

QuaTheSI

Klient:innenzufriedenheit in der Suchtarbeit 2022

Gesamtbericht



Impressum

Herausgeberin

Infodrog
Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht
CH-3007 Bern, Eigerplatz 5
+41(0)31 376 04 01
office@infodrog.ch
www.infodrog.ch

Autorin

Sandra Bärtschi

Lektorat

Franziska Eckmann

Übersetzung

Célia Bovard

© Infodrog 2022

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	4
1.1	QuaTheSI-online	4
1.2	Die Fragebogen.....	5
1.3	Beteiligung an der Befragung 2022	5
1.4	Überblick über die Stichprobe	8
2	Überblick über die Klient:innenzufriedenheit in den verschiedenen Fachbereichen	10
2.1	Fazit.....	12
3	Ausblick	16
4	Quelle	17

1 Einleitung

Das Label QuaTheDA (**Qualität Therapie Drogen Alkohol**) des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) besteht seit dem Jahr 2000 und hat zum Ziel, gesamtschweizerisch die Qualitätsentwicklung sowie die kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen im Bereich der Suchthilfe zu fördern. Ein wichtiges Instrument zur Qualitätsmessung von QuaTheDA ist QuaTheSI (Quality Therapy Satisfaction Instrument), ein Fragebogen zur Erfassung der Zufriedenheit der Klient:innen und deren Angehörigen in Bezug auf die jeweilige Suchthilfeeinrichtung sowie auf die Beratung, die Betreuung oder die Behandlung, die sie dort erhalten. Die Bedürfnisse der Klient:innen stehen im Zentrum der verschiedenen Angebote des Suchtbereichs. Aus diesem Grund stellt die Klient:innenbefragung nicht nur ein wichtiges Instrument in der Qualitätsentwicklung der unterschiedlichen Suchthilfeinstitutionen dar, sondern ermöglicht eine bedarfsgerechte Ausgestaltung und Weiterentwicklung der gesamten Angebotslandschaft. QuaTheSI wird seit 2002 für die stationäre Suchthilfe und seit 2011 für den Bereich der teilstationären und ambulanten Suchthilfe eingesetzt. Im Jahr 2018 fand die letzte schweizweite Befragung statt, welche durch das Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF) durchgeführt wurde. Die vorgängigen Berichte bis 2018 sind auf der [Website von QuaTheDA](#) einsehbar.¹ Das Instrument wurde nun grundlegend überarbeitet, ist neu online nutzbar und liefert den Institutionen ihre eigenen Berichte und den Vergleich zum Gesamt-Pool ebenfalls online. Der vorliegende Gesamtbericht fasst die Resultate über alle teilnehmenden Institutionen zusammen, die an dieser ersten Befragung 2022 teilgenommen haben.

1.1 QuaTheSI-online

Im Jahr 2020 hat das BAG den Auftrag zur Überarbeitung des QuaTheSI-Umfrageinstruments erteilt, mit dem Ziel, dass ein neues Online-Instrument für die Suchtinstitutionen und ihre Klient:innen benutzerfreundlich ausgestaltet wird. Während der gesamten Erarbeitungsphase in den Jahren 2020 und 2021 waren verschiedene Fachpersonen beteiligt, insbesondere für die inhaltliche Erarbeitung der Fragebogen sowie für die Pretestphase im Frühling 2021.

Seit 2022 steht QuaTheSI-online allen zertifizierten Institutionen sowie allen Institutionen, die im [Suchtindex.ch](#) erfasst sind, zur Verfügung (in deutscher, französischer und italienischer Sprache). Das BAG finanziert den Betrieb des Online-Tools und stellt damit sicher, dass alle interessierten Institutionen kostenlos an der Befragung teilnehmen können. Die Fragebogen für die Klient:innen sind in einfacher Sprache verfasst und können auf einem Smartphone, einem Tablet oder auf einem Computer ausgefüllt werden. Jede Institution kann bei Bedarf ihre Online-Fragebogen ausdrucken, wodurch ein händisches Ausfüllen ermöglicht wird. Anschliessend müssen die Institutionen die ausgefüllten Papierfragebogen manuell in das Online-Tool eingeben, damit die entsprechenden Antworten in der Auswertung berücksichtigt werden können.

Die Daten im Befragungsinstrument sind geschützt, insbesondere werden Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit, Zurechenbarkeit und Nachvollziehbarkeit der Daten garantiert. Die Datenübertragung findet ausnahmslos über eine sichere Verschlüsselung statt. Die Software-Lösung wird im Auftrag des BAG von Infodrog als lokal gehostete Plattform angeboten. Der Serverstandort befindet sich in der Schweiz. Die eingesetzten Fachpersonen inkl. Expert:innen aus dem Bereich Softwareentwicklung unterstehen der Geheimhaltungspflicht.

¹ Siehe für weitere Informationen dazu die Webseite:

<https://www.quathedda.ch/de/publikationen.html#zufriedenheit>, Zugriff 21.07.2022.

1.2 Die Fragebogen

QuaTheSI-online enthält neun spezifische Fragebogen zu den folgenden Angebotstypen im Bereich der Suchthilfe:

- Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation
- Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie
- Aufsuchende Soziale Arbeit
- Begleitetes Arbeiten
- Begleitetes Wohnen
- Betreutes Wohnen
- Kontakt- und Anlaufstellen
- Notschlafstellen und niederschwellige Einrichtungen (Gassenküchen, Treffpunkte)
- Substitutionsgestützte oder heroingestützte Behandlung

Alle Fragebogen erfassen die persönliche Situation der Klientel, die Zufriedenheit mit dem Angebot bzw. den Angeboten und dem Betreuungssetting innerhalb der Institution sowie die Wirkung der geleisteten Beratungs-, Betreuungs- und Begleitungsarbeit aus der Perspektive der Betroffenen. Zudem wird in jedem Fragebogen erfragt, ob die betroffene Person jemandem die Organisation weiterempfehlen würde, die ähnliche Hilfestellung benötigt. Zum Schluss kann in eigenen Worten formuliert werden, was besonders gut gefällt und was stört. Somit erhalten die Institutionen nochmals individuelle Rückmeldungen durch ihre Klientschaft.

1.3 Beteiligung an der Befragung 2022

Tabelle 1 zeigt schematisch auf, wie viele Fachstellen¹ und Klient:innen an der Befragung 2022 mit QuaTheSI-online teilgenommen haben. Die Einrichtungen werden nach Sprachregion und den Angebotstypen unterteilt. Mehrere Fachstellen einer Trägerschaft werden einzeln berücksichtigt. Bilinguale Fachstellen werden in Abhängigkeit der Anzahl ausgefüllten Fragebogen jeweils zur deutschen, französischen oder italienischen Sprachregion dazugezählt. Die Analyse der einzelnen Fragebogen erfolgt individuell bzw. nach der ausgewählten Sprache, unabhängig der zugeteilten Sprachregion der übergeordneten Fachstelle (wenn beispielsweise eine bilinguale Institution der Deutschschweiz zugeordnet ist, jedoch 4 Fragebogen von französischsprachigen Klient:innen ausgefüllt wurden, werden diese Fragebogen bei der Auswertung der französischsprachigen Schweiz zugeteilt bzw. als französischsprachige Klient:innen erfasst).

