

Regierungsratsbeschluss

vom 30. August 2004

Nr. 2004/1785

Sucht: Projekt KlientInnenzufriedenheit in den Institutionen der ambulanten Suchthilfe

1. Ausgangslage

Mit RRB Nr. 1678 vom 26. August 2002 wurde das Dokumentations- und Controllingsystem *effecta* für alle Institutionen der ambulanten Suchthilfe ab dem 01.01.2004 als verbindlich erklärt.

Gleichzeitig arbeiten die Institutionen der ambulanten Suchthilfe ab dem Jahr 2004 erstmals auf der Basis eines einheitlichen Leistungskatalogs, welcher die Art der zu erbringenden Leistungen, deren Mengen sowie die zu erfassenden Indikatoren festhält.

Die Erfassung des qualitativen Indikators KlientInnenzufriedenheit wurde bisher nicht als verbindlich erklärt, weil kein einheitliches Instrument zu dessen Erhebung zur Verfügung steht.

2. Erwägungen

Im Leistungskatalog für die Institutionen der ambulanten Suchthilfe ist für die Leistungsbereiche Beratung, Wohnen und Arbeit die KlientInnenzufriedenheit als qualitativer Leistungsindikator vereinbart. Dies bedeutet, dass die Institutionen als Leistungserbringer gegenüber Kanton und Einwohnergemeinden eine systematische Aussage zur Beurteilung der Leistung aus der Perspektive der KlientInnen machen.

Das Projekt KlientInnenzufriedenheit verfolgt die Zielsetzung, die Erhebungsinstrumente, die Art der Durchführung der Befragungen sowie die Datenanalysen und den Modus der Berichterstattung für alle Institutionen der ambulanten Suchthilfe einheitlich zu erarbeiten. Dabei soll das Prinzip der Nachhaltigkeit im Vordergrund stehen, damit die Instrumente in den Folgejahren mit wenig Aufwand erneut genutzt werden können.

Projektphasen und Zeitrahmen

Das Projekt KlientInnenzufriedenheit umfasst folgende Schritte:

In einer ersten Phase werden die Instrumente für die Befragung in den einzelnen Leistungsbereichen erarbeitet. Eine zweite Phase dient der Befragung und Datenanalyse. In einem dritten Schritt sollen schliesslich die Verwertung der Ergebnisse sowie Formen des Reportings bearbeitet werden. Der Zeitrahmen für das gesamte Projekt erstreckt sich bis Juni 2005.

Projektpartner

Aufgrund der bisherigen Zusammenarbeit und der damit verbundenen Kenntnisse der lokalen Gegebenheiten sowie der ausgewiesenen fachlichen Kompetenz soll das vorliegende Projekt KlientInnenzufriedenheit dem Contact Netz, Bern, übertragen werden.

Kosten

Das Kostendach für das Projekt KlientInnenzufriedenheit beträgt Fr. 16'000.--.

3. Beschluss

Gestützt auf § 10 des Suchthilfegesetzes vom 26. September 1993 (BGS 835.41)

- 3.1 Das Amt für Gemeinden und soziale Sicherheit wird beauftragt, mit dem Contact Netz, Bern, den Vertrag zur Durchführung des Projektes KlientInnenzufriedenheit in den Institutionen der ambulanten Suchthilfe abzuschliessen.
- 3.2 Das Kostendach für das Projekt KlientInnenzufriedenheit in der ambulanten Suchthilfe beträgt Fr. 16'000.--. Die Finanzierung erfolgt aus dem Alkoholzehntel Kredit „GASS-Suchthilfe“ Nr. 364000/20356, und belastet die Staatsrechnung nicht.



Dr. Konrad Schwaller
Staatsschreiber

Verteiler

Amt für Gemeinden und soziale Sicherheit, soziale Institutionen (3)

(L:\soz\SUCHT\Regionen\Controlling\KlientInnenzufriedenheit\RRB-KlientInnenzufriedenheit.doc)

AGS (Ablage)

Amt für Finanzen

Aktuarin der SOGEKO

VSEG, U. Bucher, Postfach 123, 4528 Zuchwil

Fachkommission Sucht (Versand durch AGS)

AG Mittelverteilung (Versand durch AGS)

Dr. Helen Gianola, Präsidentin Fachkommission Sucht, Muldenweg 145, 4204 Himmelried

Institutionen und Trägerschaften der ambulanten Suchthilfe (8) (Versand durch AGS)

Contact Netz Bern, Dieter Haller, Monbijoustrasse 70, 3000 Bern 23