

Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden mit dem Beratungs- und Therapieangebot

Ergebnisse der Befragung 2010

Wir bedanken uns herzlich bei unseren Kundinnen und Kunden, die sich an der Befragung 2010 beteiligt haben. Wir führen alle zwei Jahre eine Befragung durch mit dem Ziel, die Qualität unserer Dienstleistungen laufend zu verbessern.

Es freut uns, dass rund 40% der verschickten Fragebögen beantwortet worden sind.

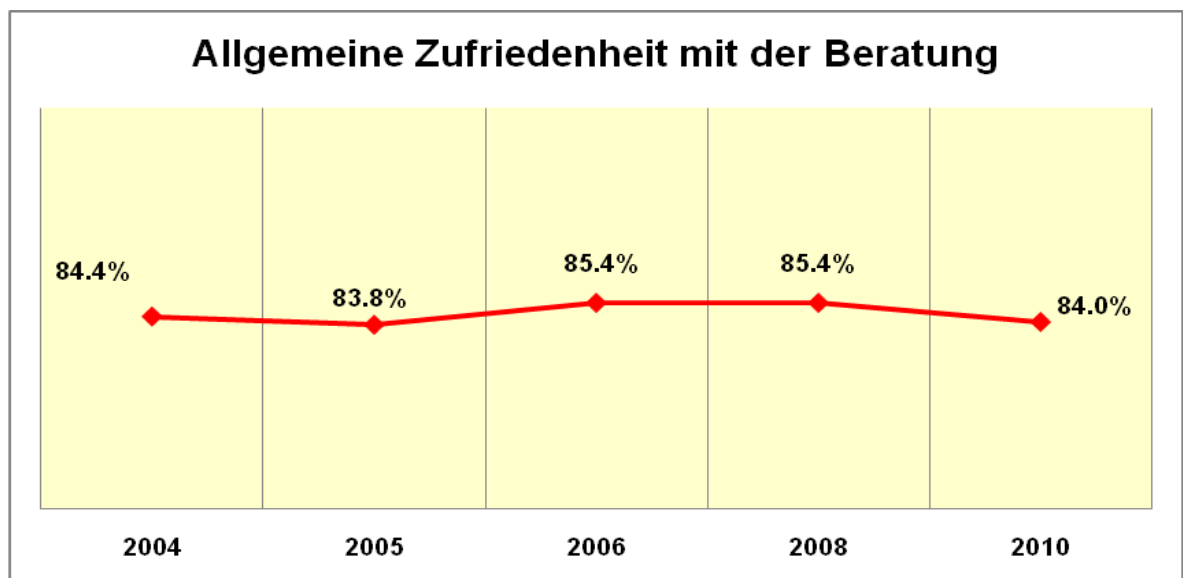
Die Befragung hat zu folgenden Ergebnissen geführt:

1. Zufriedenheit mit der Beratung und dem Beratungsverlauf

1.1. Allgemeine Zufriedenheit mit der Beratung

84% der Kundinnen und Kunden sind mit unserem Beratungs- und Therapieangebot sehr zufrieden. Der Anteil an zufriedenen Kundinnen und Kunden ist in den letzten Jahren unverändert hoch geblieben.

Wir freuen uns sehr über das Vertrauen, das unseren Fachpersonen und unseren Dienstleistungen entgegen gebracht wird.



