

Zufriedenheitsbefragung Klient*innen RL 2021

I Durchführung

Allgemein

- Erstmalige Durchführung als Gesamtorganisation, verbesserte Koordination mit Abteilungsbefragung erfolgt
- Schriftliche Befragung mittels Fragebogen zur Bewertung der Gesamtorganisation Rheinleben
- Optional Befragung zur Abteilung mittels 2. Fragebogen
- Abteilungsspezifische Abgabe- und Rückgabeformen
- Anonymität durch zentralisierte Datenerfassung und -Auswertung
- Erhebungszeitraum während 3 Wochen im Sommer 2021, je nach Abteilung Voll- oder Teilerhebung

Fragebogendesign

Es wurden Fragen entwickelt zu folgenden Aspekten:

- Umsetzung von Grundwerten der Organisation: Wertschätzung entgegenbringen, Zuversicht vermitteln, zielorientierte Unterstützung, Zielerreichung
- Umsetzung von Wirkungszielen der UNO-BRK wie Stärkung der sozialen Teilhabe, Selbstbestimmung
- Umsetzung von Offenheit/Durchlässigkeit als Organisation bzw. Abteilung

Das Antwortschema entsprach einer 5 er Skala. Dabei kommt 4 einer Bewertung „sehr zufrieden/ ++“ und 1 „sehr unzufrieden/ - -“ gleich, 0 entspricht „keine Angabe“.

II Auswertung Gesamtorganisation

Prozentuale Auswertung im Bewertungsbereich Zufrieden (+/ ++)

Allgemeine Aussagen

- 94 % unserer befragten Klientel empfiehlt RL weiter
- 95 % unserer befragten Klientel fühlt sich durch RL unterstützt
- 93 % erlebt Wertschätzung durch unsere Mitarbeitenden

Erreichung unserer fachlichen Wirkungsrichtung (UNO-BRK)¹:

- 89 % der befragten Klientel wird durch die RL Zuversicht vermittelt (Recovery)
- 90 % ist durch RL vermehrt im Kontakt mit anderen Menschen (Teilhabe)
- 87 % ist zufrieden mit der Möglichkeit eigene Ziele einbringen zu können (Selbstbestimmung/ zielorientierte fachliche Unterstützung)
- 76 % der Klientel gibt an gemeinsam festgelegte Ziele zu erreichen

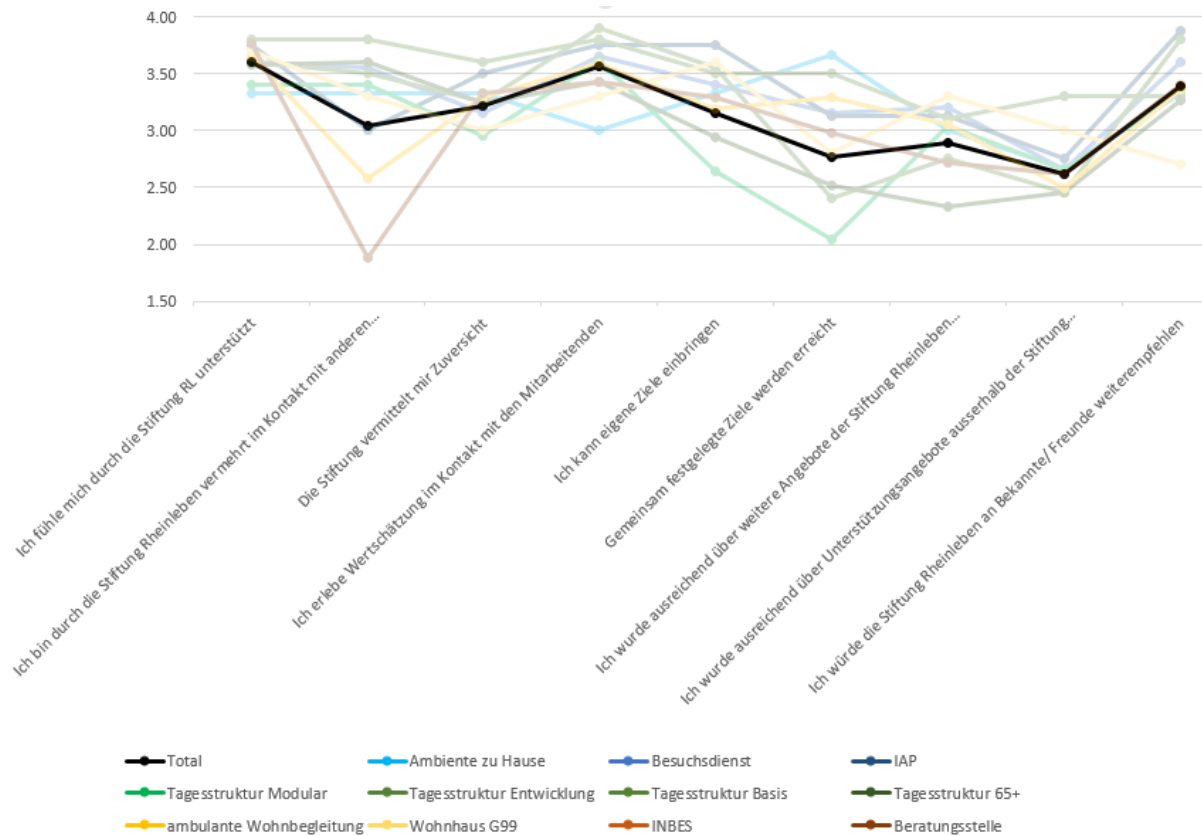
Offenheit/ Durchlässigkeit als Organisation (Risiko „einmal RL immer RL“)

