

Patientenbefragung 2016



- Online-Fragebogen oder „Paper-Pencil“
- Erhebungszeitraum: Juni – August 2016
- Ca. 400 Patienten in Kurzzeit-/Langzeittherapie an der Hochschulambulanz (ohne Lehrpraxen des Studiengangs!)
- Rücklauf der Fragebögen: $n = 160$

1. Ereignisorientierte Items

Z.B. „Hat Ihr Therapeut Hausaufgaben mit Ihnen vereinbart? “

- Trifft voll und ganz zu
- Trifft überwiegend zu
- Trifft überwiegend nicht zu
- Trifft überhaupt nicht zu
- War nicht notwendig

Für die Auswertung: Definition eines Kriteriums und Berechnung des Anteils in Prozent -> Kriterium erfüllt, wenn mindestens „trifft überwiegend zu“

2. Globale Items mit Skala im Schulnotenformat

Z.B. „Wie beurteilen Sie unseren Wartebereich?“ (1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6)

Für die Auswertung: Mittelwert und Standardabweichung

Übersicht Stichprobe

		2016	2015	2014	2013	2012	2011
N		160	137	63	96	83	72
Alter	18 bis 34:	53,1%	53.3 %	47.6 %	52.7 %	57.8%	52.8%
	35 bis 49:	22,5%	21.9 %	28.6 %	24.7 %	22.7%	30.6%
	50 bis 65:	21,3%	23.4 %	22.2 %	20.4 %	12.0%	13.9%
	>65:	3,1%	1.5 %	1.6 %	2.2 %	2.4%	2.8%
Geschlecht	Männlich	35,0%	33.6 %	43.5 %	41.3 %	30.1 %	25.0%
	Weiblich:	65,0%	66.4 %	56.5 %	58.7 %	67.5 %	73.6%
Therapie- dauer	< 3 Monate:	14,4%	16.1 %	22.2 %	19.6 %	24.1%	36.1%
	3 bis 6 Monate:	21,3%	16.1 %	31.7 %	9.8 %	25.3%	25.0%
	6 bis 12 Monate:	20,6%	26.3 %	33.3 %	40.2 %	32.5%	20.8%
	> 1 Jahr:	43,8%	41.6 %	12.7 %	30.4 %	18.1%	18.1%

Ergebnisse: Ereignisorientierte Items
ANMELDUNG

Wie oft haben Sie angerufen bis Sie ein Infogespräch vereinbaren konnten?

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Es hat beim ersten Anruf geklappt.	53 %	47 %	32 %	31 %	24 %	31 %
Ich musste zweimal anrufen.	20 %	20 %	29 %	24 %	25 %	15 %
Ich musste mehr als 3 mal anrufen.	13 %	19 %	15 %	18 %	13 %	15 %
Ich wurde zurückgerufen.	10 %	14 %	9 %	28 %	33 %	32 %

Wenn Sie eine Nachricht auf dem AB hinterließen, wurden Sie zeitnah zurückgerufen?

2016	2015	2014	2013	2012	2011
99 %	99 %	88 %	98 %	97 %	98 %

1) Wie lange warteten Sie auf ein Infogespräch ?

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
2 Wochen oder weniger	61 %	65 %	79 %	71 %	72 %	69 %
mehr als 2 Wochen	39 %	35 %	21 %	29 %	28 %	30 %

	2016	2015	2014	2013
zwischen 2 bis 4 Wochen	29 %	29 %	18 %	23 %
mehr als 4 Wochen	7 %	7 %	3 %	6 %

→ Innerhalb von max. 4 Wochen erhalten rund 90 % ein Infogespräch

2) Wie lange warteten Sie auf einen Therapieplatz?

