



# Neunte Stichtagserhebung zur Klientenzufriedenheit in stationärer Suchttherapie

## **QuaTheSI-39**

20. - 24. September 2010

Institutionsbericht

### **Spitalregion Fürstenland Toggenburg Alkoholkurzzeittherapie PSA Wattwil**

Susanne Schaaf  
Esther Griching  
unter Mitarbeit von  
Heidi Bolliger

Ein Projekt des Bundesamtes für Gesundheit, von Infodrog  
und den beteiligten Einrichtungen

November 2010 / Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung, Zürich

# Inhaltsverzeichnis

- 1 Einleitung
- 2 Charakteristika der Klient/innen
- 3 Graphische Darstellung der Mittelwerte der Fragen
- 4 Offene Fragen – Originalaussagen

## Anhang

- 5 Häufigkeitsauszählungen der Fragen Q01 bis Q39 sowie Zusatzfragen, falls vorhanden
- 6 Modul Arbeit (falls verwendet)

## 1 Einführung

Der vorliegende Institutionsbericht präsentiert Ihre Ergebnisse der neunten Stichtagserhebung zur Klientenzufriedenheit, welche im September dieses Jahres durchgeführt wurde. Wir möchten uns an dieser Stelle herzlich für Ihre Teilnahmebereitschaft bedanken.

### Die Präsentation der Ergebnisse

Der Institutionsbericht folgt dem Aufbau des Berichtes im Vorjahr. Nach den Tabellen zur Klientencharakteristik (Alter, Geschlecht, Aufenthaltsdauer...) folgen die Mittel- oder Durchschnittswerte zu jeder Frage sowie zu den Zufriedenheitsindizes, sofern Ihre Einrichtung uns mehr als 5 gültige Fragebogen zukommen liess. Die Durchschnittswerte beziehen sich auf eine Antwortskala von 1 bis 5, wobei 1 für „trifft überhaupt nicht zu“ und 5 für „trifft völlig zu“ steht. Die Mittelwerte zur Allgemeinen Zufriedenheit basieren auf einer Antwortausprägung von 1 (eindeutig nein) bis 4 (eindeutig ja). Methodische Anmerkungen zur Handhabung der missing data (fehlende Angaben, leere Fragebogen) sind bei den entsprechenden Grafiken eingefügt.

Im Anschluss an diese Übersicht folgen die Antworten zu den *offenen Fragen*, im Originalton und nach der Struktur im Fragebogen aufgeführt. Die Häufigkeitsauszählungen der einzelnen standardisierten Fragen wurde in den *Anhang* ausgelagert. Ebenfalls im Anhang findet sich das Kapitel *Modul Arbeit* für diejenigen Einrichtungen, die dieses Modul verwendet haben.

### Zum Umgang mit den Ergebnissen

Im **Institutionsbericht** werden die Zufriedenheitswerte Ihrer Klientel den Angaben Ihrer Referenzgruppe (Drogeneinrichtungen bzw. Alkoholkliniken) gegenüber gestellt. Der Vergleich erlaubt Ihnen eine grobe Positionierung Ihrer Einrichtung. Die Antworten Ihrer Klientinnen und Klienten zu den *offenen* Fragen geben konkrete Hinweise auf positive und ev. verbesserungswürdige Aspekte der Behandlung.

Mit separater Post erhalten Sie den **Gesamtbericht**, in welchem die beiden Referenzgruppen Drogeneinrichtungen und Alkoholkliniken dem Total gegenüber gestellt sind.

Die Hinweise zum Umgang mit den Ergebnissen sowie zu Grenzen der Interpretation und zusätzlichen Gefässen zur Informationsgewinnung finden Sie wie bereits letztes Jahr im Gesamtbericht. Eine Hilfestellung bieten auch die Dokumente, die infodrog anlässlich des September-Symposiums 2003 zu Klientenzufriedenheit zur Verfügung stellte:

[www.quatheda.ch/d/arch/2003.htm](http://www.quatheda.ch/d/arch/2003.htm).

Wir hoffen, dass Ihnen die vorliegende Rückmeldung hilfreich ist. Für Fragen und weitere Erläuterungen zur Verständlichkeit oder Interpretation der Resultate steht Ihnen das ISGF gerne zur Verfügung.

Zürich, im November 2010

Das QuaTheSI-Team  
Susanne Schaaf  
Esther Grichting  
Heidi Bolliger

**Kleine Lesehilfe: statistische Kennzahlen**

Zur besseren Verständlichkeit sind die wichtigsten statistischen Kennzahlen in der folgenden Auflistung erklärt:

gültig	gibt die Zahl der gültigen Fälle an, d.h. die Anzahl Personen, von denen eine aussagekräftige Antwort auf die entsprechende Frage vorliegt. Diese Zahl muss nicht immer identisch sein mit dem Total der befragten Personen.
missing	oder fehlend: gibt die Zahl der Fälle (Personen) an, von welchen keine oder keine gültige Antwort (z.B. zwei Kreuze bei einer Antwortmöglichkeit) vorliegt
Mean	oder Mittelwert: arithmetisches Mittel (Durchschnitt) der Werte zu einer bestimmten Ausprägung (z.B. Durchschnittsalter, Durchschnittszufriedenheit mit dem Aspekt Rückzugsmöglichkeiten)
Std deviation	oder Standardabweichung: Mass für die Streuung der Werte um den bzw. die Abweichung vom Mittelwert. Je kleiner die Standardabweichung ausfällt, je enger sich die Werte um den Mittelwert gruppieren, umso einheitlicher sind die Antworten bezogen auf den Mittelwert. Entsprechend ist das Antwortmuster umso heterogener (sog. Ausreisser), je grösser die Standardabweichung ist.
Median	Wert der Antworten zu einer bestimmten Kategorie, welcher in der Mitte liegt: 50% der Befragten haben höhere Werte als der angegebene Medianwert, 50% tiefere.
gültige Prozente	Prozentuale Anteile pro Antwortkategorie (ohne Berücksichtigung der fehlenden Angaben)

## 2. Charakteristik der Klient/innen

Die Klientele der Einrichtung wird durch Grundangaben zu Geschlecht, Alter, bisheriger Aufenthaltsdauer, Dauer zum Zeitpunkt der Stichtagserhebung sowie aktueller Befindlichkeit beschrieben.

