

Patientenzufriedenheit im PSD

Gerlinde Berghofer

Abteilung Qualitätssicherung

PSYCHOSOZIALE
DIENSTE ■ WIEN

„Patientenzufriedenheit ist kein Programm. Es ist kein Slogan, noch ist es eine inhaltslose Redewendung, die an den Wänden von Institutionen hängt. Es ist vielmehr eine Philosophie einer Organisation, die in erster Linie hoch zufriedene Patienten hervorbringen möchte.“

Bell & Krivich (2000)

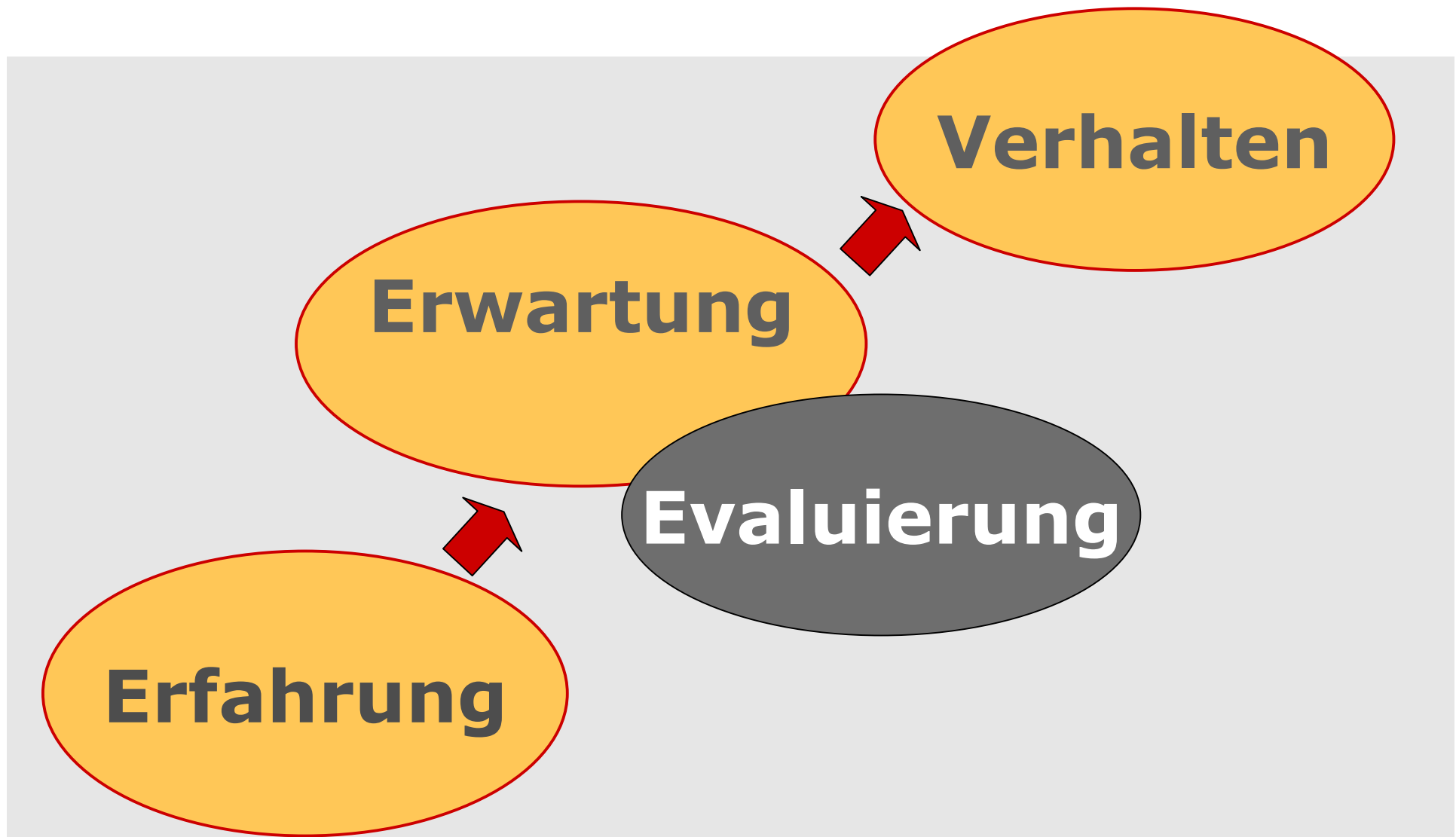
