

## Die Zufriedenheit der BewohnerInnen im Forelhaus Zürich

Tamara Wyss

Die Zufriedenheit der BewohnerInnen im Forelhaus Zürich wird jährlich anhand des QuaTheSI erfasst. Der QuaTheSI ist ein vom Bundesamt für Gesundheit im Rahmen des Qualitätssicherungsprojektes QuaTheDA zur Verfügung gestellter Fragebogen zur Erfassung der Zufriedenheit von Klientinnen und Klienten in stationären Suchthilfeeinrichtungen. Die Auswertung erfolgt durch das Institut für Suchtforschung ISF in Zürich.

Seit Beginn der Zufriedenheitserhebung anhand des QuaTheSi im Jahr 2002 nahm die Zufriedenheit der BewohnerInnen im Forelhaus Zürich über die Jahre hinweg kontinuierlich zu. Bei der Befragung 2005 wurde in allen erfassten Bereichen eine gute bis sehr gute Zufriedenheit geäussert. Der Vergleich mit anderen stationären Einrichtungen zeigt ebenfalls ein erfreuliches Bild. So weisen die BewohnerInnen des Forelhaus Zürich in einem Grossteil der erhobenen Bereiche gleich gute und teilweise sogar leicht bessere Zufriedenheitswerte auf.

Der Vergleich zwischen der 2005 erhobenen Zufriedenheit im Forelhaus Zürich und derjenigen der Referenzgruppen „Alkohol-Einrichtungen“ (13 Institutionen) und „Drogen-Einrichtungen“ (53 Institutionen) ist in Abbildung 1 aufgeführt.

Die Allgemeine Zufriedenheit wurde anhand von vier Items erfasst (Erhalten Sie die Art von Behandlung, die sie wollen; In welchem Masse entspricht unsere Institution Ihren Bedürfnissen; Würden Sie einem Freund / einer Freundin unsere Institution empfehlen, wenn er / sie eine ähnliche Hilfe benötigen würde; Hilft Ihnen die Behandlung, die Sie hier erhalten, angemessener mit Ihren Problemen umzugehen) und konnte auf einer Antwortskala von 1 bis 4 eingeschätzt werden. In diesem Bereich ist die Zufriedenheit gut und mit derjenigen in anderen Einrichtungen vergleichbar.

In allen anderen Bereichen konnte die Zufriedenheit auf einer Skala von 1 bis 5 eingeschätzt werden.

Im Bereich „Angebot der Einrichtung“ wurde eine im Vergleich mit anderen Institutionen durchschnittliche Zufriedenheit angegeben. Die höhere Bewertung in den Alkohol-Einrichtungen könnte darauf zurückgeführt werden, dass in diesem Bereich die Zufriedenheit mit Angeboten erfragt wurde, welche es im Forelhaus Zürich entweder gar nicht gibt oder die nicht zu den Kernangeboten gehören (z.B. Kreativangebot, Sportaktivitäten, Freizeitangebot, medizinische Betreuung usw.).

Mit dem „Erhaltenen Verständnis“ und der „Kompetenz des Teams“ sind die BewohnerInnen des Forelhaus Zürich ebenso zufrieden wie die PatientInnen von Alkohol-Einrichtungen und etwas zufriedener als die PatientInnen von Drogen-Einrichtungen.

Sehr erfreulich ist die im Vergleich zu allen anderen Institutionen geringfügig überdurchschnittliche Zufriedenheit in den Bereichen „Lebensumstände in der Einrichtung“, „Austrittsvorbereitungen und Nachsorge“ als auch „Persönliche Entwicklung“.

Im Folgenden werden die Ergebnisse in diesen drei Bereichen detailliert dargestellt.

