

Patient:innenbefragung in den ZfP Baden-Württemberg – Jahresbericht 2024 –



1. Choice
2. Chance
3. Change

ZfP Calw
09. April 2025

Inhalt

- **Rückblick**
 - Rahmenbedingungen und Auftrag
 - Umsetzung der Befragung
 - Das Jahr 2024
- **Ergebnisse**
 - Ergebnisse Datenjahr 2024
 - Vergleich Ergebnisse 2022 bis 2024
- **Fazit & Ausblick**

Rückblick: Auftrag & Rahmenbedingungen

- Gesetzliche Vorgabe und unternehmerisches Interesse mit dem Ziel zur stetigen Verbesserung der Qualität der Versorgung

- QM-Richtlinie (§4): Patientenbefragungen

¹Die Einrichtung führt regelmäßig Patientenbefragungen durch und wertet diese aus.

²Deren Ergebnisse geben der Leitung und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Rückmeldung über die Patientenzufriedenheit und die Qualität der Versorgung aus Patientenperspektive sowie ggf. Anhaltspunkte für Verbesserungsmaßnahmen.

³Möglichst sollten dafür validierte Patientenbefragungsinstrumente genutzt werden.

- KOG-Beschluss von 08.07.2019 zur Entwicklung eines einheitlichen Verfahrens zur Patient:innenbefragung
- Umsetzung durch die FAG QM in Abstimmung mit der AG Psychiatrische Versorgung und dem Zentralbereich Forschung & Lehre des ZfP Südwürttemberg

Rückblick: Umsetzung der Befragung

- Projektleitung liegt beim ZfP Südwürttemberg
 - Vorbereitung, Datenmanagement, Berichterstellung
- Durchführungsverantwortung vor Ort liegt beim jeweiligen QM
- Stichtage sind in allen ZfP gleich (2. Dienstag im 2. Monat jedes Quartals)
- Befragt werden grundsätzlich alle (teil-)stationären Einheiten der Erwachsenenpsychiatrie; bislang nicht befragt werden Patient:innen in der KiJu und PIAen sowie Patient:innen mit vereinbarten Ausschlusskriterien (z.B. Neuaufnahmen, Intelligenzgeminderte, demenziell Erkrankte etc.)
- In 2024 erstmaliger Einsatz fremdsprachiger Fragebögen (russisch/türkisch)

Ergebnisse 2024: Gesamtstatistik

Jahreswerte	Ergebnis
Anzahl belegter Betten (Stichtage)	1.634
Ausgeteilte Fragebögen*	1.383
Ausschlüsse**	251
Anzahl Rückläufer	977
Rücklaufquote	71 %

* Ausgeteilte Fragebögen inklusive Anzahl der annahmeverweigernden Patient:innen

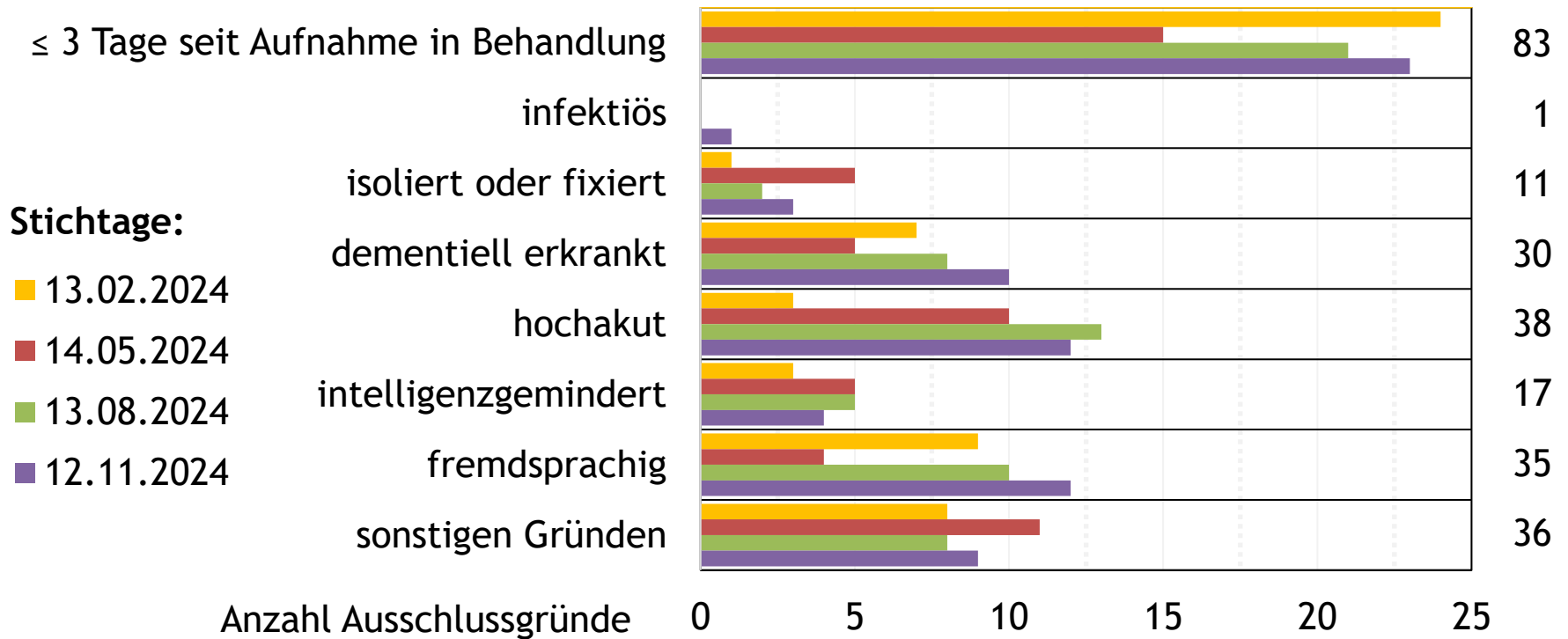
** Ausschlüsse gemäß definierter Ausschlusskriterien (exklusiv annahmeverweigernder Patient:innen)

