

Achte Stichtagserhebung zur  
Klientenzufriedenheit in  
stationärer Suchttherapie

**QuaTheSI-39**

21. - 25. September 2009

Institutionsbericht

**Spitalregion Fürstenland Toggenburg  
Alkoholkurzzeittherapie PSA**

Susanne Schaaf  
Esther Griching  
unter Mitarbeit von  
Heidi Bolliger

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

November 2009 / 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 achten 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 2009

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	%	
Geschlecht	männlich	6	54.5%	281	64.7%
	weiblich	5	45.5%	153	35.3%
Total	11	100.0%	434	100.0%	
Missing_	0		8		

### 2.2 Alter kategorisiert

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
bis 29 Jahre	1	9.1%	62	14.9%
30-39 Jahre	1	9.1%	95	22.8%
40 Jahre und mehr	9	81.8%	259	62.3%
Total	11	100.0%	416	100.0%
Missing_	0		26	

### 2.2b Alter Mittelwerte (Q101)

	Mittelwert	25. Perzentil	Medianwert	75. Perzentil	Streuung	Gültige Fälle
Institution	47.27	43.00	50.00	53.00	10.73	11
Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	43.34	34.00	44.00	53.00	11.94	416

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

	Mittelwert	25. Perzentil	Medianwert	75. Perzentil	Streuung	Gültige Fälle
Institution	.38	.23	.46	.46	.15	11
Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	11.55	1.38	3.00	8.00	28.58	401

## 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%	288	71.6%
über 6 Mte	0	.0%	114	28.4%
Total	11	100.0%	402	100.0%
Missing_	0		40	

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%	108	26.1%
in der Mitte der Therapie	5	45.5%	185	44.7%
gegen Ende der Therapie	1	9.1%	121	29.2%
Total	11	100.0%	414	100.0%
Missing_	0		28	

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

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
sehr schlecht	0	.0%	3	.7%
eher schlecht	1	9.1%	29	6.9%
eher gut	4	36.4%	247	58.8%
sehr gut	6	54.5%	141	33.6%
Total	11	100.0%	420	100.0%
Missing_	0		22	

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

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
trifft völlig zu	0	.0%	65	15.3%
trifft eher zu	2	18.2%	110	25.9%
unentschieden	2	18.2%	99	23.3%
trifft eher nicht zu	1	9.1%	78	18.4%
trifft überh nicht zu	6	54.5%	72	17.0%
Total	11	100.0%	424	100.0%
Missing_	0		18	

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

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
trifft völlig zu	4	36.4%	87	20.8%
trifft eher zu	1	9.1%	127	30.4%
unentschieden	3	27.3%	107	25.6%
trifft eher nicht zu	0	.0%	72	17.2%
trifft überh nicht zu	3	27.3%	25	6.0%
Total	11	100.0%	418	100.0%
Missing_	0		24	

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%	5	1.2%
eigentl. nicht	0	.0%	21	4.9%
im Allg. ja	1	9.1%	256	59.3%
eindeutig ja	10	90.9%	150	34.7%
Total	11	100.0%	432	100.0%
Missing_	0		10	

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

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
keinen	0	.0%	3	.7%
wenigen	0	.0%	37	8.5%
den meisten	5	45.5%	291	67.1%
allen	6	54.5%	103	23.7%
Total	11	100.0%	434	100.0%
Missing_	0		8	

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

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
eindeutig nicht	0	.0%	6	1.4%
glaube nicht	0	.0%	24	5.6%
glaube ja	0	.0%	139	32.2%
eindeutig ja	11	100.0%	263	60.9%
Total	11	100.0%	432	100.0%
Missing_	0		10	

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

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
nein, erschwert Dinge	0	.0%	4	.9%
eigentl. nicht	0	.0%	13	3.0%
ja, ein wenig	3	27.3%	157	36.6%
ja, sehr	8	72.7%	255	59.4%
Total	11	100.0%	429	100.0%
Missing_	0		13	

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

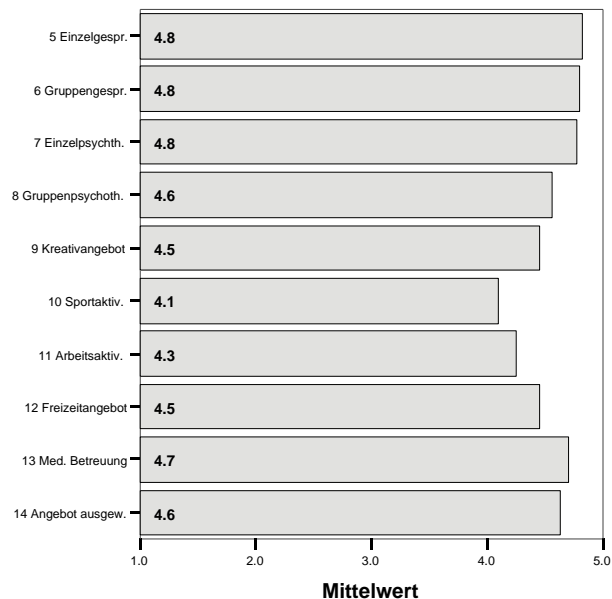
=====

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.

