

QuaTheSI Klient:innenzufrieden- heit in der Suchtarbeit

Bericht 2023



Infodrog

Infodrog ist die vom Bundesamt für Gesundheit BAG eingesetzte nationale Koordinations- und Fachstelle Sucht mit der gesetzlichen Grundlage des Betäubungsmittelgesetzes. Infodrog setzt sich im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit BAG für die Umsetzung der 4-Säulen-Suchtpolitik ein. Im Austausch und in der Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen fördert Infodrog die Vielfalt, Zugänglichkeit, Durchlässigkeit, Koordination und Qualität unterschiedlicher Präventions-, Beratungs-, Therapie- und Schadensminderungsangebote. Mit fachlich fundierter und qualitativ hochwertiger Dokumentation und Information unterstützt Infodrog Expert:innen, Fachstellen, Behörden und Institutionen bedarfs- und zielgerichtet in ihrem Engagement im Umgang mit Menschen mit Suchtproblemen.

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

Übersetzungen

Anissa Habchi (Französisch)
Agata Vetterli (Italienisch)

© Infodrog 2023

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	4
1.1	Beteiligung an der Befragung 2023.....	5
1.2	Überblick über die Stichprobe.....	9
2	Überblick über die Klient:innenzufriedenheit in den verschiedenen Fachbereichen	12
2.1	Einstufung der eigenen Befindlichkeit der befragten Personen.....	12
2.2	Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden.....	13
2.3	Fazit.....	15
3	Ausblick	20
4	Quellen	21

1 Einleitung

Ein wichtiges Instrument des Qualitätsmanagements in Suchtorganisationen ist die regelmässige Erhebung der Klient:innenzufriedenheit, welche eine bedarfsgerechte Ausgestaltung und Weiterentwicklung der verschiedenen Angebote ermöglicht. Im Jahr 2023 wurde zum zweiten Mal mittels QuaTheSI-online die nationale Erhebung der Klient:innenzufriedenheit durchgeführt. QuaTheSI-online ist ein digitales Instrument des QuaTheDA-Labels¹ und bietet allen Institutionen der Suchtarbeit die Möglichkeit, ihr Angebot aus Sicht ihrer Klientschaft beurteilen zu lassen sowie Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Die Fragebögen für die Klient:innen sind in einfacher Sprache verfasst und können auf einem Smartphone, einem Tablet bzw. Computer sowie in Papierform ausgefüllt werden. Der vorliegende Bericht fasst die Resultate der Befragung 2023 zusammen und erlaubt den teilgenommenen Organisationen einen schweizweiten Vergleich mit anderen Institutionen innerhalb ihrer Fachbereiche und darüber hinaus. Es standen wiederum neun angebotsspezifische Fragebögen in den Bereichen 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) sowie substitutions- oder heroingestützte Behandlung zur Verfügung.

Neu konnten die Organisationen pro Angebotstyp zwischen einem kurzen Fragebogen (sieben Fragen und bei Bedarf institutionsinterne Fragen) oder dem bisherigen ausführlicheren Fragebogen auswählen. Alle Fragebögen 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. Zum Abschluss können die Klient:innen in eigenen Worten formulieren, was besonders gut gefällt und was stört. Somit erhalten die Institutionen ebenfalls individuelle Rückmeldungen durch ihre Klientschaft, wie die nachfolgenden Zitate aus der Erhebung 2023 exemplarisch aufzeigen:



¹ QuaTheDA steht für Qualität Therapie Drogen Alkohol und ist die Qualitätsnorm des Bundesamts für Gesundheit BAG für die Suchthilfe, Prävention und Gesundheitsförderung. Vgl. die Website von QuaTheDA: <https://www.quatheda.ch/de/>

1.1 Beteiligung an der Befragung 2023

43 Suchtinstitutionen beteiligten sich an der Klient:innenzufriedenheitsbefragung 2023, davon stammten 35 Organisationen aus der Deutschschweiz (81 %), 7 aus der französischsprachigen (16 %) und 1 Institution aus der italienischsprachigen Schweiz (2 %).

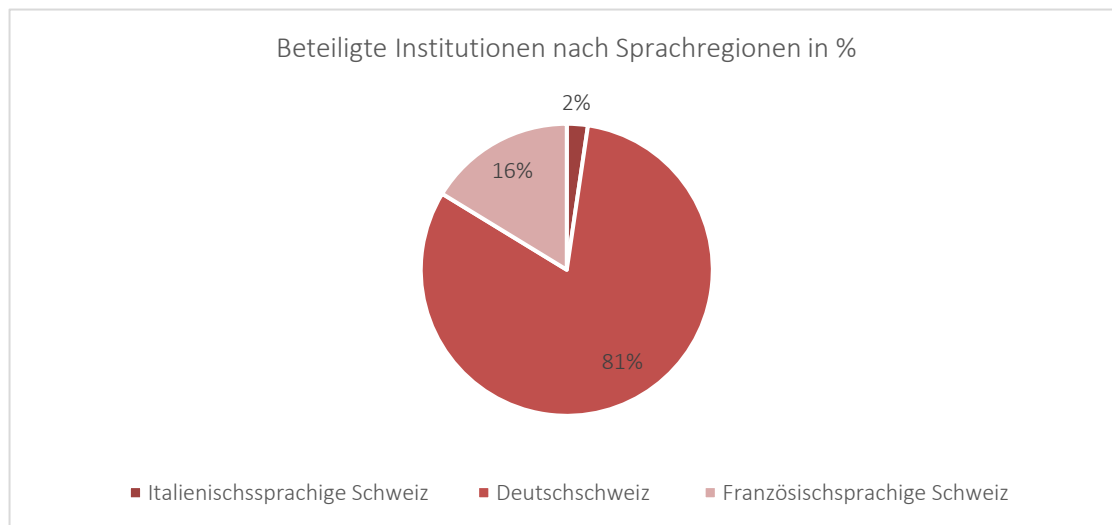


Abbildung 1: Beteiligte Institutionen nach Sprachregion in %

Fachbereichsübergreifend wurden 84 Befragungen durchgeführt, davon 56 in der Deutschschweiz (67 %), 19 in der französischsprachigen (23 %) und 9 in der italienischsprachigen Schweiz (11 %).

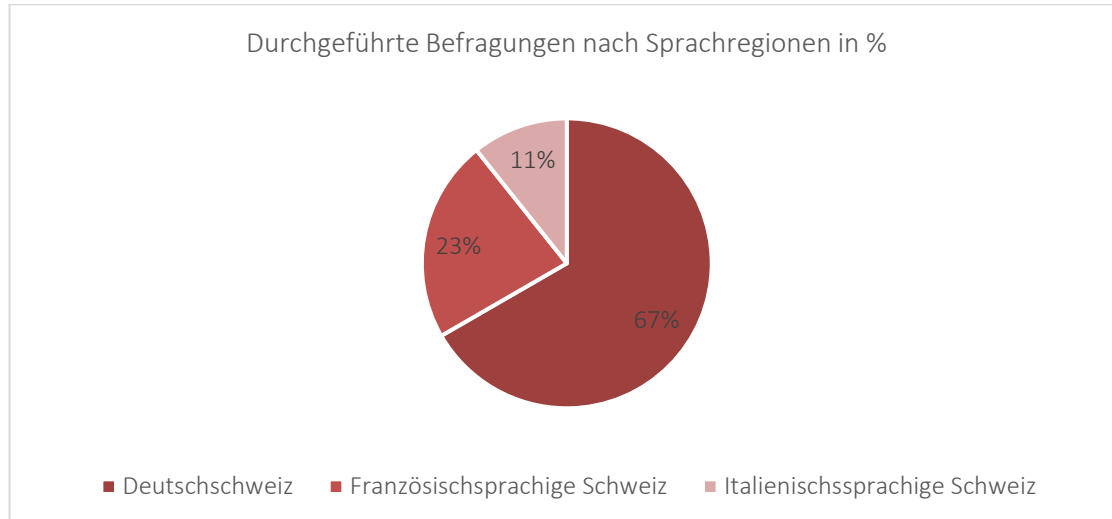


Abbildung 2: Durchgeführte Befragungen nach Sprachregion in %

Die Beteiligung an der nationalen QuaTheSI-Befragung war 2023 tiefer als 2022, was unter anderem darauf zurückzuführen ist, dass gewisse Organisationen ihre Klient:innenzufriedenheitsbefragung nur alle

zwei Jahre durchführen und nicht jährlich. In der Abbildung 3 ist die Anzahl der beteiligten Organisationen im Verhältnis zu den QuaTheDA-zertifizierten Organisationen² innerhalb der letzten Jahre bzw. seit 2014 aufgeführt. Die Befragungen zwischen 2014 und 2018 fanden jeweils alle zwei Jahre statt. Zudem muss beachtet werden, dass die einzelnen Fachbereiche bis 2018 anders aufgegliedert waren, weshalb ein direkter Vergleich der Befragungsergebnisse erst ab 2022 möglich ist.³

