

# Die konkrete Anwendung der QuaTheSI-Fragebogen im Fokus

Bern, 20. Januar 2011  
4. QuaTheDA-Symposium

Kontakt: [michael.schaub@isgf.uzh.ch](mailto:michael.schaub@isgf.uzh.ch)  
[www.isgf.ch](http://www.isgf.ch)

# Inhalt



1. Vorstellung der Fragebogeninhalte
2. Technische Fragebogeneigenschaften
3. Erhebungsablauf - Übersicht
4. Institutionelle Feedbackberichte
5. Weitere Erhebungen 2012 und 2013
6. Häufig gestellte Fragen – Ihre Fragen

Die konkrete Anwendung der  
QuaTheSI-Fragebogen im Fokus:  
Vorstellung der Fragebögen

Kontakt: [michael.schaub@isgf.uzh.ch](mailto:michael.schaub@isgf.uzh.ch)  
[www.isgf.ch](http://www.isgf.ch)

# Vorstellung der Fragebögen

Vorgaben - Repetition



- Ausgang von einem bestehenden Fragebogen
- Fragebögen sollen so kurz wie möglich sein
- Fragen sollen möglichst eine grosse Zahl an Personen abdecken können
- Möglichst nur aussagekräftige, relevante Fragen
- Möglichst keine redundante Fragen: Jede Frage soll einen spezifischen Bereich abdecken
- Outcome Fragen ausschliessen (QuaTheDA-E)

# Vorstellung der Fragebögen

Identische Fragekategorien



- Globale Zufriedenheit mit dem Angebot
- Zufriedenheit mit dem organisatorischen Ablauf
- Information über Rechte und Pflichten
- Informationen über das betreffende Angebot
- Ernstgenommen und verstanden fühlen von Mitarbeitern, respektvolle Behandlung
- Kompetenzeinschätzung der „Bezugsperson“
- Zufriedenheit mit geschlechtsspezifischen Anliegen
- Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten

# Vorstellung der Fragebögen

Identische Fragekategorien



- Zufriedenheit mit dem Einbezug von allfälligem Migrationshintergrund
- Informationsweise zu Suchtthemen
- Generelle Verbesserung der persönlichen Situation
- Generelle Verbesserung der persönlichen Gesundheit
- „Ich würde diese „Einrichtung“ einer Freundin / einem Freund, die/der ähnliche Probleme wie ich habe weiter empfehlen.“

# Vorstellung der Fragebögen

Antwortformat Fragen zur Zufriedenheit



- Folgendes Antwortformat wird generell angestrebt:

Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Un- ent- schie- den	Trifft eher nicht zu	Trifft über- haupt nicht zu	Diese Frage kann ich nicht beant- worten, ...
5	4	3	2	1	

# Vorstellung der Fragebögen

Identische Fragekategorien - Fragen zur Person



- Soziodemographische Angaben
- Migrationshintergrund
- Bisherige Dauer der Beratung/Behandlung
- Behandlung aufgrund einer juristischen Massnahme?
- Ausfülldatum
- Antwortformate: Jeweils vorgegebene Kategorien bzw. Felder
  
- Offene Frage „Sonstiges“



# Vorstellung der Fragebögen

Spezifische(re) Fragekategorien I



- Stationär I:
  - Fragen zu Lebensumständen in der Einrichtung
  - Fragen zur Austrittsvorbereitung und Nachsorge
  - Angebotsspezifischere Fragen zur Kompetenz der Mitarbeitenden, zum Sich-verstanden-Fühlen und zur persönlichen Entwicklung
  - Fünf statt eine offene Frage zu jeder Dimension mit positiv/negativ Unterteilung
  - Vergleich „Drogentherapien“ vs. „Alkoholtherapien“

# Vorstellung der Fragebögen

## Spezifische(re) Fragekategorien II



- Ambulante Beratung II:
  - Zufriedenheit mit dem ersten Kontakt mit der Fachstelle
  - Zufriedenheit mit der Hilfebereitschaft (Dauer von der Anmeldung bis zum ersten Beratungsgespräch)
  - Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Beraterin / des Beraters
  - Fragen zur Person / aktuellen Situation:  
Eigene vs. Probleme einer Drittperson bzw. andere Probleme