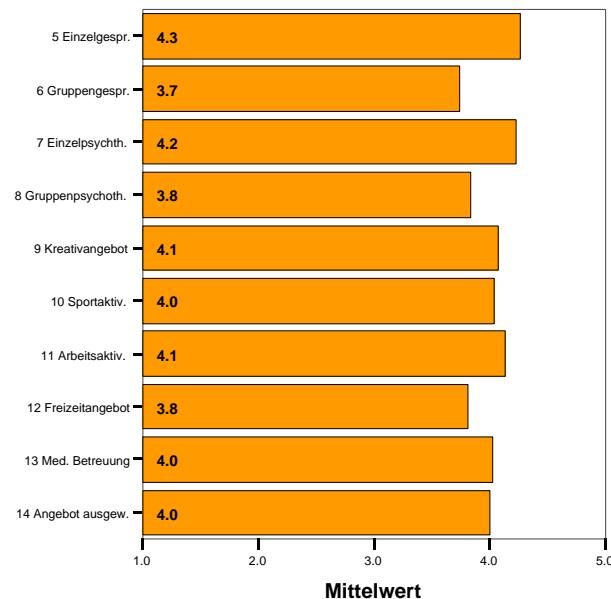
2) Die Anzahl Angaben, welche in die Mittelwerte einfließen, werden ebenfalls im Anschluss an die Graphiken angegeben. Häufigkeitsauszählungen der Fragen mit Angabe der Antwortkategorien befinden sich im Tabellenband (Kapitel 5) .

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



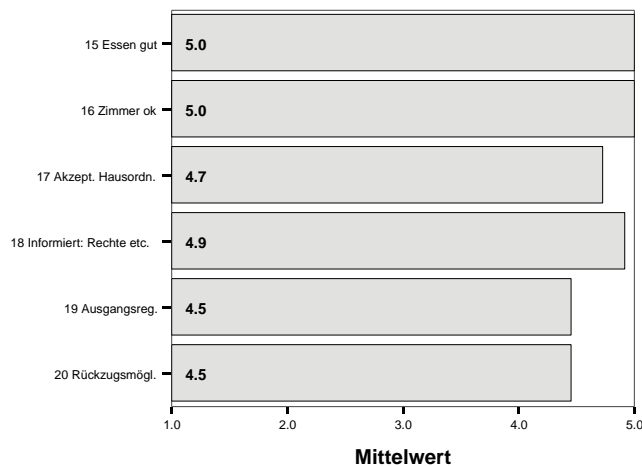
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
5 Einzelgespräche	4.82	.40	11
6 Gruppengespräche	4.80	.42	10
7 Einzelspsychotherapie	4.78	.44	9
8 Gruppenpsychotherapie	4.56	.53	9
9 Kreativangebot (Gestaltungs-, Mal-, Kunst-, Musiktherapie, etc.)	4.45	.69	11
10 Sportaktivitäten (Sportangebot, körperorientierte Therapie)	4.09	.94	11
11 Arbeitsaktivitäten (Arbeitsangebot, etc.)	4.25	.89	8
12 Freizeitangebot	4.45	.69	11
13 Medizinische Betreuung (Verletzung, Unfall, Krankheit etc.)	4.70	.67	10
14 Angebot (Therapie, Arbeit, Freizeit, Sport etc.) ausgewogen	4.64	.50	11

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



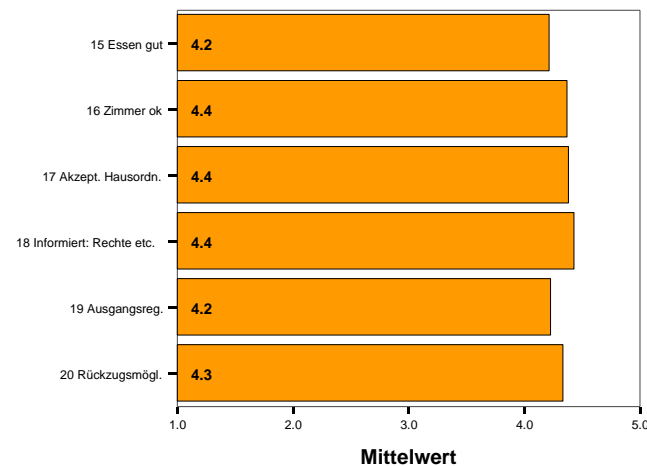
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
5 Einzelgespräche	4.26	.89	423
6 Gruppengespräche	3.74	1.03	374
7 Einzelspsychotherapie	4.22	.98	228
8 Gruppenpsychotherapie	3.83	.99	210
9 Kreativangebot (Gestaltungs-, Mal-, Kunst-, Musiktherapie, etc.)	4.07	.94	275
10 Sportaktivitäten (Sportangebot, körperorientierte Therapie)	4.04	1.02	277
11 Arbeitsaktivitäten (Arbeitsangebot, etc.)	4.13	.93	301
12 Freizeitangebot	3.81	1.07	402
13 Medizinische Betreuung (Verletzung, Unfall, Krankheit etc.)	4.02	1.09	381
14 Angebot (Therapie, Arbeit, Freizeit, Sport etc.) ausgewogen	4.01	1.02	394

