

Fachtagung
Psychosoziale Betreuung der Substitution

Akzeptanz von PsB

Auswertung einer
aktuellen Zufriedenheitsbefragung in
Notdienst- und vista-Einrichtungen

23. Mai 2008

Was ist eigentlich Zufriedenheit ??

- a) innerlich ausgeglichen zu sein und nichts anderes zu verlangen, als man hat;
- b) mit den gegebenen Verhältnissen, Leistungen o.ä. einverstanden zu sein, nichts auszusetzen zu haben.

Quelle: Bedeutungswörterbuch des Duden

Psychosoziale Betreuung Substituierter

Die Rahmenbedingungen in Berlin

Leistungstyp

Psychosoziale Betreuung Substituierter

- Ambulante psychosoziale Betreuung
- Ambulante psychosoziale Betreuung wohnraumgestützt

Die Hilfebereiche

- Hilfen im Bereich Tagesgestaltung
- Hilfen im Bereich persönliche und soziale Beziehungen
- Hilfen im Bereich Beschäftigung/Arbeit/Ausbildung
- Hilfen im Bereich Selbstversorgung
- Hilfen im Bereich Sucht/Beikonsum

Substitution/PsB in Berlin

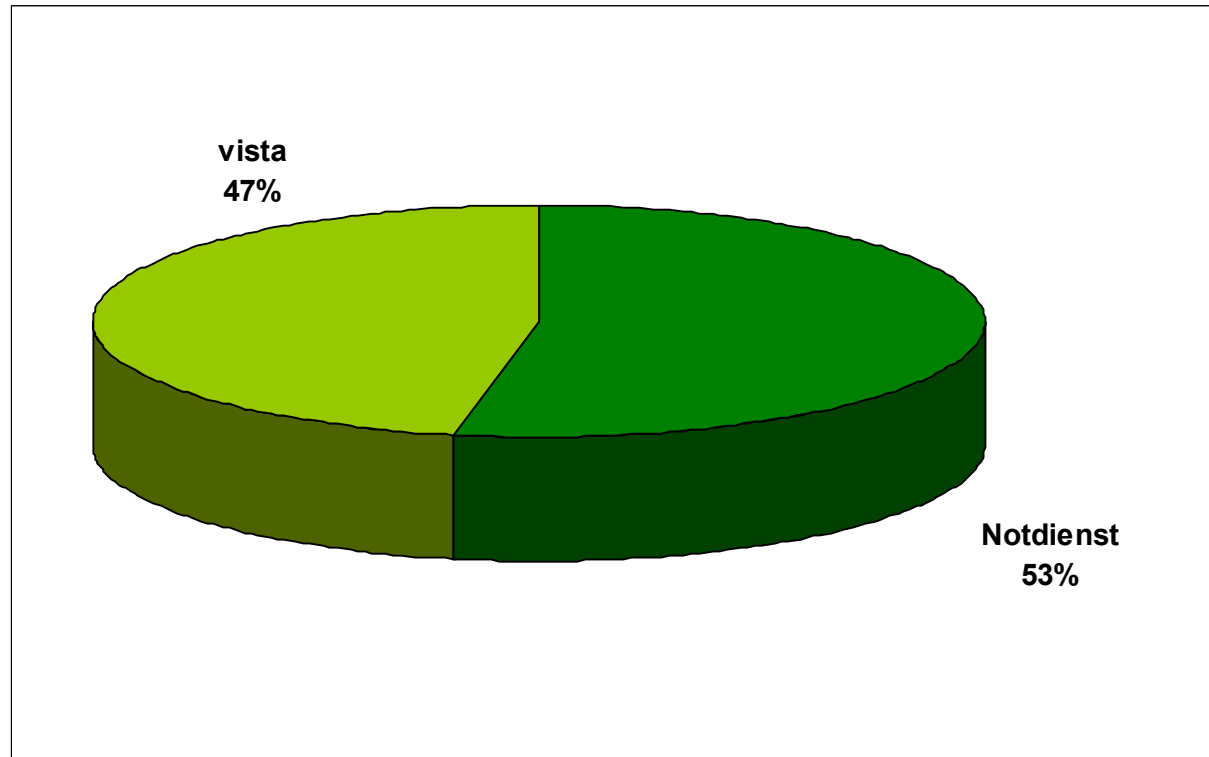
- ca. 4.000 Menschen befinden sich in einer Substitutionsbehandlung
- 35 % nehmen die psychosozialen Betreuungsleistungen der Suchthilfe in Anspruch
- 1.100 Personen nutzen die Leistungen von Notdienst und vista

