

***Konnex*-Umfrage 2016**

Ergebnisse der Feedback-Befragung

Inhalt

1	Einleitung.....	3
2	Ablauf der <i>Konnex</i> -Umfrage	4
3	Ergebnisse der <i>Konnex</i> -Umfrage.....	4
3.1	TeilnehmerInnen	4
3.2	<i>Konnex</i> -Leistungen.....	5
3.3	Wirkungen der <i>Konnex</i> -Leistungen.....	11
3.4	Bewertung des <i>Konnex</i> -Angebots.....	13
3.5	<i>Konnex</i> -Reichweite in der Wiener Wohnungslosenhilfe.....	15
4	Schlussfolgerungen.....	16

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Einrichtungsform	4
Tabelle 2: Berufliche Funktion.....	5
Tabelle 3: Einteilung der Einrichtungsformen.....	7
Tabelle 4: Individuelles Feedback.....	14

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: In Anspruch genommene <i>Konnex</i> -Leistungen.....	6
Abbildung 2: Gründe für die Inanspruchnahme der <i>Konnex</i> -Leistungen	7
Abbildung 3: Gründe für die Inanspruchnahme der <i>Konnex</i> -Leistungen - nach Einrichtungsform.....	8
Abbildung 4: Häufigkeit der Inanspruchnahme von <i>Konnex</i> -Leistungen.....	9
Abbildung 5: Häufigkeit der Inanspruchnahme von <i>Konnex</i> -Leistungen - nach Einrichtungsform.....	9
Abbildung 6: Häufigkeit der Inanspruchnahme von <i>Konnex</i> -Leistungen - nach Leitungsfunktion....	10
Abbildung 7: Beruflicher Kontakt mit Suchtkranken nach der Inanspruchnahme von <i>Konnex</i> -Leistungen	11
Abbildung 8: Wirkungen der <i>Konnex</i> -Leistungen 1	11
Abbildung 9: Wirkungen der <i>Konnex</i> -Leistungen 2	12
Abbildung 10: Bewertung des <i>Konnex</i> -Angebots insgesamt	13
Abbildung 11: Weiterempfehlung an andere MitarbeiterInnen.....	13
Abbildung 12: <i>Konnex</i> -Reichweite: Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe	15

1 Einleitung

Seit 2007 ist der Liaisondienst **Konnex** mit seinem Fachberatungsangebot im allgemeinen Gesundheits- und Sozialbereich tätig. Die Erfolgsgeschichte begann in einigen wenigen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe und wurde dann rasch zuerst auf die gesamte Wohnungslosenhilfe und infolge auf den gesamten Gesundheits- und Sozialbereich in Wien ausgeweitet. **Konnex** ist inzwischen in vielen Einrichtungen fixer Bestandteil in der laufenden Arbeit. Im Bereich der Wohnungslosenhilfe konnten seit Beginn ca. zwei Drittel der Einrichtungen erreicht werden.

Konnex hat das Ziel, die Betreuung von Suchtkranken in Gesundheits- und Sozial-Einrichtungen durch individuelle Fachberatung und praxisnahe Wissensvermittlung zu verbessern und zu erleichtern. Den MitarbeiterInnen in den Einrichtungen wird ein breites Spektrum an Fachberatungen und Schulungen angeboten, welche individuell auf die jeweilige Einrichtung abgestimmt und durch den Zugang „Aus der Praxis – für die Praxis“ geprägt sind.

Dadurch wird u.a. das subjektive Sicherheitsgefühl der MitarbeiterInnen der beteiligten Einrichtungen im Umgang mit KonsumentInnen illegaler Substanzen erhöht und das Wissen über illegale Substanzen, Substitutionsmittel, harm reduction und die Einrichtungen des Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerks verbessert. **Konnex** unterstützt die KooperationspartnerInnen dabei, ihre Angebote und Leistungen besser auf die Bedürfnisse suchtkranker Personen abzustimmen.

Um das **Konnex**-Angebot noch besser an den Bedarf der Einrichtungen anpassen zu können, wurde das 10-jährige Bestehen zum Anlass genommen, um eine Befragung in strukturierter Form durchzuführen. Die Ergebnisse zeigen, dass die KooperationspartnerInnen mit dem Angebot sehr zufrieden sind und **Konnex** auf einem sehr guten Weg ist. Die Methode der Fachberatung wird gut angenommen und die Ziele von **Konnex** werden in einem sehr hohen Maß erreicht. Trotz dieser vielen positiven Rückmeldungen erkennt **Konnex** in manchen Bereichen noch den einen oder anderen Verbesserungsbedarf und wird auch in Zukunft daran arbeiten, Stärken zu erhalten bzw. diese noch weiter auszubauen.

Im Zuge dessen möchten wir uns bei allen Personen bedanken, die an der Befragung teilgenommen haben und **Konnex** somit in der Weiterentwicklung unterstützt haben. DANKE!

2 Ablauf der *Копилекс*-Umfrage

Zwischen Mitte Mai und Mitte Juli 2016 kontaktierten vier *Копилекс*-MitarbeiterInnen jene 66 Einrichtungen, die zumindest 2015 oder 2016 Leistungen von *Копилекс* in Anspruch genommen hatten, telefonisch. Im Anschluss wurde diesen Kontaktpersonen per E-Mail eine Einladung zur Befragung für das Online-Tool *LimeSurvey* geschickt, die sie intern an MitarbeiterInnen, die ebenfalls Unterstützung durch *Копилекс* erhalten hatten, weiterleiten konnten. In einigen Fällen wurden außerdem per Post Papier-Fragebögen an die Einrichtungen ausgesendet, um eine Teilnahme für Personen, die in ihrer Arbeitszeit keinen Computer nutzen (können), zu ermöglichen.

Bis Ende August 2016 nahmen 142 Personen aus 52 Einrichtungen an der Online-Umfrage teil. Darüber hinaus retournierten 44 Personen ausgefüllte Papier-Fragebögen per Post. Damit konnten **186 Fragebögen** zur Auswertung herangezogen werden.

3 Ergebnisse der *Копилекс*-Umfrage

Es folgt die Darstellung der Befragungsergebnisse der *Копилекс*-Umfrage 2016 zu den Themenbereichen **TeilnehmerInnen** (vgl. Kapitel 3.1, ab Seite 4), in Anspruch genommene *Копилекс*-Leistungen (vgl. Kapitel 3.2, ab Seite 5), **Wirkungen der *Копилекс*-Leistungen** (vgl. Kapitel 3.3, ab Seite 11) sowie **Bewertung des *Копилекс*-Angebots** (vgl. Kapitel 3.4, ab Seite 13). Zusätzlich zur Umfrage wurde eine **Reichweiten-Analyse für *Копилекс* in der Wiener Wohnungslosenhilfe** durchgeführt (vgl. Kapitel 3.5, Seite 15).

3.1 TeilnehmerInnen

Den TeilnehmerInnen wurden bei der Befragung einige Fragen zu ihrem beruflichen Hintergrund gestellt, um ihre Antworten besser in einen Kontext einbetten zu können. Neben den Feedbackfragen wurde daher erhoben, in welcher Art von Einrichtung sie arbeiten, in welcher Funktion sie dabei tätig sind und ob sie eine Leitungsfunktion ausüben. 175 Personen beantworteten die Frage nach der Einrichtungsform, elf Personen machten keine Angaben bzgl. ihrer Einrichtung (vgl. Tabelle 1)

Einrichtungsform	Leitungsfunktion		Gesamt - Anzahl	Gesamt - Anteil
	Nein	Ja		
Einrichtung der Wohnungslosenhilfe	79	14	93	50,0%
Pflege- und Betreuungseinrichtung	21	3	24	12,9%
Einrichtung für Kinder- und Jugend- bzw. Familienhilfe	17	1	18	9,7%
Einrichtung der Behindertenhilfe	4	7	11	5,9%
Psychoziale Einrichtung	4	3	7	3,8%
Sozialversicherung	4	2	6	3,2%
Einrichtung für Bildung, Beruf und Beschäftigung	3	0	3	1,6%
Einrichtung für MigrantInnen	1	1	2	1,1%
Sonstige Einrichtungen	8	3	11	5,9%
keine Angabe	k.A.	k.A.	11	5,9%
Gesamt	141 (80,6%)	34 (19,4%)	186	100,0%

Tabelle 1: Einrichtungsform

Die Hälfte der teilnehmenden Personen arbeitet in einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe, 15 % davon nehmen eine Leitungsfunktion ein. Außerdem sind Pflege- und Betreuungseinrichtungen

(13 %) und Einrichtungen für Kinder- und Jugendhilfe bzw. Familienhilfe (10 %) verstärkt vertreten. Die übrigen 22 % verteilen sich auf Einrichtungen der Behindertenhilfe, psychosoziale Einrichtungen, Sozialversicherungseinrichtungen, Einrichtungen für Bildung, Beruf und Beschäftigung, Einrichtungen für MigrantInnen sowie weitere vereinzelte Nennungen. 6 % machten keine Angabe zur Einrichtungsform und der Leitungsfunktion. Diese Verteilung spiegelt die Erfahrung der **Konnex**-MitarbeiterInnen mit ihren KundInnen wider und lässt infolgedessen die gute Datengrundlage für die Auswertung der Feedbackfragen erkennen.