55 Suchtinstitutionen haben sich an der Klient:innenzufriedenheitsbefragung 2022 beteiligt, davon stammten 46 Organisationen aus der Deutschschweiz (83.63 %), 8 aus der französischsprachigen Schweiz (14.54 %) und 1 Institution aus der italienischsprachigen Schweiz (1.81 %).²

¹ Eine Institution kann mehrere Fachstellen sowohl im gleichen Fachbereich als auch in verschiedenen Fachbereichen aufweisen. Beispielsweise kann eine Institution mehrere Standorte mit Kontakt- und Anlaufstellen betreiben und zusätzlich auch noch ein separates Angebot im Bereich der Arbeitsintegration haben.

² Zum Vergleich: Insgesamt sind 74 Suchtinstitutionen QuaTheDA-zertifiziert (Stand: August 2022), davon stammen 75.68 % aus der Deutschschweiz, 14.86 % aus der französischsprachigen und 4.05 % aus der italienischsprachigen Schweiz. Weitere Informationen zu den zertifizierten Institutionen können der [QuaTheDA-Website](#) entnommen werden.

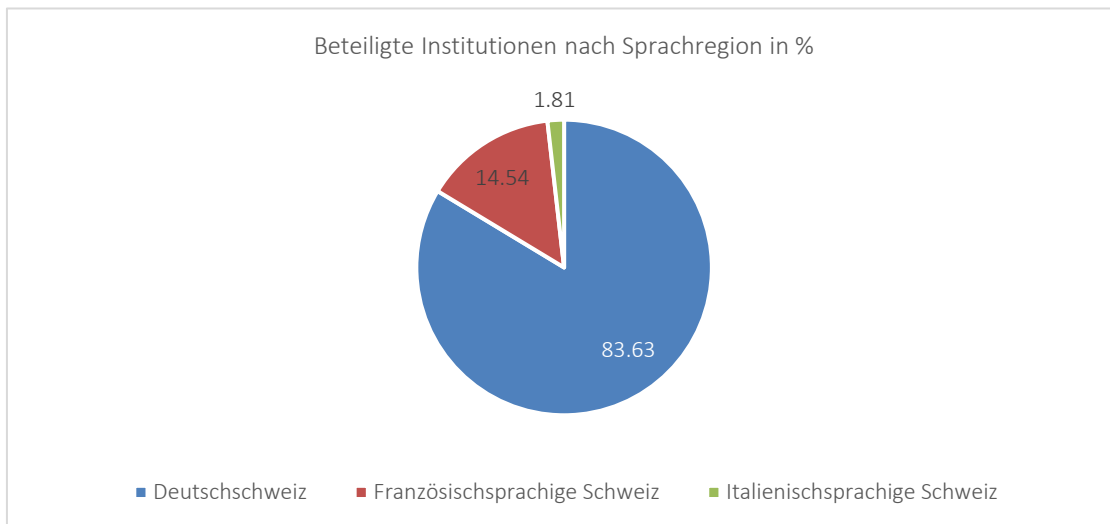


Abbildung 1: Beteiligte Institutionen nach Sprachregion in %

Fachbereichsübergreifend wurden 111 Befragungen durchgeführt, davon 91 in der Deutschschweiz (81.95 %), 13 in der französischsprachigen (12.03 %) und 7 in der italienischsprachigen (6.02 %) Schweiz.

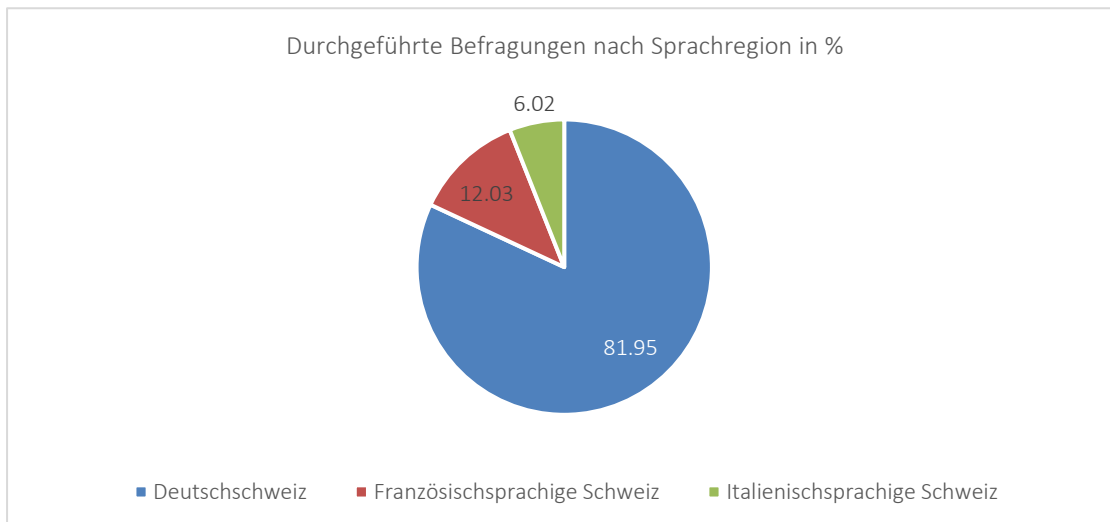


Abbildung 2: Durchgeführte Befragungen nach Sprachregion in %

Insgesamt konnten 2610 Fragebogen bei der Erhebung berücksichtigt werden.¹ Die Beteiligung war in der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie mit 845 Fragebogen am höchsten. Ebenfalls wiesen die Substitutionsgestützte oder heroingestützte Behandlung mit 450 Fragebogen, die Kontakt- und Anlaufstellen mit 378 Fragenbogen sowie die Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation mit 345 Fragebogen eine hohe Beteiligung auf. Für die Fachbereiche des Betreuten und Begleiteten Wohnens konnten zusammen 19 Fachstellen mit insgesamt 303 Fragebogen berücksichtigt werden. Im Fachbereich des Begleiteten Arbeitens wurden 12 Befragungen mit 183 Fragebogen durchgeführt. Für die Aufsuchende Soziale Arbeit sowie für die Notschlafstellen und niederschweligen Einrichtungen war die Beteiligung mit jeweils 2 Fachstellen pro Bereich am tiefsten. Für beide Bereiche zusammen wurden 56 Fragebogen ausgefüllt.