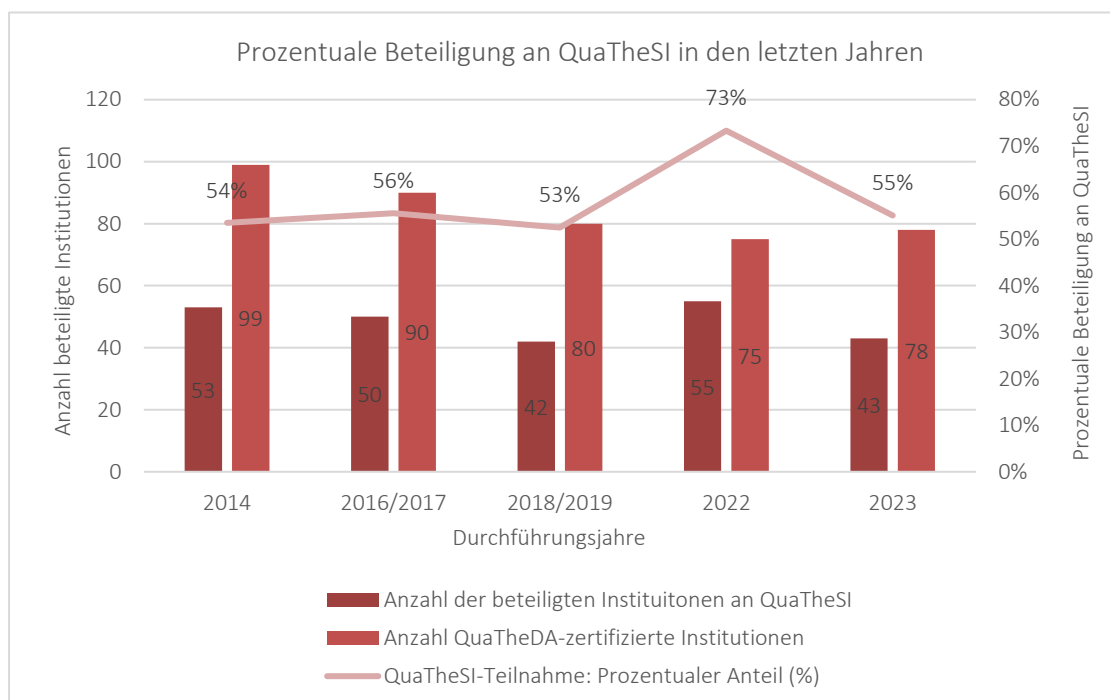


Abbildung 3: Prozentuale Beteiligung an QuaTheSI in den letzten Jahren (interne Statistik Infodrog)

Insgesamt konnten 1681 Fragebögen bei der Erhebung 2023 berücksichtigt werden. Tabelle 1 gewährt einen ausführlicheren und schematischen Überblick über die Beteiligung an der QuaTheSI-Befragung 2023 sowie einen Vergleich mit der Beteiligung der QuaTheSI-Befragung 2022⁴. Die Einrichtungen werden nach Sprachregion und den Angebotstypen unterteilt. Mehrere Fachstellen einer Trägerschaft werden einzeln berücksichtigt. Bilinguale Fachstellen werden in Abhängigkeit der Anzahl ausgefüllter Fragebögen jeweils zur deutschen, französischen oder italienischen Sprachregion dazugezählt. Die Beteiligung war in der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie mit 466 Fragebögen sowie in der stationären Suchttherapie und -rehabilitation mit 472 Fragebögen am höchsten. Zudem wiesen die substitutions- oder heroingestützten Behandlungszentren mit 214 Fragebögen und das Betreute Wohnen mit 201 Fragebögen die nächsthöhere Beteiligung auf. Für den Fachbereich des Begleiteten Wohnens konnten 10 Fachstellen mit 119 Befragungen, für das Begleitete Arbeiten sowie für die Kontakt- und Anlaufstellen jeweils 4 Fachstellen mit 81 bzw. 58 Befragungen berücksichtigt werden. Für die Aufsuchende Soziale

² Weitere Informationen zu den zertifizierten Institutionen können der [QuaTheDA-Website](#) entnommen werden. Die Angaben in der Abbildung 3 über die Anzahl der zertifizierten Institutionen der letzten Jahre basieren auf internen, nicht veröffentlichten Zahlen von Infodrog über die zertifizierten Organisationen. Zudem wurde die Beteiligung der Organisationen seit 2016 aus den vergangenen QuaTheSI-Berichten entnommen, siehe mehr dazu Fussnote 3.

³ Die Gesamtberichte von QuaTheSI der letzten Jahre sind auf der Website von QuaTheDA einsehbar unter: <https://www.quathedada.ch/de/befragungen/quathesi.html>

⁴ Die Daten aus dem Jahr 2022 stammen aus dem Gesamtbericht der Klient:innenzufriedenheitsbefragung 2022 von Infodrog. Im nachfolgenden Text wird bei Jahresvergleichen zwischen 2022 und 2023 immer auf diesen Gesamtbericht referenziert, der einsehbar ist unter: <https://www.infodrog.ch/de/publikationen/publikationen-nach-themen.html#qualitaet>

Arbeit sowie für die Notschlafstellen und niederschwelligen Einrichtungen war die Beteiligung mit jeweils 2 Fachstellen pro Bereich und gesamthaft 70 Fragebögen am tiefsten.

Im Jahresvergleich nahm die Beteiligung in den Fachbereichen der stationären Suchttherapie und -rehabilitation von 345 auf 472 Fragebögen, im Betreuten Wohnen von 56 auf 201 Fragebögen sowie bei den Notschlafstellen und niederschwelligen Einrichtungen von 14 auf 24 zu. Bei den restlichen Fachbereichen konnten im Jahr 2023 weniger Fragebögen berücksichtigt werden als im Jahr 2022 (vgl. Tabelle 1), was u. a. ebenfalls darauf zurückzuführen ist, dass gewisse Institutionen die Klient:innenzufriedenheitsbefragung nur alle zwei Jahre durchführen.

Tabelle 1: Beteiligung an der Befragung 2023

Durchgeführte Befragungen nach Fachbereich bzw. Anzahl beteiligte Fachstellen	2023	2022	Anzahl berücksichtigte Fragebögen 2023	Anzahl berücksichtigte Fragebögen 2022
Gesamttotal der Befragungen aller Fachbereiche				
Gesamttotal	84	111	1681	2610
Deutschschweiz	56	91	1134	2139
Französischsprachige Schweiz	19	13	270	314
Italienischsprachige Schweiz	9	7	277	157
Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation				
Total	29	26	472	345
Deutschschweiz	19	20	355	250
Französischsprachige Schweiz	8	4	70	64
Italienischsprachige Schweiz	2	2	47	31
Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie				
Total	16	31	466	895
Deutschschweiz	9	26	292	758
Französischsprachige Schweiz	4	3	41	88
Italienischsprachige Schweiz	3	2	133	49
Begleitetes Arbeiten				
Total	4	12	81	183
Deutschschweiz	3	10	34	131
Französischsprachige Schweiz	1	2	47	52
Italienischsprachige Schweiz	0	0	0	0
Betreutes Wohnen				
Total	13	7	201	56
Deutschschweiz	12	6	173	45
Französischsprachige Schweiz	1	1	28	11
Italienischsprachige Schweiz	0	0		0
Begleitetes Wohnen				
Total	10	12	119	247
Deutschschweiz	6	10	65	164
Französischsprachige Schweiz	3	2	49	83
Italienischsprachige Schweiz	1	0	5	0
Notschlafstellen/Niederschwellige Einrichtungen				
Total	2	2	24	14
Deutschschweiz	1	1	6	5
Französischsprachige Schweiz	1	1	18	9
Italienischsprachige Schweiz	0	0	0	0
Kontakt- und Anlaufstellen				
Total	4	14	58	378
Deutschschweiz	2	13	16	350
Französischsprachige Schweiz	1	0	17	7
Italienischsprachige Schweiz	1	1	25	21
Substitutions- oder heroingestützte Behandlung				
Total	4	5	214	450
Deutschschweiz	3	4	183	430
Französischsprachige Schweiz	0	0	0	0
Italienischsprachige Schweiz	1	1	31	20
Aufsuchende Soziale Arbeit				
Total	2	2	42	46
Deutschschweiz	1	1	6	36
Französischsprachige Schweiz	0	0	0	0
Italienischsprachige Schweiz	1	1	36	10