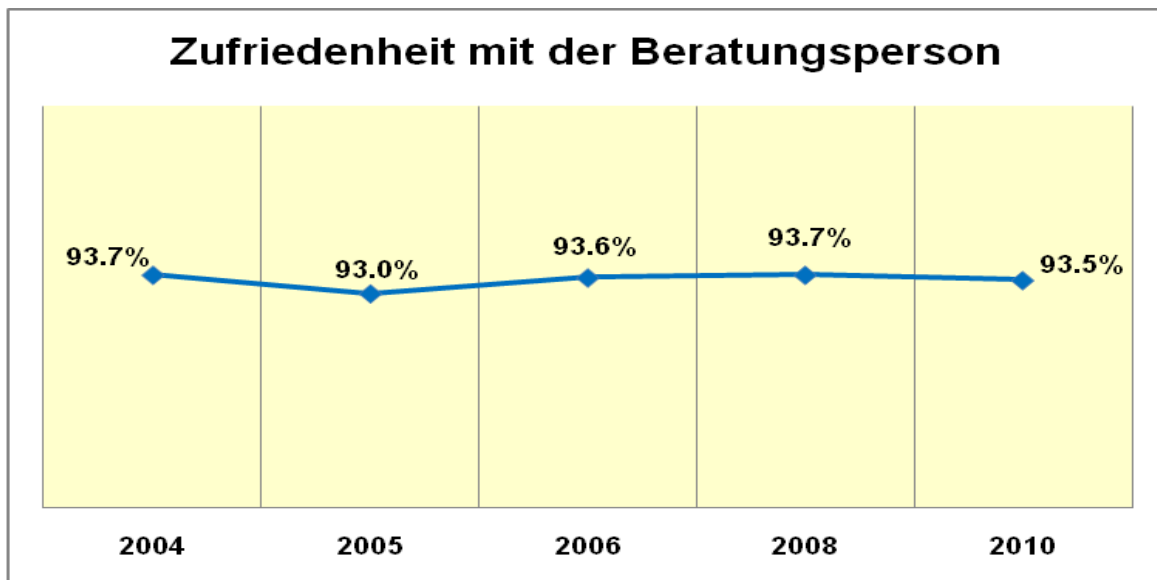
Dieses Ergebnis bezieht sich auf folgende drei Fragen:

- Ich bin mit der Beratung insgesamt sehr zufrieden*
- Meine Lebenssituation hat sich durch die Beratung verbessert*
- Durch die Beratung fühle ich mich in der Lage, in Zukunft meine Probleme besser lösen zu können*

1.2. Zufriedenheit mit der Beratungsperson

Unsere Kundinnen und Kunden stufen die Fähigkeiten unserer Beraterinnen und Berater als hoch ein. Sie erfahren in der Beratung und Therapie, dass ihre persönliche Situation von den Beratenden verstanden wird.

In den letzten Jahren ist die Zufriedenheit mit den Beraterinnen und Beratern auf hohem Niveau unverändert geblieben.



1.3. Zufriedenheit mit dem Beratungsverlauf

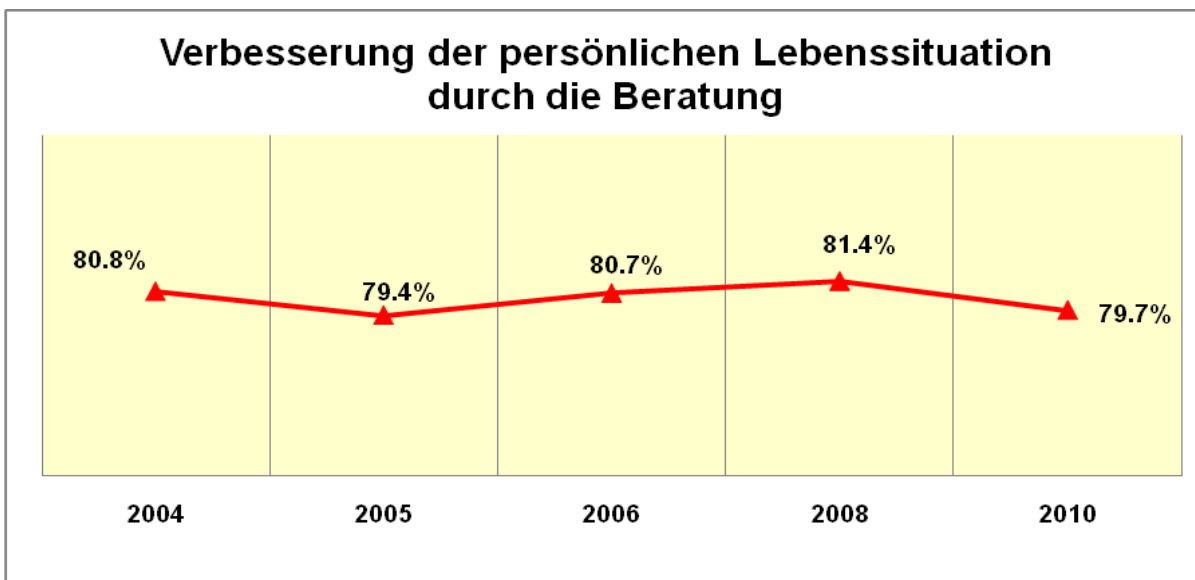
Welche Elemente der Beratung besonders hilfreich waren, wird anhand von vier Aspekten beurteilt. Diese zeigen die Zufriedenheit mit dem Beratungsverlauf und der Qualität unserer professionellen Arbeit auf.