### 2.1 Geschlecht (Q100)

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
männlich	7	63.6%	292	67.1%
weiblich	4	36.4%	143	32.9%
Total	11	100.0%	435	100.0%
Missing_	0		10	

### 2.2 Alter kategorisiert

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
bis 29 Jahre	1	10.0%	61	14.3%
30-39 Jahre	0	.0%	68	15.9%
40 Jahre und mehr	9	90.0%	298	69.8%
Total	10	100.0%	427	100.0%
Missing_	1		18	

### 2.2b Alter Mittelwerte (Q101)

	Mittelwert	25. Perzentil	Medianwert	75. Perzentil	Streuung	Gültige Fälle
Institution	48.90	42.00	49.00	58.25	12.57	10
Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	45.33	36.00	47.00	54.00	12.58	427

### 2.3 Aufenthaltsdauer in Monaten bis zum heutigen Zeitpunkt (Q102M, Q102W)

	Mittelwert	25. Perzentil	Medianwert	75. Perzentil	Streuung	Gültige Fälle
Institution	.40	.23	.46	.46	.11	11
Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	13.26	1.38	3.90	9.00	32.65	411

## 2.4 Aufenthaltsdauer in Monaten zum heutigen Zeitpunkt kategorisiert (Q102M, Q102W)

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
bis und mit 6 Mte	11	100.0%	269	65.5%
über 6 Mte	0	.0%	142	34.5%
Total	11	100.0%	411	100.0%
Missing_	0		34	

Die folgende Tabelle zeigt, in welcher Therapiephase (Beginn, Mitte, Ende) sich die Klient/innen zum Zeitpunkt der Befragung befanden.

### 2.5 Zeitpunkt des Aufenthalts (Q103)

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
am Anfang der Therapie	5	45.5%	116	27.7%
in der Mitte der Therapie	6	54.5%	181	43.2%
gegen Ende der Therapie	0	.0%	122	29.1%
Total	11	100.0%	419	100.0%
Missing_	0		26	

Aus der folgenden Darstellung wird ersichtlich, wie viele Klient/innen von welcher Abteilung/ Wohngruppe befragt wurden.

### 2.6 Abteilung/ Wohngruppe (Q104)

	Institution	
	n	%
Abteilung A	2	22.2%
Abteilung B	7	77.8%
Total	9	100.0%
Missing_	2	

**2.7 Aktuelle Befindlichkeit der Klient/innen (Q105)**

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
sehr schlecht	1	9.1%	9	2.1%
eher schlecht	0	.0%	37	8.7%
eher gut	1	9.1%	240	56.3%
sehr gut	9	81.8%	140	32.9%
Total	11	100.0%	426	100.0%
Missing_	0		19	

**2.8 Klient/in nicht sehr optimistisch bezüglich eigener Zukunft (Q106)**

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
trifft völlig zu	1	9.1%	62	14.4%
trifft eher zu	4	36.4%	113	26.3%
unentschieden	1	9.1%	112	26.0%
trifft eher nicht zu	1	9.1%	80	18.6%
trifft überh nicht zu	4	36.4%	63	14.7%
Total	11	100.0%	430	100.0%
Missing_	0		15	

**2.9 Dinge passieren mir einfach (Q107)**

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
trifft völlig zu	3	27.3%	82	19.1%
trifft eher zu	3	27.3%	123	28.6%
unentschieden	2	18.2%	125	29.1%
trifft eher nicht zu	3	27.3%	74	17.2%
trifft überh nicht zu	0	.0%	26	6.0%
Total	11	100.0%	430	100.0%
Missing_	0		15	

Die Fragen Q01 bis Q04 sind nicht als Graphiken mit Mittelwerten, sondern in Tabellen dargestellt, da sie nur 4 Antwortkategorien aufweisen.

**2.10 Erhalten Sie Art der Behandlung, die Sie wollten? (Q01)**

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
eindeutig nicht	0	.0%	3	.7%
eigentl. nicht	0	.0%	22	5.1%
im Allg. ja	2	18.2%	255	59.2%
eindeutig ja	9	81.8%	151	35.0%
Total	11	100.0%	431	100.0%
Missing_	0		14	

**2.11 Entspricht Institution Ihren Bedürfnissen? (Q02)**

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
keinen	0	.0%	3	.7%
wenigen	1	9.1%	50	11.5%
den meisten	4	36.4%	272	62.8%
allen	6	54.5%	108	24.9%
Total	11	100.0%	433	100.0%
Missing_	0		12	

**2.12 Empfehlen Sie die Institution hilfesuchenden Freund/innen? (Q03)**

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
eindeutig nicht	0	.0%	11	2.5%
glaube nicht	0	.0%	35	8.0%
glaube ja	3	27.3%	131	30.0%
eindeutig ja	8	72.7%	260	59.5%
Total	11	100.0%	437	100.0%
Missing_	0		8	

**2.13 Hilft Behandlung, mit Problemen umzugehen? (Q04)**

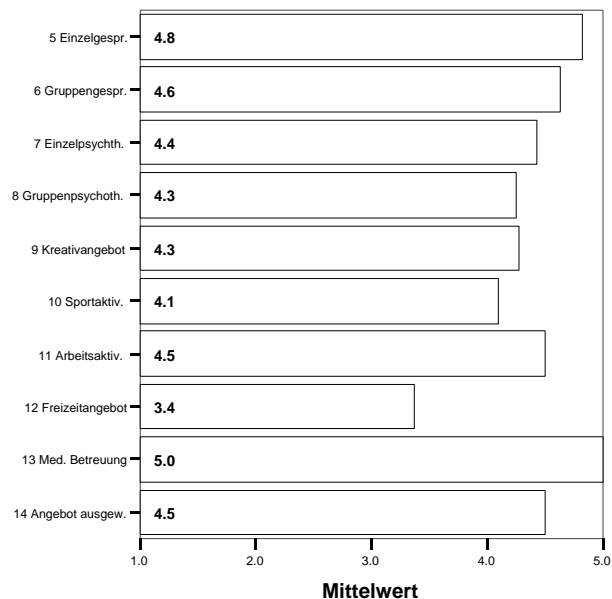
	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
nein, erschwert Dinge	0	.0%	6	1.4%
eigentl. nicht	0	.0%	14	3.2%
ja, ein wenig	1	9.1%	156	35.9%
ja, sehr	10	90.9%	258	59.4%
Total	11	100.0%	434	100.0%
Missing_	0		11	

**3. Graphische Darstellung der Mittelwerte der Fragen Q05 bis Q39**

=====

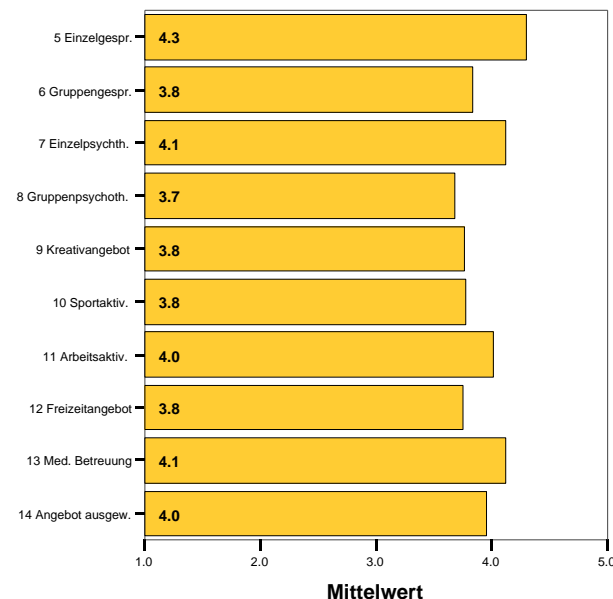
Anmerkung zur Interpretation der graphischen Darstellung und der Mittelwerte  
 1) Die Fragen sind gekürzt mit einem Stichwort dargestellt. Die Originalfragen sind (leicht gekürzt und mit Kennwerten) im Anschluss an die Graphiken aufgeführt. Die Nummern vor den Fragen entsprechen der Nummerierung im Fragebogen QuaTheSI-39, Vers. 1. 3.  
 2) Die Anzahl Angaben, welche in die Mittelwerte einfließen, werden ebenfalls im Anschluss an die Graphiken angegeben. Häufigkeitsauszählungen der Fragen mit Angabe der Antwortkategorien befinden sich im Tabellenband (Kapitel 5) .