Die Zufriedenheitsbefragung

- Das Instrument
- Das Procedere
- Die Resonanz
- Die Auswertung

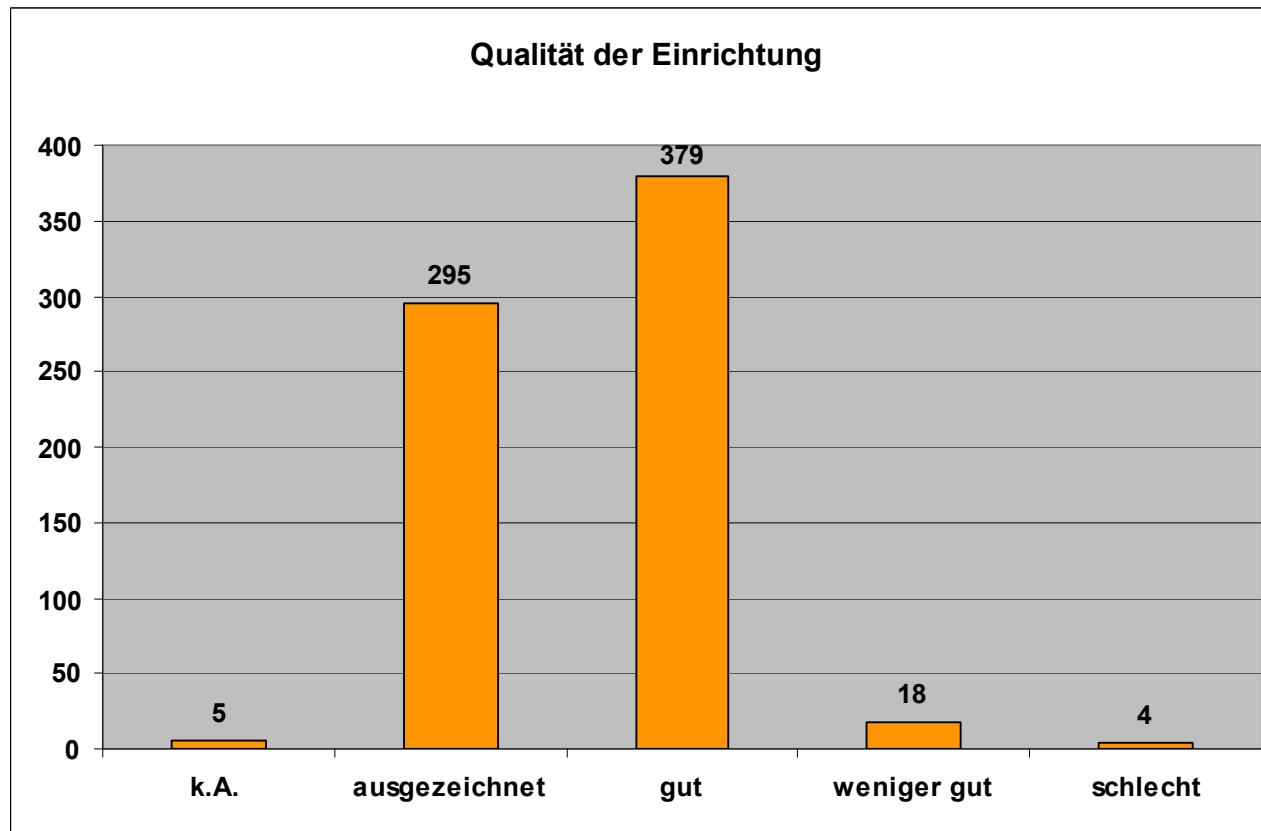
Rücklauf Fragebogen

n = 701

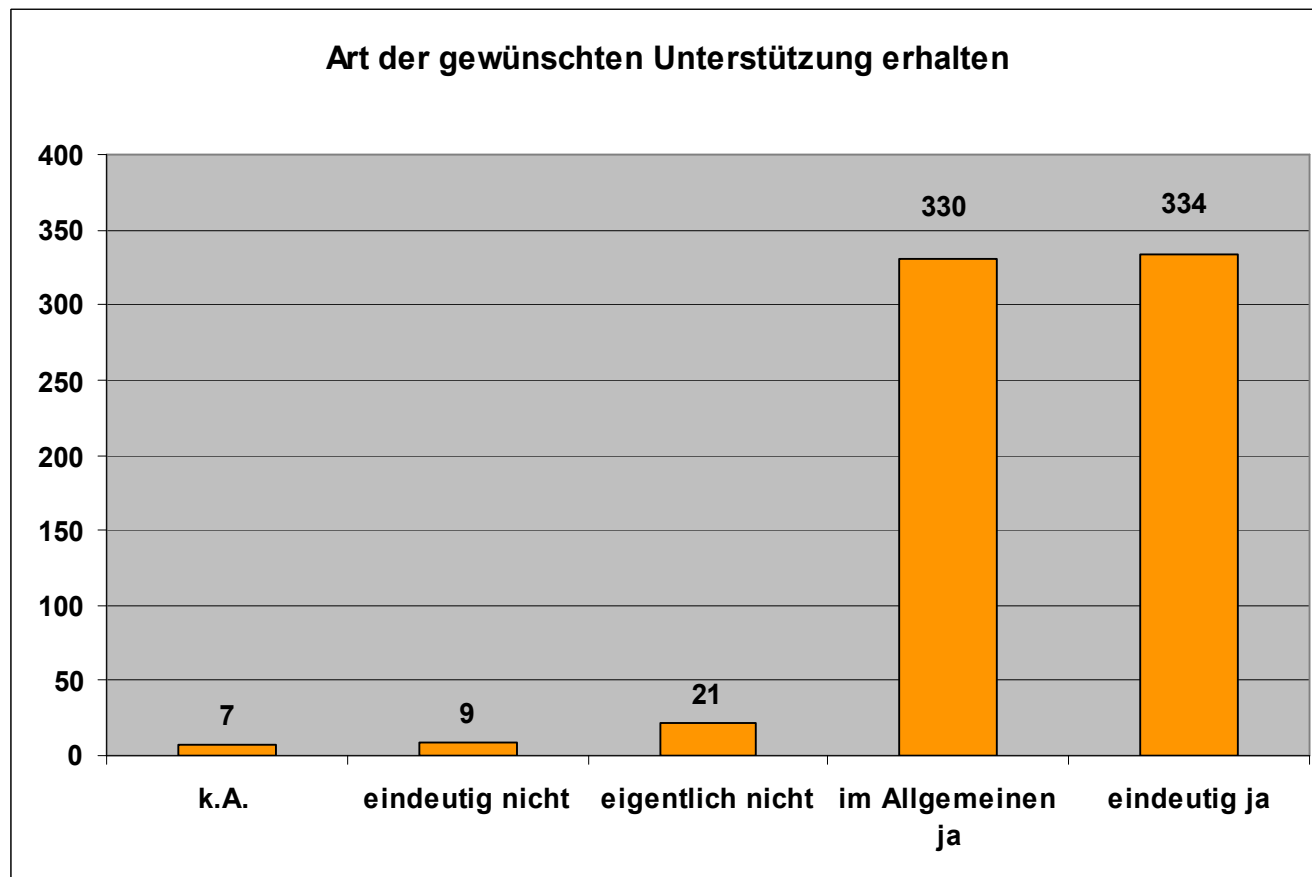


1. Wie würden Sie die **Qualität Ihrer PsB** beurteilen?

