

# ***Responsiveness - ein geeigneter Parameter zur Evaluation psychiatrischer Versorgungssysteme?***

Dr. Anke Bramesfeld, MPH, Abteilung Epidemiologie, Sozialmedizin und  
Gesundheitssystemforschung

## ***Hintergrund***

Der Begriff *Responsiveness* bezeichnet die Art und Weise wie ein Gesundheitssystem mit seinen Nutzerinnen und Nutzern jenseits medizinischer Belange umgeht und ihren legitimen Erwartungen entspricht. Das Schaffen einer guten *Responsiveness* ist nach Ansicht der Weltgesundheitsorganisation (WHO) eines der drei intrinsischen Aufgaben von Gesundheitssystemen.

Das Konzept der *Responsiveness*, wie es von der WHO zur Evaluation ganzer Gesundheitssysteme entwickelt wurde, setzt sich aus acht Bereichen zusammen: (1) Wahren der **Würde** der Patientinnen und Patienten, (2) **Diskretion** und vertrauensvoller Umgang mit patientenbezogenen Daten und Informationen, (3) **Partizipation/Autonomie** in medizinischen Entscheidungen, (4) Verständlichkeit in der **Kommunikation**; (5) Ermöglichen des Zugangs zu sozialer **Unterstützung**, (6) Annehmlichkeit der **Ausstattung** der zur Versorgung genutzten Räumlichkeiten, (7) unmittelbare **Aufmerksamkeit** für die Belange von Patientinnen und Patienten und (8) **Wahlfreiheit** in Bezug auf die Behandlerinnen und Behandler und Behandlungsinstitution. Dieses Konzept wurde in international vergleichenden Studien zur Evaluation von Gesundheitssystemen erprobt.

## ***Studienfrage***

Ist das Konzept der *Responsiveness*, wie es durch seine acht Bereiche definiert ist, auch geeignet speziell psychiatrische Versorgungssysteme zu evaluieren?

## ***Methode***

Durchführen von Focusgruppen mit erfahrenen Nutzerinnen und Nutzern psychiatrischer Versorgung. Folgende Fragen werden bearbeitet: 1) Welche Erfahrungen haben Sie mit der psychiatrischen Versorgung gemacht? 2) Wie soll psychiatrische Versorgung in Bezug auf Umgang mit dem Patienten und Rahmenbedingungen optimalerweise sein? 3) Wie relevant sind die acht *Responsiveness* Bereiche für die psychiatrische Versorgung? 4) Welche anderen Bereiche wären relevant?

## ***Ergebnisse***

Vorläufige Ergebnisse der sich noch in der Erhebungsphase befindlichen Untersuchung weisen darauf hin, dass die acht *Responsiveness* Bereiche alle für relevant gehalten werden, am meisten kreisen aber die Erwartungen um den Bereich Würde. Hier erwarten die Patientinnen und Patienten einen respektvollen Umgang, wünschen erst genommen und nicht als psychisch krank stigmatisiert zu werden sowie erwarten eine eher partnerschaftliche denn autoritäre Beziehung zwischen Patientin/Patient und Therapeutin/Therapeut. Ein anderer relevanter Bereich, der nicht im *Responsiveness* Konzept enthalten ist, betrifft die Verlässlichkeit der Versorgung. Darüber hinaus sei es zentral wichtig, dass ausreichend Zeit für die Einzelne/den Einzelnen zur Verfügung stehe.