

Evaluation der Erziehungsberatungsstelle Nürnberg-Langwasser 2002

Seit einiger Zeit prägen die Begriffe „Qualitätssicherung“ und „Qualitätsmanagement“ nicht nur den Jugendhilfebereich. Auch Erziehungsberatungsstellen sind gefordert, die Effizienz ihrer Arbeit anhand objektiver Daten zu überprüfen. Durch die Befragung der Klienten zum Beratungs- und Therapieprozess, zum Grad der Zielerreichung und zu den Rahmenbedingungen wird aber nicht nur die Effektivität – und damit auch die Notwendigkeit und Bedeutung – unserer Arbeit beschrieben. Auch für den stelleninternen Ablauf und die therapeutische Arbeit lassen sich durch die Rückmeldung der Klienten vielerlei Schlüsse ziehen. Daneben sind auch die subjektiven Eindrücke der Klienten über die therapeutische Arbeit und mögliche Wirkfaktoren von Interesse.



Entwicklung eines Rückmeldebogens

Die Evaluationsstudie wurde bereits 2001 intensiv vorbereitet. Nach umfangreichem Literaturstudium und der Durchsicht bekannter und veröffentlichter Erhebungsinstrumente, wurde vom Team der Beratungsstelle ein eigener Fragebogen entwickelt. Neben den üblichen Bestandteilen (Rahmenbedingungen, Erwartungen, klienten- und störungsspezifische Fragen) standen für uns vor allem auch therapeutisch relevante Aspekte im Vordergrund. So wurden z.B. die subjektive Sicht bezüglich der Ursachen für die Veränderungen und die Auswirkungen der Beratung/Therapie auf spezifische und allgemeine Situationen erfragt. Als Basis für die Fragen zu Zielen, Veränderungen oder erweiterte Fähigkeiten diente die Konzeption unserer Stelle und das unserer Arbeit zugrundeliegende Selbstmanagementkonzept. Der entwickelte Fragebogen wurde mehrfach auf Verständlichkeit und Brauchbarkeit getestet und überarbeitet.

Durchführung der Erhebung

Da wir ein umfassendes Bild unserer Arbeit bekommen wollten, wurde auf eine einschränkende Klientenselektion verzichtet und als Stichprobe die gesamte Klientel des Jahres 2002 herangezogen. Der Fragebogen wurde an alle Klienten, deren Fall zwischen dem 01.01. und 31.12.2002 abgeschlossen werden konnte, ausgegeben (N=226). Im Idealfall wurde der Fragebogen beim Abschlusstermin mit einem frankierten Rückumschlag mitgegeben. Klienten, die sich längere Zeit nicht mehr gemeldet hatten, wurden bei Abschluss des Falles angerufen oder angeschrieben, und erhielten ebenfalls einen Erhebungsbogen mit frankiertem Rückumschlag. Im Anschreiben wurde die Anonymität (keine Daten, die Rückschlüsse auf Personen zulassen) und die vertrauliche Behandlung der Angaben

(anschließende Vernichtung der Bögen und ausschließliche Verwendung für die Beratungsstelle) zugesichert. Zudem wurde auf die Bedeutung der persönlichen Rückmeldung für die weitere Arbeit in der Stelle hingewiesen.

Rücklaufquote

Von den 226 ausgegebenen oder verschickten Fragebögen wurden 92 von den Klienten ausgefüllt zurückgeschickt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 40,7%. Diese Zahl kann als recht gut bewertet werden. Ein Vergleich mit anderen uns bekannten Evaluationsstudien in der Region (z.B. EBs München, EB Ansbach, EB Herzogenaurach, EB Neumarkt, EB Stadt Nürnberg, Beratungsstelle Stadtmission Nürnberg) ist nur schwer möglich. Deren Rücklaufquoten liegen zwischen 32,5% und 82%, wobei sich hier die Selektionskriterien, die Stichprobengröße, die Art der Erhebung und die Höhe der „verwertbaren“ Fragebögen extrem unterscheiden. Die Rücklaufquote unserer Erhebung ist v.a. wegen des hohen finanziellen und zeitlichen Aufwands doch etwas enttäuschend. Mögliche Gründe hierfür sind z.B.:

- zu geringe sprachliche Voraussetzungen für die Bearbeitung des Fragebogens (siehe Statistik der von Migration betroffenen Familien und Familien mit ausländischem Elternteil)
- zu geringes Vertrauen in die Anonymität der Angaben durch schlechte Erfahrungen mit Erhebungen und Formularen (in Deutschland und teilweise auch im Herkunftsland)
- fehlender zeitlicher Bezug zwischen Erhalt des Fragebogens und der therapeutischen Arbeit in der EB (bei Klienten, die längere Zeit keinen Kontakt zur Stelle hatten)
- die Verlockung den frankierten Rückumschlag für eigene Post zu benutzen (nicht nur bei Familien aus schwachen Einkommensverhältnissen...),
- Unzufriedenheit über die Arbeit in der EB (obwohl gerade hier die Möglichkeit bestanden hätte, seinen Unmut zu äußern)
- „Übersättigung“ durch andere Befragungen (via Medien, Postwurfsendungen)

Die Eingabe und Auswertung der Daten erfolgte mit dem Statistikprogramm SPSS.

Beschreibung der Stichprobe

Die eingegangenen Fragebögen wurden zum Großteil von den Müttern (77%) ausgefüllt. Da vor allem die Mütter Kontakt zu unserer Stelle suchen und in den meisten Fällen zu den Beratungen/Therapien kommen, ist dies nicht verwunderlich. 80% der hier erfassten Klienten hatten bis zu zehn Termine in der Beratungsstelle, 17% kamen 10-20 mal und 3% nahmen mehr als 20 Termine wahr. Ähnlich verteilen sich auch die Angaben über den Zeitraum, in dem die Termine stattgefunden haben. Bei einem Drittel der Klienten fanden die Kontakte innerhalb eines Monats statt, bei 43%

innerhalb eines halben Jahres, bei 19% im Verlauf eines Jahres und 5% waren länger als ein Jahr an die Stelle angebunden. Diese Angaben sind allerdings nicht unbedingt mit den Daten aus der Statistik der Stelle zu vergleichen, da sie auf subjektiven Eindrücken der Klienten beruhen und nicht - wie vom jeweiligen Therapeuten - genau erfasst werden. Dennoch zeigt sich, dass ein Schwerpunkt unserer Arbeit auf längerfristigen und intensiven Arbeitsbeziehungen liegt. Die Geschlechtsverteilung liegt mit dem Verhältnis von etwa 2:1 (männlich:weiblich) im Bereich der gesamten Klientel. Die Altersverteilung in der Stichprobe zeigt die 9- bis 12-Jährigen als größte Gruppe (38%), gefolgt von den 6- bis 9-Jährigen (27%) und den 3- bis 6-Jährigen (20%). Die übrigen Klienten verteilen sich gleichmäßig auf die restlichen Alterskategorien. 64% aus unserer Stichprobe leben in einer vollständigen Familie. Dieser Anteil ist etwas höher als in der gesamten Klientel. Ein-Eltern-Familien (25%) und Stieffamilien (9%) sind demnach etwas weniger häufig vertreten, als in der Jahresstatistik.