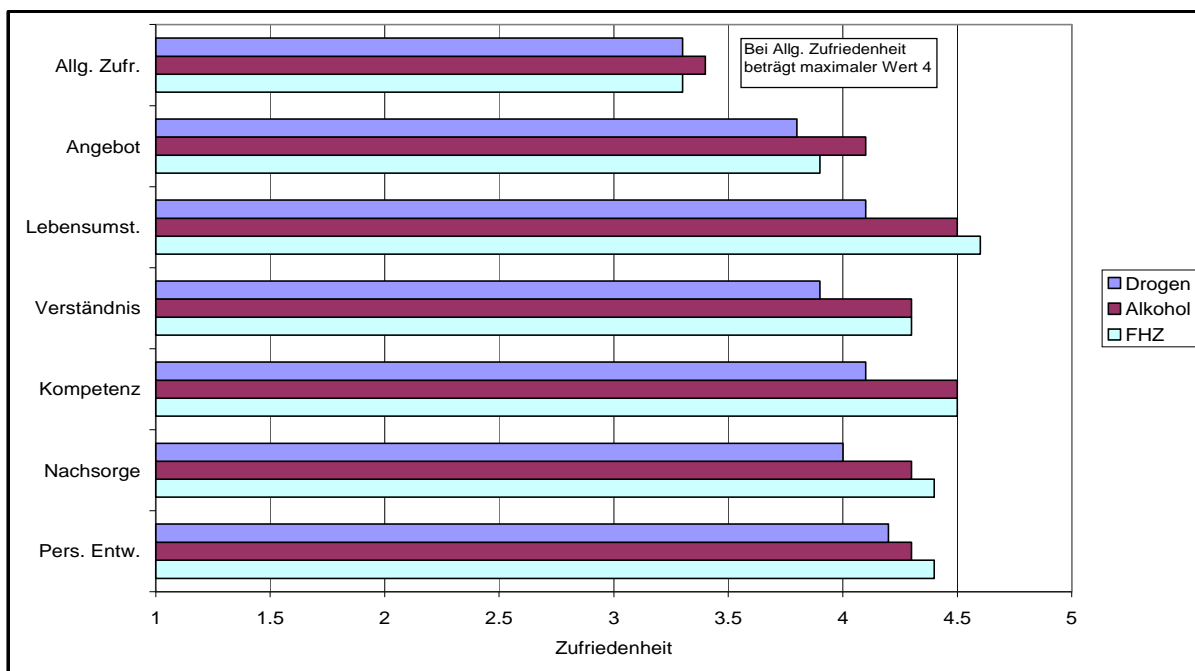


Abb. 1: KlientInnenzufriedenheit 2005: Vergleich Forelhaus Zürich (FHZ) – Referenzgruppen Alkohol / Drogen-Einrichtungen

In Abbildung 2 sind die Fragen, anhand welcher die Zufriedenheit im Bereich „Lebensumstände in der Einrichtung“ erfasst wurde, aufgeführt.

Über alle Fragen hinweg zeigt sich in Bezug auf die Zufriedenheit eine leichte Überlegenheit zugunsten des Forelhaus Zürich und der Alkohol-Einrichtungen.

Die leicht höhere Zufriedenheit der BewohnerInnen des FHZ in der Gesamtskala kann auf die hohe Bewertung des Essens und die gute Akzeptanz der Ausgangsregelungen zurückgeführt werden.

