

Der Betriebsblindheit begegnen

Studenten der FHS St. Gallen erarbeiten Kundenzufriedenheitsanalyse fürs RehabilitationsZentrum

LUTZENBERG. *Wie zufrieden sind die Kunden mit dem RehabilitationsZentrum? Wo liegen Stärken, Schwächen, Chancen und Gefahren? Vier Wirtschaftsstudenten der Fachhochschule St. Gallen präsentierten die Ergebnisse einer Kundenzufriedenheitsanalyse.*

IRENE DE CRISTOFARO-WIPF

Die gute Nachricht gleich vorweg: 97 Prozent der Kunden (Beratungsstellen und Entzugsstationen, Justiz, Sozial- und Fürsorgeämter) empfehlen das RehabilitationsZentrum weiter, sie geben ihm gute Noten und sind mit der Führung sehr zufrieden.

Nicht zurücklehnen

Also sich zurücklehnen, die positiven Rückmeldungen geniessen und den Status quo beibehalten? Weit gefehlt. «Für uns ist diese Analyse hochinteressant», unterstreicht Zentrumsleiter Pe-



Wie zufrieden sind die Kunden mit dem RehabilitationsZentrum? Das wollten vier Studenten von der FHS St. Gallen wissen (von links): Zentrumsleiter Peter Gut, Daniel Wiesmann, Thomas Kaufmann, Christian Hautle, Michael Baur und Charlotte Nüesch (Coach FHS St. Gallen).

ter Gut, «die Studenten haben einen andersartigen Zugang zu diesem Thema, sie sind ihre Arbeit völlig unverkrampft angegan-

gen und bei ihnen besteht die Gefahr von Betriebsblindheit nicht». Deshalb wird er zusammen mit seinem Team die Arbeit analysie-

ren, Ideen umsetzen und wo nötig Massnahmen ergreifen.

Die Studenten zeigten beispielsweise auf, dass in der Kom-

munikation Mängel bestehen. «In diesem Bereich haben wir offenbar ein Defizit», so Peter Gut, «und hier müssen wir uns Schritte überlegen, wie wir in der Fülle von Information wahrgenommen werden.» Bemängelt wurde von vielen Kunden auch die Nachbetreuung der Klienten, und sie wünschten sich Aussenwohngruppen. «Solche Wohngruppen bergen erwiesenermassen eine grosse kollektive Absturzgefahr», gibt Fachmann Gut zu bedenken. «Wir haben aber ein Wohnexternat, wo die Klienten das Alleinleben wieder lernen, und zwar mit Betreuung.» Bei der Nachbetreuung stelle sich zudem die Frage der Zuständigkeit, «sie gehört bis jetzt nicht zu unserem Auftrag».

Lehrstellen für Frauen

Die Kunden rühmen das gute Angebot der Ausbildungsmöglichkeiten am RehabilitationsZentrum – es ist einer der Hauptgründe, weshalb sie die Jugendlichen nach Lutzenberg schicken –, sie vermissen aber frauen-

spezifische Berufe. «Viele unserer Klientinnen und Klienten absolvieren extern eine Lehre, und das wird offenbar zu wenig kommuniziert», so Gut. Was das Team aber ganz genau unter die Lupe nehmen wird, ist die von den Kunden gewünschte Intensivierung der Psychotherapie. «Wir waren bis anhin der Meinung, dass wir in diesem Bereich gute Arbeit leisten.»

Einblick in anderen Bereich

Für die vier Studenten war die Projektarbeit der letzten Monate laut eigener Aussage sehr interessant und sie hat offenbar Spass bereitet. «Es war für uns ein Spagat zwischen sozialer und wirtschaftlicher Arbeit», meint einer der jungen Männer, und das habe ihnen Einblick in einen eher wirtschaftsfremden Betrieb (selbst wenn auch dieser rentieren muss) gewährt. Auch ihr Coach, Dr. oec. Charlotte Nüesch, welche die vier Wirtschaftsstudenten während der Arbeit begleitete, wertet die Zusammenarbeit als äusserst positiv und spannend.