# Vorstellung der Fragebögen

## Spezifische Fragekategorien III



- Substitution und HeGeBe III
  - Zufriedenheit mit Informationsangebot für Hepatitis B/C und HIV erweitert
  - Zufriedenheit mit der somatischen Versorgung
  - Zufriedenheit mit der Hygiene (detaillierter)
  - Zufriedenheit mit der Aufklärung über die Wirkungen der eingenommenen Substitutionsmedikamente und allfälliger sonstigen eingenommenen Medikamente
- „+“-Fragen: Platz für die Erhebung der Zufriedenheit mit einrichtungsspezifischen Angeboten

# Vorstellung der Fragebögen

Spezifische Fragekategorien VII



- Kontakt- und Anlaufstellen VII
  - Zufriedenheit mit Informationsangebot analog III plus zu Safer-Use-Regeln und zur Hygiene
  - Zufriedenheit mit der somatischen Versorgung (analog III)
  - Zufriedenheit mit der Hygiene
  - Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten
  - Sicherheitsgefühl für den Fall von Notfallsituationen (Überdosis und Gewalt)
  - Frage zum Risikoverhalten (Hepatitis- und HIV-Ansteckung)

# Vorstellung der Fragebögen

Spezifische Fragekategorien VII



- Kontakt- und Anlaufstellen VII
- „+“-Frage für Sexworkerinnen und Sexworker
  - Ich bin insgesamt zufrieden mit dem Beratungsangebot zu Sexarbeit (Informationen zu Safersex, Freierwarnungen, Umgang mit Gewalt etc.).

Name der Fachstelle

Nummer der Fachstelle

bitte leer lassen


**Fragebogen zur Erfassung  
der Zufriedenheit  
von Klientinnen und Klienten  
in ambulanten Alkohol- und  
Drogenberatungsstellen**

**QuaTheSI-II-17**

**Quality Therapy Satisfaction Instrument  
Version 1.0 (2010)**

 **Bitte lesen Sie vor dem Ausfüllen die folgenden Hinweise.**

# Vorstellung der Fragebögen

Einleitungstext



- *Wir bitten Sie, den Fragebogen auszufüllen (Zutreffendes ankreuzen) und in einem verschlossenen Umschlag an die zuständige Person weiterzuleiten oder direkt beim Empfang respektive bei der Abgabe abzugeben. Ihre Antworten erlauben uns, unser Angebot zu verbessern.*
- *Es ist möglich, dass Sie eine Frage nicht beantworten können, weil Sie noch nicht lange bei der Fachstelle sind. Geben Sie in diesem Fall bitte an, welche Antwort Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.*

# Vorstellung der Fragebögen

Einleitungstext



- *Es ist auch möglich, dass Sie eine Frage nicht beantworten können, weil die Situation für Sie überhaupt nicht zutrifft. In diesem Fall kreuzen Sie bitte das Feld in der grauen Spalte rechts an. Machen Sie dort aber nur dann ein Kreuz, wenn die Frage für Sie tatsächlich nicht zutrifft und daher nicht zu beantworten ist.*
- *Die Beantwortung des Fragebogens ist anonym - schreiben Sie also keinen Namen auf den Bogen.*



# Vorstellung der Fragebögen

Einleitungstext



- *Die Teilnahme an dieser Befragung ist freiwillig. Wenn Sie sich nicht beteiligen möchten, entstehen Ihnen dadurch keine Nachteile. Wir bitten Sie jedoch, den Zufriedenheitsfragebogen zu beantworten.*
- *Besten Dank.*

# Die konkrete Anwendung der QuaTheSI-Fragebogen im Fokus: Technische Eigenschaften

Kontakt: [michael.schaub@isgf.uzh.ch](mailto:michael.schaub@isgf.uzh.ch)  
[www.isgf.ch](http://www.isgf.ch)

# Technische Eigenschaften

Veränderbarer Text in den Fragen



1. Der erste Kontakt mit meiner Fachstelle war angenehm und vertrauensbildend.								
2. Das erste Beratungs- oder Therapiegespräch erfolgte für mich nach einer passenden Zeitdauer.								
7. Ich werde mit meinen Problemen und Wünschen von meiner Beraterin / meinem Berater ernst genommen, verstanden und respektvoll behandelt.								

