

## PATIENTENBERICHT 2016



## AUSWERTUNG DES FRAGEBOGENS BEI THERAPIEABSCHLUSS

### Patientenzufriedenheit 2016

„Die Konfrontationsgruppe ist der Hammer - müsste in jeder Schule eingeführt werden!“ (Patientenfeedback, 2016)

#### 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.

### 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.
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 ich*
5. *rer 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.

## Quantitative Detailauswertung

### Faktor I: Behandlungsbeziehung, Behandlungskompetenz und Behandlungsangebot

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie ...

... mit der suchtmmedizinischen Betreuung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	17	68	100
Eher zufrieden	8	32	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit der Betreuung des Nachtdienstes (inkl. Pflege)?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	18	67	100
Eher zufrieden	9	33	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den psychotherapeutischen Einzelgesprächen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	21	81	100
Eher zufrieden	5	19	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den Psychotherapiegruppen „Männer“ und „Frauen“?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	20	74	100
Eher zufrieden	7	26	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den therapeutischen Gesamtgruppen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	16	59	100
Eher zufrieden	11	41	
Eher unzufrieden	-	-	
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	27	100	100

... mit der Gruppe Berufsorientierung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	6	46	100
Eher zufrieden	7	54	
Eher unzufrieden	-	-	
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	13	100	100

... mit der Zielgruppe?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	11	46	88
Eher zufrieden	10	42	
Eher unzufrieden	3	12	12
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit Hausgemeinschaftsgruppe?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	15	55,5	96
Eher zufrieden	11	40,5	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	27	100	100

... mit der Arbeits- und Beschäftigungsstruktur (Arbeitszeit) im Haus?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	12	44,5	74
Eher zufrieden	8	29,5	
Eher unzufrieden	5	18,5	26
Unzufrieden	2	7,5	
Gesamt	27	100	100

... mit der sozialarbeiterischen Unterstützung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	13	59	91
Eher zufrieden	7	32	
Eher unzufrieden	2	9	9
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	22	100	100

... mit der Begleitung durch das soziotherapeutische Team?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	18	67	100
Eher zufrieden	9	33	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	27	100	100

... mit dem Angebot des Fitnessbereichs im Untergeschoß?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	17	64	92
Eher zufrieden	7	28	
Eher unzufrieden	1	4	8
Unzufrieden	1	4	
Gesamt	26	100	100

... mit den Angeboten zur Freizeitgestaltung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	12	46	80,5
Eher zufrieden	9	34,5	
Eher unzufrieden	3	11,5	19,5
Unzufrieden	2	8	
Gesamt	26	100	100

... mit dem zusätzlichen Angebot des pädagogischen Reitens?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	16	73	91
Eher zufrieden	4	18	
Eher unzufrieden	2	9	9

Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
... mit dem zusätzlichen Angebot der Hütten- tage bzw. Schiwoche?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	15	88	<b>100</b>
Eher zufrieden	2	12	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit der Unterstützung des Behandlungs- teams bei der Eingewöhnung im Haus?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	17	63	89
Eher zufrieden	7	26	
Eher unzufrieden	3	11	<b>11</b>
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit der Freundlichkeit des therapeutischen Teams?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	20	74	<b>96</b>
Eher zufrieden	6	22	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit dem Behandlungsteam, wie es ihre Probleme verstanden hat und darauf einge- gangen ist?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	17	63	<b>96</b>
Eher zufrieden	9	33	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



... mit der Zeit, die sich das Behandlungsteam für sie genommen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	19	73	92
Eher zufrieden	5	19	
Eher unzufrieden	2	8	8
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	26	100	100

... mit dem Respekt und der Wertschätzung, die ihnen das Behandlungsteam entgegengebracht hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	23	85	96
Eher zufrieden	3	11	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	27	100	100

... mit dem Vertrauen, das sie zum Behandlungsteam aufbauen konnten?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	20	74	96
Eher zufrieden	6	22	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	27	100	100

... mit dem Behandlungsteam, wie es auf ihre Anregung oder ihre Kritik eingegangen ist?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	15	55,5	96
Eher zufrieden	11	40,5	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	27	100	100

... mit dem Umgang des Behandlungsteams mit ihren Angehörigen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	16	76	95
Eher zufrieden	4	19	
Eher unzufrieden	1	5	5
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	21	100	100

## Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie...

