

## Atelier 2&4

- **Gemeinschaft zum Schlüssel, Stiftung Terra Vecchia, Detligen, BE**
- **Smaragd, Reinach, BL**

**Leitung: Gabriela Graber, Paul Oechslin, Werner Siegrist**

---

### **a) Klientenzufriedenheitserhebung in der Gemeinschaft zum Schlüssel, Stiftung Terra Vecchia**

Schwerpunktmässig konzentrierte sich Frau Graber auf die Darstellung der Klientenzufriedenheitserhebung in der Gemeinschaft Saurehorn. Folgende Aspekte wurden dabei erläutert:

- Stellenwert des QM-Systems QuaTheDA in der Gemeinschaft zum Schlüssel
- Kurzpräsentation der Gemeinschaft Saurehorn
- Teamkonstellation zum Zeitpunkt der Erhebung Nov. 2002
- Zielgruppe
- Angaben zur Befindlichkeit der befragten Klienten Nov. 2002
- Verfahrensanweisung zur Erhebung der Klientenzufriedenheit
- Klientenzufriedenheitserhebung Nov. 2002 ISF
- Interne Klientenzufriedenheitserhebung April 2003, Erhebungsgrundlagen
- Interpretation und Vergleichsmöglichkeit der internen und externen Erhebung
- Schwierigkeiten bei der externen und internen Erhebung
- Umsetzung der erhobenen Daten mittels Massnahmeplan

### **b) Klientenzufriedenheitserhebung in der Therapiegemeinschaft Smaragd**

In einem ersten Teil wurde erläutert, wie die Befragung zur Klientinnenzufriedenheit ablief und wie mit den Ergebnissen weiter verfahren wurde.

November 02

- ISF verschickt Fragebögen zur Bearbeitung
- Smaragd passt Bögen auf eigene Bedürfnisse an
- Befragung wird durchgeführt

Dezember 02

- Erste interne Auswertung der individuellen KlientInnenFeedbacks
- Ergebnisse in Q-Bericht
- Diskussion in jährlicher Q-Sitzung mit Geschäftsleitung und Q-Verantwortlichen

Februar/März 03

- Ergebnisse aus den Institutionen werden vom ISF verschickt
- Auswertung der Ergebnisse

April 03

- Vorstellung der Ergebnisse im Gesamtteam, Diskussion

Mai 03

- Vorstellung der Ergebnisse an Klienten, Diskussion
- Nachfrage, was wird genau vermisst (Beispiel Sport)
- Klienten werden an Verbesserungsvorschläge erinnert, ermuntert, davon Gebrauch zu machen

Juli 03

- ISF verschickt Ergebnisse aus dem Gesamtpool

August 03

- Vergleich der Ergebnisse Smaragd/Gesamt

Im zweiten Teil wurden exemplarisch einige Antworten aus dem Gesamtpool mit den Ergebnissen im Smaragd verglichen.

### Erkenntnisse:

1. Die KlientInnenbefragung zeigt eine Sicht auf: Es ist eine Momentaufnahme. Das Resultat hängt von der Zusammensetzung der KlientInnenGruppe ab. Zum Beispiel:
  - Ob es eine ausschliesslich Männer- oder Frauengruppe ist
  - Ob sich die KlientInnen in der Erst-, Mittel- oder Endphase der Behandlung befinden
2. Die Abhängigkeit / Korrelation zwischen Zufriedenheit und momentaner Befindlichkeit ist hoch.
3. Die Klientenbefragung wurde CH-weit durchgeführt. Es wird vorgeschlagen, eine Zuweiserbefragung schweizweit durchzuführen.
4. **Es ist sehr wichtig, dass die Resultate schnell geliefert werden, damit die Klienten auch etwas davon haben.**
5. Es wäre wünschenswert eine Erfahrungs-Gruppe von Q-LeiterInnen ins Leben zu rufen
  - Erfahrungsaustausch über QuaTheDA
  - Vergleich von KlientInnen-, Zuweiser-Befragung, etc.