

## PATIENTENBEFRAGUNG 2016



## Patientenzufriedenheit 2016

„In Maria Ebene wird man auf vielfältigen Wegen gestärkt, abstinent zu werden und zu bleiben.“

### Die Detailauswertung

Faktor I: Behandlungsbeziehung, Behandlungskompetenz und  
Behandlungsangebot

Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

Faktor III: Behandlungswirksamkeit

Faktor IV: Behandlungsumgebung

### Die Gesamtauswertung siehe MEDOS

Faktor V: Behandlungszufriedenheit

Faktor VI: Abstinenzzuversicht

## Erläuterung zu den Tabellen

### Häufigkeit

Anzahl der Patientenbewertungen pro Antwortkategorie

### Gültige Prozente

In dieser Auswertung wurden die Antwortkategorien „nicht teilgenommen“ und „nicht befüllt“ aus statistischen Gründen nicht berücksichtigt. Auf Nachfrage können jederzeit detailliertere Information zur Verfügung gestellt werden. Deshalb variiert die Gesamtanzahl an verarbeiteten Fragebögen.

### Kumulierte Prozente

Dargestellt werden die zusammengezählten relativen Häufigkeiten (Prozentwerte) für die Kategorien „zufrieden“ und „eher zufrieden“ sowie „unzufrieden“ und „eher unzufrieden“.

### Hinweise

1. In den Tabellen führen Rundungen teilweise dazu, dass die Summenwerte nicht exakt 100% ergeben. Dies ist ein Spezifikum des Auswertungsprogramms SPSS.
2. Die Farben **Orange** und **Rot** signalisieren kritisch auffällige Ergebnisse. **Orange** bedeutet ein Erreichen oder Überschreiten von 10% Unzufriedenheit und **Rot** von 20% Unzufriedenheit. Insgesamt erscheint es sinnvoll, das Augenmerk auf die „Eher-Gruppen“ zu richten, die eine potentiell „kritische Masse“ für positive und negative Veränderungen darstellen. Die Farbe **Grün** signalisiert positiv auffällige Ergebnisse ab 90%.
3. Bei den vorliegenden Ergebnissen wurden ausschließlich reguläre Therapieabschlüsse berücksichtigt. Eine statistische Erfassung und qualitative Datenauswertung von Entlassungen und Therapieabbrüchen liegt noch nicht vor.
4. **Qualitative Auswertungen:** *Was haben sie während der Behandlung als besonders hilfreich/positiv erlebt? Was haben sie während ihrer Behandlung als besonders störend/negativ erlebt?* Die Fragen wurden in Anlehnung an die Methode der „kritischen Ereignisse“ formuliert. Diese beruht darauf, dass insbesondere konkrete und sich voneinander unterscheidbare Ereignisse berichtet werden, welche eine signifikante Auswirkung auf die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit von Patienten haben. Durch das konkrete Benennen können diese auch direkt in den Fokus der Qualitätssicherung gestellt werden. *Was sollte ihrer Meinung nach verbessert werden?* Diese Frage stellt die konkreten Anliegen von Patienten in den Mittelpunkt und unterstreicht deren Wichtigkeit.

## Erläuterung zum Aufbau des Fragebogens

Der Fragebogen wurde im Auftrag des Vorstandes der Stiftung Maria Ebene entwickelt. Ziel war ein wissenschaftlich fundiertes und in der Praxis praktikables und „schnelles“ Instrument zur Erfassung und Auswertung der Patientenzufriedenheit.

Die Behandlungszufriedenheit von Patienten stellt ein zentrales Kriterium des Qualitätsmanagements im Gesundheitswesen dar. Eine hohe Patientenzufriedenheit wirkt sich zudem direkt auf einen effektiven Behandlungsverlauf und die Nachhaltigkeit des Behandlungserfolgs aus: zufriedene Patienten zeigen eine höhere Compliance und Kooperationsbereitschaft, profitieren mehr von den Behandlungsangeboten und internalisieren während der Behandlung gelernte Kompetenzen stärker und zeigen eine höhere Selbstwirksamkeitserwartung bezüglich ihrer Abstinenz und einer erfolgreichen Alltagsbewältigung.

Wissenschaftliche Grundlagen des Fragebogens stellen folgende Instrumente dar:

1. **Wiener Patientenzufriedenheitsinventar (WPI), 2006**
2. **Verona Service Satisfaction Scale (VSSS-54), 2001**
3. **Fragebogen zur Messung der Patientenzufriedenheit (ZUF-8), 2002**

Der Faktorenstruktur des Fragebogens bei Therapieabschluss wurde weitgehend vom Wiener Patientenzufriedenheitsinventar übernommen. Die einzelnen Fragen wurden in Abstimmung mit dem Krankenhaus Maria Ebene, der Therapiestation Lukasfeld und der Therapiestation Carina den konkreten Erfordernissen der Einrichtungen angepasst.

Die Besonderheit des Projekts besteht darin, dass die Rückmeldungen der Patienten sehr zeitnah in das medizinische Dokumentationssystem (MEDOS) der Stiftung Maria Ebene eingegeben und kurz nach Therapieabschluss von den Behandlungsteams sowie von Einrichtungsleitung und Vorstand direkt ausgewertet und im Sinne eines fortlaufenden Qualitätsmonitorings bewertet werden können. Um die Anonymität der Patienten zu wahren, werden die Ergebnisse als Zusammenfassung in Form einer Auswertung präsentiert. Der Fragebogen wurde nach einer Erprobungsphase überarbeitet. Eine erste Anpassung erfolgte mit Ende 2016. Fragen wurden verständlicher formuliert und neu gruppiert. Einzelne Fragen wurden neu aufgenommen.

## Fragenbezogene Auswertung

### Faktor I: Behandlungsbeziehung, Behandlungskompetenz und Behandlungsangebot

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie ...

... mit der medizinischen Betreuung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	132	60	96,5
Eher zufrieden	80	36,5	
Eher unzufrieden	7	3	3,5
Unzufrieden	1	0,5	
Gesamt	220	100	100

... mit der Betreuung des Nachtdienstes (inkl. Pflege)?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	165	75	97,5
Eher zufrieden	51	23	
Eher unzufrieden	4	2	2,5
Unzufrieden	1	0,5	
Gesamt	221	100	100

... mit den psychologischen und psychotherapeutischen Einzelgesprächen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	173	78	96
Eher zufrieden	40	18	
Eher unzufrieden	7	3,5	4
Unzufrieden	1	0,5	
Gesamt	221	100	100

... mit den Kerngruppen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	99	45	89
Eher zufrieden	98	44	
Eher unzufrieden	21	9,5	11
Unzufrieden	3	1,5	
Gesamt	221	100	100

... mit den Seminaren?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	118	54	93,5
Eher zufrieden	87	39,5	
Eher unzufrieden	12	5,5	6,5
Unzufrieden	2	1	
Gesamt	219	100	100