Ergebnisse 2024: Beteiligung/Rücklaufquote

	13.02.	14.05.	13.08.	12.11.	Gesamt
Anzahl belegter Betten	434	405	404	391	1.634
Ausgeteilte Fragebögen	379	350	337	317	1.383
Ausgeteilte FB/belegte Betten	87 %	86 %	83 %	81 %	85 %
Ausschlüsse	55	55	67	74	251
Ausschlüsse/belegte Betten	13 %	14 %	17 %	19 %	15 %
Anzahl Rückläufer	264	244	238	231	977
Rücklaufquote	70 %	70 %	71 %	73 %	71 %

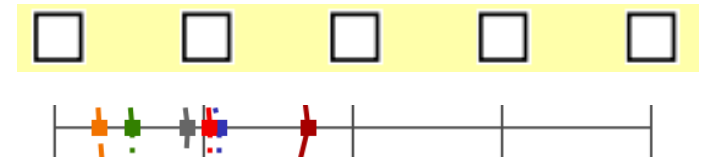
Ergebnisse 2024: Ausschlusskriterien

Ausgeschlossene Personengruppen je Stichtagsbefragung:



Ergebnisse 2024: Skala und Statistik

- Skala von 1-5:
 - Stimme vollkommen zu (1)
 - Stimme eher zu (2)
 - Bin unentschieden (3)
 - Stimme eher nicht zu (4)
 - Stimme überhaupt nicht zu (5)



- Statistische Größen:
 - n = Anzahl
 - mw = Mittelwert (arithmetisches Mittel, \emptyset)

n=40	mw=2,7
n=48	mw=2,1
n=98	mw=1,5
n=10	mw=1,3
n=196	mw=1,9
n=826	mw=2,0

Ergebnisse 2024: Alter, Geschlecht, Freiwilligkeit

- Geschlecht



- Alter



- Freiwilligkeit

Meine Behandlung im Krankenhaus erfolgt:



PSM, Geronto

Psy&PT I/II, PBZ, Clearing, Sucht

Tageskliniken

Gesamtjahreswerte Calw 2024

Gesamtjahreswerte 2024 ZfP-BW

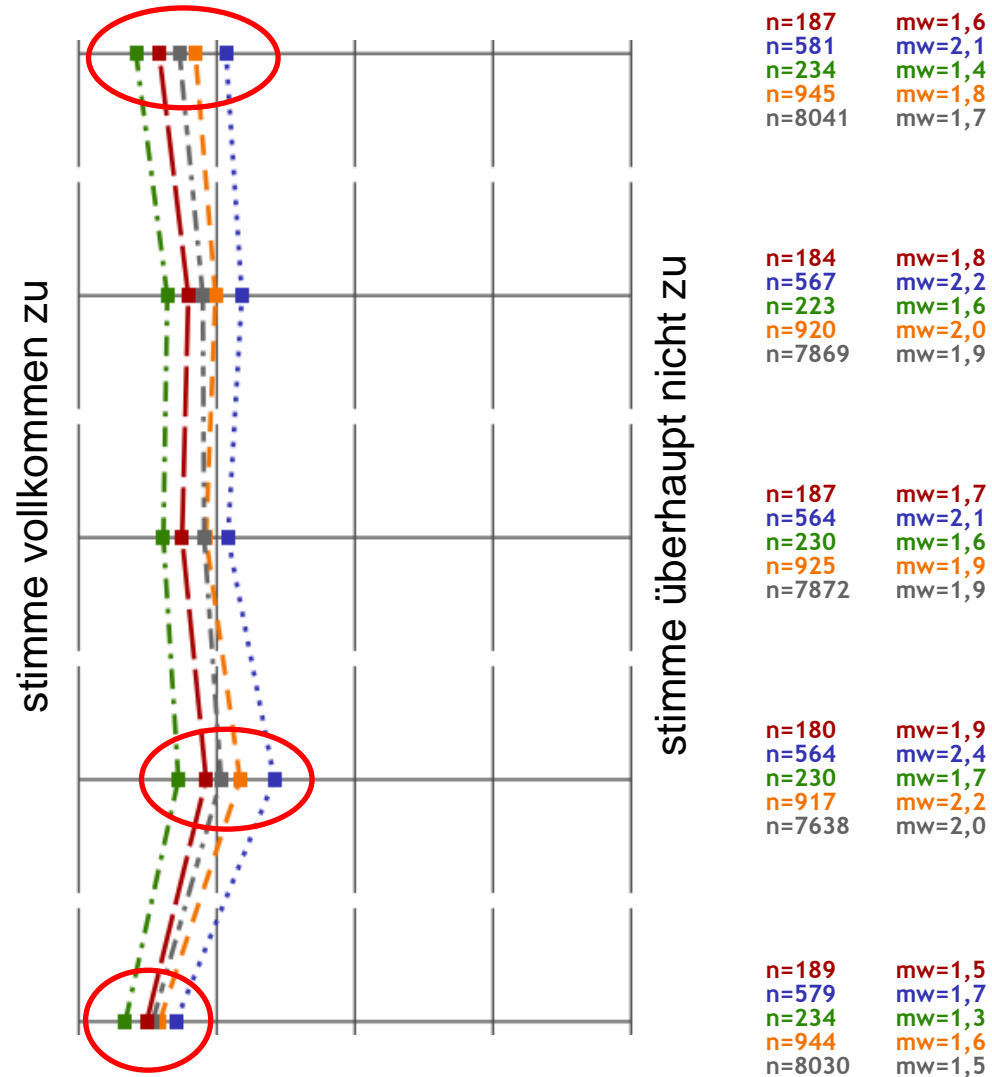
1.4) Ich habe bei der Aufnahme die für mich notwendigen Informationen erhalten.