Patientenzufriedenheit: Nutzen

**Macht Ihre Arbeit
leichter !**

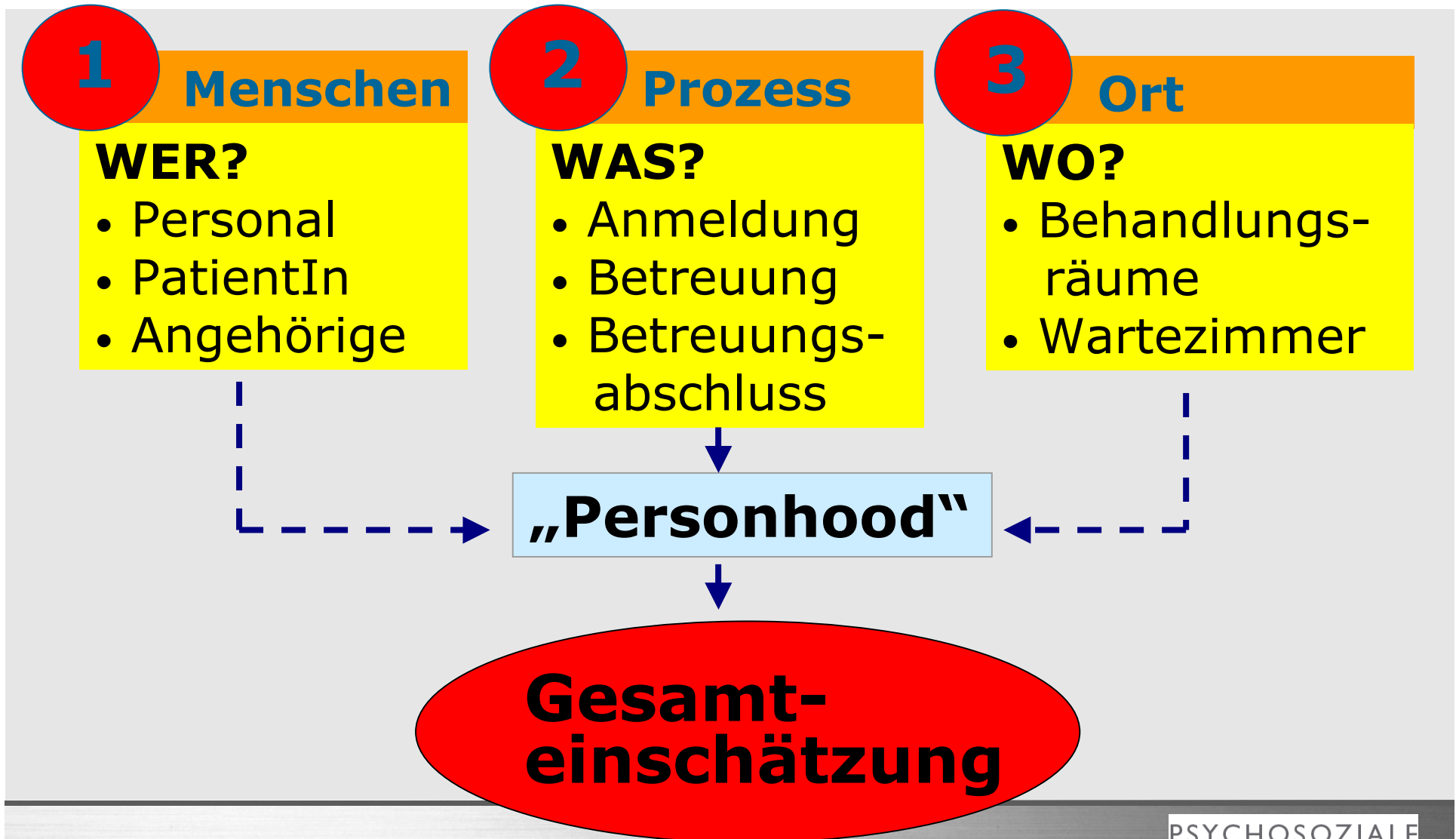
Patientenzufriedenheit: Nutzen

- Zufriedene Patienten werden eher:
 - hören auf das, was Sie sagen und Ihre Ratschläge befolgen
 - Ihre Behandlungsverordnungen einhalten
 - in kontinuierlicher Betreuung bleiben

Zufriedenheit: Modell



Patientenzufriedenheit: Konzept



Patientenzufriedenheit: Messung

Vielzahl an Fragebögen:

- keine Standardisierung
- nur institutionsspezifisch einsetzbar
- keine Fragebögen auf Deutsch

Entwicklung eines Fragebogen:

Wiener Patientenzufriedenheitsinventar (WPI)









Wiener Patientenzufriedenheitsinventar WPI

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie...	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	nicht zufrieden
...mit der Behandlung insgesamt?	4	3	2	1
...mit den Öffnungszeiten Ihrer Behandlungsstelle?	4	3	2	1
...mit der Wartedauer auf einen Behandlungstermin?	4	3	2	1
...damit, wie die Behandlung Ihre Gesundheit verbessert?	4	3	2	1

Ablauf der Evaluation



Evaluierungsperioden

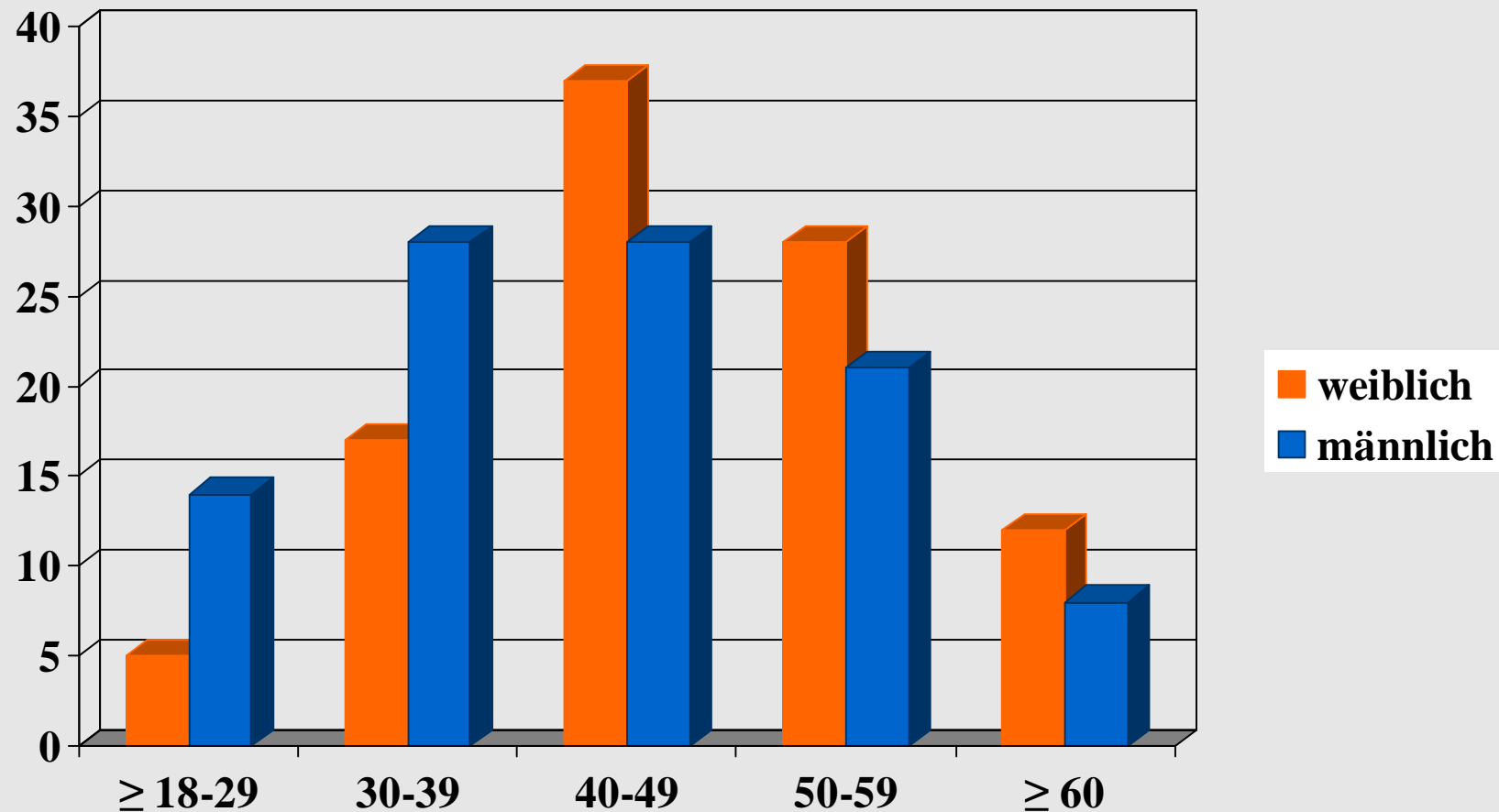
	2009	2010	2011	2012
SPA 17 & 24				
SPA 8 & 21				
SPA 3 & 16				
SPA 10 & 12				