... mit den therapeutischen Kleingruppen am Dienstag?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	153	70	92,5
Eher zufrieden	49	22,5	
Eher unzufrieden	12	5,5	7,5
Unzufrieden	5	2	
Gesamt	219	100	100

... mit den themenbezogenen Gruppen am Donnerstagnachmittag?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	90	41,5	90
Eher zufrieden	105	48,5	
Eher unzufrieden	14	6,5	10
Unzufrieden	7	3,5	
Gesamt	216	100	100

... mit den Angeboten „Autogenes Training“ und/oder „progressive Muskelentspannung“?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	65	44,5	88,5
Eher zufrieden	64	44	
Eher unzufrieden	17	11,5	<b>11,5</b>
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>146</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit dem Angebot des „Biofeedbacks“?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	23	33	87
Eher zufrieden	38	54	
Eher unzufrieden	9	-	<b>13</b>
Unzufrieden	-	13	
<b>Gesamt</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Hinweis: 128 Patienten gaben „nicht teilgenommen“ an.

... mit dem Angebot „Gedächtnistraining“?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	45	41	87
Eher zufrieden	51	46	
Eher unzufrieden	14	13	<b>13</b>
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Hinweis: 96 Patienten gaben „nicht teilgenommen“ an.

... mit dem Angebot der Rauchergruppen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	37	49	84
Eher zufrieden	26	35	
Eher unzufrieden	9	12	<b>16</b>
Unzufrieden	3	4	
<b>Gesamt</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Hinweis: 119 Patienten gaben „nicht teilgenommen“ an.

... mit dem Angebot der Kreativwerkstatt?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	106	55,5	88
Eher zufrieden	62	32,5	
Eher unzufrieden	16	8,5	12
Unzufrieden	7	3,5	
Gesamt	191	100	100

... mit den Angeboten zur Freizeitgestaltung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	88	42	78
Eher zufrieden	76	36	
Eher unzufrieden	34	16	22
Unzufrieden	12	6	
Gesamt	210	100	100

... mit der sozialarbeiterischen Unterstützung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	132	72,5	97
Eher zufrieden	45	24,5	
Eher unzufrieden	5	3	3
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	182	100	100

Hinweis: 33 Patienten gaben „nicht teilgenommen“ an.

... mit den Hausdiensten (Soziotherapie)?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	113	54	96
Eher zufrieden	88	42	
Eher unzufrieden	9	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	210	100	100



... mit dem „Angehörigentag“?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	103	66,5	95
Eher zufrieden	44	28,5	
Eher unzufrieden	7	4,5	5
Unzufrieden	1	0,5	
<b>Gesamt</b>	<b>155</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Hinweis: 56 Patienten gaben „nicht teilgenommen“ an.

... mit der Organisation und Durchführung des Ausflugs?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	120	61	93,5
Eher zufrieden	64	32,5	
Eher unzufrieden	9	5	6,5
Unzufrieden	3	1,5	
<b>Gesamt</b>	<b>196</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Hinweis: 18 Patienten gaben „nicht teilgenommen“ an.

... mit der Unterstützung des Behandlungsteams bei der Eingewöhnung im Haus?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	132	72,5	97,5
Eher zufrieden	45	25	
Eher unzufrieden	5	2,5	2,5
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>182</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Hinweis: 33 Patienten gaben „nicht teilgenommen“ an.

... mit der Freundlichkeit des therapeutischen Teams?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	187	85,5	99,5
Eher zufrieden	30	14	
Eher unzufrieden	1	0,5	0,5
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>218</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... wie das Behandlungsteam ihre Probleme verstanden hat und darauf eingegangen ist?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	146	67	97
Eher zufrieden	66	30	
Eher unzufrieden	6	3	3
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	218	100	100

... mit der Kompetenz des Behandlungsteams?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	151	69	97,5
Eher zufrieden	62	28,5	
Eher unzufrieden	4	2	2,5
Unzufrieden	1	0,5	
Gesamt	218	100	100

... mit der Zeit, die sich das Behandlungsteam für sie genommen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	132	61	95
Eher zufrieden	73	34	
Eher unzufrieden	10	4,5	5
Unzufrieden	1	0,5	
Gesamt	216	100	100

... mit dem Respekt und der Wertschätzung, die ihnen das Behandlungsteam entgegengebracht hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	159	73	96,5
Eher zufrieden	51	23,5	
Eher unzufrieden	6	3	3,5
Unzufrieden	1	0,5	
Gesamt	217	100	100

... mit dem Vertrauen, das sie zum Behandlungsteam aufbauen konnten?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	144	66,5	97,5
Eher zufrieden	68	31	
Eher unzufrieden	5	2,5	2,5
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>217</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit dem Behandlungsteam, wie es auf ihre Anregung oder ihre Kritik eingegangen ist?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	114	54	89
Eher zufrieden	73	35	
Eher unzufrieden	22	10,5	11
Unzufrieden	1	0,5	
<b>Gesamt</b>	<b>210</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit dem Umgang des Behandlungsteams mit ihren Angehörigen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	120	79	99
Eher zufrieden	30	20	
Eher unzufrieden	2	1	1
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>152</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie ...

... mit der Wartezeit auf einen Behandlungsplatz?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	156	73	89,5
Eher zufrieden	35	16,5	
Eher unzufrieden	17	8	10,5
Unzufrieden	6	2,5	
Gesamt	214	100	100

... mit der organisatorischen Unterstützung seitens der Therapiestation, bis sie einen Behandlungsplatz erhalten haben?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	147	73	93
Eher zufrieden	40	20	
Eher unzufrieden	11	5,5	7
Unzufrieden	3	1,5	
Gesamt	201	100	100

... mit der Information über ihre Erkrankung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	152	70	96
Eher zufrieden	57	26	
Eher unzufrieden	5	2,5	4
Unzufrieden	3	1,5	
Gesamt	217	100	100

... mit der Berücksichtigung ihrer persönlichen Bedürfnisse bei der Behandlungsplanung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	127	59	94
Eher zufrieden	76	35	
Eher unzufrieden	10	4,5	6
Unzufrieden	3	1,5	
Gesamt	216	100	100

... mit der Hausordnung der Therapiestation?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	105	50	90
Eher zufrieden	85	40	
Eher unzufrieden	17	8	10
Unzufrieden	4	2	
Gesamt	211	100	100

... mit dem abstinenzorientierten Behandlungskonzept?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	152	70,5	97,5
Eher zufrieden	58	27	
Eher unzufrieden	6	3	2,5
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	216	100	100

### Faktor III: Behandlungswirksamkeit

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie ...

