



QuaTheSI 2011-2014: Erwartete und überraschende Ergebnisse unter Berücksichtigung methodischer Vorbehalte

Maria Dickson-Spillmann

5. QuaTheDA-Symposium, 19. März 2015, Bern

EINLEITUNG

Ziel dieses Workshops

- Ergebnisinterpretation
- Diskussion von Unterschieden in der Klientenzufriedenheit und den Outcomes zwischen den Sektoren (ambulante Suchtberatung, Substitution, HeGeBe, begleitetes Wohnen, K&A, stationäre Behandlung)
- Diskussion von Unterschieden in der Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten innerhalb eines Sektors
- Dialog zwischen Sektoren und zwischen Institutionen in Gang bringen: voneinander profitieren
- Eigenen Auftrag reflektieren
- Prioritätensetzung im Qualitätsmanagement
- „Neue“ Institutionen können das Potenzial von QuaTheSI für ihre Institution einschätzen

Methodische Vorbehalte (1/2)

- relativieren die gefundenen Unterschiede in einzelnen Zufriedenheitsaspekten zwischen den Sektoren
- setzen auf verschiedenen Stufen an: Design, Datenerhebung, Auswertung

Design:

- Vergleich von Sektoren mit unterschiedlicher Zielsetzung/ Auftrag
- Unterschiedliche Klientengruppen in den Sektoren(z.B. hinsichtlich Problembelastung)

Methodische Vorbehalte (2/2)

Datenerhebung:

- Ausschöpfung in einzelnen Sektoren variiert (z.B. niederschwellige K&A: 2012 $n = 3$, 25%; 2014 $n = 6$, 46%)
- Ausschöpfung in einzelnen Institutionen variiert (z.B. ambulante Suchtberatung: 2012 $M = 70\%$; 2013 $M = 43\%$)
- Prozedere der Datenerhebung variiert zwischen Institutionen

Auswertung:

- Grössere Institutionen erhalten grösseres Gewicht (Auswertung mit gewichteten Mittelwerten 2014 zeigt allerdings selbe Resultate)

BEFUNDE- ERWARTET
ODER ÜBERRASCHEND?

Vergleich der Sektoren(1/3)

- Ambulante Suchtberatung:
 - Höchste Zustimmungsraten bei fast allen Zufriedenheits- und fast allen Outcomefragen
- Substitution (ohne HeGeBe):
 - Bewegen sich bei Zufriedenheits- und Outcomefragen im Mittelfeld
 - Schneiden bei Outcomefragen eher schlechter ab als HeGeBe-Institutionen