Insgesamt üben rund 19 % der Teilnehmenden eine Leitungsfunktion aus.

Die Frage nach der beruflichen Funktion beantworteten 174 Personen, zwölf Personen machten diesbezüglich keine Angaben (vgl. Tabelle 2).

Funktion	Anzahl	Anteil
Sozialarbeiter / Sozialarbeiterin	65	34,9%
Sozialbetreuer / Sozialbetreuerin	30	16,1%
Sozialpädagoge / Sozialpädagogin	22	11,8%
Dipl. (Gesundheits- und) Krankenpfleger / Krankenschwester	10	5,4%
Heimhelfer / Heimhelferin	6	3,2%
Pflegehelfer / Pflegehelferin	5	2,7%
Psychologe / Psychologin	4	2,2%
Behindertenbetreuer / Behindertenbetreuerin	4	2,2%
Arzt / Ärztin	2	1,1%
Sonstige	26	14,0%
keine Angabe	12	6,5%
Gesamt	186	100,0%

Tabelle 2: Berufliche Funktion

Mehr als ein Drittel (35 %) der Befragten geben an, als SozialarbeiterInnen zu arbeiten. Darüber hinaus nahmen vermehrt SozialbetreuerInnen (16 %) und SozialpädagogInnen (12 %) an der Befragung teil. 17 % setzen sich zusammen aus Diplomierten (Gesundheits- und) Krankenschwestern bzw. -pflegern, HeimhelferInnen, PflegehelferInnen, PsychologInnen, BehindertenbetreuerInnen sowie ÄrztInnen. 14 % verteilen sich auf sonstige Funktionen, 7% machten diesbezüglich keine Angabe.

3.2 **Konnex**-Leistungen

Konnex bietet suchtspezifische Beratungen auf persönlicher Ebene (für einzelne MitarbeiterInnen sowie in Gruppen), per E-Mail und per Telefon an. Darüber hinaus führt **Konnex** suchtspezifische Begutachtungen von KlientInnen der betreuten Einrichtungen durch. Folgende **Konnex**-Leistungen nahmen die Befragten vor der Umfrage in Anspruch (Mehrfachangaben waren möglich):

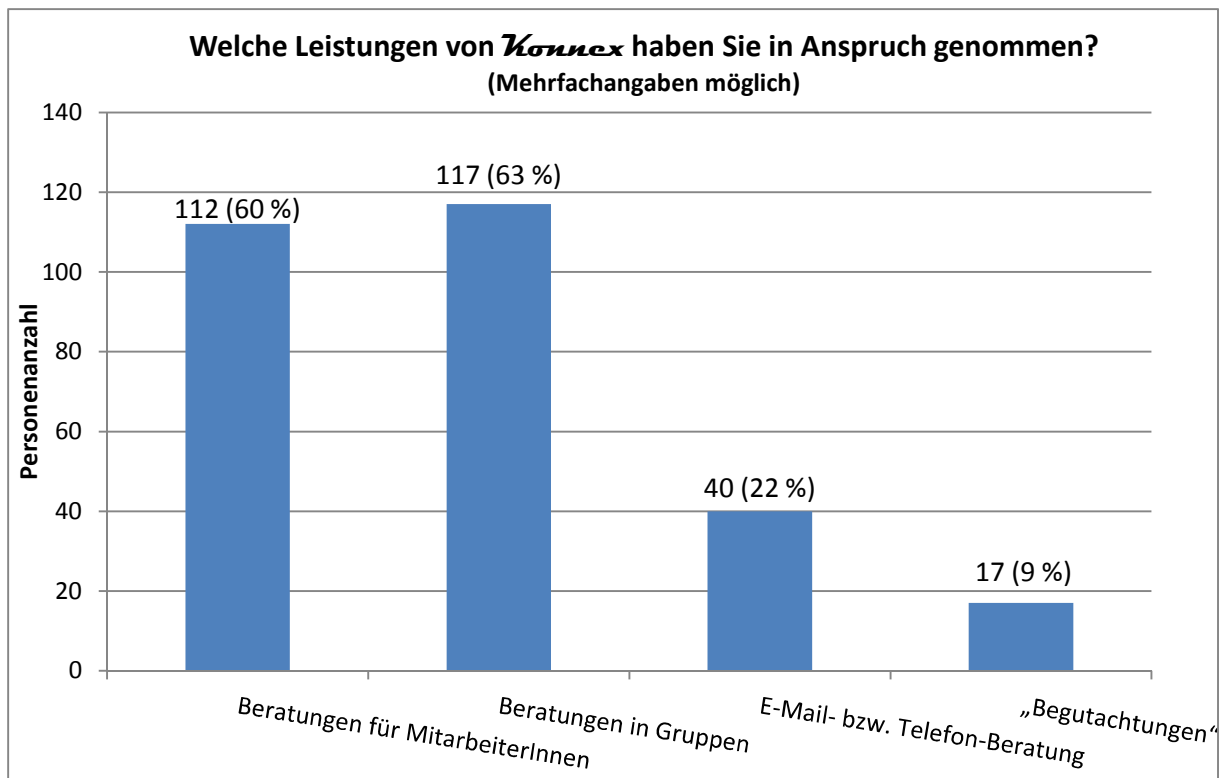


Abbildung 1: In Anspruch genommene *Konnex*-Leistungen

63 % der Befragten nahmen an Gruppenberatungen teil, 60 % an Beratungen für MitarbeiterInnen. Außerdem nahmen 22 % eine E-Mail- bzw. Telefonberatung sowie 9 % die Möglichkeit von Begutachtungen in Anspruch

Um mehr über die Motive der *Konnex*-KundInnen zu erfahren, wurden die TeilnehmerInnen nach den Gründen für die Inanspruchnahme von *Konnex*-Leistungen gefragt. Dazu wurden vier Begründungen mit der Möglichkeit zum Anklicken / Ankreuzen vorgegeben, Mehrfachangaben waren möglich (vgl. Abbildung 2).

