

# Kurzbericht 2023

Klientenbefragung und  
Wirkungsmessung der  
Schweiz. MS-Gesellschaft



damit es besser wird

**MS**

Schweizerische  
Multiple Sklerose  
Gesellschaft

## Kurzbericht Klientenbefragung und Wirkungsmessung 2023

### Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Design der Befragung	4
Wirkungsmessung der Beratung	5 – 7
Zufriedenheit mit der Schweiz. MS-Gesellschaft	8
Zufriedenheit mit den Angeboten	9
Kontaktformen mit der Schweiz. MS-Gesellschaft	10
Schweizer MS Register: Zufriedenheit und Teilnahme	11-13
Anhang: Weiterführende Daten	15

## Einleitung

Die vorliegenden Ergebnisse der Klientenbefragung 2023 dokumentieren eine hohe Zufriedenheit mit der Schweiz. MS-Gesellschaft und deren Angeboten. Ebenso zeigt die vertiefte Auswertung eine positive Einschätzung und Wirkung des Beratungsangebots und speziell der persönlichen Beratungsgespräche.

Ein grosser Dank geht an alle Teilnehmenden für die ehrlichen Antworten im Rahmen dieser umfangreichen Erhebung. Sie helfen, die Angebote und Dienstleistungen noch besser auf ihre Bedürfnisse ausrichten zu können.

### Zweck der Befragung

Ziel der Befragung war, das Angebot der Schweiz. MS-Gesellschaft mit Blick auf folgende Fragen zu überprüfen:

- Wurden geeignete Massnahmen getroffen, die Angebote der MS-Gesellschaft zeitgemäss, attraktiv und marktfähig zu gestalten?
- Sind die Angebote wirksam, verbessern sie die Situation von MS-Betroffenen?
- Was können wir bezüglich Zufriedenheit der Klienten und Klientinnen für die Zukunft lernen und optimieren?

Die Erhebung dient auch als Leistungsausweis gegenüber dem BSV.

### Unabhängige Studie

Die Schweiz. MS-Gesellschaft unterstellt sich freiwillig strengen Grundsätzen der Unternehmensführung und steht für eine transparente Darstellung ihrer Aktivitäten sowie die zweckgebundene, wirtschaftliche Verwendung von Spendengeldern. Sie verfügt über die Zertifizierung der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) und trägt das Gütesiegel ISO 9001:2015. Im Rahmen regelmässiger Rezertifizierungen ist eine unabhängige Überprüfung der Dienstleistungen oberste Maxime.

Um die Unabhängigkeit dieser Klientenbefragung sicherstellen zu können, hat die Schweiz. MS-Gesellschaft für die Konzeption, Durchführung und Auswertung der neuen Klientenbefragung Ivo Staub, Vertreter des Bereichs «Soziologie, Sozialpolitik, Sozialarbeit» der Universität Fribourg beauftragt. Dies ist nach 2014, 2019 und 2021/2022 die vierte unabhängige Klientenbefragung über das Beratungsangebot, die in dieser Zusammenarbeit erfolgte.

