

Wir haben 100 Leute gefragt...

Qualitätssicherung durch Zufriedenheitsbefragung

Jacques Kohl, M.Sc.

Psychosoziale Leitung

Christoph Weber, FA Internist

Medizinische Leitung

Helge Tietz, M.A.

Berater

Berlin
Fast Track
City

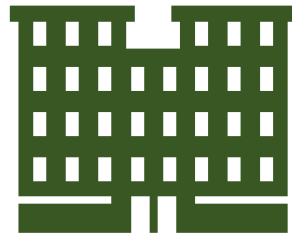




Aufmerksamkeit schaffen



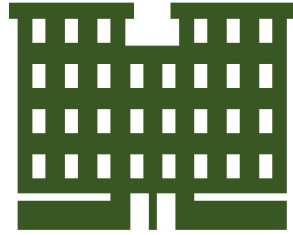
PrEP für berlinpass-
Inhaber*innen



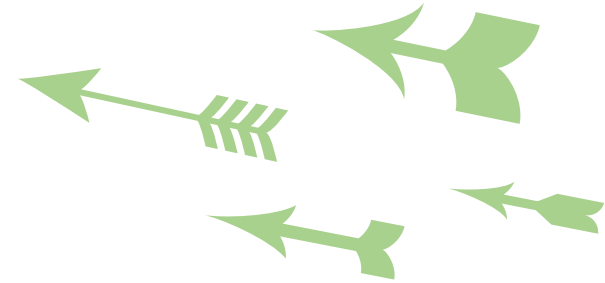
Anonyme Testen mit
Beratung

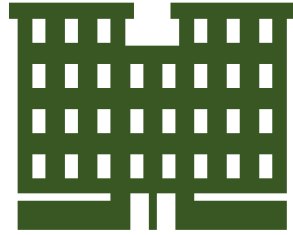


Behandlung von STI
Impfung Hep A/B



Szenenaher, community-basierter und
niedrigschwelliger Ort für Fragen der sexuellen
Gesundheit





Szenenaher, community-basierter und
niedrigschwelliger Ort für Fragen der sexuellen
Gesundheit





100 Nutzer*innen



100 Nutzer*innen

Grund des Besuchs



100 Nutzer*innen

Grund des Besuchs

Zufriedenheit mit der Beratung

Zufriedenheit mit der ärztlichen Konsultation

Zufriedenheit mit dem Verlauf im Labor



100 Nutzer*innen

Grund des Besuchs

Zufriedenheit mit der Beratung

Zufriedenheit mit der ärztlichen Konsultation

Zufriedenheit mit dem Verlauf im Labor

Allgemeine Zufriedenheit (Wartezeit, Atmosphäre, Freundlichkeit, Öffnungszeiten)



100 Nutzer*innen

Grund des Besuchs

Zufriedenheit mit der Beratung

Zufriedenheit mit der ärztlichen Konsultation

Zufriedenheit mit dem Verlauf im Labor

Allgemeine Zufriedenheit (Wartezeit, Atmosphäre, Freundlichkeit, Öffnungszeiten)

Erleben des Checkpoint-Angebots



100 Nutzer*innen

Grund des Besuchs

Zufriedenheit mit der Beratung

Zufriedenheit mit der ärztlichen Konsultation

Zufriedenheit mit dem Verlauf im Labor

Allgemeine Zufriedenheit (Wartezeit, Atmosphäre, Freundlichkeit, Öffnungszeiten)

Erleben des Checkpoint-Angebots

Weiterempfehlen



100 Nutzer*innen

Grund des Besuchs

Zufriedenheit mit der Beratung

Zufriedenheit mit der ärztlichen Konsultation

Zufriedenheit mit dem Verlauf im Labor

Allgemeine Zufriedenheit (Wartezeit, Atmosphäre, Freundlichkeit, Öffnungszeiten)