¹ Im Jahr 2018 sind insgesamt 2869 Fragebogen über alle Fachbereiche hinweg in die QuaTheSI-Auswertung miteingeflossen. Die einzelnen Fachbereiche waren in der Befragung 2018 anders aufgeteilt und lassen sich daher nicht eins zu eins mit den Fachbereichen der Befragung 2022 vergleichen. Siehe dazu den Gesamtbericht der QuaTheSI-Erhebung 2018: [Publikationen - QuaTheDA](#); Zugriff 18.08.2022.

Tabelle 1: Beteiligung an der Befragung 2022

Durchgeführte Befragungen nach Fachbereich bzw. Anzahl beteiligte Fachstellen	Anzahl beteiligte Klient:innen bzw. berücksichtigte Fragebogen	%	
Gesamttotal der Befragungen für alle Fachbereiche			
Gesamttotal	111	2610	
Deutschschweiz	91	2139	81.95
Französischsprachige Schweiz	13	314	12.03
Italienischsprachige Schweiz	7	157	6.02
Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation			
Total	26	345	
Deutschschweiz	20	250	72.46
Französischsprachige Schweiz	4	64	18.55
Italienischsprachige Schweiz	2	31	8.99
Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie¹			
Total	31	895	
Deutschschweiz	26	758	84.70
Französischsprachige Schweiz	3	88	9.83
Italienischsprachige Schweiz	2	49	5.47
Begleitetes Arbeiten			
Total	12	183	
Deutschschweiz	10	131	71.58
Französischsprachige Schweiz	2	52	28.42
Italienischsprachige Schweiz	0	0	0.00
Betreutes Wohnen			
Total	7	56	
Deutschschweiz	6	45	80.36
Französischsprachige Schweiz	1	11	19.64
Italienischsprachige Schweiz	0	0	0.00
Begleitetes Wohnen			
Total	12	247	
Deutschschweiz	10	164	66.40
Französischsprachige Schweiz	2	83	33.60
Italienischsprachige Schweiz	0	0	0.00
Notschlafstellen/niederschwellige Einrichtungen			
Total	2	14	
Deutschschweiz	1	5	35.71
Französischsprachige Schweiz	1	9	64.29
Italienischsprachige Schweiz	0	0	0.00
Kontakt- und Anlaufstellen			
Total	14	378	
Deutschschweiz	13	350	92.15
Französischsprachige Schweiz	0	7	1.85
Italienischsprachige Schweiz	1	21	6.00
Substitutionsgestützte oder heroingestützte Behandlung			
Total	5	450	
Deutschschweiz	4	430	95.56
Französischsprachige Schweiz	0	0	0.00
Italienischsprachige Schweiz	1	20	4.44

¹ Bei der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie sind sowohl die Fragebogen der hilfesuchenden Personen als auch der hilfesuchenden Angehörigen berücksichtigt worden.

1.4 Überblick über die Stichprobe

Die Tabelle 2 gibt einen Überblick über die Stichprobe aller Fachbereiche und zeigt das Alter und das Geschlecht der befragten Personen auf.¹ Rund 67 % der Klient:innen sind männlich, 31 % weiblich und 1 % der Befragten gaben die Antwort anderes an. Diese Verteilung der Geschlechter ist in etwa bei allen Fachbereichen gleich und war auch bei der QuaTheSI-Befragung im Jahr 2018 beinahe identisch (66.4 % Männer und 33.6 % Frauen) (Dey & Schaaf, 2018).

70 % aller befragten Klient:innen waren zwischen 34 und 63 Jahren alt. Die mittleren Altersgruppen von 34 bis 43 Jahren mit 23.6 %, von 44 bis 53 Jahren mit 25.6 % sowie von 54 bis 63 Jahren mit 23.5 % waren am stärksten vertreten (vgl. untenstehende Abbildung 3: Altersverteilung). Ebenfalls im Jahr 2018 konnten 70.6 % der befragten Personen der Altersgruppe zwischen 31 bis 60 Jahren zugeordnet werden (ebd.).

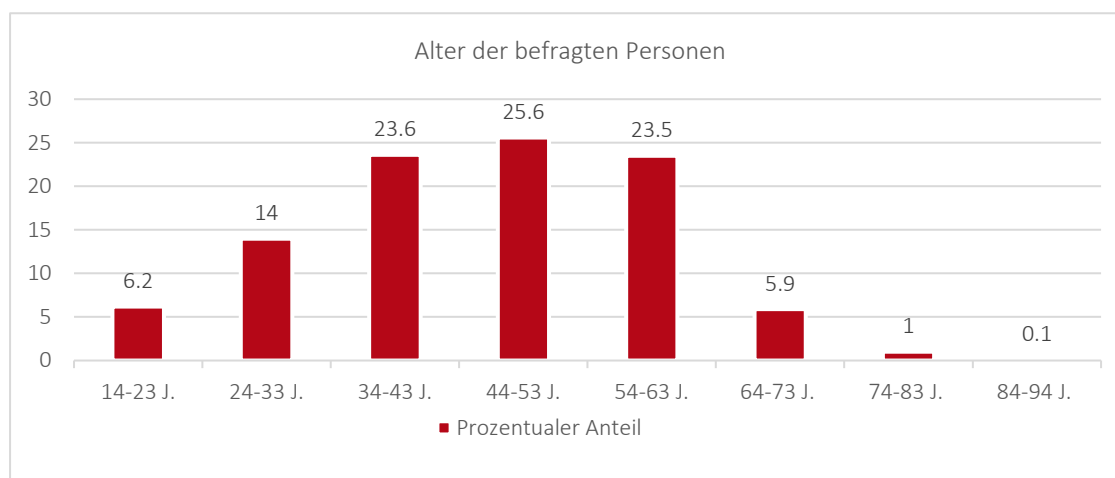


Abbildung 3: Alter der befragten Personen

Die Beteiligung der zweitjüngsten Altersgruppe von 24 bis 33 Jahren betrug über alle Fachbereiche hinweg 14 %. Die Altersgruppe zwischen 63 bis 73 Jahren war mit 5.9 % im Gesamttotal aller befragten Klient:innen kleiner als die jüngste Altersgruppe zwischen 14 bis 23 Jahren mit 6.2 %. Die jüngste Altersgruppe zwischen 14 und 23 Jahren kam grösstenteils in der Stationären Suchttherapie und -rehabilitation (18.1 %) sowie in der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie (7.9 %) vor. Ältere Klient:innen zwischen 64 bis 73 Jahren waren in der Stationären Suchttherapie und -rehabilitation (3.8 %), in der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie (10.9 %) sowie im Begleiteten Wohnen (4.9 %) und in Kontakt- und Anlaufstellen (4.4 %) vertreten.