### 3.1.1a Mittelwerte der Fragen zum Angebot (Q05-Q14): Ihre INSTITUTION



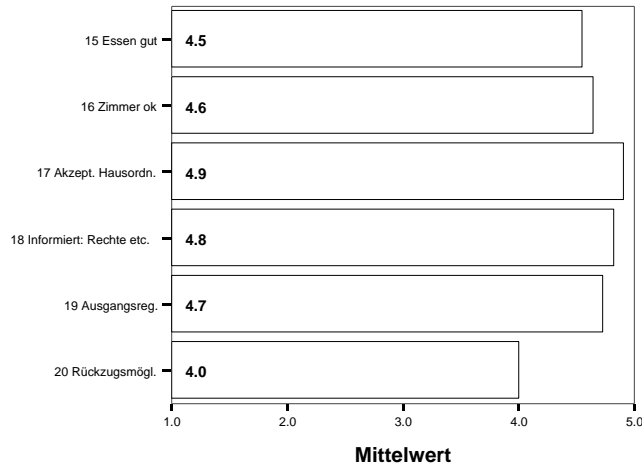
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
5 Einzelgespräche	4.82	.40	11
6 Gruppengespräche	4.64	.67	11
7 Einzelpsychotherapie	4.43	.79	7
8 Gruppenpsychotherapie	4.25	.89	8
9 Kreativangebot (Gestaltungs-, Mal-, Kunst-, Musiktherapie, etc.)	4.27	1.10	11
10 Sportaktivitäten (Sportangebot, körperorientierte Therapie)	4.09	1.22	11
11 Arbeitsaktivitäten (Arbeitsangebot, etc.)	4.50	.55	6
12 Freizeitangebot	3.38	1.77	8
13 Medizinische Betreuung (Verletzung, Unfall, Krankheit etc.)	5.00	.00	9
14 Angebot (Therapie, Arbeit, Freizeit, Sport etc.) ausgewogen	4.50	.97	10

### 3.1.1b Mittelwerte der Fragen zum Angebot (Q05-Q14): Referenzgruppe



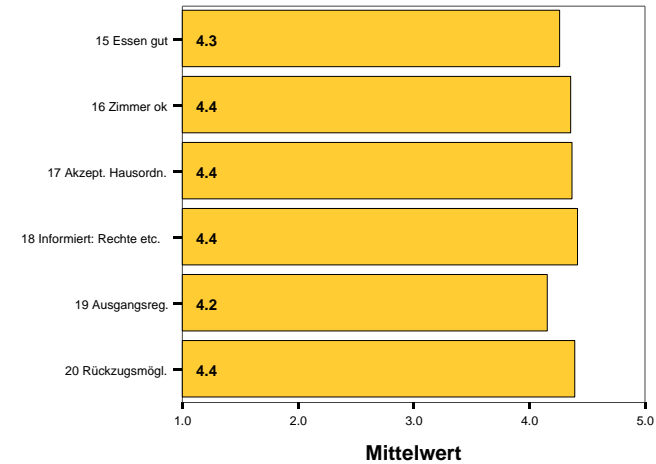
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
5 Einzelgespräche	4.30	.81	415
6 Gruppengespräche	3.83	.96	359
7 Einzelpsychotherapie	4.12	.99	232
8 Gruppenpsychotherapie	3.68	1.03	209
9 Kreativangebot (Gestaltungs-, Mal-, Kunst-, Musiktherapie, etc.)	3.76	1.18	323
10 Sportaktivitäten (Sportangebot, körperorientierte Therapie)	3.77	1.18	296
11 Arbeitsaktivitäten (Arbeitsangebot, etc.)	4.02	1.09	333
12 Freizeitangebot	3.75	1.18	405
13 Medizinische Betreuung (Verletzung, Unfall, Krankheit etc.)	4.12	1.10	384
14 Angebot (Therapie, Arbeit, Freizeit, Sport etc.) ausgewogen	3.95	1.04	413

### 3.1.2a Mittelwerte der Fragen zu Lebensumständen in der Einrichtung (Q15-Q20): Ihre INSTITUTION



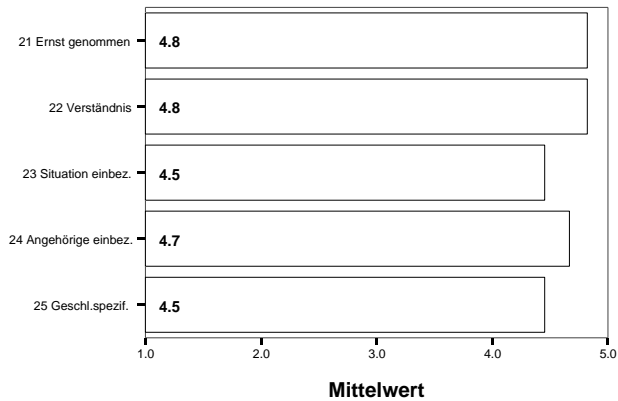
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
15 Essen ist im allgemeinen gut	4.55	.52	11
16 Zimmer genügt meinen Ansprüchen	4.64	.67	11
17 Kann Hausordnung akzeptieren	4.90	.32	10
18 Bin informiert über Rechte/ Pflichten/ Angebot	4.82	.40	11
19 Mit Ausgangsregeln (abends, Wochenende) zufrieden	4.73	.47	11
20 Habe genug Rückzugsmöglichkeiten	4.00	1.26	11

### 3.1.2b Mittelwerte der Fragen zu Lebensumständen in der Einrichtung (Q15-Q20): Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung



