



Zufriedenheit der Klienten und Klientinnen in ambulanter und stationärer Suchthilfe (QuaTheSI)

Gesamtbericht der Erhebung 2018

Michelle Dey
Susanne Schaaf

Diese Studie wurde mit Unterstützung des Bundesamtes für Gesundheit erarbeitet,
Vertragsnummer 17.004894
Nr. 387/2018

ISGF, Zürich, im Juni 2108

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Einführung | 1 |
| 1.1 | QuaTheSI 2018 | 1 |
| 1.2 | Struktur des vorliegenden Berichts | 2 |
| 1.3 | Lesehilfe | 2 |
| 1.4 | Beteiligung | 3 |
| 1.4.1 | <i>Beteiligung an der aktuellen Durchführung</i> | 3 |
| 1.4.2 | <i>Überblick über die Stichproben</i> | 8 |
| 2 | Resultate über alle Institutionen im Bereich ambulante Suchtberatungsstellen | 11 |
| 3 | Resultate über alle Institutionen im Bereich Substitutionsbehandlung | 13 |
| 4 | Resultate über alle Institutionen im Bereich heroingestützte Behandlung | 15 |
| 5 | Resultate über alle Institutionen im Bereich niederschwellige Kontakt- und Anlaufstellen | 17 |
| 6 | Resultate über Institutionen im Bereich begleitetes Wohnen | 19 |
| 7 | Resultate über alle Institutionen im Bereich stationäre Suchttherapie | 21 |
| 8 | Bereich Arbeit | 25 |
| 9 | Überblick und Ausblick | 29 |
| 9.1 | Beteiligung 2018 | 29 |
| 9.2 | Resultate 2018 | 29 |
| 9.3 | Nutzung der Resultate | 29 |
| 9.4 | Ausblick | 30 |

Abkürzungsverzeichnis

| | |
|---------|---|
| BeWo: | Betreutes Wohnen |
| HeGeBe: | Heroingestützte Behandlung |
| K&A: | Kontakt- und Anlaufstellen (d.h. niederschwellige Angebote) |
| M: | Mittelwert (siehe Kapitel 1.3) |
| n: | Anzahl Personen (siehe Kapitel 1.3) |
| SD: | Standardabweichung (siehe Kapitel 1.3) |

1 Einführung

1.1 QuaTheSI 2018

Die seit 1999 bestehende Qualitätsnorm QuaTheDA (Qualität, Therapie, Drogen, Alkohol) des Bundesamts für Gesundheit (BAG) hat zum Ziel, die Qualitätsentwicklung bei Institutionen der ambulanten/ teilstationären und stationären Suchthilfe zu fördern. Eines der im Rahmen von QuaTheDA zur Qualitätsmessung verwendeten Instrumente ist QuaTheSI (Quality Therapy Satisfaction Instrument). Dieses Instrument dient der Erhebung der Zufriedenheit von KlientInnen mit Suchtproblemen oder deren Angehörigen mit der von ihnen besuchten Einrichtung und der dort erhaltenen Beratung, Betreuung, Behandlung oder Begleitung. Das Instrument wird in folgenden Bereichen der Suchthilfe angeboten:

- stationäre Alkohol- und Drogentherapie
- ambulante Suchtfachstellen
- substitions-gestützte Behandlungszentren
- heroingestützte Behandlungszentren (HeGeBe)
- niederschwellige Einrichtungen (K&A u.a.)
- Institutionen des betreuten und begleiteten Wohnens (BeWo)
- Bereich Arbeit

In der stationären Suchthilfe wird QuaTheSI seit 2002 verwendet, im Jahr 2018 wurde QuaTheSI zum 13. Mal durchgeführt. Im Bereich der ambulanten/ teilstationären Suchthilfe kommt QuaTheSI seit 2011 zum Einsatz – die gegenwärtige Durchführung war die sechste. Im ambulanten/ teilstationären Bereich wurde das Modul Arbeit in der Erhebung von 2018 zum zweiten Mal eingesetzt. Im stationären Bereich wurde das Modul Arbeit seit 2002 verwendet, im Jahr 2018 allerdings zum zweiten Mal in der neu überarbeiteten Version. Minimale Veränderungen an den Fragebogen wurden für die Durchführung im Jahr 2018 aufgrund der Erfahrungen in der Erhebung von 2016 vorgenommen. In allen Versionen des QuaTheSI-Fragebogens (ausgeschlossen: Frageblatt zum Bereich „Arbeit“) werden sieben ergebnisorientierte Fragen zu folgenden Aspekten gestellt:

Wahrgenommene Verbesserung...

- des psychischen Wohlbefindens
- des körperlichen Gesundheitszustands
- der persönlichen Situation
- der Beziehungen zu anderen Menschen
- der Einhaltung von Verpflichtungen
- der Kontrolle über den Substanzkonsum/ das Problemverhalten
- des Aufbaus von Zukunftsperspektiven

Des Weiteren wird in allen Bereichen (exkl. Frageblatt zum Bereich „Arbeit“) gefragt, ob die KlientInnen einer Freundin/einem Freund, die/der eine ähnliche Hilfe benötigt, die entsprechende Fachstelle empfehlen würden. Die Ergebnisse zu dieser Frage werden nachfolgend jeweils im Zusammenhang mit den bereits erwähnten outcomeorientierten Variablen dargestellt.

Hinsichtlich des Moduls „Arbeit“ muss angemerkt werden, dass im stationären Bereich in der Regel eine Kurzversion verwendet wird, in ambulanten und teilstationären Einrichtungen dahingegen eine Langversion, die zusätzliche fakultative Fragen beinhaltet: Ähnlich wie in anderen Versionen des QuaTheSI-Fragebogens wird beispielsweise auch nach Verbesserungen der körperlichen und psychischen Gesundheit gefragt.

1.2 Struktur des vorliegenden Berichts

In den nachfolgenden Subkapiteln des Kapitels 1 wird erläutert, wie viele Institutionen an der diesjährigen Erhebung teilgenommen haben (Kapitel 1.4.1). Zudem werden die KlientInnen, die an der Befragung 2018 teilgenommen haben, charakterisiert (Kapitel 1.4.2). In den Kapiteln 2 bis 8 werden für jeden Suchthilfebereich die Ergebnisse über alle teilnehmenden Institutionen aufgeführt. Um den Bericht auf das Wesentliche zu beschränken, erfolgt lediglich eine tabellarische Darstellung aller Zufriedenheits- und Outcomevariablen. Kapitel 9 fasst die wichtigsten Aspekte von QuaTheSI 2018 zusammen und bietet einen Ausblick auf mögliche künftige Erhebungen an. Die Bereiche widerspiegeln sehr unterschiedliche Rahmenbedingungen und Zielsetzungen, und die jeweiligen Angebote richten sich an KlientInnengruppen, die sich bezüglich ihrer Ressourcenlage und ihren Bedürfnissen bedeutsam unterscheiden. Aus diesem Grund wird dieses Jahr – in Absprache mit dem BAG – von einem Vergleich von Zufriedenheits- und outcomeorientierten Fragen zwischen den Suchthilfebereichen (z.B. HeGeBe vs. BeWo) abgesehen.

1.3 Lesehilfe

Zur besseren Verständlichkeit sind die wichtigsten statistischen Kennzahlen in der folgenden Auflistung erklärt. Bezüglich der in den Tabellen aufgeführten Mittelwerte in den Kapiteln 2-8 ist zu sagen, dass sich diese im Bereich zwischen 1 und 5 bewegen. Generell drücken Mittelwerte um 4 („trifft eher zu“) eine gewisse Zufriedenheit bei der Klientel aus. Je weiter die Werte unter diesem Wert 4 liegen, desto eher liegt ein Änderungsbedarf vor. Höhere Standardabweichungen (z.B. ein Wert von 1.2) weisen auf eine höhere Uneinigkeit bei den KlientInnen hin als kleinere Standardabweichungen (z.B. ein Wert von 0.7).

Tabelle 1 Erklärung verwendeter statistischer Begriffe

| Begriff | Definition |
|---|--|
| Mittelwert (<i>MM</i>)/ Mean (<i>M</i>) | Arithmetisches Mittel (Durchschnitt) der Werte, z.B. Durchschnittsalter, Durchschnittszufriedenheit mit dem Angebot. Gibt nur in Kombination mit der Standardabweichung Aufschluss über die Verteilung der Antworten. |
| Standardabweichung, Streuung/ Standard deviation (<i>SD</i>) | Mass für die Streuung der Werte um den Mittelwert; mittlere Abweichung vom Mittelwert. Je kleiner die Standardabweichung, desto einheitlicher fallen die Antworten aus. |
| Anzahl/ Number (<i>n</i>) | Gibt die Anzahl Personen in einer Gruppe an (z.B. $n=50$ Männer, $n=30$ Frauen). |

1.4 Beteiligung

1.4.1 Beteiligung an der aktuellen Durchführung

Die folgenden Tabellen 2 und 3 zeigen die Anzahl beteiligter Einrichtungen und befragter KlientInnen pro Bereich und Sprachregion. Mehrere derselben Trägerschaft zugehörige Institutionen werden einzeln gezählt. Institutionen in bilingualen Regionen werden zur „Deutschschweiz“ zugeordnet, wenn die meisten Fragebogen in Deutsch ausgefüllt wurden. Liegen dahingegen mehrheitlich französischsprachige Fragebogen einer Institution vor, dann wird die Institution als zur „Romandie“ zugehörig betrachtet. Die einzelnen Fragebogen werden – unabhängig von der Klassifikation der Institution – gemäss ihrer Sprache analysiert (wenn z.B. ein französischsprachiger Fragebogen ausgefüllt wurde, dann wird dieser als zur „Romandie“ zugehörig gewertet, auch wenn die Institution als zur „Deutschschweiz“ zugehörig klassifiziert wurde).