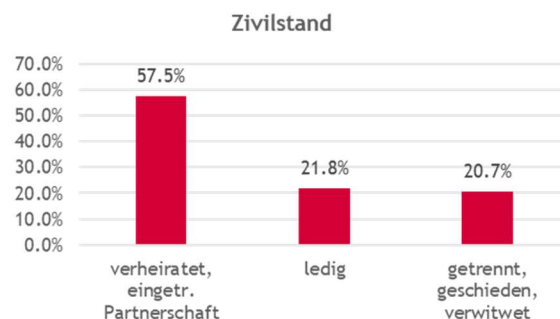
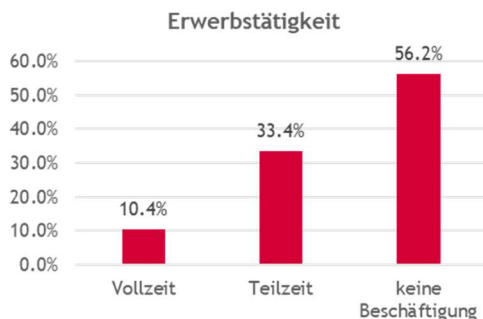
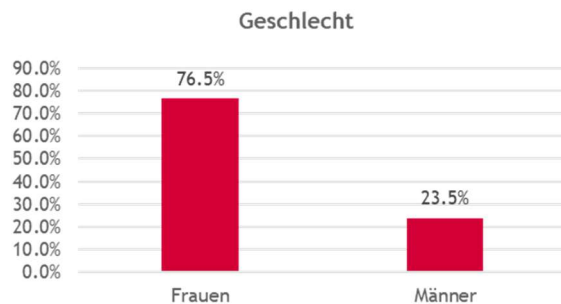
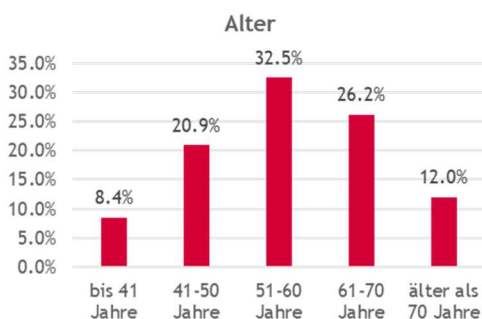
## Design der Befragung

Die Befragung wurde erneut online mithilfe des Programmes LimeSurvey durchgeführt:

- Insgesamt wurde eine Grundgesamtheit von 5'310 MS-Betroffenen per E-Mail kontaktiert, die vor der Befragung eine Dienstleitung genutzt haben.
- Davon haben 628 Personen den Online-Fragebogen zumindest teilweise ausgefüllt.
- Daraus ergibt sich eine Netto-Ausschöpfungsquote von 11.8% (D-CH 11.9%, F-CH 12.8%, I-CH 11.8%).

In einer gesonderten Stichprobe wurden Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Schweizer MS Registers befragt. Sie erhielten den Fragebogen per Post:

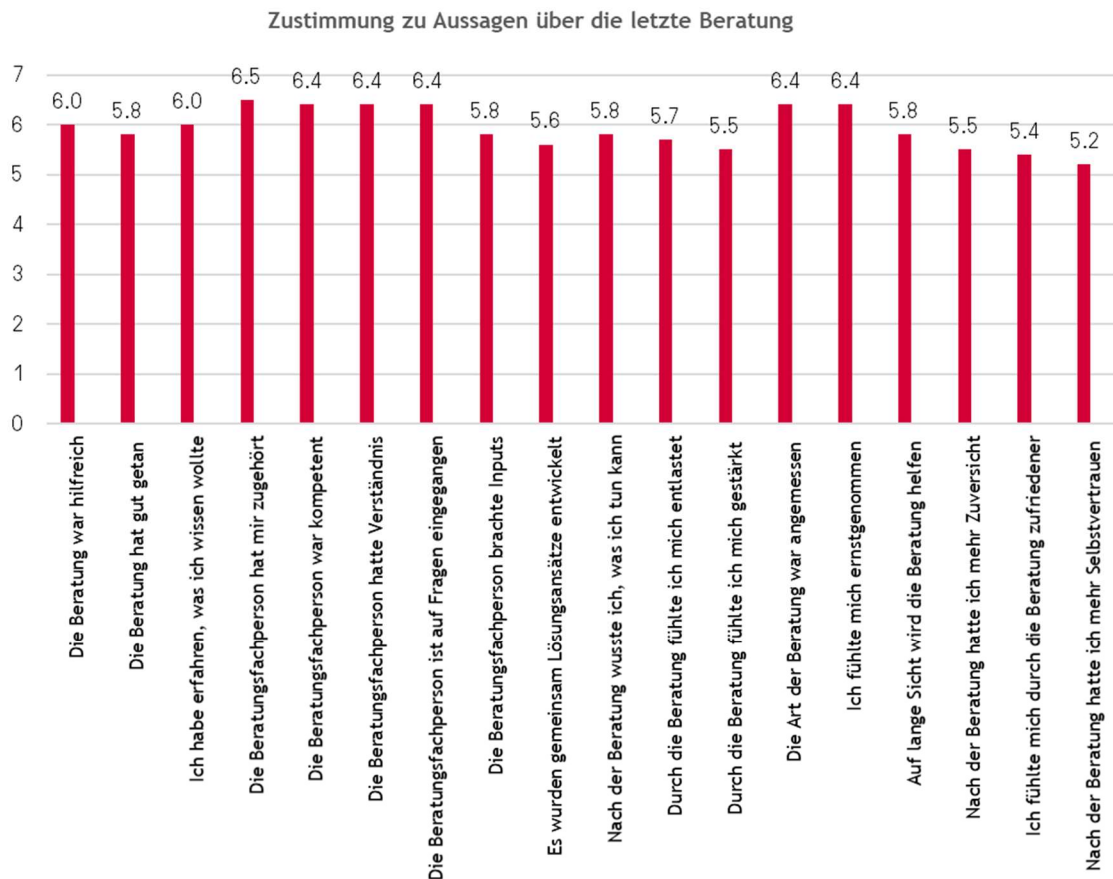
- Von 231 versendeten Fragebogen wurde 166 ausgefüllt retourniert (berücksichtigt bis Mitte Oktober 2023).
- Daraus ergibt sich eine Netto-Ausschöpfungsquote von 73.8% (D-CH 71.1%, F-CH 23.5%, I-CH 5.4%).