Erstaunlich ist, dass ein Drittel der Klienten angeben, bereits vorher an einer anderen Beratungsstelle oder in einer psychologischen Praxis gewesen zu sein. Dies bestärkt unseren bereits mehrfach geäußerten Eindruck eines „Verschiebebahnhofs“ für Klienten, solange die reine Höhe der Fallzahlen als Qualitätsmerkmal herangezogen wird. In dieser Gruppe sind aber natürlich auch diejenigen Klienten enthalten, die ihr Glück an verschiedenen Stellen versuchen (nach dem Motto „viel hilft viel“) und vielleicht hoffen, anderswo eine „billigere“ Lösung (also ohne die Notwendigkeit eigener Veränderungsbemühungen) zu finden.

Strukturqualität

Zur Überprüfung der Strukturqualität soll der Grad der Zufriedenheit der Klienten mit den Rahmenbedingungen herangezogen werden. Allgemein fällt auf, dass sich die befragten Klienten sehr positiv zu den Kategorien äußern.

Die Lage der Stelle wird von 95% der Befragten als (sehr) zufriedenstellend bewertet. Hierfür sprechen sicherlich die gute Verkehrsanbindung (Bus, U-Bahn) und die Parkmöglichkeiten. Da ein Großteil der Klientel aus den umliegenden Stadtvierteln kommt, ist die räumliche Nähe ohnehin gegeben. Hier bestätigt sich wieder einmal deutlich die Wahl des Standorts der Beratungsstelle in einem sozialen Brennpunkt.

90% der Klienten sind mit dem Ablauf und der Art der Anmeldung (sehr) zufrieden. Dies ist eventuell auch auf die regelmäßigen Telefonsprechstunden zurückzuführen, bei denen die Möglichkeit besteht, Fragen zu stellen, das Angebot der Stelle zu verdeutlichen und vor allem im Voraus abzuklären, ob unsere Stelle überhaupt der richtige Ansprechpartner ist.

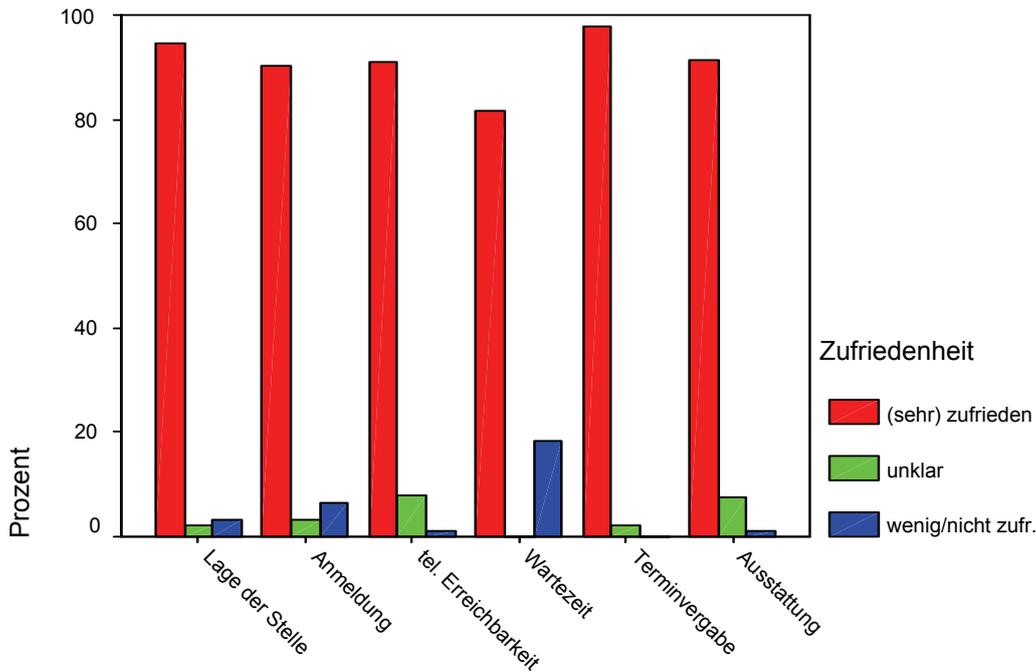


Abb. 1: Zufriedenheit mit den institutionellen Rahmenbedingungen

Mit der telefonischen Erreichbarkeit sind 91% zufrieden. Da das Telefon zu den Kernzeiten ständig besetzt ist, ist dies nicht verwunderlich. Anrufbeantworter, zeitnahe Rückrufe und die ständige Erreichbarkeit in ausgesprochenen Krisenfällen ergänzen das Angebot. Durch die Telefonsprechstunden der einzelnen Mitarbeiter besteht außerdem die Möglichkeit, ohne lange Wartezeit einen Therapeuten direkt zu sprechen. In Absprachen mit den Klienten finden auch begleitende Telefonkontakte, teilweise auch außerhalb der Arbeitszeiten statt.

Es ist nicht verwunderlich, dass sich der größte Anteil an negativen Bewertungen in der Kategorie Wartezeit finden lässt. Mit 18,4% ist der Anteil der Unzufriedenen aber noch erstaunlich gering. Gerade in diesem Punkt wäre eine höhere Quote zu erwarten gewesen. Mögliche Gründe für die positive Bewertung sind z.B.:

- die sofortige Terminvergabe (innerhalb der nächsten Tage) in Krisenfällen
- Telefonsprechstunden zur möglichen Betreuung während der Wartezeit
- der offene Umgang mit dem Thema Wartezeit (Klienten werden nicht von Woche zu Woche vertröstet, sondern erfahren bei der Anmeldung die Wartedauer)
- die kontinuierliche Arbeit ab dem Erstgespräch (bei der weiteren Terminvergabe entstehen keine Wartezeiten mehr)

Mit der Terminvergabe sind nahezu alle Klienten (sehr) zufrieden. Dies liegt sicherlich daran, dass Termine in Absprache mit den Klienten vereinbart und nicht durch den Therapeuten oder die Sekretärin vorgegeben werden. Zudem ist dieses Ergebnis eine Bestätigung und auch ein großes Lob an die Flexibilität der Therapeuten, die z.B. auch oft Abendtermine in Kauf nehmen müssen, um manche Klienten (vor allem berufstätige Eltern) zu erreichen.

Die Ausstattung der Stelle wird von über 90% der Klienten als gut empfunden. Da in unserer Einrichtung die Empfehlungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke, Gerth, et al., 1999) zur Ausstattung von Beratungsstellen (z.B. abgegrenzter Wartebereich, ein Beratungszimmer pro Planstelle, zusätzliche Gruppenräume) umgesetzt sind, war auch diese Zustimmung zu erwarten.

Ein weiterer Aspekt der Strukturqualität ist auch die Vernetzung der Stelle und ihr Bekanntheitsgrad. Es zeigt sich, dass unser Klientel von verschiedensten Einrichtungen, Praxen oder Institutionen aus dem sozialen, dem Gesundheits- oder dem Schulbereich verwiesen wird. Erfreulich hoch ist der Anteil der Familien, die ohne „Vermittlung“, also aus eigener Initiative oder über Empfehlungen von Bekannten zu uns kommen (34%). Dies zeigt, dass der Bekanntheitsgrad der Stelle vor allem im direkten Umfeld hoch ist. Mundpropaganda läßt zusätzlich auf zufriedene ehemalige Klienten schließen, die ihre Eindrücke an andere weitergeben.