n = 701

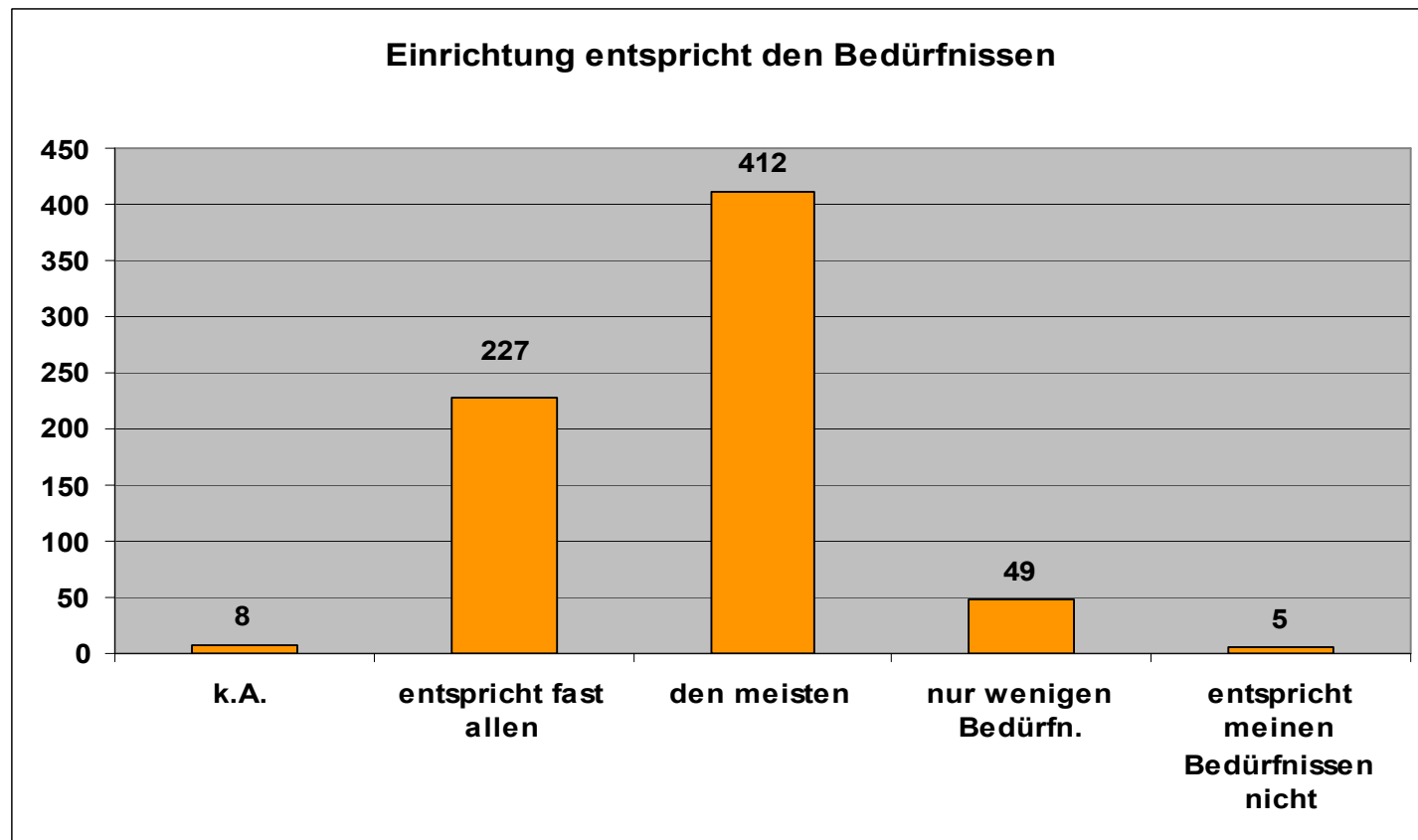


2. Erhielten bzw. erhalten Sie in Ihrer PsB die **Art von Unterstützung**, die Sie sich wünschen? n = 701



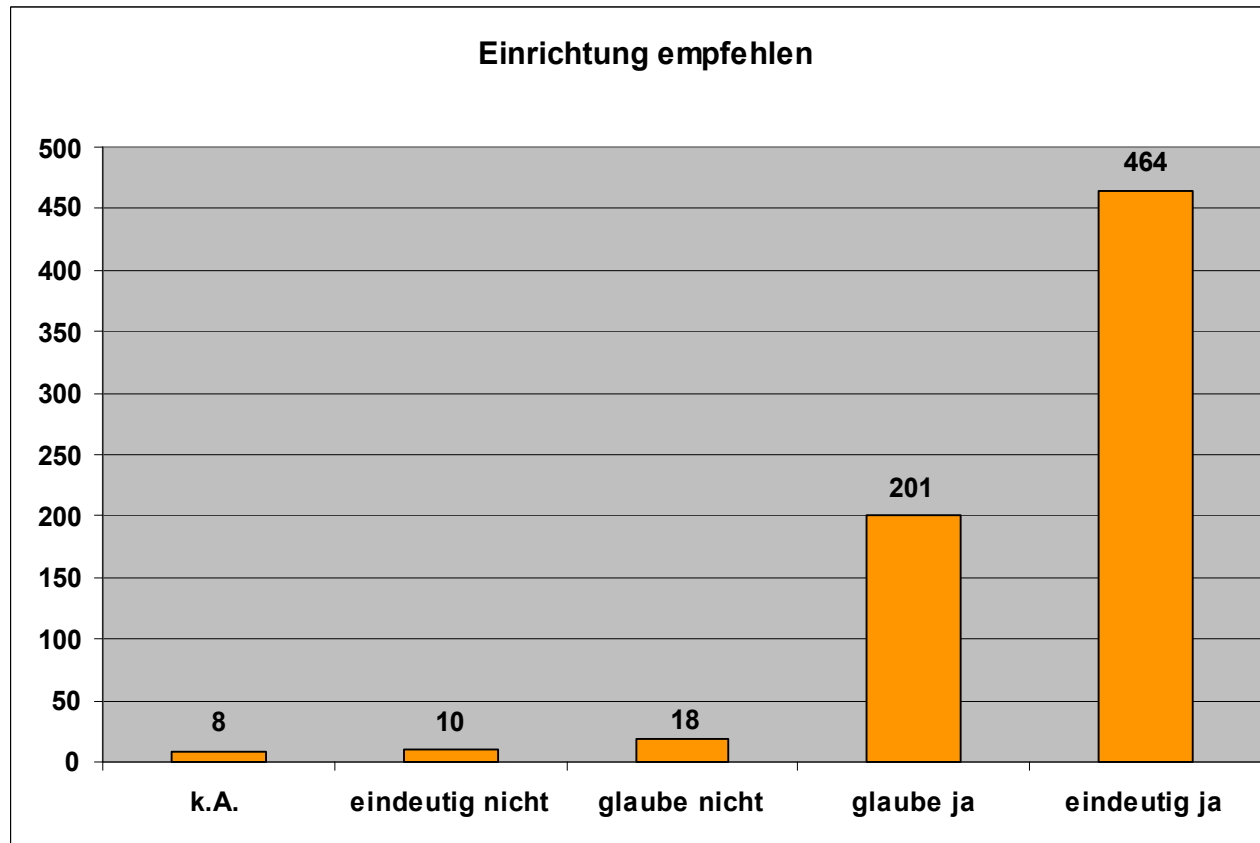