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
bis zu 2 Wochen	35 %	38 %	41 %	53 %	93 %	81 %
mehr als 2 Wochen	65 %	62 %	59 %	47 %	7 %	19 %

	2016	2015	2014	2013
zwischen 2 bis 4 Wochen	42 %	40 %	44 %	39 %
mehr als 8 Wochen	5 %	3 %	13 %	8 %

→ Innerhalb von max. 4 Wochen nach dem Infogespräch erhalten rund 78 % einen Therapieplatz

Infogespräch

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Hat sich der Aufnahmetherapeut im Infogespräch ein ausreichendes Bild über Sie und Ihre Anliegen verschafft?	98,8%	99 %	100 %	98 %	99 %	97 %
Wurden Sie über Angebot und Rahmenbedingungen der Ambulanz informiert und konnten Sie Fragen stellen?	98,1%	96 %	98 %	98 %	99 %	96 %

Anfangsphase (Probatorische Sitzungen)

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Besprechung der Rahmenbedingungen	99,4%	99 %	100 %	99 %	97 %	98 %
Besprechung der diagnostischen Ergebnisse	87,5%	88 %	91 %	88 %	83 %	86 %
Aufstellung von Therapiezielen	97,5%	96 %	97 %	99 %	94 %	98 %

Therapeutische Beziehung

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Konnten Sie jederzeit Fragen oder Wünsche äußern und ging der Therapeut darauf ein?	100%	99 %	100 %	99 %	100 %	100 %
Hatten Sie den Eindruck einer vertrauensvollen Beziehung zum Therapeuten?	97,5%	97 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Wurden Hausaufgaben vereinbart und nachbesprochen?	91.3%	97 %	97 %	98 %	95 %	97 %

Einbindung von relevanten Umweltfaktoren

		2016	2015	2014	2013	2012	2011
Fand ausreichend Einbezug Angehöriger statt?	Notwendig bei:	38%	38 %	38 %	40 %	49 %	40 %
		85%	83 %	73 %	82 %	91 %	89 %
Fand ausreichend Austausch mit anderen Behandlern statt?	Notwendig bei:	59%	62 %	61 %	65 %	61 %	58 %
		93%	89 %	92 %	90 %	94 %	93 %

Endphasen der Therapie

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Anteil Patienten in fortgeschrittener Therapiephase	61,2%	57 %	40 %	51 %	49 %	47 %
Haben Sie Ihre Ziele erreicht ?	88%	88 %	96 %	89 %	91 %	88 %
Anteil Patienten kurz vor Therapieabschluss	51,9%	46 %	29 %	38 %	31 %	32 %
Sind Sie ausreichend auf das Therapieende vorbereitet?	91,6%	97 %	94 %	88 %	71 %	100%

Items mit Schulnoten-Skala

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Therapeutische Leistung	m=1.34 s=0.59	m=1.43 s=0.66	m=1.39 s=0.49	m=1.29 s=0.48	m=1.37 s=0.51	m=1.36 s=0.66
Service der Anmeldung	m=1.73 s=0.74	m=2.00 s=1.02	m=1.85 s=0,77	m=1.77 s=0.77	m=1.86 s=0.92	m=1.80 s=0.90
Lage der Einrichtung	m=1.41 s=0.71	m=1.37 s=0.73	m=1.54 s=0.70	m=1.31 s=0.54	m=1.51 s=0.84	m=1.42 s=0.64
Wartebereich	m=2.14 s=1.03	m=3.18 s=1.18	m=2.95 s=0.91	m=3.01 s=1.08	m=3.17 s=1.67	m=3.24 s=1.11
Therapieräume	m=1.77 s=0.81	m=2.85 s=1.20	m=2.67 s=0.89	m=2.52 s=0.92	m=2.64 s=1.13	m=2.21 s=0.82
Sanitären Anlagen	m=1.9 s=0.88	m=2.90 s=1.14	m=2.60 s=0.99	m=2.60 s=1.01	m=2.87 s=1.33	m=3.17 s=1.29

„Würden Sie die Hochschulambulanz weiterempfehlen?“

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
ja	97%	96 %	90 %	94 %	96 %	96 %
eingeschränkt	3%	4 %	1 %	2 %	1 %	3 %
nein	0%	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
keine Angabe	0%	0 %	9 %	4 %	3 %	1 %