



# Patientenzufriedenheit 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. 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	11	48	100
Eher zufrieden	12	52	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit der Betreuung des Nachtdienstes (inkl. Pflege)?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	10	42	96
Eher zufrieden	13	54	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den psychologischen/psychotherapeutischen Einzelgesprächen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	10	42	96
Eher zufrieden	13	54	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den Kernteams?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	14	58	96
Eher zufrieden	9	37,5	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den Psychoedukationsgruppen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	13	54	91,5
Eher zufrieden	9	37,5	
Eher unzufrieden	2	8,5	8,5
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den therapeutischen Gruppen Dienstag und Donnerstag Nachmittag?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	13	54	91,5
Eher zufrieden	9	37,5	
Eher unzufrieden	2	8,5	8,5
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den PTP-Gruppen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	14	58,5	91,5
Eher zufrieden	8	33	
Eher unzufrieden	2	8,5	8,5
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit den ITP-Gruppen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	7	29	58
Eher zufrieden	7	29	
Eher unzufrieden	9	37,5	42
Unzufrieden	1	4,5	
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit dem „imaginativen Malen“?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	7	41	94
Eher zufrieden	9	53	
Eher unzufrieden	1	6	6
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit dem Sportprogramm?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	13	54	91,5
Eher zufrieden	9	37,5	
Eher unzufrieden	2	8,5	8,5
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit Zusatzangebot Gedächtnistraining?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	3	37,5	87,5
Eher zufrieden	4	50	
Eher unzufrieden	-	-	12,5
Unzufrieden	1	12,5	
Gesamt	8	100	100

... mit der Betreuung der Soziotherapie?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	18	75,0	100
Eher zufrieden	6	25,0	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit dem Zusatzangebot Akupunktur?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	12	52	100
Eher zufrieden	11	12,5	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	23	100	100

... mit dem Zusatzangebot Lichttherapie?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	2	29	86
Eher zufrieden	4	57	
Eher unzufrieden	1	14	14
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	7	100	100

... mit der Freizeitgestaltung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	14	58	83
Eher zufrieden	6	25	
Eher unzufrieden	4	17	17
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit der sozialarbeiterischen Unterstützung ?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	22	92	100
Eher zufrieden	2	8	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit dem Angebot des Fitnessbereichs?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	10	43,5	82,5
Eher zufrieden	9	39	
Eher unzufrieden	4	17,5	17,5
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	23	100	100

... mit der Unterstützung des Behandlungsteams bei der Eingewöhnung im Haus?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	12	50	96
Eher zufrieden	11	46	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit der Freundlichkeit des Teams?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	17	71	100
Eher zufrieden	7	29	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100



... mit dem Behandlungsteam, wie es ihre Probleme verstanden hat und darauf eingegangen ist?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	10	46	88
Eher zufrieden	11	42	
Eher unzufrieden	3	12	12
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit der Kompetenz des Behandlungsteams?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	11	48	96
Eher zufrieden	11	48	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	23	100	100

... mit der Zeit, die sich das Behandlungsteam für sie genommen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	15	65	91
Eher zufrieden	6	26	
Eher unzufrieden	1	4,5	9
Unzufrieden	1	4,5	
Gesamt	23	100	100

... mit dem Respekt und der Wertschätzung, die ihnen das Behandlungsteam entgegengebracht hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	16	67	96
Eher zufrieden	7	29	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit dem Vertrauen, das sie zum Team aufbauen konnten?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	11	46	92
Eher zufrieden	11	46	
Eher unzufrieden	1	4	8
Unzufrieden	1	4	
Gesamt	24	100	100

... mit dem Behandlungsteam, wie es auf ihre Anregung oder ihre Kritik eingegangen ist?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	9	37,5	75
Eher zufrieden	9	37,5	
Eher unzufrieden	6	25	25
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit dem Umgang des Behandlungsteams mit ihren Angehörigen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	10	47,5	90,5
Eher zufrieden	9	43	
Eher unzufrieden	2	9,5	9,5
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	21	100	100

... mit den Arbeitsbereichen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	12	50	100
Eher zufrieden	12	50	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	-
Gesamt	24	100	100

## Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie...