Rücklaufquote (RQ)

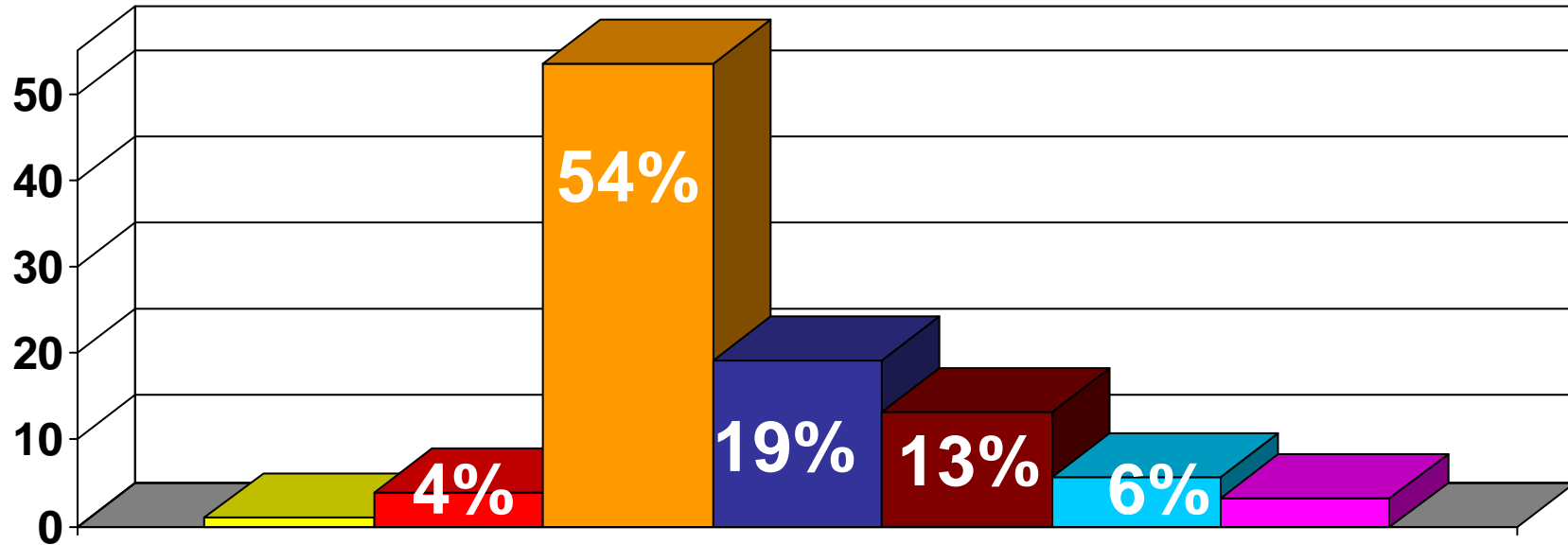
- Steigerung der RQ:
 - Von 11% auf 31%
 - Projektbeauftragte/motiviertes Pflege- und Ambulanzpersonal

- Gründe für geringe RQ
 - Kognitive Beeinträchtigungen
 - Krankheitsimmanente Gründe
 - Sprachliche Barrieren

Ergebnisse: Alter & Geschlecht (N= 390)