Erleben des Checkpoint-Angebots

Weiterempfehlen

Kommentarfeld

Beratung

Sehr zufrieden mit der
Klärung des Anliegens

Sehr zufrieden mit der
Beantwortung der Fragen

Sehr zufrieden mit der
Verständlichkeit der
Informationen

Beratung

94%

Sehr zufrieden mit der
Klärung des Anliegens

93%

Sehr zufrieden mit der
Beantwortung der Fragen

92%

Sehr zufrieden mit der
Verständlichkeit der
Informationen

bei den Ärzt*innen

Sehr zufrieden mit den
Informationen zu HIV, STI
und Hepatitiden

Sehr zufrieden mit
Informationen zu PrEP.
PEP oder der geplanten
Behandlung

Sehr zufrieden mit der
Verständlichkeit der
Informationen

bei den Ärzt*innen

84%

Sehr zufrieden mit den
Informationen zu HIV, STI
und Hepatitiden

90%

Sehr zufrieden mit
Informationen zu PrEP.
PEP oder der geplanten
Behandlung

91%

Sehr zufrieden mit der
Verständlichkeit der
Informationen

Blutabnahme & Behandlung

Sehr zufrieden mit der
Blutabnahme und den
Abstrichen

Sehr zufrieden mit der
Behandlung

Sehr zufrieden mit der
Verständlichkeit der
Informationen

Blutabnahme & Behandlung

91%

Sehr zufrieden mit der
Blutabnahme und den
Abstrichen

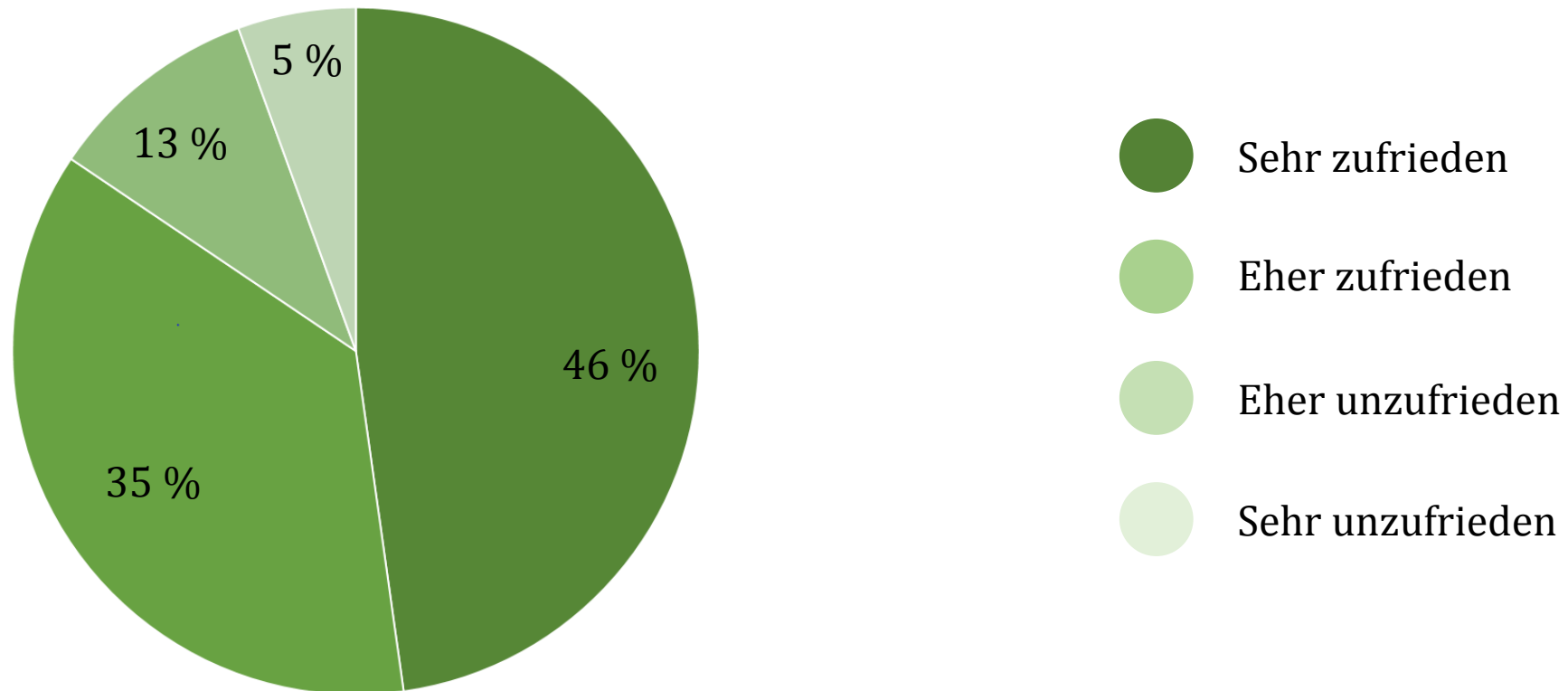
93%

Sehr zufrieden mit der
Behandlung

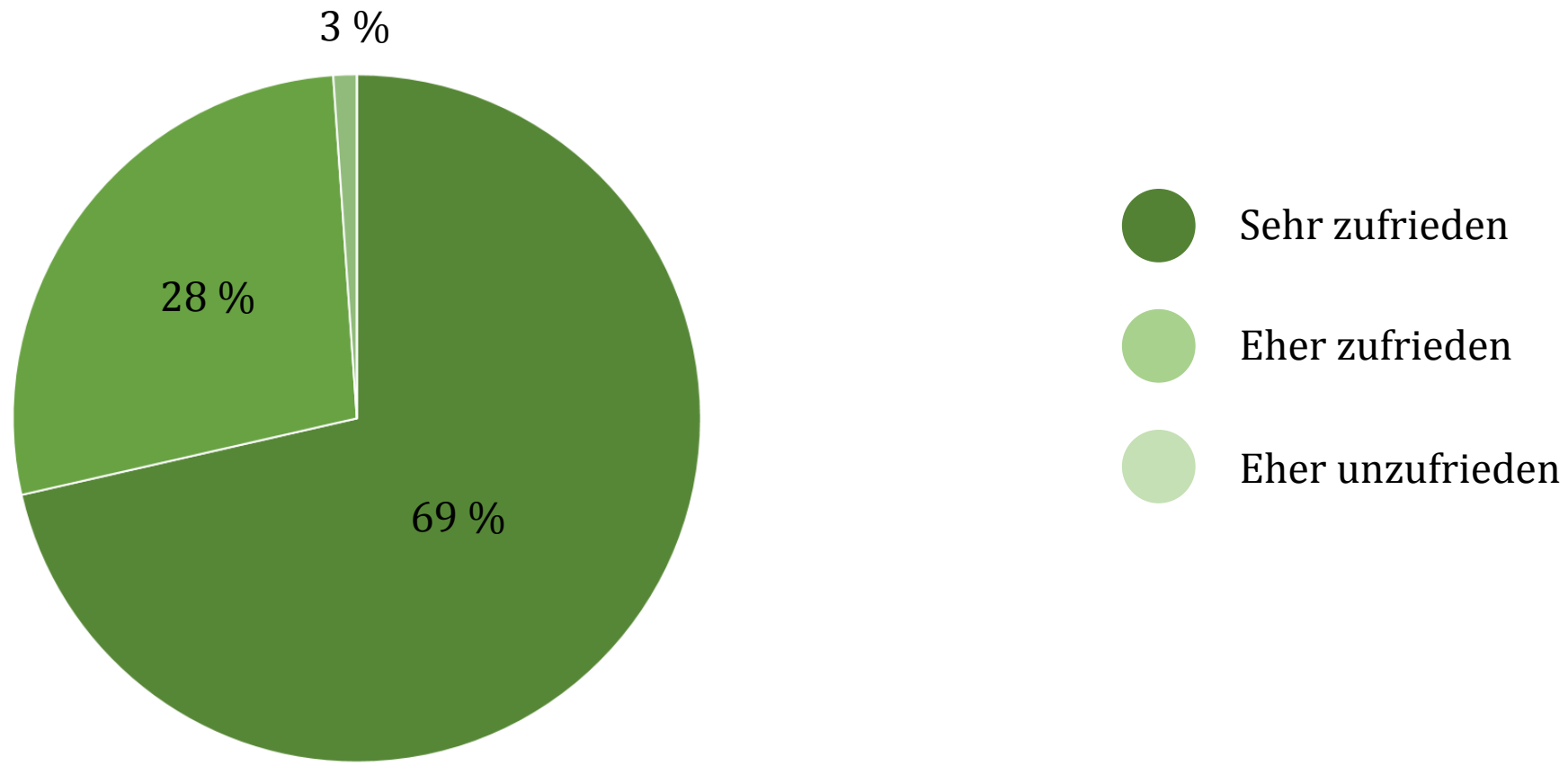