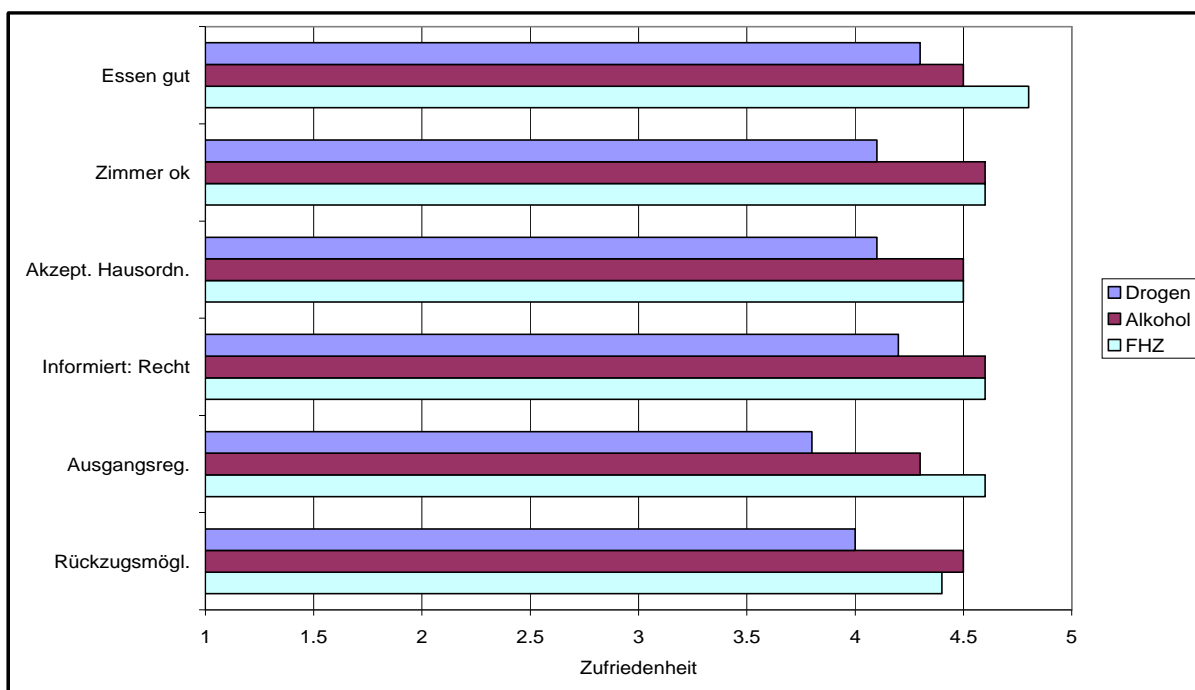


Abb. 2: KlientInnenzufriedenheit mit den Lebensumständen in der Einrichtung: Vergleich Forelhaus Zürich (FHZ) – Referenzgruppen Alkohol / Drogen-Einrichtungen

Abbildung 3 enthält eine Auflistung der zu dem Bereich „Austrittsvorbereitung und Nachsorge“ gestellten Fragen.

Im Vergleich zu allen anderen Institutionen schätzten die BewohnerInnen des Forelhaus Zürich die Bemühungen der Institution um die Nachbetreuung nach dem Austritt als grösser und die Beachtung des Wiedereinstiegs in das Leben nach dem Austritt durch die Institution als genügender ein. Ferner hatten die BewohnerInnen des Forelhaus Zürich in einem vergleichsweise stärkeren Mass den Eindruck, dass man sich um ihre persönliche und soziale Situation nach ihrem Austritt – insbesondere betreffend Finanzen, Wohnung, Arbeit, Beziehung, Familie etc. – gekümmert hat.

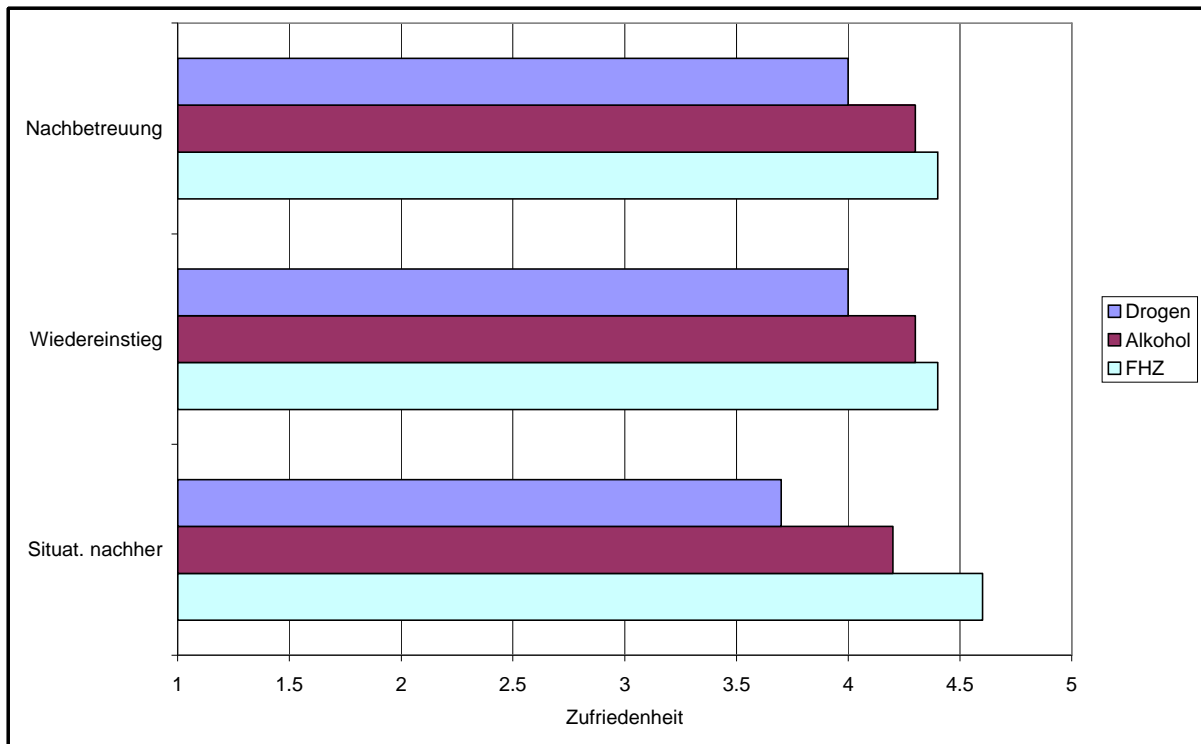


Abb. 3 KlientInnenzufriedenheit mit Austrittsvorbereitung und Nachsorge: Vergleich Forelhaus Zürich (FHZ) – Referenzgruppen Alkohol / Drogen-Einrichtungen

Abbildung 4 sind die einzelnen Ergebnisse des Bereichs „persönliche Entwicklung“ zu entnehmen. Auch in diesem Bereich geben die BewohnerInnen des Forelhaus Zürich eine im Vergleich zu den anderen Institutionen leicht überdurchschnittliche Zufriedenheit an.

