

Zufriedenheitsbefragung 2009. Einleitung¹

Über den gesamten Monat November 2009 lief die zweite gemeinsam von Notdienst Berlin e.V. und Vista gGmbH durchgeführte Zufriedenheitsbefragung der substituierten KlientInnen beider Träger. Einbezogen waren erneut die ambulante psychosoziale Betreuung (PSB) und das Betreute Wohnen für Substituierte. Zwei Jahre zuvor wurde diese Aktion erstmals erfolgreich absolviert. Die Ergebnisse wurden u. a. bei der 1. Berliner PSB-Tagung im Mai 2008 publiziert.

Das Ziel dieser Befragungen ist und bleibt es, von den Substituierten möglichst ungeschminkte Rückmeldungen und Anregungen für die Verbesserung unserer Arbeit zu erhalten. Im Sinne der Standards von Qualitätssicherung sollen derartige Befragungen regelmäßig in anonymisierter Form erfolgen. Im Fokus stehen zentrale Aspekte der Qualität unserer Betreuungsleistungen.

Gerade in unserem Arbeitsfeld ist dabei ein Kompromiss zwischen Niederschwelligkeit und Detailliertheit der Ergebnisse anzustreben. In diesem Sinne haben wir mit dem ZuF-8-Fragebogen zur Patientenzufriedenheit ein jahrzehntelang international bewährtes, vielfach auf seine Eignung überprüfetes, höchst ökonomisches Instrument zum Einsatz gebracht. (Siehe u. a.: http://www.gfqg.de/assessment_zuf8.htm.) Es bedurfte nur sehr leichter inhaltlicher und sprachlicher Anpassungen an unsere Settings.

Die Anonymität der Befragung war selbstverständlich in allen Einrichtungen durchgängig gesichert (selbständiges unbeobachtetes Ausfüllen, verschlossene Sammelbehälter). Die Daten wurden in den jeweiligen Geschäftsstellen der Träger zentralisiert erfasst und dem SPI zur gemeinsamen Auswertung übermittelt.

Alle Beteiligten sind sich darüber im Klaren, dass Ergebnisse von Zufriedenheitsbefragungen - so auch unserer - für sich genommen nur bedingt geeignet sind, ein präzises Bild der tatsächlichen Betreuungsqualität zu liefern. Das nimmt ihnen allerdings keineswegs ihren orientierenden Wert, der insbesondere darin besteht, dass sie zu differenzierterem Nach-Fragen einladen.

Ergebnisse und Diagramme

Für die KlientInnen des betreuten Wohnens wurden zwei zusätzliche Fragen die Wohnung betreffend in das Instrument aufgenommen. Die beiden Gruppen ambulante PSB und betreutes Wohnen werden kurz umrissen und deren Besonderheiten gesondert ausgewertet und dargestellt. Alle Fragen werden im Anhang als Diagramme dargestellt.

An der Befragung 2009 haben aus der ambulanten PSB von 1216 KlientInnen 59,5 Prozent (N=723) und aus dem Betreuten Wohnen von 123 KlientInnen 61,8 Prozent (N=76) teilgenommen. Der Anteil der Frauen in der ambulanten PSB ist mit 28,9 Prozent etwas höher als der des Betreuten Wohnens mit 25 Prozent.

Die KlientInnen der ambulanten PSB sind etwas älter und bewerten Ihren Bereich insgesamt etwas positiver. In beiden Gruppen gibt es weder beim Geschlecht noch bei den Altersgruppen signifikante Unterschiede hinsichtlich der abgegebenen Bewertung.

Ambulante PSB

Die KlientInnen der ambulanten PSB bezeichnen die Qualität Ihrer PSB überwiegend als gut. Fast 63 Prozent würden die Betreuungseinrichtung einem Freund/einer Freundin eindeutig empfehlen und weitere 34 Prozent tendieren dazu eine Empfehlung auszusprechen. 95 Prozent sind zufrieden mit Ihren BetreuerInnen und insgesamt 74 Prozent sind sehr zufrieden. Die Frage, ob sie die Betreuungseinrichtung bei Bedarf wieder aufsuchen würden, bejahen über 90

¹ Einleitung von B. Westermann (Notdienst Berlin e.V.)