1.2 Überblick über die Stichprobe

Tabelle 2 gibt einen Gesamtüberblick über die Stichprobe aller Fachbereiche und zeigt das Alter und das Geschlecht der befragten Personen auf.⁵

66 % der Klient:innen, welche an der Befragung 2023 teilnahmen, waren männlich, 33 % weiblich und 1 % der Befragten gaben die Antwort anderes an. Ergänzend variierte die Verteilung der Geschlechter je nach Fachbereich zwischen 61 % Männeranteil bei der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie bis zu 20 % bzw. 22 % Frauenanteil im Begleiteten Arbeiten bzw. der Aufsuchenden Sozialen Arbeit (vgl. Tabelle 2 und Abbildung 4).

Im Jahr 2023 waren die mittleren Altersgruppen zwischen 30 und 59 Jahren mit rund 67 % der befragten Klient:innen am stärksten vertreten. Diese Altersverteilung entspricht in etwa den Werten der Erhebung im Vorjahr, denn 2022 befanden sich ebenfalls rund 70 % der Befragten in der Altersgruppe zwischen 34 und 63 Jahren (vgl. Abbildung 4).

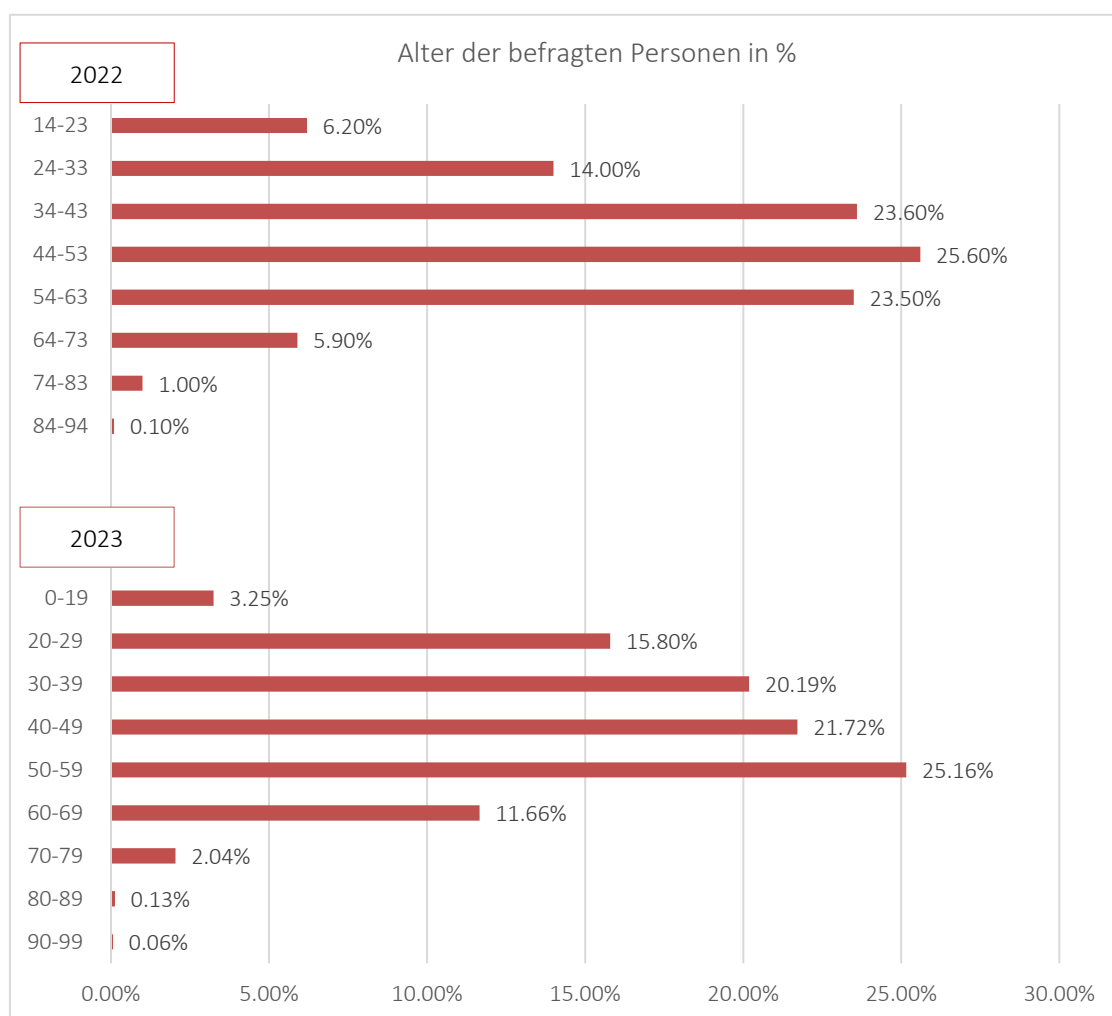


Abbildung 4: Alter der befragten Personen in % in den Jahren 2022 und 2023

⁵ Das Total der berücksichtigten Fragebögen 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 466 Klient:innen den entsprechenden Fragebogen ausfüllten, jedoch nur 429 Personen die Frage «Welches Geschlecht haben Sie?» beantworteten.

Die Beteiligungsrate der jüngeren Altersgruppe von 20 bis 29 Jahren betrug über alle Fachbereiche hinweg 15,8 % und lag damit etwas höher als im Jahr 2022, als die Altersgruppe zwischen 24 und 33 Jahren mit 14 % vertreten war. Die Altersgruppe zwischen 60 bis 69 Jahren nahm im Vergleich zum Vorjahr zu, und zwar von 5,9 % im Jahr 2022 auf 11,66 % im Jahr 2023 (vgl. Abbildung 4).

Die jüngste Altersgruppe zwischen 0 bis 19 Jahren kam 2023 in der stationären Suchttherapie und -rehabilitation sowie in der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie am häufigsten vor. Die jungen Erwachsenen im Alter zwischen 20 und 29 Jahren waren ebenfalls grösstenteils in den sozialtherapeutischen Angeboten mit 25 % oder im Begleiteten Wohnen mit 24 % bzw. im Betreuten Wohnen mit 19 % vertreten. Dem gegenüber nahm das Alter der Beteiligten in den niederschweligen Angeboten und in den Kontakt- und Anlaufstellen zu. In beiden Fachbereichen war die Altersgruppe zwischen 50 bis 59 Jahren mit 35 % in den Kontakt- und Anlaufstellen sowie mit 43 % in den Notschlafstellen und niederschweligen Einrichtungen am stärksten vertreten. Ebenfalls wies diese Altersgruppe in der substitutions- oder heroingestützten Behandlung mit 44 % sowie im Begleiteten Wohnen mit 32 % eine hohe Beteiligung auf (vgl. Tabelle 2).

