



KLIENTENUMFRAGE 2014

Die in der Ambulanten Suchthilfe Bonn regelmäßig durchgeführten Klientenbefragungen dienen der Qualitätssicherung und der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Einrichtungen.

Hierbei kam im Jahre 2014 in der Fachambulanz Sucht, bei *update*, der Substitutionsambulanz und der Diamorphinambulanz ein einheitliches, standardisiertes Messinstrument zum Einsatz. Aufgrund der spezifischen Merkmale der Einrichtungen wurden in der Klinik Im Wingert und im Bereich der Präventionsleistungen von *update* individuell zugeschnittene Fragebögen verwendet. Die erhobenen Daten werden im Folgenden im Zusammenhang dargestellt und hinsichtlich ihrer Implikationen für die einzelnen Einrichtungen diskutiert.

Auffällig ist hier zunächst, dass die Anzahl der Klienten, die sich an der Befragung beteiligten, in allen Einrichtungen sehr hoch ist. Sichergestellt

wurde dies vor allem durch die Form der Durchführung der Befragungen. In der Fachambulanz Sucht nahmen 82 Personen an der Befragung teil, bei *update* 40 Personen im Bereich Beratung und Behandlung und 129 Personen im Segment der Präventionsangebote, in der Substitutionsambulanz 107 Personen (was einer Rücklaufquote von 82,3% entspricht), in der Klinik Im Wingert 17 Personen und in der Diamorphinambulanz 41 Personen.

Die **Öffnungszeiten** der einzelnen Einrichtungen werden von den Klienten mehrheitlich positiv beurteilt. Am stärksten ist dies bei der Diamorphinambulanz (92,7%) und der Fachambulanz Sucht (91,5%) der Fall. Aber auch die Klienten der Substitutionsambulanz (81,8%) und die Beratungsklienten von *update* (77,5%) geben an, dass die Öffnungszeiten der Einrichtungen ihren persönlichen Bedürfnissen entsprechen.

Die **Atmosphäre** in den Einrichtungen wird von den Klienten ebenfalls als sehr positiv eingeschätzt. So erleben 100% der Befragten die Atmosphäre in der Anmeldung der Fachambulanz Sucht als freundlich und zuvorkommend. Ähnliche Einschätzungen geben 97,6% der Klienten der Diamorphinambulanz, 92,5% der Klienten von *update* und 84,6% der Befragten in der Substitutionsambulanz über die jeweiligen Einrichtungen ab.

Die **Qualität** der Beratungs-, Behandlungs-, und Betreuungsleistungen wird von fast allen Klienten der Einrichtungen der Ambulanten Suchthilfe Bonn als positiv eingestuft.

97,6% der Klienten der Fachambulanz Sucht geben an, sich gut beraten und betreut zu fühlen. Bei *update* ist dies bei 92,5% der Befragten der Fall, in der Diamorphinambulanz bei 90,3% und in der Substitutionsambulanz bei 89,3%. In ihren Anliegen wahrgenommen und unterstützt fühlen sich dabei 100% der Befragten der Diamorphinambulanz, 95,0% der Befragten bei *update*, 93,9% der Befragten in der Fachambulanz Sucht und 91,1% der Klienten der Substitutionsambulanz.

Die **Erreichbarkeit** der Einrichtungen per Telefon, E-Mail oder Telefax wird von den Klienten ebenfalls als sehr günstig eingestuft. Diese Einschätzung treffen 98,8% der Klienten der Fachambulanz Sucht und 97,6% der Klienten der Diamorphinambulanz. Eine positive Beurteilung der telefonischen Erreichbarkeit geben ebenso 91,4% der Klienten der Substitutionsambulanz und 90% der Klienten von *update* an.

In die Auswertung der Klientenbefragung von *update* im Bereich der **suchtpräventiven Angebote** flossen die Antworten von insgesamt 129 Personen ein, die im Rahmen von acht verschiedenen Veranstaltungen (Seminare und Schulungen) befragt wurden.

Insgesamt lässt sich sagen, dass die weitaus größte Gruppe der Teilnehmenden die Veranstaltungen ausgesprochen positiv beurteilt. Der Anteil positiver Antworten liegt bei allen den Ablauf und die Inhalte der Veranstaltungen betreffenden Fragen bemerkenswert hoch, nämlich in allen Fällen bei über 90%. Bei der gesamtheitlichen Bewertung der Veranstaltung und der Referenten gibt es sogar keine einzige negative Äußerung. Außerdem werden die Verständlichkeit der Veranstaltungen (99,2% Zustimmung), deren Organisation (99,2% Zustim-

mung) und die Vermittlung der Inhalte durch die Referenten als besonders gut bewertet (100,0% Zustimmung).

Die **Klinik Im Wingert** erzielt ebenfalls bei ihrer Klientenbefragung in allen Bereichen sehr positive Werte. Bei der Befragung in der Klinik Im Wingert hatten die Rehabilitanden die Möglichkeit, bei jeder Frage eine Einschätzung auf einer Skala von 1 (wenig hilfreich) bis 10 (sehr hilfreich) abzugeben. Hier wurde deutlich, dass die Atmosphäre in der Klinik von den Patientinnen und Patienten als sehr angenehm erlebt (durchschnittlicher Score = 8,9) wird. Die Rehabilitanden fühlen sich in ihren Anliegen unterstützt und ernst genommen (durchschnittlicher Score = 9,0). Des Weiteren berichten die Patientinnen und Patienten der Einrichtung, sie hätten ausreichend Gelegenheit, für sie persönlich wichtige Problembereiche zu bearbeiten (durchschnittlicher Score = 8,8) und sie fühlten sich gut vorbereitet für die Zeit nach der Rehabilitation (durchschnittlicher Score = 9,2).

Bei der Analyse der Bewertungen für die einzelnen Behandlungsmodule fällt auf, dass vor allem die Einzelgespräche als wichtigster Baustein der Behandlung von den Klienten der Klinik geschätzt werden (durchschnittlicher Score = 9,8). Kritischer gesehen wurde hier die Rückfallprophylaxe (durchschnittlicher Score = 6,4), das EDV-Training (durchschnittlicher Score = 3,2) und der Bereich Arbeit und berufliche Orientierung (durchschnittlicher Score = 4,5).

Abschließend kann festgehalten werden, dass sich die in den letzten Jahren in der Ambulanten Suchthilfe umgesetzten Maßnahmen der Qualitätssicherung in allen Bereichen in außerordentlich hohen, positiven Beurteilungen durch die Klientinnen und Klienten der einzelnen Einrichtungen niederschlagen. Dies betrifft sowohl die vielfältigen ambulanten Beratungs-, Betreuungs- und Behandlungsangebote, die tagesklinische Rehabilitation, als auch das breit gefächerte Angebot an suchtpräventiven Maßnahmen.