Die große Zufriedenheit mit den äußeren Rahmenbedingungen bestätigt die Bemühungen der Mitarbeiter, den Bedürfnissen der Klienten möglichst gerecht zu werden, was sich auch positiv auf die therapeutische Beziehung auswirkt. Scheinbar fühlen sich die meisten Klienten in der Stelle wohl. Von Seiten des Trägers und der Mitarbeiter wurden bzw. werden die Empfehlungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung zur Strukturqualität weitgehend umgesetzt, wodurch die Qualität der Rahmenbedingungen gesichert ist. Einzig die Anzahl der Planstellen liegt unter der empfohlenen Größe, was im Rahmen unseres Jahresberichtes bereits häufiger beklagt wurde.

Prozessqualität

Bei der Betrachtung der Arbeitsprozesse sollte in der Evaluationsstudie der immens wichtige Aspekt der subjektiven Ideen von Klienten bezüglich der Inhalte therapeutischer Arbeit erfasst werden. In der Psychotherapieforschung sind vor allem die Fragen nach den essentiellen Bestandteilen und Wirkfaktoren von Therapie aktuell. Daher war es uns ein Anliegen, hier nicht die internen Arbeitsabläufe zu dokumentieren, sondern von den Klienten zu erfahren, was ihrer Meinung nach zum Erfolg der Therapie ent-

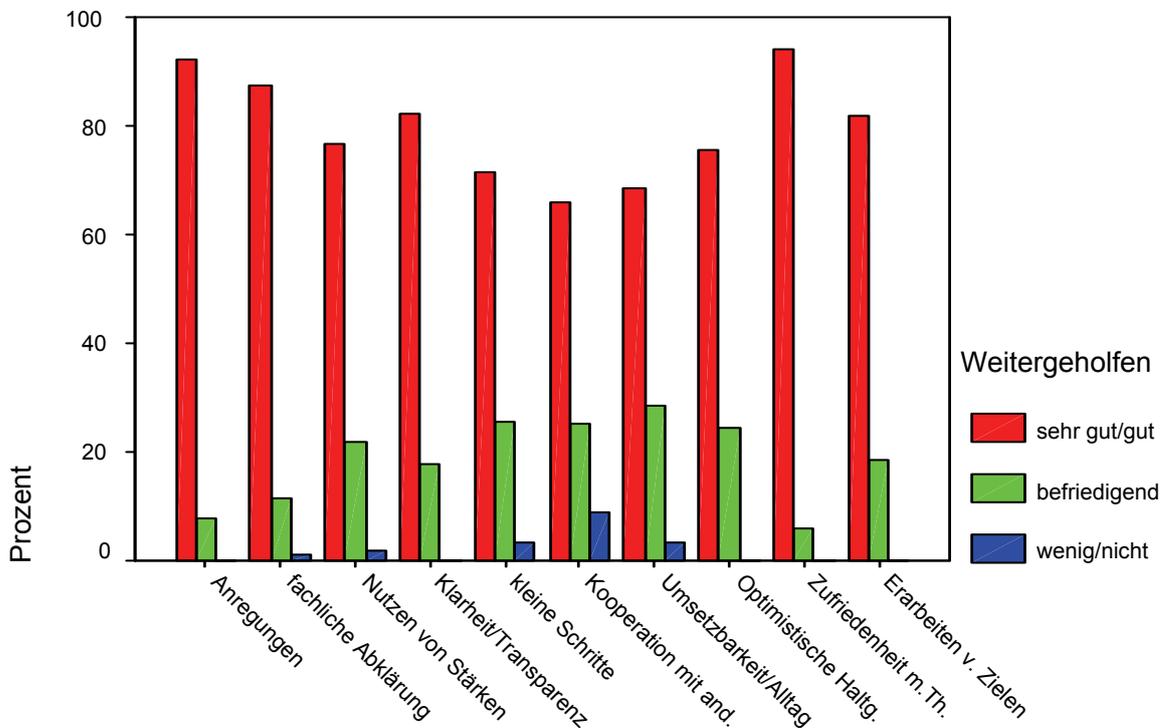


Abb 2: Hilfreiche Aspekte in der Therapie

scheidend beigetragen hat. Bei der Betrachtung der hilfreichen Aspekte in der Therapie (vgl. Abb.2) zeigt sich, dass allen der aus unserem Arbeitskonzept abgeleiteten Kategorien Bedeutung zugewiesen wurde.

Aus der allgemein guten Bewertung stechen die Variablen „Zufriedenheit mit dem Therapeuten“ (94,3% sehr gut, bzw. gut weitergeholfen), „Anregungen & Anstöße für Lösungen“ (92,4%) und „fachliche Abklärung der Probleme“ (87,3%) noch deutlicher heraus. Interessanterweise decken sich diese Aspekte mit den drei „Grundperspektiven“, die Grawe et al. (1994) als entscheidende Wirkfaktoren von Psychotherapie beschreiben. Durch „Anregungen und Anstöße für Lösungen“ trägt der Therapeut aktiv zur Problembewältigung bei. Dabei geht es nicht um Patentrezepte oder Empfehlungen aus der „Schublade“, sondern um Unterstützung bei der Bewältigung von individuellen Schwierigkeiten.

Die Klärungsperspektive wird durch die „fachliche (Ab-)Klärung“ und den Aspekt „Klarheit/Transparenz“, der ebenfalls sehr hoch eingeschätzt wurde (82,1% sehr gut/gut) umgesetzt. Klarheit im Vorgehen bedeutet vor allem die gemeinsame Besprechung der Möglichkeiten und Perspektiven. Im Arbeitsfeld Erziehungsberatung geht es dabei nicht nur (wie bei Grawe) um eine motivationale Klärung, sondern auch um die diagnostische Abklärung von Auffälligkeiten und Problemen.

Die „Zufriedenheit mit dem Therapeuten“ fällt in den Bereich der Bezie-

hungsperspektive. Die Güte der Therapeut-Klient-Beziehung ist unseren Klienten also besonders wichtig und hat subjektiv am meisten weitergeholfen.

Sehr positiv fällt auf, dass die Klienten aber auch die übrigen Aspekte unseres therapeutischen Handelns als hilfreich bemerken. Dass der Bereich „Kooperation mit anderen Stellen“ relativ am wenigsten weitergeholfen hat (66,1% sehr gut/gut, 9% nicht weitergeholfen) liegt möglicherweise daran, dass in einer gewissen Anzahl von Fällen keine Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen notwendig war.

Zur differenzierteren Analyse der Therapeut-Klient-Beziehung wurden auch Aspekte des Therapeutenverhaltens erfragt. Hier zeigt sich eine erstaunlich hohe Zufriedenheit mit dem jeweiligen Therapeuten. Über 95% der Befragten bewerten die verschiedenen Dimensionen der Therapeut-Klient-Beziehung als sehr gut bzw. gut. Entscheidende Faktoren waren demnach die Berücksichtigung der Wünsche und Interessen (96,5% sehr gut/gut), die Orientierung am „Tempo“ der Klienten (96,5% sehr gut/gut) und der Respekt für die Person und die Situation (96,4% sehr gut/gut). Den Therapeuten wurde zudem ein hohes Maß an Kompetenz (95,5% sehr gut/gut) und Einfühlungsvermögen (96,6% sehr gut/gut) zugeschrieben. 95,5% der Klienten hatten (großes) Vertrauen in die Person des Therapeuten. Durch diese hohe Zustimmung wird die Bedeutung der Therapeut-Klient-Beziehung im Therapieprozess besonders hervorgehoben. Bei den Klienten scheinen unsere Bemühungen, diese Komponente verstärkt zu beachten, große Zustimmung zu finden. Dass dies auch mit längeren Kontakten und einer größeren Zahl an Terminen zusammenhängt ist sicherlich nachvollziehbar.