Für die Fachbereiche der Stationären Suchttherapie und -rehabilitation, dem Begleiteten Arbeiten, dem Betreuten Wohnen sowie der substitutions- oder heroingestützten Behandlung wurde die Frage nach einer behördlichen bzw. strafrechtliche Massnahme gestellt. Der überwiegende Teil der befragten Klient:innen bzw. 79 % beantwortete diese Frage mit «Nein». Die Klient:innen, welche eine Massnahme angeordnet hatten, kamen am häufigsten in den Fachbereichen der Stationären Suchttherapie und -rehabilitation mit 19 %, im Begleiteten Arbeiten mit 15 % sowie im Betreuten Wohnen mit 11 % vor. In der substitutions- oder heroingestützten Behandlung wiesen lediglich 7 % der Klient:innen eine strafrechtliche Massnahme auf (vgl. Tabelle 2).

Tabelle 2: Überblick über die Stichprobe 2023

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- oder heroingestützte Behandlung	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Welches Geschlecht haben Sie?																				
Männlich	1105	66%	303	64%	278	61%	36	78%	63	79%	78	66%	130	65%	43	74%	21	88%	153	72%
Weiblich	550	33%	166	35%	176	39%	10	22%	16	20%	39	33%	68	34%	15	26%	2	8%	58	27%
Anderes	14	1%	3	1%	3	1%	0	0%	1	1%	2	2%	2	1%	0	0%	1	4%	2	1%
Total	1669		472		457		46		80		119		200		58		24		213	
Alter der befragten Personen in Jahren																				
0-19	51	3%	29	6%	13	3%	0	0%	0	0%	2	2%	7	4%	0	0%	0	0%	0	0%
20-29	250	15.8%	111	25%	44	10%	3	7%	11	16%	26	24%	38	19%	0	0%	3	13%	14	7%
30-39	319	20%	119	26%	96	22%	7	16%	21	30%	16	15%	24	12%	8	15%	3	13%	25	12.2%
40-49	343	22%	90	20%	105	24%	11	26%	12	17%	18	17%	31	16%	16	29%	4	17%	56	27%
50-59	399	25%	67	15%	100	23%	12	28%	18	26%	35	32%	48	25%	19	35%	10	43%	90	44%
60-69	186	12%	30	7%	62	14%	10	23%	7	10%	11	10%	36	18%	9	16%	2	9%	19	9.3%
70-79	32	2%	7	2%	9	2%	0	0%	0	0%	0	0%	11	6%	3	5%	1	4%	1	0.5%
80-89	2	0.1%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
90-99	1	0.1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	1583		453		431		43		69		108		195		55		23		205	
Haben Sie eine behördliche oder strafrechtliche Massnahme?																				
Ja	101	14%	66	19%	Diese Fragestellung wurde in diesem Fachbereich nicht gestellt.	Diese Fragestellung wurde in diesem Fachbereich nicht gestellt.	5	15%	Diese Fragestellung wurde in diesem Fachbereich nicht gestellt.	16	11%	Diese Fragestellung wurde in diesem Fachbereich nicht gestellt.	14	7%						
Nein	580	79%	263	75%			24	73%		117	79%		176	85%						
Weiss nicht	56	8%	21	6%			4	12%		15	10%		16	8%						
Total	737		350				33			148			206							

2 Überblick über die Klient:innenzufriedenheit in den verschiedenen Fachbereichen

Kapitel 2 gewährt einen Überblick über die Klient:innenzufriedenheit, welche durch die gemeinsamen Fragen über alle Fachbereiche hinweg ermittelt wurden. Dabei werden einerseits einzelne Fragen mittels Diagramme präsentiert und andererseits fasst Tabelle 3 alle Resultate der fachbereichsübergreifenden Fragen zusammen.

2.1 Einstufung der eigenen Befindlichkeit der befragten Personen

Die Frage «Wie fühlen Sie sich heute?» wurde 2023 fachbereichsübergreifend von 56 % der Befragten mit «gut», 37 % mit «mittelmässig» und 7 % mit «schlecht» beantwortet, was in etwa den Werten des Vorjahres entspricht. In den Fachbereichen der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie sowie in der Aufsuchenden Sozialen Arbeit fielen die Bewertungen der eigenen Befindlichkeit mit 65 % bzw. mit 60 % «gut» höher aus als der Gesamtdurchschnitt. Bei der substitutions- oder heroingestützten Behandlung fühlten sich hingegen 41 % der Klient:innen «gut». Dieser Wert liegt unter dem Durchschnitt aller Fachbereiche, was jedoch bereits im Jahr 2022 zu beobachten war (vgl. Abbildung 5).

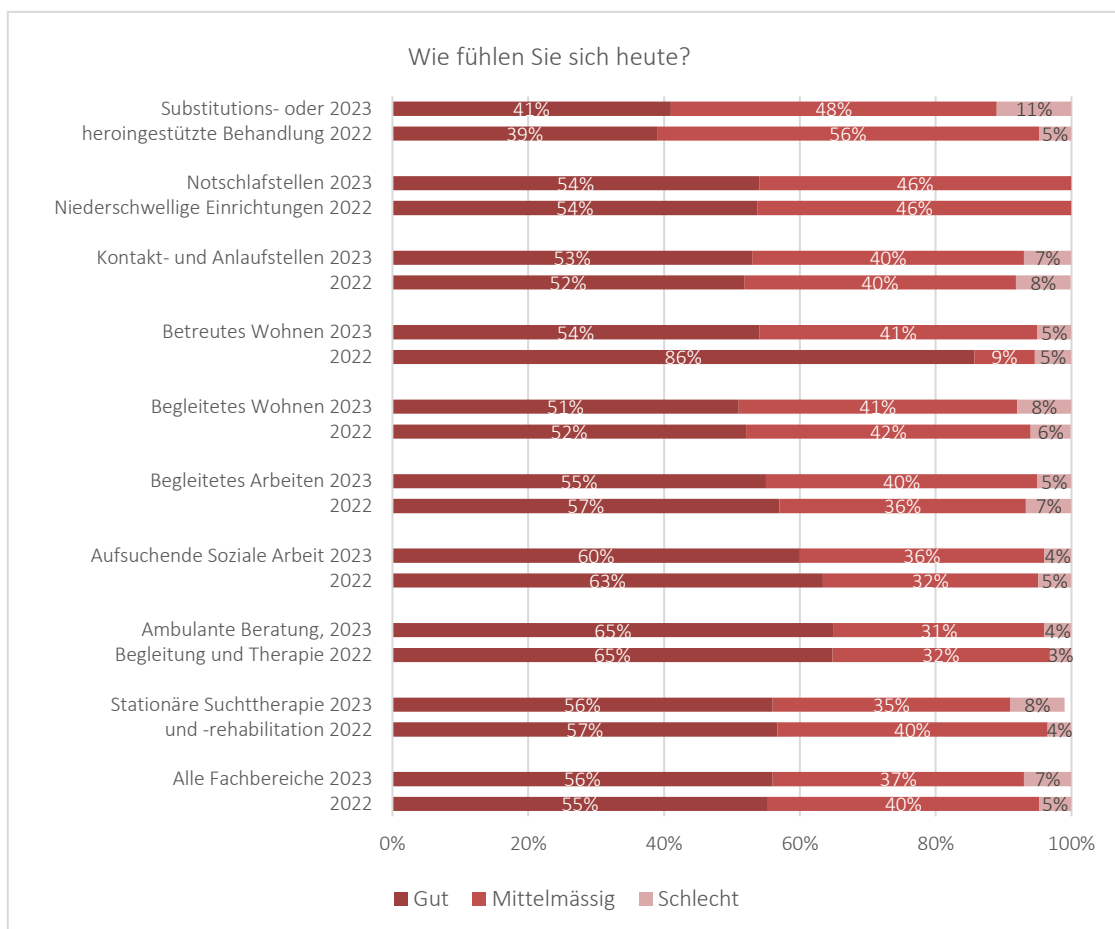


Abbildung 5: Einstufung der eigenen Befindlichkeit der befragten Personen 2023 + 2022

2.2 Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden

94 % der Klient:innen waren mit den Mitarbeitenden in den Suchtinstitutionen zufrieden (63 % «sehr zufrieden» und 31 % «eher zufrieden») und lediglich 5 % «eher nicht zufrieden» bzw. «gar nicht zufrieden». Im Jahr 2022 fielen die Ergebnisse ähnlich aus. Die Zufriedenheit lag mit den Mitarbeitenden etwas höher bei 96 %, wobei sich die Verteilung zwischen «sehr zufrieden» (2022: 70 %) und «eher zufrieden» (26 %) gegenüber 2023 etwas unterscheidet (vgl. Abbildung 6). Die höchste Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden verzeichnen im Jahr 2023 die Fachbereiche der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie mit 83 %, die Notschlafstellen und niederschweligen Einrichtungen ebenfalls mit 83 % sowie das Begleitete Wohnen mit 74 % «sehr zufrieden». Beim Begleiteten Arbeiten (46 % «sehr zufrieden»), bei der stationären Suchttherapie und -rehabilitation (50 % «sehr zufrieden») sowie bei der substitutions- oder heroingestützten Behandlung (54 % «sehr zufrieden») lag die Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden etwas tiefer bzw. unter dem Durchschnitt aller Fachbereiche (63 % «sehr zufrieden»).

