

Zufriedenheit in der stationären Suchttherapie

QuaTheDA-Zufriedenheitsbefragung. Die Klientinnen und Klienten der stationären Einrichtungen der Alkohol- und Drogentherapie sind mit ihrer Betreuung zufrieden. Dennoch gibt es Verbesserungsvorschläge auch seitens der Mitarbeitenden. Das suchtspezifische Qualitätssicherungssystem QuaTheDA bewährt sich dabei und soll sich trotz der angespannten Finanzlage im Suchtbereich weiter etablieren.

77 Institutionen der stationären Suchttherapie haben sich nach dem suchtspezifischen Qualitätssicherungssystem QuaTheDA zertifizieren lassen. Ziel bleibt dabei, den ständigen Qualitätsverbesserungsprozess, welchen das Bundesamt für Gesundheit (BAG) bereits im Jahr 2000 mit QuaTheDA («Qualität Therapie Drogen und Alkohol») eingeleitet hatte, auf hohem Niveau zu stabilisieren und zu vertiefen. Nach der Einführung des QuaTheDA-Referenzsystems legte das BAG den Schwerpunkt auf den Aspekt der Zufriedenheitserfassung und die Organisation des Weiterbildung im Qualitätsbereich. Zufriedenheit bei der Klientel wie bei den Mitarbeitenden ist ein zentraler Faktor für den positiven Therapieverlauf und somit ein geeigneter Ansatzpunkt zur Qualitätsverbesserung der Einrichtungen der stationären Suchttherapie. Mit zwei spezifischen Fragebogen ermittelte das BAG flächendeckend die Zufriedenheit der Klientel (QuaTheSi-39) sowie der Mitarbeitenden (QuaThe-Team). Die Durchführung von Weiterbildungsangeboten nimmt die Schweizerische Koordinationsstelle für stationäre Therapieangebote im Drogenbereich (KOSTE) im Auftrag des BAG wahr.

Erstmals ist nun im Rahmen eines gesamtschweizerischen Projekts mit einem standardisierten Fragebogen die Zufriedenheit der Klienten durch das Institut für Suchtforschung (ISF) in Zürich und der Forschungsabteilung der Ecole d'études sociales et pédagogiques (EESP) in Lausanne erhoben worden. An der Befragung haben sich 58 Therapieeinrichtungen aus der Deutschschweiz und 27 aus der Romandie und dem Tessin beteiligt mit zusammen über 1220 Klientinnen und Klienten.

Grundsätzlich sind die Menschen, die sich in einer stationären Suchttherapieinrichtung therapieren lassen, mit ihrem Aufenthalt ausnehmend zufrieden. Ihre Bewertungen lagen dabei im oberen Viertel der Bewer-



Bei Franziska Eckmann, KOSTE, laufen die Fäden zusammen.

tungsskala. Die besten Noten gaben die Befragten den Betreuungsteams, von denen sie sich gut behandelt, akzeptiert und beim angemessenen Umgang mit ihren Schwierigkeiten unterstützt fühlen. Sie schätzen ebenso die lokalen Bedingungen, also Essen, Zimmer, sowie die Notwendigkeit von Hausregeln. Immer noch hoch, aber am Listenden der Zufriedenheitseinschätzungen figurieren die Themen Einbezug der Angehörigen, Deckung der Therapie mit den Bedürfnissen, Informationen über Sucht und Aids, sowie Kreativtherapien und Sportangebote. Neben den so genannt quantitativen Fragen nahmen die Leute auch in Antworten auf offene Fragen Stellung zu Themen wie Taschengeld, Ausgang und Kontakten mit Angehörigen. Hier wünschen sie sich vor allem weniger Kontrollen, weniger Klienten, weniger Gruppen, weniger Arbeit und Gruppengespräche, dagegen mehr Kreativangebote wie Malen, Musik und Sport. Auch wenn die Befragten den stationären Rahmen einer Therapie oft als einengend beschrieben, waren sie durchaus in der Lage, ihr Therapieumfeld differenziert zu beurteilen.

Susanne Schaaf (ISF) und Martial Gottraux (EESP) kommen in entsprechenden Berichten zur Zufriedenheitsumfrage zum Schluss, dass die Klientenzufriedenheit als komplexes Set von Vorstellungen noch besser verstanden werden müsse, insbesondere, wie die Befragten ihr Zufriedenheitsurteil bildeten. Dadurch lässt sich erkennen, welche Kritik seitens der Klientinnen und Klienten tatsächlich auf Verbesserungspotential in einer Therapieinstitution hinweist. Ein QuaTheDA-Symposium zum Thema Klientenzufriedenheit bot den Therapiezentren zudem eine Plattform, um sich über Möglichkeiten auszutauschen, wie sich die Resultate sich in Verbesserungsmaßnahmen umsetzen lassen.