3. In welchem Maße entspricht unsere **Betreuungseinrichtung** Ihren Bedürfnissen?

n = 701



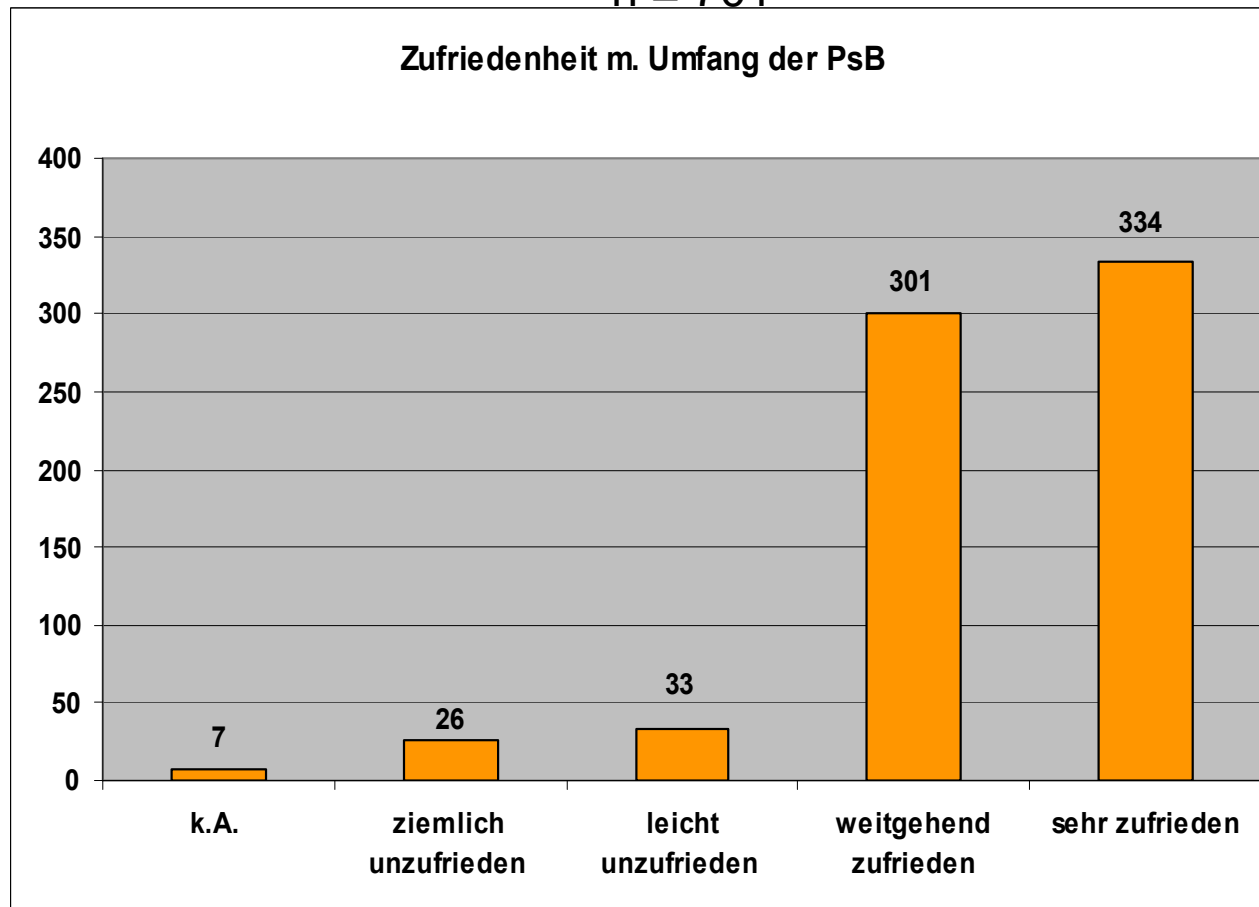
4. Würden Sie unsere Betreuungseinrichtung **einem Freund/einer Freundin empfehlen**, wenn er/sie eine ähnliche Hilfe benötigen würde?