... mit der Verbesserung Wohlbefindens durch die Behandlung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	145	67,5	96,5
Eher zufrieden	62	29	
Eher unzufrieden	8	3,5	3,5
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	215	100	100

... wie die Behandlung ihnen bei der Bewältigung ihrer Lebensprobleme geholfen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	124	58	94,5
Eher zufrieden	79	36,5	
Eher unzufrieden	12	5,5	5,5
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	215	100	100

... wie die Behandlung zur Verbesserung ihrer Arbeitsfähigkeit beigetragen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	103	51	90
Eher zufrieden	78	39	
Eher unzufrieden	18	9	10
Unzufrieden	2	1	
Gesamt	201	100	100

... wie die Behandlung zur Verbesserung ihrer Beziehungsfähigkeit beigetragen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	103	51	93
Eher zufrieden	86	42	
Eher unzufrieden	12	6	7
Unzufrieden	2	1	
Gesamt	203	100	100

... wie die Behandlung zur Verbesserung ihrer Abstinenzfähigkeit beigetragen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	143	66,5	98
Eher zufrieden	68	31,5	
Eher unzufrieden	4	2	2
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>215</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den Medikamenten, die sie erhalten haben?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	126	63,5	91,5
Eher zufrieden	55	28	
Eher unzufrieden	16	8	8,5
Unzufrieden	1	0,5	
<b>Gesamt</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Hinweis: 13 Patienten gaben „nicht teilgenommen“ an.

## Faktor IV: Behandlungsumgebung

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie ...

... mit der Größe und Einrichtung ihres Zimmers?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	154	71,5	<b>94,5</b>
Eher zufrieden	50	23	
Eher unzufrieden	11	5	5,5
Unzufrieden	1	0,5	
<b>Gesamt</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den Gruppenräumen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	134	62	<b>92</b>
Eher zufrieden	65	30	
Eher unzufrieden	14	6,5	8
Unzufrieden	3	1,5	
<b>Gesamt</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den Aufenthaltsräumen für Patienten?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	116	54	84
Eher zufrieden	65	30	
Eher unzufrieden	28	13	<b>16</b>
Unzufrieden	6	3	
<b>Gesamt</b>	<b>215</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den Freizeiteinrichtungen in und um das Haus?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	104	49	82
Eher zufrieden	70	33	
Eher unzufrieden	32	15	<b>18</b>
Unzufrieden	7	3	
<b>Gesamt</b>	<b>213</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



... mit der Qualität des Essens?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	180	83,5	96,5
Eher zufrieden	28	13	
Eher unzufrieden	6	3	3,5
Unzufrieden	1	0,5	
Gesamt	215	100	100

... mit der Atmosphäre des Hauses?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	128	59	95,5
Eher zufrieden	79	36,5	
Eher unzufrieden	8	4	4,5
Unzufrieden	1	0,5	
Gesamt	216	100	100

## Positives Feedback

Insgesamt wurden 112 Verbesserungsvorschläge von 223 Patientenfragebögen entnommen.

Die Antworten wurden, soweit wie möglich, im Originalwortlaut übernommen und inhaltlich den relevanten Faktoren zugeordnet. Vergleichbare Rückmeldungen mehrerer Patienten wurden aneinander gereiht und mittels Strichpunkt getrennt. Bei Mehrfachnennungen ist in Klammer die Anzahl der Nennungen durch Patienten angeführt.

### Ausgangsfrage

Was haben sie während ihrer Behandlung als besonders hilfreich/positiv erlebt?

#### Faktor I: Behandlungsbeziehung, Behandlungskompetenz und Behandlungsangebot

- Es ist immer ein Ansprechpartner zur Stelle; immer jemand da zum Reden - besser geht es nicht; das ganze Team - Arzt, Therapeuten (2x); das Personal (2x); zuvorkommendes und kompetentes Personal; freundliches Team; der Umgang respektvoll/diszipliniert, menschlich, kompetent; familiäres Umfeld im Haus; Freundlichkeit, sehr höflich, angenehme Atmosphäre; positives Klima zwischen Gruppen und Personal; habe gute Hilfe erlebt; die Offenheit (2x); Hilfsbereitschaft; den Respekt und die Achtsamkeit des gesamten Betreuungsteams, ohne Ausnahme und die große Hilfsbereitschaft; das gesamte Behandlungsteam (verständnisvoll, fürsorglich, „nicht von oben herab!“); besonders war das Verständnis des Teams; offenes Team und alle sehr verständnisvoll und fürsorglich; Wertschätzung sämtlicher Mitarbeiter; das man wie ein Mensch behandelt wird; die Kompetenz, Professionalität und Freundlichkeit des Behandlungsteams; sehr gute Betreuung - freundlich, hilfsbereit; die Mitarbeiter sind freundlich und bemüht; sehr nettes, gut ausgebildetes Team; man kann mit jedem reden; viele gute Gespräche
- Einzeltherapie/Einzelgespräche (42x); Einzelgespräche waren sehr hilfreich; mir haben die Einzelgespräche sehr viel geholfen; meine Einzelgespräche; persönliche Kontakte mit Therapeuten; das ich mit meiner Therapeutin gut reden konnte; therapeutisches Einzelgespräch hat meine Gesamtverfassung wesentlich verbessert
- Zuhören, Geduld und Rücksichtnahme; Bemühen um das ganzkörperliche Wohlbefinden des Patienten; Verständnis; freundliche, stets unterstützende Art des Personals (Werkstatt; Pflege; Ärzte)
- Psychologische Hilfe!; sehr gute psychologische Unterstützung; die psychologischen Gespräche; gute Kontakte mit Psychotherapeutin; Paargespräche; das Sprechen über meine Familie; Einzelgespräche mit meinen Eltern; Reden
- Engagement der Ärzte; jederzeit ansprechbare Ärzte; persönlicher Kontakt mit den Ärzten; angenehme Art der behandelnden Ärzte (sehr kompetent und zuvorkommend); Zuhören, auf mich eingehen seitens der Ärzte bezüglich Therapieziel/-plan; guter Kontakt mit Arzt; sehr nette Ärzte; man fühlt sich "aufgehoben"
- Hilfe, immer prompt - durch Sozialarbeiter
- Pflege war sehr freundlich und hilfreich und kompetent; Pflegepersonal sehr sozial und immer kommunikativ; Pflorgeteam; Gespräche mit Pflegern; Engagement des Pflegepersonals (2x); sehr nette Pflege; total nettes und hilfsbereites Pflorgeteam; freundliche Pfleger
- Medikamentöse Unterstützung; medizinische Betreuung; das Eingehen auf meine Tablettensensibilität; Reduktion der Medikamenten
- Kleingruppe (27x); Diskussionen; die Kleingruppe war großartig und hat mir sehr geholfen!; ich habe die therapeutischen Kleingruppen als sehr hilfreich und besonders positiv erlebt
- Rauchergruppe; Nichtraucherhilfe