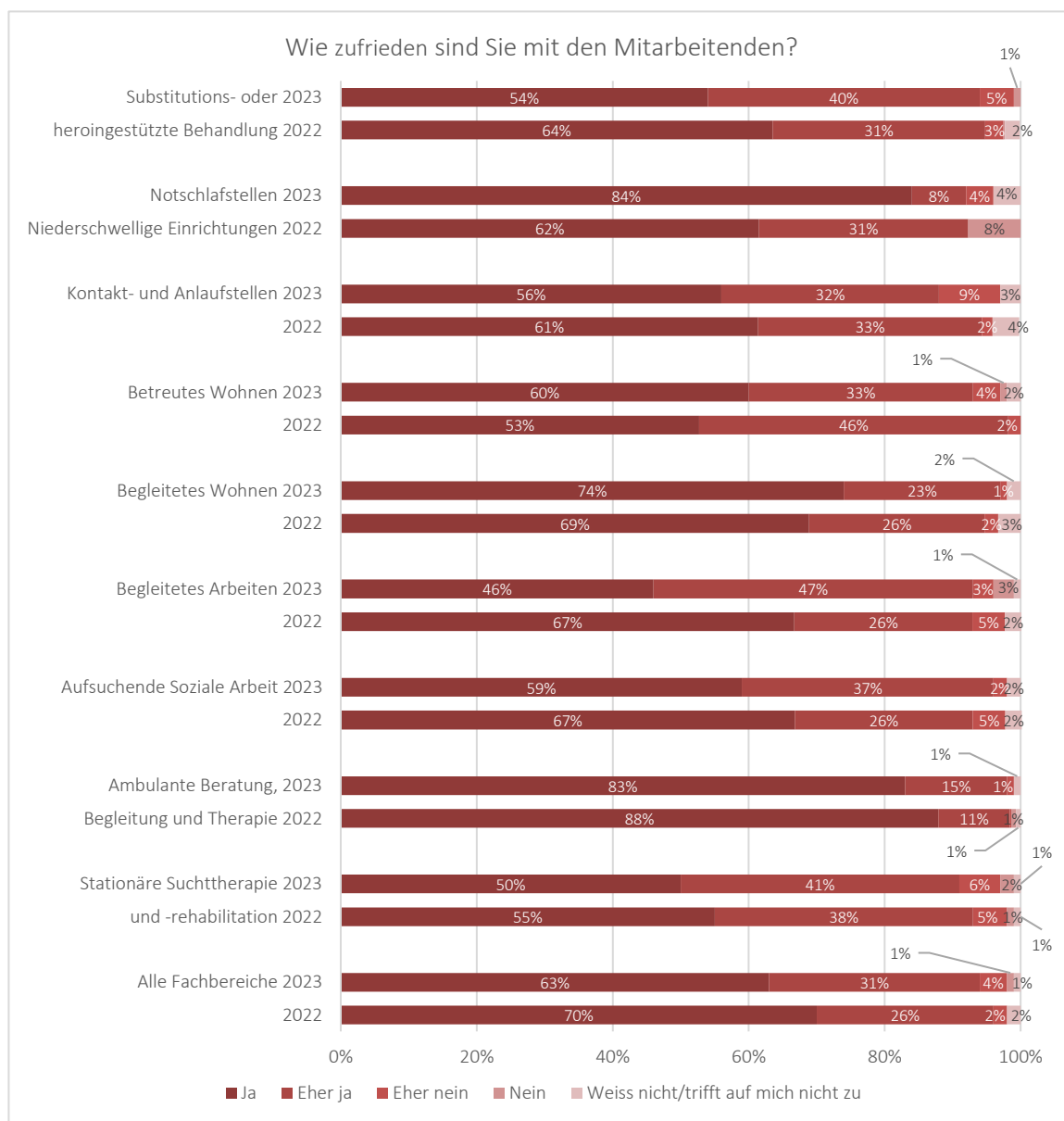


Abbildung 6: Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden 2023 + 2022

Im Vergleich mit der Zufriedenheit der Mitarbeitenden wird die Gesamtzufriedenheit mit der Organisation tiefer eingestuft. 58 % der Teilnehmenden waren «sehr zufrieden», 36 % «eher zufrieden» und 5 % «eher nicht zufrieden» bzw. «gar nicht zufrieden» (vgl. Abbildung 7). Im Vorjahr bewerteten die Klient:innen die Zufriedenheit mit ihrer Institution etwas besser bzw. waren 64,5 % «sehr zufrieden» und 29,7 % «eher zufrieden». Je nach Fachbereich fällt die Beurteilung unterschiedlich aus, beispielsweise waren im Jahr 2023 bei der Stationären Suchttherapie und -rehabilitation und beim Begleiteten Arbeit etwas mehr als 40 % «sehr zufrieden» mit den Angeboten. Demgegenüber lag in den Fachbereichen der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie (83 %) sowie den Notschlafstellen und niederschweligen Einrichtungen (75 %) die Zufriedenheit über dem Gesamtdurchschnitt (vgl. Tabelle 3 sowie Abbildung 7).

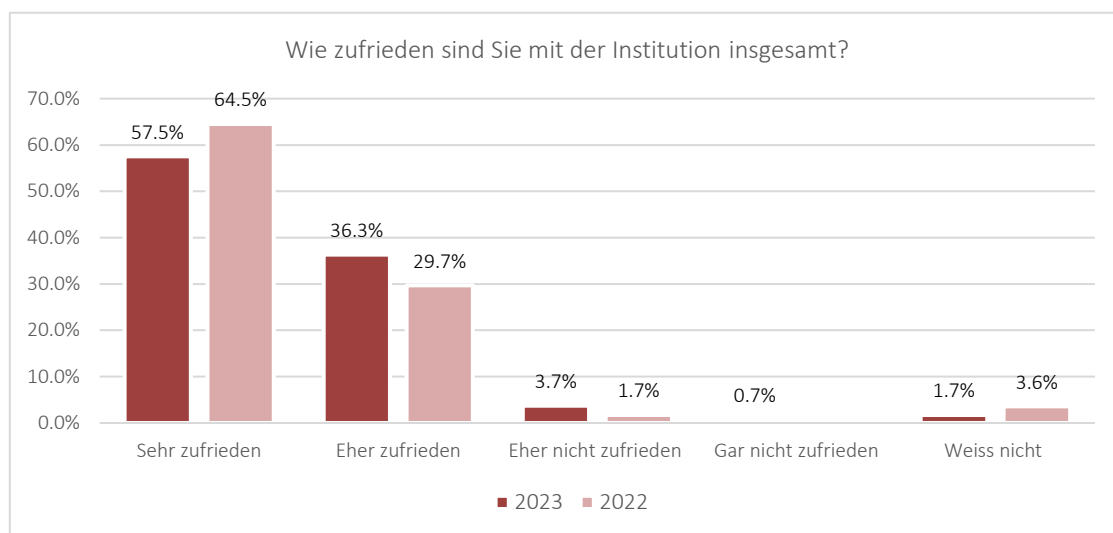


Abbildung 7: Gesamtzufriedenheit mit der Institution 2023 + 2022 (alle Fachbereiche)

Wiederum etwas besser wird der erste Kontakt mit der Organisation eingestuft. Über alle Fachbereiche hinweg empfangen 64 % der Klient:innen den ersten Kontakt als angenehm und vertrauensvoll. Wenn sowohl die Rückmeldungen «ja» als auch «eher ja» in die Auswertung einbezogen werden, dann haben über 90 % aller Befragten Vertrauen gefasst, als sie zum ersten Mal Kontakt mit der Institution aufnehmen. Diese Werte sind mit der Einstufung des Vorjahres vergleichbar (vgl. Abbildung 8).