... mit der Wartezeit auf einen Behandlungsplatz?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	12	44,5	77,5
Eher zufrieden	9	33	
Eher unzufrieden	5	18,5	22,5
Unzufrieden	1	4	
Gesamt	27	100	100

... mit der organisatorischen Unterstützung seitens der Therapiestation, bis sie einen Behandlungsplatz erhalten haben?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	13	50	92,5
Eher zufrieden	11	42,5	
Eher unzufrieden	2	7,5	7,5
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	26	100	100

... mit der Information über ihre Erkrankung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	15	57,5	88,5
Eher zufrieden	8	31	
Eher unzufrieden	3	11,5	11,5
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	26	100	100

... mit der Berücksichtigung ihrer persönlichen Bedürfnisse bei der Behandlungsplanung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	14	54	96
Eher zufrieden	11	42	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	26	100	100

... mit der Hausordnung der Therapiestation?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	11	41	70,5
Eher zufrieden	8	29,5	
Eher unzufrieden	6	22	29,5
Unzufrieden	2	7,5	
Gesamt	27	100	100

... mit dem abstinenzorientierten Behandlungskonzept?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	16	67	100
Eher zufrieden	8	33	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	-
Gesamt	24	100	100

### Faktor III: Behandlungswirksamkeit

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie...

... mit der Verbesserung ihres körperlichen und seelischen Wohlbefindens durch die Behandlung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	16	59	85
Eher zufrieden	7	26	
Eher unzufrieden	1	4	15
Unzufrieden	3	11	
Gesamt	27	100	100

... wie die Behandlung ihnen bei der Bewältigung ihrer Lebensprobleme geholfen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	16	61	84
Eher zufrieden	6	23	
Eher unzufrieden	2	8	<b>16</b>
Unzufrieden	2	8	
<b>Gesamt</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... wie die Behandlung zur Verbesserung ihrer Arbeitsfähigkeit beigetragen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	13	52	80
Eher zufrieden	7	28	
Eher unzufrieden	2	8	<b>20</b>
Unzufrieden	3	12	
<b>Gesamt</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... wie die Behandlung zur Verbesserung ihrer Beziehungsfähigkeit beigetragen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	14	56	88
Eher zufrieden	8	32	
Eher unzufrieden	2	8	<b>12</b>
Unzufrieden	1	4	
<b>Gesamt</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... wie die Behandlung zur Verbesserung ihrer Abstinenzfähigkeit beigetragen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	15	60	<b>84</b>
Eher zufrieden	6	24	
Eher unzufrieden	2	8	<b>16</b>
Unzufrieden	2	8	
<b>Gesamt</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den Medikamenten, die sie erhalten haben?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	14	58	91,5
Eher zufrieden	8	33,5	
Eher unzufrieden	2	8,5	8,5
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

## Faktor IV: Behandlungsumgebung

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie...

... mit der Größe und Einrichtung ihres Zimmers?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	20	74	92
Eher zufrieden	5	18	
Eher unzufrieden	1	4	8
Unzufrieden	1	4	
Gesamt	27	100	100

... mit den Gruppenräumen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	22	81,5	100
Eher zufrieden	5	18,5	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	-
Gesamt	27	100	100

... mit den Aufenthaltsräumen für Patienten?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	21	77,5	96
Eher zufrieden	5	18,5	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	27	100	100

... mit den Freizeiteinrichtungen in und um das Haus?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	17	65	92
Eher zufrieden	7	27	
Eher unzufrieden	1	4	8
Unzufrieden	1	4	
Gesamt	26	100	100

... mit der Qualität des Essens?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	23	85	96
Eher zufrieden	3	11	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	27	100	100

... mit der Atmosphäre des Hauses?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	15	55,5	96
Eher zufrieden	11	40,5	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	27	100	100

## Positives Feedback

Insgesamt 26 positive Feedbacks von 27 Patienten

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. Mehrfachnennungen sind in Klammer mit Anzahl der Nennungen angeführt.

