

Atelier 1

Foreklinik, Ellikon an der Thur, ZH

Leitung: Martin Sieber

1. Die Verbindung zwischen **Zufriedenheit und Qualität** ist problematisch. Zum Beispiel:
 - Zufriedenheit bezüglich Essen: Sagt die (Un-)Zufriedenheit effektiv etwas über die Qualität der Ernährung in der Institution aus?
 - Die Unzufriedenheit mit dem Essen deutet auf eine Problemverschiebung hin, denn erstere rührt wahrscheinlich von einem anderen Ort her, wird aber auf das Essen bezogen („Sündenbock“).
 - Die (Un-)Zufriedenheit bezüglich Essen ist nicht optimierbar.
 - Zufriedenheit bezüglich Hausregeln: Ist es sinnvoll, über die Zufriedenheit bezüglich Hausregeln zu fragen? Kritik ist normal, wenn die Hausregeln restriktiv sind. Eine Optimierung ist aber nicht möglich, weil sonst die Qualität darunter leidet.

=> In beiden Fällen stellt sich das Problem zwischen dem theoretischen Konzept von ‚Zufriedenheit‘ und der Qualität.
2. Eine **wiederholte Befragung** mit dem gleichen Instrument ist sehr wichtig.
 - Hilfreich ist der Vergleich von zwei Befragungen innerhalb der Institution in einem Abstand von einem Jahr. Dadurch werden die Differenzen am aufschlussreichsten.
 - Der BAG-Vergleich mit dem Gesamtpool ist hingegen problematisch, weil eine Mischung von unterschiedlichen Diagnosen und Altersspektren vorliegt. Zum Beispiel:
 - Die Foreklinik schneidet besser ab als andere ähnliche Institutionen. Warum? Das Alter spielt eine Rolle: Das hohe Durchschnittsalter der Foreklinik-KlientInnen führt zu einer verfälschten Interpretation der Daten.
3. Mittelwerte: Tabelle 3.5.1. (s. 43 des Fragebogens) mit den Skalenmittelwerten ist wichtig.
 - Es fehlt jedoch der Skalenwert für die Skala ‚Information‘ und für den Gesamtindex. Um den Wert besser deuten zu können, wäre es hilfreich, wenn bei den Skalenwerten der Minimal- und der Maximalwert (Mittelwert) angegeben wären (wie bei den Alkoholinstitutionen).
 - Ebenfalls wichtig für die Interpretation wäre es zu wissen, welche Institutionen mitgemacht haben.
 - Hingegen sind die anderen Ergebnisse mit den Häufigkeitsaufzählungen weniger dienlich.
 - Eine Darstellung der Item-/Skalen-Mittelwerte wäre sehr hilfreich.
4. Man sollte den Gesamtzufriedenheits-Index und den Prozentualanteil der Unzufriedenen erfassen.

Allgemeine Punkte / Fragen: (vorgetragen von Herrn B. Eichenberger, SQS)

- Wie gut erfasst der Fragebogen unser Kerngeschäft?
- Wie hoch ist die Korrelation zwischen KlientInnenZufriedenheit und Behandlungsqualität?
- Man sollte unterschiedliche KlientInnenKategorien separat erfassen (Bsp. Wysshölzli)