Für die weitere Arbeit in unserer Stelle war es von Interesse, auch die Eingangserwartungen der Klienten zu erfragen. Bei genauerer Kenntniss dieser Wünsche und Anliegen ist es noch einfacher zu (er-)klären, wie die Arbeit an unserer Stelle aussieht und inwieweit welche Erwartungen mit einer realistischen Perspektive erfüllt werden können (vgl. Abb. 3).

Ein Großteil der Klienten (71,7%) kam mit dem Wunsch nach konkreten Ratschlägen. 58,7% erwarteten Gespräche mit den Eltern. Jeweils etwa 45% hatten die Behandlung des Kindes, Tests oder die Unterstützung bei Konflikten im Umfeld (z.B. mit Schule, Kindergarten) zum Anliegen. Etwas weniger wurden der Abbau familiärer Spannungen (39%) und rein diagnostische Abklärungen von Fördermöglichkeiten (37%) gewünscht. Die Hoffnung auf konkrete Ratschläge ist sicherlich nachvollziehbar, in unserer Arbeit ist dieser Wunsch aber häufig so nicht erfüllbar. Hier hilft die transparente Verdeutlichung der Möglichkeiten. In der Zusammenarbeit mit den Klienten läßt sich dieses Anliegen oft durch Erarbeitung gemeinsamer Lösungsalternativen erfüllen. Erfreulich ist, dass sich die Forderung nach einer reinen Behandlung des Kindes in Grenzen hält. Viele Eltern sind glück-

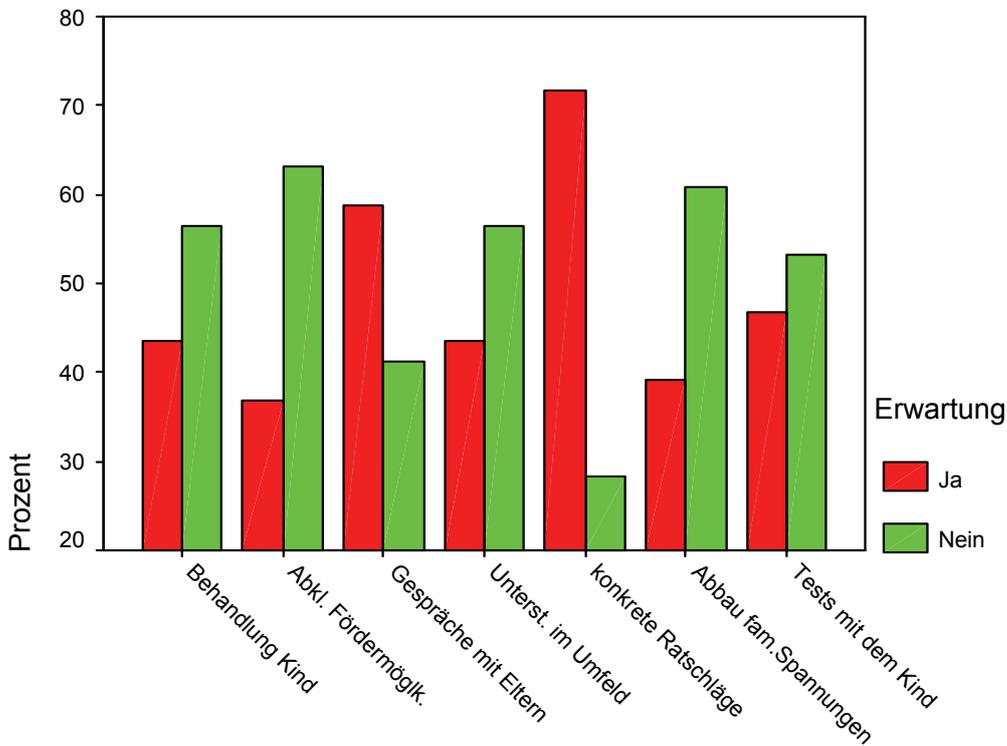


Abb. 3: Eingangserwartungen

licherweise bereits zu Beginn der Zusammenarbeit der Ansicht, dass auch sie, bzw. die ganze Familie in den Prozess miteinbezogen werden müssten und ein „Reparaturauftrag“ für das betroffene Kind nicht möglich ist. Die hohe Erwartung nach Gesprächen auch mit den Eltern ist in dieser Hinsicht sehr erfreulich.

Ergebnisqualität

Nach den Standards der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (Gerth, et al., 1999) umfasst dieser Bereich die Faktoren Zielerreichung, Zufriedenheit und statistische Aufarbeitung der Arbeit.

Der Grad der Zielerreichung ist in der vorliegenden Studie nicht exakt erfassbar. In einer eher allgemein gehaltenen Befragung können individuelle Ziele schwer dokumentiert werden; deshalb muss hier auf die Einschätzung des aktuellen Standes in Bezug auf die Problematik zurückgegriffen werden. Da die in der Therapie vereinbarten Ziele zudem nicht immer mit einer vollständigen Problemlösung identisch sind (Fokussierung realistischer (Teil-) Ziele und kleiner Schritte), wurde die Veränderung im jeweili-

gen Problembereich nach der Therapie erfragt.

Wie Abbildung 4 zeigt, erleben die meisten Klienten (88,3%) eine positive Auswirkung der therapeutischen Zusammenarbeit. In einem Fall wurde eine Verschlechterung empfunden. Bei 10,9% der Klienten konnte keine Veränderung erreicht werden. 32,8% bemerken eine leichte Verbesserung, 43,8% sehen das Problem als gut gebessert und 11,7% beschreiben die Veränderung sogar als optimal. Gerade in unserer Arbeit, wo Auswirkungen und Erfolge oft nicht exakt festgehalten werden können und nicht immer offensichtlich sind, ist diese Rückmeldung eine deutliche Bestätigung der positiven Wirkung.