Text durch **Doppelklicken** veränderbar!

# Technische Eigenschaften

Veränderbarer Text in den Fragen



- Bei Unklarheiten Absprechen mit dem ISGF
- Immer gleiche Veränderungen (evtl. anfragen)
- Nur dieser Text sollte verändert werden

# Die konkrete Anwendung der QuaTheSI-Fragebogen im Fokus: Erhebungsablauf

Kontakt: [michael.schaub@isgf.uzh.ch](mailto:michael.schaub@isgf.uzh.ch)  
[www.isgf.ch](http://www.isgf.ch)

# Erhebungsablauf

Grundsätzliches: Abgabe, Betreuung, Einsammeln



- Vergleichbarkeit der Institution zwischen den Jahren
  - > Bedingt, dass die Befragung innerhalb der Einrichtung/Institution möglichst immer gleich abläuft
  - > Fragebogen immer etwa gleich abgeben
  - > Betreuungen möglich, aber immer etwa bei den gleichen Personengruppen (z.B. bei 2-10% Personen mit sprachlichen Verständnisproblemen)
  - > Fragebogen immer etwa gleich einsammeln (z.B. einen Teil im Wartezimmer, bei der Abgabe, per Post etc.)

# Erhebungsablauf

Grundsätzliches: Erhebungsdauer



- Vergleichbarkeit der Institution zwischen den Jahren
  - > Bedingt, dass der Ablauf innerhalb der Einrichtung/Institution möglichst immer gleich abläuft
  - > 1 Monat Zeit für die Erhebung (Ausnahme stationär: Stichtag)
  - > Immer im gleichen Erhebungsmonat: festgelegt ist **März** (jahreszeitliche Schwankungen, Schulferien etc. können die Ergebnisse erheblich beeinflussen)
  - > Immer etwa gleich intensiv über den Monat rekrutieren

# Erhebungsablauf

Grundsätzliches: Anzahl Personen pro Einrichtung



- zur Wahrung der Repräsentativität, aus Gründen der Kosten- und Zeiteinsparung und für die Gewährleistung der Vergleichbarkeit zwischen den Jahren:
- 1/7 der betreuten Personen in den Kontakt- und Anlaufstellen,
- 1/4 der sich in ambulanter Beratung- und Behandlung befindenden Personen bzw. max. 250
- 1/7 der sich in Substitutionsbehandlung befindlicher Personen beteiligen bzw. max. 250



# Erhebungsablauf

## Übersicht



1. Anmeldung für die Durchführung
2. Fragebogen herunterladen: [www.quatheda.ch](http://www.quatheda.ch)
3. Fragebogentext anpassen
4. Elektronische Version wird von ISGF verschickt und kann vor Ort ausgedruckt werden
5. Verteilung der Fragebögen
6. Nach 2 Wochen überprüfen ob die nötige Anzahl Fragebogen eingegangen sind und evtl. nachhacken bzw. ISGF anfragen bei Postrückversand.

# Erhebungsablauf

## Übersicht



7. Letzter Rückversand der Fragebogen in der ersten Woche April
8. Datenerfassung, Speicherung und Fragebogenablage im ISGF (April 2011)
9. Datenauswertung im ISGF (Mai 2011)
10. Versand der Berichte durch ISGF (Mai-Juni 2011)

# Erhebungsablauf

Weitere Vergleichsmöglichkeiten



- Falls vergleiche zwischen verschiedenen Bereichen innerhalb einer Organisation / Betriebes angestrebt werden:
  - > Erhebungsablauf soll möglichst in allen Bereichen gleich sein
  - > Bitte vorher das ISGF darüber informieren

Die konkrete Anwendung der  
QuaTheSI-Fragebogen im Fokus:  
**Institutionelle Feedbackberichte**

Kontakt: [michael.schaub@isgf.uzh.ch](mailto:michael.schaub@isgf.uzh.ch)  
[www.isgf.ch](http://www.isgf.ch)