... mit der Wartezeit auf einen Behandlungsplatz?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	9	37,5	58,5
Eher zufrieden	5	21	
Eher unzufrieden	7	29	<b>41,5</b>
Unzufrieden	3	12,5	
Gesamt	24	100	100

... mit der organisatorischen Unterstützung seitens der Therapiestation, bis sie einen Behandlungsplatz erhalten haben?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	6	26	69,5
Eher zufrieden	10	43,5	
Eher unzufrieden	5	21,5	<b>30,5</b>
Unzufrieden	2	9	
Gesamt	23	100	100

... mit der Information über ihre Erkrankung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	13	56,5	<b>91</b>
Eher zufrieden	8	34,5	
Eher unzufrieden	2	9	9
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	23	100	100

... mit der Berücksichtigung ihrer persönlichen Bedürfnisse bei der Behandlungsplanung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	14	58,5	<b>96</b>
Eher zufrieden	9	37,5	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit der Hausordnung der Therapiestation?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	10	42	75
Eher zufrieden	8	33	
Eher unzufrieden	4	17	<b>25</b>
Unzufrieden	2	8	
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit dem abstinenzorientierten Behandlungskonzept?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	15	62,5	<b>91,5</b>
Eher zufrieden	7	29	
Eher unzufrieden	2	8,5	8,5
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Faktor III: Behandlungswirksamkeit

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie...

... mit der Verbesserung ihres körperlichen und seelischen Wohlbefindens durch die Behandlung?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	19	71	100
Eher zufrieden	5	29	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	-
Gesamt	24	100	100

... wie die Behandlung ihnen bei der Bewältigung ihrer Lebensprobleme geholfen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	10	42	96
Eher zufrieden	13	54	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	-
Gesamt	24	100	100

... wie die Behandlung zur Verbesserung ihrer Arbeitsfähigkeit beigetragen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	14	58,5	96
Eher zufrieden	9	37,5	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	-
Gesamt	24	100	100

... wie die Behandlung zur Verbesserung ihrer Abstinenzfähigkeit beigetragen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	14	58,5	96
Eher zufrieden	9	37,5	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	-
Gesamt	24	100	100

... wie die Behandlung zur Verbesserung ihrer Beziehungsfähigkeit beigetragen hat?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	13	54	91,5
Eher zufrieden	9	37,5	
Eher unzufrieden	2	8,5	8,5
Unzufrieden	-		
Gesamt	24	100	100

... mit den Medikamenten, die sie erhalten haben?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	9	45	91,5
Eher zufrieden	8	40	
Eher unzufrieden	2	10	8,5
Unzufrieden	1	5	
Gesamt	20	100	100

## Faktor IV: Behandlungsumgebung

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie...

... mit der Größe und Einrichtung ihres Zimmers?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	14	58,5	91,5
Eher zufrieden	8	33,5	
Eher unzufrieden	2	8,5	8,5
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit den Gruppenräumen?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	17	71	100
Eher zufrieden	7	29	
Eher unzufrieden	-	-	-
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit den Aufenthaltsräumen für Patienten?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	15	62,5	96
Eher zufrieden	8	33,5	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit den Freizeiteinrichtungen in und um das Haus?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	14	58,5	96
Eher zufrieden	9	37,5	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
Gesamt	24	100	100

... mit der Qualität des Essens?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	20	83,5	96
Eher zufrieden	3	12,5	
Eher unzufrieden	1	4	4
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

... mit der Atmosphäre des Hauses?	Häufigkeit	gültige %	kumulierte %
Zufrieden	13	54	91,5
Eher zufrieden	9	37,5	
Eher unzufrieden	2	8,5	8,5
Unzufrieden	-	-	
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



## Positives Feedback

Insgesamt wurden 19 positive Rückmeldungen von 27 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