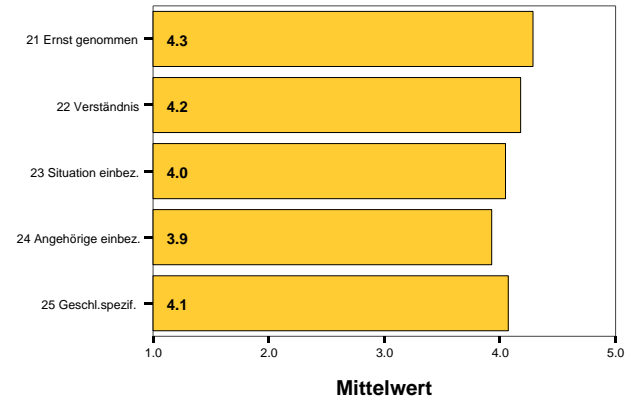
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
15 Essen ist im allgemeinen gut	4.26	.97	436
16 Zimmer genügt meinen Ansprüchen	4.36	.88	426
17 Kann Hausordnung akzeptieren	4.36	.84	418
18 Bin informiert über Rechte/ Pflichten/ Angebot	4.41	.84	427
19 Mit Ausgangsregeln (abends, Wochenende) zufrieden	4.16	1.00	419
20 Habe genug Rückzugsmöglichkeiten	4.39	.91	422

### 3.1.3a Mittelwerte der Fragen zum Verständnis (Q21-Q25): Ihre INSTITUTION



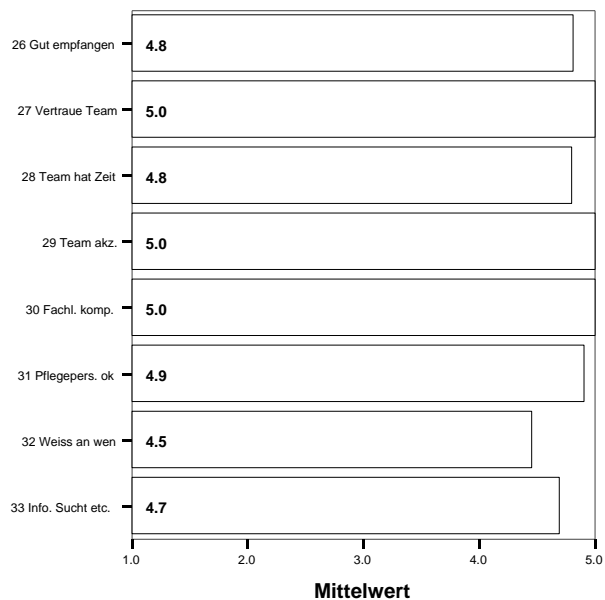
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
21 Probleme und Wünsche werden ernst genommen	4.82	.40	11
22 Man versteht meine persönlichen Schwierigkeiten	4.82	.40	11
23 Situation (Finanzen, Wohnung, Arbeit, Beziehungen, Familie) wird einbezogen	4.45	.69	11
24 Angehörige im richtigen Mass einbezogen	4.67	.71	9
25 Fühle mich in geschlechtsspezifischen Anliegen verstanden	4.45	.82	11

### 3.1.3b Mittelwerte der Fragen zum Verständnis (Q21-Q25): Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung



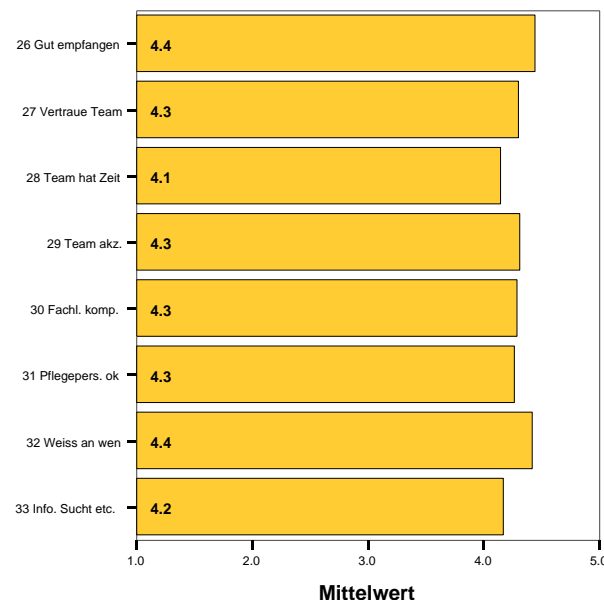
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
21 Probleme und Wünsche werden ernst genommen	4.29	.84	438
22 Man versteht meine persönlichen Schwierigkeiten	4.17	.95	435
23 Situation (Finanzen, Wohnung, Arbeit, Beziehungen, Familie) wird einbezogen	4.04	1.00	416
24 Angehörige im richtigen Mass einbezogen	3.92	1.12	352
25 Fühle mich in geschlechtsspezifischen Anliegen verstanden	4.07	.93	407

### 3.1.4a Mittelwerte: Kompetenz Team (Q26-Q33): Ihre INSTITUTION



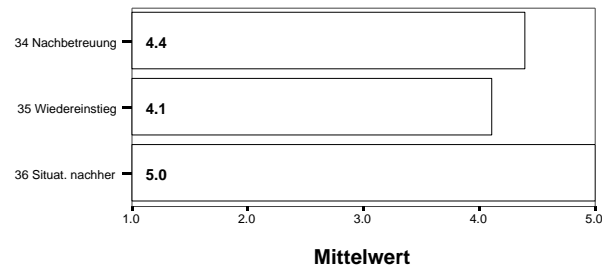
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
26 Bei Aufnahme wurde ich gut empfangen und eingeführt	4.82	.60	11
27 Ich vertraue dem Behandlungsteam	5.00	.00	11
28 Behandlungsteam hat immer Zeit, wenn ich etwas brauche	4.80	.42	10
29 Fühle mich vom Behandlungsteam als Mensch akzeptiert	5.00	.00	11
30 Halte Behandlungsteam für fachlich kompetent	5.00	.00	11
31 Bin zufrieden mit Betreuung durch Pflegepersonal	4.91	.30	11
32 Bei Problemen weiss ich, an wen mich wenden	4.45	.82	11
33 Team informiert ausreichend über Sucht/ Alkoholismus/ HIV etc.	4.70	.67	10

### 3.1.4b Mittelwerte: Kompetenz Team (Q26-Q33): Referenzgruppe



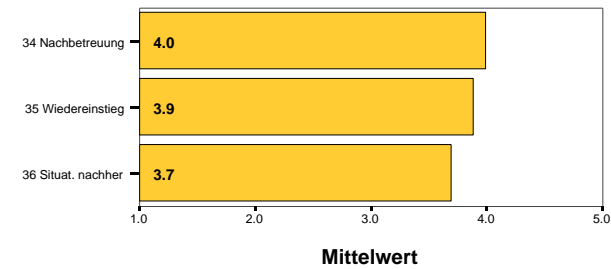
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
26 Bei Aufnahme wurde ich gut empfangen und eingeführt	4.45	.84	434
27 Ich vertraue dem Behandlungsteam	4.30	.91	428
28 Behandlungsteam hat immer Zeit, wenn ich etwas brauche	4.14	.92	420
29 Fühle mich vom Behandlungsteam als Mensch akzeptiert	4.31	.94	427
30 Halte Behandlungsteam für fachlich kompetent	4.29	.90	428
31 Bin zufrieden mit Betreuung durch Pflegepersonal	4.27	.89	407
32 Bei Problemen weiss ich, an wen mich wenden	4.42	.88	432
33 Team informiert ausreichend über Sucht/ Alkoholismus/ HIV etc.	4.17	1.01	402