| | Beteiligte Einrichtungen | | | | | | Beteiligte KlientInnen bzw. berücksichtigte Fragebogen | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|--|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|
| | N | | | | | | n | | | | | | % | | | | | | |
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2016 | 2018 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2016 | 2018 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2016 | 2018 | |
| Niederschwellige Einrichtungen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deutscheschweiz | 7 | 3 | 0 | 9 | 5 | 11 | 277 | 124 | 32 | 282 | 157 | 279 | 76.5 | 51.5 | 0.0 | 91.0 | 77.7 | 83.5 | |
| Romandie | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 35 | 63 | 73 | 28 | 15 | 40 | 9.7 | 26.1 | 29.4 | 9.0 | 7.4 | 12.0 | |
| Tessin | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 50 | 54 | 0 | 0 | 30 | 15 | 13.8 | 22.4 | 70.6 | 0.0 | 14.9 | 4.5 | |
| Total | 9 | 6 | 2 | 10 | 7 | 13 | 362 | 241 | 105 | 310 | 202 | 334 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | |
| BeWo - Betreutes und begleitetes Wohnen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deutscheschweiz ² | - | 7 | 4 | 11 | 8 | 12 | - | 85 | 32 | 153 | 99 | 220 | - | 93.4 | 30.5 | 100.0 | 100.0 | 87.3 | |
| Romandie | - | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 | - | 6 | 73 | 0 | 0 | 32 | - | 6.6 | 69.5 | 0.0 | 0.0 | 12.7 | |
| Tessin | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0 | |
| Total | - | 8 | 8 | 11 | 8 | 13 | - | 91 | 105 | 153 | 99 | 252 | - | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | |
| Bereich Arbeit³ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deutscheschweiz | - | - | - | - | 9 | 9 | - | - | - | - | 216 | 149 | - | - | - | - | 100.0 | 95.5 | |
| Romandie | - | - | - | - | 0 | 0 | - | - | - | - | 0 | 7 | - | - | - | - | 0.0 | 4.5 | |
| Tessin | - | - | - | - | 0 | 0 | - | - | - | - | 0 | 0 | - | - | - | - | 0.0 | 0 | |
| Total | - | - | - | - | 9 | 9 | - | - | - | - | 216 | 156 | - | - | - | - | 0.0 | 100.0 | |

Bemerkung: ¹ Zwei Institutionen haben nur sehr wenige Fragebogen geliefert. Diese wurden für die Analysen zu einer Institution zusammengefasst (ein Bericht für diese zusammengefassten Institutionen). ² Bei einer Institution trafen nur zwei Fragebogen. Diese wurde eingegeben und flossen in die Referenzgruppe ein (allerdings keine klassische Berichterstellung für diese Institution). ³ Die in dieser Tabelle aufgeführten Zahlen beziehen sich nur auf die Fragebogen „Arbeit“, die im ambulanten und teilstationären Bereich verwendet wurden (für diese Bereiche war der Fragebogen im Jahr 2016 erstmalig einsetzbar, im Jahr 2018 zum zweiten Mal).

Tabelle 3 Teilnahme QuaTheSI 2010, 2012, 2014, 2016 und 2018, stationärer Sektor

| | Beteiligte Einrichtungen | | | | | Beteiligte KlientInnen bzw. berücksichtigte Fragebogen | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | n | | | | | n | | | | | % | | | | |
| | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 |
| Stationäre Suchttherapie | | | | | | | | | | | | | | | |
| Drogen | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deutscheschweiz | 34 | 28 | 26 | 28 | 25 | 381 | 356 | 335 | 336 | 304 | 74.1 | 64.7 | 73.1 | 80.0 | 83.7 |
| Romandie | 6 | 10 | 8 | 6 | 3 | 91 | 160 | 85 | 130 | 59 | 17.7 | 29.1 | 18.6 | 17.1 | 16.3 |
| Tessin | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 42 | 34 | 38 | 24 | 0 | 8.2 | 6.2 | 8.3 | 2.9 | 0 |
| Total | 42 | 40 | 36 | 35 | 28 | 514 | 550 | 458 | 490 | 363 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Stationäre Suchttherapie | | | | | | | | | | | | | | | |
| Drogen – Bereich ARBEIT | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deutscheschweiz | | | | 13 | 16 | | | | 160 | 188 | | | | 80.8 | 90.0 |
| Romandie | | | | 1 | 1 | | | | 22 | 21 | | | | 11.1 | 10.0 |
| Tessin | | | | 1 | 0 | | | | 16 | 0 | | | | 8.1 | 0 |
| Total | | | | 15 | 17 | | | | 198 | 209 | | | | 100.0 | 100.0 |
| Stationäre Suchttherapie | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alkohol | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deutscheschweiz | 12 | 13 | 8 | 11 | 8 | 280 | 356 | 179 | 253 | 168 | 62.9 | 73.6 | 48.9 | 71.7 | 60.2 |
| Romandie | 4 | 5 | 7 | 3 | 4 | 111 | 64 | 125 | 45 | 54 | 25.0 | 13.2 | 34.2 | 12.7 | 19.4 |
| Tessin | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 54 | 64 | 62 | 55 | 57 | 12.1 | 13.2 | 16.9 | 15.6 | 20.4 |
| Total | 19 | 21 | 17 | 16 | 14 | 445 | 484 | 366 | 353 | 279 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

| | Beteiligte Einrichtungen | | | | | Beteiligte KlientInnen bzw. berücksichtigte Fragebogen | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|------|------|----------|----------|--|------|------|------------|-----------|------|------|------|--------------|--------------|
| | n | | | | | n | | | | | % | | | | |
| | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 |
| Stationäre Suchttherapie | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alkohol – Bereich ARBEIT | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deutscheschweiz | | | | 2 | 2 | | | | 26 | 21 | | | | 25.7 | 25.3 |
| Romandie | | | | 2 | 2 | | | | 20 | 18 | | | | 19.8 | 21.7 |
| Tessin | | | | 2 | 2 | | | | 55 | 44 | | | | 54.5 | 53.0 |
| Total | | | | 6 | 6 | | | | 101 | 83 | | | | 100.0 | 100.0 |

Bemerkung: Da die Befragung zum Bereich Arbeit im Jahre 2016 erstmals a) auch in Arbeitsbereichen ausserhalb der stationären Suchttherapie durchgeführt wurden und b) der Fragebogen überarbeitet wurde, sind in Tabelle 3 für den Bereich Arbeit innerhalb der stationären Suchttherapie lediglich diejenigen Angaben zum Erhebungsjahr 2016 sowie 2018 angegeben. Die Anzahl Personen im Bereich Arbeit sind in der Anzahl Personen in stationärer Suchttherapie enthalten.

1.4.2 Überblick über die Stichproben

Tabelle 4 gibt einen vergleichenden Überblick über die Stichproben der einzelnen Behandlungsbereiche. Zwischen ca. 60% und 80% der Teilnehmenden in den einzelnen Bereichen sind Männer. In der Suchtberatung und der stationären Alkoholtherapie ist die Männerrate am niedrigsten (66.4% respektive 62.7%), im BeWo, im stationären Arbeitsbereich (Drogen) und in ambulanten/ teilstationären Arbeitsangeboten am höchsten (78.3%, 78.9% respektive 79.6%).

Die jüngste Klientel hat die stationäre Drogentherapie zu verzeichnen, in welcher gut ein Drittel der KlientInnen 30 Jahre oder jünger ist (37.6%). In der Suchtberatung ist der höchste Anteil an über 60-Jährigen festzustellen (14.2%).

AusländerInnen (d.h. Personen, die im Ausland geboren wurden und deren beide Elternteile ebenfalls im Ausland geboren wurden) sind in der HeGeBe am seltensten (6.6%), während ihr Anteil in der Suchtberatung und im stationären Arbeitsbereich (Alkohol) am höchsten ausfällt (20.3% respektive 21.7%). Die HeGeBe weist den höchsten Anteil an SchweizerInnen (d.h. in der Schweiz geborene Personen, bei denen mindestens ein Elternteil ebenfalls in der Schweiz geboren wurde) auf (mehr als 80%), der niedrigste Anteil ist in niederschweligen Einrichtungen festzustellen (69.6%).

Juristische Massnahmen als Behandlungsgrundlage sind in der Suchtberatung und im stationären Arbeitsbereich (Drogen) am häufigsten (21.1% respektive 23.2%), in der Substitutionsbehandlung und der stationären Alkoholtherapie hingegen am seltensten (7.3% respektive 4.7%).

Bei der Frage nach bisheriger Kontakt- bzw. Aufenthaltsdauer in der Einrichtung ist die Antwortkategorie „länger als 5 Jahre“ zum Zeitpunkt der Befragung weitaus am häufigsten bei den HeGeBe-KlientInnen (73.4%), gefolgt von niederschweligen K&A (53.3%).