1.5) Mit der Aufklärung über Untersuchungsmethoden (Fragebogen, Tests, ...) bin ich zufrieden.

1.6) Ich werde in die Planung meiner Behandlung einbezogen.

1.7) Ich bekomme genug Informationen, um meine Krankheit zu verstehen.

1.8) Das Personal auf Station ist für mich im erforderlichen Umfang zu sprechen.



PSM, Geronto

Psy&PT I/II, PBZ, Clearing, Sucht

Tageskliniken

Gesamtjahreswerte 2024

Gesamtjahreswerte 2024 ZfP-BW

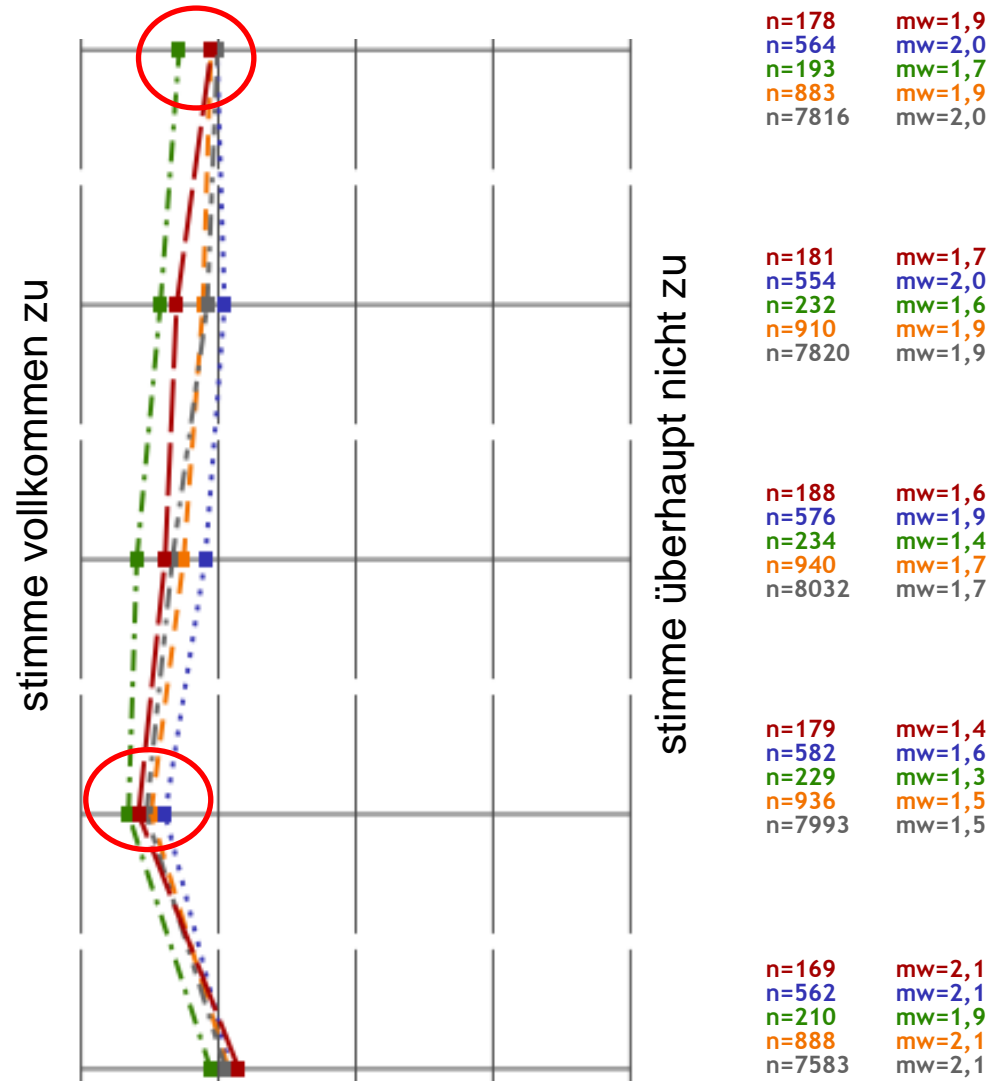
1.9) Die Visite auf Station ist hilfreich.