## Wirkungsmessung der Beratung

Um ein genaues Bild über die Wirkungen und die Evaluation der letzten Beratung zu erhalten, wurden die Befragten mit einer Reihe von qualitativen Aussagen konfrontiert. Von den Personen, die eine Beratung in den letzten zwölf Monaten in Anspruch genommen haben, wählten 77% den Wert 7 oder 6, wobei 7 «sehr zufrieden» bedeutet.

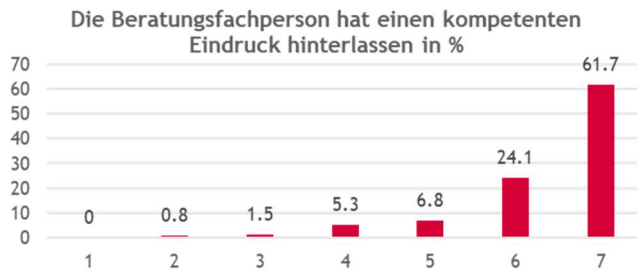
Gesamthaft betrachtet sind die Befragten mit der Art und Weise der Beratung, dem Inhalt und der Wirkung sehr zufrieden. Eine Mehrheit ist auch überzeugt davon, dass die Beratung über lange Sicht helfen wird (Mittelwert: 5.8). Der Mittelwert der generellen Zufriedenheit mit der Beratung beträgt 6.1.



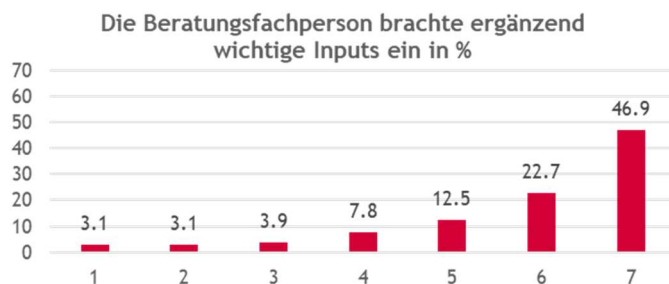
1 = trifft gar nicht zu / 7 = trifft genau zu

## Wirkungsmessung der Beratung

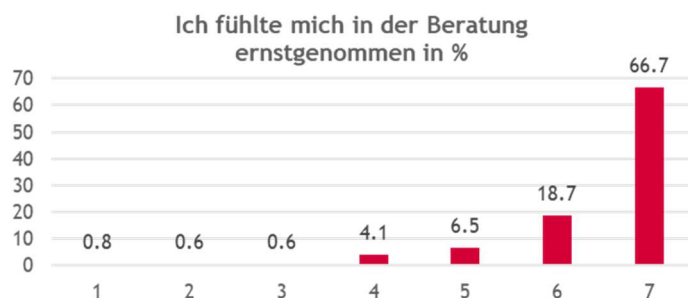
Die Beratungsfachpersonen haben auf die Befragten einen kompetenten und fähigen Eindruck hinterlassen: 85.8% der Klientinnen und Klienten haben dies mit den höchsten Werten 7 oder 6 beurteilt. Mittelwert 6.37.