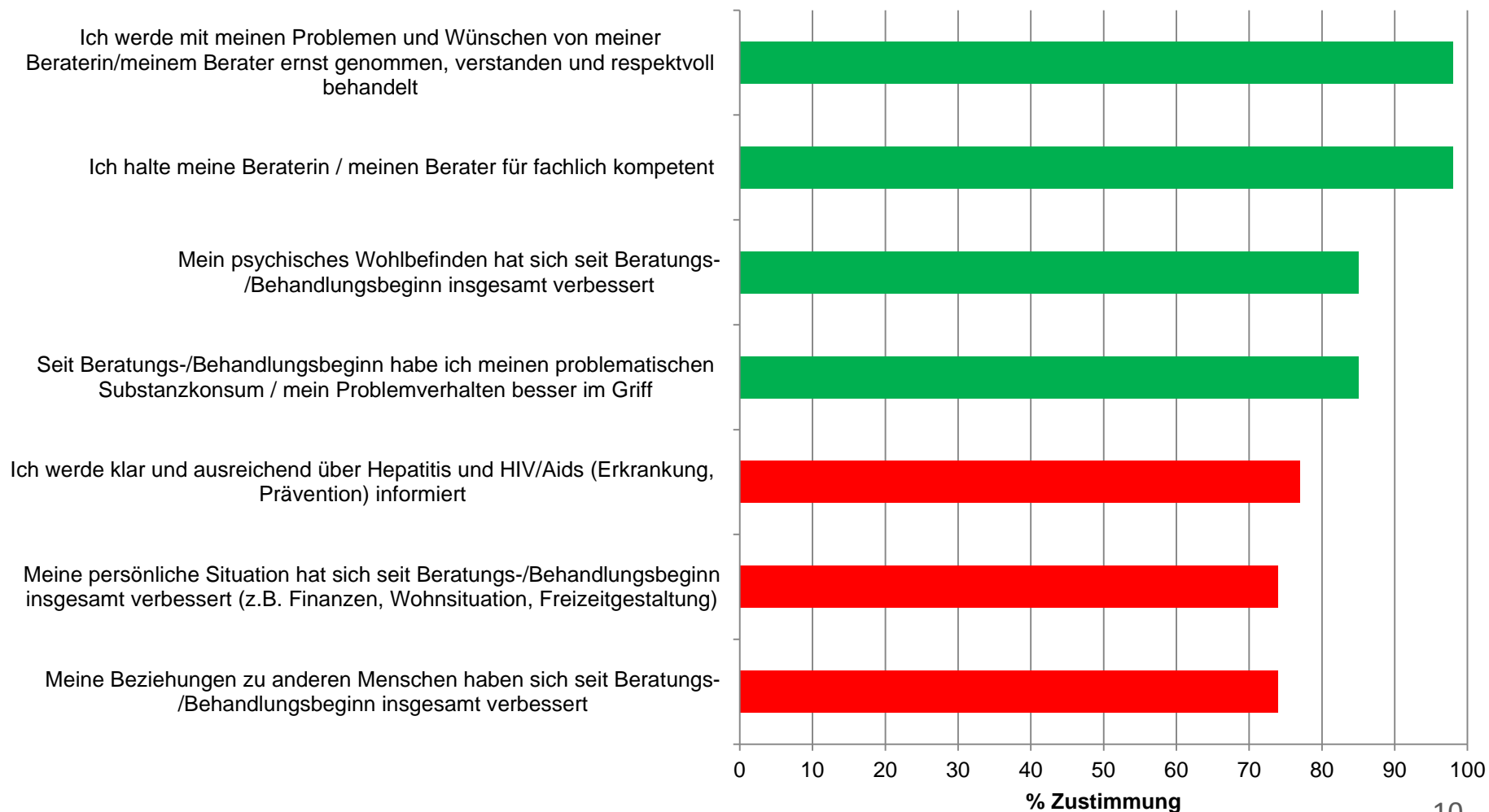
Vergleich der Sektoren (2/3)

- HeGeBe:
 - Bei vielen Zufriedenheitsfragen (v.a. Organisation, entgegengebrachter Respekt, Einbezug von Gender und ausländischer Herkunft) niedrigste Zustimmungsraten
 - Bei Outcomefragen eher tiefe Zustimmungsraten, jedoch bei den Fragen nach Verbesserung der Gesundheit und persönlichen Situation an der Spitze
- BeWo:
 - Mittelfeld bei Zufriedenheitsfragen (ziemlich gut bei entgegengebrachtem Respekt und des Einbezugs genderspezifischer Anliegen, jedoch tiefste Zustimmungsraten bei Aufklärung über HIV und Hepatitis)
 - Oberes Mittelfeld bei Outcomefragen