1.10) Die Behandlungsangebote tragen zu meiner Genesung bei.

1.11) Die Zusammenarbeit des Personals bezogen auf meine Behandlung ist gut.

1.12) Das Personal respektiert meine Privat- und Intimsphäre.

1.13) Die Medikamente tragen zum Erfolg der Behandlung bei.



PSM, Geronto

Psy&PT I/II, PBZ, Clearing, Sucht

Tageskliniken

Gesamtjahreswerte 2024

Gesamtjahreswerte 2024 ZfP-BW

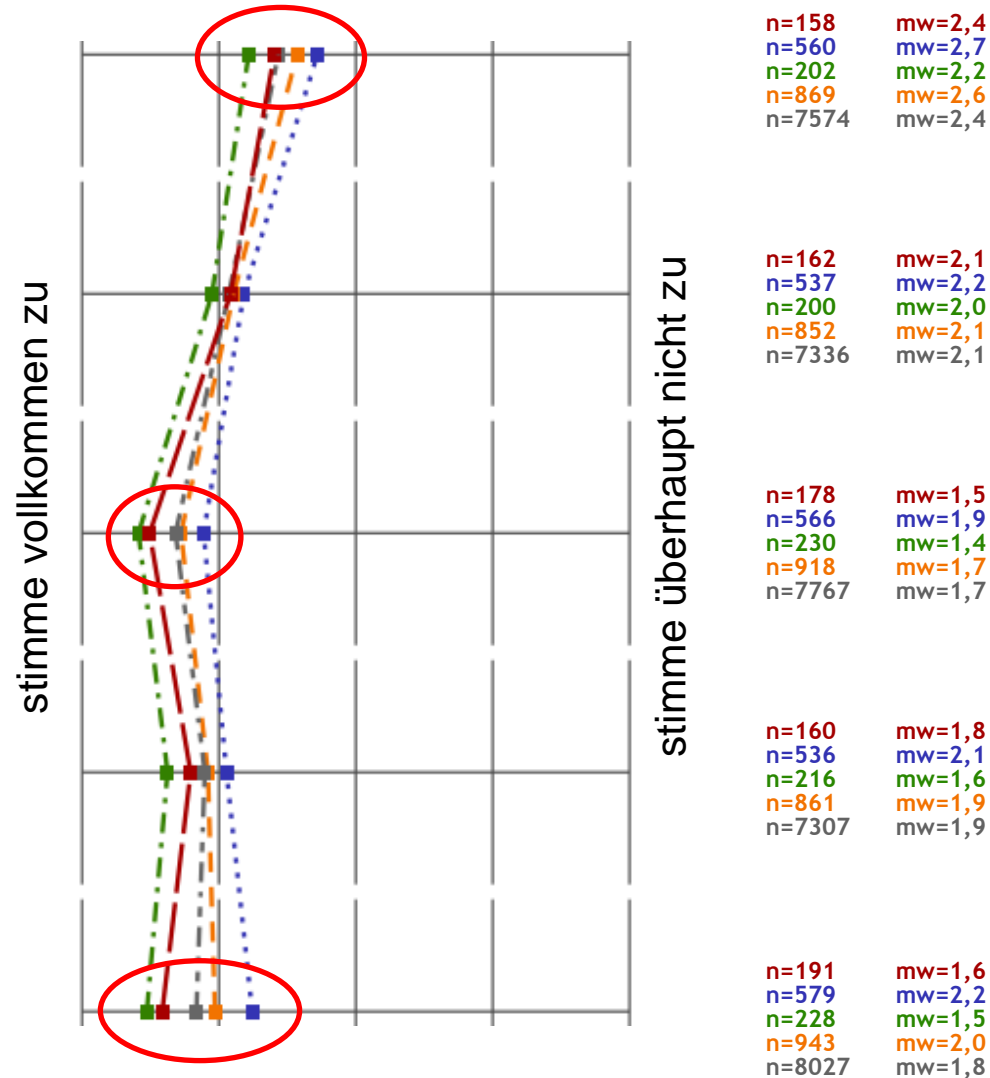
1.14) Ich bekomme genug Informationen über Wirkungen und Nebenwirkungen der Medikamente.

1.15) Die Behandlung meiner körperlichen Erkrankungen wird kompetent durchgeführt.

1.16) Mit der Beachtung meiner Rechte bin ich zufrieden.

1.17) Auf meine Anregung/Beschwerde wird eingegangen.

1.18) Mit der Sauberkeit und Hygiene auf der Station bin ich zufrieden.