# Institutionelle Feedbackberichte

## Grundsätzliches



- Individuelle Berichte für jede Institution
- Vergleich zu den Mittelwerten aller anderen teilnehmenden Institutionen
- Vergleiche zwischen den Jahren in der Verantwortung der Institutionen
- Interpretation der Unterschiede zwischen den Jahren bzw. zum Mittel aller anderen teilnehmenden Institutionen Sache der Institution (sowie auch allfällige Massnahmen)
- Das BAG erhält nur Gesamtberichte mit den Mittelwerten aller Institutionen pro Bereich

# Institutionelle Feedbackberichte

Beispiel Stationär – Überblick Erhebung



	Anzahl beteiligte Einrichtungen	Anzahl beteiligte Klient/innen bzw. berücksichtigter Fragebogen		Anzahl registrierte Verweigerungen der Klient/innen bzw. Absenzen
ALKOHOL Deutschschweiz	12	280	63%	23
ALKOHOL Romandie/ Tessin	7	165	37%	28
<b>Gesamt ALKOHOL</b>	<b>19</b>	<b>445</b>	<b>100%</b>	<b>51</b>
DROGEN Deutschschweiz	34	381	74%	46
DROGEN Romandie/ Tessin	8	133	26%	57
<b>Gesamt DROGEN</b>	<b>42</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>
<b>Gesamt ALKOHOL und DROGEN</b>	<b>61</b>	<b>959</b>		<b>154</b>

# Institutionelle Feedbackberichte

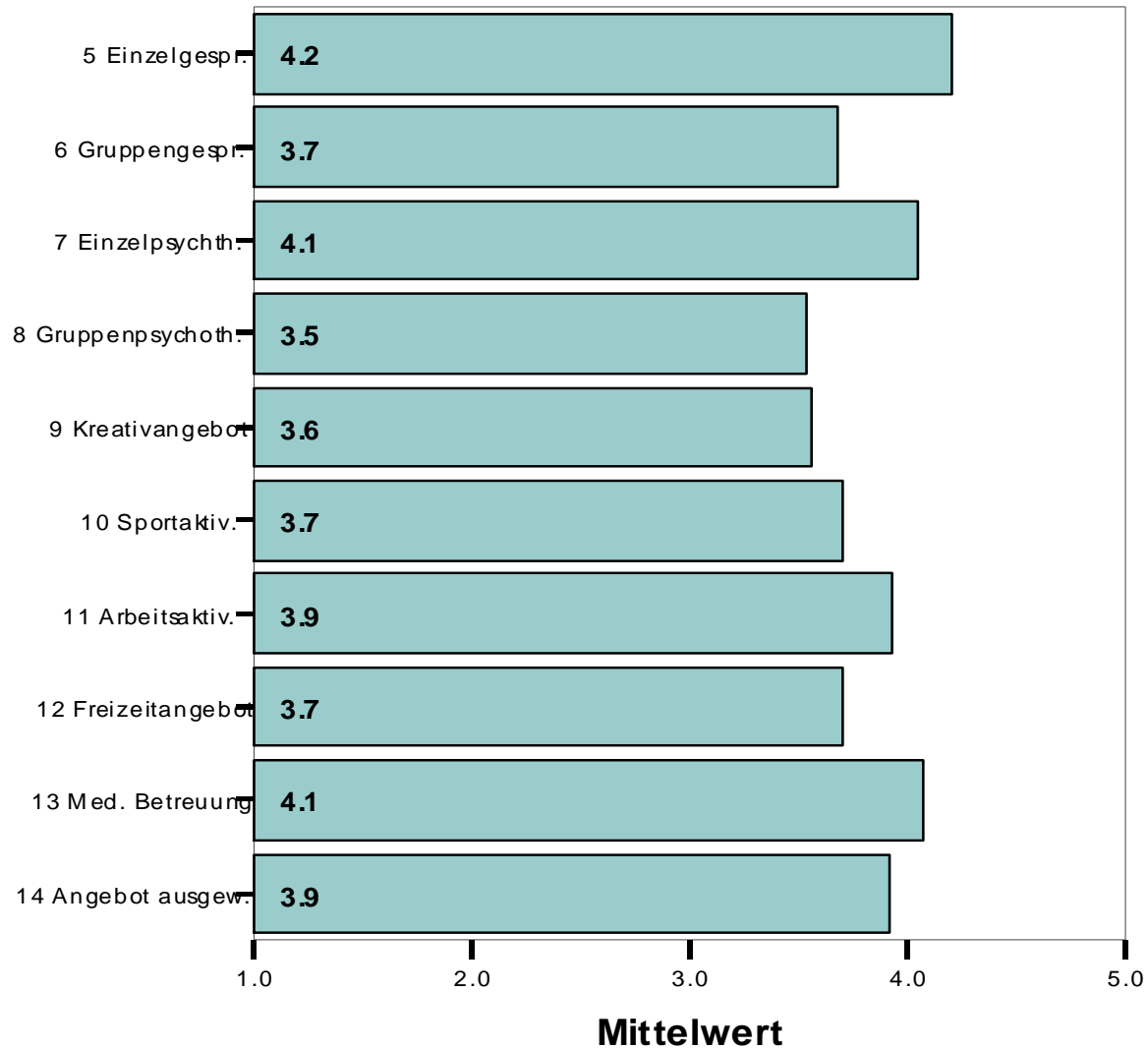
Beispiel Stationär „Die wichtigsten Ergebnisse in Kürze...“



