

Patient-/innenzufriedenheit in der Kantonalen Psychiatrischen Klinik

Hintergrund und Ziele

Als ein Massstab für die Qualität der erbrachten Behandlungen wird zunehmend die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten wichtig. Dessen sind sich die Kantonalen Psychiatrischen Dienste (KPD) als nach der Norm ISO 9001:2008 zertifizierte Institution sehr bewusst.

Die Kantonale Psychiatrische Klinik (KPK) führt seit 2004 gemäss Rahmenvertrag H+/santésuisse regelmässige Zufriedenheitserhebungen mittels des standardisierten Fragebogens PoC-18, ergänzt durch zusätzliche Fragen zur Zufriedenheit mit den Leistungen der Hotellerie durch, welche durch die Firma CareMetrics semesterweise ausgewertet werden. Es werden kontinuierliche Befragungen aller Patientinnen und Patienten vorgenommen.

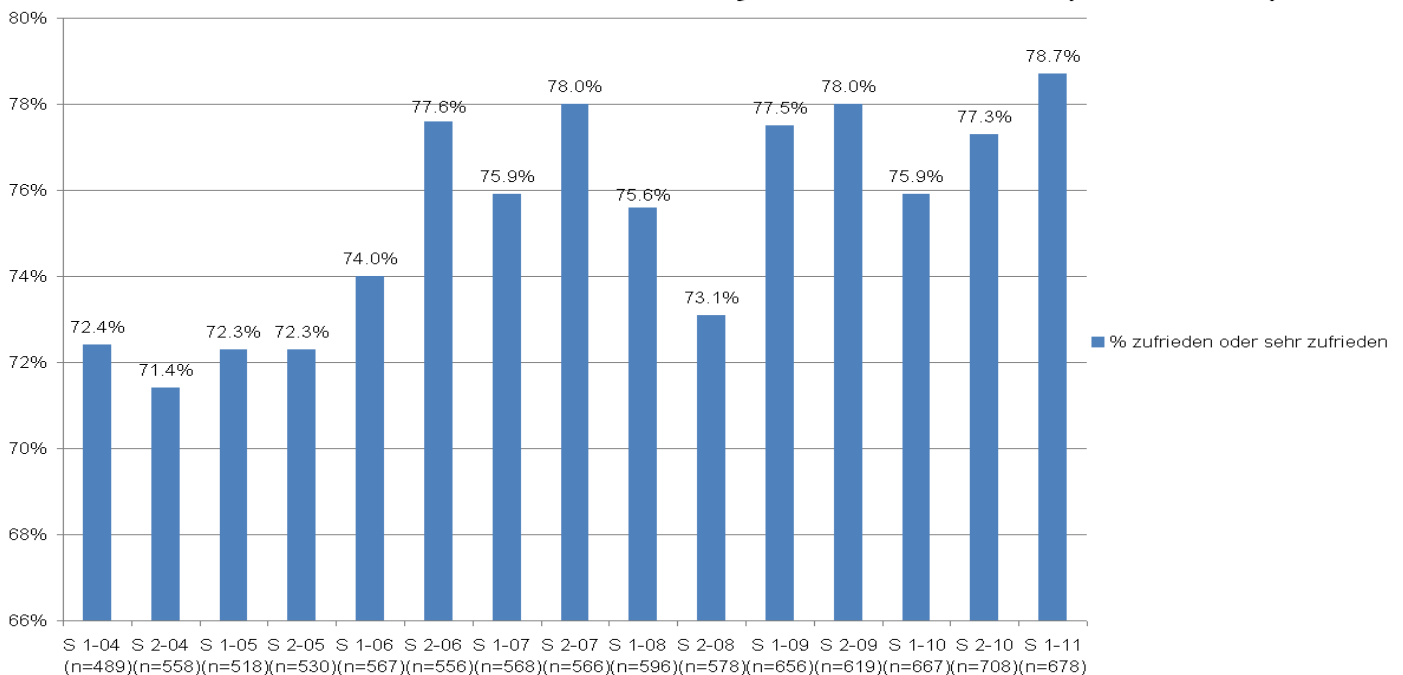
Die Fragen nach PoC-18 reichen vom Erleben der Abläufe, der Verfügbarkeit der Ärzte über die Menschlichkeit und den Respekt des Umgangs bis zu Informationsvermittlung und der Unterkunft.