Tabelle 4 Überblick über die Stichproben der einzelnen Behandlungsbereiche 2018

| | Suchtfachstellen | | Substitutionsbehandlung | | HeGeBe | | K&A | | BeWo | | Stationäre Suchttherapie (Drogen) | | Stationäre Suchttherapie (Alkohol) | | Arbeit: ambulanter/teilstationärer Bereich | | Arbeit: Stationär (Drogen) | | Arbeit: Stationär (Alkohol) | |
|--|-----------------------------|------|---------------------------|------|--------------------------|------|---------------------------|------|---------------------------|------|-----------------------------------|------|------------------------------------|------|--|------|----------------------------|------|-----------------------------|------|
| | (N=867) ^{a,c} n | % | (N=254) ^a N | % | (N=72) ^a n | % | (N=334) ^a n | % | (N=252) ^a n | % | (N=363) ^a n | % | (N=279) ^a n | % | (N=156) ^a n | % | (N=209) ^a n | % | (N=83) ^a n | % |
| Männer | 569 | 66.4 | 176 | 71.0 | 50 | 74.6 | 247 | 77.7 | 195 | 78.3 | 273 | 76.9 | 170 | 62.7 | 121 | 79.6 | 161 | 78.9 | 60 | 72.3 |
| Alter | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| bis 30 Jahre | 127 | 15.2 | 19 | 8.0 | 4 | 6.6 | 22 | 7.1 | 45 | 18.7 | 128 | 37.6 | 55 | 21.9 | 16 | 11.3 | 64 | 33.2 | 7 | 8.9 |
| 31-45 Jahre | 265 | 31.7 | 101 | 42.6 | 15 | 24.6 | 116 | 37.2 | 95 | 39.4 | 163 | 47.9 | 72 | 28.7 | 56 | 39.4 | 102 | 52.8 | 16 | 20.3 |
| 46-60 Jahre | 325 | 38.9 | 112 | 47.3 | 41 | 67.2 | 144 | 46.2 | 94 | 39.0 | 46 | 13.5 | 104 | 41.4 | 66 | 46.5 | 27 | 14.0 | 50 | 63.3 |
| über 60 Jahre | 119 | 14.2 | 5 | 2.1 | 1 | 1.6 | 30 | 9.6 | 7 | 2.9 | 3 | 0.9 | 20 | 8.0 | 4 | 2.8 | 0 | 0 | 6 | 7.6 |
| Ausländerstatus ^b | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SchweizerIn | 581 | 72.1 | 169 | 74.1 | 50 | 82.0 | 201 | 69.6 | 161 | 72.5 | 233 | 74.2 | 178 | 76.7 | 112 | 84.2 | 136 | 75.6 | 50 | 72.5 |
| Secondo/a | 61 | 7.6 | 31 | 13.6 | 7 | 11.5 | 35 | 12.1 | 21 | 9.5 | 30 | 9.6 | 9 | 3.9 | 9 | 6.8 | 18 | 10.0 | 4 | 5.8 |
| AusländerIn | 164 | 20.3 | 28 | 12.3 | 4 | 6.6 | 53 | 18.3 | 40 | 18.0 | 51 | 16.2 | 45 | 19.4 | 12 | 9.0 | 26 | 14.4 | 15 | 21.7 |
| Juristische Massnahme | 175 | 21.1 | 16 | 7.3 | 8 | 12.7 | - | - | - | - | 64 | 18.9 | 12 | 4.7 | - | - | 46 | 23.2 | 2 | 2.6 |
| Kontakt-/Therapiedauer bis zur Befragung | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| unter 3 Monate | 158 | 18.7 | 16 | 6.5 | 2 | 3.1 | 14 | 4.4 | 17 | 6.8 | 102 | 28.8 | 105 | 39.2 | 13 | 8.6 | 47 | 23.4 | 17 | 21.0 |
| 3 bis 6 Monate | 108 | 12.8 | 10 | 4.1 | 2 | 3.1 | 19 | 5.9 | 26 | 10.4 | 82 | 23.2 | 62 | 23.1 | 17 | 11.3 | 51 | 25.4 | 17 | 21.0 |
| 6 Monate bis 1 Jahr | 132 | 15.6 | 23 | 9.3 | 3 | 4.7 | 16 | 5.0 | 33 | 13.3 | 66 | 18.6 | 42 | 15.7 | 11 | 7.3 | 47 | 23.4 | 16 | 19.8 |
| 1 bis 2 Jahre | 161 | 19.0 | 30 | 12.2 | 5 | 7.8 | 33 | 10.3 | 43 | 17.3 | 71 | 20.1 | 31 | 11.6 | 23 | 15.2 | 38 | 18.9 | 15 | 18.5 |
| 2 bis 5 Jahre | 160 | 18.9 | 70 | 28.5 | 5 | 7.8 | 68 | 21.2 | 78 | 31.3 | 26 | 7.3 | 16 | 6.0 | 33 | 21.9 | 14 | 7.0 | 10 | 12.3 |
| länger als 5 Jahre | 128 | 15.1 | 96 | 39.0 | 47 | 73.4 | 171 | 53.3 | 52 | 20.9 | 7 | 2.0 | 12 | 4.5 | 54 | 35.8 | 4 | 2.0 | 6 | 7.4 |

Bemerkung:^a Das Total der eingegangenen Fragebogen stimmt aufgrund fehlender Werte nicht immer mit dem Total aus den Berechnungen überein (es werden lediglich die gültigen Fälle bei der Berechnung der Prozentwerte berücksichtigt).^b Als SchweizerIn wurden in der Schweiz geborene Personen klassifiziert, bei denen mindestens ein Elternteil ebenfalls in der Schweiz geboren wurde. Als „Secondos“ wurden in der Schweiz geborene Personen klassifiziert, bei denen beide Elternteile im Ausland geboren wurden. Als AusländerIn wurden im Ausland geborene Personen klassifiziert, bei denen beide Elternteile im Ausland geboren wurden. Alle übrigen Personen wurden nicht klassifiziert (=fehlende Werte in dieser Variable).^c Bei den ambulanten Suchtfachstellen sind hilfesuchende Angehörige von suchterkrankten Personen in der Beschreibung der Klientel einbezogen.

2 Resultate über alle Institutionen im Bereich ambulante Suchtberatungsstellen

Tabelle 5 Ambulante Suchtberatung: Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 1. Der erste Kontakt mit meiner Fachstelle war angenehm und vertrauensbildend. | 4.7 | .6 | 850 |
| 2. Das erste Beratungs- oder Therapiegespräch erfolgte für mich nach einer passenden Zeitdauer. | 4.7 | .6 | 829 |
| 3. Ich bin mit den organisatorischen Abläufen der Fachstelle zufrieden. | 4.8 | .5 | 852 |
| 4. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Angebot. | 4.7 | .5 | 850 |

Tabelle 6 Ambulante Suchtberatung: Zufriedenheit mit der erhaltenen Information

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 6. Ich bin über meine Rechte & Pflichten sowie über das Angebot der Fachstelle gut informiert. | 4.6 | .7 | 828 |
| 7. Ich werde klar und ausreichend über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention) informiert. | 3.8 | 1.3 | 330 |
| 8. Ich werde klar und ausreichend über relevante Themen informiert (z.B. Drogen- und Alkoholprobleme, Behandlungs- und Unterstützungsmöglichkeiten). | 4.6 | .7 | 783 |

Tabelle 7 Ambulante Suchtberatung: Zufriedenheit mit den Beratungsgesprächen

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 5. Ich bin insgesamt zufrieden mit den Beratungsgesprächen, die ich erhalten habe. | 4.8 | .5 | 849 |
| 9. Meine persönliche Lebenssituation wird ausreichend in die Beratung/Behandlung einbezogen (Gesundheit, Finanzen, Wohnung, Arbeit, Beziehungen, familiärer Hintergrund etc.). | 4.7 | .7 | 815 |
| 10. Meine Anliegen als Frau/Mann werden ausreichend einbezogen. | 4.6 | .7 | 576 |
| 11. Meine ausländische Herkunft wird ausreichend einbezogen. | 4.5 | .7 | 119 |

Tabelle 8 Ambulante Suchtberatung: Zufriedenheit mit dem Berater/ der Beraterin

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 12. Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen von meiner Beraterin/meinem Berater ernst genommen, verstanden und respektvoll behandelt. | 4.9 | .4 | 855 |
| 13. Die Beraterin / der Berater nimmt sich genügend Zeit für meine Anliegen. | 4.9 | .4 | 859 |
| 14. Ich halte meine Beraterin / meinen Berater für fachlich kompetent. | 4.9 | .4 | 855 |
| 15. Ich bin mit der Erreichbarkeit meiner Beraterin / meines Beraters zufrieden. | 4.7 | .6 | 846 |

Tabelle 9 Ambulante Suchtberatung: Auswirkungen der Suchtberatung I

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 20. Mein psychisches Wohlbefinden hat sich seit Beratungs-/Behandlungsbeginn insgesamt verbessert. | 4.3 | .8 | 802 |
| 21. Mein körperlicher Gesundheitszustand hat sich seit Beratungs-/Behandlungsbeginn insgesamt verbessert. | 4.1 | .9 | 734 |
| 22. Meine persönliche Situation hat sich seit Beratungs-/Behandlungsbeginn insgesamt verbessert (z.B. Finanzen, Wohnsituation, Freizeitgestaltung). | 4.1 | 1.0 | 720 |
| 23. Meine Beziehungen zu anderen Menschen haben sich seit Beratungs-/Behandlungsbeginn insgesamt verbessert. | 4.0 | 1.0 | 742 |

Tabelle 10 Ambulante Suchtberatung: Auswirkungen der Suchtberatung II

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 24. Seit Beratungs-/Behandlungsbeginn fällt es mir leichter, meine Verpflichtungen wahrzunehmen. | 4.1 | 1.0 | 727 |
| 25. Seit Beratungs-/Behandlungsbeginn habe ich meinen problematischen Substanzkonsum / mein Problemverhalten besser im Griff. | 4.4 | .9 | 738 |
| 26. Seit Beratungs-/Behandlungsbeginn konnte ich mir Zukunftsperspektiven aufbauen. | 4.1 | .9 | 739 |
| 27. Ich würde einer Freundin / einem Freund, die/der eine ähnliche Hilfe benötigt, diese Fachstelle empfehlen. | 4.7 | .6 | 841 |
| 28. Seit Beratungsbeginn habe ich Lösungsansätze gefunden, wie ich meine Situation als Angehörige/r / Drittperson bewältigen kann. | 4.3 | .9 | 146 |