Die Zufriedenheit mit den fachlichen Kompetenzen der Beratungspersonen wird auch dadurch bestätigt, dass 46.9% der Befragten den Höchstwert bei der Frage wählten, ob die Beratungsfachpersonen ergänzend wichtige Inputs eingebracht haben. Mittelwert 5.79.



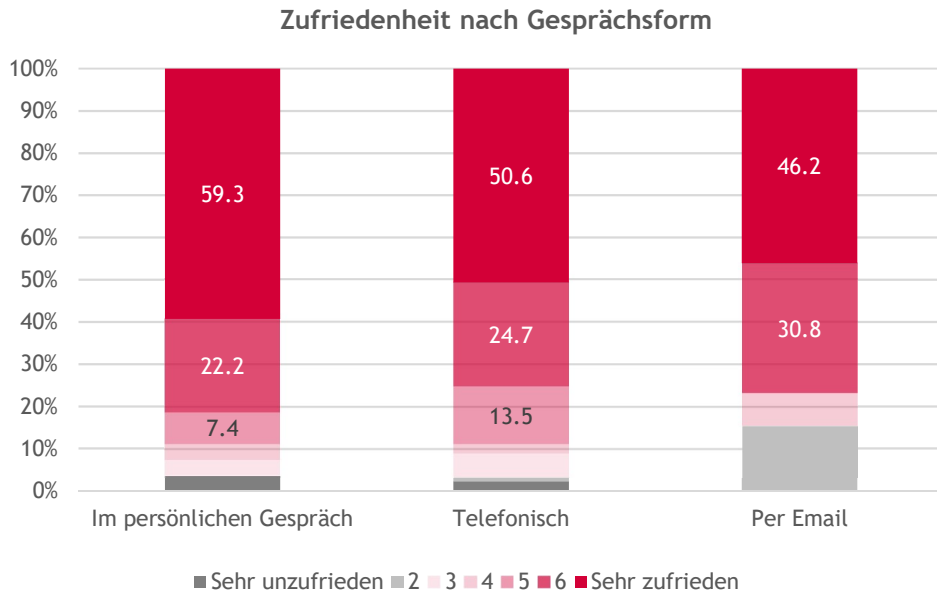
Durch die Umfrage wird auch ersichtlich, dass das Beratungsklima in der Regel als angenehm empfunden wurde und sich die Beratungsfachpersonen verständnisvoll und empathisch verhielten. So bewerteten 66.7% der Befragten die Aussage «Ich fühlte mich durch die Beratungsperson ernstgenommen» mit dem höchstmöglichen Zustimmungswert. Mittelwert 6.37.



