

Auswertung der Kundenbefragung 2022/23 im SPZ Meckenheim/ Bornheim

Ca. 120 Fragebögen wurden an Kunden der verschiedenen Bausteine ausgegeben.

42 Fragebögen sind zurückgegeben worden, dies entspricht einer Quote von 35,00%. Die Ausgabequote ist relativ gering, da nur ein begrenzter Zeitraum für die Ausgabe zur Verfügung stand. Hier gibt es Verbesserungspotential. Beim nächsten Mal werden wir sie auch digital versenden und so gestalten, dass sie auch digital ausfüllbar sind.

Kursiv gesetzt sind die Bemerkungen zu den Zahlen/Angaben nach der Auswertung

Zu den einzelnen Fragen:

1.) Welche Angebote des SPZ nutzen Sie? (Mehrfachnennungen möglich)

Kontaktstelle Mhm	15
Kontaktstelle Bhm	3
Tagesstätte	13
Betreutes Wohnen	18
Aufsuchender Dienst	1
Fips	3
ADele	2
BEA (Alltagsbegleitung)	4

*Die Angebote der Eingliederungshilfe hatten die größte Rücklaufquote. Bei Adele ist zu beachten, dass viele Klient*innen die Bögen nicht (mehr) ausfüllen können. Hier ist die Angehörigenbefragung aussagekräftiger.*

2.) Wie alt sind Sie?

Unter 21	1
21-30	4
31-40	4
41-50	7
51-60	9
61-70	9
71-80	3
81-90	1
Über 90	1
Keine Angabe	2

*Mehr jüngere Klient*innen haben sich an der Fragebogenaktion beteiligt. Dies deckt sich mit der Beobachtung, dass vermehrt junge Klient*innen sich bei uns melden*

3.) In welcher Gemeinde leben Sie?

Alfter	8
Bornheim	15
Meckenheim	7
Rheinbach	8
Swisttal	1
Wachtberg	3
andere Gemeinde	keine Angaben

Dort wo wir mit einem Standort präsent sind haben wir auch mehr Rückmeldungen. Spricht alles für eine weitere Kontaktstelle in Swisttal oder Wachtberg.

4.) Sie sind

Weiblich	25
Männlich	17
Divers	keine Angaben

Die Verteilung entspricht den Angaben der letzten Jahre.

5.) Sie leben

Alleine	22
In einer Familie	8
Mit Partner/Partnerin	7
Mit Eltern	3
In einer Wohngemeinschaft	2
Ohne festen Wohnsitz	keine Angaben

Die Verteilung entspricht den Angaben der letzten Jahre.

6.) Wie oft nutzen Sie ein Angebot des SPZ?

Mehrmals in der Woche	23
Ein paar Mal im Monat	14
Bis zu 10 Mal im Jahr	2
Nur selten	2
Nie	keine Angaben

Da viele Antworten aus der Eingliederungshilfe überrascht die hohe Zahl bei „Mehrmals in der Woche“ nicht.

7.) Seit wann haben sie Kontakt zum SPZ

Seit bis zu 3 Jahren	25
Seit bis zu 5 Jahren	3
Seit bis zu 10 Jahren	2
Länger	4
Keine Angabe	8

*Sehr viel neue Klient*innen in den letzten drei Jahren antworten. Deckt sich mit unseren Beobachtungen der Fallentwicklungen.*

8.) Hat sich Ihre Lebensqualität durch die Hilfen des SPZ verbessert?

Ja, sehr	10
Ja, gut	16
Ja	14
Weniger gut	2
Nein, überhaupt nicht	Keine Angaben

Sehr vielmehr positive Antworten als bei der letzten Befragung.

9.) Können Sie durch die Hilfen des SPZ besser mit Ihrer Erkrankung umgehen?

Sehr viel besser	7
Viel besser	11
Besser	18
Kaum besser	5
Nein, gar nicht besser	Keine Angaben
Keine Angabe	1

Sehr vielmehr positive Antworten als bei der letzten Befragung.

