

Suchtmedizin Dr. Holzbach

Auch die Zufriedenheit der Zuweiser ist wichtig

Die Abteilung Suchtmedizin wird weit über das regionale Versorgungsgebiet hinaus belegt. Um unser Behandlungsangebot weiter zu optimieren, ist es für uns wichtig zu wissen, warum Beratungsstellen, Betreuer, Bewährungshilfe, Gesundheitsämter und andere Mitglieder des Suchthilfesystems Patientinnen und Patienten eine Behandlung bei uns empfehlen. Dazu führten wir bei einem Fachtreffen, zu dem fast 100 Teilnehmer (s. Kasten 1) an den Standort Warstein kamen, eine anonyme schriftliche Befragung durch.

Kasten 1: Teilnehmer Fachtreffen

Beratungsstellen: 17 Personen
Bewährungshilfe: 15 Personen
Fachkliniken / Krankenhäuser: 10 Personen
Gesetzliche Betreuer: 10 Personen
Gesundheitsämter: 14 Personen
Krankenkassen: 2 Personen
LWL-Vertreter: 1 Person
Medizinischer Dienst der Krankenkassen: 1 Person
Nachsorge: 16 Personen
niedergelassene Ärzte: 2 Personen
Selbsthilfe: 9 Personen

Diese Personen repräsentieren 13 Beratungsstellen, 9 Gesundheitsämter, 10 Betreuer/Betreuungsbüros, 7 Bewährungshilfe-Einrichtungen, 7 Nachsorge-Einrichtungen und 3 Fachkliniken / Krankenhäuser sowie eine Krankenkasse und 5 Selbsthilfe-Gruppen.

Wer hat an der Befragung teilgenommen

Von den zuweisenden Institutionen wurden 38 der ausgeteilten Fragebögen (57%) ausgefüllt. Die niedrigste Rücklaufquote zeigten die Beratungsstellen (35%), die höchste die Betreuer (100%). In Tabelle 1 ist dargestellt, mit welchen Zielgruppen die unterschiedlichen Zuweiser-Gruppen arbeiten.

Tabelle 1: Zielgruppen und Zuweiser-Gruppen

	Schwerpunkt			Total
	Alkohol/Medikamente n=15	Drogen n= 6	Gemischt n= 13	
Beratungsstellen	13,3 %	66,7 %		17,6 %
Gesetzliche Betreuer	13,3 %		38,5 %	20,6 %
Bewährungshilfe	6,7 %		38,5 %	17,6 %
Gesundheitsämter	40,0 %	33,3 %	7,7 %	26,5 %
Andere	26,7 %		15,4 %	17,6 %

Suchtmedizin Dr. Holzbach

Beurteilung unserer Abteilung

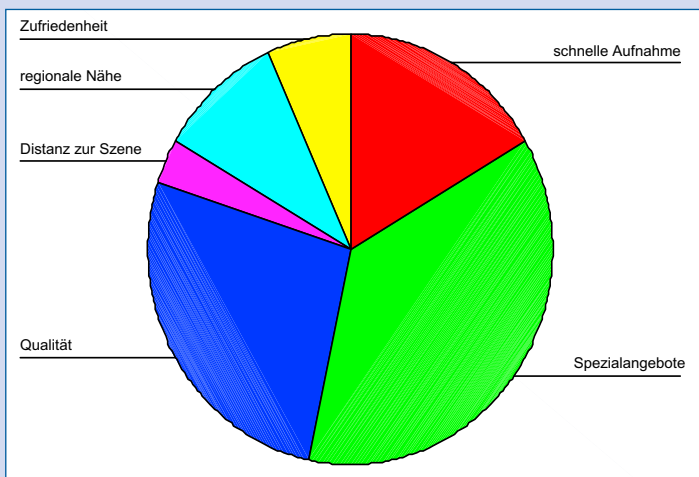
Bei der Befragung interessierte uns, wie unsere Patienten-Informationen (Info-Flyer), die Anmeldung zur Aufnahme, die Behandlung und der Informationsaustausch bewertet wird.

Die Info-Flyer werden bei denen, die sie kennen, sehr positiv aufgenommen (bis zu 80%), allerdings kennen noch nicht alle Kooperationspartner unsere Informationen für die Patienten (bis zu 36%).

Die „Zentrale Aufnahme-Terminierung“ (ZAT) koordiniert die Aufnahmen für die drei Drogenstationen und ist auch für viele Aufnahmen in den Alkohol- und Medikamentenentzug die erste Ansprechpartnerin. Ihre Serviceleistung ist für Zuweiser wie Klinik gleichermaßen wichtig - und wird von den Befragten sehr positiv gesehen (63% „sehr zufrieden“ bzw. 37% „zufrieden“ mit ZAT).

Wir haben nach dem Hauptgrund für die Empfehlung unserer Klinik gefragt (Graphik 1). Dabei waren den Befragten die Spezialangebote (37%), die Qualität der Behandlung (27%) und die schnelle Aufnahme (17%) besonders wichtig.

Graphik 1: Hauptgrund für die Empfehlung



Da die Bedürfnisse der verschiedenen Zuweiser-Kreise zum Teil recht unterschiedlich sind, ist nachfolgend eine differenziertere Übersicht dargestellt (Tabelle 2).

Tabelle 2: Institutionen und ihre Hauptgründe für Zuweisung

	Beratungs- stelle n= 6	Betreuung n= 8	Bewährungs- hilfe n= 5	Gesundheits- amt n= 7	Andere n= 4
Schnelle Aufnahme	16,7%	12,5%		42,9%	
Spezialangebote	16,7%		100,0%	42,9%	50,0%
Qualität der Behandlung	33,3%	62,5%		14,3%	
Szenenferne Behandlung	16,7%				

Suchtmedizin Dr. Holzbach

Regionale Nähe		25,0%			25,0%
Zufriedenheit der Patienten	16,7%				25,0%

Dieses erfreuliche Ergebnis darf aber nicht darüber hinweg täuschen, dass die im Drogenbereich sehr wichtige Gruppe der Drogenberatungsstellen in dieser Befragung unterrepräsentiert ist und, dass natürlich zufriedene Patientinnen und Patienten das wichtigste Anliegen für uns bleiben.