Diagnosen: ICD-10



■ F0 Organische Störung

■ F1 Störungen d. psychotrope Substanzen

■ F2 Schizophrenie

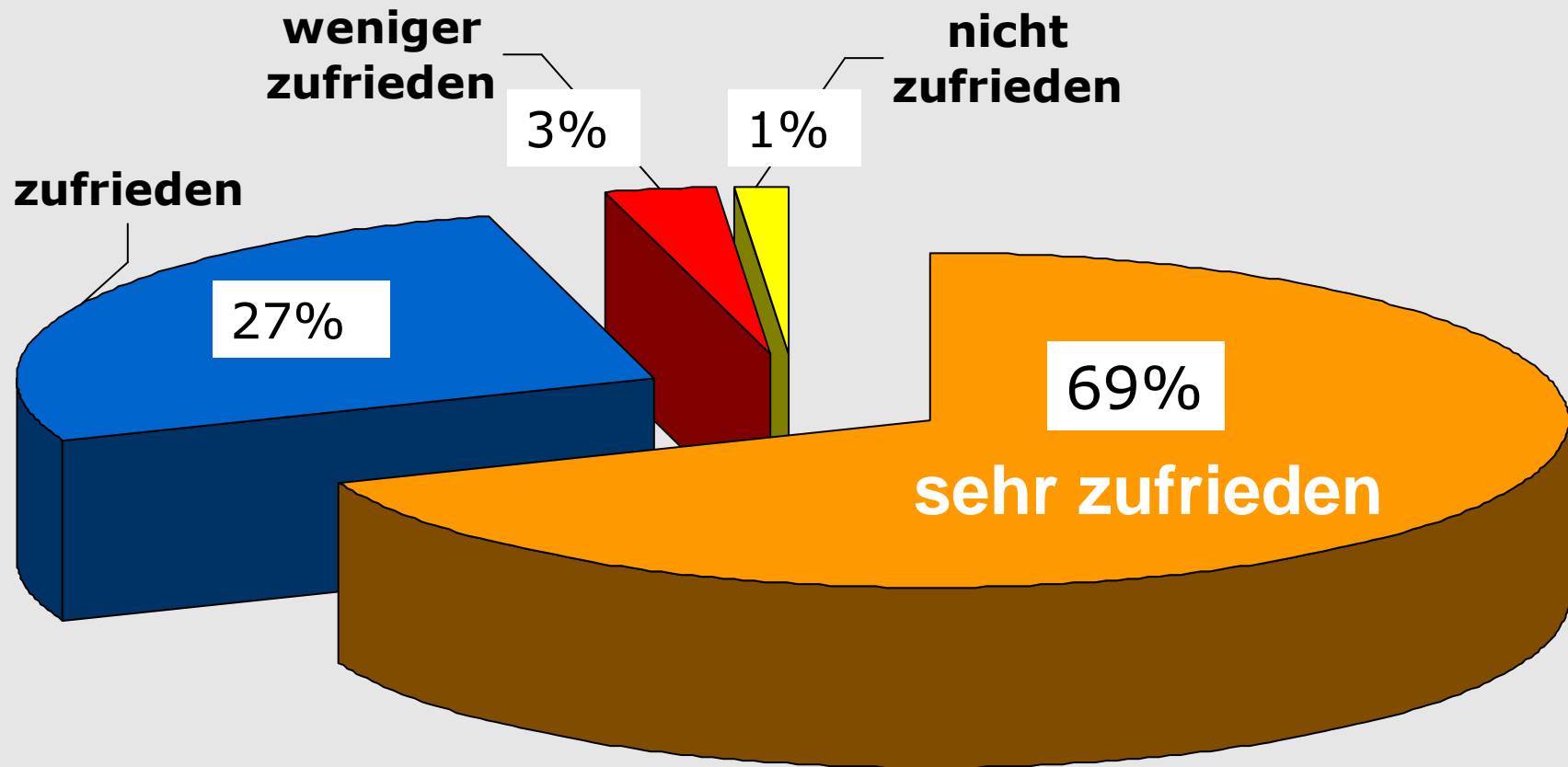
■ F3 Affektive Störung

■ F4 Neurotische Belastungs- u. somatoforme Störung

■ F6 Persönlichkeitsstörung

■ Andere Diagnosen

Gesamtzufriedenheit (N=390)



Am meisten zufrieden mit....

Zufriedenheitswerte über 70%:

- Respekt
- Empfang

Zufriedenheitswerte über 60%:

- | | |
|--------------------------------|----------------------|
| □ Vertrauen | □ Fachwissen |
| □ Ärzten | □ Freundlichkeit |
| □ Aufmerksamkeit und Interesse | □ Problemverständnis |

Am wenigsten zufrieden mit..