Prozent und fast 64 Prozent bejahen dies eindeutig. Unter denen, die diese Frage verneinen, sind überwiegend Männer.

Um die Zufriedenheit mit den Angeboten der Träger insgesamt feststellen zu können, werden alle Werte der Fragen zu einer Gesamtskala aufsummiert. Hierbei drücken niedrige Skalenwerte eine geringe und hohe Skalenwerte eine hohe Zufriedenheit aus. Keine Angaben gehen mit dem Wert Null ein. Der Gesamtmittelwert für die Summenskala mit dem Wertebereich 0 bis 40 Punkte ist 34,8 (SD=4,2). Der Median ist 35. 58,2 Prozent der Befragten haben 35 und mehr Punkte. Männer haben im Mittel 34,75 Punkte (SD=4,2) und Frauen einen Mittelwert von 34,84 (SD=4,1). Die Altersgruppen unterscheiden sich ebenfalls nur geringfügig und diese Unterschiede sind – wie auch beim Geschlecht - nicht signifikant. Insgesamt sind die KlientInnen mehr als zufrieden mit den Angeboten der Träger zur ambulanten PSB.

Betrachten wir die Fragen mit den größten Anteilen an Unzufriedenen für die ambulante PSB, dann zeigt sich, dass eher Männer angeben nicht zufrieden zu sein. Unzufrieden mit dem Umfang der PSB sind 7,6 Prozent. Hier sind es eher die Männer aus der Altersgruppe der 36-45-Jährigen und die Frauen aus der Altersgruppe der 26-35-Jährigen. Fast 5 Prozent sind unzufrieden mit der Organisation und den Inhalten. Auch hier sind eher die Männer aus der Altersgruppe der 35-46-Jährigen unzufrieden. Leicht unzufrieden sind eher die Frauen bis 35 Jahre. Und über 25 Jahre sind sie alt, wenn sie angeben ziemlich unzufrieden zu sein mit der Organisation.

Betreutes Wohnen

Etwa 40 Prozent beurteilt die Qualität der PSB als ausgezeichnet und 50 Prozent als gut. Im Vergleich mit den Befragten der ambulanten PSB fällt die Zustimmung beim Betreuten Wohnen etwas schwächer aus. Noch stärker ist die Zustimmung auf die Frage, ob die KlientInnen die gewünschte Art von Unterstützung erhalten. Mit den BetreuerInnen sind 92 Prozent zufrieden, fast 57 Prozent sehr. Etwa 58 Prozent würden die Einrichtung des Betreuten Wohnens einem Freund/einer Freundin uneingeschränkt empfehlen und 60 Prozent würden die Einrichtung im Bedarfsfall auf jeden Fall erneut aufsuchen.

Summieren wir die zwölf einzelnen Fragen zur Zufriedenheit - wie oben dargelegt - zu einer Gesamtskala auf, dann erstreckt sich der Wertebereich der Gesamtskala beim Betreuten Wohnen von Null bis 48. Der Mittelwert liegt bei 39,5 (SD= 6,4) und der Median bei 41 Punkten. Männer und Frauen unterscheiden sich geringfügig im Mittel (Männer 39,2 SD=6,6; Frauen 40,4 SD=8). 50 Prozent der Befragten aus dem Betreuten Wohnen haben mehr als 41 Punkte und insgesamt 69,7 Prozent haben mehr als 37 Punkte. Somit zeigt die Gesamtskala insgesamt ein positives Bild des Betreuten Wohnen der beiden Träger.