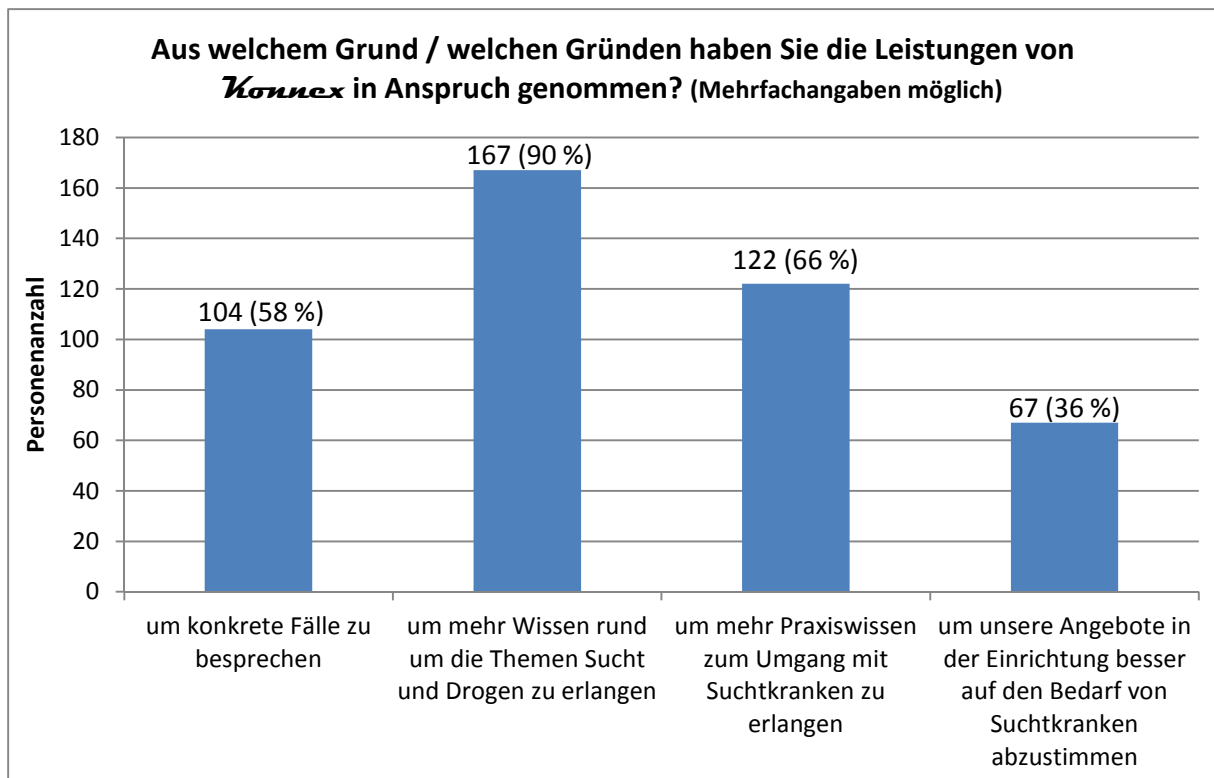


Abbildung 2: Gründe für die Inanspruchnahme der *Konnex*-Leistungen

90 % der Befragten nahmen *Konnex*-Leistungen in Anspruch, um mehr Wissen rund um die Themen Sucht und Drogen zu erlangen, zwei Drittel wollten mehr Praxiswissen zum Umgang mit Suchtkranken erhalten. Mehr als die Hälfte (58 %) hatte das Bedürfnis, konkrete Fälle zu besprechen, und mehr als ein Drittel (36 %) hatte die Absicht, die Angebote der Einrichtung besser auf den Bedarf von Suchtkranken abzustimmen.

Um den Einfluss der Einrichtungsform, in der die Befragten arbeiten, auf die Motive zur Inanspruchnahme von *Konnex*-Leistungen nachzuvollziehen, zeigt die nachfolgende Abbildung das Antwortverhalten zur Frage nach den Gründen aufgeteilt nach Einrichtungsform (vgl. Abbildung 3). Die Auswertung erfolgt dabei auf der Basis dieser Angaben zur Art der Einrichtung:

Einrichtungsform	Anzahl	Anteil
Einrichtung der Wohnungslosenhilfe	93	50,0 %
Pflege- und Betreuungseinrichtung	24	12,9 %
Einrichtung für Kinder- und Jugendhilfe bzw. Familienhilfe	18	9,7 %
Weitere Einrichtungen / keine Einrichtung genannt	51	27,4 %
Gesamt	186	100,0 %

Tabelle 3: Einteilung der Einrichtungsformen

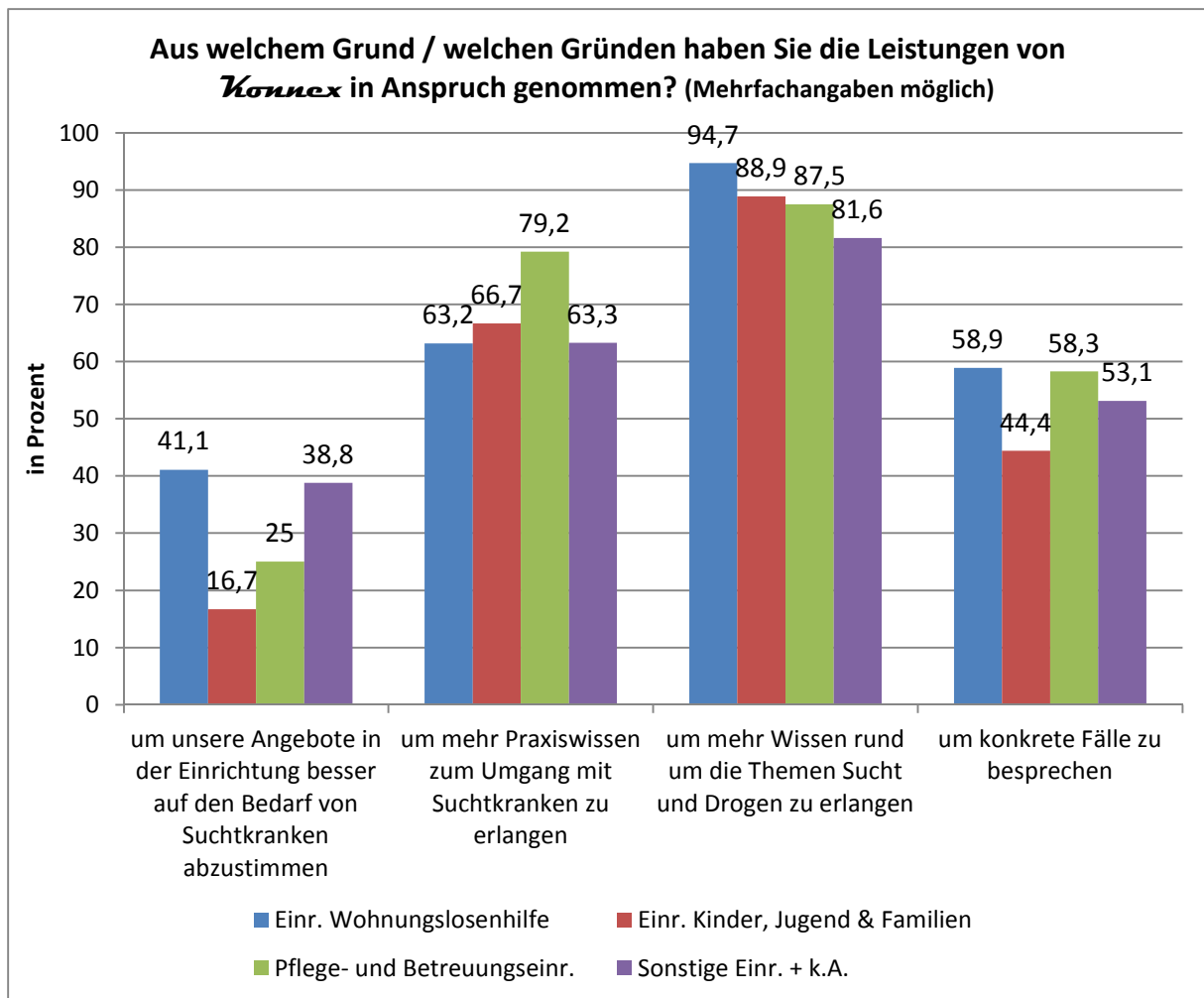


Abbildung 3: Gründe für die Inanspruchnahme der *Konnex*-Leistungen - nach Einrichtungsform

Bei dieser Verteilung wird sichtbar, dass MitarbeiterInnen aus Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe sowie aus Pflege- und Betreuungseinrichtungen deutlich häufiger konkrete Fälle besprechen möchten als Personen von Einrichtungen für Kinder- und Jugendhilfe bzw. Familienhilfe. Letztgenannte zielen häufiger auf Wissenserlangung ab. MitarbeiterInnen aus Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe wollen darüber hinaus häufiger eine bessere Abstimmung der Einrichtung auf den Bedarf von Suchtkranken als Personen aus anderen Einrichtungen. Praxiswissen zum Umgang mit Suchtkranken wünschen sich vermehrt MitarbeiterInnen aus Pflege- und Betreuungseinrichtungen.

Neben den Gründen wurde auch die Häufigkeit, mit der *Konnex*-Leistungen bisher von den befragten Personen in Anspruch genommen wurden, erfragt (vgl. Abbildung 4).

