



Selektivvertrag

# Psychische Gesundheit

Patienten-Befragung 2024

# Durchführungsdetails zur Patientenbefragung

- IVP führt regelmäßig Patienten-Zufriedenheitsbefragungen durch, um kontinuierlich Feedback zur Qualität der Versorgung und den zugehörigen Prozessen zu erhalten.
- Die Befragung wurde mittels des Online-Fragebogen-Tools IVPcheck durchgeführt – Patienten erhielten einen Teilnahmelink per E-Mail.
- Eine Ankündigung gegenüber den Patienten erfolgte im Rahmen der regelhaften Gespräche durch das Caremanagement. Die beteiligten Leistungserbringer wurden über die Befragung informiert.
- An die Teilnehmer des Versorgungsprogrammes wurden insgesamt **622** Fragebögen im April 2024 versendet – nach dem erstmaligen Versand der Fragebogen-Links wurden die Patienten an die Teilnahme erinnert.
- Rücklaufquote: **28 % (n=177)**

# Das Versorgungsangebot kommt gut bei den Teilnehmenden an

## Gesamteindruck:

- 84 % würden das Programm weiterempfehlen
- 83 % bewerten das Programm als sehr gut/gut
- 71 % fühlen sich vor Programmstart als sehr gut/gut aufgeklärt
- 53 % bewerten die Aufklärung durch die Krankenkasse als sehr gut/gut

## Care-Manager:

- 94 % bewerten die Erreichbarkeit als sehr gut/gut
- 88 % nutzen den Austausch und 92 % bewerten ihn als sehr gut/gut
- 91 % bewerten die Qualität der Betreuung und Unterstützung als sehr gut/gut

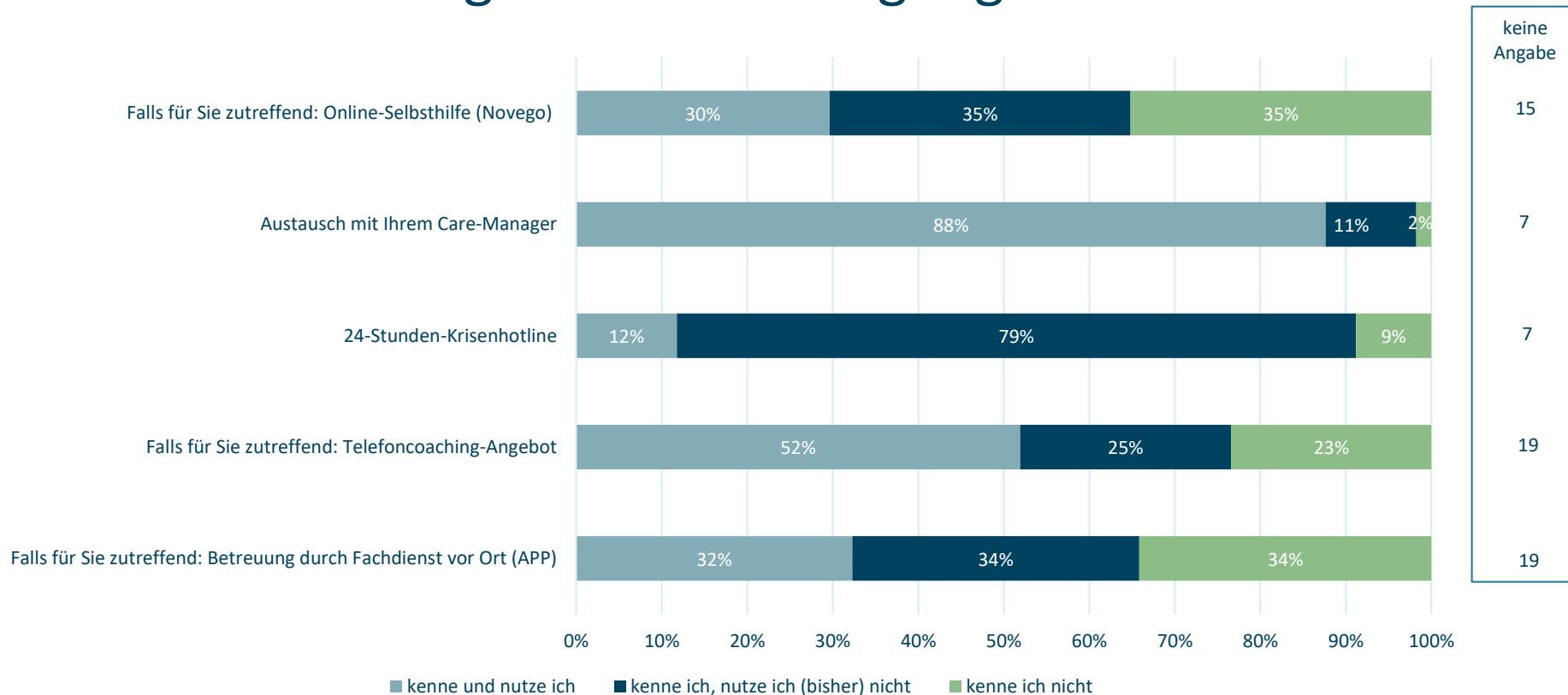
## Besondere Versorgungsangebote:

- 93 % bewerten die Telefonische Bedarfsklärung als sehr gut/gut
- 60 % bewerten NOVEGO als sehr gut/gut
- 89 % bewerten das Telefoncoaching-Angebot als sehr gut/gut
- 91 % kennen die 24h Krisen-Hotline

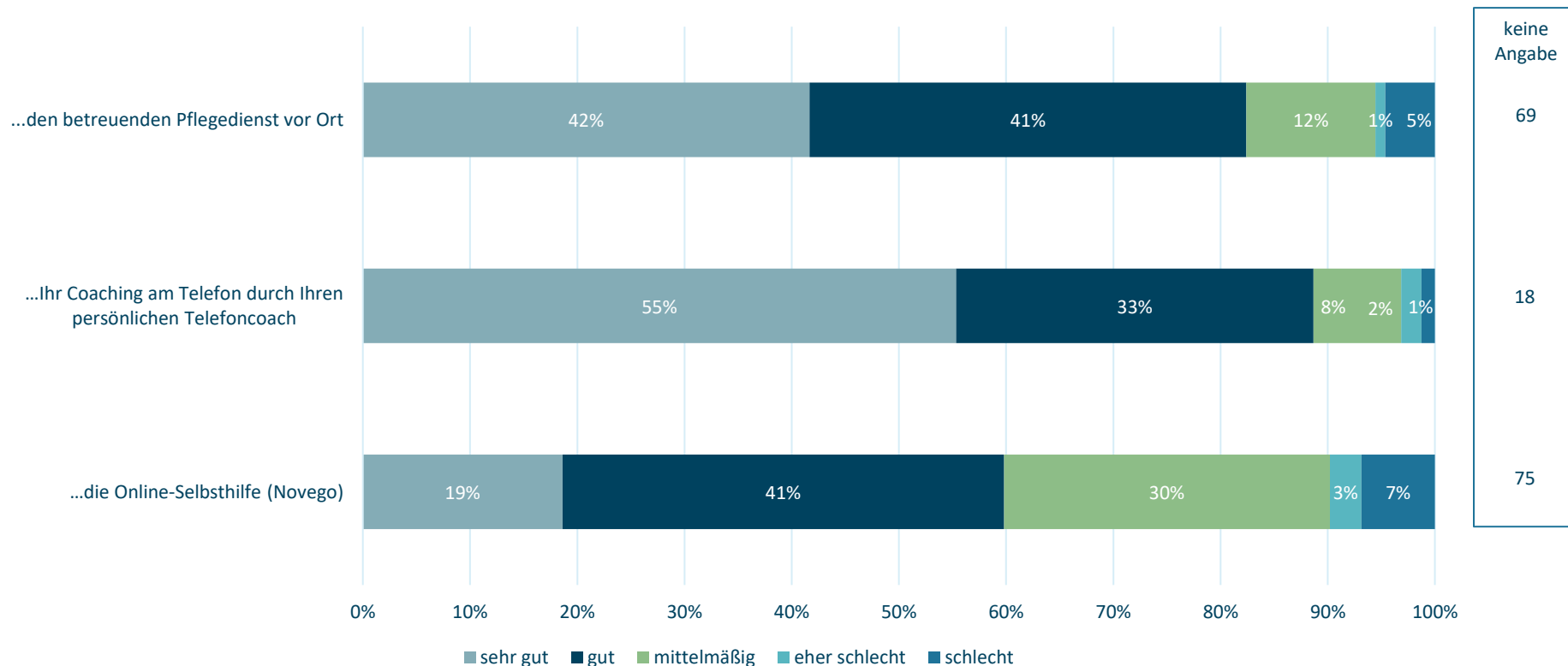
## Fachdienste:

- 32 % nutzen die Betreuung des Fachdienstes vor Ort (APP)
- 82 % bewerten den betreuenden Pflegedienst vor Ort als sehr gut/gut

# Bekannte und genutzte Versorgungsinhalte



# Bewertung der Versorgungsmodule



# 83 % der Teilnehmenden empfinden das Programm als hilfreich



die Einsteuerung/ Aufklärung/ Information durch die Krankenkasse über das Versorgungsprogramm

Aufklärung über die Inhalte und den Nutzen des Programms vor Teilnahme

TBK zur Ermittlung Ihres persönlichen Behandlungsbedarfs

Qualität der p. Betreuung und Unterstützung durch Care-Manager

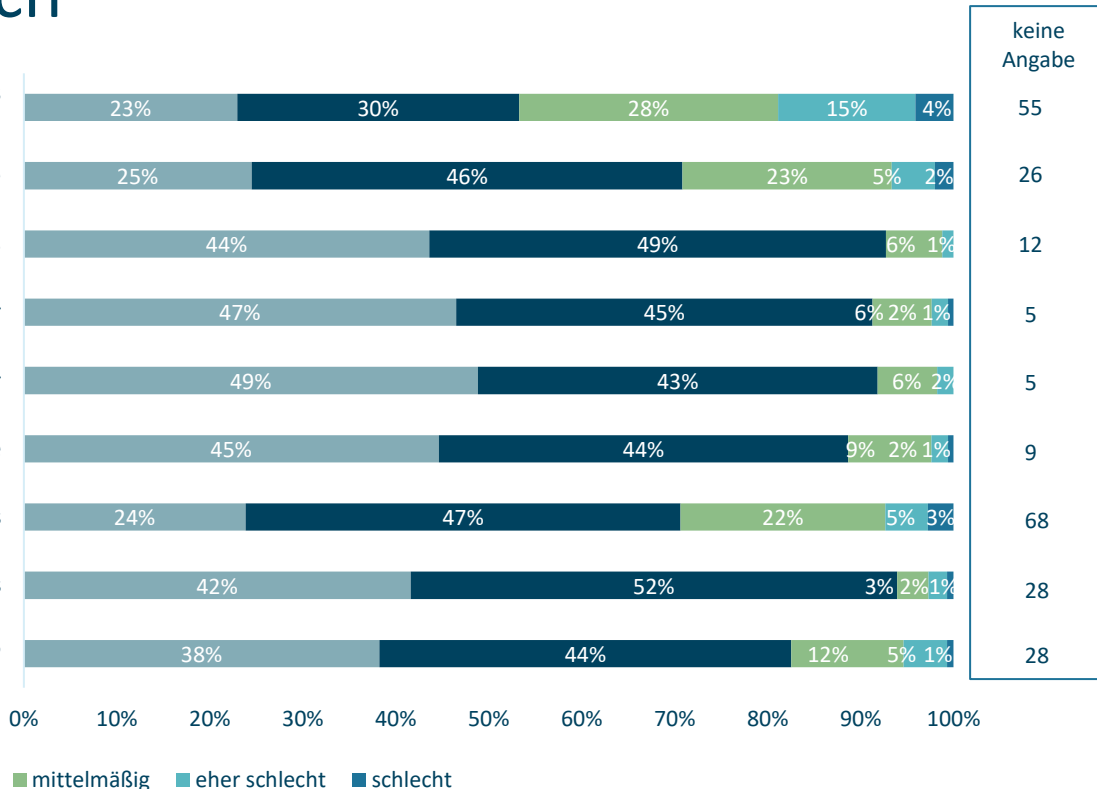
Austausch zwischen Ihnen und Ihrem Care-Manager