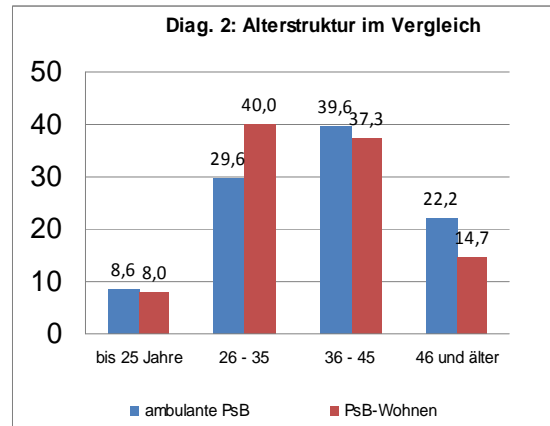
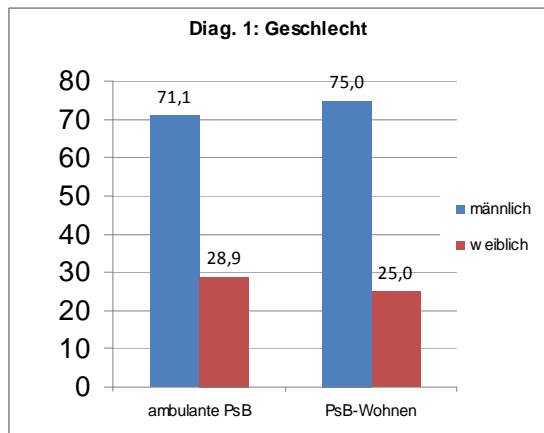
Betrachten wir die Fragen mit der kleinsten Zustimmung, dann nimmt beim Betreuten Wohnen die Zustimmung im Zusammenhang mit der Wohnung am stärksten ab. Mehr als 22 Prozent sind nicht zufrieden mit ihrer Wohnung und 24 Prozent sind nicht zufrieden mit den Reparaturen in den Wohnungen. Etwa 23 Prozent derjenigen, die an sich die Wohnungen positiv beurteilen, ist ebenfalls nicht zufrieden mit den Reparaturen. Es sind eher Männer, die die Reparaturen schlechter bewerten. Mit den Inhalten Ihrer PSB sind 60 Prozent weitgehend zufrieden, etwa 9 Prozent sind leicht unzufrieden.

Resümee

Für die Zufriedenheitsbefragung 2009 können wir abschließend festhalten, dass die ambulante PSB insgesamt eine etwas bessere Bewertungen als das Betreute Wohnen bekommt. Ein wenig Kritik wird vor allem an den Wohnungen, der Organisation von Terminen und dem Umfang der PSB geäußert. Insgesamt aber beurteilen die KlientInnen die PSB-Einrichtungen der beiden Träger sehr positiv und würden die Einrichtungen bei Bedarf auf jeden Fall wieder nutzen.