### Ausgangsfrage

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

### Faktor I: Behandlungsbeziehung, Behandlungskompetenz und Behandlungsangebot

- Persönliche und individuelle Betreuung/Behandlung (2x); das Verständnis mir gegenüber; Vertrauensvorschuss, hilfsbereite, nette Therapeuten
- Die gute Beziehungen zu den Therapeuten; einen gewissen Halt und Fürsorge
- Sozio-Team und Psychotherapeuten - sehr erfahren und realistisch; professionelles Team; das Bemühen von Therapeuten und Sozios
- Die soziotherapeutische Betreuung; Befindlichkeitsgespräche
- Psychotherapie Einzel (3x); Einzel mit meinem Psychotherapeuten
- Psychogruppe (4x)
- Der Leiter hat sehr viel Positives dazu beigetragen
- Permanente Ansprechmöglichkeiten; die Gespräche (2x); die Zeit
- Informative Gruppen
- Konfrontationsgruppe (4x); die Konfrontationsgruppe ist der Hammer - müsste in jeder Schule eingeführt werden
- Zielegruppe (2x)
- Freundlichkeit, viel Geduld; die Hilfsbereitschaft bei der Auflösung meiner Wohnung
- Reiten; Reittherapie=Vertrauen aufbauen
- Freizeitangebote des Hauses; die Möglichkeiten für Sport und Fitness, Gruppenaktivitäten mit körperlicher Bewegung
- Den Kreativbereich zum Ausleben von Kreativität und Hobbyentwicklung. Dasselbe in der Werkstatt
- Der Morgenspaziergang auf den Hügel
- Flexibilität hinsichtlich Ausbildung

### Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

- Viele Ausgänge
- Konsequenzen für Fehlverhalten
- Toleranz bei Rückfall

### Faktor III: Behandlungswirksamkeit

- Kreatives ausleben dürfen
- Das ich geliebt und akzeptiert gewesen bin
- Verarbeitung meiner "Knoten"
- Mein „Ja zur Abstinenz“; "Verzichten nimmt nicht, Verzichten gibt."
- Die Erklärung, warum mein Verhalten so war
- Sehr hilfreich fand ich die Struktur einzuhalten
- Das Anzunehmen lernen
- Medikamente
- Soziale Erfahrung, sozialer Kontakt mit Patienten

### Faktor IV: Behandlungsumgebung

- Einzelzimmer
- Das gemeinsame Zusammenleben und Aktivitäten
- Austausch mit Mitpatientinnen

### Faktor V: Insgesamte Behandlungszufriedenheit

- Ich hätte mir keine bessere Therapiestation vorstellen können, bin sehr zufrieden
- Ich war im Allgemeinen sehr zufrieden

### Faktor VI: Abstinenzzuversicht

*Keine diesem Faktor zuordenbaren Rückmeldungen*



## Zusammenfassung des positiven Feedbacks

Was wurde insgesamt als besonders hilfreich/positiv erlebt?

- **Therapeutische Beziehung und individuelle Behandlung**  
Patienten schätzen das sehr persönliche Beziehungsangebot. Dazu gehören Verständnis, Freundlichkeit und Halt in schwierigen Lebenslagen. Das individuelle Eingehen wird herausgestrichen.
- **Soziotherapeutisches Team**  
Das soziotherapeutische Team wird als professionell und erfahren bewertet. Persönlicher Umgang, Geduld und Hilfsbereitschaft werden als besonders positiv erlebt.
- **Psychotherapie und Gruppen**  
Einzel- und Gruppenpsychotherapie werden häufig als besonders hilfreich erwähnt. Von den Gruppenangeboten nimmt die Konfrontations- bzw. Hausgemeinschaftsgruppe eine herausragende Stellung ein.
- **Ergänzende Therapieangebote**  
Das pädagogische Reiten wird als besonders vertrauensstiftend erwähnt.
- **Freizeit, Kreativ- und Sportangebote**  
Die Sport- und Bewegungsangebote werden sehr geschätzt. Die Nutzung des Kreativbereichs und des Werkstattbereichs werden als bereichernd erlebt.

## Kritisches Feedback

Insgesamt 25 kritische Feedbacks von 27 Patienten

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. Mehrfachnennungen sind in Klammer mit Anzahl der Nennungen angeführt.