Die Zufriedenheit liegt bei über 80%. Dieser Wert bestätigt unsere Überzeugung, dass in der Beratung genügend Zeit für Gespräche und ein gutes Vertrauensverhältnis zu den wichtigsten Faktoren zählen.

In der Beratung war(en) für mich besonders hilfreich:	2005	2006	2008	2010
... das gute Vertrauensverhältnis zwischen mir und der Beratungsperson	92.3%	91.9%	93.6%	92.0%
... die klaren Ziele und Abmachungen	85.2%	84.2%	85.7%	84.6%
... dass sich die Beratungsperson genügend Zeit für mich genommen hat	92.6%	93.1%	93.8%	94.4%
... die Stärkung meiner Motivation	86.7%	88.8%	89.7%	87.0%

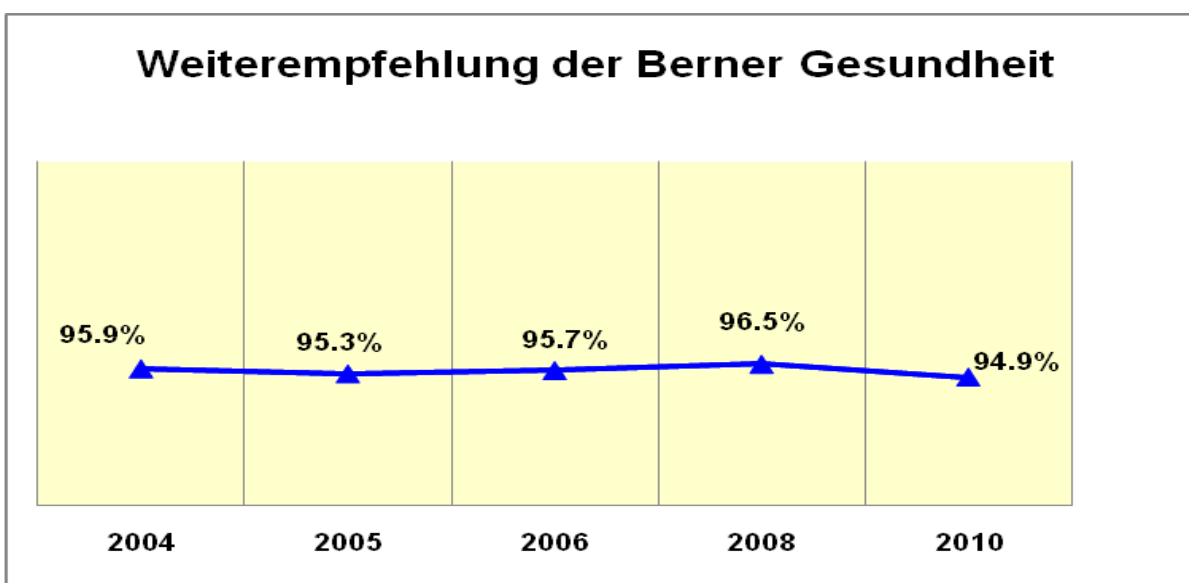
2. Bewertungen zur Verbesserung der persönlichen Lebenssituation durch die Beratung

Die Kundinnen und Kunden haben eine Verbesserung ihrer persönlichen Lebenssituation durch die Beratung mit 80% bejaht. Dieses Ergebnis ist ein erfreulicher Erfolg, sowohl für unsere Kundinnen und Kunden und als auch für unser Beratungs- und Therapieangebot.