- 77% der Klientel ist zufrieden mit der Information über weitere Angebote der RL
- 65% der Klientel ist zufrieden mit der Information über externe Unterstützungsangebote

¹ interessant weil Überprüfung fachlicher Gesamtstrategie. Aber nur bedingt als Gesamtorganisation interpretierbar, durch heterogene Auftragsaufträge

Mittelwertdarstellung: Überblick Gesamtorganisation

Die Darstellung der Mittelwerte aller Fragen im Abteilungsvergleich gibt einen Überblick über die Bewertung als Gesamtorganisation. Peaks im Totalvergleich, als auch in der Abteilungskurve liefern uns Hinweise für Analysebedarf und Optimierungspotential.



III Fazit als Gesamtorganisation

Verfahrensentwicklung

- Rücklauf RL über alle Abteilungen hinweg von 43%. Wird insgesamt als gut bewertet. Abteilungsunterschiede von 100% Rücklauf bis 22%, werden abteilungsspezifisch optimiert.
- Negativ Peaks bestätigen das Frageschema² oder geben Hinweise auf Analysierungs- und Optimierungsbedarf.

Inhaltlich

- Die Stiftung Rheinleben mit ihren vielfältigen Abteilungsangeboten hat eine gemeinsame Wirkungsrichtung und fachliche Grundhaltung. Die Auseinandersetzung mit Recovery und der UNO-BRK trägt Früchte und ist für unsere Klient*innen deutlich spürbar.

² z.B. Bewertung Beratungsstelle bezüglich sozialer Teilhabe: Mittelwert 1,88. Entgegen sozialer Erwünschtheit haben Klient*innen hier angegeben, dass sie durch die Beratungsstelle nicht wesentlich mehr im Kontakt mit anderen Menschen sind (entspricht auch nicht dem primären Auftrag der Beratungsstelle).

- Als Gesamtorganisation bleiben wir am Thema Zielorientierung und Zielerreichung. 87 % der Befragten gaben an, mit der Möglichkeit eigene Ziele einbringen zu können zufrieden zu sein³. Nur 76 % gibt an auch mit der Zielerreichung zufrieden zu sein. Hier werden wir abteilungsspezifisch genauer hinsehen und Verbesserungsmöglichkeiten nutzen.
- Die Information über externe Unterstützungsangebote wird insgesamt etwas tiefer bewertet, als mit internen Angeboten. Dies liegt im Bereich unserer Erwartungen und ist erklärbar. Das externe Angebot ist z.B. nochmals vielfältiger und kaum abschliessend weitervermittelbar. Zudem stellt bereits die Nutzung zusätzlicher interner Angebote eine Herausforderung für einen Teil unserer Klient*innen⁴ dar.
- Abteilungsspezifische Peaks werden analysiert. Sie fliessen in die jährliche Prozessbeurteilung der einzelnen Abteilungen ein und Optimierungsbedarf wird hier aufgenommen.
- Insgesamt wird die Stiftung Rheinleben durchgängig positiv bewertet. Die Klient*innen fühlen sich wertgeschätzt und unterstützt. Dies wurde auch durch zahlreiche Einzelbemerkungen auf den Abteilungsfragebögen zum Ausdruck gebracht.

³ Antworttotal aus Bereich ++, +

⁴ Je nach Beeinträchtigung oder auch Zielgruppe der einzelnen Abteilungen