PSM, Geronto

Psy&PT I/II, PBZ, Clearing, Sucht

Tageskliniken

Gesamtjahreswerte 2024

Gesamtjahreswerte 2024 ZfP-BW

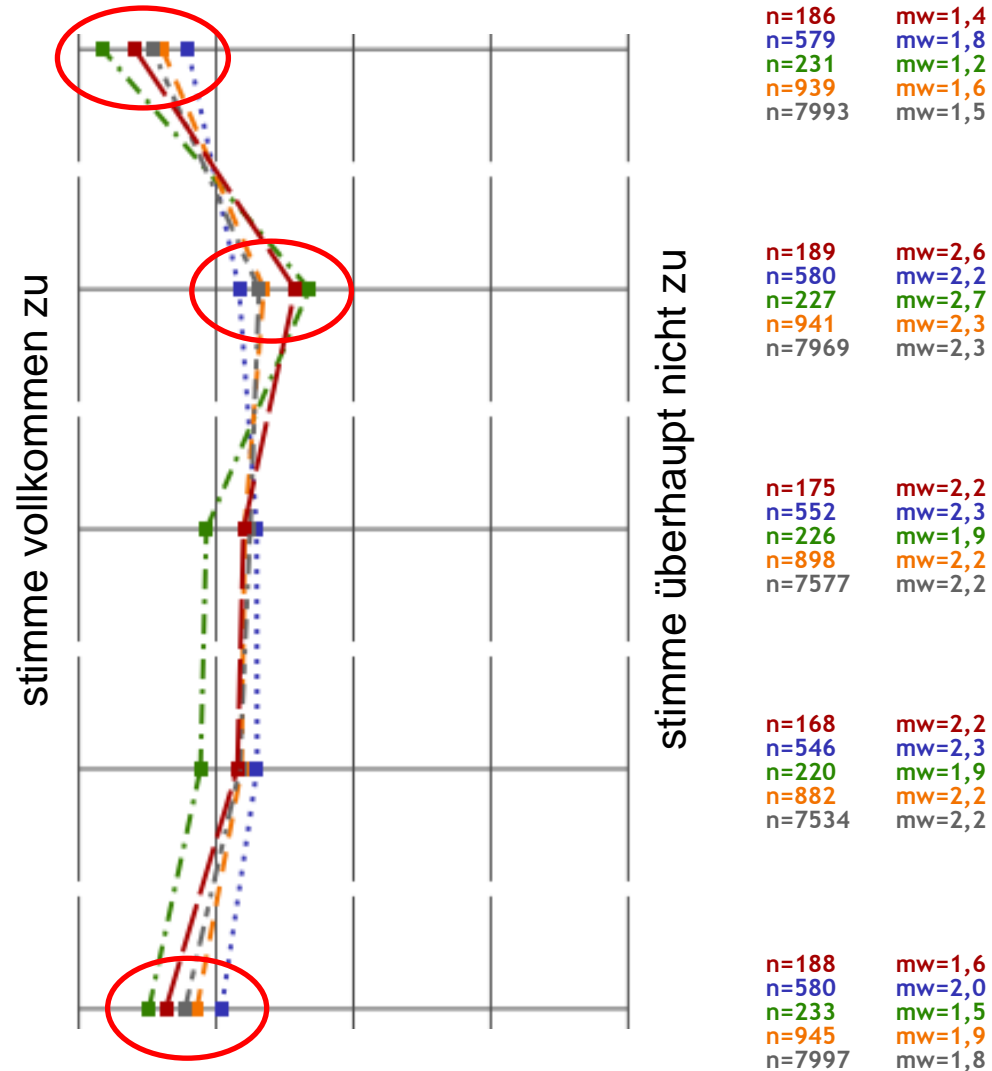
1.19) Auf der Station gibt es einen freundlichen und angenehmen Umgang miteinander.

1.20) Mit der Qualität der Mahlzeiten bin ich zufrieden.

1.21) Mit dem Freizeitangebot der Klinik bin ich zufrieden.

1.22) Über die versch. Möglichkeiten der Behandlung und Betreuung nach meinem Klinikaufenthalt werde ich gut informiert.

1.23) Mit meinem Aufenthalt als Patient:in dieser Klinik bin ich insgesamt zufrieden.



Ergebnisse 2022 bis 2024: Vergleich

Jahreswerte	2022	2023	2024
Anzahl belegter Betten	1.686	1.695	1.634
Ausgeteilte Fragebögen*	1.268	1.402	1.383
Ausschlüsse**	418	293	251
Ausgeteilte FB/belegte Betten	75 %	83 %	85 %
Ausschlüsse/belegte Betten	25 %	17 %	15 %
Anzahl Rückläufer	895	995	977
Rücklaufquote	71 %	71 %	71 %