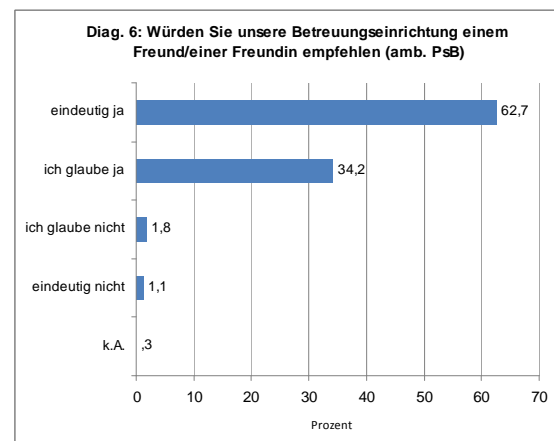
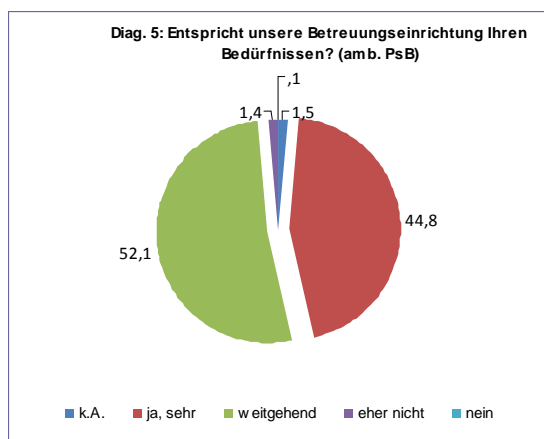
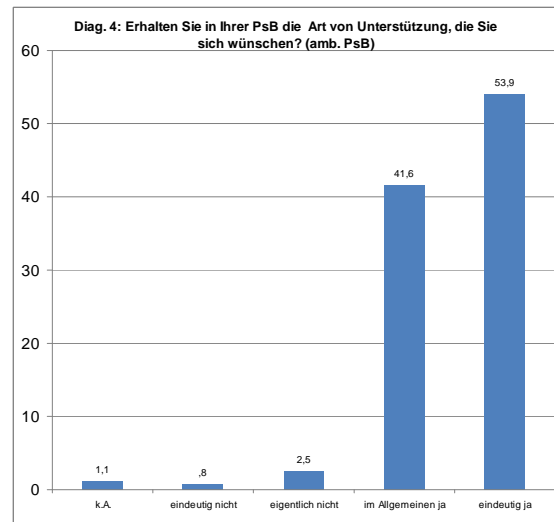
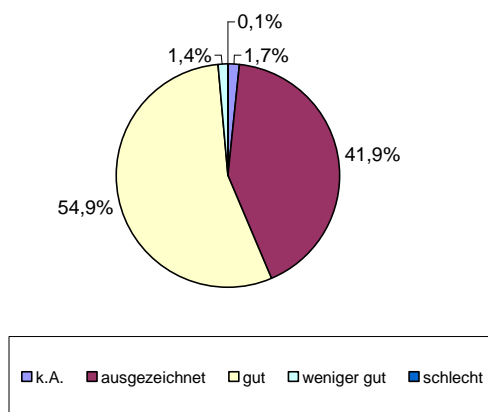
Die Geschlechts- und Altersverteilung der Teilnehmerinnen aus der Zufriedenheitsbefragung 2009 für die Bereiche