3 Resultate über alle Institutionen im Bereich Substitutionsbehandlung

Tabelle 11 Substitutionsbehandlung: Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 1. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Angebot. | 4.5 | .7 | 251 |
| 2. Ich bin insgesamt zufrieden mit den Räumlichkeiten. | 4.4 | .8 | 251 |
| 3. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Betreuung am Abgabeschalter. | 4.5 | .8 | 248 |
| 4. Ich bin mit den organisatorischen Abläufen der Substitutionseinrichtung zufrieden. | 4.3 | .9 | 252 |

Tabelle 12 Substitutionsbehandlung: Zufriedenheit mit der Behandlung

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 5. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Substitutionsbehandlung. | 4.5 | .8 | 247 |
| 6. Ich bin insgesamt zufrieden mit der zusätzlichen medikamentösen Behandlung. | 4.1 | 1.0 | 168 |
| 7. Ich bin insgesamt zufrieden mit der medizinischen Betreuung, die hier angeboten wird. | 4.2 | .9 | 199 |

Tabelle 13 Substitutionsbehandlung: Zufriedenheit mit der erhaltenen Information

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 8. Ich bin über meine Rechte und Pflichten sowie über das Angebot der Institution gut informiert worden. | 4.4 | .9 | 251 |
| 9. Ich werde klar und ausreichend über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention) informiert. | 4.2 | 1.0 | 224 |
| 10. Ich werde klar und ausreichend über die Wirkungen jener Medikamente, die ich einnehme, (inkl. Substitutionsmedikamente). | 4.2 | 1.1 | 246 |
| 11. Ich werde klar und ausreichend über relevante Themen informiert (z.B. Drogen- und Alkoholprobleme, Behandlungsmöglichkeiten etc.). | 4.1 | 1.1 | 238 |

Tabelle 14 Substitutionsbehandlung: Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug in die Behandlung/ Beratung

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 12. Meine Anliegen als Frau/Mann werden ausreichend in die Beratung/Behandlung einbezogen. | 4.0 | 1.1 | 68 |
| 13. Meine ausländische Herkunft wird ausreichend einbezogen. | 3.3 | 1.7 | 8 |
| 14. Ich halte meine Bezugsperson/en für fachlich kompetent. | 4.5 | .9 | 241 |
| 15. Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen von den Mitarbeitenden ernstgenommen, verstanden und respektvoll behandelt. | 4.5 | .8 | 245 |

Tabelle 15 Substitutionsbehandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung I

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 20. Mein psychisches Wohlbefinden hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert. | 4.2 | 1.0 | 243 |
| 21. Mein körperlicher Gesundheitszustand hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert. | 4.1 | 1.0 | 239 |
| 22. Meine persönliche Situation hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert (z.B. Finanzen, Wohnsituation, Freizeitgestaltung). | 4.1 | 1.0 | 235 |
| 23. Meine Beziehungen zu anderen Menschen haben sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert. | 3.9 | 1.0 | 230 |

Tabelle 4 Substitutionsbehandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung II

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 24. Seit Behandlungsbeginn fällt es mir leichter, meine Verpflichtungen wahrzunehmen. | 4.1 | 1.1 | 233 |
| 25. Seit Behandlungsbeginn habe ich meinen problematischen Substanzkonsum / mein Problemverhalten besser im Griff. | 4.3 | .9 | 240 |
| 26. Mein Risikoverhalten (bezüglich Hepatitis- und HIV-Ansteckung) hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert. | 4.2 | 1.1 | 172 |
| 27. Seit Behandlungsbeginn konnte ich mir Zukunftsperspektiven aufbauen. | 3.8 | 1.1 | 232 |
| 28. Ich würde einer Freundin/einem Freund, der ähnliche Hilfe benötigt, die Institution empfehlen. | 4.5 | .9 | 249 |

4 Resultate über alle Institutionen im Bereich heroingestützte Behandlung

Tabelle 5 Heroingestützte Behandlung: Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 1. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Angebot. | 4.4 | .8 | 68 |
| 2. Ich bin insgesamt zufrieden mit den Räumlichkeiten. | 3.8 | 1.1 | 69 |
| 3. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Betreuung am Abgabeschalter. | 4.3 | .8 | 69 |
| 4. Ich bin mit den organisatorischen Abläufen der Institution zufrieden. | 3.9 | 1.0 | 70 |

Tabelle 6 Heroingestützte Behandlung: Zufriedenheit mit der Behandlung

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 5. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Diacetylmorphinbehandlung (Heroin). | 4.2 | .9 | 70 |
| 6. Ich bin insgesamt zufrieden mit der zusätzlichen medikamentösen Behandlung. | 4.0 | 1.1 | 64 |
| 7. Ich bin insgesamt zufrieden mit der medizinischen Betreuung, die hier angeboten wird. | 4.1 | 1.0 | 69 |

Tabelle 7 Heroingestützte Behandlung: Zufriedenheit mit der erhaltenen Information

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 8. Ich bin über meine Rechte und Pflichten sowie über das Angebot meiner Institution gut informiert worden. | 4.2 | .9 | 71 |
| 9. Ich werde klar und ausreichend über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention) informiert. | 4.1 | 1.0 | 68 |
| 10. Ich bin klar und ausreichend über die Wirkungen jener Medikamente, die ich einnehme, informiert (inkl. Diacetylmorphin). | 4.1 | .9 | 70 |
| 11. Ich werde klar und ausreichend über relevante Themen informiert (z.B. Drogen- und Alkoholprobleme, Behandlungsmöglichkeiten etc.). | 4.1 | .9 | 70 |

Tabelle 20 Heroingestützte Behandlung: Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug in die Behandlung/ Beratung

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 12. Meine Anliegen als Frau/Mann werden ausreichend in die Beratung/Behandlung einbezogen. | 4.0 | 1.0 | 57 |
| 13. Meine ausländische Herkunft wird ausreichend einbezogen. | 4.7 | .8 | 6 |
| 14. Ich halte meine Bezugsperson/en für fachlich kompetent. | 4.3 | .9 | 68 |
| 15. Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen von den Mitarbeitenden ernstgenommen, verstanden und respektvoll behandelt. | 4.1 | 1.0 | 69 |

Tabelle 21 Heroingestützte Behandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung I

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 20. Mein psychisches Wohlbefinden hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert. | 4.1 | 1.0 | 67 |
| 21. Mein körperlicher Gesundheitszustand hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert. | 3.9 | 1.1 | 68 |
| 22. Meine persönliche Situation hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert (z.B. Finanzen, Wohnsituation, Freizeitgestaltung). | 4.2 | .8 | 67 |
| 23. Meine Beziehungen zu anderen Menschen haben sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert. | 3.5 | 1.1 | 68 |

Tabelle 8 Heroingestützte Behandlung: Beurteilung der Auswirkungen der Behandlung/ Beratung II

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 24. Seit Behandlungsbeginn fällt es mir leichter, meine Verpflichtungen wahrzunehmen. | 4.1 | .9 | 68 |
| 25. Seit Behandlungsbeginn habe ich meinen problematischen Substanzkonsum / mein Problemverhalten besser im Griff. | 4.2 | 1.1 | 67 |
| 26. Mein Risikoverhalten (bezüglich Hepatitis- und HIV-Ansteckung) hat sich seit Behandlungsbeginn insgesamt verbessert. | 4.3 | 1.0 | 62 |
| 27. Seit Behandlungsbeginn konnte ich mir Zukunftsperspektiven aufbauen. | 3.8 | 1.2 | 66 |
| 28. Ich würde einer Freundin / einem Freund, die/der eine ähnliche Hilfe benötigt, diese Institution empfehlen. | 4.4 | 1.0 | 68 |

5 Resultate über alle Institutionen im Bereich niederschwellige Kontakt- und Anlaufstellen

Tabelle 23 Niederschwellige K&A: Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 1. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Angebot. | 4.4 | .8 | 327 |
| 2. Ich bin mit den organisatorischen Abläufen dieser Einrichtung zufrieden. | 4.1 | 1.0 | 311 |
| 3. Es entspricht meinem Bedürfnis als Frau, dass die Einrichtung ein paar Stunden pro Woche nur für uns Frauen zugänglich ist. | 4.1 | 1.3 | 50 |
| 5. Ich kann die Regeln der Hausordnung akzeptieren. | 4.6 | .8 | 326 |
| 6. Die Räume der Einrichtung sind sauber und entsprechen meinen Ansprüchen von Hygiene. | 4.4 | .9 | 329 |
| 7. Ich bin insgesamt zufrieden mit den Räumlichkeiten. | 4.4 | .9 | 308 |

Tabelle 24 Niederschwellige K&A: Zufriedenheit mit dem Informationsangebot

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 4. Ich bin über meine Rechte und Pflichten sowie über die Angebote der Einrichtung gut informiert worden. | 4.5 | .8 | 329 |
| 8. Ich werde klar und ausreichend über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention) informiert. | 4.3 | 1.0 | 269 |
| 9. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Informationsangebot, das ich hier erhalte. | 4.3 | .9 | 301 |
| 17. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Beratungsangebot zu Sexarbeit. | 4.1 | 1.1 | 97 |

Tabelle 25 Niederschwellige K&A: Zufriedenheit mit der Betreuung

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 10. Ich bin insgesamt zufrieden mit der medizinischen Betreuung, die hier angeboten wird. | 4.4 | .9 | 228 |
| 14. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Betreuung durch die Mitarbeitenden. | 4.5 | .7 | 323 |
| 15. In Notfallsituationen (Überdosis, Gewalt) fühle ich mich sicher und werde kompetent betreut. | 4.3 | .9 | 272 |