* Ausgeteilte Fragebögen inklusive Anzahl der annahmeverweigernder Patient:innen

** Definierte Ausschlussgründe unverändert

Gesamtjahreswerte 2024

Gesamtjahreswerte 2023

Gesamtjahreswerte 2022

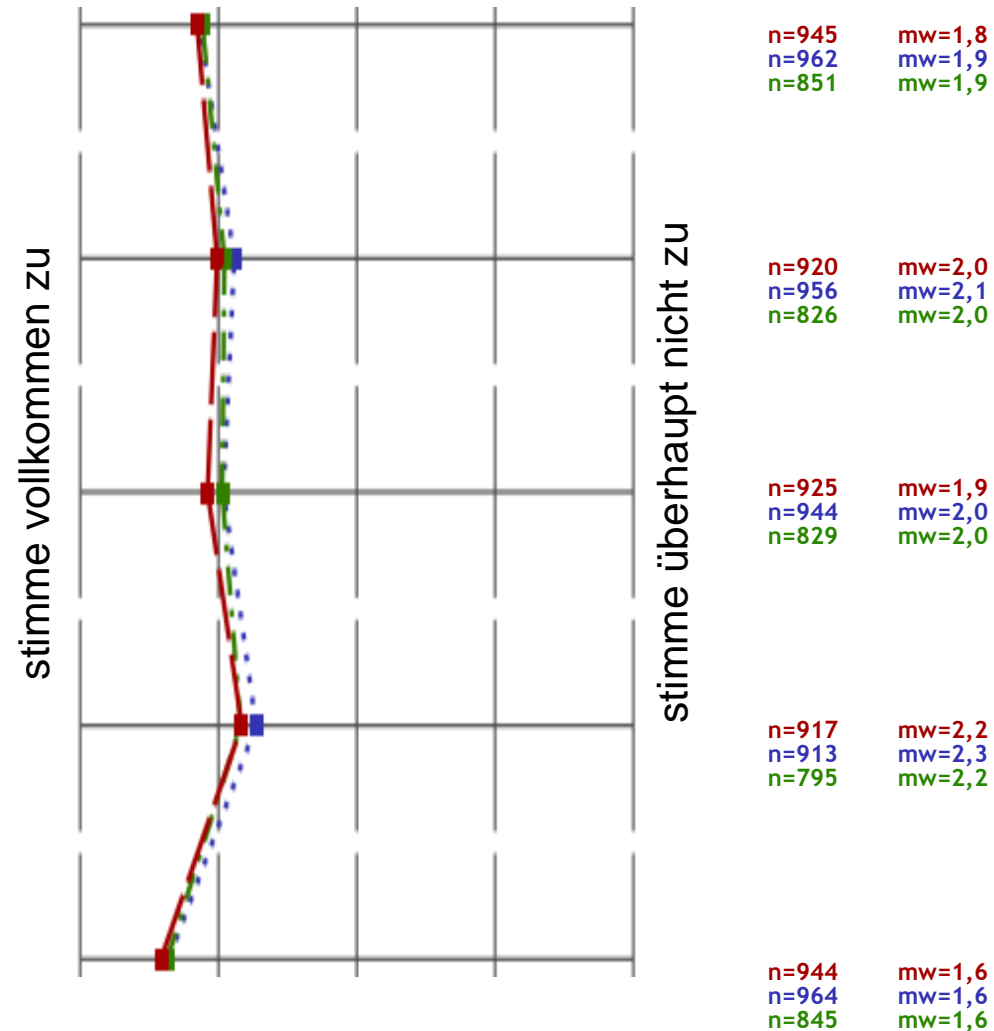
1.4) Ich habe bei der Aufnahme die für mich notwendigen Informationen erhalten.

1.5) Mit der Aufklärung über Untersuchungsmethoden (Fragebogen, Tests, ...) bin ich zufrieden.

1.6) Ich werde in die Planung meiner Behandlung einbezogen.

1.7) Ich bekomme genug Informationen, um meine Krankheit zu verstehen.

1.8) Das Personal auf Station ist für mich im erforderlichen Umfang zu sprechen.



Gesamtjahreswerte 2024

Gesamtjahreswerte 2023

Gesamtjahreswerte 2022

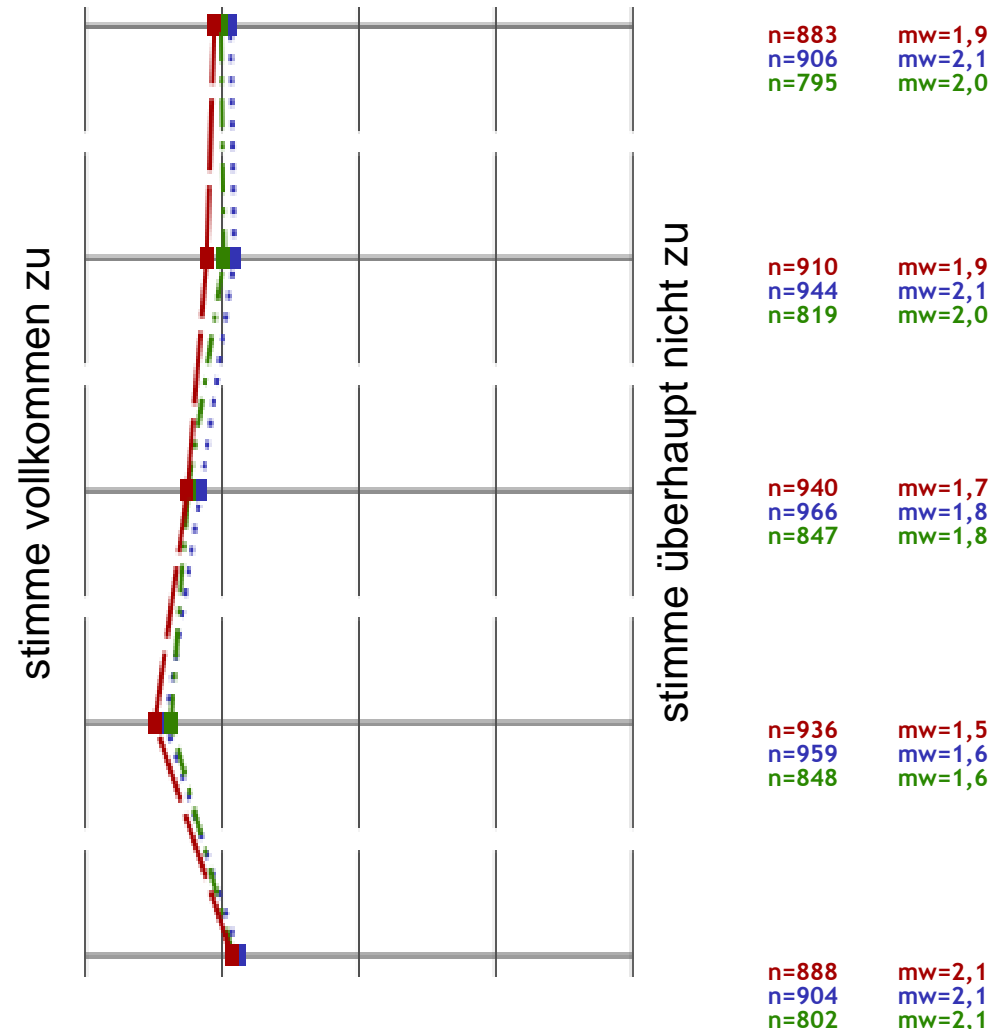
1.9) Die Visite auf Station ist hilfreich.