Die BewohnerInnen des Forelhaus Zürich sind der Ansicht, im Laufe des Aufenthalts ein besseres Verständnis für ihre Abhängigkeit und / oder ihre Lebensgeschichte bekommen zu haben. Ausserdem glauben sie mehr daran, dass sich ihr Leben durch den Aufenthalt in dieser Institution positiv verändern wird. Ferner schätzen sie die wichtigsten Ziele (oder Teilziele) zum Zeitpunkt der Befragung häufiger als erreicht ein.

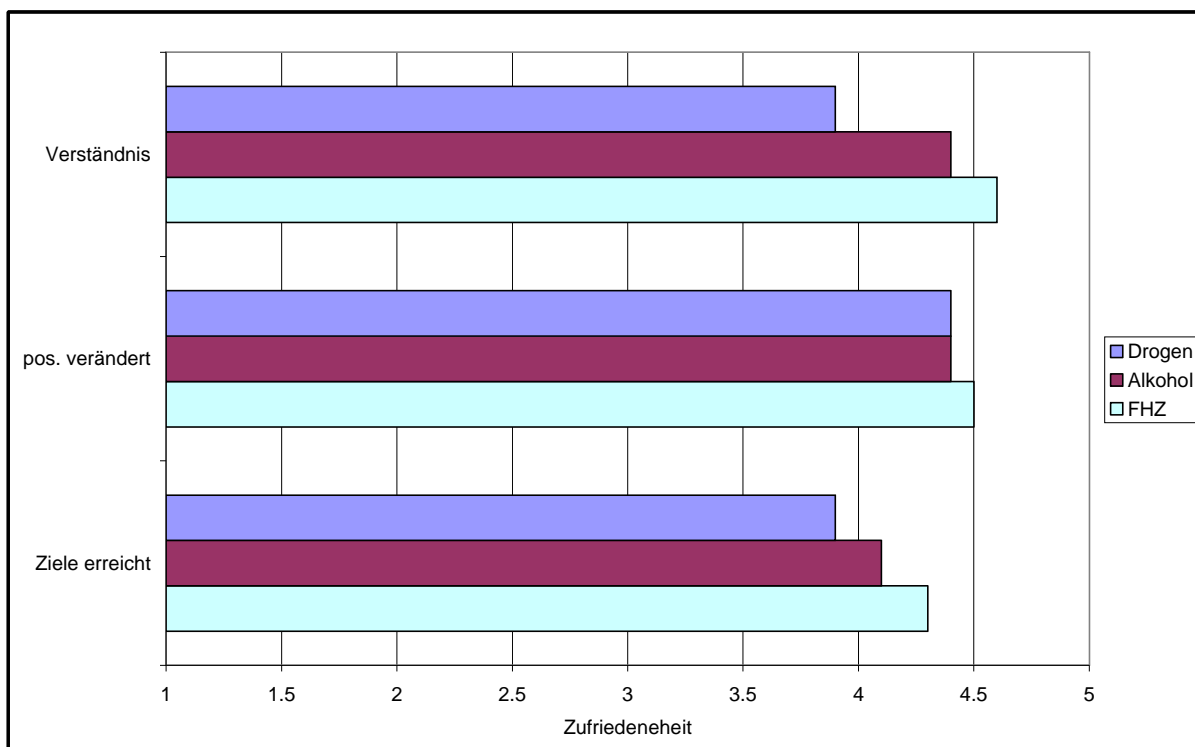


Abb. 4 KlientInnenzufriedenheit mit der persönlichen Entwicklung: Vergleich Forelhaus Zürich (FHZ) – Referenzgruppen Alkohol / Drogen-Einrichtungen

Eine detaillierte Betrachtung der KlientInnenzufriedenheitsbefragung 2005 zeigt, dass in Bezug auf alle gestellten Fragen eine gute bis sehr gute Zufriedenheit angegeben wurde. Zusammenfassend ist die KlientInnenzufriedenheit im Forelhaus Zürich in allen erfragten Bereichen gut bis sehr gut und hat in den letzten Jahren kontinuierlich zugenommen. Auch im Vergleich mit den anderen stationären Einrichtungen im Suchtbereich schneidet das Forelhaus Zürich in Bezug auf die KlientInnenzufriedenheit gut ab.