

Auswertung der Klientenzufriedenheitsbefragung 2020

Befragt wurden alle 2020 entlassenen Klienten. 41 Rehabilitanden konnten den Fragebogen auf Grund der Entlassungsumstände nicht erhalten (z. B. Abbruch).

Insgesamt wurden damit 68 Klienten befragt.

Rücklauf: 41 = 60,3 % (Vorjahr: 54,5 %)

Ergebnisse:

1. Der Umgang mit mir war freundlich und respektvoll:

Trifft zu (1):	34
Trifft eher zu (2):	7
Trifft eher nicht zu (3):	0
Trifft nicht zu (4):	0

Gesamtdurchschnitt: 1,17 (1,0 = Trifft zu, 4,0 = Trifft nicht zu)
(Vorjahr: 1,25)

2. Die Mitarbeiter von Kompass Hof waren zuverlässig:

Trifft zu (1):	28
Trifft eher zu (2):	12
Trifft eher nicht zu (3):	1
Trifft nicht zu (4):	0

Gesamtdurchschnitt: 1,34 (1,0 = Trifft zu, 4,0 = Trifft nicht zu)
(Vorjahr: 1,42)

3. Bei Kompass Hof ist man auf meine Probleme und Bedürfnisse eingegangen:

Trifft zu (1):	33
Trifft eher zu (2):	8
Trifft eher nicht zu (3):	0
Trifft nicht zu (4):	0

Gesamtdurchschnitt: 1,2 (1,0 = Trifft zu, 4,0 = Trifft nicht zu)
(Vorjahr: 1,1)

4. Ich würde nach meinem Empfinden die Bereiche der Fachklinik wie folgt bewerten

Ich wurde im Bereich der Arbeitstherapie gut behandelt:

Trifft zu (1):	36
Trifft eher zu (2):	4
Trifft eher nicht zu (3):	1
Trifft nicht zu (4):	0

Gesamtdurchschnitt: 1,15 (1,0 = Trifft zu, 4,0 = Trifft nicht zu)
(Vorjahr: 1,4)

Auswertung der Klientenzufriedenheitsbefragung 2020

Ich wurde im Bereich der Suchttherapie gut behandelt:

Trifft zu (1):	36
Trifft eher zu (2):	5
Trifft eher nicht zu (3):	0
Trifft nicht zu (4):	0

Gesamtdurchschnitt: 1,12 (1,0 = Trifft zu, 4,0 = Trifft nicht zu)
(Vorjahr: 1,4)

Ich wurde im Bereich Sozialdienst / Verwaltung gut behandelt:

Trifft zu (1):	36
Trifft eher zu (2):	3
Trifft eher nicht zu (3):	1
Trifft nicht zu (4):	1

Gesamtdurchschnitt: 1,2 (1,0 = Trifft zu, 4,0 = Trifft nicht zu)
(Vorjahr: 1,43)

Ich wurde im Bereich Medizin gut behandelt:

Trifft zu (1):	20
Trifft eher zu (2):	15
Trifft eher nicht zu (3):	5
Trifft nicht zu (4):	5

Gesamtdurchschnitt: 2,07 (1,0 = Trifft zu, 4,0 = Trifft nicht zu)
(Vorjahr: 1,55)

Ich wurde im Bereich Sporttherapie gut behandelt:

Trifft zu (1):	24
Trifft eher zu (2):	11
Trifft eher nicht zu (3):	6
Trifft nicht zu (4):	0

Gesamtdurchschnitt: 1,56 (1,0 = Trifft zu, 4,0 = Trifft nicht zu)
(Vorjahr: 1,35)

5. Kompass Hof würde ich weiterempfehlen:

Trifft zu (1):	36
Trifft eher zu (2):	5
Trifft eher nicht zu (3):	0
Trifft nicht zu (4):	0

Gesamtdurchschnitt: 1,12 (1,0 = Trifft zu, 4,0 = Trifft nicht zu)
(Vorjahr: 1,15)

Auswertung der Klientenzufriedenheitsbefragung 2020

Anregungen / Lob / Kritik:

- In manchen speziellen Fällen von Regelverstößen würde ich mir wünschen, dass es strengere Konsequenzen geben würde (z. B. zweites mal beim Rauchen auf dem Zimmer erwischt...)
- Lob: Der therapeutische Umgang mit Klienten war immer sehr menschlich. Zudem wurde jeder Klient, einschließlich mir, individuell behandelt, was nicht selbstverständlich ist
- Von Vorteil war für mich die Eigeninitiative, die man an den Tag legen musste
- Kritik: Das Team hat ab und an an gewissen Situationen gezeigt, dass nicht immer das ganze Team von gewissen Sachen etwas wusste, sprich die Absprache des Teams hat nicht immer stattgefunden
- Danke
- Super Menschen. Man hat nie das Gefühl verurteilt zu werden für etwas was man tut oder auch nicht tut
- Super Küche (Grüße an Andi 😊)
- Eventuell in den Zimmern renovieren (Bad → Silikonfugen) und die Toilettensitze nach 6 Monaten tauschen inklusive Bürste
- In manchen Situationen eventuell konsequenter durchgreifen und Zeichen setzen (verschlafen, unordentliche Zimmer etc.) – Ordnung ist das halbe Leben
- Bleibt wie ihr seid. Ihr seid super Menschen. Mögen Gott und die Engel über euch und das Haus wachen und euch beschützen. Seid gesegnet.
- Alles Bestens 😊 Vielen Dank für die schöne Zeit
- Essensmengen erhöhen
- Im Großen und Ganzen ist Kompass Hof eine sehr gute Einrichtung mit einem kompetenten Team. Hervorheben will ich auf jeden Fall die Leistung von Andi von der AT. Sehr fähiger Mann. Genauso die super Arbeit von Natalja Therapeutin
- Ich wurde immer freundlich und respektvoll behandelt
- Meinen Bedürfnissen ist man immer entgegengekommen
- Im Lohhof habe ich mich immer wohl und in guten Händen gefühlt
- Im Bereich Sporttherapie hätte ich mich über mehr Durchsetzungsvermögen der Sporttherapeutin gefreut und möchte die Organisation der Sporttherapie kritisieren, da es an mangelnder Info an die Klienten fehlt
- Spezifisch auf das Krankheitsbild eingehen bei einer Gruppe zum Beispiel; von der Hausärztin auch Medikamente der Pharmaindustrie z. B. Wick Daymed
- Mehr auf die Bedürfnisse eingehen
- Mehr und anderes Essen
- Außer Frau Bullinger trifft keine gute Entscheidung. Und sonst alles ist gut. Hab euch lieb 😊
- Super Haus 😊
- Mir hat die Zeit hier sehr gut gefallen und konnte damit auch gut arbeiten
- Ich werde euch jederzeit weiterempfehlen
- Vielen Dank für alles. Ich wünsche euch alles Gute, Gesunde und Glückliche

Auswertung der Klientenzufriedenheitsbefragung 2020

- Da es hier keine Möglichkeit gibt WLAN zu haben würde ich dies gerne als Verbesserungsvorschlag einbringen. Begründung: Nicht jeder hat die Möglichkeit über ein WLAN-Internet zu verfügen. Es fallen öfters auch wichtige Sachen an (Wohnungssuche, Bank usw.), die sich nur mit einem WLAN oder Internetzugang lösen lassen. Außerdem finde ich es wichtig auch regelmäßigen Kontakt zur Familie / Verwandten / Freunde zu haben, was sich auch positiv auf die Therapie auswirken kann.

Auswertung:

Das hohe Zufriedenheitsniveau von 2019 konnte gehalten bzw. teilweise verbessert werden. Obwohl mit Sicherheit auch von Klienten, deren Therapie nicht regulär endete, Fragebögen beantwortet wurden, gibt es nur sehr wenige, vereinzelte Kritikpunkte. Wir vermuten, dass dies unter anderem darauf hindeutet, dass wir unserem Anspruch mit offen geäußerter Kritik konstruktiv und respektvoll umzugehen und allgemein gegenüber Klienten eine transparente Kommunikation und Information anzustreben gerecht werden.

Die von uns gesetzte Eingriffsgrenze wurde nicht erreicht. Danach wäre eine grundlegende Überprüfung der Angebote dann notwendig, wenn die Anzahl der negativen Einschätzungen die Anzahl der Fragebögen von nicht regulär entlassenen Klienten übersteigt, oder wenn eine wesentliche Verschlechterung zum Vorjahr (um mindestens einen halben Punkt) vorliegt.

Die Vorschläge und Kritikpunkte werden ausführlich im Team besprochen und, sofern möglich und nicht bereits geschehen, auf Umsetzung geprüft.