### 3.1.5a Mittelwerte der Fragen zur "Austrittsvorbereitung und Nachsorge" (Q34-Q36): Ihre INSTITUTION



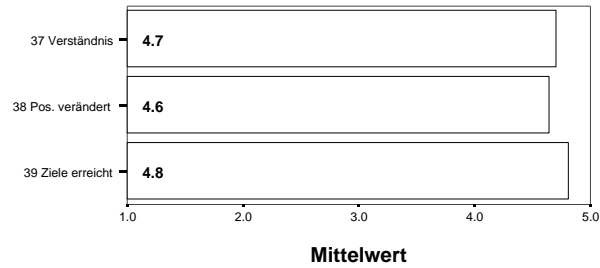
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
34 Man ist sehr bemüht um Nachbetreuung nach Austritt	4.40	1.26	10
35 Wiedereinstieg in Leben nach Austritt genügend beachtet	4.11	1.36	9
36 Man hat sich sehr um persönliche und soziale Situation nach Austritt gekümmert	5.00	.00	3

### 3.1.5b Mittelwerte der Fragen zur "Austrittsvorbereitung und Nachsorge" (Q34-Q36): Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung



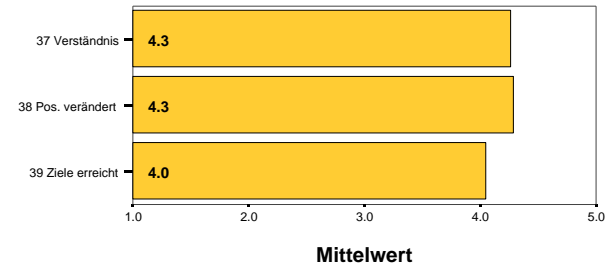
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
34 Man ist sehr bemüht um Nachbetreuung nach Austritt	4.00	1.09	284
35 Wiedereinstieg in Leben nach Austritt genügend beachtet	3.89	1.11	297
36 Man hat sich sehr um persönliche und soziale Situation nach Austritt gekümmert	3.70	1.24	170

### 3.1.6a Mittelwerte der Fragen zur "Persönlichen Entwicklung" (Q37-Q39): Ihre INSTITUTION



	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
37 Verständnis für meine Abhängigkeit/Lebensgeschichte	4.70	.48	10
38 Leben positiv verändert durch Aufenthalt	4.64	.50	11
39 Wichtigste Teilziele erreicht	4.80	.42	10

### 3.1.6b Mittelwerte der Fragen zur "Persönlichen Entwicklung" (Q37-Q39): Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung



	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
37 Verständnis für meine Abhängigkeit/Lebensgeschichte	4.26	.80	390
38 Leben positiv verändert durch Aufenthalt	4.28	.83	419
39 Wichtigste Teilziele erreicht	4.04	.89	404

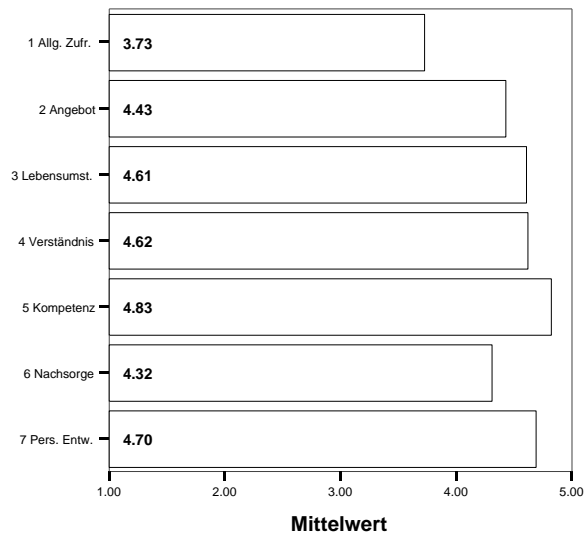
### 3.2 Graphische Darstellung der Zufriedenheits-Indizes

Die Indizes entsprechen dem Durchschnitt der Variablenwerte einer jeden Fragengruppe. Dabei wurden nur die Werte 1 "Trifft überhaupt nicht zu" bis 5 "Trifft völlig zu" berücksichtigt.

Liegen gültige Werte zu allen Fragen einer Fragengruppe vor, so wurde die Summe der Werte durch die Anzahl der Variablen aus der Fragengruppe geteilt. Im Fall von ungültigen oder fehlenden Werten wurden einzig die gültigen Werte addiert und durch die Anzahl der Variablen geteilt, für die gültigen Werte vorhanden sind.

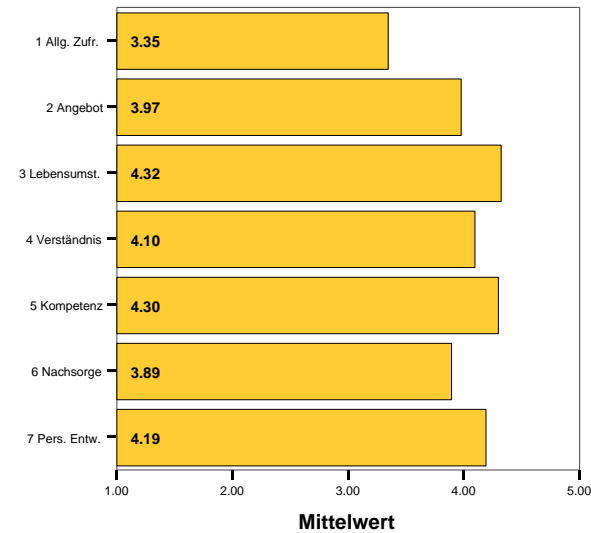
ACHTUNG: Für die Skala "1. Allg. Zufriedenheit" ist zu beachten, dass die Antwortkategorien NUR von 1-4 reichen und der Wert separat betrachtet werden muss! Die höchste Zustimmung wird mit der Zahl 4 ausgedrückt und die geringste mit 1. Für die restlichen Skalen dagegen bedeuten die Zahl 5 die höchste Zustimmung und 1 die geringste.