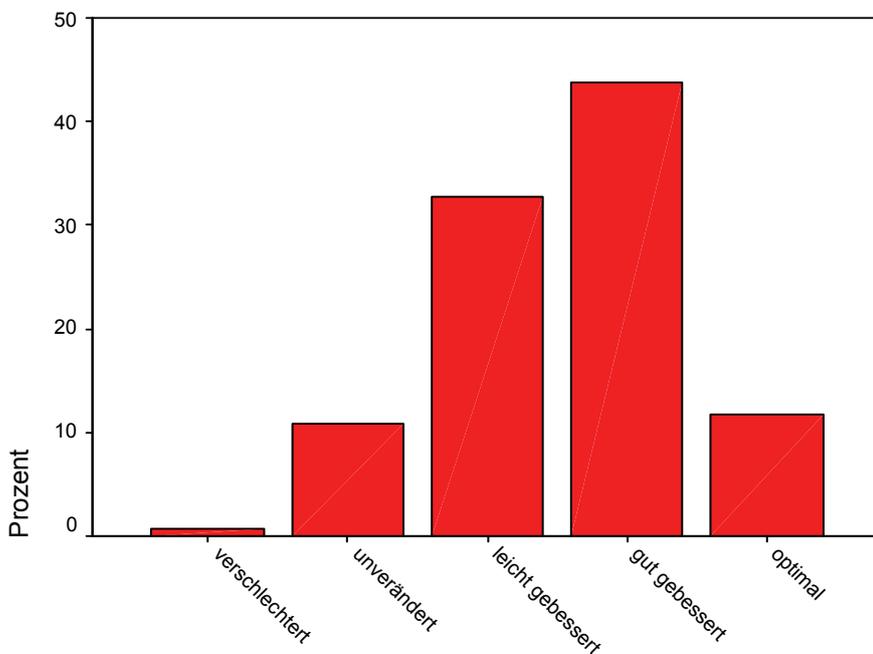


Abb. 4: Einschätzung der Veränderung

Interessant ist in diesem Zusammenhang vor allem die Betrachtung der erlebten Veränderung in Abhängigkeit vom jeweiligen Störungsbild. Letztere wurden über die Anmeldegründe erhoben und verteilen sich in der Stichprobe vor allem auf die drei Hauptbereiche Sozialverhalten, emotionale Probleme und Leistungsprobleme.

Im Vergleich zur Gesamtgruppe (siehe Statistik für 2002) fällt auf, dass der Anteil der Klienten die wegen Problemen im Sozialverhalten in unsere Stelle kommen, in der Stichprobe niedriger ist (22% im Vergleich zu 37% in der Gesamtgruppe). Die anderen Kategorien entsprechen in etwa den Werten der Gesamtgruppe. Klienten mit Problemen im Sozialverhalten haben also deutlich weniger Fragebögen zurückgegeben, als Klienten mit anderen Anmeldegründen.

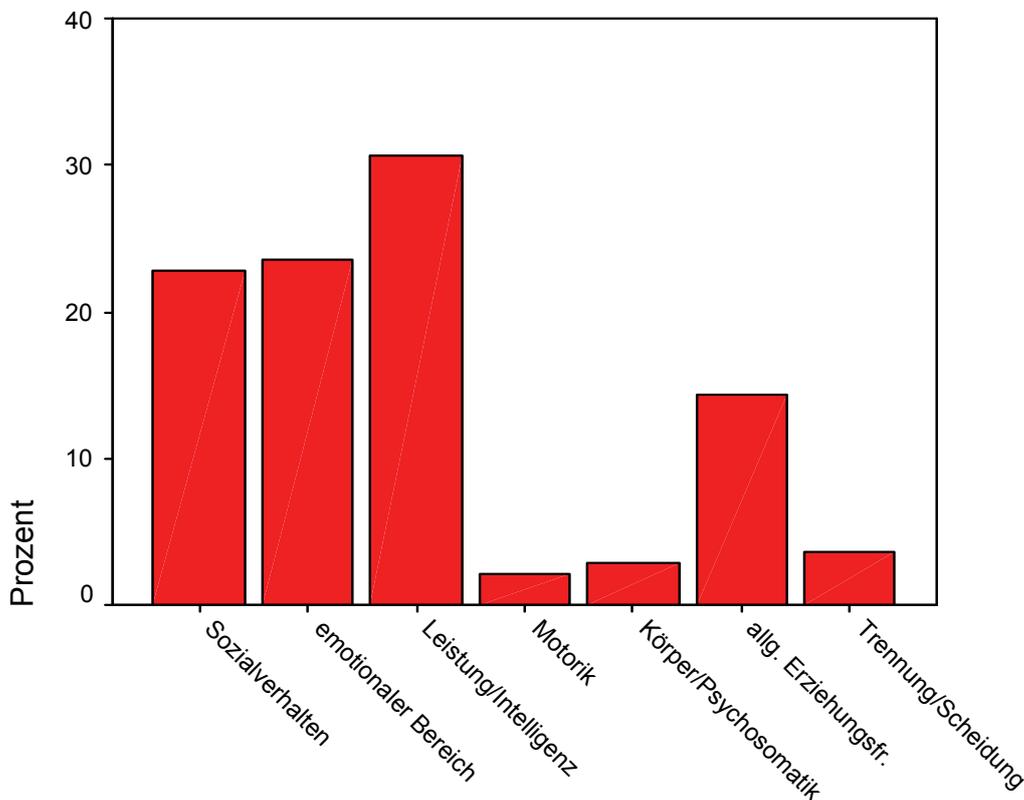


Abb. 5: Verteilung der Anmeldegründe

Werden die Anmeldegründe in Bezug zur Einschätzung der Veränderung gesetzt (wobei es hier zu Mehrfachnennungen kommen kann, also insgesamt N=128 Anmeldegründe erfasst wurden) ergibt sich folgende Verteilung (s. Tabelle 1).

Positive Veränderungen finden sich bei allen Störungsbereichen. Die Hälfte der Fälle, in denen keine Veränderung bemerkt wurde, als auch der Fall, in dem eine Verschlechterung auftrat, fallen in den Bereich des Sozialverhaltens. In diesem Feld ist es scheinbar am schwierigsten, Veränderungen zu erzielen. Das liegt vor allem daran, dass Verhaltensauffälligkeiten meist situationsübergreifend und in vielen Facetten auftreten. Veränderungen in kleinen Schritten werden somit oft auch nicht so deutlich wahrgenommen und selbst eine positive Entwicklung in einem Teilbereich (z.B. Schule) ändert noch nicht viel an der Gesamtproblematik. Bei den Anmeldegründen aus dem emotionalen Bereich, zum Thema Leistung/Intelligenz und bei allgemeinen Erziehungsfragen zeigen sich fast ausschließlich (sehr) positive Entwicklungen. Die restlichen Störungsgruppen sind zu schwach besetzt, um Rückschlüsse ziehen zu können.

Anmeldegrund		Einschätzung der Veränderung					Gesamt
		verschlechtert	unverändert	leicht gebessert	gut gebessert	optimal	
Sozialverhalten	Anzahl % v. Ges.	1 0,8 %	7 5,5 %	5 3,9 %	12 9,4 %	3 2,3 %	28 21,9 %
emotionaler Bereich	Anzahl % v. Ges.		2 1,6 %	11 8,6 %	14 10,9 %	5 3,9 %	32 25,0 %
Leistung/Intelligenz	Anzahl % v. Ges.		2 1,6 %	19 14,8 %	12 9,4 %	6 4,7 %	39 30,5 %
Motorik	Anzahl % v. Ges.				2 1,6 %		2 1,6 %
Körper/ Psychosom.	Anzahl % v. Ges.				2 1,6 %	1 0,8 %	3 2,3 %
allgemeine Erziehung	Anzahl % v. Ges.		2 1,6 %	5 3,9 %	12 9,4 %		19 14,8 %
Trennung/Scheidung	Anzahl % v. Ges.		1 0,8 %	2 1,6 %	2 1,6 %		5 3,9 %
Gesamt	Anzahl % v. Ges.	1 0,8 %	14 10,9 %	42 32,8 %	56 43,8 %	15 11,7 %	128 100,0 %