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



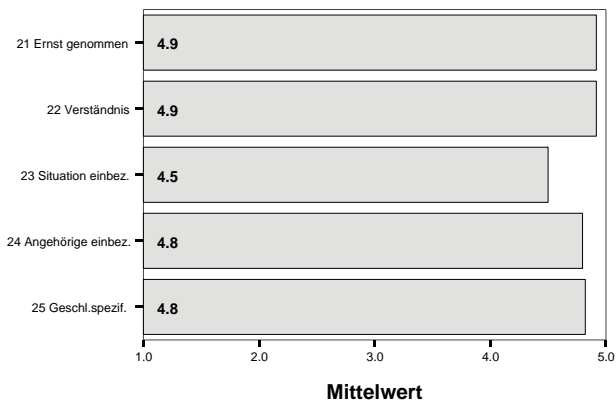
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
15 Essen ist im allgemeinen gut	5.00	.00	11
16 Zimmer genügt meinen Ansprüchen	5.00	.00	11
17 Kann Hausordnung akzeptieren	4.73	.47	11
18 Bin informiert über Rechte/ Pflichten/ Angebot	4.91	.30	11
19 Mit Ausgangsregeln (abends, Wochenende) zufrieden	4.45	.52	11
20 Habe genug Rückzugsmöglichkeiten	4.45	.93	11

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



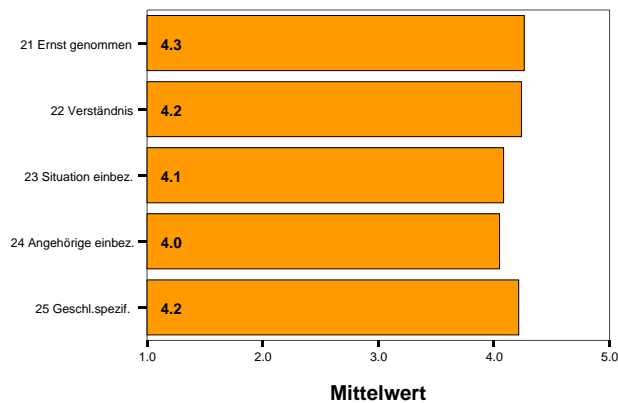
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
15 Essen ist im allgemeinen gut	4.21	.95	428
16 Zimmer genügt meinen Ansprüchen	4.37	.95	423
17 Kann Hausordnung akzeptieren	4.38	.77	425
18 Bin informiert über Rechte/ Pflichten/ Angebot	4.43	.81	430
19 Mit Ausgangsregeln (abends, Wochenende) zufrieden	4.23	1.01	412
20 Habe genug Rückzugsmöglichkeiten	4.34	1.00	426

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



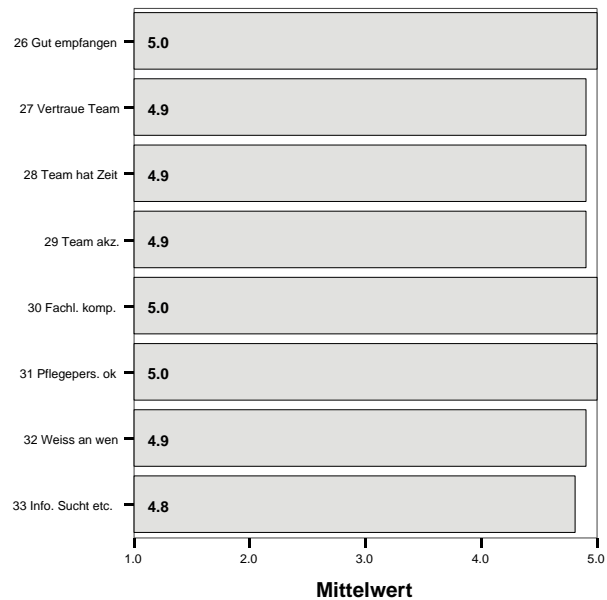
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
21 Probleme und Wünsche werden ernst genommen	4.91	.30	11
22 Man versteht meine persönlichen Schwierigkeiten	4.91	.30	11
23 Situation (Finanzen, Wohnung, Arbeit, Beziehungen, Familie) wird einbezogen	4.50	.53	10
24 Angehörige im richtigen Mass einbezogen	4.80	.42	10
25 Fühle mich in geschlechtsspezifischen Anliegen verstanden	4.82	.40	11