Für die Fachbereiche der Stationären Suchttherapie und -rehabilitation, dem Begleiteten Arbeiten, dem Betreuten Wohnen sowie der Substitutionsgestützten oder Heroingestützten Behandlung wurde die Frage gestellt, ob der Aufenthalt in der Institution als freiwillig empfunden wird oder ob eine behördliche oder eine strafrechtliche Massnahme angeordnet wurde. Der überwiegende Teil der befragten Klient:innen aus diesen Fachbereichen (86.6 %) stufte ihren Aufenthalt als freiwillig ein.

¹ Das Total der berücksichtigten Fragebogen in der Tabelle 2 stimmt nicht immer mit dem Total der Tabelle 1 überein. Die Differenz lässt sich dadurch erklären, dass die Klient:innen Fragen, die sie nicht beantworten wollten, überspringen konnten. Daher ist es beispielsweise möglich, dass bei der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie gesamthaft 895 Klient:innen den entsprechenden Fragebogen ausfüllten, jedoch nur 889 Personen die Frage «Welches Geschlecht haben Sie?» beantworteten.

Tabelle 2: Überblick über die Stichprobe 2022

Fragestellungen	Alle Fachbereiche		Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation		Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie		Aufsuchende Soziale Arbeit		Begleitetes Arbeiten		Begleitetes Wohnen		Betreutes Wohnen		Kontakt- und Anlaufstellen		Notschlafstellen Niederschwellige Einrichtungen		Substitutions-gestützte oder heroingestützte Behandlung		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Welches Geschlecht haben Sie?																					
Männlich	1751	67.3	223	64.5	491	55.2	33	78.6	163	89.1	176	71.3	44	78.6	287	78.0	13	92.9	321	71.3	
Weiblich	831	31.9	118	34.1	397	44.7	8	19.0	20	10.9	67	27.1	12	21.4	81	22.0	1	7.1	127	28.2	
Anderes	21	0.81	5	1.4	1	0.11	1	2.4	0		4	1.6	0	0	8	0	0	0	2	0.4	
Total	2603		346		889		42		183		247		56		376		14		450		
Alter der befragten Personen in Jahren																					
14-23	161	6.2	62	18.1	70	7.9	3	7.5	8	4.4	6	2.4	2	3.6	4	1.1	1	10.0	8	1.8	
24-33	362	14.0	80	23.3	118	13.3	7	17.5	32	17.6	44	17.9	6	10.9	38	10.4	2	20.0	39	8.7	
34-43	610	23.6	93	27.1	209	23.5	19	47.5	47	25.8	41	16.7	15	27.3	85	23.2	3	30.0	113	25.2	
44-53	661	25.6	56	16.3	176	19.8	9	22.5	55	30.2	65	26.4	18	32.7	113	30.8	3	30.0	156	34.7	
54-63	608	23.5	36	10.5	199	22.4	2	5.0	39	21.4	78	31.7	14	25.5	110	30.0	1	10.0	120	26.7	
64-73	153	5.9	13	3.8	97	10.9	0	0	1	0.5	12	4.9	0	0	16	4.4	0	0	11	2.4	
74-83	25	1.0	3	0.9	20	2.2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.3	0	0	1	0.2	
84-94	2	0.1	0	0	1	0.1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.2	
Total	2582		343		890		40		182		246		55		367		10		449		
Empfinden Sie Ihren Aufenthalt als freiwillig?																					
Freiwillig			298	86.6	Diese Fragestellung wurde in diesem Fachbereich nicht gestellt.	Diese Fragestellung wurde in diesem Fachbereich nicht gestellt.	159	87.4	Diese Fragestellung wurde in diesem Fachbereich nicht gestellt.	48	85.7	Diese Fragestellung wurde in diesem Fachbereich nicht gestellt.	405	90.8							
Nicht freiwillig (behördliche od. strafrechtliche Massnahme)			35	10.2			19	10.4		5	8.9		17	3.8							
Weiss nicht			11	3.2			4	2.2		3	5.4		24	5.4							
Total			344				182			56		446									

2 Überblick über die Klient:innenzufriedenheit in den verschiedenen Fachbereichen

Tabelle 3 gewährt einen Überblick über alle fachbereichsübergreifenden Fragen hinsichtlich der Klient:innenzufriedenheit. Die Frage «Wie fühlen Sie sich heute?» wurde von 55.3 % der Befragten mit «gut», 39.9 % mit «mittelmässig» und 4.8 % mit «schlecht» beantwortet. In den Kontakt- und Anlaufstellen sowie im Betreute Wohnen befanden über 80 % der Klient:innen ihren aktuellen Gefühlszustand als «gut», während in der stationären Suchttherapie und -rehabilitation, im Begleiteten Arbeiten sowie im Begleiteten Wohnen etwas mehr als 50 % aller Befragten diesen als «gut» einstufen. In der Substitutionsgestützten oder heroingestützten Behandlung fühlten sich 39 % der Klient:innen «gut» und 56.2 % «mittelmässig».