92%

Sehr zufrieden mit der
Verständlichkeit der
Informationen

Zufriedenheit mit der Wartezeit



Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten



82 freundlich

76 offen

73 praktisch

72 kompetent

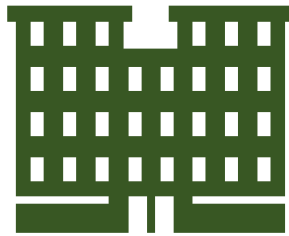
55 zuverlässig

23 einzigartig

1 unpraktisch

1 inkompetent

0 unzuverlässig, unnötig, spießig, unfreundlich



13

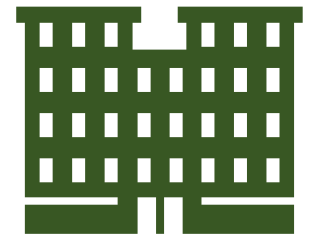
x

Danke!

11

x

Lob an das Team!



Wunsch nach Online-Abruf der
Testergebnisse

Wunsch nach Partner*innen-
benachrichtigung

Längere telefonische
Befundmitteilungszeiten

13

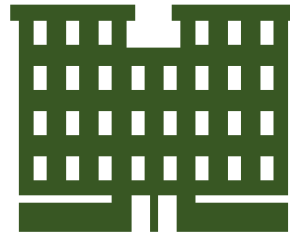
x

Danke!

11

x

Lob an das Team!



Wunsch nach Online-Abruf der
Testergebnisse

Wunsch nach Partner*innen-
benachrichtigung

13

x

Danke!

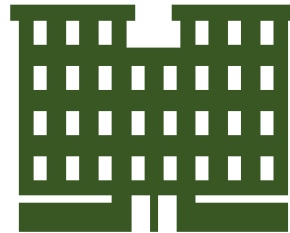
POC workers!

Längere telefonische
Befundmitteilungszeiten

11

x

Lob an das Team!



Wunsch nach Online-Abruf der Testergebnisse

Wunsch nach Partner*innenbenachrichtigung

13

x

Danke!

POC workers!

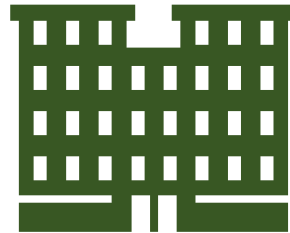
Längere telefonische Befundmitteilungszeiten

11

x

Lob an das Team!

Falsch gegendert



Wunsch nach Online-Abruf der Testergebnisse

Wunsch nach Partner*innenbenachrichtigung