Tabelle 26 Niederschwellige K&A: Zufriedenheit mit dem individuellen Einbezug

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 11. Meine Anliegen als Frau/Mann werden ausreichend einbezogen. | 4.0 | 1.1 | 189 |
| 12. Folgen meiner ausländischen Herkunft werden für mich ausreichend angesprochen. | 4.3 | 1.0 | 44 |
| 13. Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen vom Betreuungspersonal ernst genommen, verstanden und respektvoll behandelt. | 4.5 | .7 | 319 |
| 16. Es ist für mich sehr wichtig, die Einrichtung benutzen zu können. | 4.5 | .8 | 324 |

Tabelle 9 Niederschwellige K&A: Beurteilung der Auswirkungen des K&A-Kontakts I

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 22. Mein psychisches Wohlbefinden hat sich insgesamt verbessert, seit ich diese Einrichtung besuche. | 3.7 | 1.1 | 293 |
| 23. Mein körperlicher Gesundheitszustand hat sich insgesamt verbessert, seit ich diese Einrichtung besuche. | 3.6 | 1.1 | 284 |
| 24. Mein Risikoverhalten (Hepatitis- und HIV-Ansteckung) hat sich insgesamt verbessert, seit ich diese Einrichtung besuche. | 3.8 | 1.2 | 228 |
| 25. Meine persönliche Situation hat sich insgesamt verbessert, seit ich diese Einrichtung besuche (z.B. Finanzen, Wohnsituation, Freizeitgestaltung). | 3.7 | 1.1 | 281 |
| 26. Meine Beziehungen zu anderen Menschen haben sich insgesamt verbessert, seit ich diese Einrichtung besuche. | 3.7 | 1.1 | 294 |

Tabelle 10 Niederschwellige K&A: Beurteilung der Auswirkungen des K&A-Kontakts II

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 27. Seit ich diese Einrichtung besuche, fällt es mir leichter, meine Verpflichtungen wahrzunehmen. | 3.6 | 1.2 | 285 |
| 28. Seit ich diese Einrichtung besuche, habe ich meinen problematischen Substanzkonsum / mein Problemverhalten besser im Griff. | 3.6 | 1.2 | 272 |
| 29. Seit ich diese Einrichtung besuche, konnte ich mir Zukunftsperspektiven aufbauen. | 3.5 | 1.2 | 280 |
| 30. Ich würde einer Freundin / einem Freund, die/der eine ähnliche Hilfe benötigt, diese Einrichtung empfehlen. | 4.3 | 1.1 | 312 |

6 Resultate über Institutionen im Bereich begleitetes Wohnen

Tabelle 11 Begleitetes Wohnen: Zufriedenheit mit dem Angebot und der Organisation

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 1. Der erste Kontakt mit meiner Institution war angenehm und vertrauensbildend. | 4.5 | .8 | 241 |
| 2. Das erste Aufnahmegespräch erfolgte für mich innerhalb einer passenden Frist. | 4.6 | .7 | 236 |
| 3. Ich bin mit den organisatorischen Abläufen der Institution zufrieden (Terminvergabe, generelle Erreichbarkeit etc.). | 4.4 | .9 | 250 |
| 4. Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Angebot. | 4.5 | .7 | 248 |

Tabelle 30 Begleitetes Wohnen: Zufriedenheit mit der Wohnsituation

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 7. Ich kann die Regeln der Hausordnung akzeptieren. | 4.6 | .7 | 248 |
| 8. Ich bin mit dem zur Verfügung gestellten Wohnraum zufrieden. | 4.3 | 1.0 | 203 |
| 9. Das Zusammenleben mit den Mitbewohnenden verläuft gut. | 4.1 | 1.0 | 139 |
| 10. Ich bin insgesamt zufrieden mit den sanitären Anlagen. | 4.1 | 1.1 | 180 |
| 11. Ich bin insgesamt zufrieden mit der Verpflegung. | 4.3 | .9 | 103 |

Tabelle 31 Begleitetes Wohnen: Zufriedenheit mit der erhaltenen Information

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 6. Ich bin über meine Rechte & Pflichten sowie über das Angebot meiner Institution gut informiert worden. | 4.5 | .8 | 248 |
| 12. Ich werde klar und ausreichend über Hepatitis und HIV/Aids (Erkrankung, Prävention) informiert. | 3.7 | 1.4 | 127 |
| 13. Ich werde klar und ausreichend über relevante Themen informiert (z.B. Drogen- und Alkoholprobleme, Behandlungsmöglichkeiten). | 4.2 | 1.0 | 178 |

Tabelle 32 Begleitetes Wohnen: Beurteilung des individuellen Einbezugs

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 14. Meine persönliche Lebenssituation wird ausreichend in die Begleitung einbezogen (Gesundheit, Finanzen, Wohnung, etc.). | 4.4 | .8 | 240 |
| 15. Meine Anliegen als Frau/Mann werden ausreichend einbezogen. | 4.2 | 1.0 | 175 |
| 16. Meine ausländische Herkunft wird ausreichend einbezogen. | 4.6 | .6 | 38 |
| 17. Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen von meiner Begleiterin/ meinem Begleiter ernst genommen, verstanden und respektvoll behandelt. | 4.6 | .8 | 246 |

Tabelle 33 Begleitetes Wohnen: Zufriedenheit mit den Begleitgesprächen und der Wohnbegleiterin bzw. dem Wohnbegleiter

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 5. Ich bin insgesamt zufrieden mit den Begleitgesprächen, die ich erhalten habe. | 4.5 | .8 | 247 |
| 18. Die Begleiterin/ der Begleiter nimmt sich genügend Zeit für meine Anliegen. | 4.6 | .8 | 247 |
| 19. Ich halte meine Begleiterin/ meinen Begleiter für fachlich kompetent. | 4.6 | .8 | 246 |
| 20. Ich bin mit der Erreichbarkeit meiner Begleiterin/ meines Begleiters zufrieden. | 4.5 | .8 | 246 |

Tabelle 12 Begleitetes Wohnen: Beurteilung der Auswirkungen des BeWo I

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 25. Mein psychisches Wohlbefinden hat sich seit Beginn der Begleitung insgesamt verbessert. | 4.2 | .8 | 246 |
| 26. Mein körperlicher Gesundheitszustand hat sich seit Beginn der Begleitung insgesamt verbessert. | 3.9 | 1.0 | 237 |
| 27. Meine persönliche Situation hat sich seit Beginn der Begleitung insgesamt verbessert (z.B. Finanzen, Wohnsituation, Freizeitgestaltung). | 4.0 | 1.1 | 247 |
| 28. Meine Beziehungen zu anderen Menschen haben sich seit Beginn der Begleitung insgesamt verbessert. | 3.9 | 1.0 | 243 |

Tabelle 35 Begleitetes Wohnen: Beurteilung der Auswirkungen des BeWo II

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 29. Seit Beginn der Begleitung fällt es mir leichter, meine Verpflichtungen wahrzunehmen. | 4.1 | .9 | 241 |
| 30. Seit Beginn der Begleitung habe ich meinen problematischen Substanzkonsum / mein Problemverhalten besser im Griff. | 4.2 | .9 | 219 |
| 31. Seit Beginn der Begleitung konnte ich mir Zukunftsperspektiven aufbauen. | 4.0 | 1.0 | 244 |
| 32. Ich würde einer Freundin / einem Freund, die/der eine ähnliche Hilfe benötigt, diese Institution empfehlen. | 4.5 | .8 | 248 |

7 Resultate über alle Institutionen im Bereich stationäre Suchttherapie

Die Einschätzungen zu einem bestimmten Frageblock werden zunächst immer für den stationären Drogenbereich dargestellt und anschliessend für den stationären Alkoholbereich.

Tabelle 36 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Zufriedenheit mit dem Angebot

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|-------------------------------------|------------|----------|---------------|
| 5 Angebot insgesamt | 4.2 | .8 | 355 |
| 6 Einzelgespräche | 4.3 | .8 | 352 |
| 7 Gruppengespräche | 3.8 | 1.0 | 332 |
| 8 Kreativangebot | 3.8 | 1.1 | 296 |
| 9 Bildungsangebot | 3.8 | 1.0 | 282 |
| 10 Sportaktivitäten | 3.9 | 1.1 | 306 |
| 11 Arbeitsaktivitäten | 4.0 | 1.0 | 325 |
| 12 Freizeitangebot | 3.7 | 1.2 | 326 |
| 13 Med. und psychiatr. Versorgung | 4.1 | 1.0 | 339 |
| 14 Angebot im Wochenplan ausgewogen | 3.8 | 1.0 | 336 |
| 15 Organisatorische Abläufe | 4.0 | 1.0 | 352 |

Tabelle 13 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Zufriedenheit mit dem Angebot

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|-------------------------------------|------------|----------|---------------|
| 5 Angebot insgesamt | 4.2 | .8 | 275 |
| 6 Einzelgespräche | 4.5 | .8 | 275 |
| 7 Gruppengespräche | 3.8 | 1.0 | 242 |
| 8 Kreativangebot | 4.1 | .9 | 239 |
| 9 Bildungsangebot | 3.8 | 1.0 | 186 |
| 10 Sportaktivitäten | 4.0 | 1.1 | 200 |
| 11 Arbeitsaktivitäten | 4.0 | 1.1 | 219 |
| 12 Freizeitangebot | 3.8 | 1.1 | 263 |
| 13 Med. und psychiatr. Versorgung | 4.1 | 1.0 | 262 |
| 14 Angebot im Wochenplan ausgewogen | 4.0 | .9 | 265 |
| 15 Organisatorische Abläufe | 4.2 | .9 | 269 |

Tabelle 14 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Zufriedenheit mit den Lebensumständen in der Einrichtung