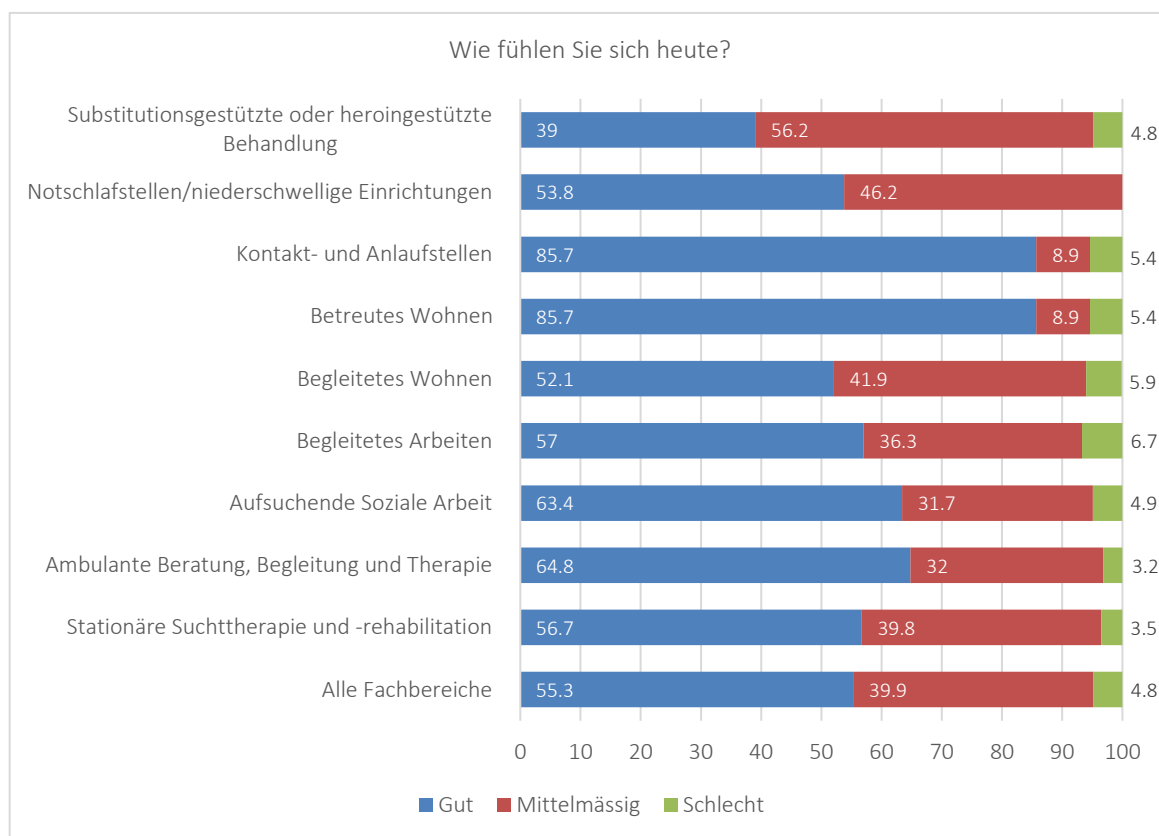


Abbildung 4: Einstufung der eigenen Befindlichkeit der befragten Personen

Rund 96 % der Klient:innen waren mit den Mitarbeitenden in den Suchtinstitutionen zufrieden (70 % «sehr zufrieden» und 26 % «eher zufrieden») und nur 2 % «eher nicht zufrieden» (vgl. Abbildung 5).

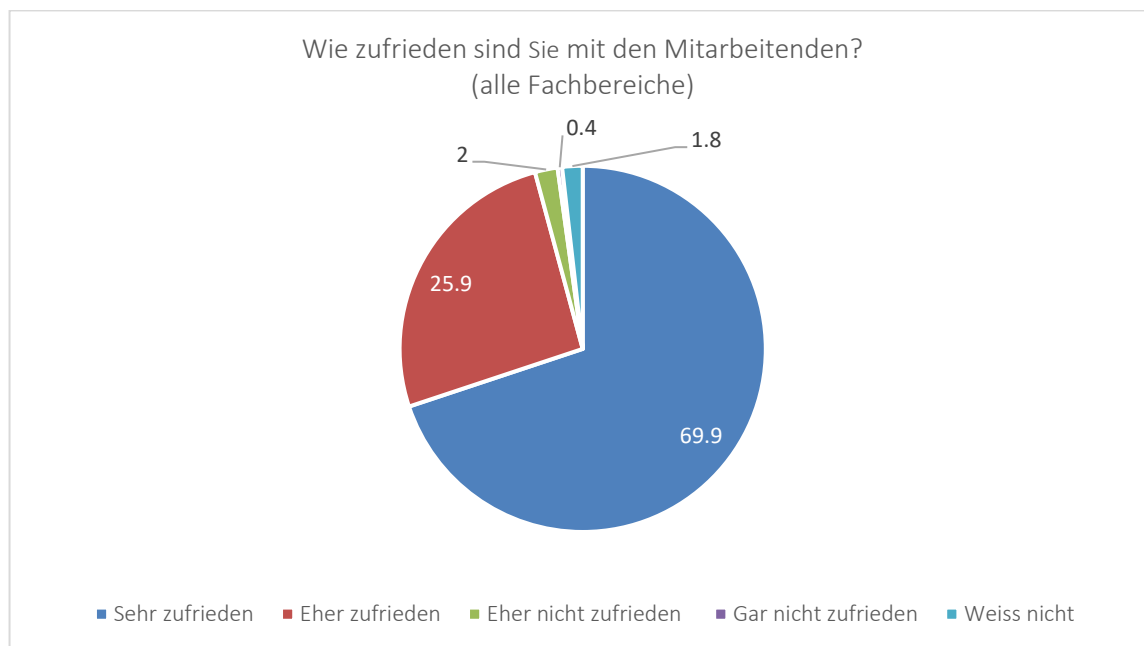


Abbildung 5: Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden (alle Fachbereiche)

In den Fachbereichen der Stationären Suchttherapie und -rehabilitation, in den Kontakt- und Anlaufstellen sowie im Betreuten Wohnen waren über 50 % «sehr zufrieden» mit den Mitarbeitenden. In der Aufsuchenden Sozialen Arbeit, dem Begleiteten Arbeiten, dem Begleiteten Wohnen sowie in den Notschlafstellen und niederschweligen Einrichtungen stuften 60 % oder mehr die Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden als hoch ein.

In allen Fachbereichen empfanden 60 % oder mehr den ersten Kontakt als angenehm und vertrauensvoll, insbesondere in der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie sowie in der Aufsuchenden Sozialen Arbeit lag dieser Wert höher bzw. bei über 80 %.

72.4 % der befragten Klient:innen fühlen sich mit ihren Anliegen und Bedürfnissen ernst genommen. Die Rückmeldungen variieren bei dieser Fragestellung je nach Fachbereich jedoch stark und liegen zwischen 55.4 % (Kontakt- und Anlaufstellen) und 91.6 % (Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie).

80.2 % aller befragten Personen würden die Institution jemandem, der ähnliche Unterstützung braucht, weiterempfehlen.

Die Zufriedenheit insgesamt liegt etwas tiefer bzw. sind 64.5 % der Klient:innen mit ihrer Organisation «sehr zufrieden» und 29.7 % «eher zufrieden». Je nach Fachbereich fällt die Beurteilung der Gesamtzufriedenheit unterschiedlich aus, beispielsweise haben bei der Stationären Suchttherapie und -rehabilitation, beim Betreuten Wohnen sowie bei den Notschlafstellen und den niederschweligen Einrichtungen rund 45 % der Klient:innen «eher zufrieden» als Rückmeldung angegeben, während bei der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie 84 % «sehr zufrieden» waren (siehe dazu die untenstehende Abbildung 6).

2.1 Fazit

Die Resultate der Befragung zeigen eine hohe Gesamtzufriedenheit mit den Suchtorganisationen, ihren Angeboten sowie den Mitarbeitenden auf. Mehr als die Hälfte der Klient:innen befanden den ersten Kontakt mit der Institution als angenehm. Rund 96 % sind zufrieden mit den Mitarbeitenden (70 % «sehr zufrieden» und 26 % «zufrieden»). Die Differenz bei der Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden zwischen den stationären und ambulanten Angeboten lässt sich u. a. dadurch erklären, dass die Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation sowie das Betreute Wohnen alle Lebensbereiche der Klient:innen rund um die Uhr umfasst (Therapie, Freizeit, Hausarbeiten, Arbeit/Beschäftigung, Mahlzeiten etc.), was zu mehr Reibungspunkten mit den Mitarbeitenden führen kann als in der Ambulanten Beratung und Therapie oder im Begleiteten Wohnen, wo punktuelle Besprechungen bzw. Begegnungen stattfinden und ein Ausweichen seitens der Klient:innen besser möglich ist.