Unzufriedenheit zw. 15-20%:

- Erklärungen zu Nebenwirkungen
- Wechsel der Bezugsperson
- Einbezug der Familie

Unzufriedenheit zw. 10-15%:

- | | |
|--|--------------------------|
| □ Erklärung:
Erkrankung &
Behandlung | □ andere
PatientInnen |
| □ Wartedauer | □ Erreichbarkeit |
| | □ Medikamente |

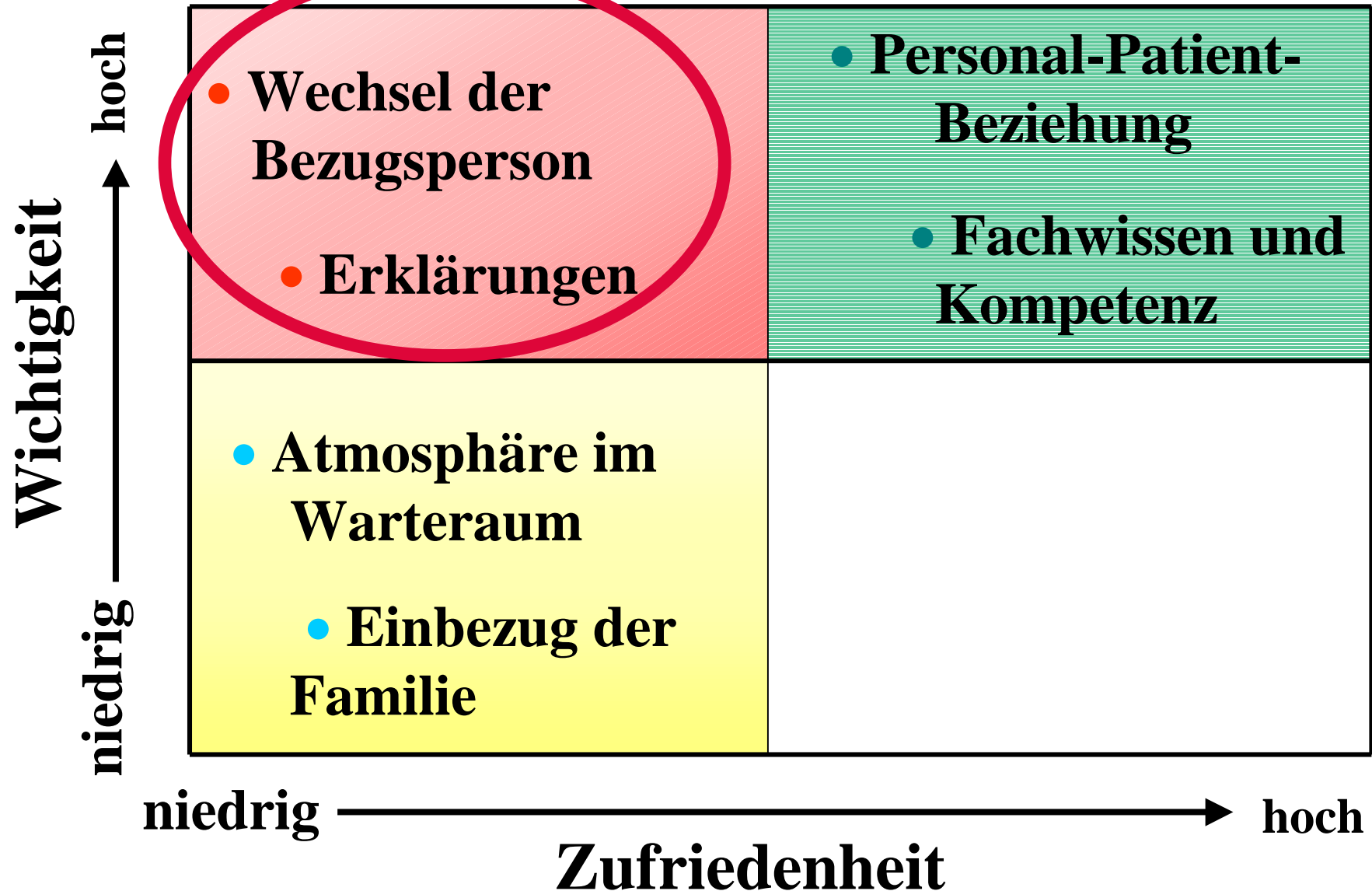
Besonders wichtig sind:

- Positive Wirkung der Behandlung
- Gleichbleiben der Bezugsperson
- Fachwissen und Kompetenz
- Erklärungen: Wirkungen und Nebenwirkungen, Erkrankung und deren Behandlung

Wenigsten wichtig sind:

- ❑ Ausstattung und Möblierung der Einrichtung
- ❑ Einbezug der Familie in die Behandlung
- ❑ Atmosphäre im Warteraum

(Un)Zufriedenheit & Wichtigkeit



Résümé

- Arbeits-
Erleichterung
- Allgemein hohe
Zufriedenheit
- Erhöhung der
Rücklaufquote
- Verbesserungs-
potential

