

Fachtagung
Psychosoziale Betreuung von Substituierten
Wirksamkeit
Akzeptanz
Perspektiven
Berlin, den 23. Mai 2008

Vera Kalinna, Akzeptanz von PsB, Auswertung einer aktuellen Zufriedenheitsbefragung in Notdienst- und vista-Einrichtungen
abstract

Nach einer kurzen Einführung in die Leistungsstruktur der Psychosozialen Betreuung in Berlin werden die Ergebnisse einer anonymen Zufriedenheitsbefragung vorgestellt, die im Oktober 2007 trägerübergreifend vom Notdienst Berlin e.V. und der vista gGmbH durchgeführt wurde.

Die Befragung richtete sich ausschließlich an die LeistungsempfängerInnen der ambulanten und wohnraumgestützten Psychosozialen Betreuung und erfolgte in sämtlichen Einrichtungen zeitgleich auf der Basis eines einheitlichen Verfahrens.

Der zum Einsatz gebrachte Fragebogen orientiert sich am Messinstrument ZUF-8, einem anerkannten Selbstbeurteilungsverfahren zur Messung von Patientenzufriedenheit. Über acht items hinweg wird die generelle Zufriedenheit mit den erhaltenen Leistungen bzw. strukturellen Rahmenbedingungen erfasst.

Ca. 1.100 ausgegebenen Fragebögen wurden an die Zielgruppe vergeben, der Rücklauf umfasste insgesamt 701 Bewertungsbögen – also ca. 64 %. Die Auswertung erfolgte extern über das SPI-Forschungsinstitut.

Vera Kalinna, Fachbereichsleitung,
vista gGmbH, Alte Jakobstraße 85/86,
10179 Berlin
Tel.: (030) 20 08 00 0
Fax: (030) 27 90 98 80
E-mail: kalinna@vistaberlin.de