3. Weiterempfehlung der Berner Gesundheit

94.9% unserer Kundinnen und Kunden würden die Berner Gesundheit einer anderen Person weiterempfehlen, die ähnliche Unterstützung benötigt. Dieses Resultat drückt Vertrauen und Zufriedenheit mit unseren Leistungen aus.



4. Geschlecht und Alter der Kundinnen und Kunden, welche den Fragebogen ausgefüllt haben

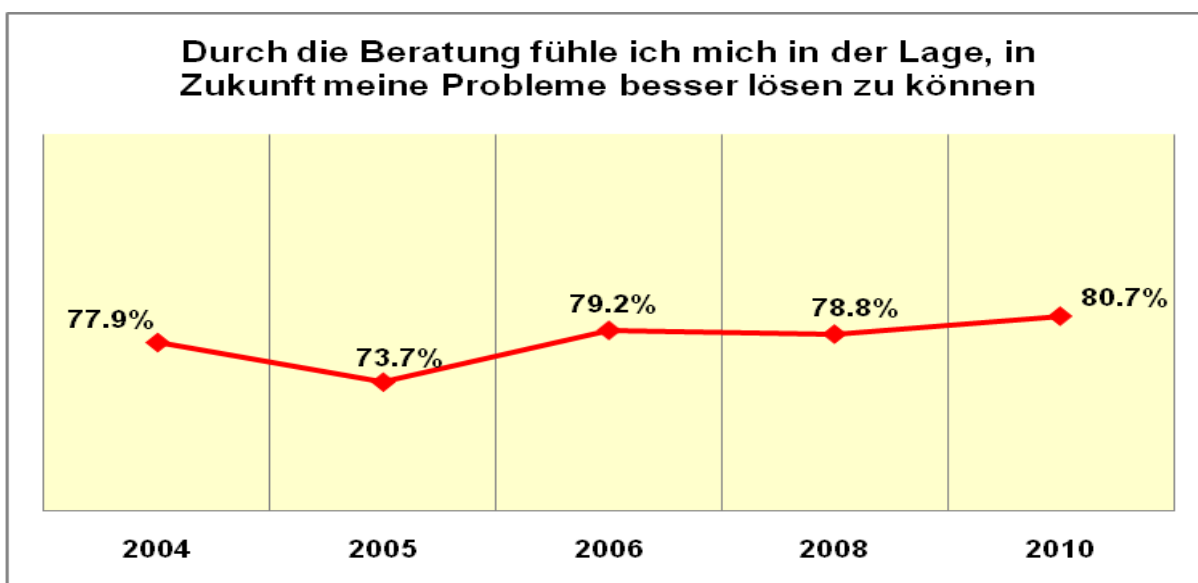
Geschlecht	Frauen	Männer
Anteil Frauen und Männer	40%	60%

Alter	Anzahl Personen	Anteil
Bis 14 Jahre	3	0%
15 bis 19 Jahre	8	1%
20 bis 24 Jahre	19	3%
25 bis 29 Jahre	28	4%
30 bis 39 Jahre	97	14%
40 bis 49 Jahre	193	27%
50 bis 59 Jahre	178	25%
Über 59 Jahre	132	19%
Keine Angaben	55	8%

Die folgenden Fragen sind von denjenigen Kundinnen und Kunden beantwortet worden, welche die Beratung bereits abgeschlossen haben.

5. Einschätzung der Fähigkeit, Probleme nach Beratungsabschluss besser lösen zu können

80.7% der Kundinnen und Kunden fühlen sich in der Lage, nach Beratungsabschluss ihre Probleme besser lösen zu können als vor der Beratung. Diese Beurteilung erhöhte sich leicht im Vergleich zu den Vorjahren.