- Normale Gruppe/Gruppen (4x); Kerngruppe; Angehörigentag; Morgenrunde; Morgenspaziergang; Indikationsgruppe (3x); Physiotherapie; Seminare (2x); Ergotherapie
- Viele Therapieangebote auf freiwilliger Basis; Qui Gong
- Kreative Freizeitgestaltung (4x); Trommeln (2x); Trommeln am Freitagnachmittag war genial; Kreativwerkstatt (14x); Angebot an Malen (2x) und Töpfern; Billiard; Filzen; den Billardtisch zum Spielen, Entspannen; den Fernsehraum (am Abend); Wanderwege in der Umgebung (2x); Kneipen, Spaziergänge (3x)
- Vorträge, Gespräche, Seminar und Visiten mit Primar Dr. Haller (7x)

### Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

- Gesamtkonzept; insgesamt sehr gut; „alles“; A-Z Alles!; Struktur und Professionalität; Rahmen und Struktur gaben Halt und Sicherheit
- Information; detaillierte Information; die ganzen Infos; ich wurde sehr gut informiert über den Alkohol (wieso, warum bzw. über die Ursachen); Info zur Nachbetreuung
- Sehr angenehme Gruppenzusammensetzung

### Faktor III: Behandlungswirksamkeit

- Ich bin wieder "ich" geworden - habe mein sehr geringes Selbstbewusstsein, meine körperlichen Beschwerden und meine Psyche wieder geheilt; habe jetzt ganz andere Gedanken; bin stärker geworden; Zuversicht, dass es ohne Alkohol auch geht; Ausgänge in die große süchtige Welt; habe gelernt offen zu sprechen; Neues und Vergessenes Wiederzuentdecken; hab mich wieder selber gefunden - war wichtige Zeit für mich; mich selber besser kennengelernt!; dass ich für mich viel Wissen mitgenommen habe und sehr viel dazugelernt habe; meine persönliche Verhaltensweise wurde verbessert - ich kann endlich wieder klar denken; ich habe neue Interessen für mich entdeckt
- Mir ist mein Alkoholproblem durch den Aufenthalt erst richtig bewusst geworden. Vor allem haben sich meine Panikattacken und Angstzustände enorm verbessert; das Erkennen, welche Ursachen der Alkoholmissbrauch in sich birgt; das ich viel über Alkohol und mögliche Krankheiten gelernt habe
- Eingehen auf die eigenen Probleme und Hilfestellung; die Probleme sehr gut verarbeitet; Aufarbeitung von Problemen (auch von vor langer Zeit); Ursachenforschung zur Lösung des Problems; mir wurden die Augen geöffnet – habe das Problem erkannt; all meine Probleme sind angesprochen worden, und es wurde darauf eingegangen
- In Maria Ebene wird man auf vielfältigen Wegen gestärkt, abstinent zu werden und zu bleiben; neuen Lebensmut bzw. Richtung zu finden; die Behandlungen, Therapien und Gespräche und überhaupt auf Maria Ebene sein zu dürfen
- Grenzen akzeptieren lernen, Frustrationen aushalten, Selbstregulation
- Nichts getrunken – nichts zu trinken!; das man keinen noch so kleinen Tropfen zu sich nehmen darf

### Faktor IV: Behandlungsumgebung

- Patientengemeinschaft und Patientengruppe; Gespräche mit Patienten (2x); die therapeutische Gemeinschaft; Mitpatienten (5x); dass andere ähnliche Probleme haben; Sozialkontakte; mit anderen Suchtpatienten Erfahrungen austauschen; durch die Gemeinschaft bin ich echt persönlich gewachsen; persönliche Gespräche mit Patienten; die Kommunikation mit den Mitpatienten; die Gemeinschaft; der Kontakt mit den Patienten untereinander - man war nicht alleine; die Erfahrungswerte anderer Patienten; das positive Klima innerhalb der Gruppe bzw. zwischen den Gruppen; Gruppe (Gespräche mit Gleichgesinnten – gibt doch mehr Leute mit den gleichen Problemen); generell das Zusammenleben mit den Mitpatienten; nette Mitpatienten; Austausch unter Patienten; mit anderen unterhalten und Spaß haben

- Ruhe (3x); Schlafen und Ruhe; Ruhe – um sich wieder auf sich zu konzentrieren; Ruhe und die Zeit für sich selbst; endlich ganz abschalten können (Zeit); Zeit für mich; genügend Zeit für meine Übungen; der persönliche Freiraum – erwachsenengerecht; in Ruhe gelassen zu werden!; Relaxen im Freien; kein Fernseher im Zimmer, sodass man über sein eigenes Leben nachdenken kann; endlich mal Zeit für mich, konnte mich immer beschäftigen, ich konnte Luft holen; therapiefreie Zeit --> Beschäftigung finden um freie Zeit "außerhalb des KH" zu nutzen (Hobbies; Sport)
- Küche!!; Essen (3x); ein großes Lob an die Küche; Küchenteam und Kost; regelmäßige Essenszeiten; Essen und Ernährung; das Essen war sehr gut; gutes, gesundes Essen; gutes Essen, ohne viel zuzunehmen
- Zimmer und Sauberkeit (2x)
- Lage des Hauses; das ganze Umfeld; Garten; Umfeld und Atmosphäre; Freizügigkeit

#### Faktor V: Insgesamte Behandlungszufriedenheit

- Der Aufenthalt und die Behandlung auf Maria Ebene ist sehr hilfreich und positiv; Ich bin überzeugt, dass sich die Behandlung sehr positiv auf mich auswirken wird. Ich war sehr zufrieden mit der Behandlung!

#### Faktor VI: Abstinenzzuversicht

- Das ich nicht mehr trinken werde!; ich trinke keinen Alkohol!

## Zusammenfassung des positiven Feedbacks

Was wurde insgesamt als besonders hilfreich/positiv erlebt?

- **Behandlungsbeziehung**

Sehr eindrücklich wirken die positiven Aussagen zum persönlich erlebten Kontakt mit dem therapeutischen Team, das als beinahe jederzeit ansprechbar, respektvoll, höflich, freundlich, wertschätzend, verständnisvoll, kompetent und professionell im Umgang erlebt wurde. Begleitet von einer positiven, angenehmen Behandlungsatmosphäre im Krankenhaus

- **Behandlungskompetenz: Einzelgespräche, Kleingruppen, ärztliche Betreuung**

Als durchschlagend in ihrer subjektiv erlebten Wirksamkeit sind die Einzelgespräche, Kleingruppen, pflegerische und ärztliche Begleitung anzusehen. Einzelgespräche und Kleingruppen wurden fast ausnahmslos als sehr hilfreich und zielführend wahrgenommen – viele davon durch die klinische Psychologie getragen. Die pflegerische Begleitung wurde als kompetent, engagiert und hilfsbereit wahrgenommen. Bei der ärztlichen Betreuung imponieren der persönliche Kontakt, die Professionalität und die Fähigkeiten des Zuhörens und Verständnis Entgegenbringens – keine Selbstverständlichkeiten im Alltag eines Krankenhauses!