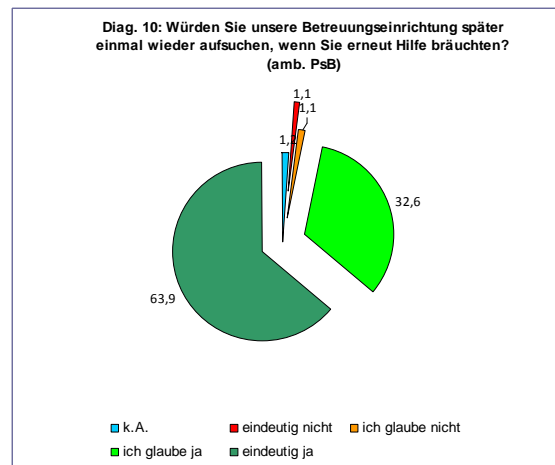
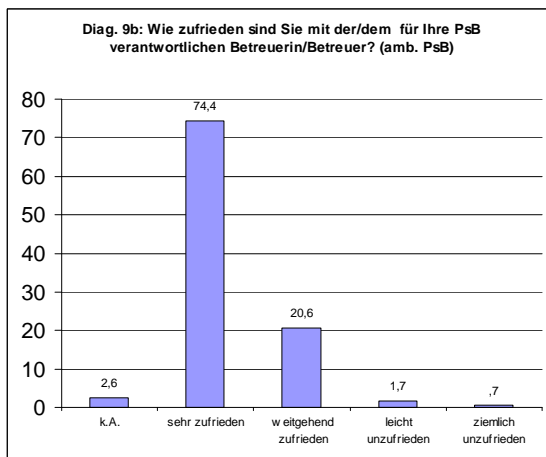
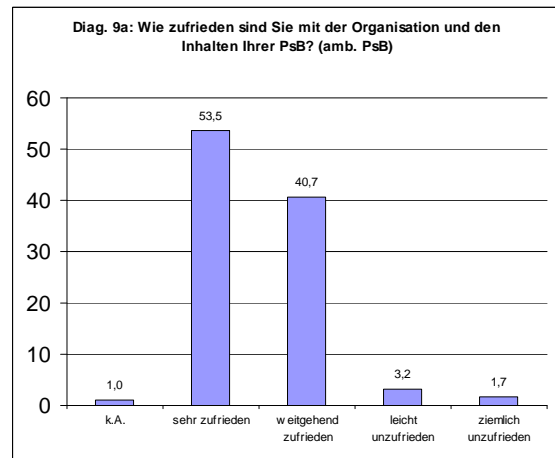
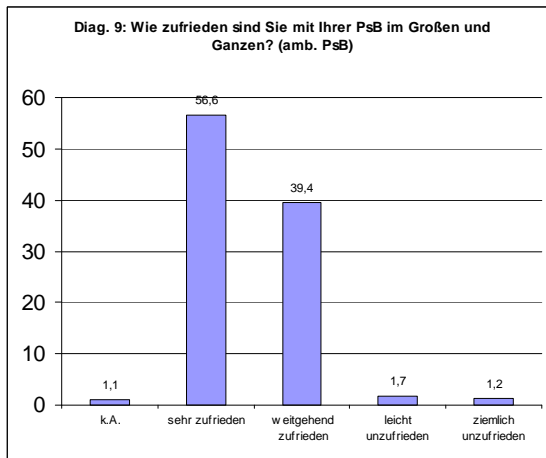
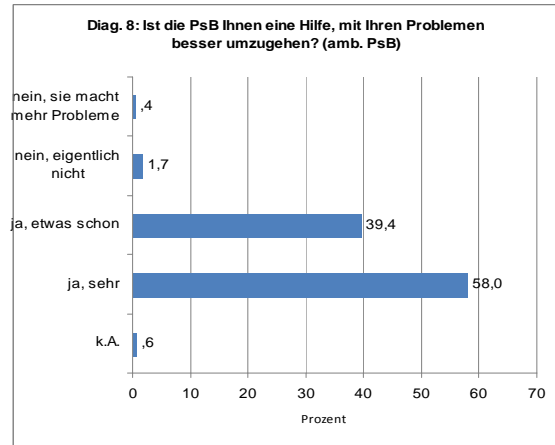
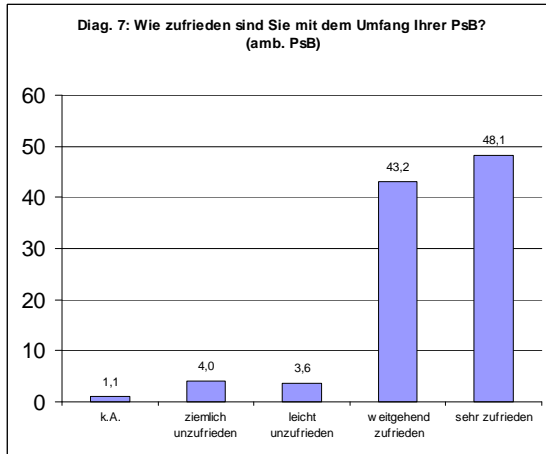
ambulante PsB und Betreutes Wohnen (n = 799; Angaben in %).



Ambulante PSB (n = 723; Angaben in %):

Diag. 3: Wie würden Sie die Qualität Ihrer PsB beurteilen? (amb. PsB)





Betreutes Wohnen (n = 76; Angaben in %):

