In 2019 haben wir uns erstmalig dazu entschlossen, eine datengeschützte Online-Zufriedenheitsabfrage unserer Einzel- und Gruppenberatungsangebote für Klient\_innen ab 18 Jahren durchzuführen. Bis dahin gab es fachliche Zweifel daran, ob so eine Abfrage den Klient\_innen nach Beratungen, die sehr oft emotional aufwühlend sind, zuzumuten ist. Wir haben uns dazu entschlossen, es auszuprobieren, um die Wirksamkeit unserer Angebote messen zu können. Das Ergebnis spricht positive Bände und bestätigt unser Team, auch zukünftig auf dieses Verfahren zurückzugreifen.

Auswertung der Umfrage zur Klient\_innenzufriedenheit

Umfragezeitraum: 15.10.2019 – 15.02.2020

Teilnehmer\_innenzahl: 76

1. **Auswertung nach Fragen des Originalfragebogens**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Bitte geben Sie Ihre Geschlechtsidentität an:*

Weiblich 61 (80,26%)

Männlich 14 (18,42%)

Divers\* 1 (1,32%)

*Bitte geben Sie Ihr Alter an:*

18 - 25 Jahre 14 (18,42%)

25-30 Jahre 16 (21,05%)

30-35 Jahre 13 (17,11%)

35-40 Jahre 6 (7,89%)

40-45 Jahre 9 (11,84%)

45-50 Jahre 5 (6,58%)

50-60 Jahre 12 (15,79%)

60-70 Jahre 1 (1,32%)

1. *Folgendes Angebot habe ich wahrgenommen:*

Einzelberatung 62 (81,58%)

Offene Beratung für Frauen 9 (11,84%)

Offene Beratung für Männer 1 (1,32%)

Offene Eltern-Info 3 (3,95%)

Weitere... 1 (1,32%)

*2. Wie verlief das Gespräch? War die Beraterin kompetent, sicher und zugewandt?*

Ja 76 (100%)

Teilweise 0

Nein 0

*3. Fühlten Sie sich mit Ihren Anliegen, Fragen und Sorgen angenommen und verstanden?*

Ja 75 (98,68%)

Teilweise 1 (1,32%)

Nein 0

*4. Fühlten Sie sich fachlich ausreichend informiert?*

Ja 73 (96,05%)

Teilweise 3 (3,95%)

Nein 0

*5. Ist Ihnen das hier erhaltene Infomaterial umfassend und aktuell genug, um Sie nachbereitend unterstützen zu können?*

Ja 74 (97,37%)

Teilweise 2 (2,63%)

Nein 0

*6.1. Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?*

Andere Einrichtung 2 (2,63%)

Angehörige 4 (5,26%)

Behandelnde Ärzt\_innen 10 (13,16%)

Bekannte 11 (14,47%)

Flyer 1 (1,32%)

Klinik 2 (2,63%)

Therapeut\_in 12 (15,79%)

Webauftritt 28 (36,84%)

Weitere... \* 6 (7,89%)

\* „ambulantes Skillstraining“; „Internet“; „früherer Besuch“; „Internet gesucht“; „Hausarzt/Hausärztin“

*6.2. Wenn Sie unsere Homepage besucht haben sollten, wie gefällt Ihnen unser Webauftritt?*

(Bewertung in Schulnoten)

1 31

2 28

3 5

5 1

6 2

nicht beantwortet \* 9

\* Diese Frage musste nicht beantwortet werden.

**Durchschnittsnote des Webauftritts: 1,8**

*7.1. Wie viel Zeit lag zwischen Terminvergabe und Beratungsangebot?*

Eine Woche 31 (40,79%)

Zwei Wochen 24 (31,58%)

Drei Wochen 14 (18,42%)

Mehr als drei Wochen 7 (9,21%)

*7.2. Wie zufrieden waren Sie mit dieser Wartezeit?*

(Bewertung in Schulnoten)

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 44 |
| 2 | 23 |
| 3 | 5 |
| 4 | 2 |
| 6 | 2 |
| **Durchschnittsnote**  | **1,6** |
|  |  |

*8. Empfehlen Sie uns weiter?*

Ja 76

Nein 0

*9. Gesamtbeurteilung: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit unserer Arbeit bzw. Dienstleistung?*

(Bewertung in Schulnoten)

1 58

2 15

6 3
**Durchschnittsnote 1,4**

**(Die 3x6 Bewertungen wurden von den Betreffenden als Punktesystem begriffen. Dies legen die restlichen Bewertungen nahe.)**

*10. Welches Angebot fehlt Ihnen, bzw. was hat Ihnen an der Einrichtung nicht gefallen?*

* „Mehr Kursangebote für betroffene Kinder/Empfehlungen“
* „Das Gespräch hätte noch länger sein können“
* „Keine“

*11. Wenn Sie noch weitere Behandlungsangebote (z.B. Ärzt\_innen, Kliniken, Psychotherapeut\_innen, etc.) wahrgenommen haben, wie unterscheidet sich Dick & Dünn e.V. von diesen?*

* „Bei Dick und Dünn wird mehr auf die Gefühlswelt eingegangen als in der Therapie“
* „Eine Selbsthilfegruppe ist ein anderes Medium, alle Arbeit hier hat etwas weniger medizinisches, das macht es leichter für mich und ermöglicht mir einen besseren Zugang zu mir selbst.“
* „Die Beratung zum Binge Eating war umfassender und informativer und hilfreicher als die meiner Ärztin oder meiner Therapeutin.“
* „Schnell und unkomplizierte schnelle Hilfe“
* „Intensives Gespräch mit den Eltern“
* „Sehr unkompliziert, sehr kompetent, fühle mich sehr gut aufgehoben“
* „Eine sehr kompetente und zielgerechte Beratung im Kontrast zur Psychotherapie. Ich habe mich sehr schnell aufgehoben gefühlt, man hat sehr schnell die Schwächen und mein Befinden festgestellt und hat dort angedockt, wo ich akut Hilfe brauchte. Auch sehr handlungsorientiert mit Hinweisen, die in der Praxis schnell umsetzbar sind. Ich hatte auch keinen Zeitdruck in den Stunden verspürt. Ich würde es auf jeden Fall weiter empfehlen.“
* „Mehr Zeit und Expertise“
* „Dick und Dünn waren die ersten, die nach dem Anti-Diät-Prinzip arbeiten. Ich habe mich im Gegensatz zu Ärzt\_innen richtig verstanden gefühlt.“
* „Man nimmt sich mehr Zeit“
* „Allumfassenderes Angebot“
* „Sehr zielgrichteter Umgang mit dem vorgetragenen Problem und kompetent in der zukünftigen Planung“
* „Sehr offen und verständnisvoll“
* „Dort wurde ich nicht wahrgenommen, hatte das Gefühl, dass es kein Interesse gab, mir zu helfen. Bei euch war das Gefühl war von Anfang an komplett das Gegenteil. Danke!!!“
* „Das ich immer noch gute Laune habe“
* „Umfassende ganzheitliche Beratung“
* „Gut und verständliche Aufnahme, Zeit und offene Darstellung und Empfehlung“
* „Die Beratung war so, wie ich es mir vorgestellt habe, bin sehr zufrieden“
* „Dick und Dünn ist sehr fokussiert auf die Situation aus Sicht der Magersüchtigen“