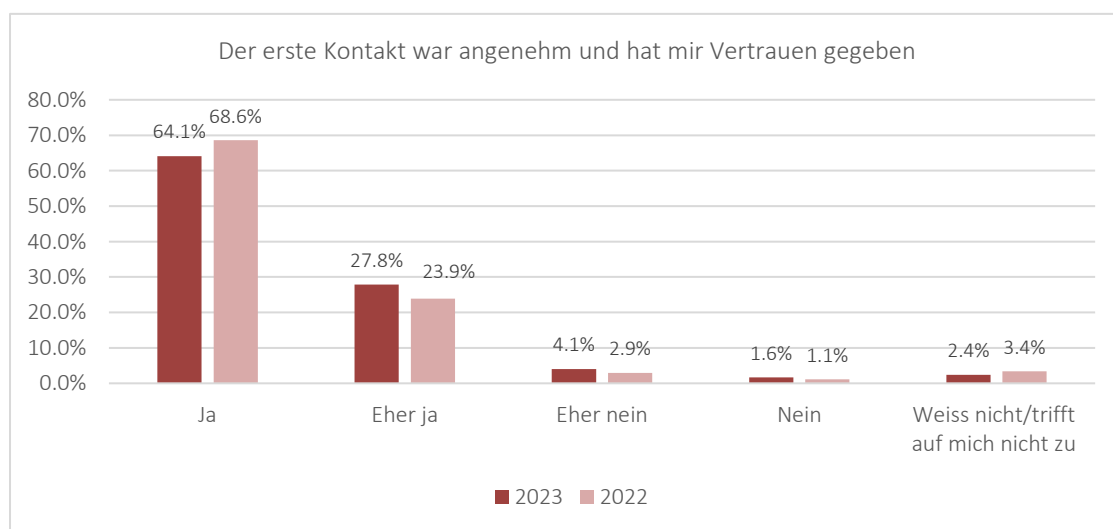


Abbildung 8: Zufriedenheit mit der ersten Kontaktaufnahme 2023 + 2022 (alle Fachbereiche)

2.3 Fazit

Die QuaTheSI-Befragung 2023 zeigt eine hohe Zufriedenheit der befragten Personen mit den Suchtorganisationen und ihrer Qualität der Angebote auf. 94 % der Klient:innen fühlten sich sowohl mit den Mitarbeitenden als auch mit den Suchtorganisationen insgesamt zufrieden. Bei über 90 % der Betroffenen war der erste Kontakt mit der Institution vertrauensvoll und angenehm. Zudem fühlten sich 90 % der Befragten mit ihren Bedürfnissen und Anliegen in den Suchtorganisationen ernst genommen (66 % «ja» und 24 % «eher ja»). Bei der letztgenannten Frage gab es in Abhängigkeit der verschiedenen Fachbereiche Unterschiede. Beispielsweise fühlten sich die Klient:innen in der Ambulanten Beratung, Begleitung und Therapie mit ihren Wünschen und Bedürfnissen besser verstanden als in der stationären Suchttherapie und -rehabilitation. Ebenfalls die Umfrageergebnisse der substitutions- oder heroingestützten Behandlung sowie der Kontakt- und Anlaufstellen zeigen auf, dass die Organisationen nicht in jedem Fall den Wünschen der Klientel entsprechen können, da sich diese häufig in schwierigen Lebens- und Konsumsituationen befinden, wenn die jeweiligen Angebote in Anspruch genommen werden. Der Vergleich der Resultate dieser Frage zwischen 2022 und 2023 zeigt auf, dass ebenfalls im Vorjahr die gleiche Differenz zwischen den ambulanten und stationären Angeboten sichtbar war. Zusammenfassend kann jedoch festgehalten werden, dass sich sowohl im 2022 als auch im 2023 fachbereichsübergreifend rund die Hälfte der Klient:innen oder mehr mit ihren Bedürfnissen und Wünschen ernst genommen fühlten, was für die beteiligten Organisationen ein zufriedenstellendes Resultat darstellt (vgl. Abbildung 9).

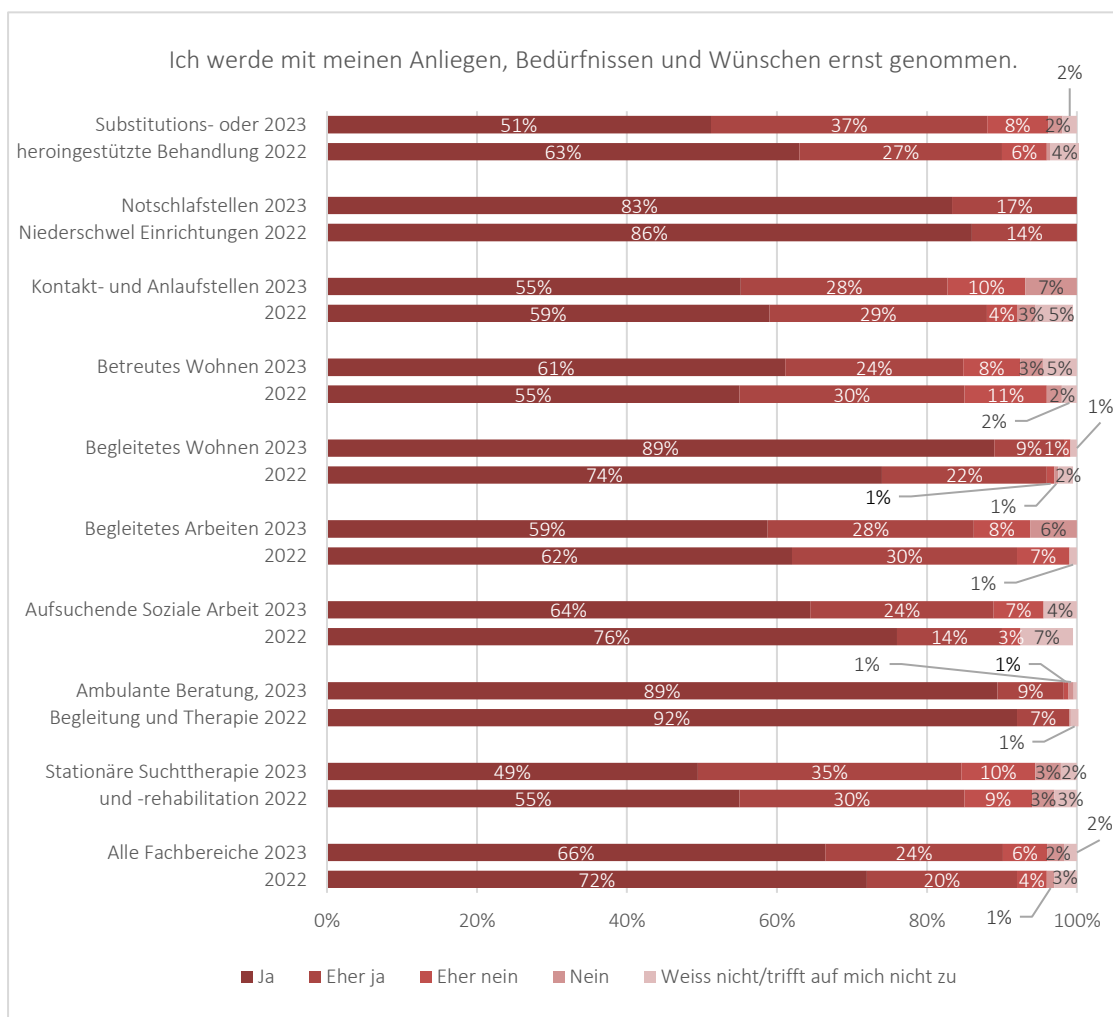


Abbildung 9: Einschätzung der Befragten zu den Bedürfnissen, Anliegen und Wünschen im Jahresvergleich 2023 + 2022

Ein ähnliches Bild zeigte sich bei der Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden sowie bei der Gesamtzufriedenheit mit der Organisation. Hier wiesen ebenfalls die stationären Angebote tendenziell etwas niedrigere Werte auf als die ambulanten Dienstleistungen (vgl. Tabelle 3), was ebenfalls in der QuaTheSI-Befragung von 2022 bereits sichtbar war (Infodrog 2022). Bei den ambulanten Dienstleistungen erfolgt die Betreuung bzw. Beratung häufig punktuell. Ein Ausweichen seitens der Klient:innen ist besser möglich und daher entstehen weniger Reibungspunkte in der professionellen Zusammenarbeit. Insbesondere die Bewältigung des Alltages rund um die Uhr birgt bei stationären Angeboten Konfliktpotenziale, was nicht zuletzt auch die individuellen Rückmeldungen der Betroffenen aufzeigen, die beispielsweise die Mahlzeiten, die Regelung der Haustiere oder die Ausgestaltung der Freizeit kritisierten.