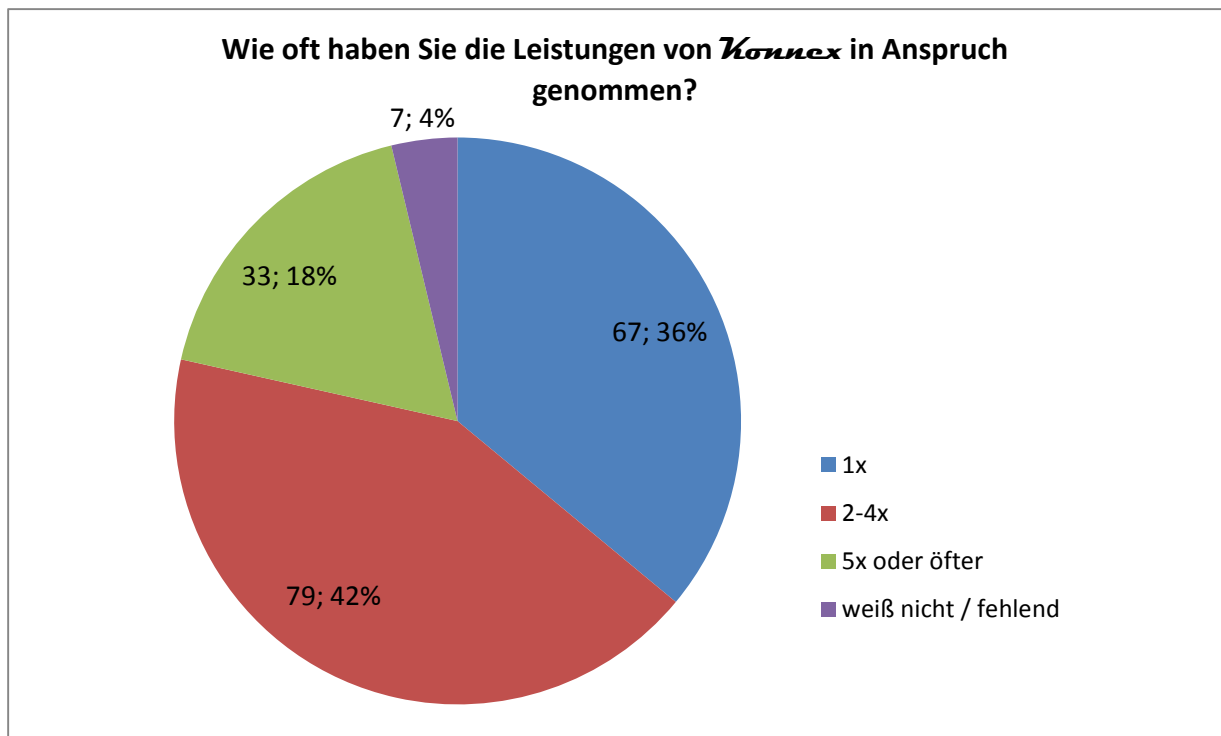


Abbildung 4: Häufigkeit der Inanspruchnahme von *Konnex*-Leistungen

Etwas mehr als ein Drittel der Befragten (36 %) nahm die *Konnex*-Leistungen bisher einmal in Anspruch, 42 % zwei bis vier Mal und fast ein Fünftel (18 %) sogar mindestens fünf Mal.

Auch bei der Beantwortung dieser Frage gibt es eine Antworttendenz nach Einrichtungsform (vgl. Abbildung 5, zur Anzahl der Befragten pro Einrichtungsform vgl. Tabelle 3).

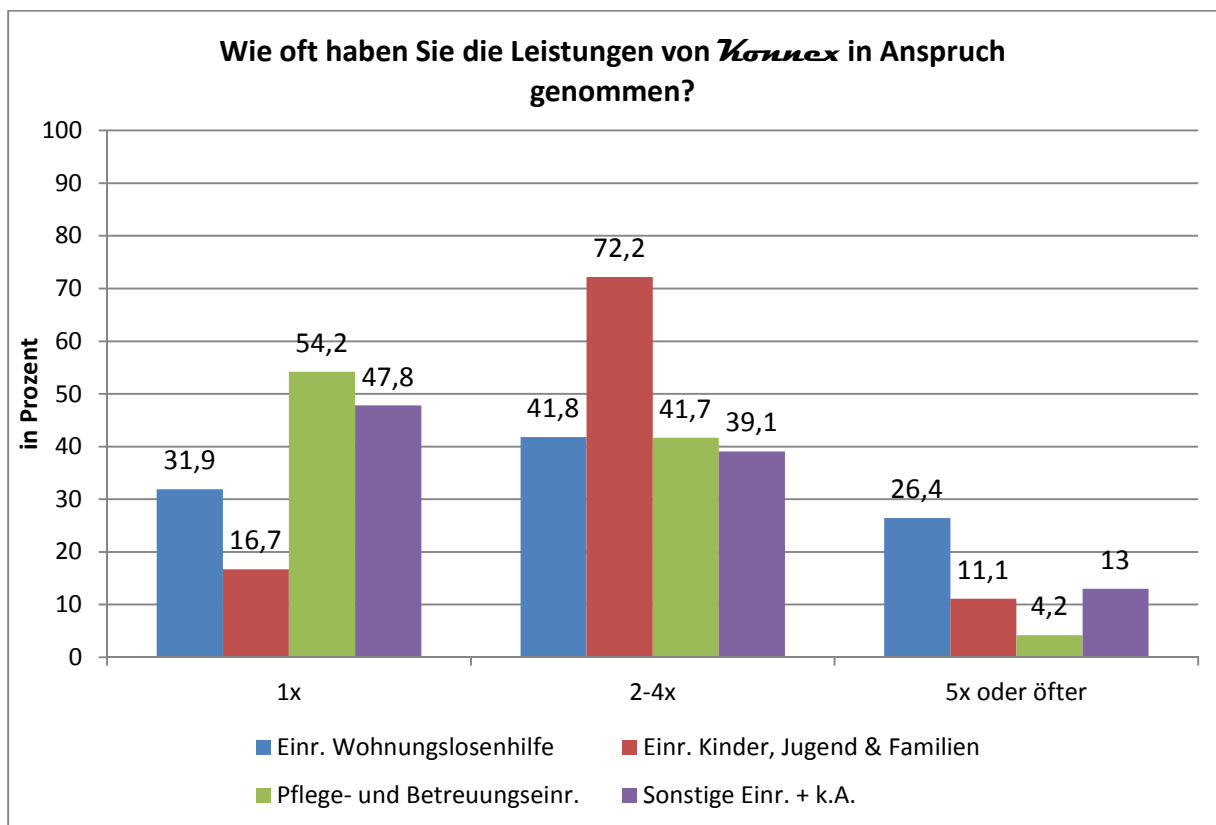


Abbildung 5: Häufigkeit der Inanspruchnahme von *Konnex*-Leistungen - nach Einrichtungsform

Während mehr als die Hälfte der befragten Personen aus Pflege- und Betreuungseinrichtungen (54,2 %) erst einmal **Konnex**-Leistungen in Anspruch genommen haben, trifft das nur auf 17 % der Personen aus Einrichtungen für Kinder- und Jugendhilfe bzw. Familienhilfe zu. Von diesen haben 72 % zwei bis vier Mal und 11 % mindestens fünf Mal Unterstützung von **Konnex** beansprucht. Von den Befragten aus Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe nahmen sogar mehr als ein Viertel mindestens fünf Mal **Konnex**-Leistungen in Anspruch.

Die Ergebnisse zur Frage der Häufigkeit wurden außerdem nach der Angabe zur Leitungsfunktion getrennt ausgewertet (vgl. Abbildung 6; Datenbasis: 143 Personen ohne sowie 34 Personen mit Leitungsfunktion).