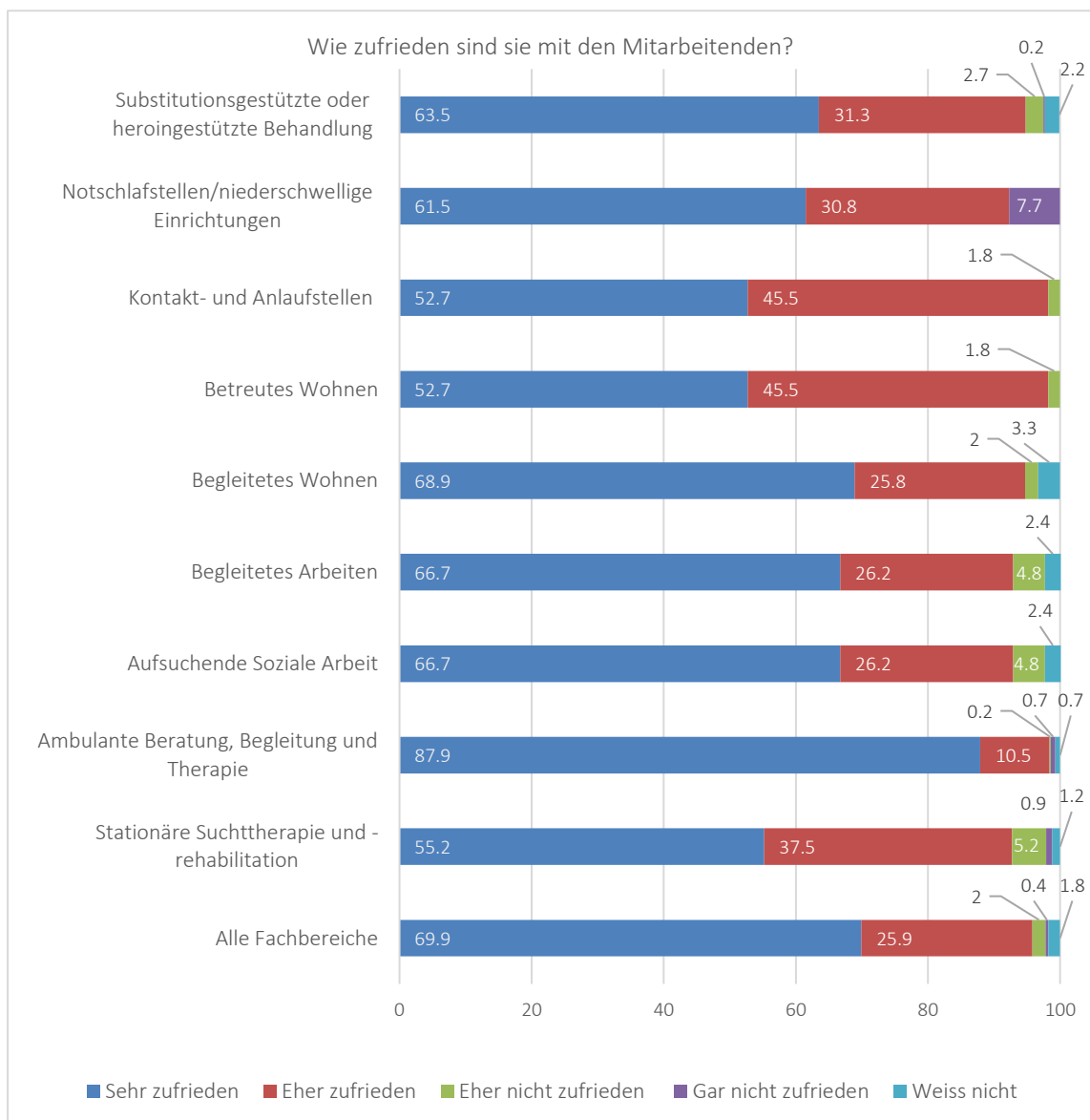


Abbildung 6: Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden nach Fachbereich

Ein ähnliches Bild zeigt sich auch bei der Frage, ob sich die Klient:innen mit ihren Anliegen, Bedürfnissen und Wünschen ernst genommen fühlen. Hier weisen wiederum die ambulanten Angebote wie die Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie (91.6 % «ja»), die Aufsuchende Soziale Arbeit (76.2 % «ja») sowie das Begleitete Wohnen (74.4 % «ja») etwas höhere Werte auf als die stationären Institutionen, welche die befragten Personen in ihrem Alltag rund um die Uhr begleiten (Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation mit 55.5 % «ja» oder das Betreute Wohnen mit 55.4 % «ja»). Ebenfalls haben rund ein Drittel der befragten Personen bei den Kontakt- und Anlaufstellen (29.3 %) sowie bei der substituionsgestützten oder heroingestützten Behandlung (27.1 %) diese Frage zurückhaltender bzw. mit «eher ja» beantwortet. Diese Werte könnten damit zusammenhängen, dass die Institutionen nicht immer alle Bedürfnisse und Wünsche von Klient:innen, die sich noch in einer Konsumsituation befinden, erfüllen können.