### Ausgangsfrage

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

### Faktor I: Behandlungsbeziehung, Behandlungskompetenz und Behandlungsangebot

- Hügellauf (aktives Erwachen) (2x)
- Zu wenig begleitete Freizeitaktivitäten mit der Gruppe; zu wenig aktive Freizeitgestaltung
- Zu wenig Therapie, zu wenig Arbeit
- Zu viel Arbeit; das man zuviel arbeiten muss und zu wenig Entspannungsübungen und Sport angeboten wird
- Das Wort bzw. der Satz: "Halt's einfach aus."
- Spontaneität wird teilweise eingeschränkt
- Das Konfrontieren anderer Patienten oder Kollegen
- Ab und zu fehlendes Einfühlungsvermögen/Empathie von Therapeuten (Sozios); mich hat gestört, wenn manche Soziotherapeuten zu viel für nur einen Patienten da waren und nicht "gesehen" haben, dass auch andere Aufmerksamkeit gebraucht haben

### Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

- Debatten/Diskussionen über für mich schwer nachvollziehbare Regeln
- Das man nur zwei Nächte nach Hause darf
- Das Kontrollieren der Privatsachen - sprich Geldtasche und Geld
- Die Arbeitseinteilung; in Zusammenhang mit Essstörung Wochenenddienst in der Küche
- Zu viel Mal unnötigen Alkoholtest
- Wenn ich am Wochenende nicht rausdurfte, fühlte ich mich wie "eingesperrt"
- Ausgangsanträge schreiben; Anträge schreiben (2x); Antragsbürokratie mit Geld
- Die Wartezeit (2x); Es gibt viel Zeit, wo die Leute sich "verlieren"
- Musik hat gefehlt im Arbeitsbereich
- Hausordnung
- Ständig wechselndes Personal (Praktikanten); "Betriebsbesichtigungen" von Außenstehenden

### Faktor III: Behandlungswirksamkeit

Keine diesem Faktor zuordenbaren Rückmeldungen

## Faktor IV: Behandlungsumgebung

- Rückfälle im Haus
- Das Unternehmen mit Mitpatienten war immer sehr mühsam etwas in Bewegung zu setzen; das die Gruppenaktivitäten meistens nicht zustanden gekommen sind am Wochenende.
- Schlechte Stimmung; Patienten, die das Haus auseinander bringen - hätte erwartet, dass die Therapeuten schneller reagieren; das manche Mitpatienten tun und lassen können, was sie wollen - ohne große Konsequenzen
- Überangebot an Essen (Süssigkeiten 3x/Wo.)

## Faktor V: Ingesamte Behandlungszufriedenheit

*Keine diesem Faktor zuordenbaren Rückmeldungen*

## Faktor VI: Abstinenzzuversicht

*Keine diesem Faktor zuordenbaren Rückmeldungen*

## Zusammenfassung der geäußerten Kritik

Was wurde insgesamt als besonders störend/negativ erlebt?

- **Behandlungsangebot und Tagesstruktur**  
Patienten kritisieren ein Zuviel an Arbeitsstruktur im Haus und ein Zuwenig an therapeutischen Angeboten und zusätzlichen Freizeit- und Sportangeboten. Bestimmte Therapieelemente, konkret das „Aktive Erwachen“ mit Hügelspaziergang sind für manche Patienten ein Ärgernis.
- **Anträge schreiben**  
Patienten stört, dass sie in ihrem Erleben zu viele Anträge schreiben müssen. Sie erleben es als unnötigen Aufwand, insbesondere in Verbindung mit der Beantragung von Geld für Ausgänge.
- **Praktikanten und Besucher**  
Den häufigen Wechsel von Praktikanten erleben manche Patienten als störend. Einzelne Patienten empfinden Besucher zur Besichtigung der Therapiestation ebenfalls als störend.
- **Wartezeiten und Unpünktlichkeiten**  
Die angesprochene „Warterei“ auf den Beginn von Gruppen, die Medikamentenausgabe und für Gespräche ärgert Patienten.
- **Hausordnung, Hausregeln und Kontrollen**  
Eine deutliche Unzufriedenheit äußern Patienten mit der Hausordnung im Allgemeinen und bestimmten Hausregeln im Speziellen. Das betrifft etwas die Ausgangsregelung oder die Regel, dass in den Arbeitsbereichen keine Musik erlaubt ist. Alkomatkontrollen und Geldkontrollen werden als lästig erlebt. Erstaunlicherweise die Zimmenkontrollen nicht.