Berücksichtigung Ihrer p. Wünsche und Bedürfnisse

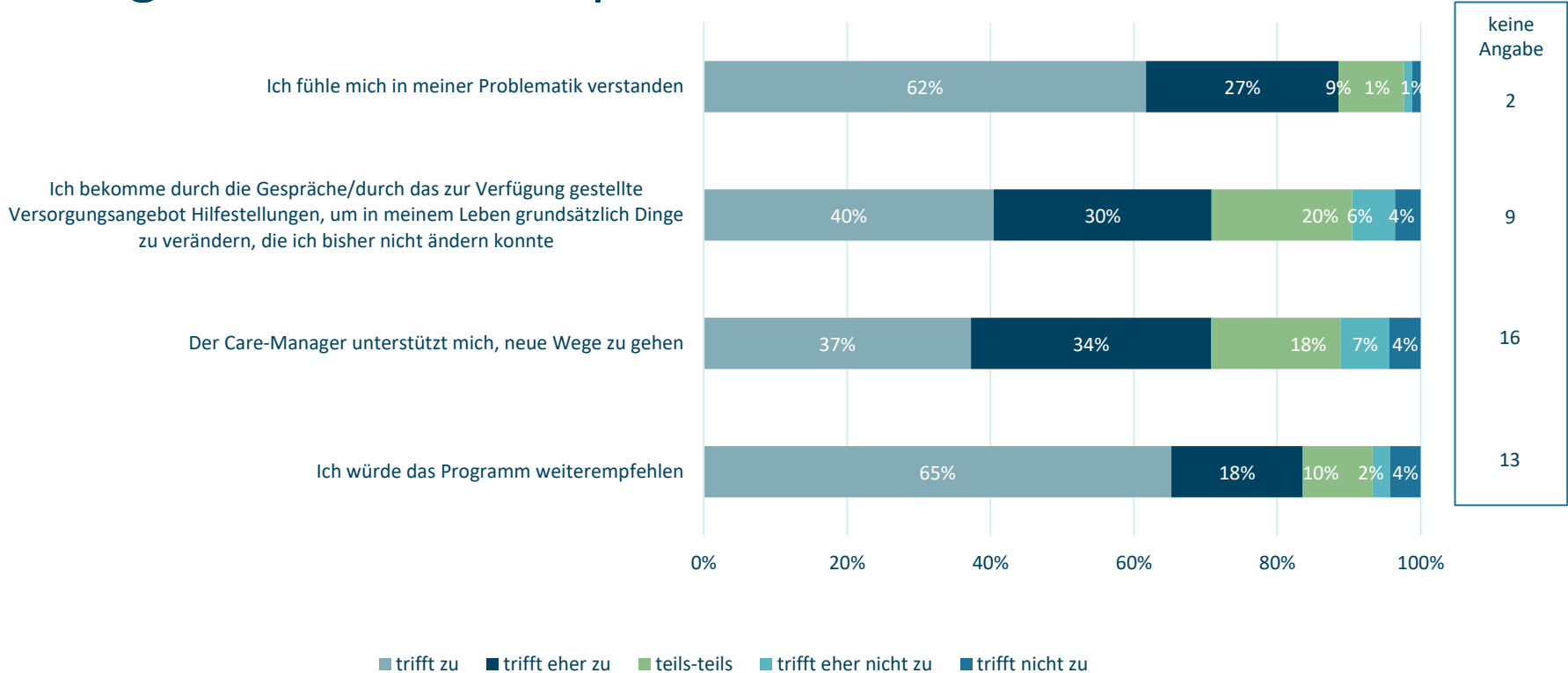
Einbindung Ihres Umfeldes

Erreichbarkeit des Care-Managers

Programm insgesamt: Wie hilft Ihnen die Unterstützung?