n = 701



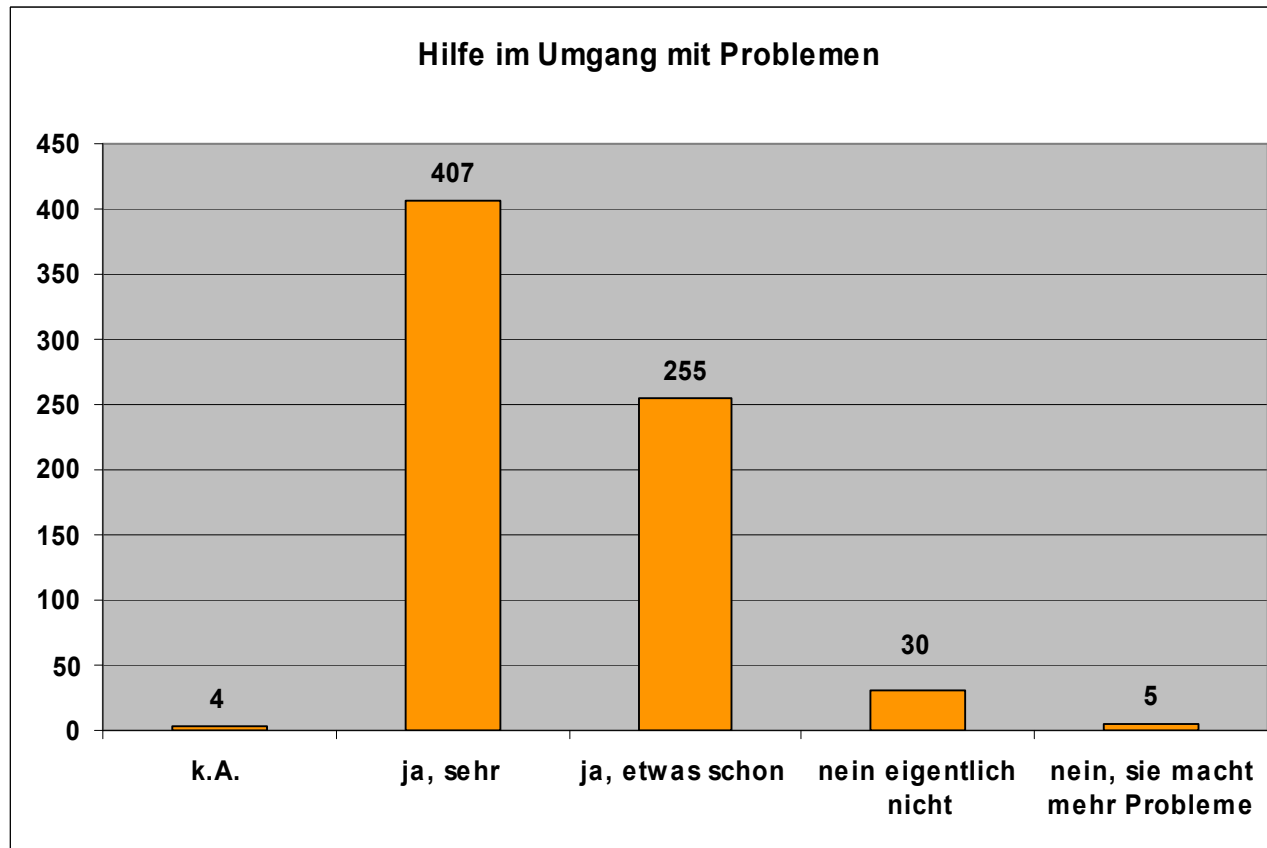
5. Wie zufrieden waren bzw. sind Sie mit dem **Umfang Ihrer PsB?**