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



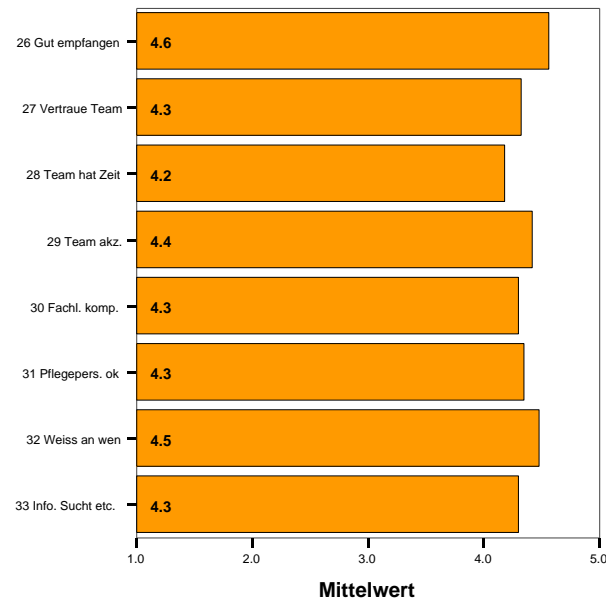
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
21 Probleme und Wünsche werden ernst genommen	4.26	.85	428
22 Man versteht meine persönlichen Schwierigkeiten	4.24	.87	422
23 Situation (Finanzen, Wohnung, Arbeit, Beziehungen, Familie) wird einbezogen	4.08	.99	409
24 Angehörige im richtigen Mass einbezogen	4.04	1.01	346
25 Fühle mich in geschlechtsspezifischen Anliegen verstanden	4.21	.96	405

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



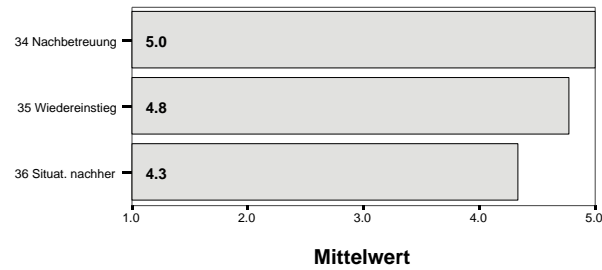
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
26 Bei Aufnahme wurde ich gut empfangen und eingeführt	5.00	.00	11
27 Ich vertraue dem Behandlungsteam	4.91	.30	11
28 Behandlungsteam hat immer Zeit, wenn ich etwas brauche	4.91	.30	11
29 Fühle mich vom Behandlungsteam als Mensch akzeptiert	4.91	.30	11
30 Halte Behandlungsteam für fachlich kompetent	5.00	.00	11
31 Bin zufrieden mit Betreuung durch Pflegepersonal	5.00	.00	11
32 Bei Problemen weiss ich, an wen mich wenden	4.91	.30	11
33 Team informiert ausreichend über Sucht/ Alkoholismus/ HIV etc.	4.82	.40	11

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



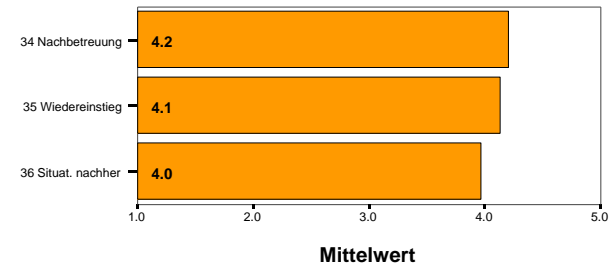
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
26 Bei Aufnahme wurde ich gut empfangen und eingeführt	4.57	.72	434
27 Ich vertraue dem Behandlungsteam	4.33	.85	433
28 Behandlungsteam hat immer Zeit, wenn ich etwas brauche	4.18	.93	428
29 Fühle mich vom Behandlungsteam als Mensch akzeptiert	4.42	.83	434
30 Halte Behandlungsteam für fachlich kompetent	4.30	.87	432
31 Bin zufrieden mit Betreuung durch Pflegepersonal	4.35	.83	408
32 Bei Problemen weiss ich, an wen mich wenden	4.48	.79	436
33 Team informiert ausreichend über Sucht/ Alkoholismus/ HIV etc.	4.30	.88	406