- **Kreative Freizeitgestaltung**

Die Rückmeldungen der Patienten zeigen, dass die Angebote der Kreativwerkstatt sehr gerne in Anspruch genommen und sehr geschätzt werden. Das macht den Wunsch nach Fortsetzung und Intensivierung ergänzender Angebote, wie z. B. Trommeln, sehr verständlich.

- **Patientengemeinschaft**

Das Gemeinschaftserleben, die Sozialkontakte und der Erfahrungsaustausch wurden von vielen Patienten als positiv und bereichernd erlebt.

- **Positive Therapiewirkung**

Stärkung, Heilung, Einsicht und Selbstverständnis stellen nur einen Teil der positiv beschriebenen Therapieerfahrungen dar. Lernen und Kompetenzerweiterung, Problemverständnis und Problemlösungen wurden erfolgreich umgesetzt. Neuer Lebensmut und neue Selbstwirksamkeit, die Abstinenz von Alkohol betreffend, wurden erfahren.

- **Regeneration – Ruhe und Erholung**

Persönlicher Freiraum sowie therapiefreie Zeit zur individuellen Erholung und Regeneration werden von vielen als wohltuend erlebt und wertgeschätzt. Diese Zeiten können Patienten ganz nach ihren Bedürfnissen gestalten und mit Schlafen/Ruhen, Sinieren, Spielen oder kreativen Aktivitäten gestaltet werden.

- **Küche und Essen**

Der Küche wird ein großes Lob ausgesprochen. Besonders die gesunde und gute Kost wurde sehr gewürdigt.

## Kritisches Feedback

Insgesamt wurden 114 kritische Feedbacks von 223 Patientenfragebögen entnommen.

Die Antworten wurden, soweit wie möglich, im Originalwortlaut übernommen und inhaltlich den relevanten Faktoren zugeordnet. Vergleichbare Rückmeldungen mehrerer Patienten wurden aneinander gereiht und mittels Strichpunkt getrennt. Bei Mehrfachnennungen ist in Klammer die Anzahl der Nennungen durch Patienten angeführt.

### Ausgangsfrage

Was haben sie während ihrer Behandlung als besonders störend/negativ erlebt?

#### Faktor I: Behandlungsbeziehung, Behandlungskompetenz und Behandlungsangebot

- Umgang mit Patienten war teilweise unsensibel; der Umgang mit den Patienten war teils echt unfreundlich (bezieht sich nur auf manche); teilweise Verhalten des Personals (man wird behandelt wie ein Kind); überhebliche Art von 1 – 2 Ärzten; Pflege; die Reaktion der Pflege bei den Missständen von Problemen ihrerseits; teilweise Uneinigkeit im Pflorgeteam bei Sonderausgangsfreigaben; Pflegepersonal teilweise unfreundlich – ein (namentlich genannter) Pfleger (4x); Verhalten mancher Pfleger – Machtausübung!; Verhalten Küchenpersonal – einzelne aufmüpfig; unhöflich
- Nicht jeder wurde gleich behandelt – Sonderbehandlung bzw. "Extras" für Klassepatienten, Doktoren Ingenieure – Sonderausgänge, Bevorzugung: Regeln wurden "erweitert" bzw. gelockert; manchmal hat man das Gefühl bekommen, dass Personen, die einen "Titel" hatten bevorzugt behandelt werden!!; einige Mitpatienten an bestimmten "Pflichtaktivitäten!" nicht teilgenommen haben und das immer wieder akzeptiert wurde!!!; Ungleichbehandlung der Patienten (manche dürfen alles)
- Die Kleingruppe hat mich überfordert – stoße an meine Grenzen (aber doch sehr wichtig); Kleingruppe; andere Patienten haben nichts/wenig von sich preisgegeben; es hätten mehr Kleingruppentermine stattfinden können
- Kompetenzunterschiede im Team; teils fehlende Rhetorikschulung bei Vortragenden
- Aktives Erwachen! Einladung, aber nichts als Zwang; der Morgenspaziergang
- Zu wenig organisierte Freizeitgestaltung; zu wenig Freizeitangebot; Wunsch: Swimmingpool statt Bocciabahn; fehlendes Sportangebot (3x); es gibt keine ausreichenden Sportangebote; fehlende Ausstattung für Krafttraining; Sportangebote für ambitionierte Patienten fehlen
- Ist wahrscheinlich ein "Muss" der Therapie, aber wenn 8 Wochen nur übers Spielen und Geld geredet wird, bekommt man automatisch einen Suchtdruck
- Physiotherapie, zwei Personen wurden gleichzeitig behandelt; Verpflichtung für Physiotherapiegruppe
- Die Betreuung in der Kreativgruppe war mangelhaft, da man immer nur von allem den Anfang gelernt hat, aber nicht die Fertigstellung (Filzen!!); kreativ - kein Holz, kein Speckstein, viel zu sauber - ja kein Staub; Kreativtherapeuten stehen zu sehr unter der Fuchtel von ...
- Die Möglichkeit sich zurückzuziehen war nicht gegeben

## Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

- Zimmerzuteilung wegen Einbettzimmer; wenn man nicht schlafen kann, weil ein Schnarcher im Zimmer ist; zu wenig Einzelzimmer; dass ich kein Einzelzimmer bekommen hatte, habe mich am Anfang dafür gemeldet; der Kampf um das Einzelzimmer (obwohl versprochen und etliche frei – hintergangen werden); kein Einzelzimmer; unverschlossenes Zimmer; Einzelzimmervergabe – Kriterien!!!; Einzelbettzimmer nur mit Aufzahlung!; zu zweit im Zimmer und öfters schlaflose Nächte durch intensive Gespräche
- Die vielen Leerzeiten aufgrund der Feiertage; aufgrund der Feiertage war die Behandlung maximal 4 nicht 8 Wochen; viele Leerzeiten; zu lange Wartezeit zwischen Behandlungen und Gruppen; zu wenig Ausgang in der therapiefreien Zeit; Wartezeiten; das Programm könnte intensiver gestaltet werden (mehr Kleingruppen und Einzelgespräche)
- Die Kleingruppe hat mich überfordert – stoße an meine Grenzen (aber doch sehr wichtig); Kleingruppe; andere Patienten haben nichts/wenig von sich preisgegeben; es hätten mehr Kleingruppentermine stattfinden können
- Smartphones; Handys; sehr viele Patienten mit Handys – während der Therapie, Essen und Freizeitgestaltung. Und niemand von den Therapeuten und Pflegern hat was dagegen unternommen
- Sture Haltung und Strukturen; übertriebene Regelungen und Kontrollen; Bettruhe um 22:45 Uhr; Hausordnung/TV Verbot; zu starre bzw. veraltete Hausregeln; mangelnde individuelle Beurteilung
- Kurze Halbtagesausgänge; Ausgangszeiten; die einmalige, scheinbar willkürliche und unkoordinierte Behandlung des Themas Sonderausgang; die Ausgänge sollten liberaler gehandhabt werden (auch wegen des fehlenden Freizeitangebots im Haus)
- Dass die Gespräche mit Frauen als falsch und nicht erwachsen gesehen werden
- Die Visite war immer erst sehr spät innerhalb des Zeitfensters; die Kürze und Oberflächlichkeit der Visiten; Visiten sollten durch die für die Gruppe zuständigen Ärzte erfolgen, das war nur selten der Fall
- Besuchszeiten könnten besser sein
- Angehörigentag gehört besser vorbereitet (Zeiteinhaltung, ansonsten lieber länger, z. B. bis 18.00 Uhr oder wenn's geht 1,5 Tage); Angehörigentag - Katastrophe!!!
- Zu späte Abendmedikationsausgabe
- Rauchverbot in der Nacht
- Die Mischung Spiel- & Alkoholsucht; Für mich als Spielerin wäre es sehr schön gewesen, wenn ich nicht mit einer Alkoholsüchtigen in einem Zimmer schlafen hätte müssen. Aber ich würde es sowieso besser finden, wenn jeder ein Einzelzimmer hätte.
- Nicht gleiches Recht für alle – Ausgänge betreffend; Ausgänge unter der Woche für Spaziergänge im Ausmaß von 1 h zu kurz; keine klaren Linien – Ausgang, Nachtruhe; Anfälligkeit der Ausgangseinteilung für Missverständnisse – andere Lösung wäre sinnvoll
- Ständiges Blasen