Tabelle 1: Einschätzung der Veränderung in Bezug zum Anmeldegrund

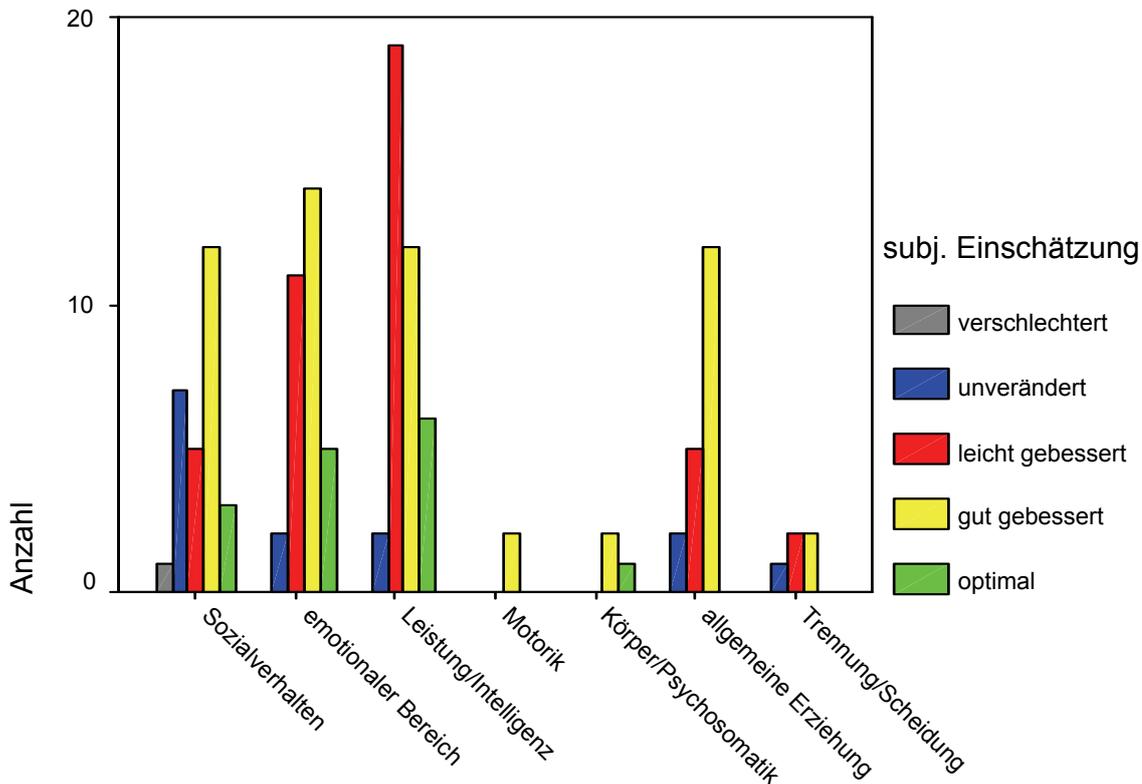


Abb. 6: Einschätzung der Veränderung in Bezug zum Anmeldegrund

Um weitere Veränderungen durch die Therapie zu erfassen, wurden zusätzlich Daten zur Entwicklung sogenannter „Selbstmanagement-Fertigkeiten“ im Hinblick auf unseren speziellen Arbeitsansatz erhoben. Um bessere Rückschlüsse auf den Bezug zur Arbeit in der Beratungsstelle herstellen zu können, wurden hier nur Angaben von Klienten berücksichtigt, die mehr als drei Termine wahrgenommen hatten. Trotzdem gibt es hier naturgemäß auch etliche fehlende Daten. Dies liegt vor allem daran, dass bei einigen Fällen keine umfangreiche therapeutische Arbeit nötig war oder gewünscht wurde (z.B. bei diagnostischen Abklärungen). Auch fühlen sich nicht alle Klienten von allen Fragen angesprochen oder konnten keine bestimmte Aussage treffen („unklar“). Insofern sind die in Abbildung 7 dargestellten Ergebnisse eher von inhaltlichem, als von statistischem Interesse.

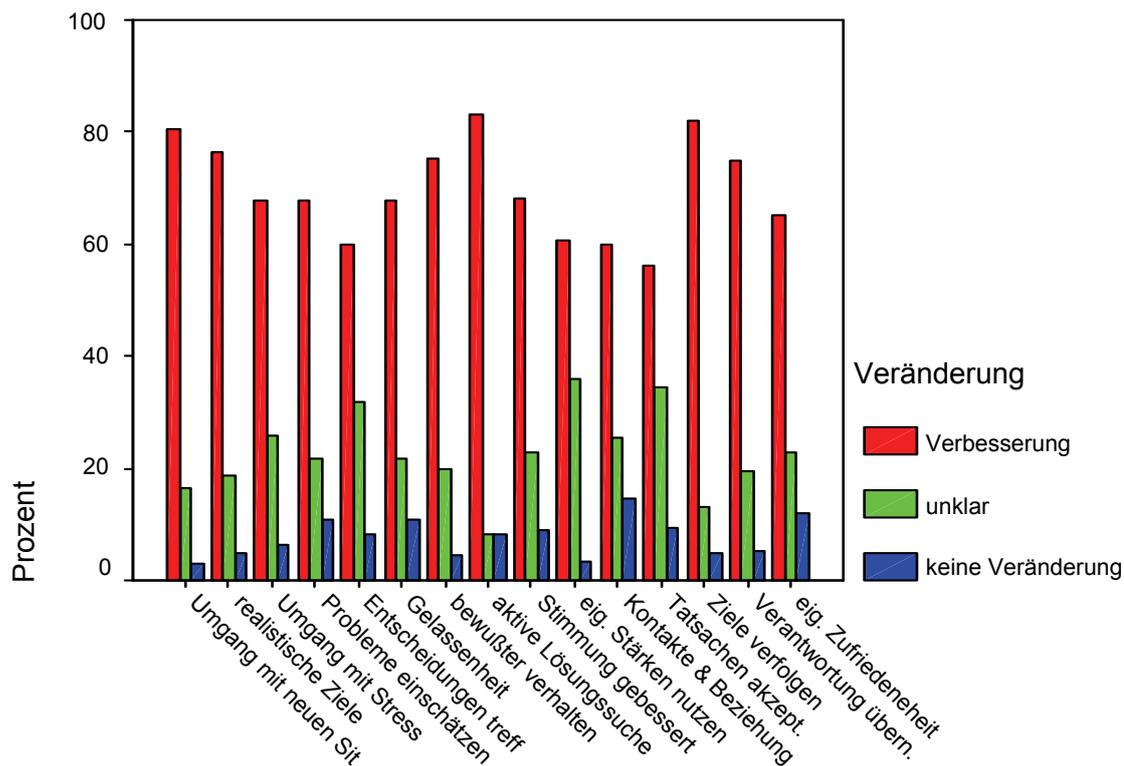


Abb. 7: Veränderungen durch die Therapie

Bei mindestens der Hälfte der Rückmeldungen ergaben sich positive Veränderungen in allen erfragten Veränderungskategorien. Am deutlichsten zeigen sich die Veränderungen in der aktiven Suche nach Lösungen, in der konsequenteren Verfolgung von Zielen und im Umgang mit neuen und ungewohnten Situationen. Durch die Therapie wurden somit wichtige Aspekte der eigenen Handlungsfähigkeit erweitert. Gerade diese Punkte sind