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



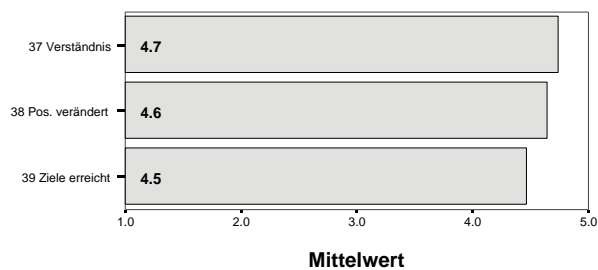
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
34 Man ist sehr bemüht um Nachbetreuung nach Austritt	5.00	.00	9
35 Wiedereinstieg in Leben nach Austritt genügend beachtet	4.78	.44	9
36 Man hat sich sehr um persönliche und soziale Situation nach Austritt gekümmert	4.33	.58	3

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



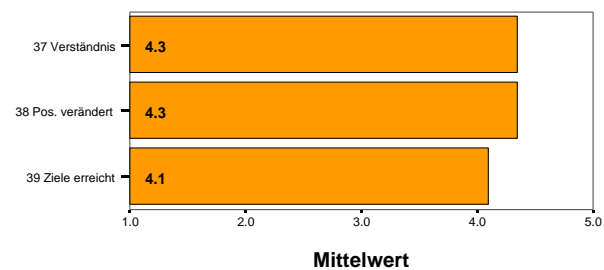
	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
34 Man ist sehr bemüht um Nachbetreuung nach Austritt	4.21	.93	283
35 Wiedereinstieg in Leben nach Austritt genügend beachtet	4.14	.99	296
36 Man hat sich sehr um persönliche und soziale Situation nach Austritt gekümmert	3.96	1.08	168

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



	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
37 Verständnis für meine Abhängigkeit/ Lebensgeschichte	4.73	.65	11
38 Leben positiv verändert durch Aufenthalt	4.64	.50	11
39 Wichtigste Teilziele erreicht	4.45	.69	11

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



	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
37 Verständnis für meine Abhängigkeit/ Lebensgeschichte	4.34	.81	400
38 Leben positiv verändert durch Aufenthalt	4.34	.80	425
39 Wichtigste Teilziele erreicht	4.09	.90	408

### 3.2 Graphische Darstellung der Zufriedenheits-Indizes

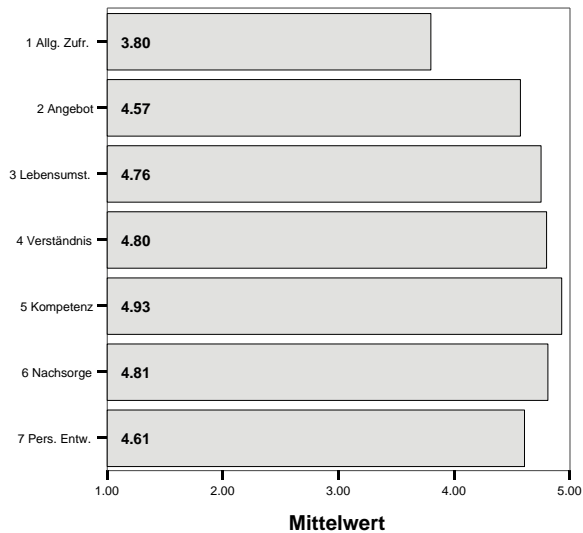
=====

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.

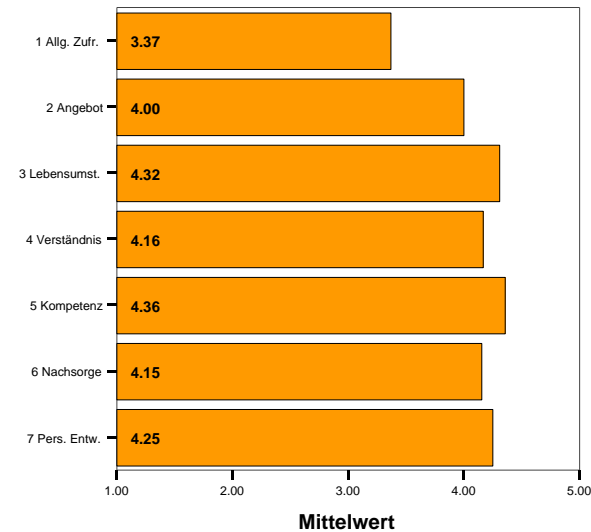
ACHTUNG: Für die Skala "1. Allg. Zufriedenheit" ist zu beachten, dass die Antwortkategorien NUR von 1-4 reichen und der Wert separat betrachtet werden muss! Die höchste Zustimmung wird mit der Zahl 4 ausgedrückt und die geringste mit 1. Für die restlichen Skalen dagegen bedeuten die Zahl 5 die höchste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

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



	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
Allgemeine Zufriedenheit: Q01 bis Q04	3.80	.25	11
Angebote: Q05 bis Q14	4.57	.33	11
Lebensumstände in der Einrichtung: Q15 bis Q20	4.76	.26	11
Zufriedenheit mit Verständnis und Akzeptanz: Q21 bis Q25	4.80	.25	11
Fachliche und soziale Kompetenz des Teams: Q26 bis Q33	4.93	.13	11
Austrittsvorbereitung und Nachsorge: Q34 bis Q36	4.81	.23	9
Persönliche Entwicklung in Therapie: Q37 bis Q39	4.61	.49	11