# 84 % aller Teilnehmenden würden das Programm weiterempfehlen



# Feedback (1)

## Besonders gut gefällt mir:

- *„Schnelle und unkomplizierte Hilfe.“*
- *„Sehr schnelle Problemlösung und sehr freundliche Betreuung. Ich habe mich endlich verstanden gefühlt.“*
- *„1. rascher Zugang zum Therapeuten 2. sofortige Klärung der Symptome 3. in schwierigen Momenten (Lage) jemand da, der Interesse hat einfach zuzuhören“*
- *„Das Coaching war großartig. Ich fühlte mich verstanden und gut aufgehoben. Ich habe Strategien an die Hand bekommen, die mir geholfen haben, meine Depression zu bekämpfen.“*
- *„Ich fühle mich sehr wohl bei den Gesprächen mit der Psychotherapeutin. Sie hört mir immer mit großer Freundlichkeit zu. Und ich freue mich trotz großer Traurigkeit auf ihren Anruf“*
- *„Mir hilft die App sehr und ich bin darüber sehr dankbar, dass man sich um mich gut kümmert, um meine Sorgen und Probleme zu behandeln.“*
- *„Die Unterstützung von Caremanagerin. Ein Ansprechpartner der mir zugehört hat und darauf eingegangen ist. Ich fühle mich nicht mehr alleine gelassen mit meiner Erkrankung und erkenne es als eine Krankheit und schäme mich nicht mehr dafür.“*
- *„Die persönliche Betreuung und Ansprache durch den Care Manager. Die Informationsflüsse zwischen APP und IVP. Die Krisenhotline war Klasse. Ich habe sie nur zweimal genutzt. Jedoch zu wissen dass es sie gibt hat schon geholfen.“*



# Feedback (2)

## Weitere Rückmeldungen:

- *„Die hohe Aufmerksamkeit, Empathie und Ruhe, die mir entgegengebracht wird.“*
- *„Ich weiß, dass ich in Krisen jederzeit jemanden erreichen kann.“*
- *„Ich mag das Konzept des Programms, wie man mit dem Problem umgeht. Die Mitarbeiter sind sehr verständnisvoll und fürsorglich. Die lange Dauer des Programms ist auch gut, man kann sich drauf verlassen“*
- *„Schnelle Abwicklung, die Zeit Ersparnis bezüglich Wege und die Rücksichtnahme auf meinen Alltag. Telefoncoaching ist für mich viel entspannter“*
- *„Es ist ein ganz tolles Programm. Ich bin froh teil genommen zu haben. Meine Lebensqualität hat sich auf jeden Fall verbessert und ich habe wieder Hoffnung. Vielen Dank an alle die an diesem Projekt beteiligt waren.“*
- *„Anfangs war ich sehr skeptisch und wusste nicht, ob ich das wirklich zulassen kann. Aber mittlerweile bin ich so froh, Hilfe zu bekommen und wie hilfsbereit man ist.“*
- *„Das Mut machen, bei der Suche nach einem Therapieplatz dran zu bleiben und nicht aufzugeben.“*
- *„Ich wollte einfach DANKE sagen. Ich habe in den Wochen des Telefoncoachings endlich einen Therapieplatz gefunden, nachdem ich insgesamt über ein halbes Jahr sehr intensiv gesucht hatte - hier war das Coaching eine "kleine" Stütze, die mich nicht hat aufgeben lassen.“*

# Feedback (3)

## Verbesserungsvorschläge:

- *„Ich habe nur durch eine sehr gute Hausärztin von dem Programm erfahren. Viele Menschen aus dem Bekanntenkreis, die ebenfalls psychische Probleme haben, kannten das Programm nicht. Hier würde ich mir eine bessere Aufklärung durch Hausärzte wünschen“*
- *„das vielleicht auch Frauenärzte über das versorgungsprogramm Bescheid wissen und auch anmelden können.“*
- *„Das Telefon Coaching wäre im Rahmen einer Videokonferenz noch besser.“*
- *„Das Material auch versandt wird und Psychotherapie online angeboten wird.“*
- *„Es wurden für die Erfüllung der erteilten Aufgaben zu kleine Zeitfenster vorgegeben, die neuen Stress und Druck erzeugt haben. Dies führte wiederum zu einer Verschlechterung des gesundheitlichen Zustands.“*
- *„Müsste mehr als 6 Monate dauern und am besten ohne Therapeutenwechsel.“*
- *„Längere Gesprächsdauer. Mehr Literatur Vorschläge. Vor Ort Gespräche ( z.B. zuhause)“*
- *„Ich würde mir weiterhin Betreuung wünschen, für den Fall, daß man rückfällig wird nach der Zeit von IVP, innerhalb der ersten 2 Jahren.“*
- *„Das die Versorgung im ivp Bereich als bedürftiger, länger als zwei Jahre dauern würde und nicht erst wieder, nach zwei Jahren beantragt werden kann.“*



© IVPNetworks GmbH

Conventstr. 8 – 10

22089 Hamburg

[www.ivpnetworks.de](http://www.ivpnetworks.de)

Geschäftsführung: Dr. med. Matthias Walle

Dr. Norbert Paas