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 16 Verpflegung | 4.3 | .9 | 350 |
| 17 Zimmer genügt meinen Ansprüchen | 4.4 | .9 | 359 |
| 18 Hausordnung akzeptieren | 4.4 | .7 | 358 |
| 19 Gut informiert über Rechte, Pflichten etc. | 4.3 | .9 | 363 |
| 20 Sanktionen bei Regelverstößen | 4.0 | 1.1 | 345 |
| 21 Genügend Rückzugsmöglichkeiten | 4.1 | 1.1 | 357 |

Tabelle 15 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Zufriedenheit mit den Lebensumständen in der Einrichtung

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 16 Verpflegung | 4.5 | .8 | 274 |
| 17 Zimmer genügt meinen Ansprüchen | 4.5 | .8 | 250 |
| 18 Hausordnung akzeptieren | 4.5 | .8 | 272 |
| 19 Gut informiert über Rechte, Pflichten etc. | 4.6 | .8 | 275 |
| 20 Sanktionen bei Regelverstößen | 4.1 | 1.0 | 266 |
| 21 Genügend Rückzugsmöglichkeiten | 4.5 | .9 | 269 |

Tabelle 40 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Zufriedenheit mit dem entgegengebrachten Verständnis

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 22 Probleme, Wünsche vom Team ernst genommen | 4.4 | .8 | 357 |
| 23 Lebenssituation (Gesundheit, Finanzen, Whg, Arbeit, Bezieh etc.) genügend einbezogen | 4.2 | .9 | 350 |
| 24 Angehörige nach meinen Bedürfnissen einbezogen | 4.1 | 1.0 | 314 |
| 25 Anliegen als Frau/ Mann ausreichend einbezogen | 4.0 | 1.0 | 258 |
| 26 Ausländ. Herkunft ausreichend einbezogen | 4.3 | .9 | 97 |

Tabelle 41 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Zufriedenheit mit dem Verständnis

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 22 Probleme, Wünsche vom Team ernst genommen | 4.5 | .8 | 277 |
| 23 Lebenssituation (Gesundheit, Finanzen, Whg, Arbeit, Bezieh etc.) genügend einbezogen | 4.3 | .9 | 270 |
| 24 Angehörige nach meinen Bedürfnissen einbezogen | 4.3 | 1.0 | 220 |
| 25 Anliegen als Frau/ Mann ausreichend einbezogen | 4.2 | 1.1 | 190 |
| 26 Ausländ. Herkunft ausreichend einbezogen | 4.3 | 1.0 | 66 |

Tabelle 42 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Kompetenz des Teams

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 27 Bei Aufnahme gut empfangen | 4.5 | .7 | 359 |
| 28 Ich vertraue dem Team | 4.2 | .9 | 359 |
| 29 Team nimmt sich genügend Zeit | 4.2 | .9 | 355 |
| 30 Vom Team als Mensch akzeptiert | 4.4 | .8 | 360 |
| 31 Ich halte Team für fachlich kompetent | 4.2 | .9 | 358 |
| 32 Bei Problemen weiss ich, an wen mich wenden | 4.5 | .7 | 356 |
| 33a Ausreichend informiert über Hepatitis, HIV/ Aids | 3.8 | 1.3 | 317 |
| 33b Ausreichend informiert über Drogen, Alkohol, Behandlung | 4.2 | 1.0 | 348 |
| 34 Bedürfnisse betr. Substitution ernst genommen | 4.3 | 1.0 | 244 |

Tabelle 43 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Kompetenz des Teams

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 27 Bei Aufnahme gut empfangen | 4.7 | .6 | 275 |
| 28 Ich vertraue dem Team | 4.3 | .9 | 273 |
| 29 Team nimmt sich genügend Zeit | 4.3 | .9 | 271 |
| 30 Vom Team als Mensch akzeptiert | 4.5 | .8 | 275 |
| 31 Ich halte Team für fachlich kompetent | 4.4 | .8 | 274 |
| 32 Bei Problemen weiss ich, an wen mich wenden | 4.5 | .8 | 272 |
| 33a Ausreichend informiert über Hepatitis, HIV/ Aids | 3.7 | 1.3 | 211 |
| 33b Ausreichend informiert über Drogen, Alkohol, Behandlung | 4.3 | 1.0 | 253 |
| 34 Bedürfnisse betr. Substitution ernst genommen | 4.3 | 1.0 | 143 |

Tabelle 44 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Austrittsvorbereitung und Nachsorge

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 35 Inst. sehr um Anschlusslösung bemüht | 4.2 | 1.0 | 279 |
| 36 Wiedereinstieg ins Leben nach Austritt genügend beachtet | 4.1 | 1.0 | 273 |

Tabelle 45 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Austrittsvorbereitung und Nachsorge

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 35 Inst. sehr um Anschlusslösung bemüht | 4.2 | 1.0 | 209 |
| 36 Wiedereinstieg ins Leben nach Austritt genügend beachtet | 4.2 | 1.0 | 200 |

Tabelle 16 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie I

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 37 Besseres Verständnis für Abhängigkeit + Lebensgeschichte erhalten | 4.2 | .9 | 343 |
| 38 Neue Handlungsinstrum. erhalten, um besser auf Situationen zu reagieren | 4.1 | .9 | 334 |
| 39 Aufenthalt wird Leben positiv verändern | 4.3 | .9 | 353 |
| 40 Wichtigste (Teil)Ziele erreicht | 3.9 | 1.0 | 343 |
| 41 Psych. Wohlbefinden seit Therapiebeginn verbessert | 4.1 | 1.0 | 345 |
| 42 Körperl. Gesundheit seit Therapiebeginn verbessert | 4.1 | 1.0 | 346 |

Tabelle 47 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie I

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 37 Besseres Verständnis für Abhängigkeit + Lebensgeschichte erhalten | 4.4 | .8 | 269 |
| 38 Neue Handlungsinstrum. erhalten, um besser auf Situationen zu reagieren | 4.1 | 1.0 | 262 |
| 39 Aufenthalt wird Leben positiv verändern | 4.4 | .9 | 267 |
| 40 Wichtigste (Teil)Ziele erreicht | 4.0 | 1.0 | 265 |
| 41 Psych. Wohlbefinden seit Therapiebeginn verbessert | 4.1 | 1.1 | 265 |
| 42 Körperl. Gesundheit seit Therapiebeginn verbessert | 4.0 | 1.1 | 263 |

Tabelle 17 Stationäre Suchttherapie, Drogen: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie II

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 43 Persönliche Situation seit Therapiebeginn verbessert | 3.7 | 1.1 | 334 |
| 44 Beziehungen zu anderen Menschen seit Therapiebeginn verbessert | 3.9 | 1.0 | 339 |
| 45 Leichter Verpflichtungen wahrnehmen können | 4.1 | .9 | 340 |
| 46 Substanzkonsum seit Therapiebeginn besser im Griff | 4.3 | .9 | 340 |
| 47 Seit Therapiebeginn Zukunftsperspektive aufgebaut | 4.2 | .9 | 330 |

Tabelle 18 Stationäre Suchttherapie, Alkohol: Beurteilung der Auswirkungen der stationären Suchttherapie II

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 43 Persönliche Situation seit Therapiebeginn verbessert | 3.7 | 1.2 | 251 |
| 44 Beziehungen zu anderen Menschen seit Therapiebeginn verbessert | 3.8 | 1.1 | 260 |
| 45 Leichter Verpflichtungen wahrnehmen können | 3.9 | 1.0 | 258 |
| 46 Substanzkonsum seit Therapiebeginn besser im Griff | 4.3 | .8 | 264 |
| 47 Seit Therapiebeginn Zukunftsperspektive aufgebaut | 4.0 | 1.0 | 260 |

8 Bereich Arbeit

Der Fragebogen „Arbeit“ wurde – wie in Kapitel 1 beschrieben – in drei Settings verwendet: 1) im ambulanten/ teilstationären Setting, 2) im Rahmen der stationären Drogentherapie und 3) im Rahmen der stationären Alkoholtherapie. Während im ambulanten/ teilstationären Bereich die Langversion des Fragebogens zum Einsatz kam, wurde im stationären Setting in der Regel eine Kurzversion verwendet (die zusätzlichen fakultativen Fragen wurden nicht gestellt). Nachfolgend wird jeder Frageblock jeweils für das ambulante/ teilstationäre Setting dargestellt, gefolgt von den beiden stationären Arbeitsangeboten (Drogen; Alkohol).