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



	Mittelwert	Streuung	Gültige Fälle
Allgemeine Zufriedenheit: Q01 bis Q04	3.37	.49	434
Angebote: Q05 bis Q14	4.00	.71	439
Lebensumstände in der Einrichtung: Q15 bis Q20	4.32	.63	441
Zufriedenheit mit Verständnis und Akzeptanz: Q21 bis Q25	4.16	.77	433
Fachliche und soziale Kompetenz des Teams: Q26 bis Q33	4.36	.66	438
Austrittsvorbereitung und Nachsorge: Q34 bis Q36	4.15	.91	310
Persönliche Entwicklung in Therapie: Q37 bis Q39	4.25	.70	430

## 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... (8)

- die Einzeltherapie
- die gute Betreuung
- die Offenheit
- über meine Probleme zu sprechen
- das Verständnis, das uns "Süchtigen" entgegengebracht wird
- dass Ansprechpartner hier sind
- Zusammenarbeit
- allgemeine Zufriedenheit

#### Was mich am Angebot besonders stört oder was fehlt... (3)

- nichts (3)

### 4.2 Lebensumstände

#### Was mir hier besonders gefällt... (7)

- der Standard der "Räumlichkeiten"
- der Gruppenraum
- Zimmer
- die Freiheit, die man sich selber gegenüber trägt. Keine Vorschriften, sondern Eigendisziplin.
- Teamwork
- in der Gruppe zu sein
- super gut
- alles

#### Was mich hier besonders stört... (3)

- wenn jemand mir nicht direkt die Meinung sagt (in der Gruppe)
- Abkapselung
- nichts

### 4.3 Verständnis

#### Fühle mich verstanden und akzeptiert, weil... (4)

- man Aussagen nach 3-4 Tagen noch erwähnt und anspricht. Hohes Interesse. Erstaunlich
- alle mir zuhören
- man offen sein kann
- es so ist

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

- es gibt kein wenn
- mein Ich manchmal besser mitmachen würde (Kopf)

#### **4.4 Team, Betreuungsperson, Therapeut/in**

##### **Was mir besonders gefällt... (6)**

- das Einzel- und Gruppengespräch
- sie hören zu
- dass sie auf mich eingeht
- alle wissen, um was es bei mir geht
- nur die allerbesten Komplimente
- alles

##### **Was mich stört... (2)**

- nichts
- nichts, ausser ich selber

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

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

- dass ich mich persönlich sehr bemühe, es diesmal zu schaffen
- den Hobbies nachgehen
- Kontakt mit den Therapeuten behalten

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

- wenn ich über mein Problem offen sprechen kann
- eine grosse Enttäuschung (Umfeld-Arbeit)

#### **4.6 Weitere Bemerkungen**

##### **Was mir in dieser Einrichtung gefällt... (4)**

- die Menschlichkeit
- nein, aber immer an das zu denken, was wir in der Therapie gelernt haben
- alles ausser die Damen, die uns die Mahlzeiten bringen
- alles

##### **Was man in dieser Einrichtung verbessern könnte... (2)**

- dass der Wagen mit dem Essen nicht am Eingang platziert wird, "wie Hunde", die es selbst holen sollen, sondern höflich.
- nichts

## 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%	5	1.2%
eigentl. nicht	0	.0%	21	4.9%
im Allg. ja	1	9.1%	256	59.3%
eindeutig ja	10	90.9%	150	34.7%
Total	11	100.0%	432	100.0%
Missing_	0		10	

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

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
keinen	0	.0%	3	.7%
wenigen	0	.0%	37	8.5%
den meisten	5	45.5%	291	67.1%
allen	6	54.5%	103	23.7%
Total	11	100.0%	434	100.0%
Missing_	0		8	

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

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
eindeutig nicht	0	.0%	6	1.4%
glaube nicht	0	.0%	24	5.6%
glaube ja	0	.0%	139	32.2%
eindeutig ja	11	100.0%	263	60.9%
Total	11	100.0%	432	100.0%
Missing_	0		10	

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

	Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
	n	%	n	%
nein, erschwert Dinge	0	.0%	4	.9%
eigentl. nicht	0	.0%	13	3.0%
ja, ein wenig	3	27.3%	157	36.6%
ja, sehr	8	72.7%	255	59.4%
Total	11	100.0%	429	100.0%
Missing_	0		13	