- „Das immer alle für mich da waren und mir zugehört haben.“; Unterstützung vom Team und von Praktikanten; das Anerkennen des gegebenen Vertrauens und die Offenheit; das Team immer ein offenes Ohr hatte
- Die Einzelgespräche (Pflege, Psychotherapie, Sozioteam); die Einzelgespräche mit meiner Therapeutin haben mir sehr geholfen; die Einzelgespräche/Einzeltherapie (3x)
- Psychotherapie (2x); die psychotherapeutischen Gespräche
- Gruppentherapie; „Die Gruppe im Allgemeinen war super und auch das Einzel hat mir gut getan.“
- Freizeitangebote (3x); Klettergruppe; Outdoortage (4x); Skiwoche/Skitage (2x); körperliche Aktivierung; Sport in allen Variationen – mit der Belegschaft; Sport; ich war viel wandern – Fitness, das hat mir beim Blutzucker viel geholfen; Aktivitäten wo man unter Leute kommt
- Den Entzug mit Suboxone

#### Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

- Ausgänge
- Im Nachhinein machen auch die meisten Regeln einen Sinn

#### Faktor III: Behandlungswirksamkeit

- Selbsterfahrung
- Mein Wille
- Meinen Rückfall (der hat mir in der Entwicklung sehr geholfen)

#### Faktor IV: Behandlungsumgebung

- Die Gespräche mit Mitpatienten haben mir sehr geholfen; Mitpatienten (3x); Tips und Motivation von Mitpatienten
- Nüchtern wieder in einer Gruppe Spaß zu haben

## Faktor V: Ingesamte Behandlungszufriedenheit

- Bin mit der Therapie insgesamt sehr zufrieden

## Faktor VI: Abstinenzübersicht

*Keine direkt zuordenbaren Rückmeldungen*

## Zusammenfassung des positiven Feedbacks

Was wurde insgesamt als besonders hilfreich/positiv erlebt?

- **Behandlungsbeziehung und Behandlungskompetenz**

Die Patienten erleben seitens des Teams viel Verständnis, Offenheit und Vertrauen. Im Speziellen werden die (psychotherapeutischen) Einzelgespräche als sehr hilfreich erlebt.

- **Freizeitgestaltung & Sportangebote**

Die Rückmeldungen der Patienten zeigen, dass eine aktive Freizeitgestaltung und begleitete Sportangebote als besonders positiv erlebt werden: Klettern, Outdooraktivitäten und Schitage stellten offensichtlich besondere Highlights dar.

- **Patientengemeinschaft & Mitpatienten**

Das Erleben einer tragfähigen Gemeinschaft und der soziale Austausch unter Mitpatienten werden als bereichernd und besonders positiv erlebt.

- **Auseinandersetzung mit sich selbst**

Die Möglichkeit sich in einem therapeutischen Kontext intensiv mit sich und seiner Suchtproblematik auseinandersetzen zu können, erleben Patienten als wirksam und hilfreich.

## Kritisches Feedback

Insgesamt wurden 14 kritische Feedbacks von 27 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. Mehrfachnennungen sind in Klammer mit Anzahl der Nennungen durch Patienten angeführt.

### Ausgangsfrage

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

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

- Die Bevormundung; die Rauswürfe; das ständige Nachbohren
- Zwang zu gewissen Aktivitäten
- Starre Konzepte und Themen, die nicht zum momentanen Zeitpunkt (Stimmungslage) gepasst haben
- ITP-Gruppen

#### Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

- Immer wieder dieselben Diskussionen z.B. über Kaffeetassen, weil man diese Zeit für sinnvollere Sachen nutzen könnte
- Kein Handy bei Abendausgängen; das ich meine Lautsprecher im Haus nicht benutzen durfte
- Möglichkeit einer Meldung an das Jugendamt
- Das Musik nicht im Zimmer lauter gehört werden darf, da Musik für viele auch "Therapie" sein kann
- Beschränkte Ausgänge
- Teilweise Regeln für Kinder / nicht angemessen

#### Faktor III: Behandlungswirksamkeit

*Keine diesem Faktor direkt zuordenbaren Rückmeldungen*

#### Faktor IV: Behandlungsumgebung

- Drogenkonsum im Haus
- die Geschichte mit meiner Fußfessel hat mir ein bißchen Stress gemacht
- wenig bis keine Rückzugsmöglichkeit (2x)

#### Faktor V: Ingesamte 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**

Die Patienten beklagen einen in manchen Situationen unangemessenen Umgang mit ihnen. „Bevormundung“ und „Gezwungenwerden“ sowie möglicherweise zu starres oder übertriebenes Reagieren – Stichwort „Rauswerfen“.

