

## Patient:innenbefragung in den ambulanten Bereichen

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Das ZfP Südwesttemberg führt in den Psychiatrischen Institutsambulanzen (PIAn) und den Medizinischen Versorgungszentren (MVZ) im Dreijahres-Rhythmus eine Patient:innenzufriedenheitsbefragung durch.

Die aktuelle Befragung fand im 2. Quartal 2023 statt.

In unserem Unternehmensleitbild treten wir für eine bedarfsorientierte Behandlung der einzelnen Patient:innen ein. Damit die ambulanten Bereiche systematisch erheben können, wie die Patient:innenorientierung von Seiten der Betroffenen wahrgenommen wird, wurde ein Fragebogen zur systematischen Erhebung der Zufriedenheit der Patient:innen entwickelt. Die Befragung erfolgte mittels standardisiertem Fragebogen in Papierform.

Alle Patient:innen wurden gebeten an der freiwilligen und anonymen Befragung teilzunehmen, um ein möglichst breites Meinungsbild einholen zu können.

### **Zu den Ergebnissen:**

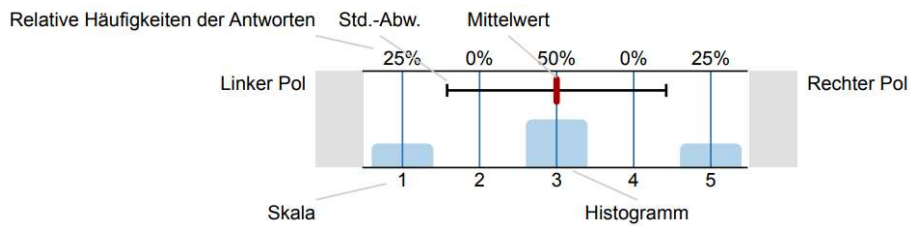
Bei den hier gezeigten Ergebnissen handelt es sich um die Gesamtergebnisse des ZfP Südwesttemberg.

Beteiligt waren folgende Abteilungen:

- Allgemeinpsychiatrie
- Alterspsychiatrie
- Sucht
- Neuropsychiatrie
- Psychosomatik
- Depression/Trauma

Auf der untenstehenden Auswertungsskala wurde zwischen den fünf folgenden Antwortmöglichkeiten unterschieden:

- Stimme uneingeschränkt zu (linker Pol)
- Stimme eher zu
- Bin unentschieden
- Stimme eher nicht zu
- Stimme überhaupt nicht zu (rechter Pol)



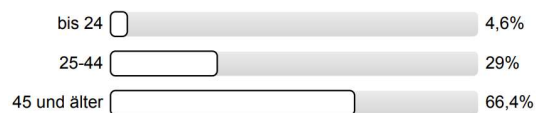
n=Anzahl  
 mw=Mittelwert  
 s=Std.-Abw.  
 E.=Enthaltung

## Ergebnisse aus der Befragung

Insgesamt nahmen 1.142 Patient:innen an der Befragung teil.

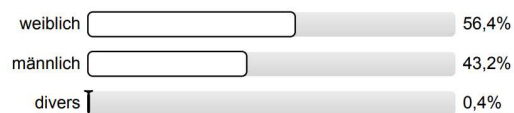
### 1. Patient:innenbezogene Merkmale

Alter:



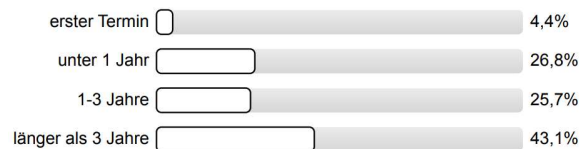
n=1116

Geschlecht:



n=1062

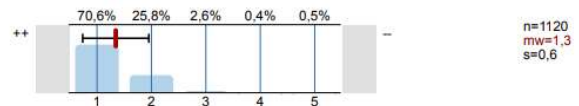
Wie lange sind Sie bereits Patient:in der Ambulanz:



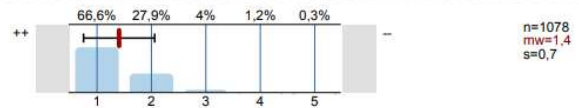
n=1017

## 2. Behandlung

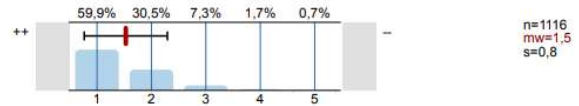
Das Ambulanzteam zeigt Mitgefühl und Verständnis



Meine Ziele und Wünsche zum Verlauf der Behandlung werden Berücksichtigt



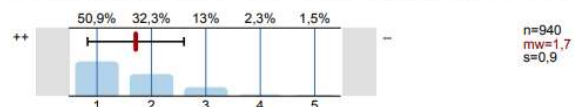
Ich bekomme genug Informationen, um meine Erkrankung zu verstehen



