

## PATIENTENZUFRIEDENHEIT PSYCHIATRIE

Eine Patientenbefragung macht die Stärken und Schwächen einer Klinik aus Patientensicht deutlich sichtbar und bildet die Grundlage für gezielte Veränderungsmaßnahmen. Durch wiederholte Messungen können Trendaussagen gemacht und die Wirkung getroffener Veränderungsmaßnahmen überprüft werden.

### Befragung

Das Messsystem basiert auf dem von H+ anerkannten Zürcher Fragebogen (Züpoz). Der Fragebogen berücksichtigt optimal die spezifischen Bedürfnisse und Anliegen psychiatrischer Patientinnen und Patienten und ist klar strukturiert.

Um den individuellen Anliegen einer Klinik gerecht zu werden, können am Schluss des Fragebogens individuelle Zusatzfragen angebracht werden.

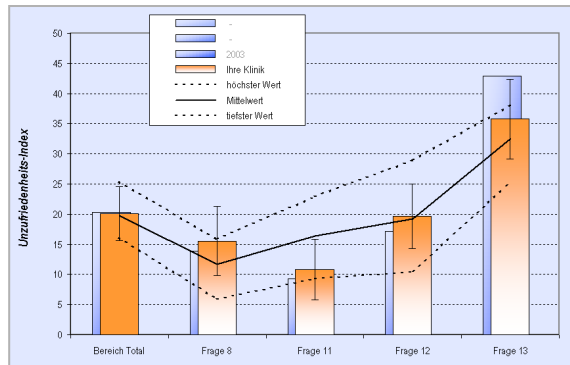
Der Fragebogen enthält keine Codierung und wird den Patienten nach Austritt direkt von der psychiatrischen Institution zugestellt. Nach dem Ausfüllen senden die Patienten den Fragebogen direkt an die MECON zur zentralen Auswertung. Durch dieses Vorgehen wird die Anonymität der Befragten gewährleistet, was eine freie Meinungsäußerung und einen hohen Rücklauf bewirken.

### Auswertung

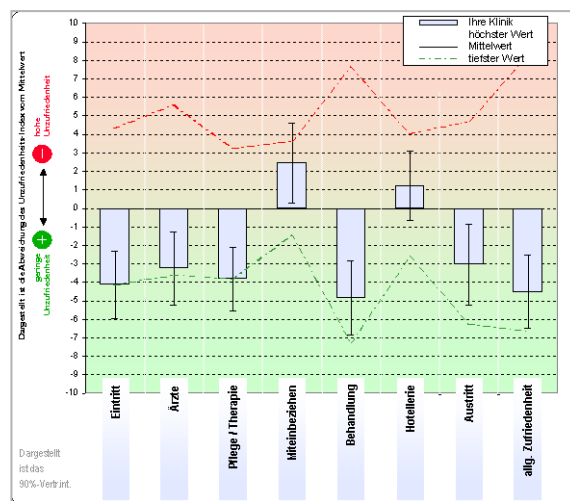
Die Resultate werden in aussagekräftigen und übersichtlichen Grafiken dargestellt. Neben dem Rücklauf und der Soziodemographie wird die Antwortverteilung für jede Frage aufgezeigt. Durch klinikinterne und klinikexterne Vergleiche wird, sofern möglich, die Aussagekraft zusätzlich erhöht. Ab der zweiten Messung zeigt ein Längsvergleich die Entwicklung über die Zeit auf.

Die psychiatrische Klinik im Urteil der Patientinnen und Patienten					
Anleitung:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sie erhalten zu jeder Frage vorgegebene Antwortmöglichkeiten. Bitte kreuzen Sie jeweils nur das Feld an, welches Ihre persönliche Einschätzung am besten beschreibt.</li> <li>Falls Sie eine Frage nicht betrifft, kreuzen Sie bitte das Feld „betrifft mich nicht“ ganz rechts an.</li> <li>Bitte beachten Sie auch, dass sich die „beste“ Antwort manchmal auf der linken, manchmal auf der rechten Seite der Antwortskala befindet.</li> </ul>					
				Bitte die Felder sauber und kräftig markieren!	
				<input checked="" type="checkbox"/> richtig <input checked="" type="checkbox"/> falsch	
+					
Zu Ihrer Person					
Welcher Altersgruppe gehören Sie an?					
<input type="checkbox"/> 10 - 19 Jahre	<input type="checkbox"/> 20 - 29 Jahre	<input type="checkbox"/> 30 - 39 Jahre	<input type="checkbox"/> 40 - 49 Jahre		
<input type="checkbox"/> 50 - 59 Jahre	<input type="checkbox"/> 60 - 69 Jahre	<input type="checkbox"/> 70 - 79 Jahre	<input type="checkbox"/> 80 - 89 Jahre	<input type="checkbox"/> 90 Jahre und älter	
Welches Geschlecht haben Sie? <input type="checkbox"/> Weiblich <input type="checkbox"/> Männlich					
Wie sind Sie versichert? <input type="checkbox"/> Allgemein <input type="checkbox"/> Halbpriwat <input type="checkbox"/> Privat					
Wie sind Sie eingebeten? <input type="checkbox"/> Mit meiner Zustimmung <input type="checkbox"/> Gegen meinen Willen					
Zum Eintritt					
1.	Würden Sie beim Eintritt über alles Wichtige informiert?	<input type="checkbox"/> Voll und ganz <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Einigermaßen gut <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Eher nicht <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Gar nicht <input type="checkbox"/>
2.	Wie würden Sie bei der Ankunft auf der Station empfangen und betreut?	<input type="checkbox"/> Sehr gut <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Einigermaßen gut <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Eher schlecht <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sehr schlecht <input type="checkbox"/>
Zum Aufenthalt					
3.	Hat Ihr Zimmer Ihren Ansprüchen genügt?	<input type="checkbox"/> Ganz und gar nicht <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Eher nicht <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Einigermaßen gut <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Vollkommen <input type="checkbox"/>
4.	Wie fanden Sie die Qualität des Essens?	<input type="checkbox"/> Sehr gut <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Einigermaßen gut <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Eher schlecht <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sehr schlecht <input type="checkbox"/>
5.	Waren Sie über An- und Abwesenheiten des Sie betreuenden Personals immer informiert?	<input type="checkbox"/> Gar nicht <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Selten <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Meistens <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Immer <input type="checkbox"/>
+					

## Auswertungsbeispiele



Ab der zweiten Teilnahme erstellen wir einen Längsvergleich Ihrer Resultate.



Durch diese Darstellung werden Stärken und Verbesserungspotenziale besonders deutlich sichtbar. Dargestellt sind jeweils nur die Abweichungen vom eigenen Mittelwert (interner Vergleich) resp. dem Mittelwert aller Vergleichsinstitutionen (externer Vergleich).

## Weitere Produkte der MECON

- Patientenzufriedenheit stationär (Akutsomatik und Rehabilitation)
- Patientenzufriedenheit ambulant
- Patientenzufriedenheit Geriatrie
- Mitarbeiterzufriedenheit (Psychiatrie, Akutsomatik, Rehabilitation)
- Zufriedenheit der zuweisenden Ärzte (Psychiatrie, Akutsomatik, Rehabilitation)