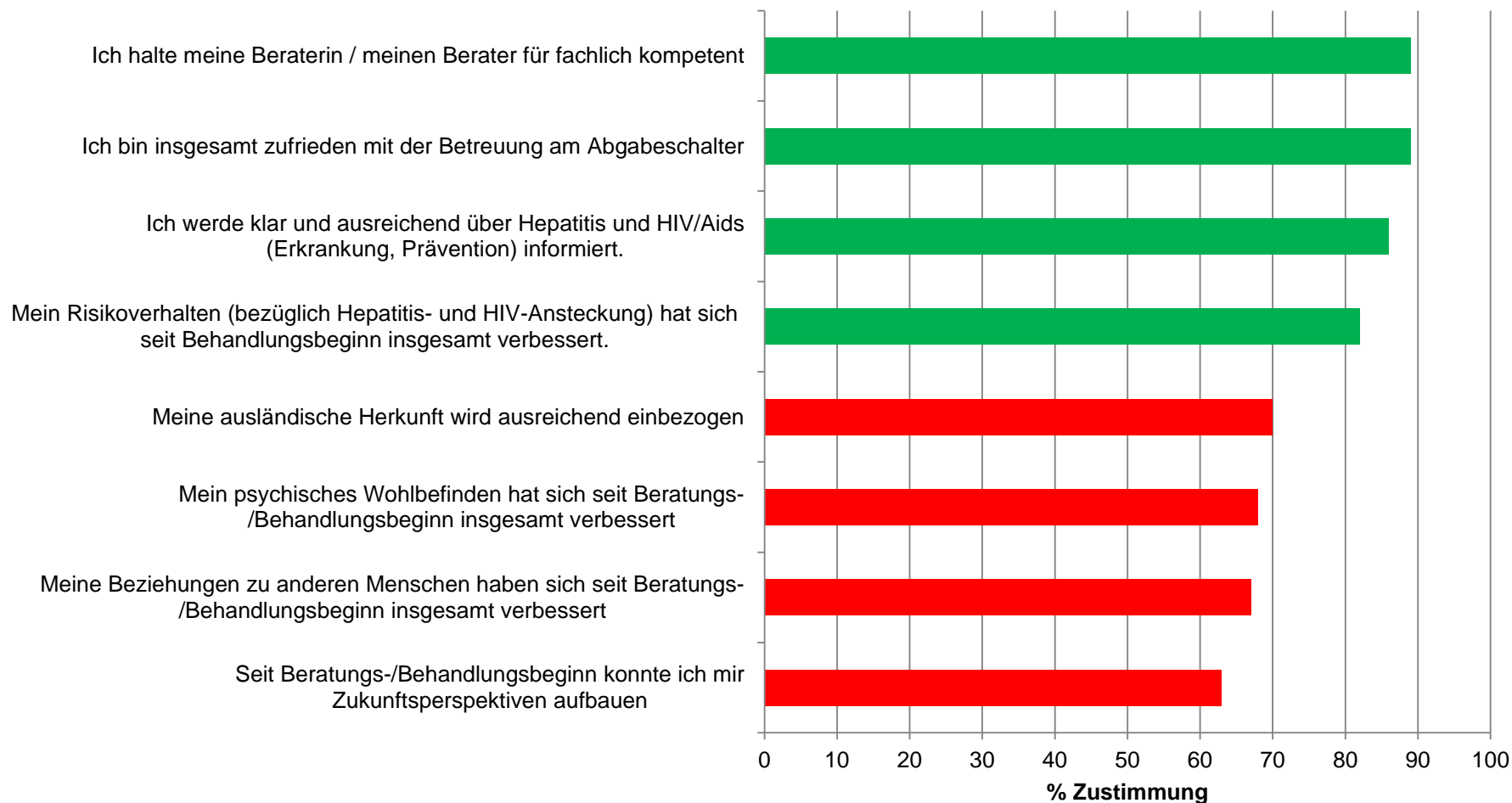
Vergleich der Sektoren (3/3)

- K&A:
 - Bei Zufriedenheitsfragen im Mittelfeld
 - Besonders tiefe Zustimmung hinsichtlich des Einbezugs einer allfälligen ausländischen Herkunft
 - Tiefste Zustimmungsraten bei allen Outcomefragen
- Stationäre (nur 2014):
 - Bei Zufriedenheits- und Outcomefragen im Mittelfeld
 - Besonders tiefe Zustimmung hinsichtlich der Information über Hepatitis und HIV
 - Höchste Zustimmungsraten bei Frage nach Verbesserung des Konsumverhaltens seit Beratungs-/Behandlungsbeginn
 - Drogentherapie: bei Verbesserung Verpflichtungen und Gesundheit relativ hohe Zustimmung
 - Alkoholtherapie: Bei Zufriedenheit mit Angebot und Information über Rechte und Pflichten relativ hohe Zustimmung

