklauf der verteilten Fragebögen liegt bei rund 40%.

Ambulante Angebote Polikliniken in

4410 Liestal
Goldbrunnenstr. 14
Telefon 061 927 75 50
Telefax 061 927 75 75
kjpd.liestal@kpd.ch

4101 Bruderholz
Personalhaus B
Telefon 061 425 56 56
Telefax 061 425 56 00
kjpd.bholz@kpd.ch

4242 Laufen
Im Grosse Grien 6
Telefon 061 425 56 56
Telefax 061 425 56 00
kjpd.laufen@kpd.ch

Stationäre Angebote

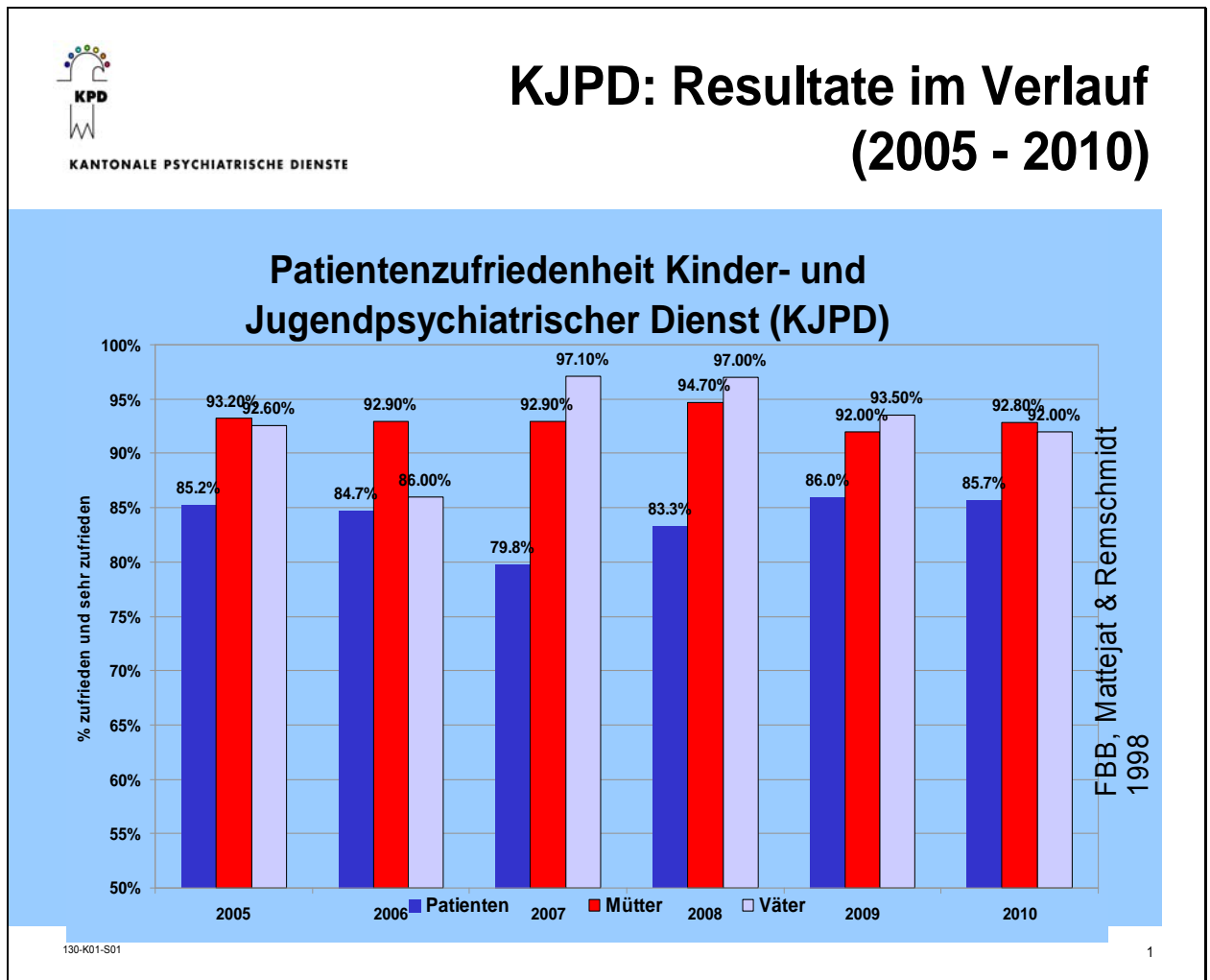
Kinder- und Jugendpsychiatrische Betten auf den Stationen

B2
Kant. Psychiatrische Klinik
Biententalstrasse 7
4410 Liestal
www.kpd.ch

Pädiatrie A
Universitätskinderhospital
beider Basel (UKBB)
Spitalstrasse 33
4056 Basel

Station für weibliche
Jugendliche mit schweren
Essstörungen
Goldbrunnenstr. 14
4410 Liestal

Wichtigste Ergebnisse aus der Erhebungsperiode 2005 - 2010



Da die therapeutische Arbeit in der Kinderpsychiatrie immer eine Arbeit mit den Eltern UND dem Kind beinhaltet, liegt uns neben der Patientenzufriedenheit die Zufriedenheit der Eltern sehr am Herzen. Die Zufriedenheit der Väter und Mütter ist sehr hoch, diejenige der Kinder und Jugendlichen regelmässig etwas tiefer. Dies erklären wir uns mit den Rahmenbedingungen der Behandlung, die für die Jugendlichen nicht immer ganz freiwillig sind (in den meisten Fällen sind die Eltern die Auftraggeber), und manchmal auch mit Hospitalisationen verbunden sind. Die Teilnehmerate der Väter ist relativ tief, sodass diese Zahlen mit Vorsicht zu interpretieren sind.

Im Jahre 2010 war die Teilnehmerate an der Erhebung wieder höher als im 2009, d.h. auf dem Niveau der Vorjahre. Wir interpretieren diesen Umstand dahingehend, dass nach einem kurzfristigen Tief wegen der Einführung der elektronischen Krankenakte, der Ablauf der Patientenerhebung angepasst werden konnte und die Durchführung seither wieder regelmässig stattfindet.

März 2011

Dr. phil. B. Roth, Leitende Psychologin KJPD