ja auch Grundthemen in den meisten Therapien. Ziele werden formuliert, vereinbart und überprüft, gemeinsam werden Lösungsmöglichkeiten für Problembereiche gefunden, die in neuen und ungewohnten Situationen ausprobiert werden, oder den Umgang mit diesen vorbereiten. Weiter fällt es Klienten leichter, Verantwortung zu übernehmen, sich in schwierigen Situationen bewußter zu verhalten und sich realistische Ziele zu setzen. Auch hier können Erfahrungen aus dem therapeutischen Prozess gut in den Alltag übertragen werden. Die geringsten Verbesserungen (aber immer noch deutlich über 50%) finden sich bei der Akzeptanz von Tatsachen und der Zufriedenheit mit Kontakten und Beziehungen. Bei den relativ geringen Nennungen mit keiner Veränderung (alle unter 15%) sind die Aspekte „eigene Zufriedenheit“ und „Zufriedenheit mit Kontakten und Beziehungen“ führend. Hier zeigen sich auch Grenzen unserer Arbeit. Gerade im Umfeld der Familien ist es oft schwer, positive Veränderungen zu erzielen. Viele Familien haben in verschiedenen Bereichen Probleme und sind unzufrieden wegen ihrer sozialen und finanziellen Situation. Langfristig können wohl aber auch hier die positiven Veränderungen durch die Therapie und die erweiterten Selbstmanagementfertigkeiten von Nutzen sein.

Der Grad der Zufriedenheit der Klienten mit der Arbeit in der Beratungsstelle wurde durch mehrere Fragen erfasst. Die Klienten sollten angeben, was ihrer Meinung nach zu kurz gekommen ist und was sie sich in der Beratung oder Therapie noch mehr gewünscht hätten. Die wenigen „unerfüllten“ Wünsche beziehen sich vor allem auf die Arbeit mit dem Kind und dem Umfeld. 12% der Klienten hätten sich noch mehr Einzelbetreuung des Kindes gewünscht. Die Kooperation mit anderen Stellen hatten sich 10% noch umfangreicher vorgestellt. Beide Erwartungen zielen aber auch auf eine Abgabe von Verantwortung und entsprechen dem klassischen Wunsch nach „Reparatur“ des Kindes. Aus therapeutischer Sicht ist uns dagegen gerade die Verantwortungsübernahme und Präsenz der Eltern wichtig. Daher können wir solchen Wünschen nicht immer entsprechen, sondern binden oft die Eltern stark in die Arbeit mit ein. Sehr erfreulich ist, dass insgesamt 90-98% (schwankt durch verschiedene Antwortmöglichkeiten) der Klienten zufrieden mit dem Angebot der Stelle waren und keine weiteren Erwartungen hatten. Dies ist unseres Erachtens auch ein Erfolg unserer Flexibilität in der Wahl des Settings.

Die Zufriedenheit der Klienten wird schließlich auch durch die Fragen zur Weiterempfehlung oder dem erneuten Besuch der Beratungsstelle erfasst. 95,7% der Befragten würden sich bei Bedarf wieder an unsere Stelle wenden und 96,7% würden die Beratungsstelle weiterempfehlen. In der Tat geschieht dies häufig, was auch die Zahlen zum „Überweisungsweg“ belegen. Die geringe Anzahl der unzufriedenen Klienten (3% bzw. 2%), war möglicherweise mit falschen Vorstellungen und unerfüllbaren Wünschen

gekommen. Manchmal passt jedoch ganz einfach auch die „Chemie“ zwischen Therapeut und Klienten nicht, was zu Unzufriedenheit auf beiden Seiten führen kann.

Zusammenfassung

Als Folge einer umfangreichen Befragung sämtlicher Klienten konnte für das Jahr 2002 eine Studie zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in unserer psychologischen Beratungsstelle vorgelegt werden. Nachdem alle Klienten der im Jahr 2002 abgeschlossenen Fälle zur Mitarbeit aufgerufen waren, war die Rücklaufquote zwar durchschnittlich, für uns dennoch etwas enttäuschend

Das insgesamt äußerst positive Feedback zu unserer Arbeit freut uns sehr. Vor allem im Bereich der Prozessvariablen konnten differenzierte Wirkfaktoren beschrieben werden, die uns in unseren Grundhaltungen bestätigen. Erfreulich sind auch die vielfältigen Auswirkungen unserer Arbeit. Unser Konzept, hypothesengeleitet, in wechselnden Settings, intensiv und mitunter auch längerfristig mit Klienten zu arbeiten, wird somit eindrucksvoll bestätigt.

Die große Zustimmung und Zufriedenheit mit unserer Arbeit und besonders die berichteten Erfolge bestätigen die Bedeutung und Notwendigkeit unserer Beratungseinrichtung. Gerade im Hinblick auf politische und trägerübergreifende Diskussionen über den Nutzen, die Effektivität und nicht zuletzt die Kosten geben die Ergebnisse der Evaluationsstudie deutliche Antworten. Mit der differenzierten Analyse der Qualitätsstandards liegen nun „Kundenmeinungen“ vor, die der therapeutischen und beraterischen Arbeit an unserer Stelle hohen Wert zuschreiben und die Einrichtung als wichtige Anlaufstelle im Nürnberger Süden bestätigen.

Literatur

GERTH, U., MENNE, K. & ROTH, X. (1999). Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Empfehlungen zu Leistungen, Qualitätsmerkmalen und Kennziffern. Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe, Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

GRAWE, K., DONATI, R. & BERNAUER, F. (1994). Psychotherapie im Wandel. Von der Konfession zur Profession, Göttingen: Hogrefe.

Anhang

Evaluationsfragebogen in verkleinerter Form (s. folgende Seiten).
Verwendung (auch in Auszügen) nur mit Zustimmung der Beratungsstelle.

Rückmeldebogen	<p>Liebe Klienten,</p> <p><i>Ihre Meinung ist für uns sehr wichtig! Deshalb möchten wir von Ihnen wissen, ob und inwieweit unsere Beratungstermine für Sie hilfreich waren. Genauso</i></p>
<p>An die Psychologische Beratungsstelle (Erziehungsberatung Caritas) Giesbertsstraße 67 b 90473 Nürnberg</p>	<p><i>interessiert uns natürlich, ob es bei bestimmten Punkten Grund zur Unzufriedenheit gab, so dass wir unser Angebot dort verbessern können. Ihre Beurteilungen und Kommentare können Sie uns (selbstverständlich anonym) anhand dieses Fragebogens mitteilen. Sie benötigen dafür nur wenige Minuten. Bitte senden Sie uns den ausgefüllten Fragebogen in den nächsten Tagen wieder zurück. Ein frankierter Rückumschlag liegt bei.</i></p> <p><i>Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!</i></p>

Bitte denken Sie nochmals kurz über die wichtigsten Anliegen, Probleme, Themen oder Fragen nach, weshalb Sie unsere Beratungsstelle aufgesucht haben:

(hier Beratungsanlass eintragen) Wie schätzen Sie den **jetzigen** Stand ein?
(Bitte ankreuzen!)