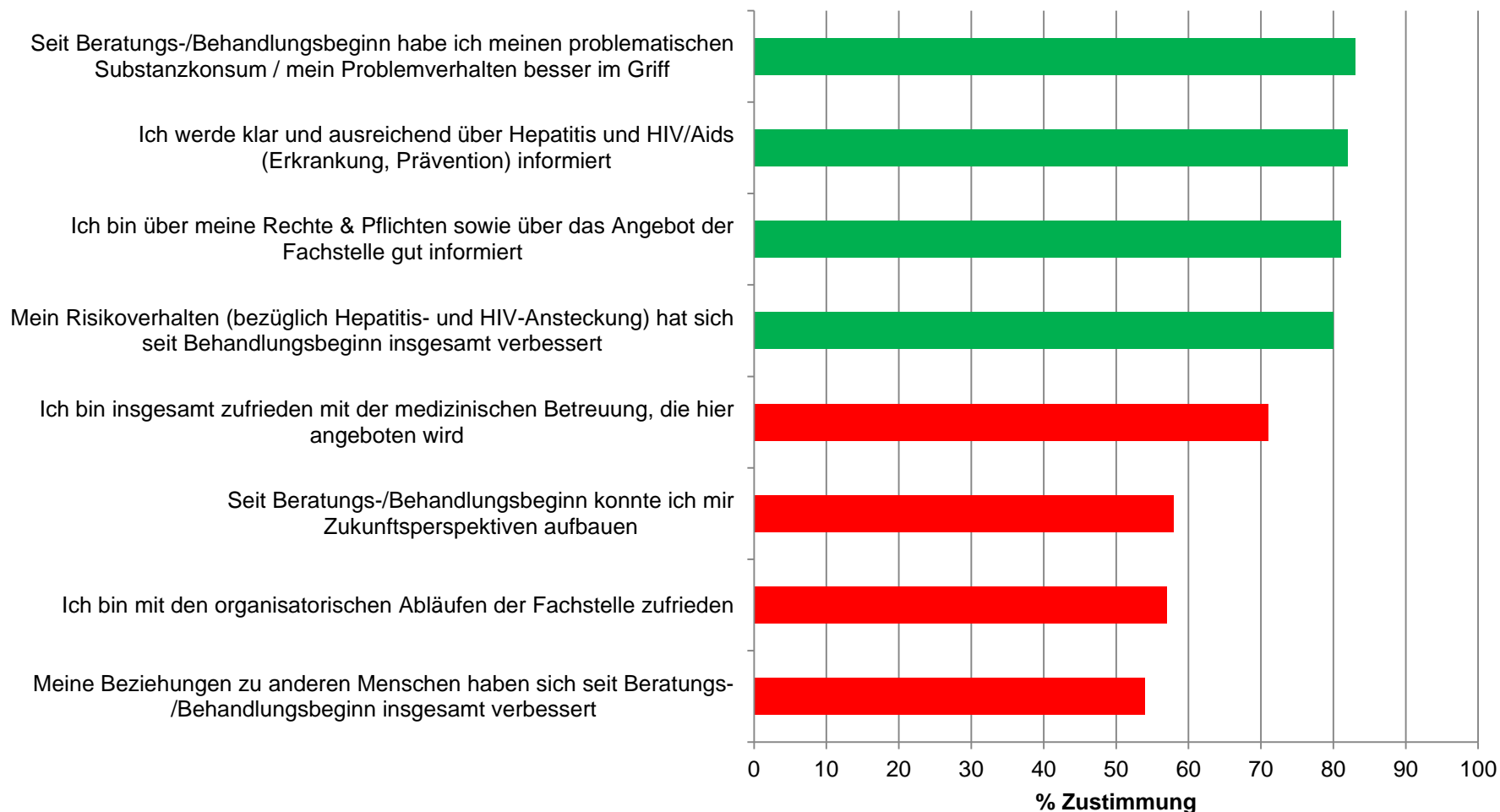
Suchtberatungsinstitutionen: Einzelfragen



