

## Ihre Meinung ist uns wichtig

Das ZfP Südwestfalen führte in den ambulanten Bereichen im 3. Quartal 2020 eine Patient:innenzufriedenheitsbefragung durch.

„In unserem Unternehmensleitbild treten wir für eine bedarfsorientierte Behandlung der einzelnen Patient:innen ein. Damit die ambulanten Bereiche systematisch erheben können, wie die Patientenorientierung von Seiten der Patient:innen wahrgenommen wird, wurde ein Fragebogen zur systematischen Erhebung der Zufriedenheit der Patient\*innen entwickelt.“

Alle Patient:innen konnten freiwillig an der Befragung teilnehmen. Die Befragung erfolgte mittels Standardisiertem Fragebogen, schriftlich und anonym.

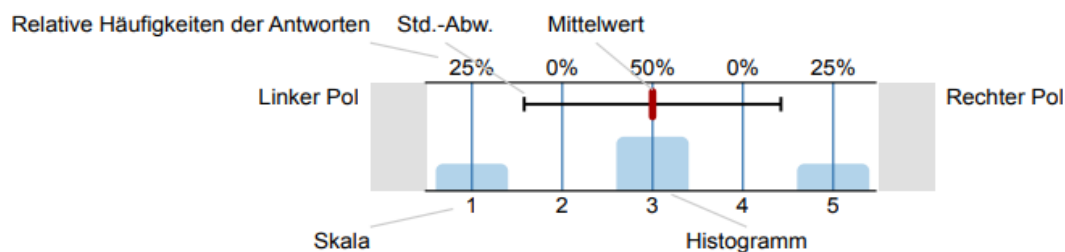
1894 Fragebögen konnten ausgewertet werden.

### Teilnehmende Abteilungen:

Allgemeinpsychiatrie  
Alterspsychiatrie  
Depression/Trauma  
Neuropsychiatrie  
Psychosomatik  
Sucht

Auf der untenstehenden Auswertungsskala wird zwischen folgenden Antwortmöglichkeiten unterschieden:

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

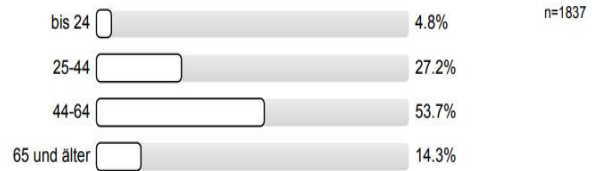


n=Anzahl  
mw=Mittelwert  
s=Std.-Abw.  
E.=Enthaltung

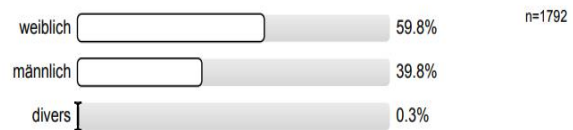
## Ergebnisse der Befragung

### 1. Patientenbezogene Merkmale

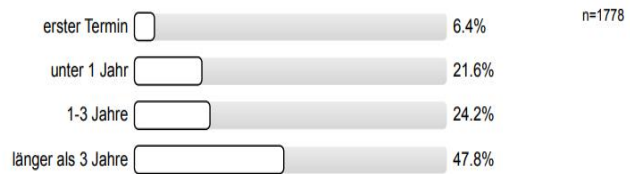
#### 1.1) Alter



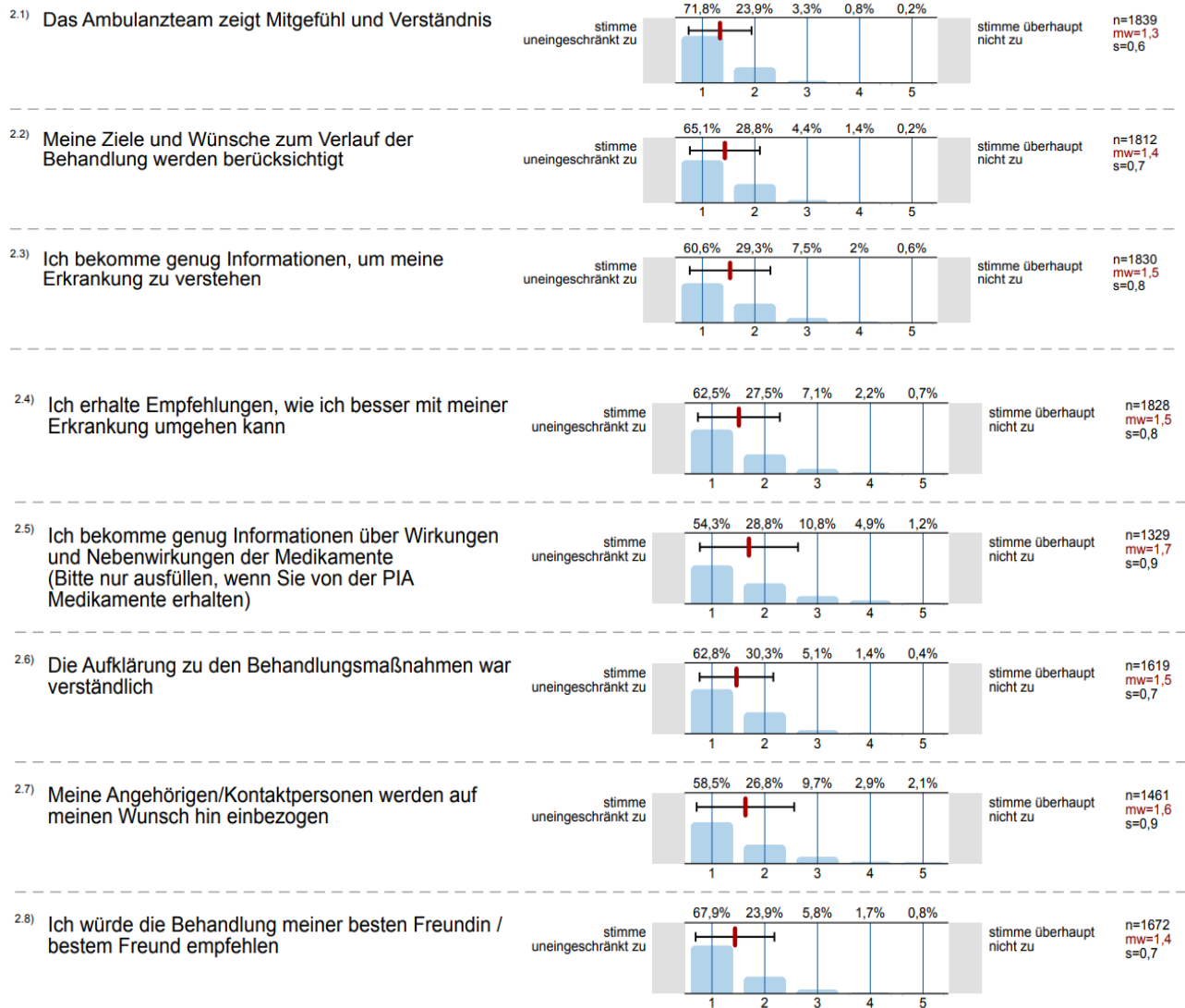
#### 1.2) Geschlecht



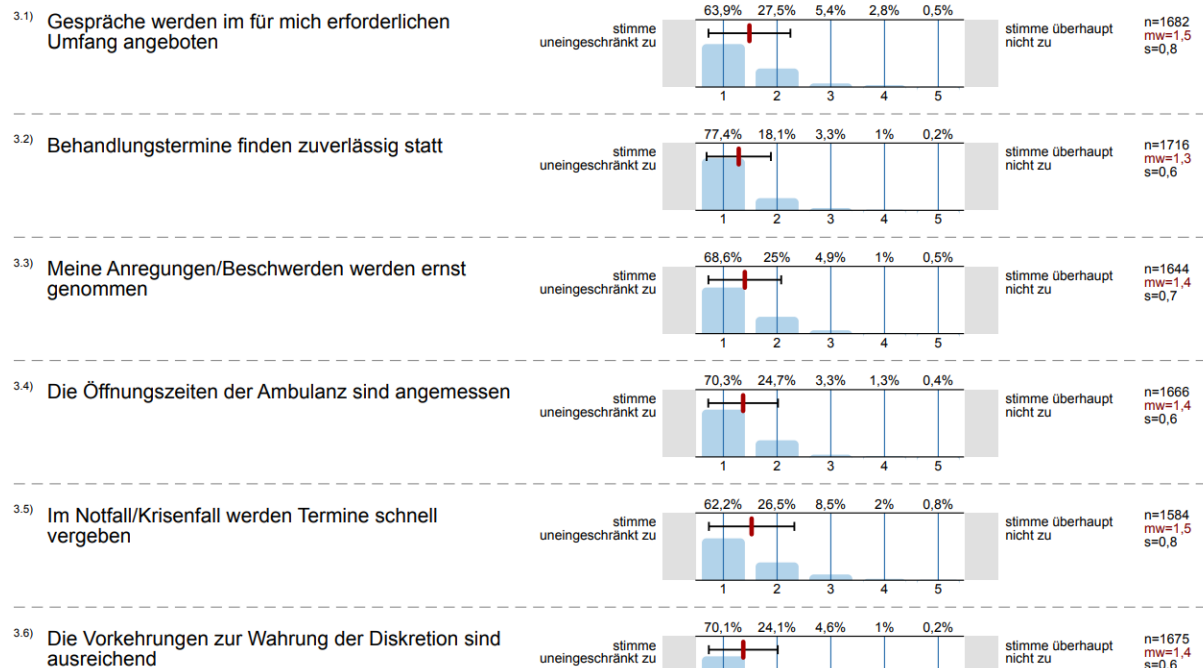
#### 1.3) Wie lange sind Sie bereits Patient/in der Ambulanz



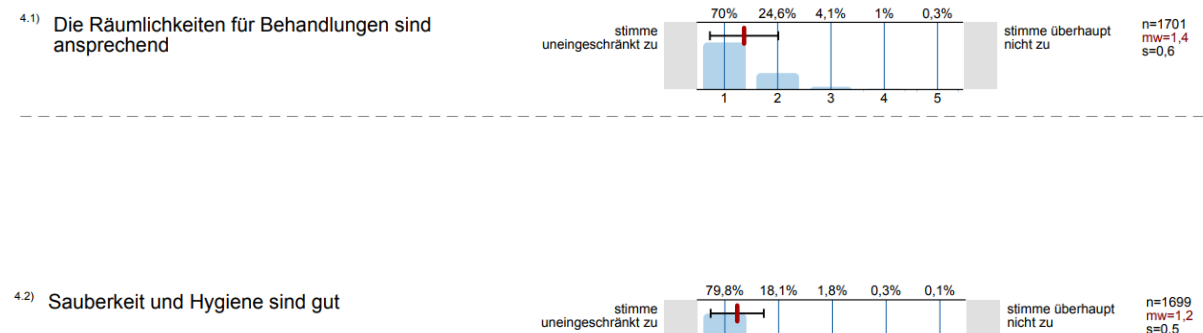
## 2. Behandlung



### 3. Organisation



### 4. Räumliche Ausstattung und Hygiene



### 5. Anregungen/ Kritik/ Lob

„Bin bestens aufgehoben.“

„Tolles Team, tolle Ärztin. Der Rettungsanker in meinem Leben.“

„Danke, dass es diese Möglichkeit gibt!“

„Man kann auch gut über Privates sprechen. Termine verschieben klappt sehr gut.“

„Erst seit kurzem dabei, kann noch nicht viel dazu mitteilen. Fühle mich aber aufgehoben. Danke“

„Parkplatz ist nicht immer vorhanden“

„Berichte an den Hausarzt dauern überdurchschnittlich lange, zu lange. Sonst alles bestens.“

„Weiter so!“

## **Fazit:**

Alle Teilnehmenden haben den Aussagen gegliedert nach Behandlung, Organisation und Räumliche Ausstattung/ Hygiene uneingeschränkt zugestimmt. Wir freuen uns sehr über diese Rückmeldung und nehmen dies als Bestätigung unserer Arbeit.

Die Aussagen unserer Patient:innen nehmen wir sehr ernst und arbeiten daher kontinuierlich an Verbesserungen.

Diese sind z.B.:

- Eine bessere Aufklärung der Patient:innen über Medikation
- Ausweitung der Präsenzzeiten
- Einbinden von Angehörigen falls dies gewollt wird
- den bisherigen Stand zu halten