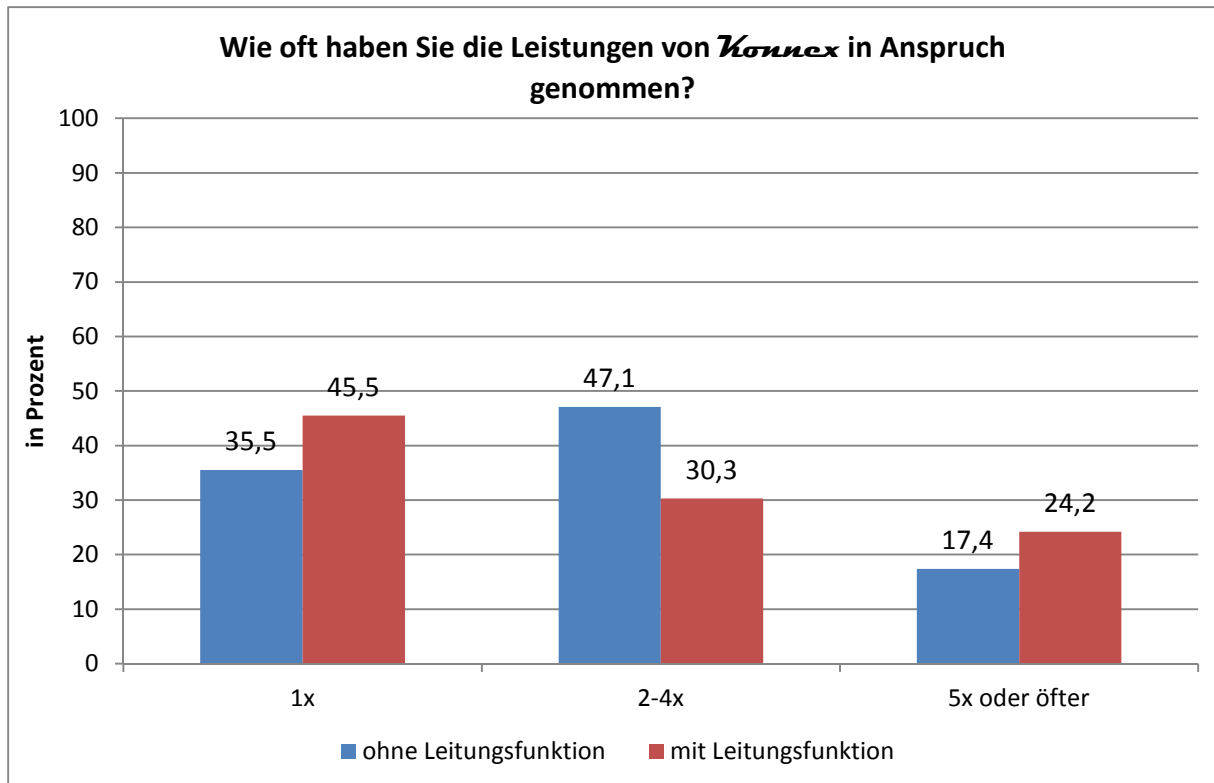


Abbildung 6: Häufigkeit der Inanspruchnahme von **Konnex**-Leistungen - nach Leitungsfunktion

Anhand der Auswertung lässt sich keine eindeutige Antworttendenz feststellen. Personen mit Leitungsfunktion geben häufiger als Personen ohne Leitungsfunktion an, **Konnex**-Leistungen ein einziges Mal (46 % vs. 36 %) sowie mindestens fünf Mal (24 % vs. 17 %) in Anspruch genommen zu haben. Allerdings berichten Personen ohne Leitungsfunktion häufiger, das Angebot von **Konnex** zwei bis vier Mal genutzt zu haben (47 % vs. 30 %).

Die Häufigkeit, mit der die Befragten aus den unterschiedlichen Einrichtungen in ihrem beruflichen Alltag Kontakt zu Suchtkranken haben, ist sehr unterschiedlich. Darüber hinaus unterscheidet sich der zeitliche Abstand zwischen (letzter) in Anspruch genommener **Konnex**-Leistung und dieser Umfrage für jede/n Teilnehmer/in, da all jene Personen eingeladen wurden, die 2015 oder 2016 zumindest eine **Konnex**-Leistung erhalten hatten. Damit können die TeilnehmerInnen seither unterschiedlich viel Erfahrung mit Suchtkranken in ihrem beruflichen Alltag gemacht haben. Aufgrund dieser Ungleichmäßigkeit wurden die Teilnehmenden gefragt, ob sie seit der Unterstützung durch **Konnex** beruflich Kontakt mit Suchtkranken gehabt hätten (vgl. Abbildung 7).

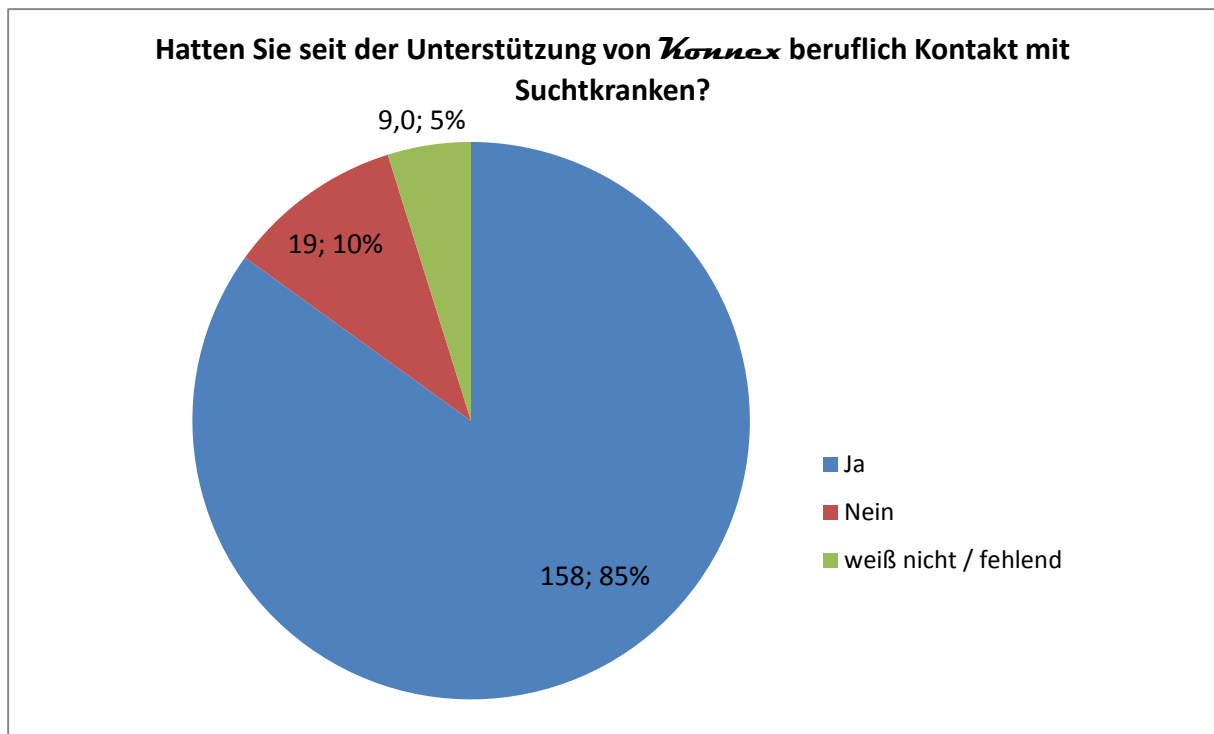


Abbildung 7: Beruflicher Kontakt mit Suchtkranken nach der Inanspruchnahme von *Konnex*-Leistungen

85 % der Befragten geben an, nach der Unterstützung durch *Konnex* beruflich Kontakt mit Suchtkranken gehabt zu haben. Dies stellt eine gute Grundlage für die Beantwortung der Feedbackfragen zu den Wirkungen der *Konnex*-Leistungen dar.

3.3 Wirkungen der *Konnex*-Leistungen

Die TeilnehmerInnen wurden aufgefordert, auf einer vierteiligen Skala (trifft zu – trifft eher zu – trifft weniger zu – trifft gar nicht zu) anzugeben, inwiefern sieben angeführte Aussagen zu den Wirkungen der *Konnex*-Leistungen auf sie persönlich zutreffen (vgl. Abbildung 8 und Abbildung 9).