## Faktor III: Behandlungswirksamkeit

*Keine diesem Faktor direkt zuordenbaren Rückmeldungen*

#### Faktor IV: Behandlungsumgebung

- Das blöde und kindische Getue von manchen Patienten; die depressive Stimmung im Haus und mancher Pflegerinnen; Aggression in der Gruppe; manchmal der rauhe Umgang unter den Patienten und das Gequatsche und Schimpfen; ablehnendes Verhalten von gewissen Patienten – Ratlosigkeit von mir selber; Respektlosigkeit während Seminaren/Vorträgen/Gruppen von und unter den Patienten; andere Mitpatienten (Nichteinhaltung der Hausordnung; Störung bei Gruppensitzungen; Zuspätkommen); schlechte, negative Einstellung der Mitpatienten; sehr viele nicht passende Aussagen von div. Patienten, die vielfach nichts mit den Themen zu tun hatten und unangebracht waren; Vorfall mit Patienten, aber das habe ich gut lösen können; so mancher Mitpatient; der Mix aus Personen aller Altersschichten + das Mitleid für Leute mit Rollator; einzelne Mitpatienten; gewisse Mitpatienten (meine Zimmerkollegin); der lästige Streit und Diskussionen ums Fernsehprogramm; Abwertung anderer Mitpatienten; sexistische Bemerkungen von Patienten; die Rückfälle der einzelnen Bewohner; manche Patienten (Zeitungen wegnehmen; nichts entsorgen); diverse Drückeberger bei diversen Diensten; fehlende Disziplin einiger Patienten; gewisse lustlose Patienten; Patienten, die an der Therapie nicht mitmachen (wollen); schlechte Stimmung, Neid, Eifersucht; schlechtes Reden unter Patienten; Einstellung und Benehmen mancher Patienten ("fehl am Platz"); blödes und hirnloses Gequatsche über Alkohol; mangelnde Rücksicht der anderen Patienten; einzelne (wenige) Patienten; unreife Mitpatienten --> Kasperltheater; tätlicher Angriff eines Mitpatienten, der ohne Konsequenzen blieb; Liebesbeziehung zwischen Patienten; das nichts unternommen wird, wenn die Zimmerkollegin krank ist – Ansteckung!
- Im Fernsehraum die schlechte Sitzmöglichkeit, keine Couch; Aufenthaltsraum: Lärmpegel zu hoch; Lautstärke im Aufenthaltsraum durch hallende Akustik; Aufenthaltsräume und Fernsehraum viel zu lieblos eingerichtet - keine Pflanzen - sehr ungemütlich - schade!; Aufenthaltsräume wie eine Wartehalle
- Diverse Lampen im Haus über lange Zeit defekt; Hauseingangstür bei Rauchern hat nie richtig funktioniert – wurde trotzdem nie repariert; die fehlenden Netze am Fußballplatz vorm Haus!; den nicht richtig funktionierenden Abfluss in der Dusche
- Putzfrau hat im Bad nur oberflächlich gereinigt
- Die Holzschuhe im Nachtdienst (Pfleger); Holzpantoffel beim Nachtdienst – muss das sein?; das in der Nacht die Pflege kommt – man wird wach; Nachtgänge des Personals stören sehr
- Raucher; Raucherecke – viele rauchen zu viel; Raucher – Husterei bei "Muskelentspannung", bei Vorträgen; die Raucherecke – immer laut, immer schmutzig. Aber der beste, überdachte Platz
- Essensauswahl zu deftig; der Kaffee beim Frühstück
- Hausmeister ist nie erreichbar
- Zugang zum WLAN für generell alle; kein WLAN; kein WLAN! In dieser Zeit eigentlich schon ein Muss; W-LAN funktioniert zu eingeschränkt für das man auch bezahlt
- Regeln zur Laptopbenutzung (Möglichkeit außerhalb der Computernutzungszeiten Filme zu sehen und Musik zu hören)
- Die Bibliothek ist sehr bescheiden ausgestattet
- Der Wechselautomat für Kleingeld ist alleine schon das Geräusch für einen Spieler nicht gut

#### Faktor V: Insgesamte Behandlungszufriedenheit

*Keine diesem Faktor direkt zuordenbaren Rückmeldungen*

#### Faktor VI: Abstinenzzuversicht

*Keine diesem Faktor direkt zuordenbaren Rückmeldungen*



## Zusammenfassung der geäußerten Kritik

Was wurde insgesamt als besonders störend/negativ erlebt?

- **Umgang mit Patienten und „Sonderbehandlungen“**

Unhöflichkeit, Unfreundlichkeit, Ungleichbehandlung und Bevorzugung werden von mehreren Patienten beanstandet. Hinweise dafür, dass bestimmte Personen (eine Person des Pflorgeteams wurde mehrfach genannt) im Team hier eine „herausragende“ Rolle spielen.

- **Umgang der Patienten untereinander**

Am meisten fühlen sich Patienten durch andere Patienten gestresst, gestört oder schlecht behandelt. Das führt offensichtlich zu häufigen Konflikten, teilweise sogar mit verbaler und körperlicher Gewalt.