1 = trifft gar nicht zu / 7 = trifft genau zu

## Wirkungsmessung Beratung

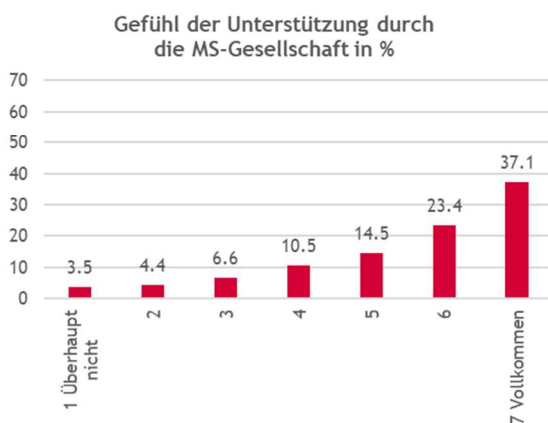
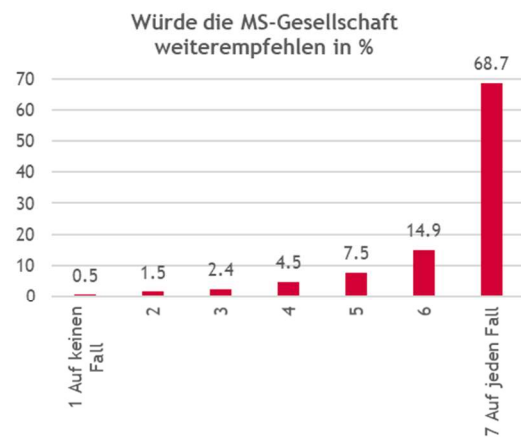
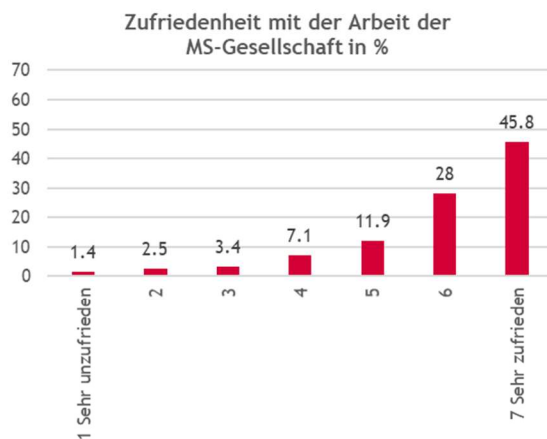
Wird die allgemeine Zufriedenheit nach der Form der Beratung aufgeschlüsselt, zeigt sich, dass die Personen am zufriedensten waren, die eine Beratung im persönlichen Gespräch bevorzugten.



## Zufriedenheit mit der Schweiz. MS-Gesellschaft

Insgesamt wird die Arbeit der Schweiz. MS-Gesellschaft von den Befragten sehr positiv bewertet. Lediglich 3.9% der befragten Klientinnen und Klienten haben die Werte 1 oder 2 gewählt. Hingegen haben fast 74% die beiden höchsten Werte 6 oder 7 gewählt.

Mit Blick auf die unterschiedlichen Merkmale unterscheidet sich die generelle Zufriedenheit mit der MS-Gesellschaft nur leicht. Die Zufriedenheit bei italienischsprachigen Personen ist etwas höher als bei deutsch- und französischsprachigen Personen. Personen, die Mitglied bei der Schweiz. MS-Gesellschaft sind, geben höhere Zufriedenheitswerte an als Nichtmitglieder. Kein Unterschied ist beim Vergleich der Zufriedenheit bei den Geschlechtern zu erkennen.

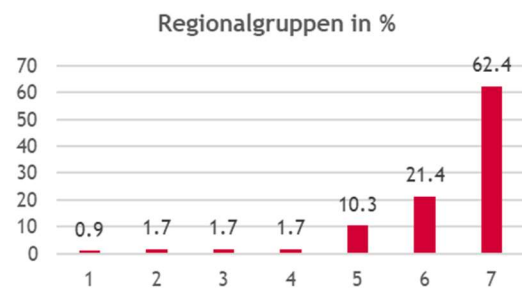
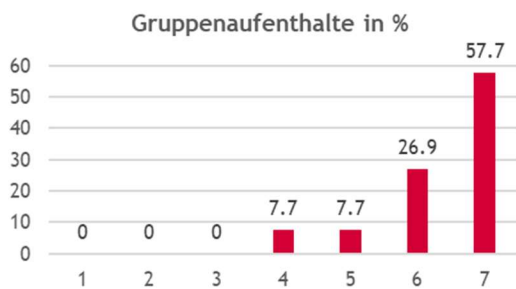
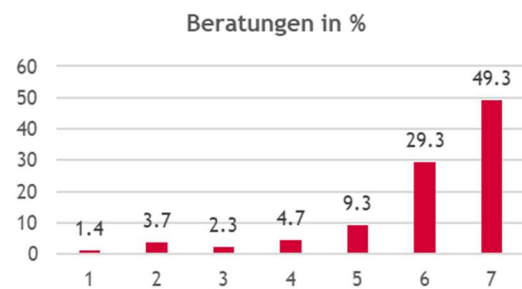
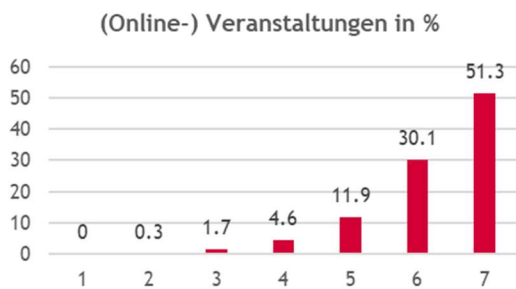