### 3.2a Graphische Darstellung der Zufriedenheits-Indizes: Ihre INSTITUTION



	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
Allgemeine Zufriedenheit: Q01 bis Q04	3.73	.38	11
Angebote: Q05 bis Q14	4.43	.70	11
Lebensumstände in der Einrichtung: Q15 bis Q20	4.61	.45	11
Zufriedenheit mit Verständnis und Akzeptanz: Q21 bis Q25	4.62	.46	11
Fachliche und soziale Kompetenz des Teams: Q26 bis Q33	4.83	.25	11
Austrittsvorbereitung und Nachsorge: Q34 bis Q36	4.32	1.28	10
Persönliche Entwicklung in Therapie: Q37 bis Q39	4.70	.38	11

### 3.2b Graphische Darstellung der Zufriedenheits-Indizes: Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung



	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
Allgemeine Zufriedenheit: Q01 bis Q04	3.35	.52	441
Angebote: Q05 bis Q14	3.97	.77	443
Lebensumstände in der Einrichtung: Q15 bis Q20	4.32	.61	440
Zufriedenheit mit Verständnis und Akzeptanz: Q21 bis Q25	4.10	.78	441
Fachliche und soziale Kompetenz des Teams: Q26 bis Q33	4.30	.72	441
Austrittsvorbereitung und Nachsorge: Q34 bis Q36	3.89	1.06	311
Persönliche Entwicklung in Therapie: Q37 bis Q39	4.19	.70	426

## 4. Offene Fragen

Die Aussagen der Klientinnen und Klienten sind im Originalton wiedergegeben. Die Gliederung der Fragen entspricht derjenigen im Fragebogen. Die Ziffern in Klammern nach der Frage geben an, wie viele *Personen* sich geäußert haben. Die Ziffern in Klammern nach einzelnen Aussagen verweisen auf Mehrfachnennungen zu identischen Argumenten. In den Klientenvoten aufgeführte Namen werden zur Wahrung der Anonymität der Mitklienten und -klientinnen mit „X“ wiedergegeben; Namen von Mitarbeitenden werden dagegen wie in den Voten genannt aufgeführt. Auch Einzelaussagen können wichtige Anregungen für Verbesserungen liefern.

### 4.1 Therapieangebot

#### Was mir am Angebot besonders gefällt... (9)

- klare Strukturen
- ausgewogenes Angebot an Gruppen-, Einzelgesprächen und Gestaltung
- das Therapieangebot ist vielfältig und gut durchdacht. Mir gefällt es sehr gut
- die Vielfältigkeit
- Gruppengespräche
- med. Betreuung
- Fitness
- Spaziergänge
- sehr gutes und kompetentes Team, Freundlichkeit
- Freundlichkeit
- Kompetenz
- Unterstützung
- offene Kommunikation
- das Glück, eine intellektuelle und hilfsbereite Gruppe zu haben
- alles

#### Was mich am Angebot besonders stört oder was fehlt... (7)

- Einzelzimmer für alle Teilnehmer
- Sportangebot, Laufen, Schwimmen
- Kreativangebot, Malen, Werken, da ich 2 linke Hände habe
- Angebot ist fast zu vielfältig, mir fehlen die längeren Pausen zum "in sich gehen", verdauen
- zu wenig freie Zeit, um das Erlernte setzen zu lassen
- zu viele Unternehmungen innerhalb der Gruppe (mir fehlen die Ruhemomente)
- zu "enge" Termine
- mangelnde oder verspätete Info über Gesundheitstests
- keine Konfliktlösungen im Team/Gruppe
- z.T. grosse Unruhe in der Gruppe
- mich stört nichts (2)

### 4.2 Lebensumstände

#### Was mir hier besonders gefällt... (9)

- die grosszügigen zweckgemässen Räumlichkeiten
- nettes Personal, Team-Zusammenstellung
- das nette Pflegepersonal und der kompetente Betreuerstab sowie der herzliche Chefarzt
- das Leben, Diskutieren, Austausch der Probleme in der Gruppe.
- Kollegialität
- Atmosphäre, Zusammengehörigkeit
- die hilfsbereiten Menschen in meiner Gruppe (Glück gehabt!)
- die Abgesondertheit der Gruppe zum Spital
- das Essen
- alles

**Was mich hier besonders stört... (7)**

- Programm ist viel zu dicht gedrängt
- zu wenig Zeit zum Essen. Die Stunden sollten um 08.30h und um 13.30h beginnen. Und nicht um 08.00 h und 13.00 h
- die Termine etwas stressig, Zeit für Morgenessen und private Toilette kurz. Arbeitstherapie etc. auf 08.15 h wäre passender
- bin ständig im Stress
- oft verspätete Visiten von Schwestern und Ärzten
- zu wenig Rückzugsmöglichkeiten (individuell)
- zu wenig Rückzugsmöglichkeiten mangels Einzelzimmer
- Ausgangsregeln
- nichts

**4.3 Verständnis****Fühle mich verstanden und akzeptiert, weil... (6)**

- die Therapeuten sehr gut sind und zuhören können
- mir mit Respekt begegnet wird
- das Problem ernsthaft und professionell erkannt wird
- ich hier mich selbst sein kann
- ich auch offen bin.
- alles super ist

**Würde mich besser verstanden und akzeptiert fühlen, wenn... (2)**

- das Problem persönlicher verstanden würde (zu viele Gruppengespräche)
- meine aussertherapeutischen Sorgen nicht so gross wären (denke zu viel an zuhause resp. andere)

**4.4 Team, Betreuungsperson, Therapeut/in****Was mir besonders gefällt... (9)**

- die Küche und der Aufenthaltsraum
- dass alle sehr zugänglich und freundlich sind
- Respekt, Kompetenz, Freundlichkeit
- das Einzelgespräch mit dem Therapeuten
- alles sehr kompetente einfühlende und nette Menschen
- das Verständnis und Einfühlungsvermögen der Betreuungspersonen
- die Betreuung
- sehr gute Betreuung auch über den Problembereich hinaus, in meinem Fall Diagnose Diabetes, sehr gute Information Betreuung
- ruhiges und aktives Zuhören

**Was mich stört... (4)**

- dass es zu wenig Einz Zimmer hat
- zu knapp in der Zeit
- das Unverständnis, wenn man einmal zu spät kommt, weil ein Telefonat wichtiger für die eigene, psychische Verfassung war
- nichts

#### **4.5 Wiedereinstieg in das Leben nach der Therapie**

##### **Was meine Situation bei oder nach Austritt erleichtern würde... (4)**

- Unterstützung beim RAV/Arbeitssuche
- evtl. eine Nachfolgetherapie, weil ich nicht genau weiss, ob mir 24 Tage ausreichen, um wirklich erfolgreich mit der Abstinenz zu sein
- Partnerin, Arbeitsplatz
- bin erst kurz da!

##### **Was meine Situation bei oder nach Austritt erschweren würde... (2)**

- Vergessenheit meiner Person und meiner Anliegen (neuer Job, finanzielle Situation)
- wieder in die gleichen Alltagsstrukturen zurückzukehren

#### **4.6 Weitere Bemerkungen**

##### **Was mir in dieser Einrichtung gefällt... (8)**

- die wunderschöne Lage und Umgebung, Hügel und Berge. Das tut gut.
- Personal
- die sehr gute Betreuung
- die Freundlichkeit der Pfleger und Betreuer
- dass wir eine kleine Gruppe sind und herzliches Pflegepersonal haben
- dass man nicht selber kochen und putzen muss
- dass man nicht ständig kontrolliert wird und einige Freiheiten genießt
- der Mut, Neues zu machen
- alles, finde es toll hier.