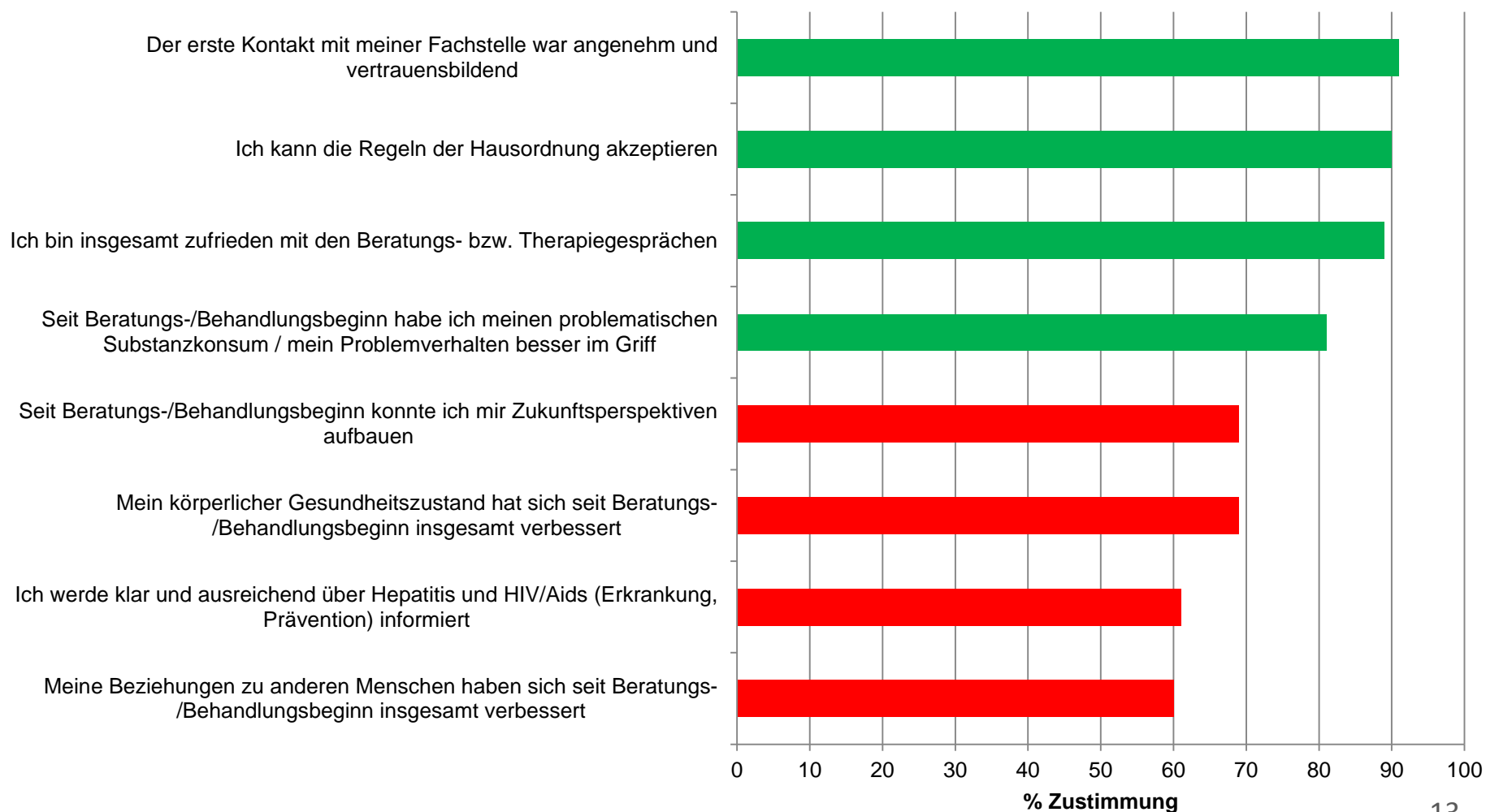
Substitutionsinstitutionen: Einzelfragen