10.) Können Sie die Mitarbeitenden des SPZ erreichen, wenn Sie diese brauchen?

Sehr gut erreichbar	18
Gut erreichbar	16
Erreichbar	8
Kaum erreichbar	Keine Angaben
Gar nicht erreichbar	Keine Angaben

Ähnliches Ergebnis wie bei der letzten Befragung.

11.) Haben Sie bezüglich der Erreichbarkeit des SPZ und seiner Mitarbeitenden einen Verbesserungsvorschlag?

- „3 mal in der Woche bis 17:00 erreichbar wäre gut“
- „Ich würde gerne donnerstags wieder 3 Stunden zum SPZ gehen“
- „Ich fände es toll, wenn unsere Gruppe die Möglichkeit hätte gemeinsam eine Tagestour zu erleben
- „Alles zufrieden“
- „Die MA im SPZ sind für mich immer erreichbar! Danke!“

Vorschläge werden in den Bausteinen besprochen.

12.) Fühlen Sie sich von den Mitarbeitenden des SPZ verstanden und ernst genommen?

Ja, Sehr gut verstanden	23
Gut verstanden	12
Verstanden	8
Kaum verstanden	keine Angaben
Überhaupt nicht verstanden und ernst genommen	Keine Angaben

Positives Ergebnis der letzten Umfrage ausgebaut.

13.) Konnten die Mitarbeitenden des SPZ bei den Menschen in ihrer Umgebung Verständnis für Ihre Erkrankung wecken?

Ja, sehr gut	6
Ja, gut	11
Ja	13
Kaum	4
Überhaupt nicht	1
Keine Angabe	7

Besseres Ergebnis als bei der letzten Umfrage.

14.) Wenn Sie an der Arbeit im SPZ etwas zu kritisieren haben. Ist das möglich?

Ja, sehr gut möglich	7
Gut möglich	16
Möglich	8
Kaum möglich	3
Gar nicht möglich	4
Keine Angaben	4

*Besseres Ergebnis als bei der letzten Befragung. Es scheint aber, dass Klient*innen die nichts zu kritisieren haben im Fragebogen „Nicht möglich“ angekreuzt haben. Bei der nächsten Umfrage müssen wir die Frage differenzierter stellen.*

15.) Sind die Öffnungszeiten des SPZ für Sie ausreichend?

Ja, sehr gut	15
Gut	17
Ausreichend	5
Kaum ausreichend	1
Überhaupt nicht ausreichend	keine Angaben
Keine Angaben	4

Ähnliches Ergebnis wie bei der letzten Befragung.

16.) Haben Sie bezüglich der Öffnungszeiten einen Verbesserungsvorschlag?

- „ist gut so wie es ist“
- „gerne längere Öffnungszeiten bis 17:00 oder 18:00 Uhr“
- „Auch am Wochenende sollte man jemanden anrufen können“

Mehr Vorschläge als bei der letzten Befragung. Öffnungszeiten in Bornheim wurden bereits ausgeweitet.

17.) Sie müssen für einige Leistungen des SPZ bezahlen. Wie bewerten sie die Preise?

	Gut	Zu teuer	Würde mehr bezahlen
Essen	17	1	
Kaffeebude	18		1
Ausflüge/Aktivitäten	15	1	
Ferienfreizeit	12	1	
Hol-und Bringdienst	9		

Ähnliches Ergebnis wie bei der letzten Befragung.

18.) Fühlen Sie sich in den Räumen des SPZ wohl?

Ja, sehr wohl	10
Wohl	14
Manchmal wohl	1
Kaum wohl	1
Überhaupt nicht wohl	0
Keine Angabe	16

Weniger Aussagen als bei der letzten Befragung. Weniger „Ja, sehr wohl“-Antworten. Eventuell aufgrund von Coronamaßnahmen der letzten Jahre. Die Räume sind an manchen Stellen einfach eng.

