

# Ergebnisse der Patient\*innenbefragung 2021

## Liebe Patientinnen und Patienten,

sicherlich kennen viele von Ihnen die jährliche Patient\*innenbefragung der PTA WWU und PTA IPP, die wir in diesem Jahr in der Woche vom 11. bis 15. Oktober durchgeführt haben. Sie ist Teil unseres Qualitätsmanagement-Systems, mit dem wir unsere Leistung stetig verbessern und die Zufriedenheit der Patient\*innen und Mitarbeiter\*innen der Ambulanzen erhöhen möchten.

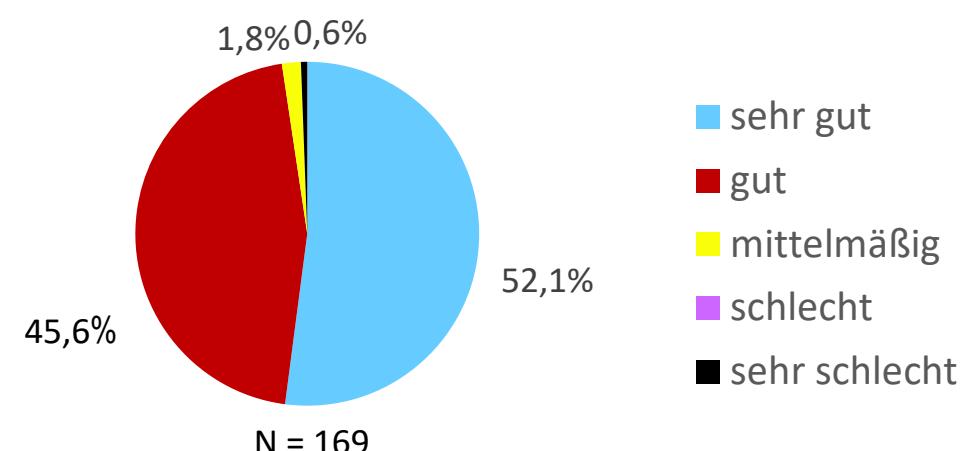
Von 191 Personen, die den Fragebogen erhalten haben, nahmen 175 von Ihnen an der Befragung teil. Mit dieser sehr hohen Rücklaufquote von 91,6 Prozent haben Sie uns sehr geholfen, einen Eindruck zu bekommen, wie Sie Ihre Therapie, den Service des Sekretariats und unsere Räumlichkeiten einschätzen.

Ähnlich wie in den Vorjahren wurden therapierelevante Aspekte, Sekretariat und Räumlichkeiten auf einem sehr hohen Niveau bewertet, was darauf schließen lässt, dass die Zufriedenheit unserer Patient\*innen auf einem konstant hohen Level gehalten werden konnte.

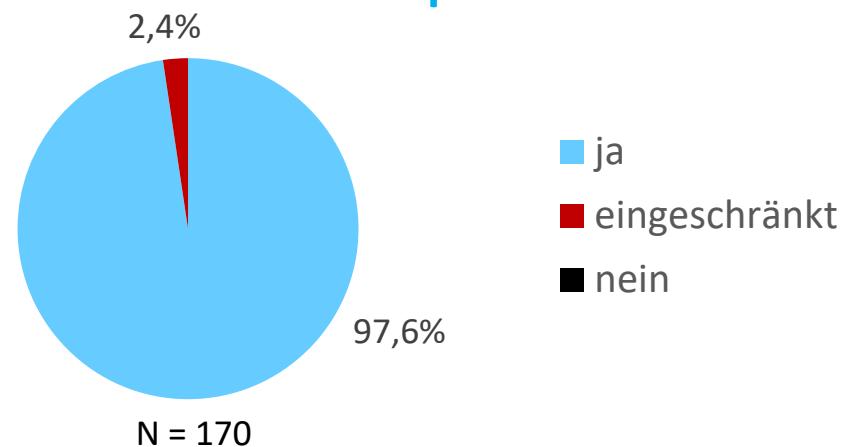
Vielen Dank für Ihr Feedback, Ihr Lob und Ihre Anregungen!