1.10) Die Behandlungsangebote tragen zu meiner Genesung bei.

1.11) Die Zusammenarbeit des Personals bezogen auf meine Behandlung ist gut.

1.12) Das Personal respektiert meine Privat- und Intimsphäre.

1.13) Die Medikamente tragen zum Erfolg der Behandlung bei.



Gesamtjahreswerte 2024

Gesamtjahreswerte 2023

Gesamtjahreswerte 2022

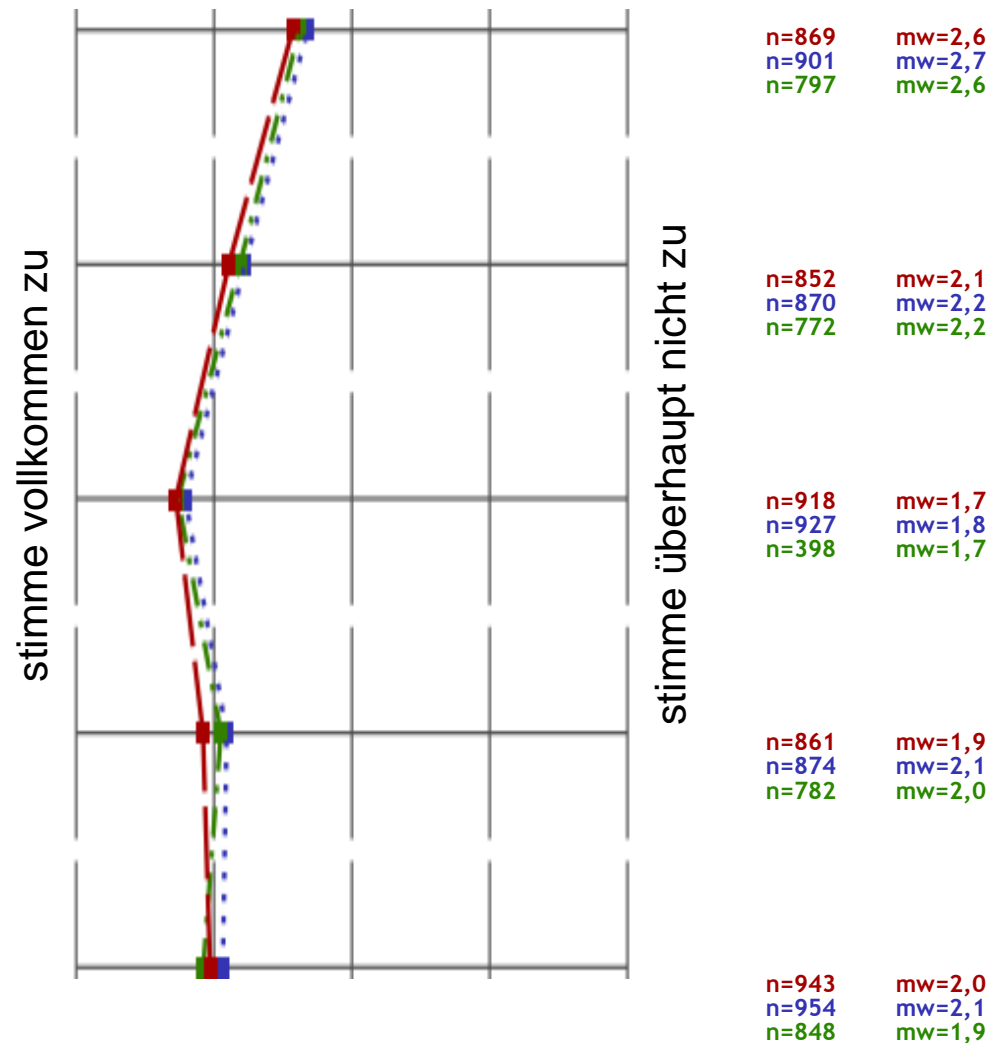
1.14) Ich bekomme genug Informationen über Wirkungen und Nebenwirkungen der Medikamente.