19.) Haben Sie bezüglich der Räume im SPZ einen Verbesserungsvorschlag?

- „Ein separater Aufenthaltsraum außerhalb des Ergo-Bereichs/Werkstatt wäre schön“
- „Überdachung des Innenhofs“
- „In Bornheim eine Ständerwand, damit der Bereich zum Eingang etwas Blickgeschützt ist“
- „Bequemere Stühle“
- „Schimmelgeruch in der Kaffeebude“
- „Sie dürften in Bornheim und Meckenheim größer sein“
- „In Meckenheim scheint einiges veraltet zu sein“
- „Die Toilette im Außenbereich ist gewöhnungsbedürftig. In deren Nähe andere Essen und Trinken. Ist einfach peinlich und deplatziert“
- „Das Haus könnte mal einen neuen Anstrich erhalten

Bemerkungen werden in den entsprechenden Bereichen thematisiert. Fassade und die Innenräume sind gestrichen worden.

20.) Fühlen Sie sich in den Räumen des SPZ sicher?

Immer	16
Meistens	15
Manchmal	keine Angaben
Nie	keine Angaben
Keine Angaben	11

*Neue Frage mit guten Ergebnis. Ein Teil der Klient*innen machten keine Angaben, da sie nicht in den Räumen des SPZ betreut werden.*

21.) Werden ihre Angelegenheiten im SPZ vertraulich behandelt?

Absolut vertraulich	21
Sehr vertraulich	12
Vertraulich	6
Weitgehend vertraulich	1
Gar nicht vertraulich	keine Angaben
Keine Angaben	2

Gutes Ergebnis mit Luft nach oben.

22.) Haben Sie bei Angeboten des SPZ schon einmal Gewalt erfahren?

Nein	40
Ja, verbal	1
Ja, durch körperliche Übergriffe	keine Angaben
Ja, durch bauliche Begebenheiten	keine Angaben
Keine Angaben	1

Neue Frage mit sehr guten Ergebnis.

23.) Wenn ja, durch wen?

Mitarbeitende SPZ	Keine Angaben
Andere Nutzer*innen	1
Fremde	keine Angaben

Siehe Frage 22.) Einzelfälle werden trotzdem bearbeitet und möglichst geklärt.

24.) Reicht das Angebot des SPZ für Sie aus?

Völlig ausreichend	22
Sehr ausreichend	11
Ausreichend	6
Wenig ausreichend	keine Angaben
Gar nicht ausreichend	keine Angaben
Keine Angaben	3

Positiveres Ergebnis als bei der letzten Befragung. Spricht für das erweiterte Angebot.

25.) Haben Sie zu einem oder mehreren Angeboten Verbesserungsvorschläge, oder fehlt Ihnen ein Angebot?

- „Badminton am Nachmittag fände ich angenehmer
- „Ausflüge besser vorbereiten“
- „Ein Fahrdienst von Bornheim nach Meckenheim würde ich gerne nutzen, wenn es ihn gäbe“
- „Ich nutze/benötige lediglich das Betreute Wohnen. Fühle mich von meiner Betreuerin höchst respektiert und bekomme stets die bestmögliche Unterstützung. Das gibt mir Sicherheit und Kraft, meinen Alltag mit meiner Erkrankung besser zu bewältigen. Ich finde es schön, dass auch mein Partner mit einbezogen wird und das wirklich über wirklich alles gesprochen werden kann. Beide Daumen hoch!“
- „Wünsche den gesamten SPZ-Team alles Gute für das vor uns liegende Jahr, sowie Gesundheit und für alle Aktivitäten ein glückliches Händchen!“

*Fahrdienst für die Tagesstätte gibt es. Verbesserungsvorschläge werden in den entsprechenden Bereichen besprochen.
Lob tut auch mal gut!*

Vielen Dank noch einmal für Ihre Mitwirkung, ihre Verbesserungsvorschläge und Anmerkungen.

Nur mit Ihnen können wir immer besser und zielgerichteter für Sie tätig sein!