Ihr Team der Psychotherapieambulanzen WWU und IPP

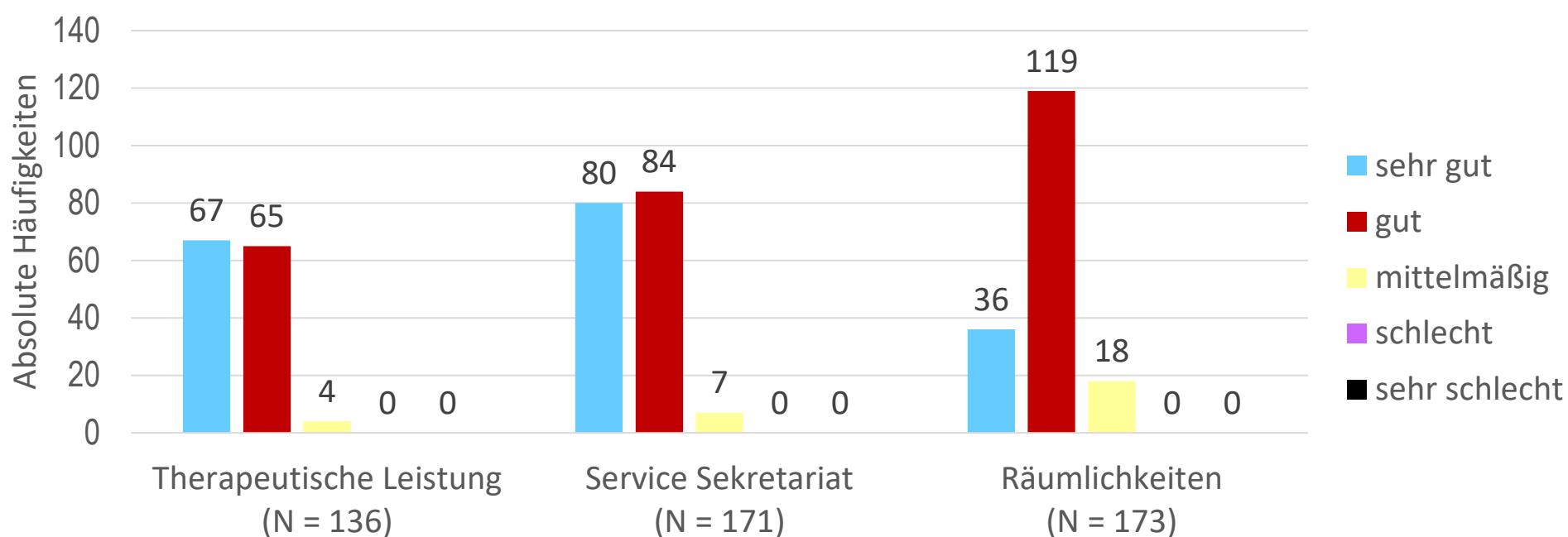
## Gesamteindruck der PTA WWU und PTA IPP



## Würden Sie die PTA WWU und PTA IPP weiterempfehlen?



## Patient\*innenzufriedenheit innerhalb einzelner Kategorien



## Lob

Bei den offenen Fragen gaben Sie folgende positive Aspekte an:

- Qualität der Therapie/therapeutisches Vorgehen/ Kompetenz der Therapeut\*innen (34 Nennungen)
- Auftreten und Freundlichkeit der Mitarbeiter\*innen (26 Nennungen)
- Therapeutische Beziehung (25 Nennungen)
- Terminvergabe und Wartezeit (24 Nennungen)
- Struktur und Organisation (19 Nennungen)
- Sonstige positive Aspekte (13 Nennungen)
- Atmosphäre (11 Nennungen)
- Räumlichkeiten und Standort (9 Nennungen)

Über die zahlreichen positiven Rückmeldungen freuen wir uns sehr.

## Kritik

In den folgenden Aspekten wünschen Sie sich Veränderung:

- Räumlichkeiten und Standort (9 Nennungen)
- Organisatorische Aspekte (6 Nennungen)
- Therapierelevante Aspekte (4 Nennungen)
- Wartezeit auf einen Therapieplatz (3 Nennungen)
- Sonstige negative Aspekte (3 Nennungen)

**Vielen Dank für Ihre konstruktiven Verbesserungsvorschläge!**  
Ihre Meinung liegt uns sehr am Herzen, weshalb wir Ihre Anregungen nutzen werden, um unsere Arbeit weiter zu verbessern.