- **(organisierte) Freizeitgestaltung und Sportangebote**

Der Mangel an ergänzenden Angeboten zur Freizeitgestaltung sowie an (begleiteten) Sportangeboten wird durch eine große Gruppe von Patienten sehr deutlich zum Ausdruck gebracht.

- **Kreativangebote**

Kritik an Ausstattung und Organisation der Kreativangebote wird deutlich gemacht.

- **Zimmerzuteilung – Bedarf an Einzelzimmern**

Aus unterschiedlichen, offenbar schwer nachvollziehbaren Gründen kein Einzelzimmer zu bekommen, stellt für einige Patienten ein relevantes Ärgernis dar.

- **Hausordnung und Hausregeln**

Hausordnung und Hausregeln werden von manchen Patienten als starr, übertrieben streng und veraltet bewertet.

- **Leer- und Wartezeiten**

Als störend werden von mehreren Patienten verschiedene Leer- und Wartezeiten erlebt. Der Wunsch nach einer höheren Behandlungsintensität und nach mehr Ausgang in der freien Zeit wird geäußert.

- **WLAN & Internet**

Vielfach geäußerte Kritik, das WLAN und Internet nicht für alle Patienten im Haus frei verfügbar sind.

- **Cafeteria und Fernsehraum**

Beträchtliche Kritik an der „Bahnhofshallenatmosphäre“ der Aufenthaltsräume, die lieblos und ungemütlich eingerichtet wären. Die Lärmentwicklung in diesen Räumen wird ebenfalls als störend erlebt.

- **Kaputt – und wer es repariert?**

Einige Kritik wurde angebracht, dass Dinge die kaputt gegangen sind, lange nicht repariert werden, obwohl der Wunsch danach (wiederholt) geäußert wurde.

- **Rauchende (Nicht-)Raucher**

Raucher wünschen sich mehr Rauchmöglichkeiten. Nichtraucher beklagen die Störung durch hustende Raucher während Gruppen und Vorträgen und die „unappetitliche“ Raucherecke.

## Verbesserungswünsche

Insgesamt wurden 112 Verbesserungsvorschläge von 223 Patientenfragebögen entnommen.

Die Antworten wurden, soweit wie möglich, im Originalwortlaut übernommen und inhaltlich den relevanten Faktoren zugeordnet. Vergleichbare Rückmeldungen mehrerer Patienten wurden aneinander gereiht und mittels Strichpunkt getrennt. Bei Mehrfachnennungen ist in Klammer die Anzahl der Nennungen durch Patienten angeführt.

### Ausgangsfrage

Was sollte ihrer Meinung nach verbessert werden?

#### Faktor I: Behandlungsbeziehung, Behandlungskompetenz und Behandlungsangebot

- Sportprogramm und Freizeitangebot verbessern; mehr Sportangebote (4x); mehr sportliche Aktivitäten; mehr begleitete Sportangebote (Walking; Schwimmen; Ausdauertraining); körperliche und kreative Aktivitäten; Sportgruppe --> Bewegungstherapie oder Gymnastik; Freizeitangebote und Freizeitgestaltung (10x); mehr Sportmöglichkeit, insbesondere Krafttraining (Fitnessgeräte); ein kleiner Trainingsraum mit Hanteln; Fitnessgeräte für Krafttraining; mehr sportliche Geräte z. B. Fahrräder; es sollten mehr Fitnessgeräte angeschafft werden; das Sportangebot sollte dringend erweitert werden!!!; musikalische Freizeitgestaltung z. B. Singen; musikalisches Angebot; Musik- und Tanztherapie; mehr Qui Gong-Kurse und intensiver; mehr Qigong; längeres Qui Gong; mehr interessantere Aktivitäten am Freitagnachmittag (abwechslungsreicher); Trommeln sollte regelmäßiger stattfinden; Aktivitäten am Wochenende; ein Wochenendprogramm; wir brauchen dringend einen Sandsack zum Abreagieren!
- Mehr Einzelgespräche (10x); Ausweitung Einzelgespräche 1 – 2 Abstimmung mit der Prozessentwicklung des Patienten; Einzelgespräche eventuell 2x pro Woche; mehr Psychotherapie
- Mehr Kleingruppen (3x); ev. mehr intensive/tägliche Kleingruppen; andere Szenarios in Kleingruppe; früher mit den Kleingruppen beginnen; Tiefe der Kleingruppe – zu oberflächlich; intensivere Gestaltung der Kleingruppe; weitere Kleingruppentermine (z. B. speziell für Rückkehr in den Alltag)
- Mehr Angebot in Werkstätte (z. B. Holz); Speckstein im Therapieangebot; Ausweitung der Kreativwerkstatt; mehr Personal für die Kreativabteilung; Kreativangebot verbessern; größeres Angebot in der Kreativtherapie
- Mehr Physiotherapie (2x)
- Wenn möglich mehr Seminare mit dem Hr. Haller
- Mehr Sensibilität in der Pflege (Umgang mit Patienten) wäre hilfreich
- Individuelles Eingehen
- Gleichbehandlung der Patienten!; Ungerechtigkeiten
- Fokus auf Depression (Bewältigung); Thema Rückfall und Sucht mehr behandeln
- qualitativ und quantitativ mehr Angebot (Therapie; Freizeit)

#### Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

- Disziplin in der Gruppe zu erreichen; die Politik gegenüber manchen Patienten im Falle von Fehlverhalten sollte gradliniger sein; strenge Kontrollen; verschärftes Augenmerk auf Patienten, die ihre eingeteilten Dienste nicht ernst nehmen, bzw. rücksichtsloses Verhalten als Kavaliersdelikt betrachten; bessere Kontrolle gewisser Patienten; eventuell strengeres Auswahlverfahren bei der Aufnahme; "strengeres" Reagieren bei Fehlverhalten der Patienten; Alkoholiker sollten auch das Handy abgeben