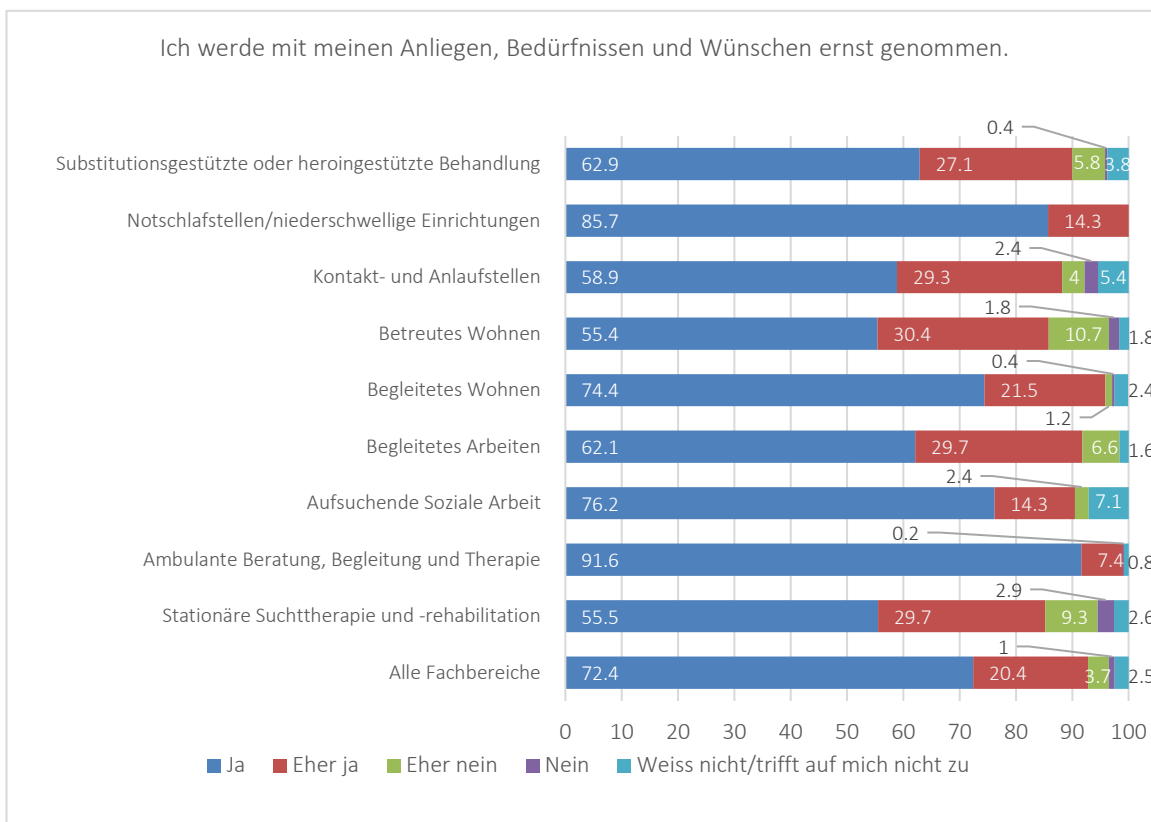


Abbildung 7: Einschätzung der Befragten zu den Bedürfnissen, Anliegen und Wünschen

Abschliessend ist festzuhalten, dass 80 % der Befragten ihre Organisation weiterempfehlen würden. In diesem Zusammenhang ist interessant, dass über 80 % der Befragten die Organisation weiterempfehlen würde, jedoch die Gesamtzufriedenheit tiefer bzw. bei 64.5 % liegt. Eine mögliche Schlussfolgerung daraus ist, dass die Klient:innen mit dem Angebot und der Qualität dessen prinzipiell zufrieden sind, sich jedoch für ihre individuelle Situation noch ergänzende Unterstützungsmöglichkeiten wünschen. Bei der Einstufung der eigenen Befindlichkeit war die Bandbreite der Rückmeldungen ebenfalls grösser, denn etwas mehr als die Hälfte der Befragten bzw. 55.3 % fühlten sich «gut», rund 40 % «mittelmässig». Diese persönliche Einschätzung ist einerseits von der individuellen Tagesform und andererseits auch von der aktuellen Lebenslage der einzelnen Klient:innen abhängig. Des Weiteren steht jede Klient:in im Beratungs-, Behandlungs- und Therapieprozess an einer anderen Stelle, was wiederum Einfluss auf die eigene Befindlichkeit hat.

Tabelle 3: Überblick über die Klient:innenzufriedenheit 2022 (Teil 1)

Fragestellungen	Alle Fachbereiche		Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation		Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie		Aufsuchende Soziale Arbeit		Begleitetes Arbeiten		Begleitetes Wohnen		Betreutes Wohnen		Kontakt- und Anlaufstellen		Notschlafstellen Niederschwellige Einrichtungen		Substitutions-gestützte oder heroingestützte Behandlung		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Wie fühlen Sie sich heute?																					
Gut	1399	55.3	194	56.7	571	64.8	26	63.4	102	57.0	123	52.1	48	85.7	179	85.7	7	53.8	171	39.0	
Mittelmässig	1008	39.9	136	39.8	282	32.0	13	31.7	65	36.3	99	41.9	5	8.9	138	8.9	6	46.2	246	56.2	
Schlecht	122	4.8	12	3.5	28	3.2	2	4.9	12	6.7	14	5.9	3	5.4	28	5.4	0	0	21	4.8	
Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeitenden?																					
Sehr zufrieden	1813	69.9	190	55.2	783	87.9	28	66.7	92	66.7	168	68.9	29	52.7	231	52.7	8	61.5	284	63.5	
Eher zufrieden	671	25.9	129	37.5	94	10.5	11	26.2	81	26.2	63	25.8	25	45.5	124	45.5	4	30.8	140	31.3	
Eher nicht zufrieden	52	2.0	18	5.2	2	0.2	2	4.8	6	4.8	5	2.0	1	1.8	6	1.8	0	0.0	12	2.7	
Gar nicht zufrieden	11	0.4	3	0.9	6	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	0.2	
Weiss nicht	47	1.8	4	1.2	6	0.7	1	2.4	3	2.4	8	3.3	0	0.0	15	0.0	0	0.0	10	2.2	
Der erste Kontakt war angenehm und hat mir Vertrauen gegeben.																					
Ja	1783	68.8	208	60.5	737	82.8	35	83.3	117	64.3	167	68.2	37	66.1	201	66.1	9	64.3	272	60.9	
Eher ja	618	23.9	106	30.8	121	13.6	6	14.3	54	29.7	62	25.3	17	30.4	120	30.4	5	35.7	127	28.4	
Eher nein	74	2.9	19	5.5	12	1.3	1	2.4	4	2.2	4	1.6	0	0.0	16	0.0	0	0.0	18	4.0	
Nein	29	1.1	7	2.0	4	0.4	0	0.0	3	1.6	2	0.8	1	1.8	5	1.8	0	0.0	7	1.6	
Weiss nicht/trifft auf mich nicht zu	87	3.4	4	1.2	16	1.8	0	0.0	4	2.2	10	4.1	1	1.8	29	1.8	0	0.0	23	5.1	

Tabelle 4: Überblick über die Klient:innenzufriedenheit 2022 (Teil 2)