n = 701



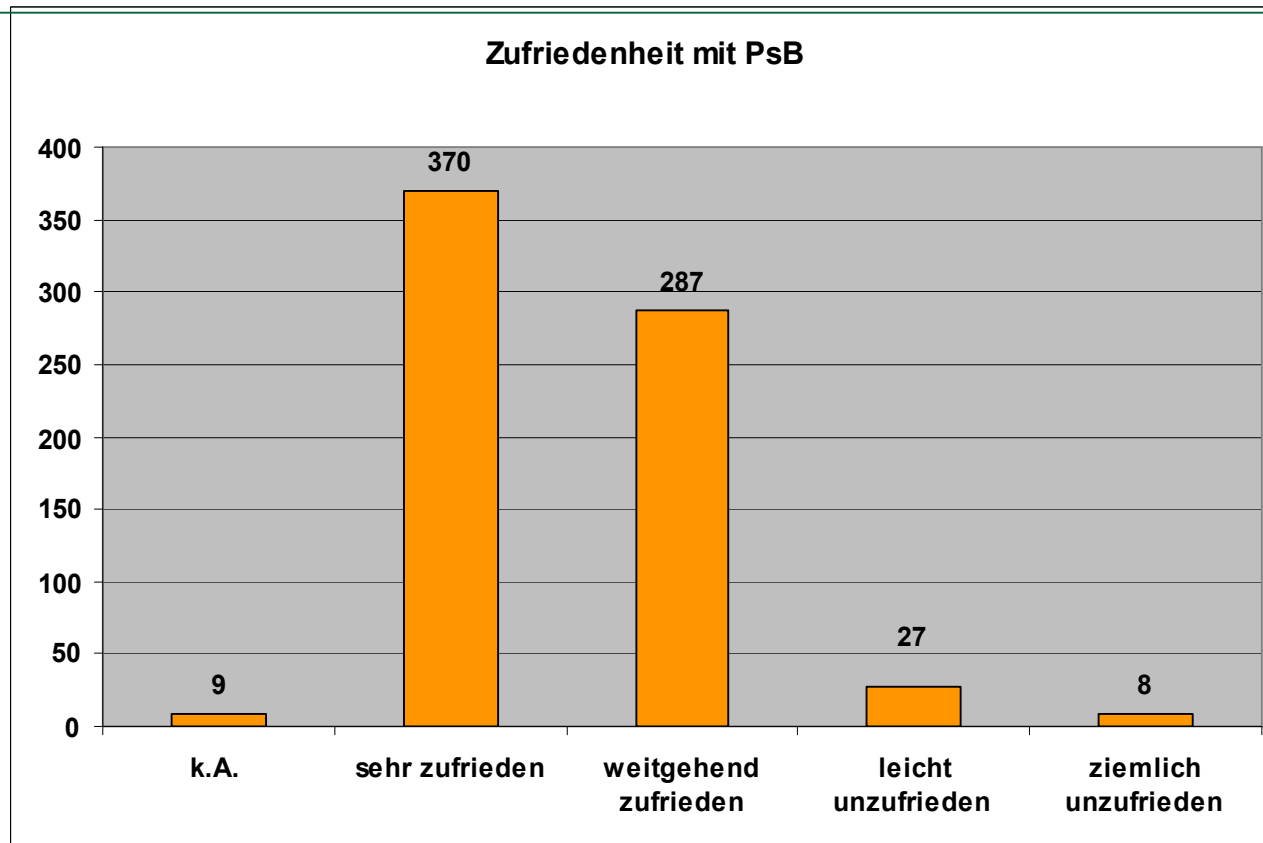
6. War bzw. ist die PsB Ihnen eine **Hilfe, mit Ihren Problemen angemessener umzugehen?**

n = 701



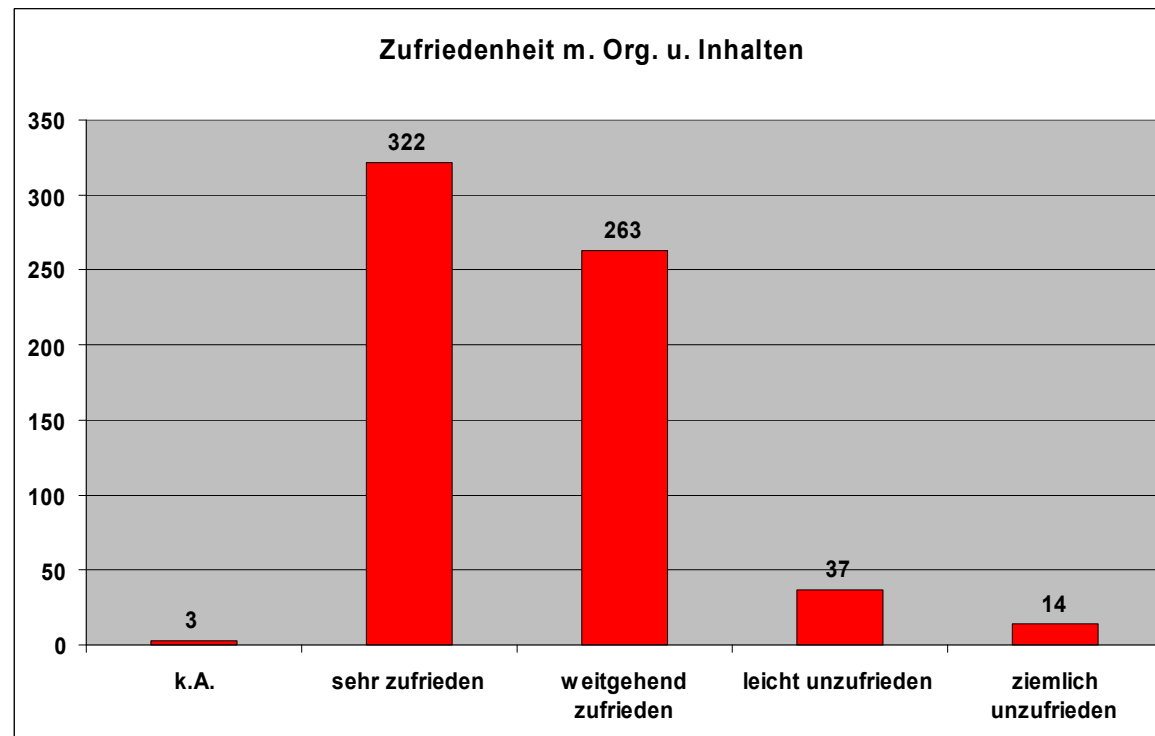
7. Wie zufrieden waren bzw. sind Sie mit Ihrer PsB
im Großen und Ganzen?