Tabelle 50 Arbeit: Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot (ambulantes/teilstationäres Setting)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 2. Ich bin insgesamt zufrieden mit meiner Arbeit. | 4.3 | .8 | 150 |
| 1. Der Einstieg in die Arbeit verlief reibungslos. | 4.5 | .7 | 149 |
| 8. Bei der Organisation meiner Arbeit werde ich so weit wie möglich einbezogen. | 4.1 | 1.0 | 148 |
| 5. Ich bin über meine Rechte und Pflichten meines Arbeitseinsatzes gut informiert worden. | 4.2 | .8 | 153 |

Tabelle 191 Arbeit: Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot (stationär Drogen)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 2. Ich bin insgesamt zufrieden mit meiner Arbeit. | 4.2 | .9 | 206 |
| 1. Der Einstieg in die Arbeit verlief reibungslos. | 4.2 | .8 | 198 |
| 8. Bei der Organisation meiner Arbeit werde ich so weit wie möglich einbezogen. | 4.2 | .9 | 206 |
| 5. Ich bin über meine Rechte und Pflichten meines Arbeitseinsatzes gut informiert worden. | 4.3 | .9 | 205 |

Tabelle 52 Arbeit: Zufriedenheit mit der Organisation und dem Angebot (stationär Alkohol)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 2. Ich bin insgesamt zufrieden mit meiner Arbeit. | 4.4 | .6 | 76 |
| 1. Der Einstieg in die Arbeit verlief reibungslos. | 4.3 | .7 | 72 |
| 8. Bei der Organisation meiner Arbeit werde ich so weit wie möglich einbezogen. | 4.5 | .7 | 74 |
| 5. Ich bin über meine Rechte und Pflichten meines Arbeitseinsatzes gut informiert worden. | 4.4 | .7 | 75 |

Tabelle 53 Arbeit: Zufriedenheit mit dem Berater/der Beraterin (ambulantes/teilstationäres Setting)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 3. Ich werde insgesamt gut von meinem/meiner Arbeitsbetreuer (in) etc. in meine Aufgaben eingeführt. | 4.2 | 1.0 | 152 |
| 4. Mein(e) Arbeitsbetreuer(in) etc. nimmt sich genügend Zeit für meine Anliegen in Bezug auf meine Arbeit. | 4.2 | .9 | 153 |
| 7. Ich bin zufrieden, wie mir Arbeitsabläufe und Arbeitsanweisungen mitgeteilt werden. | 4.1 | .8 | 153 |
| 11. Ich kann jederzeit nachfragen, wenn mir etwas unklar ist. | 4.5 | .8 | 152 |
| 12. Ich erhalte genügend Rückmeldungen (Feedbacks) über meine Arbeitsleistung. | 3.8 | 1.1 | 149 |
| 13. Ich halte meine(n) Arbeitsbetreuer(in), Werkstattchef(in), Vorgesetzte(n), etc. für fachlich kompetent. | 4.3 | 1.0 | 153 |

Tabelle 20 Arbeit: Zufriedenheit mit dem Berater/der Beraterin (stationär Drogen)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 3. Ich werde insgesamt gut von meinem/meiner Arbeitsbetreuer (in) etc. in meine Aufgaben eingeführt. | 4.4 | .8 | 202 |
| 4. Mein(e) Arbeitsbetreuer(in) etc. nimmt sich genügend Zeit für meine Anliegen in Bezug auf meine Arbeit. | 4.3 | .8 | 203 |
| 7. Ich bin zufrieden, wie mir Arbeitsabläufe und Arbeitsanweisungen mitgeteilt werden. | 4.2 | .9 | 205 |
| 11. Ich kann jederzeit nachfragen, wenn mir etwas unklar ist. | 4.5 | .8 | 207 |
| 12. Ich erhalte genügend Rückmeldungen (Feedbacks) über meine Arbeitsleistung. | 4.1 | 1.0 | 204 |
| 13. Ich halte meine(n) Arbeitsbetreuer(in), Werkstattchef(in), Vorgesetzte(n), etc. für fachlich kompetent. | 4.4 | .8 | 202 |

Tabelle 55 Arbeit: Zufriedenheit mit dem Berater/der Beraterin (stationär Alkohol)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 3. Ich werde insgesamt gut von meinem/meiner Arbeitsbetreuer (in) etc. in meine Aufgaben eingeführt. | 4.5 | .8 | 75 |
| 4. Mein(e) Arbeitsbetreuer(in) etc. nimmt sich genügend Zeit für meine Anliegen in Bezug auf meine Arbeit. | 4.5 | .8 | 75 |
| 7. Ich bin zufrieden, wie mir Arbeitsabläufe und Arbeitsanweisungen mitgeteilt werden. | 4.3 | .9 | 74 |
| 11. Ich kann jederzeit nachfragen, wenn mir etwas unklar ist. | 4.6 | .7 | 76 |
| 12. Ich erhalte genügend Rückmeldungen (Feedbacks) über meine Arbeitsleistung. | 4.2 | 1.0 | 72 |
| 13. Ich halte meine(n) Arbeitsbetreuer(in), Werkstattchef(in), Vorgesetzte(n), etc. für fachlich kompetent. | 4.5 | .8 | 75 |

Tabelle 56 Arbeit: Zufriedenheit mit den Anforderungen und dem Arbeitsklima (ambulantes/teilstationäres Setting)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 6. Bei der Arbeit werden meine Fähigkeiten und Ressourcen erkannt und gefördert. | 3.9 | 1.1 | 151 |
| 10. Ich fühle mich am Arbeitsplatz überfordert (rekodierte Variable: höhere Werte bedeuten höhere Zufriedenheit). | 4.1 | 1.2 | 150 |
| 15. Ich fühle mich am Arbeitsplatz unterfordert. (rekodierte Variable: höhere Werte bedeuten höhere Zufriedenheit). | 3.1 | 1.3 | 148 |
| 14. Meine Arbeit wird anerkannt und geschätzt. | 4.2 | .9 | 150 |
| 16. Das Arbeitsklima ist angenehm. | 3.9 | 1.0 | 151 |

Tabelle 57 Arbeit: Zufriedenheit mit den Anforderungen und dem Arbeitsklima (stationär Drogen)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 6. Bei der Arbeit werden meine Fähigkeiten und Ressourcen erkannt und gefördert. | 4.2 | 1.0 | 204 |
| 10. Ich fühle mich am Arbeitsplatz überfordert (rekodierte Variable: höhere Werte bedeuten höhere Zufriedenheit). | 4.0 | 1.3 | 201 |
| 15. Ich fühle mich am Arbeitsplatz unterfordert. (rekodierte Variable: höhere Werte bedeuten höhere Zufriedenheit). | 3.0 | 1.3 | 203 |
| 14. Meine Arbeit wird anerkannt und geschätzt. | 4.3 | .9 | 206 |
| 16. Das Arbeitsklima ist angenehm. | 4.3 | .8 | 206 |

Tabelle 58 Arbeit: Zufriedenheit mit den Anforderungen und dem Arbeitsklima (stationär Alkohol)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|---|------------|----------|---------------|
| 6. Bei der Arbeit werden meine Fähigkeiten und Ressourcen erkannt und gefördert. | 4.3 | .8 | 73 |
| 10. Ich fühle mich am Arbeitsplatz überfordert (rekodierte Variable: höhere Werte bedeuten höhere Zufriedenheit). | 3.8 | 1.4 | 72 |
| 15. Ich fühle mich am Arbeitsplatz unterfordert. (rekodierte Variable: höhere Werte bedeuten höhere Zufriedenheit). | 2.8 | 1.4 | 68 |
| 14. Meine Arbeit wird anerkannt und geschätzt. | 4.4 | .8 | 76 |
| 16. Das Arbeitsklima ist angenehm. | 4.3 | .7 | 78 |

Tabelle 21 Arbeit: Auswirkung der Nutzung des Arbeitsangebots I (ambulantes/teilstationäres Setting)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 9. Meine Arbeit gibt mir Selbstvertrauen. | 4.2 | 1.0 | 151 |
| 17. Meine Arbeit gibt mir eine Zukunftsperspektive. | 3.2 | 1.3 | 148 |
| 18. Meine Arbeitsfähigkeit hat sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert. | 3.7 | 1.2 | 150 |
| 19. Die Arbeit gibt mir Stabilität hinsichtlich meiner Suchtprobleme. | 3.8 | 1.2 | 138 |
| 20. Meine Fähigkeiten im Umgang mit Vorgesetzten haben sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert. | 3.8 | 1.0 | 150 |
| 21. Die Arbeit gibt mir eine befriedigende Tagesstruktur. | 4.2 | .9 | 152 |
| 22. Ich konnte meine Ziele, die ich mir im Arbeitsbereich gesetzt habe, erreichen. | 3.7 | 1.0 | 142 |

Tabelle 60 Arbeit: Auswirkung der Nutzung des Arbeitsangebots I (stationär Drogen)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 9. Meine Arbeit gibt mir Selbstvertrauen. | 4.2 | .9 | 206 |
| 17. Meine Arbeit gibt mir eine Zukunftsperspektive. | 3.5 | 1.2 | 202 |
| 18. Meine Arbeitsfähigkeit hat sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert. | 3.8 | 1.1 | 201 |
| 19. Die Arbeit gibt mir Stabilität hinsichtlich meiner Suchtprobleme. | 4.0 | 1.1 | 202 |
| 20. Meine Fähigkeiten im Umgang mit Vorgesetzten haben sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert. | 3.8 | 1.0 | 196 |
| 21. Die Arbeit gibt mir eine befriedigende Tagesstruktur. | 4.2 | .9 | 205 |
| 22. Ich konnte meine Ziele, die ich mir im Arbeitsbereich gesetzt habe, erreichen. | 3.9 | .9 | 195 |

Tabelle 61 Arbeit: Auswirkung der Nutzung des Arbeitsangebots I (stationär Alkohol)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 9. Meine Arbeit gibt mir Selbstvertrauen. | 4.5 | .7 | 76 |
| 17. Meine Arbeit gibt mir eine Zukunftsperspektive. | 3.3 | 1.3 | 74 |
| 18. Meine Arbeitsfähigkeit hat sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert. | 3.6 | 1.1 | 69 |
| 19. Die Arbeit gibt mir Stabilität hinsichtlich meiner Suchtprobleme. | 4.2 | .8 | 71 |
| 20. Meine Fähigkeiten im Umgang mit Vorgesetzten haben sich seit Arbeitsbeginn insgesamt verbessert. | 4.0 | 1.0 | 67 |
| 21. Die Arbeit gibt mir eine befriedigende Tagesstruktur. | 4.3 | .9 | 70 |
| 22. Ich konnte meine Ziele, die ich mir im Arbeitsbereich gesetzt habe, erreichen. | 3.8 | 1.0 | 67 |

Tabelle 62 Arbeit: Auswirkung der Nutzung des Arbeitsangebots II (ambulantes/teilstationäres Setting)

| | Mittelwert | Streuung | Gültige Fälle |
|--|------------|----------|---------------|
| 23. Seit Arbeitsbeginn hat sich meine körperliche Gesundheit insgesamt verbessert. | 3.5 | 1.1 | 142 |
| 24. Seit Arbeitsbeginn hat sich meine psychische Gesundheit insgesamt verbessert. | 3.6 | 1.0 | 139 |
| 25. Seit Arbeitsbeginn hat sich meine finanzielle Situation insgesamt verbessert. | 3.5 | 1.3 | 34 |
| 26. Seit Arbeitsbeginn hat sich meine Wohnsituation insgesamt verbessert. | 3.5 | 1.5 | 32 |
| 27. Durch die Arbeit habe ich mehr positive soziale Kontakte. | 3.4 | 1.2 | 145 |
| 28. Seit Arbeitsbeginn konnte ich strafrechtliche Angelegenheiten klären. | 2.8 | 1.7 | 24 |

Bemerkung: Die Fragen 23-28 wurden nur in der langen Version im ambulanten/teilstationären Setting gestellt.