- Hausregeln/Hausordnung entstauben bzw. zeitgemäß umschreiben (Stichworte: PC-, Handynutzung, Pairing-Vertrag), Hausordnung überdenken; Ausgänge freier gestalten; flexiblere Ausgänge/Regeln; nach der 5ten Woche jedes Wochenende zu Hause schlafen können
- Mehr und bessere Nachbetreuungsinformationen für Patienten, die nicht aus Vorarlberg kommen; mehr Info über erste Woche zusenden!! – z. B. „Kleingeld oder diverse Nascherei mitnehmen“, da kein Kiosk in der Nähe
- Therapien besser über die Woche verteilen; die erste & letzte Woche sind wie in der Schule - bisschen mehr Programm
- Etwas mehr Zeit von der Pflege
- Einhaltung der Zeiten, Pünktlichkeit des Teams
- Visiten der Gruppenärzte (A/B); Wartezeiten für Visite im 2. Stock
- Angehörigentag wäre gut 2x in 8 Wochen; Angehörigentag
- Seminare am Mittwoch (2x Depression 1. Teil!?)
- Kommunikation zwischen Angestellten und Patienten; generelle Kommunikation zwischen den verschiedenen Therapie-Einrichtungen mit Feedback für den Patienten; intensiver auf jeden Patienten eingehen; bessere Kooperation mit KH Feldkirch bei körperlichen Beschwerden
- Zusammensetzung der Kleingruppe
- Betruhe ab 23.30 Uhr; Nachmittagsbeginn Kerngruppe um 14.00 anstatt um 15.00
- Möglichkeit der FS-Nachschulung während des Aufenthalts
- Beim aktiven Erwasen mal eine andere Strecke zu nehmen. Abwechslung!; den Morgenspaziergang abschaffen oder zumindest die Route ändern
- Mehr Konzentration auf die Sucht als auf das sich jemand paaren [sic] könnte; Die Offenheit zwischen Mann und Frau sollte bis zu einem gewissen Grad gestattet werden. (ohne „“)
- Abreisedatum!!! Wenn man einer der Ersten ist, die anfangen, sollte man auch termingerecht gehen dürfen (nicht erst Tage später); Heimfahrtsituation am Wochenende --> Innsbruck: ob schon freitags oder erst am Samstag
- Mehr Werbung für AA
- Mitnahme von TV-Geräten ohne zusätzliche Gebühr von € 20,--

### Faktor III: Behandlungswirksamkeit

*Keine diesem Faktor direkt zuordenbaren Rückmeldungen*

### Faktor IV: Behandlungsumgebung

- Cafeteria angenehmer einrichten; Cafeteria und Essraum mit mehr Farbe oder Bildern ausstatten; Farbe an den Wänden; Pflanzen, Dekoration; der "Bahnhofshallenflair" in der Cafeteria; das "Cafe" ist ein lärmüberfluteter Billiardraum; Aufenthaltsraum (3x) - Bilder an den Wänden fehlen (Farbe); Aufenthaltsraum = Lärm; Fernsehraum; bequeme Stühle in allen Räumen, Cafeteria freundlicher gestalten; Aufenthaltsräume freundlicher gestalten; Besucherraum fehlt leider; es fehlt ein gemütlicher Aufenthaltsraum zum Fernsehen oder zum Gespräch mit dem Besuch
- Umweltschutz ernster nehmen: (1) Unmengen von Frischhaltefolien beim Essen, (2) viel Papierverschwendung im Malraum (Abdecken der Tische!), (3) für Alkoholkontrollen sollte jeder sein eigenes Mundstück behalten
- Mehr Einzelzimmer (7x); Rücksicht auf Einzelzimmer (Schnarchen!)
- Der Kaffee; der Speiseplan; öfters Wechseln des Speiseplans; Essensausgabe; Salatbuffet mittags und abends
- Bücherei sollte abends geöffnet werden; die Bibliothek sollte dauerhaft geöffnet sein und unverschlossen; die Bücher sind nicht gerade wertvoll – Bücher von Prof. Haller fehlen ganz
- Für die Spieler mehr Spiele zum Spielen; Filmangebot am Abend

- Sportgeräte warten (reparieren) oder ev. austauschen; Billardtisch endlich mal reparieren; Hometrainer, Rad: Anzeige blass (Batterie?); Rudergerät; einen Tischfußballspiel; Rudergerät in den Turnraum. Es war schade, dass das Hallenbad nicht offen war
- Ganz klar offenes WLAN; Internetverbindung; WLAN als Standard für alle Patienten
- Seminarraum/Turnsaal --> Akustik; Seminarraum C1 bzw. Sessel
- Es sollte einen kostenlosen Tee/Kaffeeautomaten geben
- Der Hausmeister sollte sich mehr um die kleinen Reparaturen kümmern – vor allem schneller
- Uhr im Turnsaal

### **Faktor V: Ingesamte Behandlungszufriedenheit**

*Keine diesem Faktor direkt zuordenbaren Rückmeldungen*

### **Faktor VI: Abstinenzsicherheit**

*Keine diesem Faktor direkt zuordenbaren Rückmeldungen*

## Zusammenfassung der Verbesserungswünsche

### Was könnte insgesamt verbessert werden?

- **Sport- und Freizeitangebote**

Deutlich formulierte Erwartungshaltung einiger Patienten bzgl. zusätzlicher (begleiteter/angeleiteter) Sport- und Freizeitangebote. Konkrete Anliegen nach Kraft- und Ausdauertraining im Haus und körperbezogene Angebote auszubauen (Qigong; Musik und Tanz) – insbesondere an Wochenenden.

- **Neue Sportgeräte & Wartung vorhandener Sportgeräte**

Wiederholt geäußertes Wunsch, Sportgeräte besser zu warten und umgehender zu reparieren. Wunsch nach Erweiterung des Angebots an Sportgeräten, z. B. Rudermaschine, Tischfußballtisch.

- **Behandlungsangebote**

Deutlich geäußertes Wunsch nach mehr Einzelgesprächen und mehr bzw. intensiveren Kleingruppen. Wunsch nach mehr Information und Anleitung bei bestimmten Themen (Depressionsbewältigung; Rückfallbewältigung).

- **Kreativangebot**

Anliegen ein differenzierteres, erweitertes Kreativ- und Werkstattangebot nutzen zu können.

- **Behandlungsbeziehung**

Gleichermaßen Wünsche nach Individualisierung und Gleichbehandlung. Wunsch nach mehr Verlässlichkeit und Pünktlichkeit bei Terminen und Visiten.

- **Umgang mit Patienten**

Wunsch nach mehr Strenge, Kontrolle, Disziplinierung und Konsequenzen bei Verstößen gegen Hausordnung, Regeln und rücksichtslosem Verhalten von Mitpatienten.

- **Hausordnung**

Wunsch nach einer zeitgemäßen Aktualisierung und Liberalisierung der Hausordnung. Insbesondere bzgl. Handy- und Internetnutzung, Partnerschaften unter Patienten, Morgenspaziergang und der gültigen Ausgangsregelung.

- **Information**

Wunsch vor Therapieantritt umfassender und bedürfnisorientierter informiert zu werden.

- **Ausstattung Cafeteria und Aufenthaltsräume**

Deutlich formulierter Wunsch nach mehr Gemütlichkeit und Komfort in der Cafeteria und anderen „Aufenthaltsräumen“ – negatives Stichwort: „Bahnhofshallenflair“.

- **Unterbringung & „digitaler Komfort“**

Stark zum Ausdruck gebrachtes Anliegen nach der Verfügbarkeit von Einzelzimmern für jeden Patienten. Wiederholtes Anliegen nach WLAN-Ausstattung im gesamten Haus bzw. in allen Zimmern.

- **Verköstigung**

Wunsch nach öfters wechselndem Speiseplan, einem Salatbuffet und einem qualitativ hochwertigeren (Frühstücks-)Kaffee.

Berichterstellung: Oliver Bachmann, Februar 2017