1.15) Die Behandlung meiner körperlichen Erkrankungen wird kompetent durchgeführt.

1.16) Mit der Beachtung meiner Rechte bin ich zufrieden.

1.17) Auf meine Anregung/Beschwerde wird eingegangen.

1.18) Mit der Sauberkeit und Hygiene auf der Station bin ich zufrieden.



Gesamtjahreswerte 2024

Gesamtjahreswerte 2023

Gesamtjahreswerte 2022

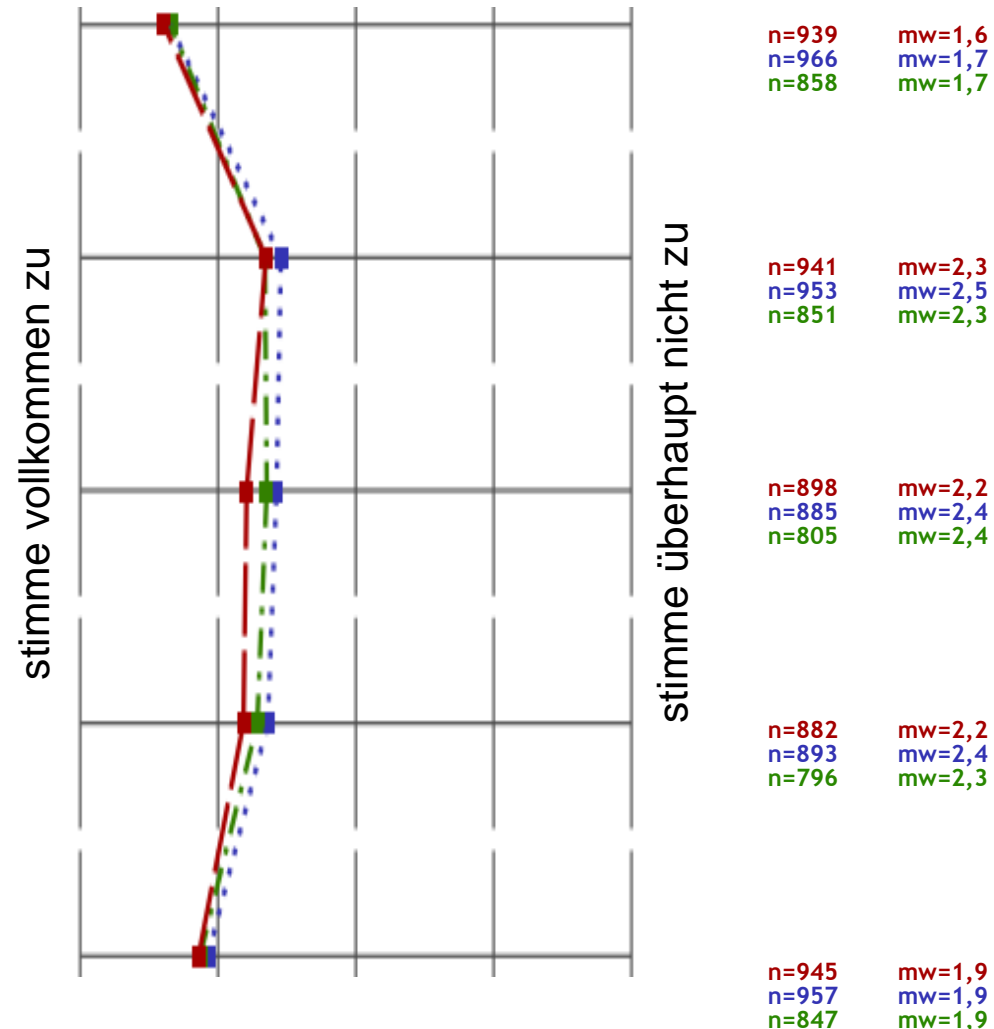
1.19) Auf der Station gibt es einen freundlichen und angenehmen Umgang miteinander.

1.20) Mit der Qualität der Mahlzeiten bin ich zufrieden.

1.21) Mit dem Freizeitangebot der Klinik bin ich zufrieden.

1.22) Über die versch. Möglichkeiten der Behandlung und Betreuung nach meinem Klinikaufenthalt werde ich gut informiert.

1.23) Mit meinem Aufenthalt als Patient:in dieser Klinik bin ich insgesamt zufrieden.



Fazit

- Stichtagserhebungen sind auch in 2024 sehr gut gelaufen
 - Etabliertes Verfahren
 - Positive Rückmeldungen von den Stationen zum Modus der Befragung
 - Positives Feedback der Patient:innen durch hohe Rücklaufquoten
 - Befragung ist inzwischen gesicherte Routine - sowohl bei den Mitarbeitenden auf Station als auch bei den QM-Beauftragten
- ➔ Insgesamt nach wie vor eine hohe Zufriedenheit (Mittelwert = 1,9)

Ausblick

- Einführung eines englischsprachigen Fragebogens (Pilot ab Q2/2025)
- Entwicklung von Verfahren für den ambulanten Bereich, im Bereich KiJu und zugeschnittenen Fragebögen für dementielle Patient:innen
- Erprobung von Online- oder hybriden Befragungen

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**