n = 701



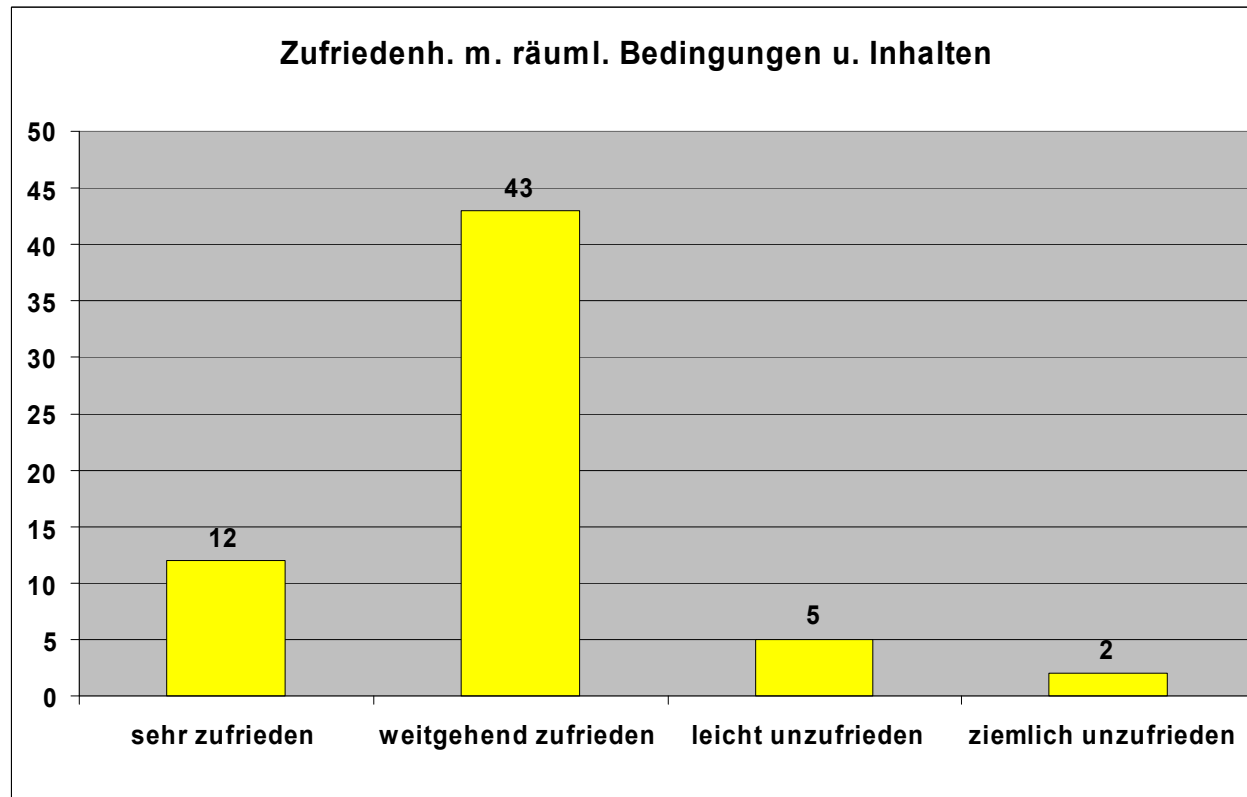
7 a) Wie zufrieden waren bzw. sind Sie mit der **Organisation** (z.B. Terminvergabe) und den **Inhalten (Themen)** Ihrer PsB?

n = 639



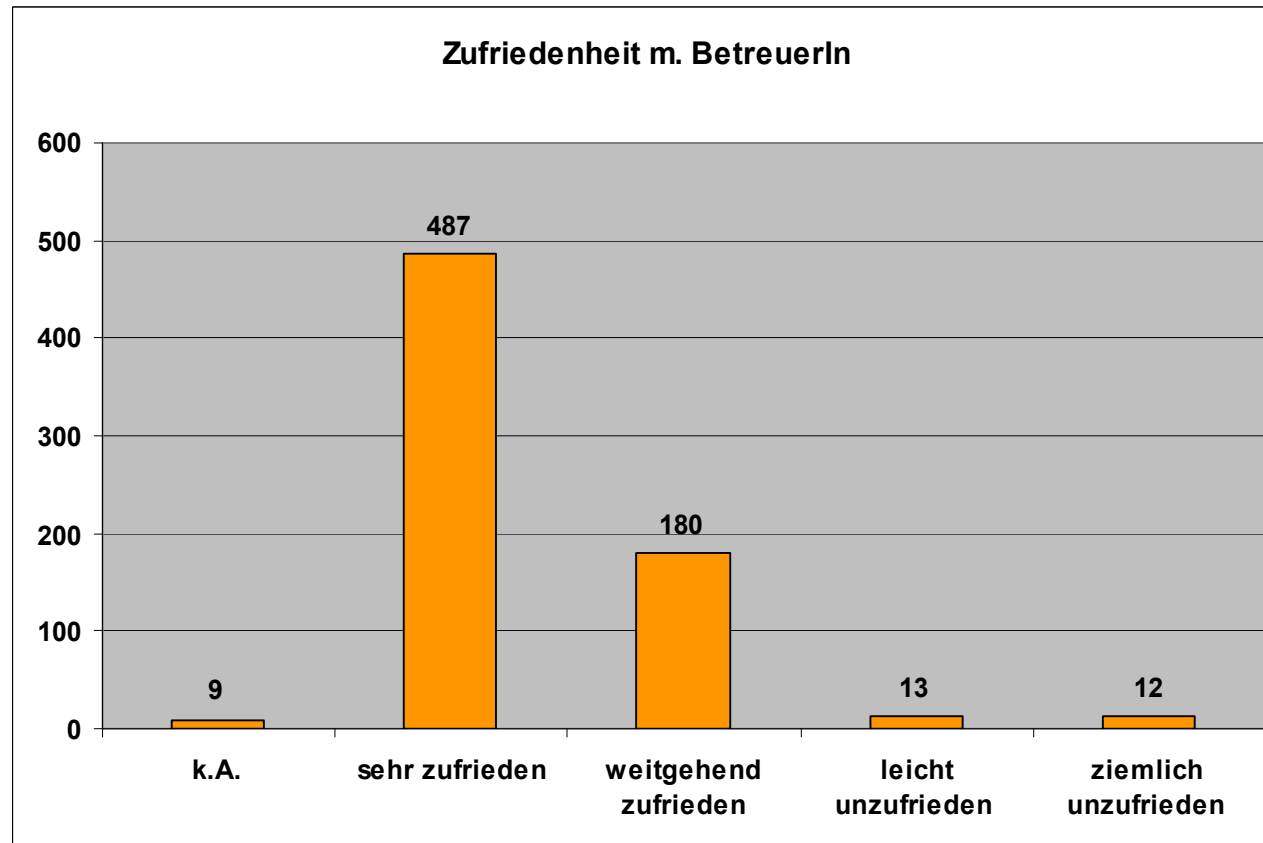
7 a) Wie zufrieden waren bzw. sind Sie mit den räumlichen Bedingungen und den Inhalten (Themen) Ihrer PsB?