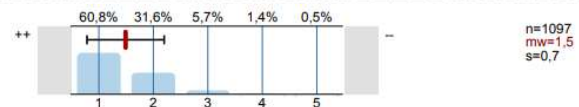
Ich erhalte Empfehlungen, wie ich besser mit meiner Erkrankung umgehen kann



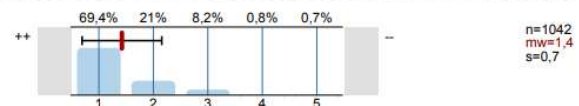
Ich bekomme genug Informationen über Wirkungen und Nebenwirkungen der Medikamente (Bitte nur Ausfüllen wenn Sie von uns Medikamente erhalten)



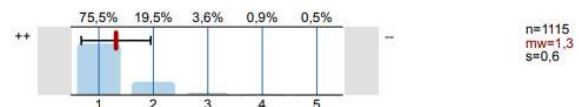
Die Aufklärung zu den Behandlungsmaßnahmen war verständlich



Angehörigen/ Kontaktpersonen werden nur auf meinen Wunsch einbezogen

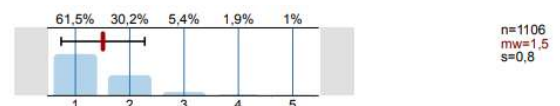


Ich würde die Behandlung weiterempfehlen

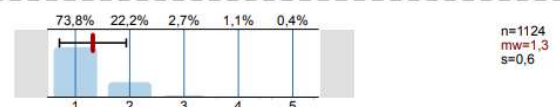


## 3. Organisation

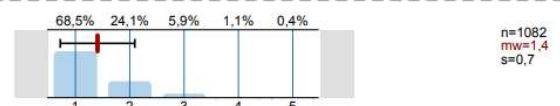
Gespräche werden im für mich erforderlichen Umfang angeboten



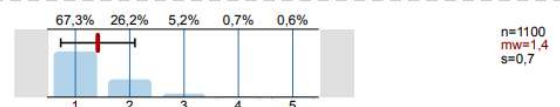
Behandlungstermine finden zuverlässig statt



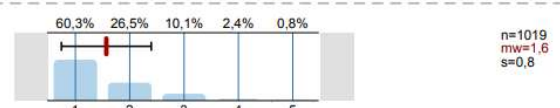
Meine Anregungen/Beschwerden werden ernst genommen



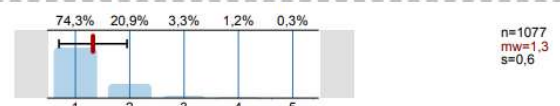
Die Öffnungszeiten sind angemessen



Im Notfall/ Krisenfall bekomme ich schnell einen Termin

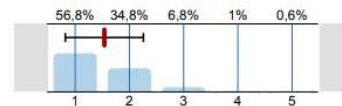


Diskretion und Datenschutz sind ausreichend



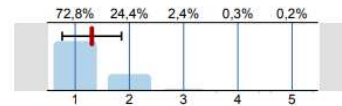
## 4. Räumliche Ausstattung und Hygiene

Ich finde die Räumlichkeiten ansprechend



n=1120  
mw=1,5  
s=0,7

Ich finde Sauberkeit und Hygiene gut



n=1116  
mw=1,3  
s=0,5

## 5. Anregungen, Kritik, Lob<sup>1</sup>

- „Alle sind immer für mich da, Probleme werden nicht belächelt. Alle freundlich und hilfsbereit. Danke.“
- „Mitarbeiter:innen sind spitze, lösen alle Probleme und haben immer ein offenes Ohr.“
- „Mitarbeiter:in ist der Ansprechpartner meines Vertrauens, wenn ich Hilfe brauche. Mitarbeiter:innen sind sehr freundlich und hilfsbereit, Mitarbeiter:in ist sehr empathisch und hilfsbereit. Im Notfall bekomme ich schnell einen Termin.“
- „Mehr Platzangebote im Wartebereich.“
- „Öffnungszeiten könnten abends etwas länger sein, wenigstens 1-2 Tage pro Woche“
- „Machen Sie alle weiter, wie Sie es bisher machen.“

## Fazit

Wir bedanken uns auch auf diesem Weg für die Teilnahme an der Befragung.

Wir freuen uns sehr über diese Rückmeldung und nehmen dies als Bestätigung und Motivation für unsere Arbeit. Wir werden weiterhin kontinuierlich an Verbesserungen arbeiten.

---

<sup>1</sup> auszugsweise