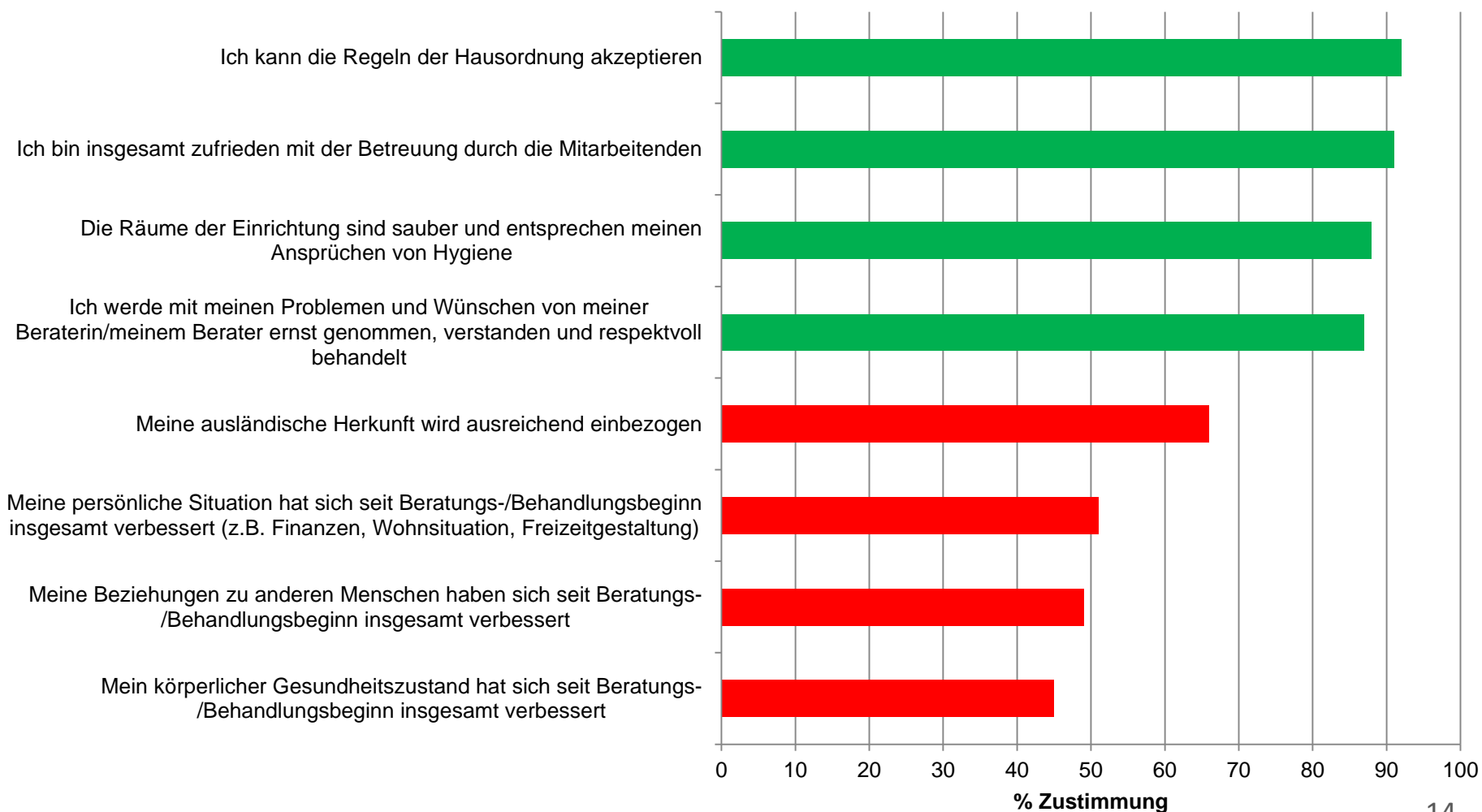
HeGeBe-Institutionen: Einzelfragen



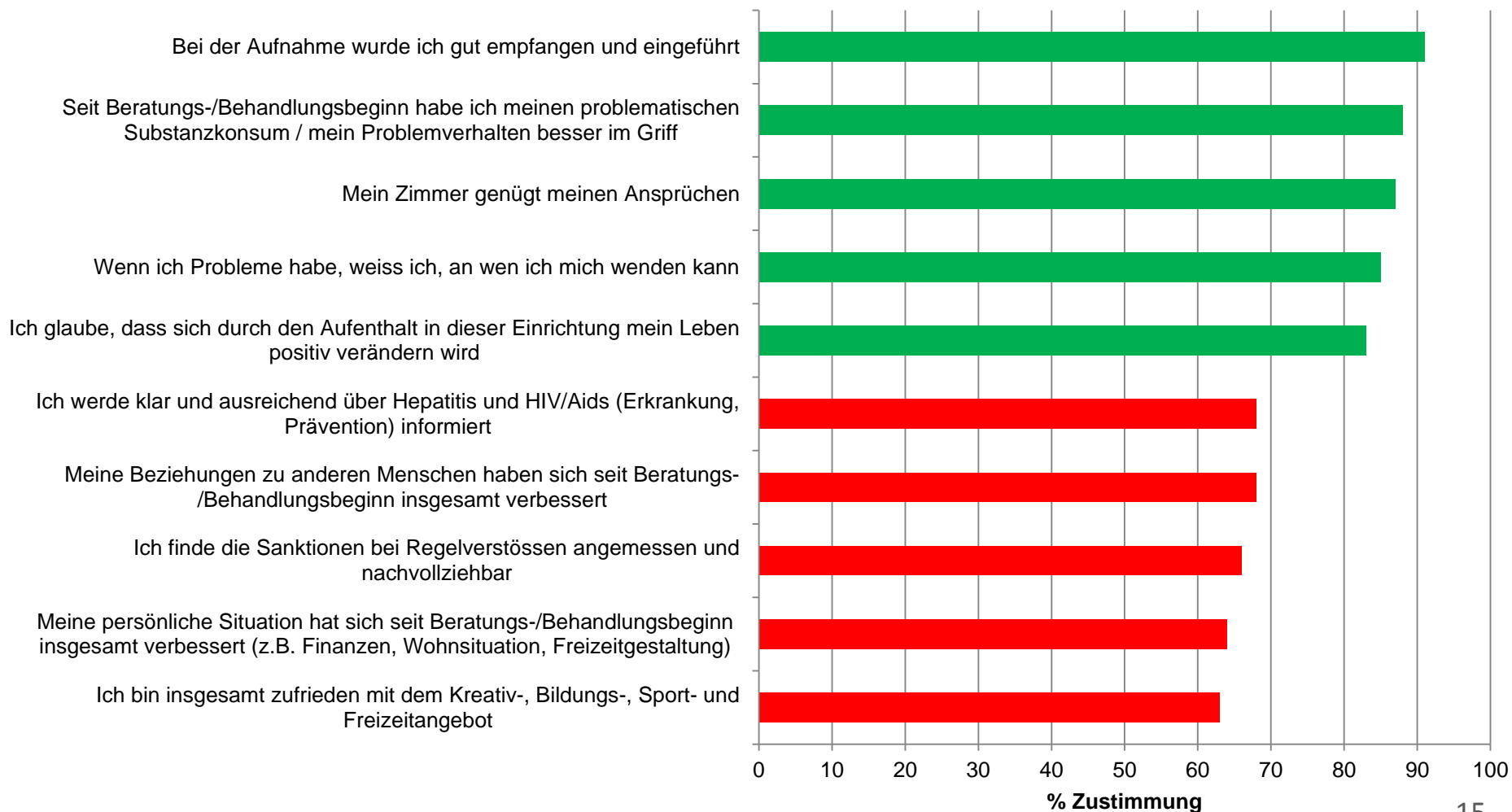
BeWo-Institutionen: Einzelfragen



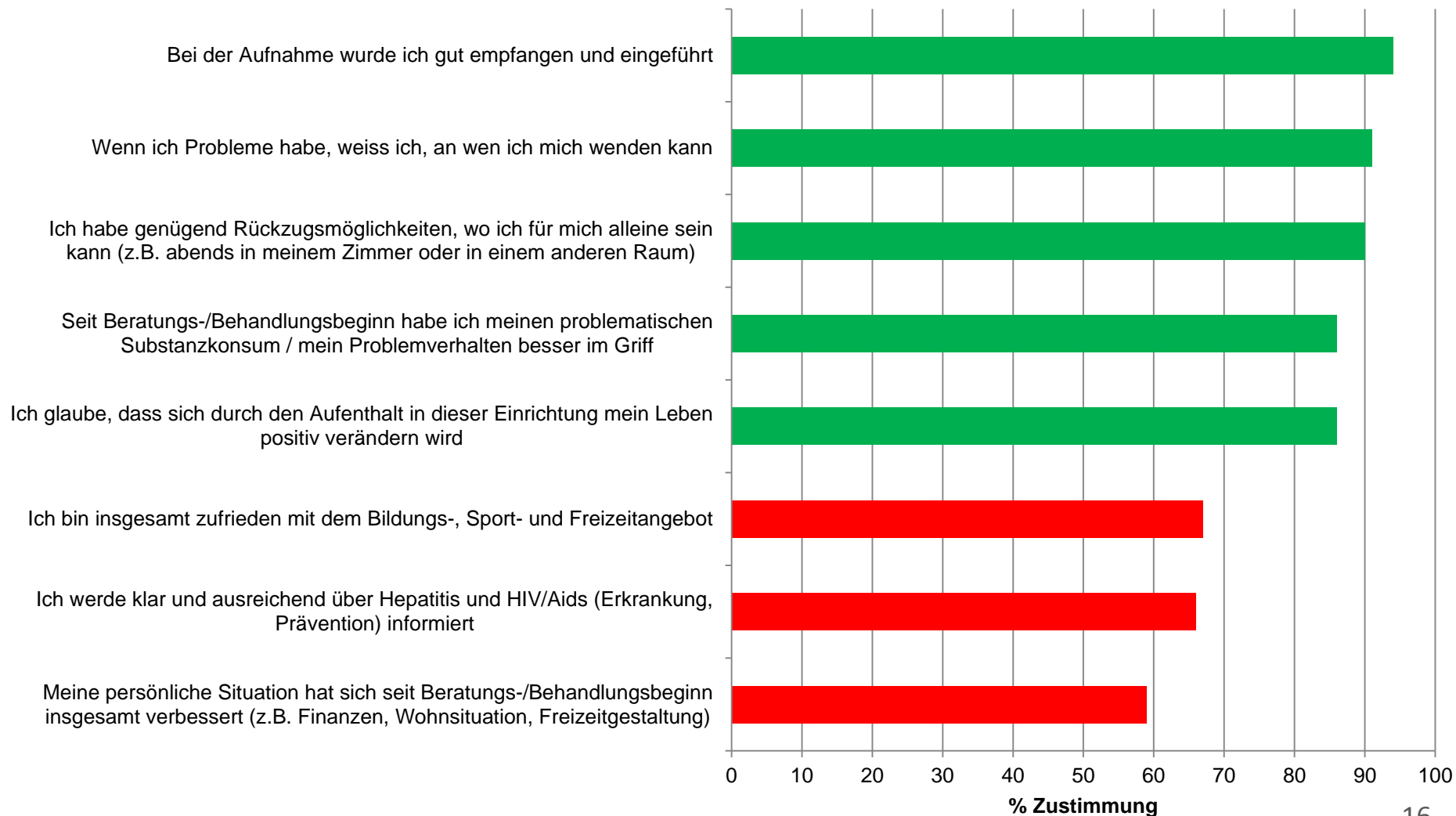
K&A: Einzelfragen



Stationäre Drogenbehandlungszentren: Einzelfragen



Stationäre Alkoholbehandlungszentren: Einzelfragen



DISKUSSION

1. Welche dieser Resultate sind überraschend, welche erwartet?
2. Sind diese Fragen/Resultate für Ihre Institution relevant? Weshalb (nicht)?
3. Sind diese Fragen/Resultate in Ihrer Institution in Qualitätsmassnahmen überführbar?
4. Beurteilen Sie diese Resultate als nützliches Feedback für die Arbeit ihrer Institution?
5. Für Institutionen, die noch nie an QuaTheSI teilgenommen haben: Ist ihre Institution an einer QuaTheSI-Teilnahme interessiert? Weshalb (nicht)? Führen Sie eigene Klientenzufriedenheitsmessungen durch?

Weitere Diskussionspunkte

- Hat ihre Institution schon mehrmals an QuaTheSI teilgenommen?
Wenn ja: Wie nehmen sie längsschnittliche Vergleiche vor?
Wünschen sie dabei (technische) Unterstützung?
- Würden Sie eine online-Erhebung begrüßen?
- Nutzen Sie die Möglichkeit, eigene Zusatzfragen zu formulieren?
Warum (nicht)?
- Wie gehen Sie mit den Antworten auf die offenen Fragen um?
- Hat Ihre Institution Erfahrungen mit internen Klientenzufriedenheitsbefragungen? Sehen Sie in einer externen Befragung Vorteile?