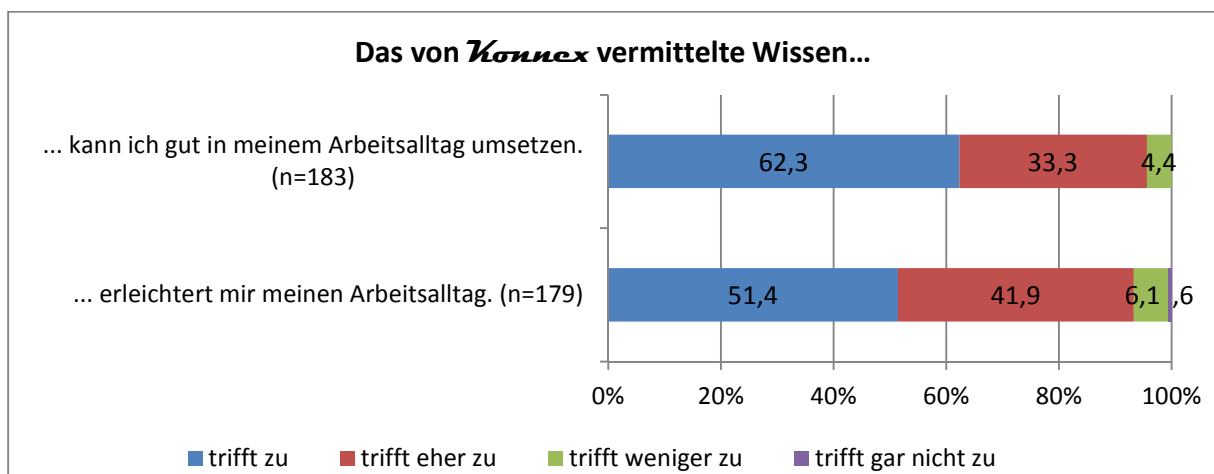


Abbildung 8: Wirkungen der *Konnex*-Leistungen 1

95 % der Befragten bestätigen, dass sie das von *Konnex* vermittelte Wissen gut in ihrem Arbeitsalltag umsetzen können (62 % trifft sehr zu, 33 % trifft eher zu). Fast ebenso viele Personen (93 %) stimmen zu, dass ihnen dieses Wissen den Arbeitsalltag erleichtert (51 % trifft zu, 42 % trifft

eher zu). Diese Ergebnisse bestätigen die Praxisnähe der Unterstützungsleistungen, die im Zentrum des Angebots von **Konnex** steht.

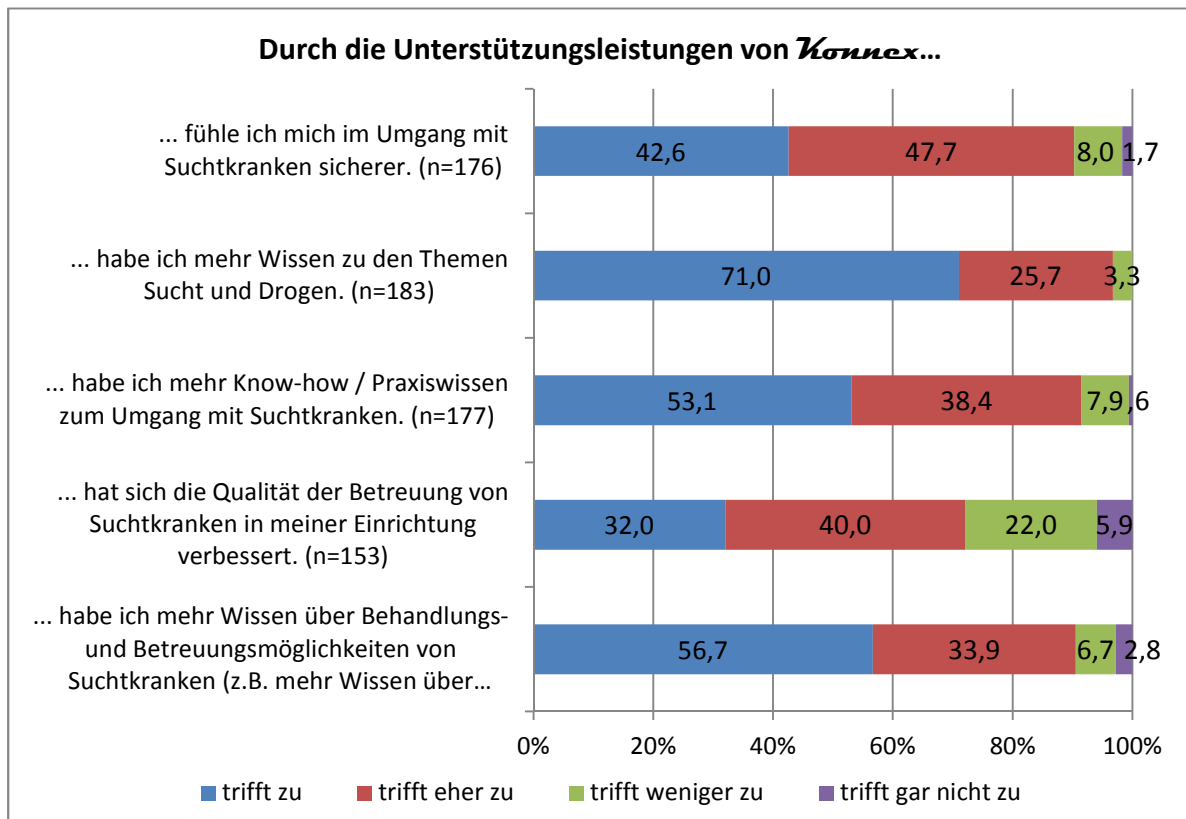


Abbildung 9: Wirkungen der **Konnex**-Leistungen 2

Die Befragten bekunden überdies einen Wissenszuwachs durch die **Konnex**-Leistungen, die sie in Anspruch genommen haben. 97 % der Teilnehmenden bestätigen, dass sie durch die Unterstützungsleistungen von Konnex mehr Wissen zu den Themen Sucht und Drogen (71 % trifft zu, 26 % trifft eher zu), 91 %, dass sie nun mehr Know-how bzw. Praxiswissen zum Umgang mit Suchtkranken (53 % trifft zu, 38 % trifft eher zu), und ebenfalls 91 %, dass sie nun mehr Wissen über Behandlungs- und Betreuungsmöglichkeiten von Suchtkranken (57 % trifft zu, 34 % trifft eher zu) hätten. Dies ist ein besonders erfreuliches Ergebnis, wenn man berücksichtigt, dass 90 % der TeilnehmerInnen bei den Gründen zur Inanspruchnahme von **Konnex**-Leistungen angeben, mehr Wissen erlangen zu wollen (vgl. Abbildung 2).

Außerdem stimmen 91 % zu, dass sie sich durch die Unterstützungsleistungen von **Konnex** im Umgang mit Suchtkranken sicherer fühlen (43 % trifft zu, 48 % trifft eher zu), und 72 %, dass sich die Qualität der Betreuung von Suchtkranken in der Einrichtung, in der sie tätig sind, dadurch verbessert hätte (32 % trifft zu, 40 % trifft eher zu). Damit wird deutlich, dass das Angebot von **Konnex** nicht nur bei einzelnen MitarbeiterInnen, die direkt Unterstützungsleistungen erhalten haben, einen positiven Effekt erzielt, sondern auch für die Einrichtung und ihre KundInnen / KlientInnen von hoher Bedeutung ist.

3.4 Bewertung des *Konnex*-Angebots

Abschließend wurden die Teilnehmenden gebeten, das Angebot von *Konnex* auf einer vierteiligen Skala (sehr gut – gut – weniger gut – nicht gut) als Gesamtes zu bewerten (vgl. Abbildung 10) sowie anzugeben, ob sie Konnex anderen MitarbeiterInnen weiterempfehlen würden (vgl. Abbildung 11).