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

Die Firma CareMetrics bietet zurzeit nur einen sehr beschränkten Benchmark mit anderen stationären Kliniken an. Die vorliegenden Daten zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten sind im Vergleich zu anderen Kliniken, deren Daten wir kennen, angemessen hoch.

Ergebnisse aus der Auswertung des 1. Semesters 2011

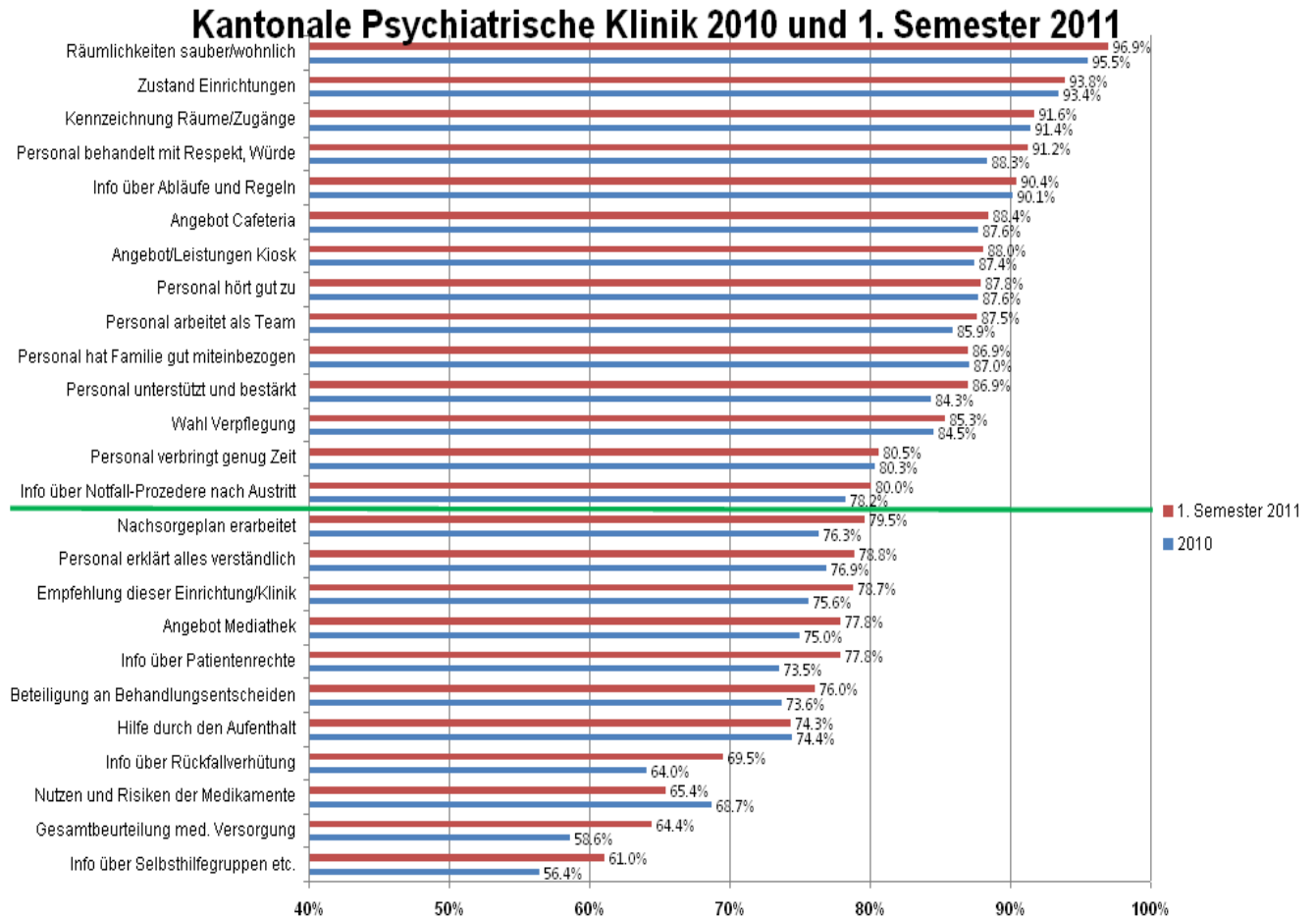
Gesamtzufriedenheit Kantonale Psychiatrische Klinik (2004 - 2011)



Die obenstehende Grafik zeigt die Entwicklung der Resultate (% zufriedener und sehr zufriedener Patient-/innen) für die gesamte KPK seit der Einführung der PoC-18 Messung im Jahr 2004.