## 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	.9%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	16	3.8%
	unentschieden	0	.0%	54	12.8%
	trifft eher zu	2	18.2%	142	33.6%
	trifft völlig zu	9	81.8%	207	48.9%
Gruppengespräche (Q06)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	17	4.5%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	26	7.0%
	unentschieden	0	.0%	80	21.4%
	trifft eher zu	2	20.0%	166	44.4%
	trifft völlig zu	8	80.0%	85	22.7%
Einzelpsychotherapie (Q07)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	7	3.1%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	7	3.1%
	unentschieden	0	.0%	27	11.8%
	trifft eher zu	2	22.2%	74	32.5%
	trifft völlig zu	7	77.8%	113	49.6%
Gruppenpsychotherapie (Q08)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	8	3.8%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	13	6.2%
	unentschieden	0	.0%	37	17.6%
	trifft eher zu	4	44.4%	101	48.1%
	trifft völlig zu	5	55.6%	51	24.3%
Kreativangebot (Q09)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	2	.7%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	21	7.6%
	unentschieden	1	9.1%	38	13.8%
	trifft eher zu	4	36.4%	108	39.3%
	trifft völlig zu	6	54.5%	106	38.5%
Sportaktivitäten (Q10)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	9	3.2%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	18	6.5%
	unentschieden	4	36.4%	30	10.8%
	trifft eher zu	2	18.2%	116	41.9%
	trifft völlig zu	5	45.5%	104	37.5%
Arbeitsaktivitäten (Q11)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	5	1.7%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	14	4.7%
	unentschieden	2	25.0%	41	13.6%
	trifft eher zu	2	25.0%	119	39.5%
	trifft völlig zu	4	50.0%	122	40.5%
Freizeitangebot (Q12)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	16	4.0%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	33	8.2%
	unentschieden	1	9.1%	79	19.7%
	trifft eher zu	4	36.4%	156	38.8%
	trifft völlig zu	6	54.5%	118	29.4%
Med. Betreuung (Q13)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	17	4.5%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	25	6.6%
	unentschieden	1	10.0%	46	12.1%
	trifft eher zu	1	10.0%	137	36.0%
	trifft völlig zu	8	80.0%	156	40.9%
Therapieangebot ausgewogen (Q14)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	13	3.3%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	24	6.1%
	unentschieden	0	.0%	55	14.0%
	trifft eher zu	4	36.4%	158	40.1%
	trifft völlig zu	7	63.6%	144	36.5%

## Statistics

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

## Statistics

		Q05	Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N	Valid	423	374	228	210	275	277	301	402	381	394
	Missing	19	68	214	232	167	165	141	40	61	48

**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%	4	.9%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	30	7.0%
	unentschieden	0	.0%	42	9.8%
	trifft eher zu	0	.0%	149	34.8%
	trifft völlig zu	11	100.0%	203	47.4%
Zimmer ok (Q16)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	10	2.4%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	16	3.8%
	unentschieden	0	.0%	35	8.3%
	trifft eher zu	0	.0%	110	26.0%
	trifft völlig zu	11	100.0%	252	59.6%
Akzeptiere Hausordnung (Q17)	trifft eher nicht zu	0	.0%	12	2.8%
	unentschieden	0	.0%	39	9.2%
	trifft eher zu	3	27.3%	149	35.1%
	trifft völlig zu	8	72.7%	225	52.9%
Bin informiert: Rechte/ Pflichten/ Angebot (Q18)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	2	.5%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	15	3.5%
	unentschieden	0	.0%	31	7.2%
	trifft eher zu	1	9.1%	131	30.5%
	trifft völlig zu	10	90.9%	251	58.4%
Ausgangsregeln (Q19)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	10	2.4%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	24	5.8%
	unentschieden	0	.0%	40	9.7%
	trifft eher zu	6	54.5%	126	30.6%
	trifft völlig zu	5	45.5%	212	51.5%
Rückzugsmögl. (Q20)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	11	2.6%
	trifft eher nicht zu	1	9.1%	21	4.9%
	unentschieden	0	.0%	35	8.2%
	trifft eher zu	3	27.3%	106	24.9%
	trifft völlig zu	7	63.6%	253	59.4%

**Statistics**

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

**Statistics**

	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
N Valid	428	423	425	430	412	426
Missing	14	19	17	12	30	16

**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%	1	.2%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	23	5.4%
	unentschieden	0	.0%	38	8.9%
	trifft eher zu	1	9.1%	166	38.8%
	trifft völlig zu	10	90.9%	200	46.7%
Man versteht pers. Schwierigkeiten (Q22)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	3	.7%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	19	4.5%
	unentschieden	0	.0%	46	10.9%
	trifft eher zu	1	9.1%	160	37.9%
	trifft völlig zu	10	90.9%	194	46.0%
Soz. Situation einbez. (Q23)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	9	2.2%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	26	6.4%
	unentschieden	0	.0%	54	13.2%
	trifft eher zu	5	50.0%	154	37.7%
	trifft völlig zu	5	50.0%	166	40.6%
Angehörige einbez. (Q24)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	9	2.6%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	19	5.5%
	unentschieden	0	.0%	57	16.5%
	trifft eher zu	2	20.0%	124	35.8%
	trifft völlig zu	8	80.0%	137	39.6%
Geschl.spezif. verstanden (Q25)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	8	2.0%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	21	5.2%
	unentschieden	0	.0%	41	10.1%
	trifft eher zu	2	18.2%	143	35.3%
	trifft völlig zu	9	81.8%	192	47.4%

