

# Merkblatt zur Erhebung der KlientInnenzufriedenheit QuaTheSI im Jahr 2018

## Zeitraum

- Die Erhebung findet vom **1. März bis 18. April 2018** statt. Bitte melden Sie sich **online bis spätestens 19. Februar 2018 an**, Link: <https://www.uzh.ch/isgf/ssl-dir/survey/index.php/944933/lang-de>
- Bestimmen Sie eine **Kontaktperson** in Ihrer Einrichtung bzw. Institution, über welche der ganze Informationsfluss zwischen Ihnen und dem ISGF erfolgen soll und tragen sie deren Namen in das Anmeldeformular ein.

## Fragebogen

- Die Befragung erfolgt mit den folgenden Instrumenten  
Fragebogen für **ambulante Suchtfachstellen**  
Fragebogen für **ambulante Substitutionszentren** (Verschreibung von Methadon, Buprenorphin, etc.)  
Fragebogen für **heroingestützten Behandlungszentren**  
Fragebogen für **Institutionen des betreuten und begleiteten Wohnens**  
Fragebogen für **niederschwellige Einrichtungen** (Kontakt- und Anlaufstellen, Gassenzimmer, Fixerstübli, Frauenbus u.a.).  
Fragebogen für den Bereich „**Arbeit**“
- Die **Vorlagen** der Fragebogen und des Fragebogens für die Institution stehen auf der QuaTheDA-Website zum Herunterladen zur Verfügung:  
**<http://www.infodrog.ch/index.php/quatheda-quathesi-fragebogen.html>**
- Der Fragebogen erlaubt bei den grau unterlegten Satzteilen Anpassungen durch die Institution (z.B. Ersetzen einzelner Begriffe). Zudem können Sie am Ende der Zufriedenheitsfragen vier eigene Zusatzfragen einbauen. Nehmen Sie Kontakt mit Frau Heidi Bolliger auf, falls Sie dabei Hilfe brauchen.
- Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie von uns die **Titelseite** Ihres Fragebogens mit Ihrem Namen und Ihrer Institutionsnummer zur Vervielfältigung. Bitte für jedes Fragebogenexemplar nur die von uns zugesandte Titelseite verwenden. Die restlichen Seiten des Fragebogens bitte wie in den Vorjahren herunterladen.
- **Fragen, die Sie nicht stellen wollen, bitte vor dem Vervielfältigen durchstreichen** (auf diese Art und Weise) **und auf keinen Fall die Nummerierung der Fragen oder deren Reihenfolge ändern.**
- **Wichtig für wiederholt teilnehmende Institutionen:** unbedingt den Fragebogen **neu** herunterladen, da einige Änderungen vorgenommen worden sind.
- Wenn Sie den Fragebogen für den **Bereich „Arbeit“ zusätzlich** zu einem anderen Fragebogen verwenden, können Sie die zwei letzten Seiten (Fragen zur Person) weglassen, müssen den Bogen aber **unbedingt** an den anderen Fragebogen **anheften**. Lose Blätter können den anderen Bogen nicht zugeordnet und daher für die Auswertung nicht berücksichtigt werden.

## Allgemeine methodische Hinweise

- Die Befragung soll immer etwa gleich innerhalb Ihrer Einrichtung / Institution ablaufen. Überlegen Sie sich deshalb insbesondere, wie Sie die Fragebögen verteilen (z.B. in den Beratungsgesprächen) und einsammeln wollen, an welche Personen und in welcher Intensität (z.B. über die ersten zwei Märzwochen verteilt) Sie die Fragebögen abgeben wollen. Dasselbe Vorgehen sollten Sie bei jeder Wiederholung der Umfrage einhalten können. Wir empfehlen der Kontaktperson bzw. der qualitätsverantwortlichen Person diese Fragen mit dem Team vor der Durchführung zu thematisieren.
- Falls Ihre Institution verschiedene Behandlungen unter einem Dach anbietet (z.B. heroïn- und methadongestützte Behandlungen), dann sollten die Auswertungen je nach Bereich erfolgen (HeGeBe/Substitution). Achten Sie bei der Durchführung darauf, dass die entsprechenden KlientInnen den richtigen Fragebogen (HeGeBe/Substitution) ausfüllen und dass Sie in jedem Bereich eine genügende Anzahl KlientInnen befragen.

- Für die Bereiche ambulante Suchtfachstellen sowie für die Substitutionseinrichtungen bzw. HeGeBe sollen zu Repräsentativitätszwecken **70 Personen** befragt werden und in den niederschweligen Einrichtungen **50 Personen**. In den (meist kleineren) Institutionen des begleiteten Wohnens sollten möglichst alle BewohnerInnen befragt werden.

### **Hinweise für die Kontaktperson (Vorbereitungen)**

- Tipp: Informieren Sie schon jetzt gegebenenfalls die Befragungsteilnehmenden über die Erhebung.
- Bitte verwenden Sie **nur 1-seitig kopierte/bedruckte Fragebogen** – dies erleichtert uns die Dateneingabe.
- Die Befragung erfolgt anonym. Bitte überreichen Sie jeder Klientin, jedem Klienten zusammen mit dem Fragebogen einen leeren Umschlag. Der ausgefüllte Fragebogen soll Ihnen in diesem Umschlag **verschlossen und ohne Namensnennung** zurückgegeben werden. Diese verschlossenen Umschläge sind dann geeignet einzusammeln und an uns weiterzuleiten.
- Betreuung während des Ausfüllens ist in Einzelfällen z.B. bei Verständnisproblemen möglich.
- Bitte weisen Sie die Klienten und Klientinnen darauf hin, dass die persönlichen Angaben am Ende des Fragebogens (z.B. Geschlecht, Geburtsjahr) absolut vertraulich gehandhabt und **nur für die Gesamtauswertung** benötigt werden – dies im Hinblick auf möglichst vollständige Informationen auch in diesem Teil des Fragebogens.
- Das Bundesamt für Gesundheit erhält nur die Informationen aller beteiligten Institutionen und Einrichtungen pro Behandlungsbereich und keine Angaben über einzelne Einrichtungen bzw. Institutionen oder gar KlientInnen.
- Sie werden von uns bis Ende Juni 2018 wieder hören, wenn wir Ihnen den für Ihre Institution zugeschnittenen Bericht zustellen werden.

Bitte schicken Sie die ausgefüllten Fragebogen in den verschlossenen Umschlägen, zusammen mit dem „Fragebogen für die Institution“, **bis 30. April 2018 an das ISGF:**

- **Pakete:** Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung ISGF, Frau H. Bolliger, Konradstr. 32, 8005 Zürich

- **Briefpost:** Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung ISGF, Frau H. Bolliger, Postfach, 8031 Zürich.

Wir bitten Sie, diesen Rücksendetermin unbedingt einzuhalten, um Verzögerungen bei der Erstellung und Rücksendung der Berichte zu verhindern.

### **Kontaktperson am Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung**

Frau Heidi Bolliger (Projektadministration)

Tel. 044 448 11 64 oder 044 448 11 60

heidi.bolliger@isgf.uzh.ch oder quathesi@isgf.uzh.ch