Das Gesamtergebnis des jüngsten Berichtes (Erhebungszeitraum 1. Januar bis 30. Juni 2011) ist mit 78.7 % zufriedener und sehr zufriedener Patientinnen und Patienten um 1.4 % höher als im Vorhalbjahr.

Nachfolgende Grafik zeigt die Resultate des 1. Semesters 2011 (rot) in Gegenüberstellung der Ergebnisse 2010. Die einzelnen Fragen im Wortlaut finden Sie auf Seite 5.

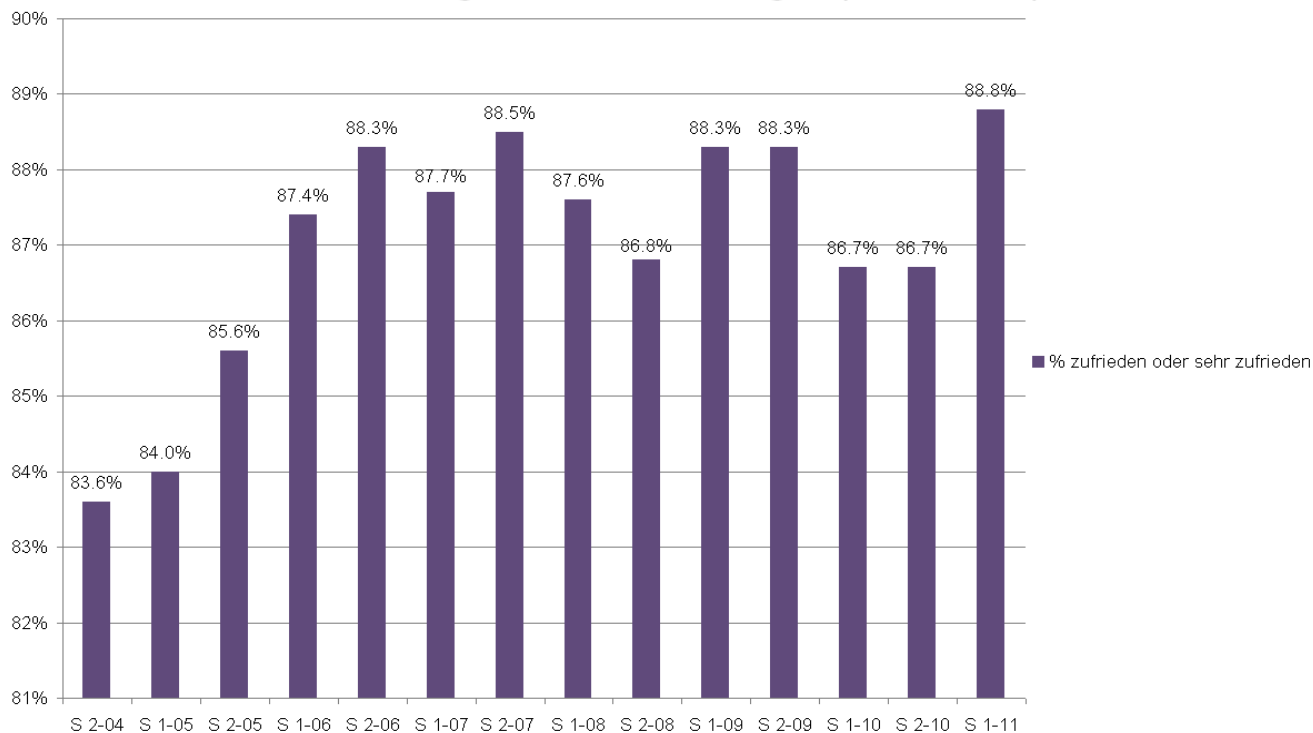


Überdurchschnittliche Werte erzielten die Fragestellungen «Personal behandelt mit Respekt und Würde», «Info über Abläufe und Regeln», «Personal hört gut zu», sowie «Personal arbeitet als Team».