Mehr Therapieerfolg bei Zufriedenen

Die Klientenbefragung wurde anonym und durch eine externe neutrale Stelle durchgeführt. So konnten die Befragten frei und ohne Furcht vor Konsequenzen ihre Einschätzungen abgeben. Ein separater Institutionsbericht als Rückmeldung erlaubt dabei den Einrichtungen Rückschlüsse auf ihre interne Entwicklung. Gleichzeitig ergaben sich durch die flächendeckende standardisierte Erhebung Referenzwerte, die den Einrichtungen anhand eines Gesamtberichtes (unterteilt nach Drogen und Alkohol) den Vergleich mit anderen Einrichtungen erlaubt und ihnen eine Positionierung in der Behandlungslandschaft ermöglicht. Dabei wird zwischen Drogeneinrichtungen und Alkoholkliniken unterschieden. Die Therapiezentren haben zudem die Möglichkeit, sich aus eigener Initiative mit ähnlich konzipierten Einrichtungen zusammenschließen, ihre Zufriedenheitsprofile zu vergleichen und Abweichungen zu diskutieren. Massnahmen, die sich daraus ergeben, können dann in den permanenten Verbesserungsprozess des Qualitätsmanagement-Systems integriert werden.

Weniger Stress, mehr Verantwortung

Im November 2003 beteiligten sich auch 663 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von insgesamt 48 Institu-

tionen der stationären Suchttherapie an einer Zufriedenheits-Befragung mittels eines Fragebogens (QuaThe-Team). Diese Befragung ist deshalb für die Arbeit im Suchtbereich wichtig, weil die Mitarbeitenden einerseits die entscheidenden Träger und Vermittler einer Therapie sind und andererseits in einem Umfeld arbeiten, wo die Gefahr von Burnout besteht. Ihre Unzufriedenheit könnte sich negativ auf die Arbeitsmotivation, den Gesundheitszustand, die Mitarbeiterfluktuation und damit auf die zu Therapierenden auswirken.

Auch hier haben die Einrichtungen eine Rückmeldung zu den Befragungsergebnissen erhalten, welche ihnen den Vergleich mit dem nationalen Durchschnitt erlaubt. Die Mitarbeitenden nannten als verbesserungswürdig insbesondere die Übernahme von mehr Verantwortung und Handlungsspielraum, gleichzeitig aber auch eine stärkere Entlastung von administrativen Aufgaben, weniger Belastung durch unmotivierte Klienten, mehr Zeit für die Reflexion von Klientenprozessen, weniger Stress durch eigene hohe Ansprüche sowie weniger Belastung durch die gegenwärtig angespannte Finanzlage in der stationären Suchttherapie.

QuaTheDA umfassend umsetzen bis 2005

Um diesen kollektiven Qualitätsverbesserungsprozess weiter zu entwickeln und zu vertiefen, hat das BAG die Schweizerische Koordinationsstelle für stationäre Therapieangebote im Drogenbereich (KOSTE) erneut für dieses Jahr damit beauftragt, die QuaTheDA-Weiterbildungsseminare zu organisieren. Die Kurse umfassen die Vorbereitung auf die Rezertifizierung und erstmals einen QuaTheDA-Weiterbildungskurs für Trägerschaftsmitglieder, der sich an die Leitungsebene der Einrichtungen wendet und inhaltlich Qualitätsmanagement und Strategieentwicklung umfasst. Kurse zur Einführung für neue Mitarbeitende und neue Q-Leitende werden weiterhin angeboten. KOSTE betreibt ferner die QuaTheDA-Website und führt die laufende Administration.

Bis im Jahr 2005 sollen die 77 bereits zertifizierten stationären Institutionen nach dem bestehenden QuaTheDA-Referenzsystem rezertifiziert werden. Parallel dazu wird QuaTheDA 2003–2008 entwickelt, wodurch auch die Beratungs- und ehandlungsstellen der ambulanten und niederschweligen Suchthilfe in den Qualitätssicherungsprozess einbezogen werden. QuaTheDA 2003–2008 wird in der nächsten Ausgabe von «spectra» vorgestellt.

Kontakt:

René Stamm, QuaTheDA-Verantwortlicher, BAG, 3003 Bern, Tel. 031 323 87 83, rene.stamm@bag.admin.ch
Franziska Eckmann, KOSTE, Bern, Tel. 031 376 04 02, f.eckmann@koste-coste.ch

www.quathedada.ch

Impressum

Nr. 45, Juni 2004

«spectra – Gesundheitsförderung und Prävention» ist eine Informationschrift des Bundesamtes für Gesundheit und erscheint sechs Mal jährlich in deutscher, französischer und englischer Sprache. Sie bietet in Interviews und in der Rubrik «Forum» auch Raum für Meinungen, die sich nicht mit der offiziellen Haltung des Bundesamtes für Gesundheit decken.

Herausgeber:
Bundesamt für Gesundheit
3003 Bern,
Tel. 031 323 87 79
Fax 031 322 24 54
www.bag.admin.ch

Realisation:
Pressebüro
Christoph Hoigné,
Allmendstrasse 24,
3014 Bern
hoigne@datacomm.ch

Leitung Redaktionskommission:
Markus Allemann,
markus.allemann@bag.admin.ch

Textbeiträge:
Mitarbeitende des BAG,
Ch. Hoigné,
weitere Autoren

Fotos:
Katrin Buri,
Christoph Hoigné,
Sabina Müller

Gestaltung:
Lebrecht typ-o-grafik,
3147 Aekenmatt

Druck:
Beag Druck AG,
Emmenbrücke

Auflage:
7500 Ex. deutsch, 4500
Ex. franz., 2000 Ex. engl.

Einzelexemplare von «spectra» können bestellt werden:
Bundesamt für Gesundheit, Sektion Kampagnen und Marketing, 3003 Bern
Tel. 031 323 87 79
Fax 031 322 24 54
kampagnen@bag.admin.ch

Die nächste Ausgabe erscheint im Juli 2004.