Fragestellungen	Alle Fachbereiche		Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation		Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie		Aufsuchende Soziale Arbeit		Begleitetes Arbeiten		Begleitetes Wohnen		Betreutes Wohnen		Kontakt- und Anlaufstellen		Notschlafstellen Niederschwellige Einrichtungen		Substitutions-gestützte oder heroingestützte Behandlung		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Ich werde mit meinen Anliegen, Bedürfnissen und Wünschen ernst genommen.																					
Ja	1879	72.4	191	55.5	817	91.6	32	76.2	113	62.1	183	74.4	31	55.4	219	58.9	12	85.7	281	62.9	
Eher ja	530	20.4	102	29.7	66	7.4	6	14.3	54	29.7	53	21.5	17	30.4	109	29.3	2	14.3	121	27.1	
Eher nein	95	3.7	32	9.3	0	0.0	1	2.4	12	6.6	3	1.2	6	10.7	15	4.0	0	0.0	26	5.8	
Nein	25	1.0	10	2.9	2	0.2	0	0.0	0	0.0	1	0.4	1	1.8	9	2.4	0	0.0	2	0.4	
Weiss nicht/trifft auf mich nicht zu	66	2.5	9	2.6	7	0.8	3	7.1	3	1.6	6	2.4	1	1.8	20	5.4	0	0.0	17	3.8	
Ich würde jemandem die Institution weiterempfehlen, der ähnliche Unterstützung braucht.																					
Ja	2078	80.2	249	72.2	823	92.2	33	78.6	129	70.9	192	78.7	42	75.0	267	72.0	11	78.6	332	74.6	
Eher ja	354	13.7	65	18.8	54	6.0	5	11.9	35	19.2	25	10.2	13	23.2	71	19.1	2	14.3	84	18.9	
Eher nein	50	1.9	15	4.3	3	0.3	0	0.0	9	4.9	7	2.9	0	0.0	6	1.6	0	0.0	10	2.2	
Nein	36	1.4	10	2.9	3	0.3	1	2.4	3	1.6	7	2.9	0	0.0	6	1.6	1	7.1	5	1.1	
Weiss nicht/trifft auf mich nicht zu	74	2.9	6	1.7	10	1.1	3	7.1	6	3.3	13	5.3	1	1.8	21	5.7	0	0.0	14	3.1	
Wie zufrieden sind Sie mit der Institution insgesamt?																					
Sehr zufrieden	1664	64.5	167	48.5	746	84.0	32	76.2	99	54.4	161	66.8	27	48.2	192	52.5	7	53.8	233	52.2	
Eher zufrieden	766	29.7	153	44.5	109	12.3	10	23.8	75	41.2	66	27.4	26	46.4	145	39.6	6	46.2	176	39.5	
Eher nicht zufrieden	44	1.7	13	3.8	2	0.2	0	0.0	6	3.3	6	2.5	1	1.8	9	2.5	0	0.0	7	1.6	
Gar nicht zufrieden	11	0.4	5	1.5	1	0.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.8	2	0.5	0	0.0	1	0.2	
Weiss nicht	93	3.6	6	1.7	30	3.4	0	0.0	2	1.1	7	2.9	1	1.8	18	4.9	0	0.0	29	6.5	

3 Ausblick

2022 haben 55 Suchtinstitutionen an der Klient:innenzufriedenheitsbefragung mit dem neuen Online-Tool von QuaTheSI teilgenommen bzw. konnten 111 Befragungen von Fachstellen und 2610 Fragebogen berücksichtigt werden. Dies ist keine Selbstverständlichkeit, denn die Suchtinstitutionen mussten sich in das neue Online-Tool einarbeiten und dafür entsprechende Ressourcen bereitstellen. Die Beteiligung der Organisationen macht einerseits deutlich, dass das Interesse an digitalisierten Tools für die Qualitätsentwicklung in der Suchtarbeit vorhanden ist. Andererseits zeigt sie auf, dass die Befragung der Klientel ein etabliertes Instrument der Qualitätsentwicklung in den Organisationen der Suchtarbeit darstellt, denn die Bedürfnisse der Klient:innen sind zentral für die zukünftige Ausgestaltung der unterschiedlichen Suchthilfeangebote.

Infodrog führte im Nachgang zur QuaTheSI-Befragung im Juni 2022 eine Umfrage hinsichtlich der Verbesserungsmöglichkeiten für das Online-Tool bei den beteiligten Organisationen durch, um die Bedürfnisse der nutzenden Institutionen aufzunehmen, denn QuaTheSI-online soll in Zukunft möglichst userfreundlich und praxisnah weiterentwickelt werden. Diese Umfrage hat aufgezeigt, dass gewisse Funktionsbereiche des Tools noch Entwicklungsbedarf aufweisen, insbesondere die Auswertungsfunktion sowie das Handling der Fragebogen. Zudem meldeten einige niederschwellige Suchthilfeangebote zurück, dass sie häufig den ausgedruckten Fragebogen genutzt haben, da die Online-Befragung für ihr Klientel zu hochschwierig war (z. B. verfügten die Klient:innen über kein Smartphone). Anschliessend mussten diese Institutionen die ausgefüllten Papierfragebogen manuell in das Online-Tool eingeben, damit die Antworten in der Auswertung berücksichtigt werden konnten. Diesbezüglich wurde der Arbeitsaufwand als gross eingestuft. Das automatische Einlesen der händisch ausgefüllten Fragebogen ist auch in Zukunft technisch nicht möglich, da das Tool für Online-Befragungen konzipiert wurde. Eine Möglichkeit wäre hier, dass den KlientInnen in den Einrichtungen der Zugang zu einem Computer, Tablett, Laptop etc. gewährleistet werden könnte, damit der Fragebogen Online ausgefüllt werden kann.

Infodrog wird nun alle beteiligten Institutionen fortlaufend über die konkreten Weiterentwicklungen im Tool informieren. Zusätzlich können die Aktivitäten hinsichtlich QuaTheSI-online der [QuaTheDA-Website](#) entnommen werden. Im Frühjahr 2023 ist die nächste nationale Klient:innenzufriedenheitsbefragung mittels QuaTheSI-online geplant. Alle interessierten Institutionen, die über eine QuaTheDA-Zertifizierung verfügen oder im [Suchtindex.ch](#)¹ erfasst sind, haben somit wieder die Möglichkeit, die Zufriedenheit ihrer Klient:innen in einer digitalisierten Form zu messen. Infodrog wird im Herbst 2023 einen nächsten Gesamtbericht publizieren.

¹ Der Suchtindex.ch ist eine Datenbank von Infodrog und umfasst ambulante, stationäre, teilstationäre und schadensmindernde Institutionen und Fachstellen der Suchthilfe, wie auch Selbsthilfegruppen, Elternvereinigungen sowie Angebote im Bereich Opferhilfe / Täterarbeit der Schweiz.

4 Quelle

Dey, S./Schaaf S. (2018): Zufriedenheit der Klienten und Klientinnen in ambulanter und stationärer Suchthilfe (QuaTheSI). Zürich: Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF). <https://bit.ly/3KlPkqR>, Zugriff 01.09.2022.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beteiligte Institutionen nach Sprachregion in %	6
Abbildung 2: Durchgeführte Befragungen nach Sprachregion in %	6
Abbildung 3: Alter der befragten Personen	8
Abbildung 4: Einstufung der eigenen Befindlichkeit der befragten Personen	10
Abbildung 5: Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden (alle Fachbereiche)	11
Abbildung 6: Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden nach Fachbereich	12
Abbildung 7: Einschätzung der Befragten zu den Bedürfnissen, Anliegen und Wünschen	13

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beteiligung an der Befragung 2022	7
Tabelle 2: Überblick über die Stichprobe 2022	9
Tabelle 3: Überblick über die Klient:innenzufriedenheit 2022 (Teil 1)	14
Tabelle 4: Überblick über die Klient:innenzufriedenheit 2022 (Teil 2)	15