- **Regeln und Hausordnung**

Mehrere Patienten beklagen zu strenge oder unangemessene Regeln und Haltungen. Stichworte: „Handyregelung für Abendausgänge“, „Musiklautstärke im Zimmer“.

- **Ruhe und Rückzugsmöglichkeiten**

Fehlende bzw. zu geringe Rückzugsmöglichkeiten werden als störend wahrgenommen.

## Verbesserungswünsche

Insgesamt wurden 14 Verbesserungsvorschläge von 27 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. Mehrfachnennungen sind in Klammer mit Anzahl der Nennungen durch Patienten angeführt.

### Ausgangsfrage

Was sollte ihrer Meinung nach verbessert werden?

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

- Freitag Nachmittag besser Projekte als Spaziergehen
- Bei der Auswahl von Pflegern mehr auf den Mensch als auf die Ausbildung achten
- Mehr Augenhöhe zwischen Team und Patienten, soll heißen mehr menschliche Komponente mit in die Rechnung einzubeziehen. Dies schafft mehr Vertrauen und Bereitschaft sich zu öffnen. Ungleichgewicht kranker Patient und gesundes Teammitglied. Nicht die Krankheit in den Vordergrund stellen, sondern menschliche Probleme und Schwächen. Dann fällt es leichter darüber zu reden.
- Mehr Freizeitaktivitäten; Freitag Nachmittag mehr Sport

#### Faktor II: Behandlungsmanagement und Behandlungszugang

- Kontrollen, dass keine Drogen ins Haus kommen; ab gewissem Zeitpunkt vermehrt Regeln und ernsthaftere Konsequenzen bei z.B. Verschlafen usw.; die Regeln der aktuellen Zeit anpassen
- Tagesablauf
- Das man Probephasen zu Hause machen kann vor der wirklichen Entlassung, z.B. 1 Woche zum Probieren, wie es läuft; Auszeit nehmen für ein paar Tage, um zu schauen, wie es draußen geht und bei Bedarf wiederkommen können
- Freizeitaktivität: das nur gewisse Anzahl mitmachen kann und der Rest spazieren muss

#### Faktor III: Behandlungswirksamkeit

*Keine diesem Faktor direkt zuordenbaren Rückmeldungen*

#### Faktor IV: Behandlungsumgebung

- Mehr Fitnessgeräte; Einrichtung eines Fitnessraums
- Einzelzimmer das je nach Bedarf mal benützt werden kann - um das Wirken der Therapiezeit zu espüren

### 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?

- **Begegnung auf Augenhöhe**

Deutlich formulierte Erwartungshaltung einiger Patienten, ihnen mit mehr Respekt und Wertschätzung zu begegnen – insgesamt in der gemeinsamen Arbeit die menschliche Begegnung mehr zu beachten.

- **Freizeitangebote**

Wiederholt geäußerter Wunsch nach besseren und bedürfnisorientierteren Freizeitangeboten und Sportgerätschaften.

- **Hausordnung**

Wunsch nach einer zeitgemäßen Adaptierung der Hausordnung, möglicherweise im Sinne einer Individualisierung und Flexibilisierung. Dafür könnten die durchaus kreativen Ideen der Patienten einbezogen werden.

- **Ruhe & Rückzug**

Es erscheint zumindest hinterfragenswert, ob im Haus bei Bedarf ausreichend Ruhe- und Rückzugsmöglichkeiten zur Verfügung stehen.

Berichterstellung: Oliver Bachmann, Februar 2017