##### **Was man in dieser Einrichtung verbessern könnte... (5)**

- mehr Einer-Zimmer für das persönliche Wohlfühl und die Schlafqualität
- für alle Beteiligten Einzelzimmer anbieten (wäre sehr wichtig!)
- das Zimmerangebot (mehr Einzelzimmer)
- mehr WCs auf der Station
- eine Waschmaschine bereitstellen
- freie Parkplatzmöglichkeiten für Weitwohnende
- individueller auf die Person eingehen
- Besuch empfangen auch unter der Woche

# Anhang

- 5 Häufigkeitsauszählungen der Fragen Q01 bis Q39  
bzw. Q40 bis Q42 (falls vorhanden)
- 6 Modul Arbeit (falls verwendet)

## 5. Anhang Häufigkeitsauszählungen der Fragen Q01 bis Q39

### 5.1 Erhalten Sie die Art der Behandlung, die Sie wollten? (Q01)

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
eindeutig nicht	0	.0%	3	.7%
eigentl. nicht	0	.0%	22	5.1%
im Allg. ja	2	18.2%	255	59.2%
eindeutig ja	9	81.8%	151	35.0%
Total	11	100.0%	431	100.0%
Missing_	0		14	

### 5.2 Entspricht die Institution Ihren Bedürfnissen? (Q02)

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
keinen	0	.0%	3	.7%
wenigen	1	9.1%	50	11.5%
den meisten	4	36.4%	272	62.8%
allen	6	54.5%	108	24.9%
Total	11	100.0%	433	100.0%
Missing_	0		12	

### 5.3 Empfehlen Sie die Institution hilfesuchenden Freund/innen? (Q03)

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
eindeutig nicht	0	.0%	11	2.5%
glaube nicht	0	.0%	35	8.0%
glaube ja	3	27.3%	131	30.0%
eindeutig ja	8	72.7%	260	59.5%
Total	11	100.0%	437	100.0%
Missing_	0		8	

### 5.4 Hilft Ihnen die Behandlung, angemessener mit Problemen umzugehen? (Q04)

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
nein, erschwert Dinge	0	.0%	6	1.4%
eigentl. nicht	0	.0%	14	3.2%
ja, ein wenig	1	9.1%	156	35.9%
ja, sehr	10	90.9%	258	59.4%
Total	11	100.0%	434	100.0%
Missing_	0		11	

## 5.5 Zufriedenheit mit den folgenden Angeboten: Q05 bis Q14

		Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
		n	%	n	%
Einzelgespräche (Q05)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	4	1.0%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	9	2.2%
	unentschieden	0	.0%	43	10.4%
	trifft eher zu	2	18.2%	163	39.3%
	trifft völlig zu	9	81.8%	196	47.2%
Gruppengespräche (Q06)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	9	2.5%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	26	7.2%
	unentschieden	1	9.1%	69	19.2%
	trifft eher zu	2	18.2%	168	46.8%
	trifft völlig zu	8	72.7%	87	24.2%
Einzelpsycho- therapie (Q07)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	4	1.7%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	14	6.0%
	unentschieden	1	14.3%	36	15.5%
	trifft eher zu	2	28.6%	75	32.3%
	trifft völlig zu	4	57.1%	103	44.4%
Gruppenpsycho- therapie (Q08)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	8	3.8%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	17	8.1%
	unentschieden	2	25.0%	55	26.3%
	trifft eher zu	2	25.0%	83	39.7%
	trifft völlig zu	4	50.0%	46	22.0%
Kreativangebot (Q09)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	17	5.3%
	trifft eher nicht zu	1	9.1%	33	10.2%
	unentschieden	2	18.2%	70	21.7%
	trifft eher zu	1	9.1%	93	28.8%
	trifft völlig zu	7	63.6%	110	34.1%
Sportaktivitäten (Q10)	trifft überhaupt nicht zu	1	9.1%	16	5.4%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	34	11.5%
	unentschieden	1	9.1%	50	16.9%
	trifft eher zu	4	36.4%	97	32.8%
	trifft völlig zu	5	45.5%	99	33.4%
Arbeitsaktivitäten (Q11)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	14	4.2%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	22	6.6%
	unentschieden	0	.0%	46	13.8%
	trifft eher zu	3	50.0%	114	34.2%
	trifft völlig zu	3	50.0%	137	41.1%
Freizeitangebot (Q12)	trifft überhaupt nicht zu	1	12.5%	21	5.2%
	trifft eher nicht zu	3	37.5%	52	12.8%
	unentschieden	0	.0%	63	15.6%
	trifft eher zu	0	.0%	140	34.6%
	trifft völlig zu	4	50.0%	129	31.9%
Med. Betreuung (Q13)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	13	3.4%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	31	8.1%
	unentschieden	0	.0%	39	10.2%
	trifft eher zu	0	.0%	116	30.2%
	trifft völlig zu	9	100.0%	185	48.2%
Therapieangebot ausgewogen (Q14)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	11	2.7%
	trifft eher nicht zu	1	10.0%	31	7.5%
	unentschieden	0	.0%	75	18.2%
	trifft eher zu	2	20.0%	146	35.4%
	trifft völlig zu	7	70.0%	150	36.3%

## Statistics

		Q05	Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N	Valid	11	11	7	8	11	11	6	8	9	10
	Missing	0	0	4	3	0	0	5	3	2	1

## Statistics

		Q05	Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N	Valid	415	359	232	209	323	296	333	405	384	413
	Missing	30	86	213	236	122	149	112	40	61	32

**5.6 Zufriedenheit mit den Lebensumständen in der Einrichtung: Q15 bis Q20**

		Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
		n	%	n	%
Essen gut (Q15)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	10	2.3%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	23	5.3%
	unentschieden	0	.0%	32	7.3%
	trifft eher zu	5	45.5%	151	34.6%
	trifft völlig zu	6	54.5%	220	50.5%
Zimmer ok (Q16)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	8	1.9%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	12	2.8%
	unentschieden	1	9.1%	32	7.5%
	trifft eher zu	2	18.2%	141	33.1%
	trifft völlig zu	8	72.7%	233	54.7%
Akzeptiere Hausordnung (Q17)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	5	1.2%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	12	2.9%
	unentschieden	0	.0%	33	7.9%
	trifft eher zu	1	10.0%	145	34.7%
	trifft völlig zu	9	90.0%	223	53.3%
Bin informiert: Rechte/ Pflichten/ Angebot (Q18)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	6	1.4%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	12	2.8%
	unentschieden	0	.0%	27	6.3%
	trifft eher zu	2	18.2%	137	32.1%
	trifft völlig zu	9	81.8%	245	57.4%
Ausgangsregeln (Q19)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	10	2.4%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	20	4.8%
	unentschieden	0	.0%	62	14.8%
	trifft eher zu	3	27.3%	129	30.8%
	trifft völlig zu	8	72.7%	198	47.3%
Rückzugsmögl. (Q20)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	8	1.9%
	trifft eher nicht zu	2	18.2%	14	3.3%
	unentschieden	2	18.2%	35	8.3%
	trifft eher zu	1	9.1%	115	27.3%
	trifft völlig zu	6	54.5%	250	59.2%