13

x

Danke!

POC workers!

Längere telefonische Befundmitteilungszeiten

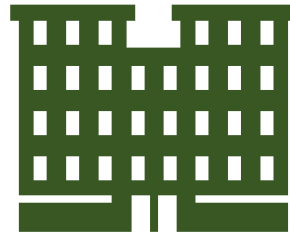
11

x

Lob an das Team!

Falsch gegendert

DAH/RKI-Bogen unpassend für Menschen mit HIV





Was nun?



Was nun?

- Unsere Stärken beibehalten



Was nun?

- Unsere Stärken beibehalten
- Prozessoptimierung und Wartezeit verringern



Was nun?

- Unsere Stärken beibehalten
- Prozessoptimierung und Wartezeit verringern
- Trans*- und inter*- Inklusivität vorantreiben



Was nun?

- Unsere Stärken beibehalten
- Prozessoptimierung und Wartezeit verringern
- Trans*- und inter*- Inklusivität vorantreiben
- Gewünschte Öffnungszeiten in Erfahrung bringen



Was nun?

- Unsere Stärken beibehalten
- Prozessoptimierung und Wartezeit verringern
- Trans*- und inter*- Inklusivität vorantreiben
- Gewünschte Öffnungszeiten in Erfahrung bringen
- Einzigartigkeit (anders) kommunizieren



Was nun?

- Unsere Stärken beibehalten
- Prozessoptimierung und Wartezeit verringern
- Trans*- und inter*- Inklusivität vorantreiben
- Gewünschte Öffnungszeiten in Erfahrung bringen
- Einzigartigkeit (anders) kommunizieren
- Neue Wege der Befundmitteilung und Partner*innenbenachrichtigung eruiieren

Danke für Eure
Aufmerksamkeit