## Zufriedenheit mit den Angeboten

Zusätzlich zur generellen Zufriedenheit mit der Schweiz. MS-Gesellschaft wurde auch die Zufriedenheit mit den unterschiedlichen Angeboten erfragt. Ausgewertet werden hier die Einschätzungen der Klientinnen und Klienten, welche angaben, die jeweiligen Angebote in den vergangenen zwei Jahren genutzt zu haben.

Die am meisten genutzten Angebote in den beiden Jahren vor dem Befragungszeitpunkt waren die (Online-)Veranstaltungen/Webinare/Konferenzen und Beratungen (persönliche, MS-Infoline und Chat), gefolgt von Regionalgruppen und den Apps («MS mobile» und «MS Active»).

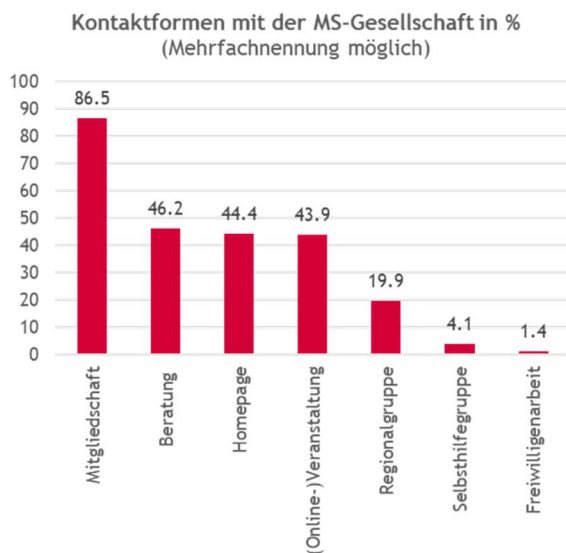


1 = sehr unzufrieden / 7 = sehr zufrieden

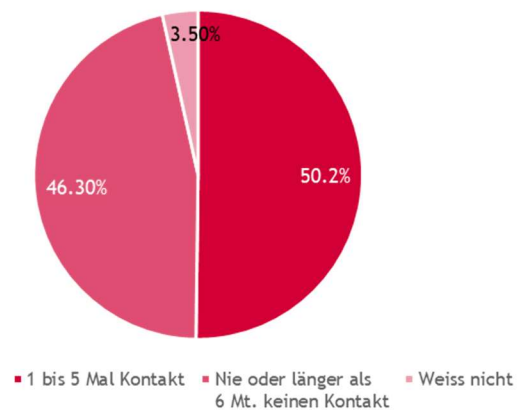
## Kontaktformen mit der Schweiz. MS-Gesellschaft

Die Kontaktformen der befragten Personen zur Schweiz. MS-Gesellschaft sind unterschiedlich. Die überwiegende Mehrheit der Personen, die sich zu dieser Frage äusserten, ist Mitglied bei der MS-Gesellschaft. Danach folgen unter anderem Kontakte, die über eine Beratung, die Webseite oder die (Online-)Veranstaltungen erfolgt sind.

Zur Kontaktintensität im vergangenen halben Jahr befragt, gaben 50.2% an mindestens einmal Kontakt gehabt zu haben. In dieser Gruppe pflegten 9.7% einen sehr intensiven Austausch mit der MS-Gesellschaft und hatten fünf Mal oder häufiger Kontakt.