**Statistics**

		Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
N	Valid	11	11	10	10	11
	Missing	0	0	1	1	0

**Statistics**

		Q21	Q22	Q23	Q24	Q25
N	Valid	428	422	409	346	405
	Missing	14	20	33	96	37

**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%	3	.7%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	8	1.8%
	unentschieden	0	.0%	16	3.7%
	trifft eher zu	0	.0%	120	27.6%
	trifft völlig zu	11	100.0%	287	66.1%
Vertrauen in Behandl.team (Q27)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	6	1.4%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	10	2.3%
	unentschieden	0	.0%	43	9.9%
	trifft eher zu	1	9.1%	152	35.1%
	trifft völlig zu	10	90.9%	222	51.3%
Behandl.team hat Zeit (Q28)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	6	1.4%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	22	5.1%
	unentschieden	0	.0%	51	11.9%
	trifft eher zu	1	9.1%	158	36.9%
	trifft völlig zu	10	90.9%	191	44.6%
Vom Behandl.team als Mensch akzept. (Q29)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	4	.9%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	13	3.0%
	unentschieden	0	.0%	33	7.6%
	trifft eher zu	1	9.1%	131	30.2%
	trifft völlig zu	10	90.9%	253	58.3%
Behandl.team fachl. kompetent (Q30)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	6	1.4%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	12	2.8%
	unentschieden	0	.0%	47	10.9%
	trifft eher zu	0	.0%	149	34.5%
	trifft völlig zu	11	100.0%	218	50.5%
Betreuung Pflegepersonal (Q31)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	5	1.2%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	13	3.2%
	unentschieden	0	.0%	26	6.4%
	trifft eher zu	0	.0%	155	38.0%
	trifft völlig zu	11	100.0%	209	51.2%
Weiss an wen mich wenden (Q32)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	4	.9%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	10	2.3%
	unentschieden	0	.0%	27	6.2%
	trifft eher zu	1	9.1%	125	28.7%
	trifft völlig zu	10	90.9%	270	61.9%
Bin informiert: Sucht/ HIV etc. (Q33)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	8	2.0%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	9	2.2%
	unentschieden	0	.0%	39	9.6%
	trifft eher zu	2	18.2%	147	36.2%
	trifft völlig zu	9	81.8%	203	50.0%

**Statistics**

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

**Statistics**

		Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33
N	Valid	434	433	428	434	432	408	436	406
	Missing	8	9	14	8	10	34	6	36

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

		Institution		Referenzgruppe ALKOHOL-Behandlung	
		n	%	n	%
Bemüht um Nachbetreuung (Q34)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	5	1.8%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	9	3.2%
	unentschieden	0	.0%	41	14.5%
	trifft eher zu	0	.0%	94	33.2%
	trifft völlig zu	9	100.0%	134	47.3%
Wiedereinstieg nach Austritt (Q35)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	5	1.7%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	19	6.4%
	unentschieden	0	.0%	39	13.2%
	trifft eher zu	2	22.2%	100	33.8%
	trifft völlig zu	7	77.8%	133	44.9%
Meine Situation nach Austritt (Q36)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	8	4.8%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	9	5.4%
	unentschieden	0	.0%	26	15.5%
	trifft eher zu	2	66.7%	63	37.5%
	trifft völlig zu	1	33.3%	62	36.9%

**Statistics**

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

**Statistics**

		Q34	Q35	Q36
N	Valid	283	296	168
	Missing	159	146	274

**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%	4	1.0%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	8	2.0%
	unentschieden	1	9.1%	37	9.3%
	trifft eher zu	1	9.1%	152	38.0%
	trifft völlig zu	9	81.8%	199	49.8%
Leben positiv verändert durch Aufenthalt (Q38)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	5	1.2%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	4	.9%
	unentschieden	0	.0%	46	10.8%
	trifft eher zu	4	36.4%	157	36.9%
	trifft völlig zu	7	63.6%	213	50.1%
Wichtigste Teilziele erreicht (Q39)	trifft überhaupt nicht zu	0	.0%	4	1.0%
	trifft eher nicht zu	0	.0%	20	4.9%
	unentschieden	1	9.1%	63	15.4%
	trifft eher zu	4	36.4%	168	41.2%
	trifft völlig zu	6	54.5%	153	37.5%

**Statistics**

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

**Statistics**

		Q37	Q38	Q39
N	Valid	400	425	408
	Missing	42	17	34