n = 62



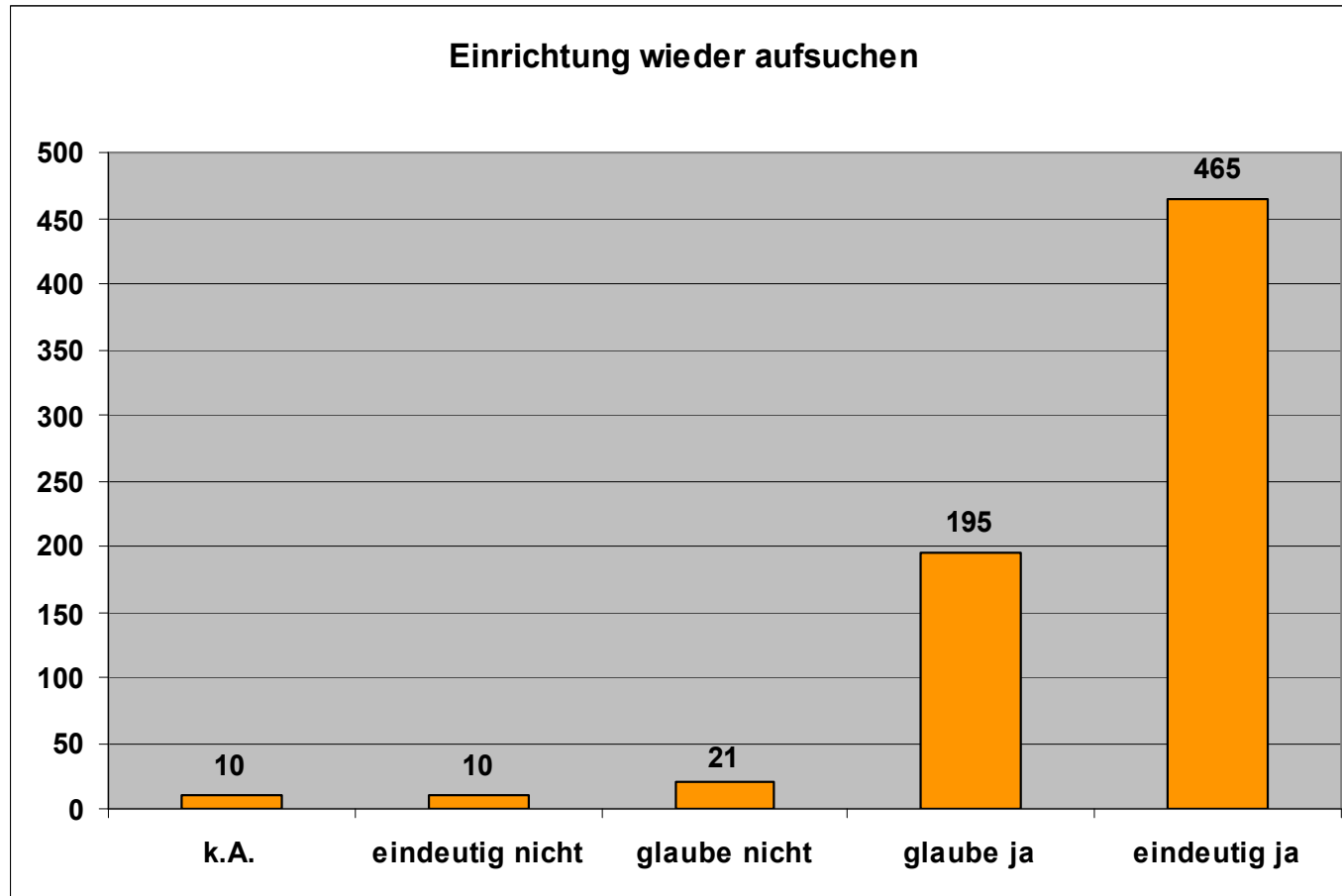
7 b) Wie zufrieden waren bzw. sind Sie mit der/dem **für Ihre PsB verantwortlichen Betreuerin/Betreuer?**

n = 701



8. Würden Sie unsere Betreuungseinrichtung **später einmal wieder aufsuchen**, wenn Sie erneut Hilfe bräuchten?

n = 701



Akzeptanz von PsB

- Transparenz der Hilfe
- Vertrauensvolles Arbeitsbündnis
- Gemeinsame Ziel- und Hilfeplanung
- Ressourcenorientiertes Arbeiten
- Fachlichkeit u. Qualität
- Finanzierung §§ 53,54 SGB XII

Akzeptanz von PsB
Auswertung einer aktuellen Zufriedenheitsbefragung

Vielen Dank für Ihr Interesse!

Vera Kalinna

www.vistaberlin.de