Wie im Jahr zuvor wurde die Frage, ob die Klient:innen ihre Organisation weiterempfehlen würden, fachbereichsübergreifend mit 74 % «ja» und 18 % «eher ja» positiv bewertet (vgl. Abbildung 10). Diese Einstufung verdeutlicht, dass die Befragten zufrieden bis sehr zufrieden mit der Qualität der Organisationen in der Suchtarbeit sind und die Angebote fachbereichsübergreifend weiterempfehlen, auch wenn in ihren individuellen Fallverläufen zum Teil gewisse Bedürfnisse nicht erfüllt werden konnten bzw. die eigene Befindlichkeit zum Zeitpunkt der Befragung nicht immer gut war. Gerade die Einschätzung der eigenen Befindlichkeit wird durch die individuelle Tagesform und den persönlichen Beratungs-, Behandlungs- und Therapieprozess besonders stark beeinflusst (vgl. Abbildung 10).

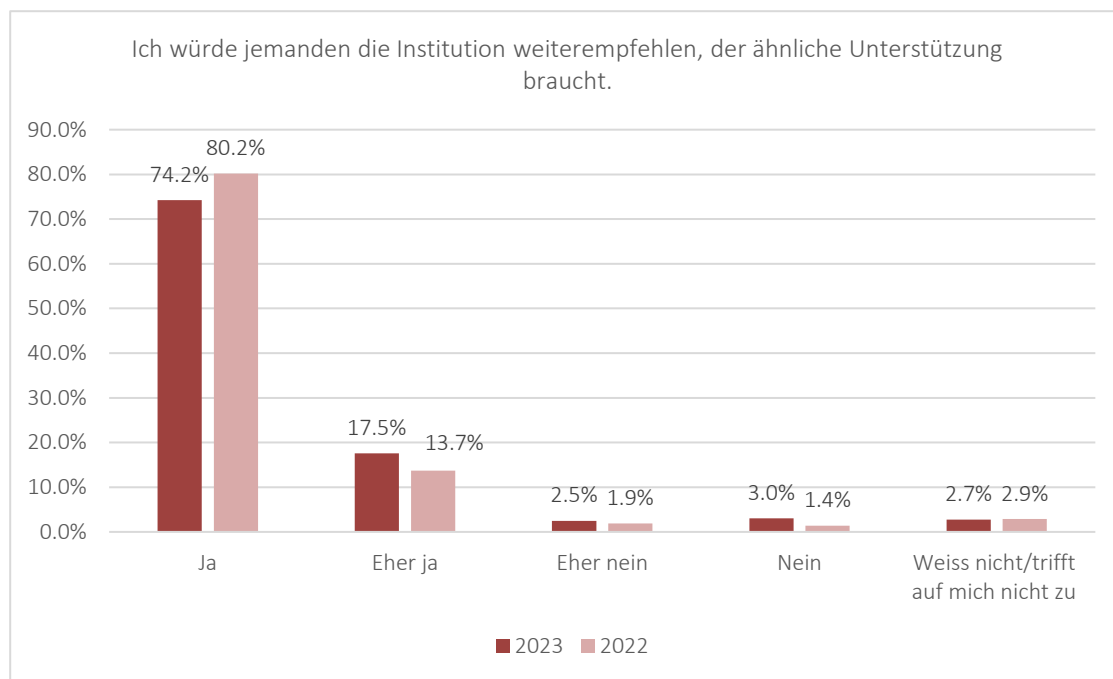


Abbildung 10: (Weiter-)Empfehlung der Institution 2023 + 2022 (alle Fachbereiche)

Zum Abschluss des Fazits wird noch auf eine Besonderheit hingewiesen, die sich im Rahmen des Vergleichs der beteiligten Organisationen zwischen den Jahren 2016 bis 2023 zeigt. In den letzten Jahren nahmen deutlich mehr Fachstellen aus den Bereichen des «Betreuten und Begleiteten Wohnens» an den Erhebungen teil und dementsprechend konnten auch mehr Fragebögen berücksichtigt werden (vgl. Abbildung 11).