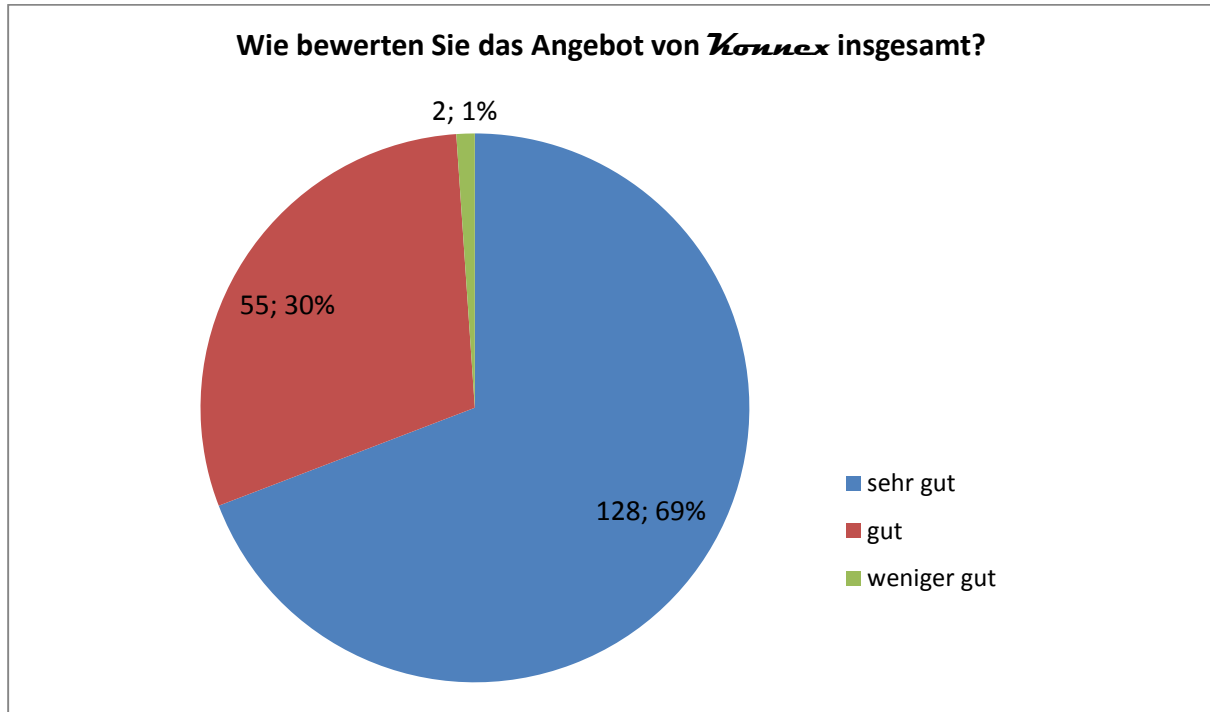


Abbildung 10: Bewertung des *Konnex*-Angebots insgesamt

99 % der Befragten bewerten das Angebot von *Konnex* als sehr gut (69 %) bzw. gut (30 %), lediglich zwei Personen als weniger gut (1 %).

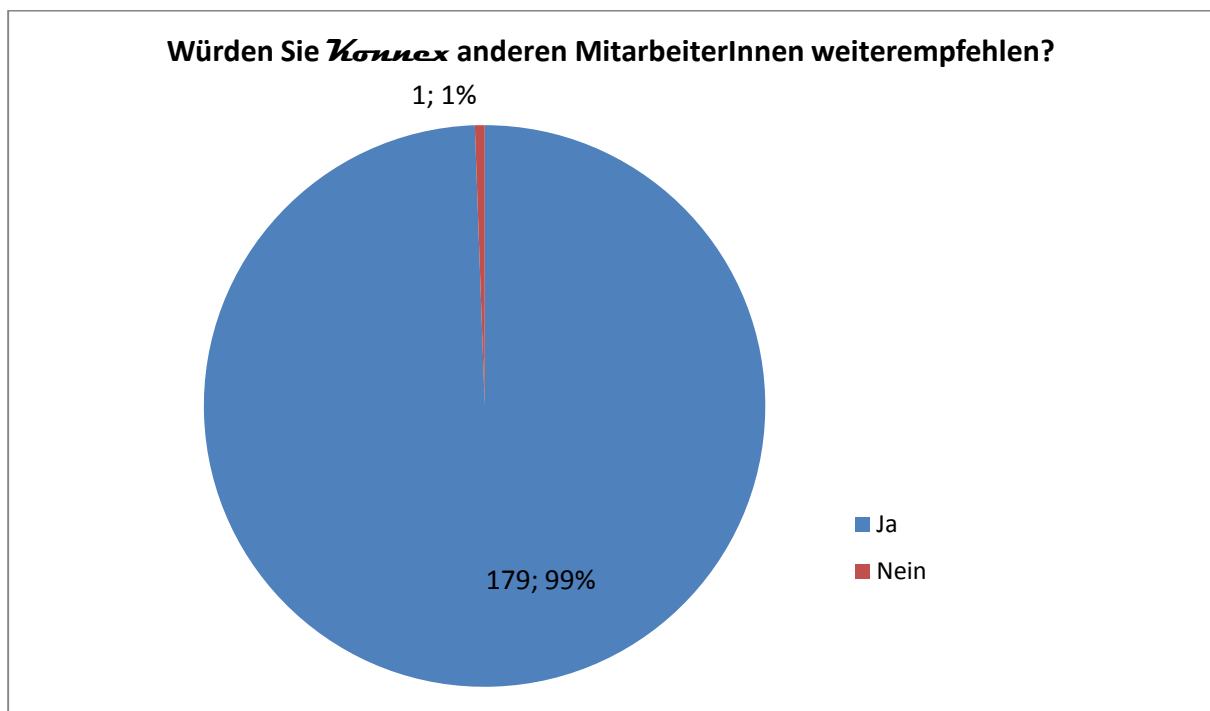


Abbildung 11: Weiterempfehlung an andere MitarbeiterInnen

Ebenfalls 99 % der Befragten würden **Konnex** anderen MitarbeiterInnen weiterempfehlen, nur eine Person gibt an, dies nicht tun zu wollen.

Um eine individuelle Bewertung zu erhalten, wurden die Teilnehmenden am Ende der Befragung aufgefordert, in einem freien Antwortfeld einzutragen, was ihnen geholfen habe bzw. wichtig sei am Angebot von **Konnex**. Die offenen Antworten wurden bei der Analyse in vier Themenbereiche (Information und Wissen, konkrete Angebote und Leistungen von **Konnex**, Auswirkungen der **Konnex**-Leistungen sowie Charakteristika von **Konnex** und dessen MitarbeiterInnen) eingeteilt (vgl. Tabelle 4; Klammerausdruck entspricht der Anzahl der Nennungen).

„Was hat Ihnen geholfen bzw. was war Ihnen wichtig am Angebot von Konnex?“	
<u>Informationen & Wissen:</u>	<u>Angebote & Leistungen von Konnex:</u>
Informationen / Wissen allgemein (16x)	Fallbesprechungen (16x)
Angebote des SDHN ¹ / Kontakte (13x)	rasche Rückmeldung / Unterstützung (14x)
Suchtmittel (10x)	individuelle Beratung / Schulung (15x)
Wirkungen von Suchtmitteln (6x)	unbürokratisches Kontaktieren / telefonische Erreichbarkeit (13x)
Umgang mit Suchtkranken (5x)	Teamtreffen / Austausch im Team (4x)
Sucht (4x)	Begutachtungen (2x)
aktuelle Veränderungen (4x)	praktische Übung "Aufkochen" (2x)
Informationsmaterialien (3x)	Follow-up (1x)
aktuelle Drogenszene (1x)	Möglichkeit weiterer Termine (1x)
Alltag von Suchtkranken (1x)	
Aufräumen von Mythen (1x)	<u>Charakteristika von Konnex & MitarbeiterInnen:</u>
bestehende Möglichkeiten (1x)	Praxisbezug / Praxisnähe (15x)
Harm Reduction (1x)	Fachwissen (9x)
medizinische Inputs (1x)	Offenheit für Fragen (9x)
Methoden (1x)	Kompetenz (7x)
Safer Use (1x)	Flexibilität (3x)
Substitution (1x)	Verständlichkeit (3x)
<u>Auswirkungen der Konnex-Unterstützungen:</u>	Wertschätzender Umgang (2x)
Sicherheit im Umgang mit Suchtkranken gewonnen (3x)	Professionalität (2x)
Umgang mit Suchtkranken verbessert (2x)	Erfahrung (1x)
Hilfe für KlientInnen (1x)	Lösungsorientierung (1x)
neue Sichtweise (1x)	Menschlichkeit (1x)
weniger emotionalisierte Gespräche (1x)	Pragmatismus (1x)
Schärfung des Profils der Einrichtung (1x)	Vernetzung (1x)
	Verständnis (1x)

Tabelle 4: Individuelles Feedback

So wie schon bei den Wirkungen der **Konnex**-Leistungen (vgl. Kapitel 3.3) bestätigt, führen auch bei dieser Frage besonders viele Teilnehmende an, dass ihnen die vermittelten Informationen bzw. das vermittelte Wissen geholfen habe/n bzw. wichtig gewesen sei/en (insgesamt 70 Nennungen). Dabei wurden die Themenbereiche Angebote des SDHN, Suchtmittel und ihre Wirkungen sowie Sucht an sich, der Umgang mit Suchtkranken und aktuellen Veränderungen mehrfach genannt.