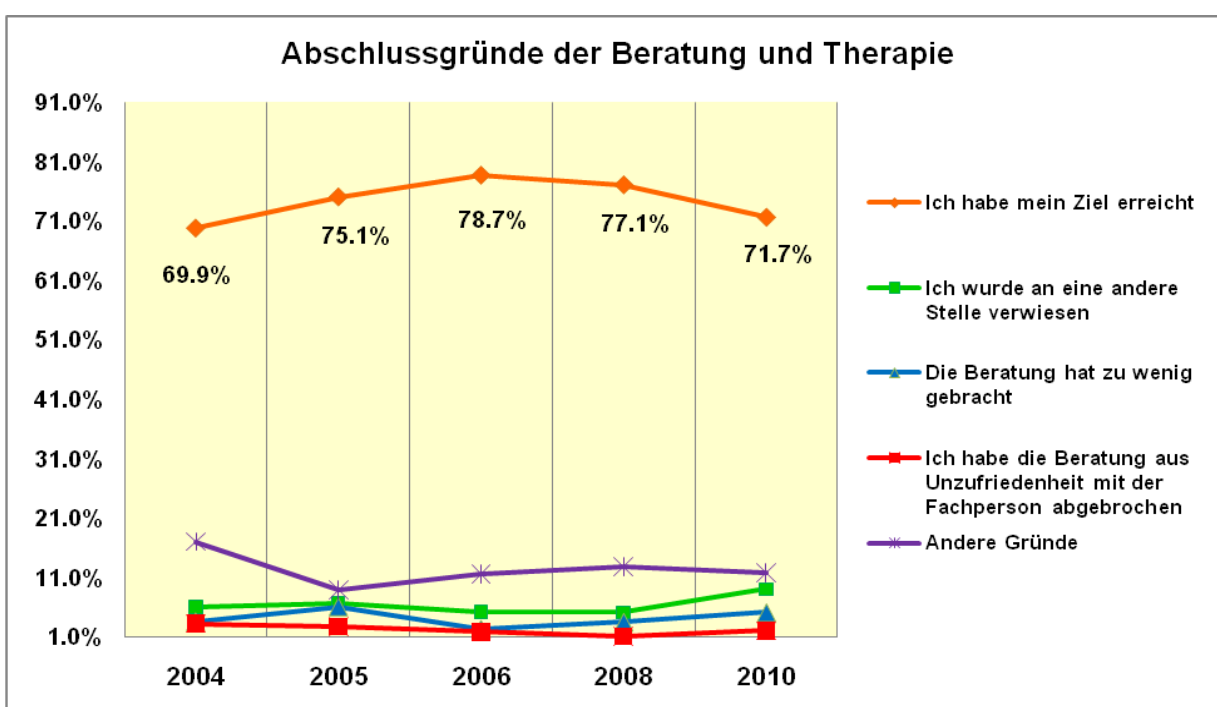
6. Abschlussgründe der Beratung und Therapie

Die Gründe, weshalb Beratungen abgeschlossen worden sind, unterscheiden sich nicht grundlegend von den Vorjahren.

Die meisten Beratungsabschlüsse erfolgten aus Sicht der Kundinnen und Kunden, weil die Ziele erreicht worden sind. Mit 71.7% ist der Anteil erfolgreicher Abschlüsse aber gegenüber der letzten Befragung etwas zurückgegangen. Hingegen sind die Überweisungen an andere Fachstellen um rund 4% gestiegen.

Es freut uns, dass die Einschätzungen von negativen Abschlussgründen - sei es wegen Unzufriedenheit mit der Beratungsperson oder weil die Beratung nichts gebracht hat - die tiefsten Werte erhalten.

Es ist unser erklärtes Ziel, die Kundinnen und Kunden zu unterstützen, Lösungen für eine Veränderung zu finden und die Beratung zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen.



Haben Sie Fragen zu den Ergebnissen unserer Kundinnen- und Kunden-Befragung? Gerne geben wir Ihnen dazu weitere Auskunft:

Zentrum Bern: 031 370 70 70

Zentrum Emmental-Oberaargau 034 427 70 70

Zentrum Jura bernois-Seeland 032 329 33 70

Zentrum Oberland 033 225 44 00

Weitere Informationen zur Stiftung Berner Gesundheit finden Sie auch auf

www.bernergesundheit.ch