Unterdurchschnittliche Werte erzielte die Klinik bei Fragestellungen aus den Bereichen «Info über Selbsthilfegruppen», «Gesamtbeurteilung medizinische Versorgung», «Nutzen und Risiken der Medikamente» und «Rückfallprophylaxe». Dabei ist zu berücksichtigen, dass nicht alle Items für alle Patienten relevant sind. Beispielsweise sind Selbsthilfegruppen nicht für alle Patienten gleichermassen wichtig.

Nahezu alle Fragen zum Bereich Hotellerie und Infrastruktur erreichten Werte von über 85%, was einem sehr guten Ergebnis entspricht.

Gesamtergebnis Hotelleistungen (2004 - 2011)



Die Hotelleistungen erreichten mit einem Gesamtergebnis von 88.8% zufriedener und sehr zufriedener Patientinnen und Patienten einen um 2.1% höheren Wert als im Vor-Halbjahr.

Die Kantonale Psychiatrische Klinik (KPK) respektiert die Kulturen und Religionen aller Menschen. Sie berücksichtigt kulturelle Hintergründe, Werte und Migrationsschwierigkeiten in der Behandlung. Ebenso bemüht sie sich auch um kulturübergreifende Angebote in der Behandlung. Bei Bedarf organisiert die KPK für fremdsprachige Menschen Dolmetscher zur Übersetzung.

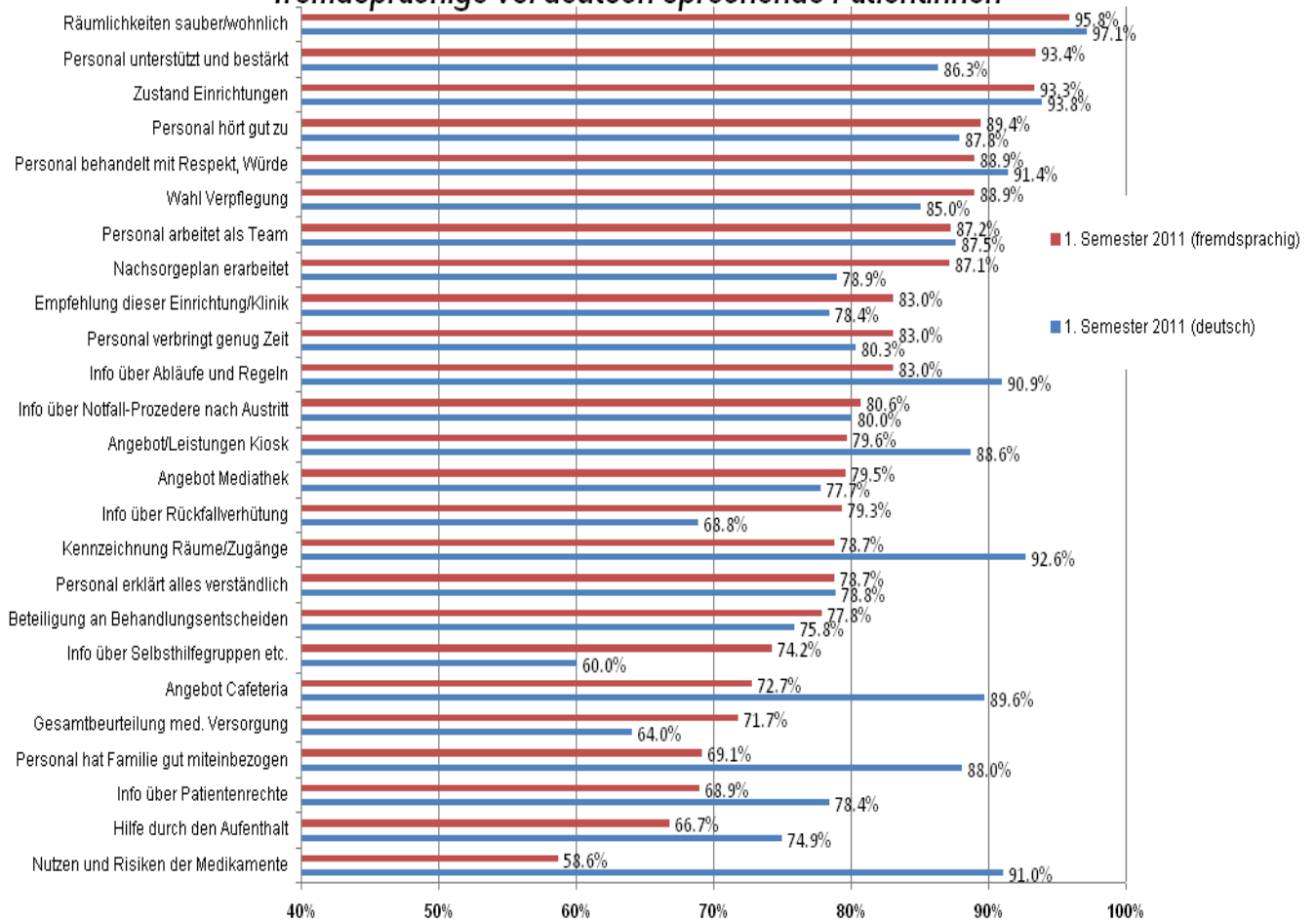
Nachfolgende Grafik zeigt exemplarisch eine interessante Gegenüberstellung der Resultate des 1. Semesters 2011 zwischen fremdsprachigen und deutsch sprechenden Patient/-innen:

Überdurchschnittliche Werte bei den fremdsprachigen Patient/-innen erzielten die Fragestellungen «Personal unterstützt und bestärkt», «Personal hört gut zu» und «Personal behandelt mit Respekt und Würde», sowie «Personal arbeitet als Team».

Unterdurchschnittliche Werte erzielte die Klinik bei Fragestellungen aus den Bereichen «Nutzen und Risiken der Medikamente», «Hilfe durch Aufenthalt», «Info über Patientenrechte» und «Personal hat Familie gut miteinbezogen».

Kantonale Psychiatrische Klinik 1. Semester 2011

fremdsprachige vs. deutsch sprechende PatientInnen



Die Qualitätsmessungen transparent offen zu legen, ist den Kantonalen Psychiatrischen Diensten Basel-Landschaft sehr wichtig. Auf diese Weise werden die Leistungen der Klinik vergleichbar, und wir haben die Möglichkeit, an der kontinuierlichen Verbesserung der Angebote zu arbeiten. 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. Hat Ihnen das Personal Informationen über die Abläufe und Regeln Ihres Behandlungsprogramms gegeben?
2. Hat Ihnen das Personal Informationen über Ihre Rechte als Patient/in gegeben?
3. Wurden Sie vom Personal über die Vorteile und die Risiken der Medikamente aufgeklärt, die Sie einnehmen?
4. Hat man Ihnen alle Informationen in einer Art und Weise erklärt, die Sie verstehen konnten?
5. Waren Sie an den Behandlungsentscheidungen ausreichend beteiligt?
6. Wie sehr hat das Personal Ihre Familie mit einbezogen?
7. Hat Ihnen das Personal gut zugehört?
8. Hat das Personal bei Ihrer Behandlung gut als Team zusammengearbeitet?
9. Hat das Personal genug Zeit mit Ihnen verbracht?
10. Hat das Personal Sie mit Respekt und unter Beachtung Ihrer Würde behandelt?
11. Hat das Personal Sie gestützt und Ihnen Sicherheit gegeben?
12. Hat das Personal 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. Hat Ihnen das Personal über Selbsthilfegruppen oder Patient-/innengruppen erzählt?
15. Hat das Personal Ihnen Informationen über die Verhütung von Rückfällen gegeben?
16. Wie sehr hat Ihnen der Aufenthalt bei uns geholfen?
17. Was ist Ihr Gesamturteil über die Gesundheitsversorgung, die Sie in unserer Klinik erhalten haben? (Skala von 1-10)
18. Würden Sie diese Klinik an einen Verwandten oder Freund, der psychiatrische oder suchtmedizinische Hilfe braucht, empfehlen können?

7 Zusatzfragen zu Hotellerie und Infrastruktur

19. Wurden Sie über Ihre Wahlmöglichkeiten bei der Verpflegung informiert?
20. Wie beurteilen Sie das Angebot unserer Cafeteria?
21. Wie beurteilen Sie das Angebot und die Zusatzleistungen unseres Kiosks?
22. Wie beurteilen Sie das Angebot unserer Mediathek?
23. Waren die Räumlichkeiten sauber und wohnlich?
24. Waren die Zugänge und Räume so gekennzeichnet, dass Sie sich an unserer Klinik schnell orientieren konnten?
25. Waren die von Ihnen benutzten Einrichtungen (Möbel, Geräte, Beleuchtung etc.) in einem guten Zustand und funktionsfähig?