Kontakthäufigkeit mit der MS-Gesellschaft  
innerhalb der letzten 6 Monate



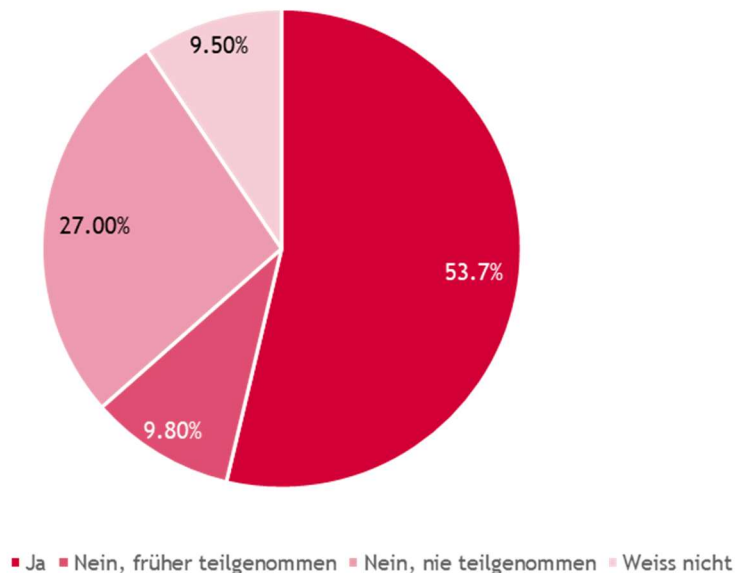
## Schweizer MS Register: Zufriedenheit und Teilnahme

Das Schweizer MS Register wurde 2016 von der Schweiz. MS-Gesellschaft auf Wunsch von Betroffenen initiiert, um ihre Perspektive in die Forschung einzubringen. Ausgeführt wird das Citizen Science-Forschungsprojekt von der Universität Zürich. Gemeinsam mit MS-Betroffenen untersuchen Forschende verschiedene Fragestellungen, stets mit dem Ziel, zu einer Verbesserung der Lebensqualität MS-Betroffener beizutragen.

Für diesen Teil wurden die beiden Stichproben getrennt ausgewertet, da die Online-Befragung mit Klientinnen und Klienten der MS-Gesellschaft durchgeführt wurde, unabhängig davon, ob und wie sie bereits mit dem MS Register Kontakt hatten, während die schriftliche Befragung an Teilnehmende des Registers versandt wurde.

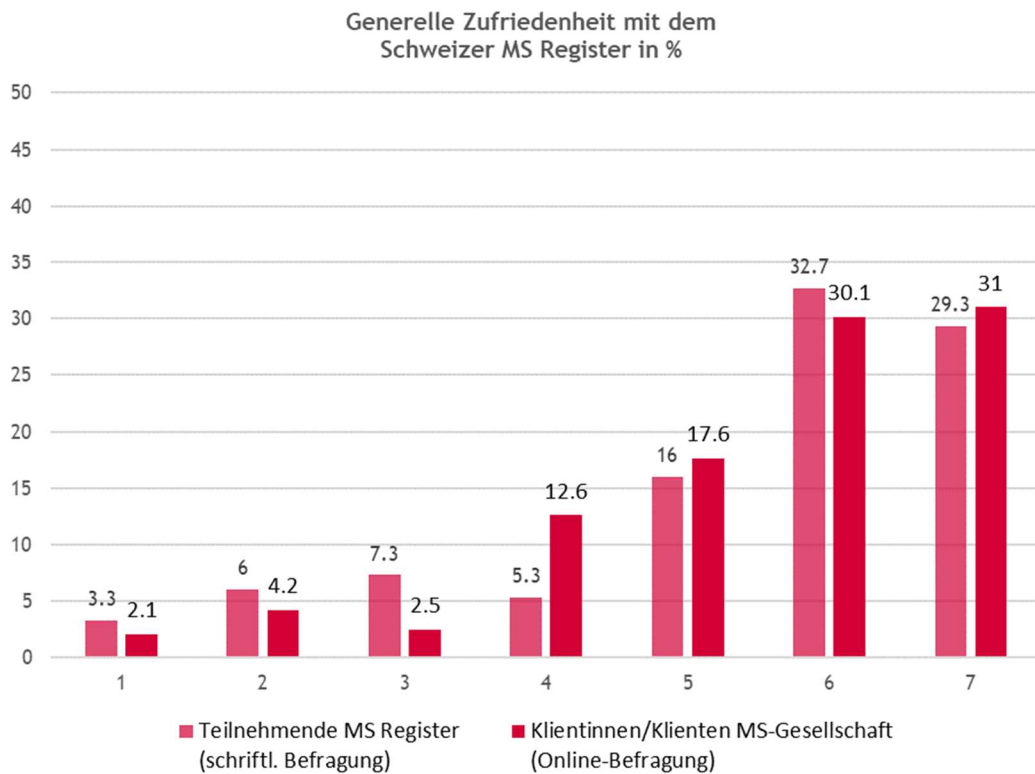
In der Gruppe der Online-Befragung gaben 53.7% der Befragten an, sie seien Teilnehmende des MS Registers. Zudem scheinen das MS Register und dessen konkrete Aktivitäten den meisten von ihnen bekannt zu sein.

