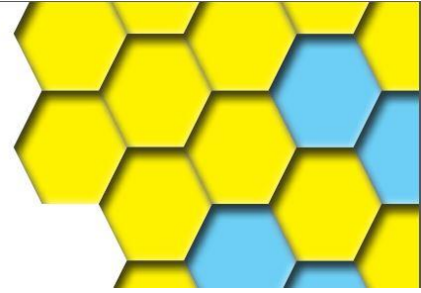


Qualität leben – Potenziale ausschöpfen

5. QuaTheDA-Symposium

19. März 2015 | 9:15-16:45h | Hotel Kreuz Bern



KlientInnen-/PatientInnen-Zufriedenheit

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

Dr. Maria Dickson-Spillmann, Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung ISGF

► Präsentation

Klientenzufriedenheit:

- Ergebnisse sind in der Regel nicht überraschend
- Resultate sind nützlich für das Team; gute Werte wirken motivierend auf die Mitarbeitenden
- Hypothese: Hohe Zufriedenheitsrate aufgrund Beziehungsarbeit
- Frage: Lohnt sich die Erfassung der Klientenzufriedenheit überhaupt?
- Aufgrund konstanter Resultate sollte die Klientenzufriedenheit weniger häufig erfasst werden. Vorschläge: Alle 3, 4 oder 5 Jahre
- Bei guten Ergebnissen gibt es wenige Ansatzpunkte für Verbesserung des Angebots

Frage nach Einbezug ausländischer Herkunft:

- Ergebnisse waren eher überraschend
- Die Frage wird z. T. von den KlientInnen als problematisch empfunden
- Verständlichkeit: Die Frage wird nach wie vor nicht immer gut verstanden; was ist z.B. gemeint mit „Einbezug“?; die Frage z.T. erklärt werden
- Rückmeldung: Klienten ausländischer Herkunft möchten z.T. wie Schweizer behandelt werden, beantworten daher die Frage nicht oder wenig zustimmend

Hepatitis/HIV Frage:

- Unsinnig bei Institutionen, welche Aufklärung und Beratung zu Hepatitis und HIV an andere Institutionen delegieren
- Je nach Suchthilfeangebot nicht immer notwendig (Bsp. Klient sucht Fachstelle betreffend Tabakkonsum auf)

Online-Erhebung:

- Konsens: Beide Möglichkeiten anbieten (physisch und elektronisch)
- Link, damit Klienten den Fragebogen Zuhause ausfüllen können erwünscht

Offene Fragen:

- Qualitative Fragen werden als sehr nützlich wahrgenommen, z.T. in Eigenwerbung verwendet
- Stationäre Behandlungszentren sind vor allem an offenen Fragen interessiert, da diese zu Massnahmen führen können

Kritik:

- Bericht (an die Institutionen) wird als z.T. zu umfangreich empfunden
- Fragebogen wird von den Klienten als zu lang und wenig ansprechend empfunden
- Vergleichbarkeit aufgrund der Konstruktion schwierig
- Variabilität der Interessen aufgrund Unterschiedlichkeit der Institutionen . Positiv anzumerken ist allerdings, dass der Fragebogen eine flexible Anpassung (Streichung irrelevanter Fragen, Option „trifft nicht auf mich zu“) zulässt; zudem besteht die Möglichkeit, institutionseigene Zusatzfragen selber zu formulieren.
- Da anonyme Umfrage, können einzelne Resultate nicht mit KlientInnen diskutiert werden, obschon dies im Rahmen der Beratung/Therapie manchmal sehr interessant wäre

Sheila Winkler/Maria Dickson-Spillmann