9 Überblick und Ausblick

9.1 Beteiligung 2018

An der QuaTheSI-Durchführung 2018 haben teilgenommen:

- 28 stationäre Drogentherapieeinrichtungen
- 14 stationäre Alkoholbehandlungseinrichtungen
- 19 ambulante Suchtfachstellen
- 7 substituionsgestützte Behandlungszentren
- 3 Heroin gestützte Behandlungszentren
- 13 niederschwellige Einrichtungen
- 13 Institutionen des betreuten und begleiteten Wohnens
- 32 Einrichtungen im Bereich Arbeit (9 im ambulanten/ teilstationären Bereich; 23 im stationären Bereich)

Die Beteiligung an der QuaTheSI-Befragung 2018 ist v.a. im stationären Bereich sehr hoch. Dies hängt mit strukturellen Unterschieden zusammen, weil die Befragungen z.B. im Rahmen einer Gruppentherapiesitzung relativ einfach durchgeführt werden können.

9.2 Resultate 2018

Die durchschnittlichen Zufriedenheitswerte bezüglich verschiedener Behandlungs- und Angebotsaspekte sind in allen Sektoren gut bis relativ hoch. Unterschiede zeigen sich stellenweise in Bezug auf die konkrete Verbesserung der Lebenssituation (Persönlichkeit, Wohnsituation u.a.), die z.B. bei K&A etwas tiefer liegt, da dies nicht explizites Behandlungsziel dieser Anbieter ist.

Die Einrichtungen erhielten eine Auswertung ihrer Klientendaten mit Vergleich zu den Durchschnittswerten ihrer Referenzgruppe (Sektor) – dies erlaubt ihnen eine Positionierung innerhalb der Anbieter von ähnlichen Dienstleistungen und die Identifikation von positiv und negativ abweichenden Werten. Der Institutionsbericht enthält ferner die Zusammenstellung der qualitativen Aussagen zum Angebot und den Rahmenbedingungen – diese dienen als eine mögliche Grundlage zur internen Qualitätsentwicklung.

9.3 Nutzung der Resultate

Eine Befragung im Jahr 2016 bei den beteiligten Einrichtungen hat gezeigt, dass über 80% die Institutionsberichte für nützlich halten, 28.6% bis 87.5% aufgrund ihrer QuaTheSI-Ergebnisse Massnahmen ergriffen haben und 66.7% bis 100% an einer Weiterführung von QuaTheSI interessiert sind. Gemäss Gesprächen / Rückmeldungen von im Jahr 2018 teilnehmenden Institutionen gehen wir davon aus, dass die Berichte nach wie vor als Grundlage zur Qualitätsverbesserung genutzt werden. QuaTheSI kann daher als etabliertes und für die Praxis nützliches Instrument eingestuft werden.

9.4 Ausblick

Die nächste Durchführung von QuaTheSI wäre im Frühjahr 2020 vorgesehen. Ob und in welcher Modalität diese Erhebung stattfinden wird, ist aktuell noch nicht bekannt. Das ISGF hat im Auftrag vom BAG bereits abgeklärt, ob von Seiten der Einrichtungen die Bereitschaft, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen gegeben sind, um künftige Zufriedenheitsbefragungen von KlientInnen *online* durchzuführen. Mitte März 2018 wurden sämtliche stationären, teilstationären und ambulanten Institutionen, die an der QuaTheSI-Erhebung 2018 teilgenommen haben, per Mail angeschrieben. Insgesamt haben in einer Onlinebefragung 60 Institutionen ihre Einschätzungen abgegeben. Die wichtigsten Befunde dazu können wie folgt zusammengefasst werden:

- An der Onlinebefragung haben 34 stationäre Suchttherapieeinrichtungen, 12 BeWo, 10 Arbeitsintegrationsanbieter, 19 ambulante Suchtfachstellen, 7 Substitutionsprogramme, 12 K&A sowie 3 HegeBe-Stellen teilgenommen. Die Teilnahmebereitschaft kann als hoch eingestuft werden.
- Die nötige Infrastruktur für eine Onlinebefragung wäre im (teil)stationären Sektor bei 52.4% der Einrichtungen gegeben (gut möglich und einigermaßen möglich). Mit 22.3% liegt dieser Anteil im ambulanten Sektor erwartungsgemäss tiefer, da ambulante Stellen mehr KlientInnen behandeln oder betreuen – 82.4% der Institutionen bieten über 50 Plätze an. In beiden Sektoren werden als Haupteinwände die fehlenden Computer sowie der erwartete organisatorische und logistische Aufwand genannt.
- Im stationären Sektor geben 86.4% der Einrichtungen an, dass sie ein Umfeld gewährleisten könnten, sodass die KlientInnen den Bogen ungestört und anonym ausfüllen könnten. Im ambulanten Bereich liegen hierzu nur vereinzelte Rückmeldungen vor.
- Nicht alle KlientInnen verfügen über Computerskills. Nur 26.8% der Einrichtungen im (teil)stationären Sektor und 22.2% der Institutionen im ambulanten Sektor sehen die PC-Kompetenzen ihrer Klientele, die für eine Onlinebefragung benötigt werden, als gegeben an. Diese niedrigen Anteile erstaunen nicht, da es sich bei der Suchtklientele oft um Personen mit Mehrfachbelastungen handelt, die teilweise auch bereits längere Zeit aus dem Arbeitsprozess herausgefallen sind. Für 53.7% im stationären und 44.4% im ambulanten Sektor wäre eine entsprechende Unterstützung der KlientInnen notwendig. Dies wäre wiederum mit einem höheren Zusatzaufwand für das Personal verbunden.
- Im (teil)stationären Sektor bietet sich das Gruppentherapieesetting an, die Papierfragebogen unter Aufsicht nur eines Mitarbeiters auszufüllen. Die Onlinevariante würde eine individuelle Betreuung der KlientInnen bedingen, da der Zugang zu einem KlientInnen-Computer organisiert und der Zugang zu den Team-Computern aus Datenschutzgründen überwacht werden müsste.
- Falls nur noch die Online-Variante zur QuaTheSI-Erhebung angeboten würde, würden 58.9% der (teil)stationären Einrichtungen (Deutschschweiz; ja und eher ja) und nur 33.3% der ambulanten Einrichtungen (eher ja) teilnehmen. Geäusserte Einwände beziehen sich wiederum auf fehlende Geräte, fehlender Internetzugang sowie auf den grösseren Betreuungsaufwand.
- Nach den *Vorteilen* einer Umstellung auf Online-Erhebung gefragt, nennen beide Sektoren Einsparungen im Bereich Druckkosten, Porto und Paketmenge (Ökologie).

- Nach den *Nachteilen* einer Umstellung auf Online-Erhebung gefragt, nennen die (teil)stationären Einrichtungen den personellen Mehraufwand, der die Papier- und Portoeinsparungen in den Schatten stellt. Eine Gruppentherapiesitzung bietet sich offenbar als ideales Setting für eine effiziente, gemeinsame Durchführung der Befragung (Papierversion) an, bei der der personelle Aufwand gering und die Teilnahmequote hoch ist. Genannt werden auch Widerstände der Klientele gegenüber der neuen Technologie sowie fehlende Computerskills. Datensicherheit und die fehlende Kontrolle über die Teilnahmequote (insbesondere beim Ausfüllen über klienteneigene Geräte wie Smartphones) werden als weitere Hürden aufgeführt. Allfällige fehlende Teilnahmebereitschaft müsste mit einem höheren Motivationsaufwand auszugleichen versucht werden.
- Im ambulanten Sektor werden ähnliche Nachteile genannt: Die Umstellung auf eine Online-Erhebung wäre mit der Notwendigkeit eines Ausbaus der Infrastruktur verbunden. Bei hoher KlientInnenzahl könnte es zu Warteschlangen für die Computereingabe kommen. Ferner wird in der fehlenden Computererfahrung der Klientele eine weitere Barriere gesehen. Durch die Umstellung auf eine Online-Erhebung wird eine Abnahme der Teilnahmequote und der Datenqualität befürchtet.

Das Fazit der Kurzumfrage ist, dass eine Online-Umstellung für die KlientInnenzufriedenheitsbefragung – insbesondere, wenn QuaTheSI ausschliesslich als Online-Erhebung angeboten würde – dazu führen könnte/ würde, dass ein namhafter Anteil Institution aus der langjährigen QuaTheSI-Tradition aussteigen würde, weil der Zusatzaufwand die Möglichkeiten vieler Einrichtungen übersteigt. (Teil)stationäre Einrichtungen könnten diesen Mehraufwand aufgrund des Settings eher abfedern, aber auch hier könnte es zu einem merklichen Einbruch der Teilnahmebereitschaft kommen.

Das BAG wird nun unter anderem auf der Basis dieser Befunde festlegen, ob und in welcher Art QuaTheSI fortgeführt wird.