- **Fehlende Gruppenaktivitäten**

Als besonders störend wird erlebt, dass gemeinsame Aktivitäten der Patienten viel zu selten zu Stande gekommen sind.

- **Umgang mit schwierigen Patienten**

Manche Patienten erleben es als störend, dass man seitens des Teams bestimmten Patienten zu viel durchgehen lässt und auf deren Fehlverhalten und Verstöße gegen die Hausordnung zu inkonsequent darauf reagiert.

## Verbesserungswünsche

Insgesamt 17 Verbesserungsvorschläge von 27 Patienten

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. Mehrfachnennungen sind in Klammer mit Anzahl der Nennungen angeführt.

### Ausgangsfrage

Was sollte ihrer Meinung nach verbessert werden?

### Faktor I: Behandlungsbeziehung, Behandlungskompetenz und Behandlungsangebot

- Mehr Sport - "verpflichtend"; Entspannungsübungen - "verpflichtend" (2x)
- Die Mal-, Tanz- und Bewegungstherapie; Autogenes Training
- Freizeitaktivität, Sport; Musik/Tanzen, Kreativ (3x)
- Mehr kultureller und interkultureller Austausch, mehr Ausflüge
- Erholen und Ausruhen als Therapiefaktor
- Würde eigentlich mehr über mich wissen wollen, auch das was ich nicht wissen darf
- Mehr Therapie und mehr Arbeit
- Therapie bewusster machen; man "vergisst", das man auf Therapie ist und verwechselt es mit einer Kur

### Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

- Motivationsschreiben alle vier Wochen der Patienten und Überprüfen während der Therapie
- Dienstrhythmus sollte schneller abwechseln
- Die Wartezeit auf einen Therapieplatz
- Weniger Anträge für Ausgang; Taschengeld freigeben
- Bei öfteren Rückfällen einiger Patienten härter durchgreifen
- Frauen und Männer sollten gleich behandelt werden.
- Rauchverbot und Koffeinverbot durchsetzen

### Faktor III: Behandlungswirksamkeit

*Keine diesem Faktor zuordenbaren Rückmeldungen*

### Faktor IV: Behandlungsumgebung

- Mehr und bessere Geräte (Fitness)

### Faktor V: Insgesamte Behandlungszufriedenheit (Einzelaussage)

- Ich könnte es mir gar nicht besser vorstellen! Aus diesem Grund muss hier nichts verbessert werden.

## Faktor VI: Abstinenzzuversicht

Keine diesem Faktor zuordenbaren Rückmeldungen

### Zusammenfassung der Verbesserungswünsche

Was könnte insgesamt verbessert werden?

- **Sport, Freizeit, Kreativität**  
Einige Patienten wünschen sich mehr Angebot für Sport- und Freizeitaktivitäten. Auch häufigere kreative Angebote werden nachgefragt, wie Musik, Malen, Tanzen, welche explizit genannt werden.
- **Erholung**  
Manche Patienten wünschen sich mehr Möglichkeiten für Ruhe und Erholung – nicht nur an den Wochenenden.
- **Therapie**  
Einzelne Patienten wünschen sich ein Mehr an Therapie und ein Bewusstmachen derselben.
- **Antragswesen und Wartezeiten**  
Eine Verringerung dieser „bürokratischen Phänomene“ würden von den Patienten als wohltuend erlebt werden.
- **Ordnung, Durchgriff und Gleichbehandlung**  
Es besteht das Anliegen, bei Rückfälligkeit härter durchzugreifen, d.h. mit strengeren Konsequenzen zu reagieren. Es wird die Forderung erhoben, ein generelles Rauchverbot und Kaffeeverbot durchzusetzen. Auf Grundlage einer erlebten oder vermuteten Ungleichbehandlung wird die Gleichbehandlung der Geschlechter erwünscht.

Berichterstellung: Oliver Bachmann, Februar 2017