1.	ver- schlechtert	un- verändert	leicht gebessert	gut gebes- sert	optimaler Zustand
2.	ver- schlechtert	un- verändert	leicht gebessert	gut gebes- sert	optimaler Zustand
3.	ver- schlechtert	un- verändert	leicht gebessert	gut gebes- sert	optimaler Zustand

Was hat Ihrer Meinung nach weitergeholfen?

Bitte tragen Sie in die nachfolgenden Kästchen Schulnoten ein.
(1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = befriedigend, 4 = ausreichend, 5 = mangelhaft, 6 = ungenügend)

Allgemein	
<input type="checkbox"/> Anregungen, An-stöße für Lösungen	<input type="checkbox"/> Kooperation mit anderen Stellen (Schule, etc.)
<input type="checkbox"/> Fachliche Abklärung der Probleme	<input type="checkbox"/> Umsetzbarkeit und Über-tragbarkeit auf Alltagssituationen
<input type="checkbox"/> Nützen meiner persönlichen Mög-lichkeiten	<input type="checkbox"/> Optimistische Grundhaltung
<input type="checkbox"/> Klarheit des Vorgehens	<input type="checkbox"/> Zufriedenheit mit Berater(in)/Therapeut(in)
<input type="checkbox"/> Schrittweises Aus-probieren von Lösungs-möglichkeiten	<input type="checkbox"/> Herausarbeiten wichtiger persönlicher Zie-le

Ihr(e) Berater(in)/Therapeut(in)			
<input type="checkbox"/>	berücksichtigte meine Wünsche und Interessen	<input type="checkbox"/>	zeigte Einfühlungsvermögen und Verständnis
<input type="checkbox"/>	war fachkundig und kompetent	<input type="checkbox"/>	respektierte mich und meine Lage
<input type="checkbox"/>	ließ mir Zeit und drängte nicht	<input type="checkbox"/>	ich hatte Vertrauen in die Person des Beraters/ der Beraterin

Mit welchen Erwartungen sind Sie damals in unsere Beratungsstelle gekommen?

(Bitte kreuzen Sie an, was für Sie zutrifft)

<input type="checkbox"/>	Behandlung des Kindes	<input type="checkbox"/>	Abklärung von Fördermöglichkeiten
<input type="checkbox"/>	Gespräche mit uns Eltern bzw. mit mir	<input type="checkbox"/>	Unterstützung bei Konflikten mit Schule, Kindergarten etc.
<input type="checkbox"/>	Konkrete Ratschläge und Lösungsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	Abbau familiärer Spannungen und Konflikte
<input type="checkbox"/>	Tests mit dem Kind	<input type="checkbox"/>

Folgendes hätten wir uns noch mehr gewünscht:

(Bitte kreuzen Sie an, was für Sie zutrifft)

<input type="checkbox"/>	mehr Gespräche mit der ganzen Familie	<input type="checkbox"/>	mehr Einzelbetreuung des Kindes
<input type="checkbox"/>	mehr Eltern-/Paargespräche	<input type="checkbox"/>	mehr Kooperation mit Schule etc.
<input type="checkbox"/>	mehr Einzelgespräche	<input type="checkbox"/>

Was hat sich durch unsere Beratung/Therapie für Sie verändert?

(Bitte ankreuzen)

	ja	eher ja	weiß nicht	eher nein	nein
Der Umgang mit neuen, ungewohnten Situationen gelingt mir jetzt besser.					
Mir gelingt es jetzt besser, mir realistische Ziele zu setzen.					
Mit Stress und Unruhe in meinem Alltag kann ich jetzt besser umgehen.					
Ich kann meine Probleme jetzt besser einschätzen.					
Wichtige Entscheidungen fallen mir jetzt leichter.					
Ich sehe Schwierigkeiten gelassener entgegen.					
Ich verhalte mich in kritischen Situationen bewußter.					
Ich stecke bei Problemen nicht mehr den "Kopf in den Sand", sondern suche aktiv nach Lösungen.					
Meine Stimmung hat sich gebessert.					
Ich kann meine Stärken besser wahrnehmen und einsetzen.					
Ich bin mit meinen Kontakten und Beziehungen zu anderen Menschen (Familie, Freunde, Bekannte) zufriedener.					
Ich kann mich besser mit Dingen abfinden, die ich nicht (mehr) ändern kann.					
Auch wenn es mir manchmal schwerfällt, verfolge ich meine Ziele weiter.					
Ich bin eher bereit, selbst Verantwortung zu übernehmen.					
Ich bin mit mir zufrieden.					

Wie sind Sie auf unsere Stelle gekommen?

<input type="checkbox"/>	eigene Initiative, Bekannte/Verwandte
<input type="checkbox"/>	andere Beratungsstelle, Praxis (z.B. Ergotherapeuten, Psychologen etc.)
<input type="checkbox"/>	Allgemeiner Sozialdienst (ASD), Jugendamt
<input type="checkbox"/>	Ärzte
<input type="checkbox"/>	Schule, Lehrer/Lehrerinnen
<input type="checkbox"/>	Kindergarten, Hort
<input type="checkbox"/>	Sonstiges

Waren Sie vorher bereits in einer anderen Beratungsstelle oder Psychologischen Praxis?

	ja
	nein

Alter und Geschlecht des betroffenen Kindes (bzw. Jugendlichen oder jungen Erwachsenen) zum Zeitpunkt der Anmeldung:

	unter 3 Jahre
	3 bis unter 6
	6 bis unter 9
	9 bis unter 12
	12 bis unter 15
	15 bis unter 18
	18 bis unter 21
	über 21 Jahre

	männlich
	weiblich

Familiensituation (zum Zeitpunkt der Anmeldung):

	vollständige Familie
	allein erziehend
	allein erziehend mit neuem/r Partner/in
	Kind lebt außerhalb (Pflegefamilie, Verwandte, Heim etc.)
	selbständiger junger Erwachsener

Wie häufig waren Sie in etwa in unserer Beratungsstelle?

	1 bis 3 mal
	3 bis 10 mal
	10 bis 20 mal
	über 20 mal

innerhalb:

	eines Monats
	eines halben Jahres
	eines Jahres
	länger

Wie zufrieden waren Sie mit dem äußeren Rahmen der Beratung?

(bitte ankreuzen)

	sehr zufrieden	eher zufrieden	weiß nicht	wenig zufrieden	nicht zufrieden
Lage und Erreichbarkeit der Stelle					
Anmeldung und Terminvergabe					
Telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter					
Wartezeit bis zum Erstgespräch					
Häufigkeit und Abstände der Termine					
Räumliche Ausstattung der Stelle					

	ja	weiß nicht	nein
Falls es nötig wäre, würde ich die Beratungsstelle wieder aufsuchen.			
Ich würde Ihre Beratungsstelle anderen weiterempfehlen.			

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?

	Mutter
	Vater
	Eltern gemeinsam
	junger Erwachsener

*Bitte falten und im beiliegenden Rückumschlag an uns zurücksenden.
Herzlichen Dank für Ihre Mühe!*

Das Team der Psychologischen Beratungsstelle



Herausgeber:
Psychologische Beratungsstelle für Eltern, Kinder & Jugendliche
Giesbertsstraße 67b
90473 Nürnberg
Telefon 0911 8001109
erziehungsberatung@caritas-nuernberg-sued.de
www.erziehungsberatung-nuernberg-sued.de
Verantwortlich: Michael Trips, Leiter