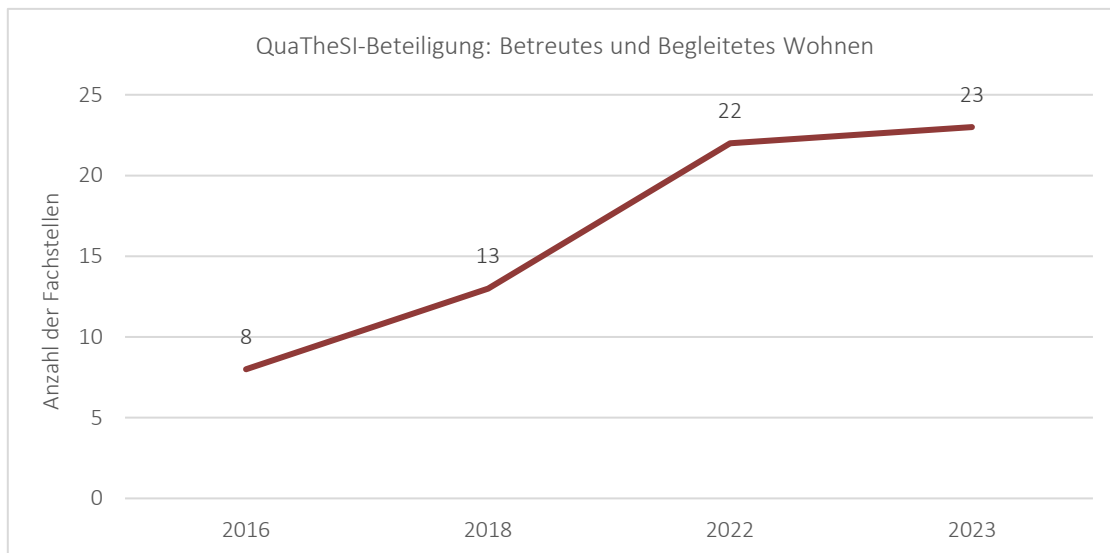


Abbildung 11: QuaTheSI-Beteiligung Betreutes und Begleitetes Wohnen seit 2016

Tabelle 3: Überblick über die Klient:innenzufriedenheit 2023 (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- oder heroingestützte Behandlung	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Wie fühlen Sie sich heute?																				
Gut	903	56%	261	56%	284	65%	27	60%	43	55%	59	51%	105	54%	31	53%	13	54%	80	41%
Mittelmässig	600	37%	164	35%	135	31%	16	36%	31	40%	47	41%	79	41%	23	40%	11	46%	94	48%
Schlecht	106	7%	39	8%	17	4%	2	4%	4	5%	9	8%	10	5%	4	7%	0	0%	21	11%
Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeitenden?																				
Sehr zufrieden	1044	63%	232	50%	376	83%	27	59%	37	46%	88	74%	119	60%	32	56%	20	83%	113	53.6%
Eher zufrieden	515	31%	193	41%	69	15%	17	37%	38	48%	28	24%	66	33%	18	32%	2	8%	84	40%
Eher nicht zufrieden	59	4%	27	6%	3	1%	1	2%	2	3%	1	1%	8	4%	5	9%	1	4%	11	5%
Gar nicht zufrieden	16	1%	11	2%	0	0%	0	0%	2	3%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	1%
Weiss nicht	19	1%	3	1%	3	1%	1	2%	1	1%	2	2%	5	3%	2	4%	1	4%	1	0.4%
Der erste Kontakt war angenehm und hat mir Vertrauen gegeben.																				
Ja	1060	64%	269	57%	359	79%	24	53%	55	71%	84	71%	107	54%	33	57%	19	83%	110	52%
Eher ja	460	28%	156	33%	81	18%	19	42%	20	26%	31	26%	59	30%	15	26%	2	9%	77	37%
Eher nein	67	4%	24	5%	7	2%	2	4%	2	3%	3	3%	14	7%	4	7%	1	4%	10	5%
Nein	27	2%	11	2%	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	4%	3	5%	1	4%	3	1%
Weiss nicht	39	2%	9	2%	3	1%	0	0%	1	1%	1	1%	12	6%	3	5%	0	0%	10	5%
Wie zufrieden sind Sie mit der Institution insgesamt?																				
Sehr zufrieden	948	58%	199	42%	377	83%	24	53%	35	44%	84	71%	89	45%	31	53%	18	75%	91	45%
Eher zufrieden	599	36%	222	47%	73	16%	19	42%	38	48%	33	28%	89	45%	21	36%	6	25%	98	49%
Eher nicht zufrieden	61	4%	29	6%	2	0.4%	1	2%	4	5%	1	1%	13	7%	4	7%	0	0%	7	3%
Gar nicht zufrieden	12	1%	6	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	2	3%	0	0%	2	1%
Weiss nicht	28	2%	13	3%	2	0.4%	1	2%	2	3%	0	0	6	3%	0	0%	0	0%	4	2%

Tabelle 3: Überblick über die Klient:innenzufriedenheit 2023 (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- oder heroingestützte Behandlung	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ich werde mit meinen Anliegen, Bedürfnissen und Wünschen ernst genommen.																				
Ja	1098	66%	231	49%	406	89%	29	64%	47	59%	105	89%	121	61%	32	55%	20	83%	107	51%
Eher ja	392	24%	164	35%	40	9%	11	24%	22	28%	11	9%	47	24%	16	28%	4	17%	77	37%
Eher nein	97	6%	46	10%	3	1%	3	7%	6	8%	1	1%	15	8%	6	10%	0	0%	17	8%
Nein	38	2%	16	3%	3	1%	0	0%	5	6%	0	0%	6	3%	4	7%	0	0%	4	2%
Weiss nicht	28	2%	10	2%	2	0%	2	4%	0	0%	1	1%	9	5%	0	0%	0	0%	4	2%
Ich würde jemandem die Institution weiterempfehlen, der ähnliche Unterstützung braucht.																				
Ja	1227	74%	309	66%	408	90%	35	78%	52	67%	99	83%	117	59%	40	69%	18	75%	149	72%
Eher ja	290	18%	103	22%	35	8%	7	16%	22	28%	15	13%	44	22%	12	21%	6	25%	46	22%
Eher nein	41	2%	22	5%	3	0.6%	2	4%	1	1%	1	1%	7	4%	2	3%	0	0%	3	1%
Nein	50	3%	22	5%	2	0.4%	1	2%	3	4%	1	1%	13	7%	4	7%	0	0%	4	2%
Weiss nicht	45	3%	14	3%	6	1%	0	0%	0	0%	3	3%	18	9%	0	0%	0	0%	4	2%

3 Ausblick

Mithilfe des digitalisierten Tools von QuaTheSI-online wurden in den Jahren 2022 und 2023 zwei nationalen Befragungen zur Klient:innenzufriedenheit in der Suchtarbeit erfolgreich durchgeführt. Die Vergleiche der Resultate werden mit jeder zusätzlichen Erhebung aussagekräftiger und interessanter, sowohl für den internen Gebrauch innerhalb der Organisationen sowie für den nationalen fachbereichsübergreifenden Vergleich.

Im Jahr 2023 kam nebst den ausführlichen und fachbereichsspezifischen Fragebögen zusätzlich noch ein kurzer Fragebogen hinzu, der für alle Fachbereiche gleich ist. Die beteiligten Organisationen können nun auswählen, ob sie ihre Befragungen mit dem langen oder kurzen Fragebogen durchführen wollen. In allen Fragebögen sind weiterhin sieben gemeinsame Fragen enthalten, um die nationale Vergleichbarkeit über die verschiedenen Fachbereiche hinweg sicherzustellen.

Infodrog wird die dritte Erhebung mit QuaTheSI-online wiederum im Frühling 2024 durchführen. Alle interessierten Institutionen, die über eine QuaTheDA-Zertifizierung verfügen oder im [Suchtindex.ch](#)¹ erfasst sind, sind eingeladen daran teilzunehmen. Insbesondere wäre eine höhere Beteiligung im Bereich der Schadensminderung sowie der Aufsuchenden Sozialen Arbeit wünschenswert. Zudem ist für die nächste Befragung ein längerer Erhebungszeitraum geplant, da manche Organisationen zurückgemeldet haben, dass sechs Wochen nicht ausreichen. Die Publikation des nächsten Gesamtberichtes ist im Herbst 2024 geplant. Nach der QuaTheSI-Erhebung 2024 wird Infodrog nochmals prüfen, ob die QuaTheSI-Befragung weiterhin jährlich oder nur noch alle zwei Jahre stattfinden wird, da einige Institutionen die Befragung der Klient:innenzufriedenheit alle zwei Jahre erfassen.

Infodrog wird auch in Zukunft alle beteiligten Institutionen fortlaufend über die Aktivitäten hinsichtlich QuaTheSI-online informieren. Zudem sind alle wichtigen Informationen auf der [QuaTheDA-Website](#) enthalten.

Ergänzend plant Infodrog im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit in den Jahren 2024 sowie 2025 die Weiterentwicklung und Digitalisierung des QuaTheDA-Instruments QuaTheTeam, analog dem Befragungsinstrument von QuaTheSI-online. Zurzeit ist QuaTheTeam ein Fragebogen zur Erfassung der Mitarbeitendenzufriedenheit für die ambulante und stationäre Suchtarbeit und es finden keine nationalen Erhebungen statt. In Zukunft sollen die Fragebögen auf alle Bereiche der Suchtarbeit ausgeweitet werden.

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 und des Fürstentums Liechtenstein.

4 Quellen

Infodrog (2022): QuaTheSI Klient:innenzufriedenheit in der Suchtarbeit 2022 Gesamtbericht. Bern: Infodrog Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht. https://www.infodrog.ch/files/content/qualitaet_de/Gesamtbericht_KlientInnenbefragung_QuaTheSI_2022_de.pdf, Zugriff 11.08.2023.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beteiligte Institutionen nach Sprachregion in %	5
Abbildung 2: Durchgeführte Befragungen nach Sprachregion in %	5
Abbildung 3: Prozentuale Beteiligung an QuaTheSI in den letzten Jahren (interne Statistik Infodrog)	6
Abbildung 4: Alter der befragten Personen in % in den Jahren 2022 und 2023	9
Abbildung 5: Einstufung der eigenen Befindlichkeit der befragten Personen 2023 + 2022	12
Abbildung 6: Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden 2023 + 2022	13
Abbildung 7: Gesamtzufriedenheit mit der Institution 2023 + 2022 (alle Fachbereiche)	14
Abbildung 8: Zufriedenheit mit der ersten Kontaktaufnahme 2023 + 2022 (alle Fachbereiche)	14
Abbildung 9: Einschätzung der Befragten zu den Bedürfnissen, Anliegen und Wünschen im Jahresvergleich 2023 + 2022	15
Abbildung 10: (Weiter-)Empfehlung der Institution 2023 + 2022 (alle Fachbereiche)	16
Abbildung 11: QuaTheSI-Beteiligung Betreutes und Begleitetes Wohnen seit 2016	17

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beteiligung an der Befragung 2023	8
Tabelle 2: Überblick über die Stichprobe 2023	11
Tabelle 3: Überblick über die Klient:innenzufriedenheit 2023	18