¹ Sucht- und Drogenhilfenetzwerk (SDHN)

Als hilfreich wurden auch konkrete Angebote bzw. Leistungen von **Konnex** genannt (insgesamt 68 Nennungen), dabei werden besonders häufig Fallbesprechungen, rasche Rückmeldungen bzw. Unterstützung, individuelle Beratungen und Schulungen sowie die Möglichkeit des unbürokratischen Kontaktierens bzw. die telefonische Erreichbarkeit genannt.

Darüber hinaus gibt es 56 Nennungen von Charakteristika von **Konnex** bzw. den MitarbeiterInnen, die als hilfreich bzw. wichtig bewertet wurden. Dazu zählen zum Beispiel der Praxisbezug bzw. die Praxisnähe, das Fachwissen, die Offenheit für Fragen sowie Kompetenz, Flexibilität, Verständlichkeit, Professionalität und ein wertschätzender Umgang.

Weitere neun Nennungen gibt es zu Auswirkungen der **Konnex**-Unterstützungen. Die Teilnehmenden geben an, Sicherheit im Umgang mit Suchtkranken gewonnen zu haben, eine Verbesserung des Umgangs mit Suchtkranken, Hilfe für die KlientInnen, eine neue Sichtweise, weniger emotionalisierte Gespräche sowie eine Schärfung des Profils der Einrichtung.

Insgesamt betrachtet sind die Ergebnisse ausgesprochen gut sowie eine Bestätigung und motivierende Rückmeldung an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von **Konnex**.

3.5 **Konnex**-Reichweite in der Wiener Wohnungslosenhilfe

Konnex konzentrierte sich anfänglich vermehrt auf Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe (WWH). Daher wurde zusätzlich zu der Umfrage eine Reichweitenanalyse in diesem Bereich durchgeführt. Als Grundlage dafür wurde das Dokument „Wiener Wohnungslosenhilfe – Angebotsstruktur“ des Fonds Soziales Wien (FSW)² exklusive der Einrichtungen der Gesundheitsförderung, verwendet.

Konnex erreichte seit Bestehen zwei Drittel bzw. 64 von 95 Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. (Stand Oktober 2016).

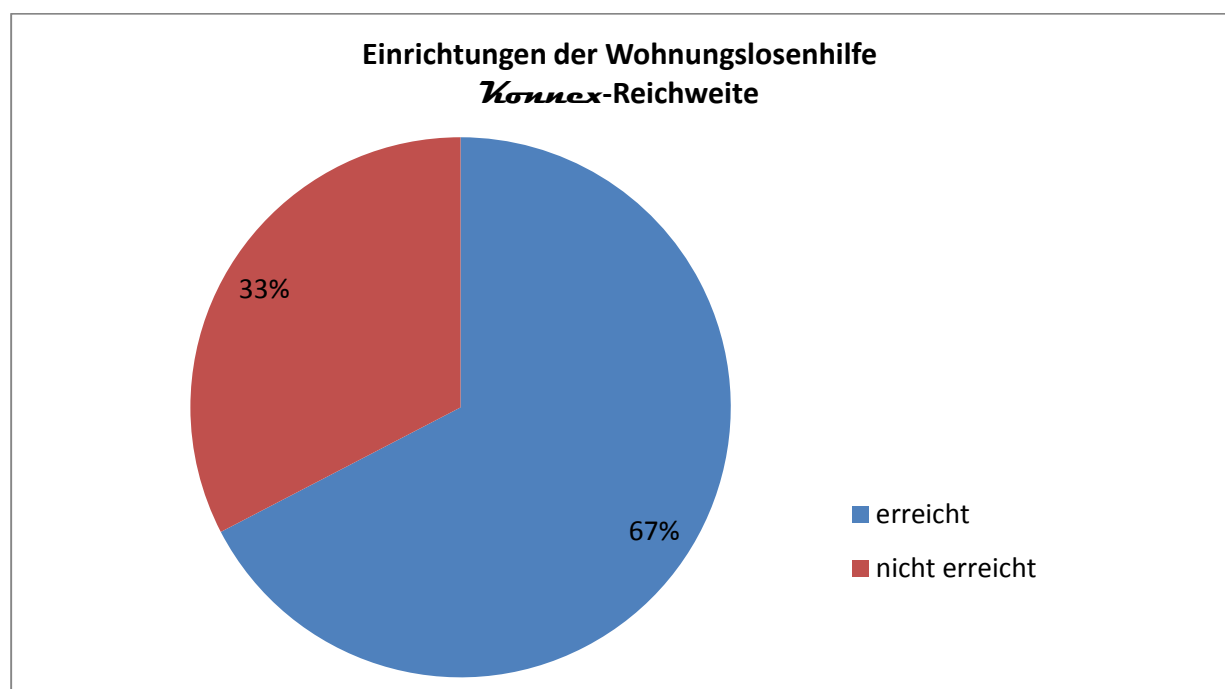


Abbildung 12: **Konnex**-Reichweite: Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe

² Vgl. http://wohnen.fsw.at/downloads/dokumente/201611_WWH_Angebotsstruktur_DE.pdf (Stand 31.10.2016)

4 Schlussfolgerungen

Die Ergebnisse der Erhebung bestätigen, dass **Konnex** mit seiner praxisnahen Fachberatung sowohl methodisch als auch fachlich gut angenommen wird. Die Häufung der Nennungen, dass die Praxisnähe bzw. der Praxisbezug oder auch konkrete Fallbesprechungen als sehr hilfreich erlebt werden, deutet eindeutig darauf hin, dass das Motto von **Konnex** „Aus der Praxis – für die Praxis“ nicht nur ein Schlagwort ist, sondern in den Fachberatungen umgesetzt wird. Dies spiegelt sich auch in den Motiven, warum **Konnex** genutzt wird, wider (konkrete Fälle besprechen und mehr Praxiswissen). Gleichzeitig zeichnen sich die FachberaterInnen durch Fachwissen und Kompetenz aus. Das vermittelte Wissen kann in Folge auch gut im Arbeitsalltag genutzt werden (95 % Zustimmung) und erleichtert den Arbeitsalltag (93 % Zustimmung).

Weiters liegt in der Flexibilität (rasche Rückmeldung bzw. Unterstützung, individuelle Beratung bzw. Schulung, unbürokratisches Kontaktieren, telefonische Erreichbarkeit, die Offenheit für Fragen) eine Stärke von **Konnex**, die von den KundInnen sehr geschätzt wird.

Die hohe Zustimmung zu den Wirkungen von **Konnex** in Bezug auf Wissensvermittlung und Know-How bestätigt, dass das Zusammenspiel der Methode Fachberatung mit einem hohen Maß an Flexibilität und fachlicher Kompetenz positive Effekte auf den suchtspezifischen Wissenstand der MitarbeiterInnen einer Einrichtung hat. Mehr Wissen scheint in diesem Zusammenhang auch zu einem gesteigerten Sicherheitsgefühl zu führen.

Auch wenn das Motiv mittels **Konnex** die „Angebote der Einrichtung besser auf den Bedarf von Suchtkranken abzustimmen“ eher selten genannt wird (36 %), sind dennoch 72 % der Befragten der Meinung, dass sich durch **Konnex** die Qualität der Betreuung von Suchtkranken in der Einrichtung verbessert hat. Die individuelle und praxisnahe Fachberatung von **Konnex** kann folglich auch einen positiven Effekt auf die gesamte Einrichtung haben.

Konnex ist inzwischen ein fixer Bestandteil der Wiener Wohnungslosenhilfe und hat in diesem Segment des Wiener Gesundheits- und Sozialsystems eine hohe Reichweite. Die gute Gesamtbewertung und die hohe Weiterempfehlungsrate können auch als Arbeitsauftrag interpretiert werden, den Liaisondienst weiter auszubauen und diesen verstärkt in weiteren Bereichen des Allgemeinen Gesundheits- und Sozialsystems zu etablieren.