**Statistics**

		Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
N	Valid	11	11	10	11	11	11
	Missing	0	0	1	0	0	0

**Statistics**

		Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
N	Valid	436	426	418	427	419	422
	Missing	9	19	27	18	26	23

**5.7 Zufriedenheit mit Verständnis und Akzeptanz: Q21 bis Q25**

		Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
		n	%	n	%
Anliegen ernst genommen (Q21)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	4	.9%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	15	3.4%
	unentschieden	0	.0%	42	9.6%
	trifft eher zu	2	18.2%	167	38.1%
	trifft völlig zu	9	81.8%	210	47.9%
Man versteht pers. Schwierigkeiten (Q22)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	11	2.5%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	16	3.7%
	unentschieden	0	.0%	52	12.0%
	trifft eher zu	2	18.2%	163	37.5%
	trifft völlig zu	9	81.8%	193	44.4%
Soz. Situation einbez. (Q23)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	13	3.1%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	19	4.6%
	unentschieden	1	9.1%	66	15.9%
	trifft eher zu	4	36.4%	159	38.2%
	trifft völlig zu	6	54.5%	159	38.2%
Angehörige einbez. (Q24)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	19	5.4%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	18	5.1%
	unentschieden	1	11.1%	69	19.6%
	trifft eher zu	1	11.1%	112	31.8%
	trifft völlig zu	7	77.8%	134	38.1%
Geschl.spezif. verstanden (Q25)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	7	1.7%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	20	4.9%
	unentschieden	2	18.2%	61	15.0%
	trifft eher zu	2	18.2%	169	41.5%
	trifft völlig zu	7	63.6%	150	36.9%

**Statistics**

		Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
N	Valid	11	11	11	9	11
	Missing	0	0	0	2	0

**Statistics**

		Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
N	Valid	438	435	416	352	407
	Missing	7	10	29	93	38

## 5.8 Zufriedenheit mit fachlichen und sozialen Kompetenzen des Teams: Q26 bis Q33

		Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
		n	%	n	%
Gut empfangen und eingeführt (Q26)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	8	1.8%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	10	2.3%
	unentschieden	1	9.1%	21	4.8%
	trifft eher zu	0	.0%	136	31.3%
	trifft völlig zu	10	90.9%	259	59.7%
Vertrauen in Behandl.team (Q27)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	10	2.3%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	8	1.9%
	unentschieden	0	.0%	47	11.0%
	trifft eher zu	0	.0%	143	33.4%
	trifft völlig zu	11	100.0%	220	51.4%
Behandl.team hat Zeit (Q28)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	6	1.4%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	19	4.5%
	unentschieden	0	.0%	59	14.0%
	trifft eher zu	2	20.0%	161	38.3%
	trifft völlig zu	8	80.0%	175	41.7%
Vom Behandl.team als Mensch akzept. (Q29)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	12	2.8%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	13	3.0%
	unentschieden	0	.0%	33	7.7%
	trifft eher zu	0	.0%	141	33.0%
	trifft völlig zu	11	100.0%	228	53.4%
Behandl.team fachl. kompetent (Q30)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	10	2.3%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	11	2.6%
	unentschieden	0	.0%	37	8.6%
	trifft eher zu	0	.0%	159	37.1%
	trifft völlig zu	11	100.0%	211	49.3%
Betreuung Pflegepersonal (Q31)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	9	2.2%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	9	2.2%
	unentschieden	0	.0%	39	9.6%
	trifft eher zu	1	9.1%	157	38.6%
	trifft völlig zu	10	90.9%	193	47.4%
Weiss an wen mich wenden (Q32)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	4	.9%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	20	4.6%
	unentschieden	2	18.2%	30	6.9%
	trifft eher zu	2	18.2%	113	26.2%
	trifft völlig zu	7	63.6%	265	61.3%
Bin informiert: Sucht/ HIV etc. (Q33)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	12	3.0%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	18	4.5%
	unentschieden	1	10.0%	51	12.7%
	trifft eher zu	1	10.0%	128	31.8%
	trifft völlig zu	8	80.0%	193	48.0%

## Statistics

		Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33
N	Valid	11	11	10	11	11	11	11	10
	Missing	0	0	1	0	0	0	0	1

## Statistics

		Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33
N	Valid	434	428	420	427	428	407	432	402
	Missing	11	17	25	18	17	38	13	43

**5.9 Zufriedenheit mit Austrittsvorbereitung und Nachsorge: Q34 bis Q36**

		Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
		n	%	n	%
Bemüht um Nachbetreuung (Q34)	trifft überhaupt nicht zu	1	10.0%	15	5.3%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	13	4.6%
	unentschieden	0	.0%	39	13.7%
	trifft eher zu	2	20.0%	108	38.0%
	trifft völlig zu	7	70.0%	109	38.4%
Wiedereinstieg nach Austritt (Q35)	trifft überhaupt nicht zu	1	11.1%	15	5.1%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	23	7.7%
	unentschieden	1	11.1%	42	14.1%
	trifft eher zu	2	22.2%	116	39.1%
	trifft völlig zu	5	55.6%	101	34.0%
Meine Situation nach Austritt (Q36)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	15	8.8%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	15	8.8%
	unentschieden	0	.0%	29	17.1%
	trifft eher zu	0	.0%	58	34.1%
	trifft völlig zu	3	100.0%	53	31.2%

**Statistics**

		Q34	Q35	Q36
N	Valid	10	9	3
	Missing	1	2	8

**Statistics**

		Q34	Q35	Q36
N	Valid	284	297	170
	Missing	161	148	275

**5.10 Zufriedenheit mit persönlicher Entwicklung in Therapie: Q37 bis Q39**

		Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
		n	%	n	%
Verstehe Abhängigk./ Lebensgesch. besser (Q37)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	2	.5%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	10	2.6%
	unentschieden	0	.0%	46	11.8%
	trifft eher zu	3	30.0%	159	40.8%
	trifft völlig zu	7	70.0%	173	44.4%
Leben positiv verändert durch Aufenthalt (Q38)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	5	1.2%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	10	2.4%
	unentschieden	0	.0%	42	10.0%
	trifft eher zu	4	36.4%	166	39.6%
	trifft völlig zu	7	63.6%	196	46.8%
Wichtigste Teilziele erreicht (Q39)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	7	1.7%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	11	2.7%
	unentschieden	0	.0%	76	18.8%
	trifft eher zu	2	20.0%	174	43.1%
	trifft völlig zu	8	80.0%	136	33.7%

**Statistics**

		Q37	Q38	Q39
N	Valid	10	11	10
	Missing	1	0	1

**Statistics**

		Q37	Q38	Q39
N	Valid	390	419	404
	Missing	55	26	41