

## Patient-/innenzufriedenheit im Psychiatrischen Dienst für Abhängigkeitserkrankungen

### Hintergrund und Ziele

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

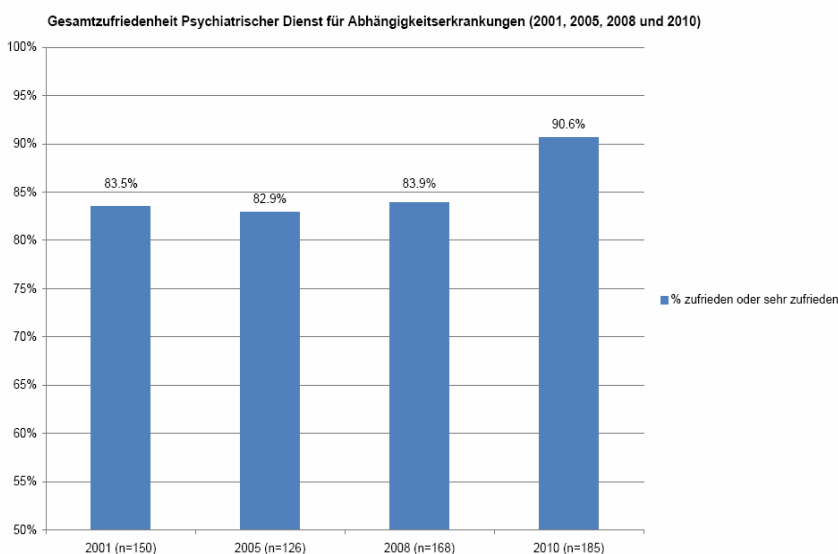
Der Psychiatrische Dienst für Abhängigkeitserkrankungen (PDA) führt seit 2001 gemäss Rahmenvertrag H+/santésuisse regelmässige Zufriedenheitserhebungen mittels des standardisierten Fragebogens PoC-18 (McLean, Perception of Care) durch, welche durch die Firma CareMetrics ausgewertet werden. Es wird dabei eine Stichprobenerhebung der ambulant betreuten Patientinnen und Patienten über einen definierten Zeitraum angestrebt.

Die Fragen nach PoC-18 reichen vom Erleben der Abläufe, der Verfügbarkeit der 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 Patient-/innenzufriedenheit verpflichtet, nicht aber zu daraus abgeleiteten Qualitätsmassnahmen, werden die Ergebnisse der PoC-18-Befragung von der PDA jeweils systematisch analysiert und entsprechende Massnahmen zur Verbesserung abgeleitet.

Die vorliegenden Daten zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der Behandlung und Betreuung in der PDA sind innerhalb der Schweiz erst mit einer anderen Institution vergleichbar, da eine methodisch vergleichbare Erhebung anderswo noch nicht durchgeführt wird.

### Wichtige Ergebnisse aus der Auswertung der Erhebungsperiode Herbst 2010



Die nebenstehende Grafik zeigt die Entwicklung der Resultate (% zufriedener und sehr zufriedener Patient-/innen) für den gesamten PDA seit der Einführung der PoC-18 Messung im Jahr 2001.

Das Gesamtergebnis des jüngsten Berichtes (Erhebungszeitraum: Herbst 2010) ist mit 90.6% zufriedener und sehr zufriedener Patientinnen signifikant höher als in der Vorperiode. Dies lässt sich u.a. durch die deutliche Zunahme des Klientenanteils mit Alkoholproblemen erklären, welche mit dem PDA generell zufriedener sind.

Nachfolgende Grafik zeigt die Resultate der Befragung 2010 (rot) im Gegensatz zu den Ergebnissen 2008 (blau). Die einzelnen Fragen im Wortlaut finden Sie auf Seite 3.

## Psychiatrischer Dienst für Abhängigkeitserkrankungen (2008/2010)



Überdurchschnittliche Werte erzielten die Fragestellungen «Behandlung mit Respekt und Würde», «Räumlichkeiten sauber und bequem», «Wartezeit für Termin» sowie «Fachperson erklärt verständlich».

Verbesserungspotential mit dem Ziel das Gesamturteil des Dienstes zu verbessern liegt bei Fragestellungen des Bereichs «Info bei Nebenwirkungen, Notfällen».

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. Haben Sie einen Beratungs- oder Behandlungstermin binnen nützlicher Frist bekommen, als Sie sich telefonisch bei unserer Beratungsstelle meldeten?
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 unsere Beratungsstelle anrufen oder 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 auf Ihre Bitte hin zurückruft?
6. Erklärt Ihnen die behandelnde Fachperson alles so, dass Sie es gut verstehen?
7. Hört Ihnen die behandelnde Person gut zu?
8. Begegnet Ihnen die Behandelnde Person mit Respekt und unter Beachtung der Würde?
9. Werden Sie in der Behandlung unterstützt, wird Ihnen Sicherheit gegeben?
10. Wurde 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 Gesamturteil über die Behandlung, die Sie bei uns erhalten haben?  
(Skala von 1-10)
18. Würden Sie diese Beratungsstelle einem Verwandten, einem Freund oder einer Freundin, welche eine Beratung oder eine psychiatrische Behandlung brauchen, empfehlen?