- Kurz formuliert mit Mittelwerten über alle Institutionen in Klammern (fiktives Bsp.):
  - Bezüglich der Therapiegespräche in der Therapieeinrichtung werden Einzelgespräche (4.7), die Gruppengespräche (4.1), die Einzelpsychotherapien (4.3) sowie Gruppenpsychotherapien (4.1) als sehr positiv beurteilt.
- > Tabelle und Graphiken konsultieren für Vergleiche zur Institution und insgesamt

# Institutionelle Feedbackberichte

## Beispielgraphik





# Institutionelle Feedbackberichte

Beispiel Stationär – Beispiele für spezifischere Ergebnisse



- Ältere Klient/innen sind zufriedener...
- Ältere Klient/innen beurteilen auch ihre Zufriedenheit mit der persönlichen Entwicklung im Therapieprozess signifikant höher. Kein altersbedingter Unterschied zeigt sich hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Austrittsvorbereitung.
- Frauen sind nicht zufriedener als Männer...
- Frauen sind mit der Austrittsvorbereitung signifikant zufriedener (4.1 vs. 3.9,  $p < .04$ ). Hingegen beurteilen Frauen ihre aktuelle Befindlichkeit etwas geringer als die Männer (3.0 vs. 3.2,  $p < .008$ ).

# Institutionelle Feedbackberichte

Beispiel Stationär – Beispiele für spezifischere Ergebnisse



- Die aktuelle Befindlichkeit als wichtiger Faktor für die Zufriedenheitsbewertung:
- Die momentane Befindlichkeit steht in hochsignifikantem Zusammenhang mit der Zufriedenheitseinschätzung: je besser die aktuelle Befindlichkeit, desto positiver werden die Behandlungsdimensionen beurteilt.
- Was zeichnet die 10% zufriedensten Klient/innen aus?
- ...
- Lesehilfen für Statistische Angaben etc.

# Diskussion und Kontakt



Fragen?

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit.**

Kontakt: [michael.schaub@isgf.uzh.ch](mailto:michael.schaub@isgf.uzh.ch)  
[www.isgf.ch](http://www.isgf.ch)



# Danke möchte ich sagen...



Marie-Louise Ernst  
Brigit Zuppinger

Tanya Mezzera, Fritz  
Brönnimann, Gabriela  
Graber, Annick Berod, Eric  
Moser, Roger Mäder, Peter  
Burkhard, Max Bitterli, Peter  
Hablützel, Evelyne Flotiront

Susanne Schaaf  
Heidi Bolliger  
Julia Becker

Eine runde Sache!

Fleischli Susanne  
und Team

Franziska Eckmann  
Peter Menzi  
Regula Hälg