Teilnahme beim Schweizer MS Register  
(Online-Befragung) in %



## Schweizer MS Register: Zufriedenheit und Teilnahme

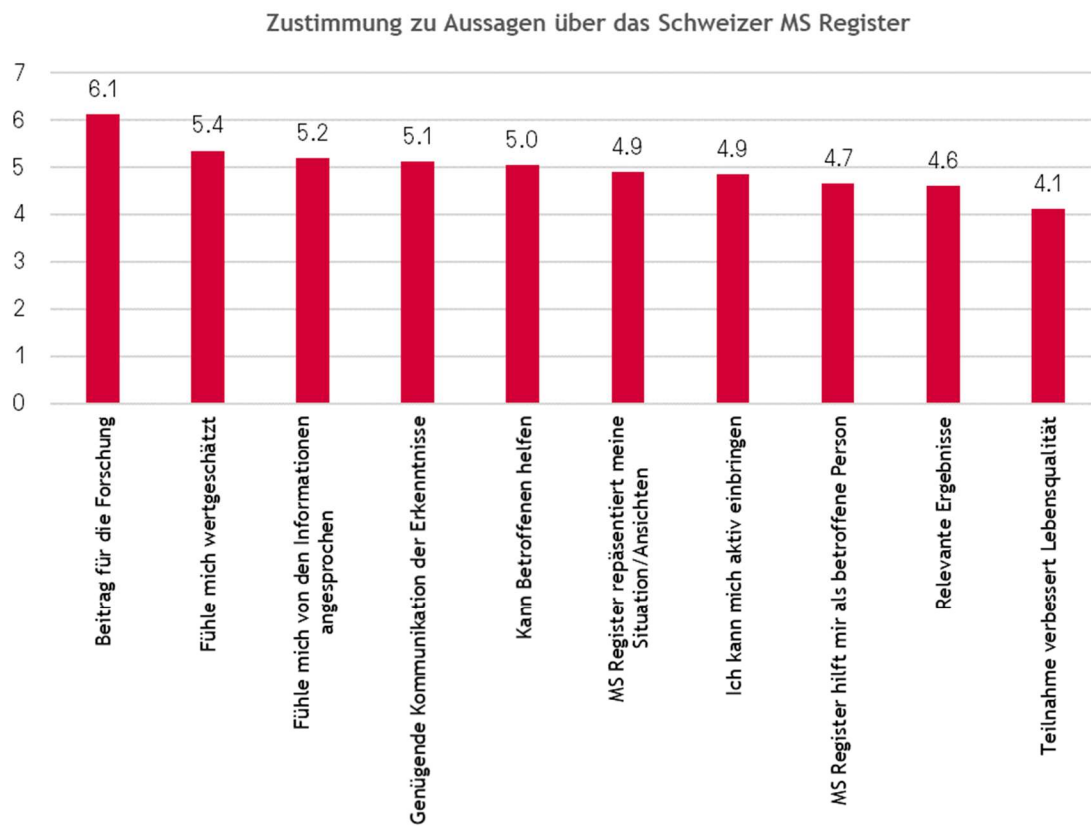
Die durchschnittlichen Zufriedenheitswerte bei den Klientinnen und Klienten der MS-Gesellschaft, die am Schweizer MS Register teilnehmen (Online-Befragung) liegt bei 5.5 und bei der Gruppe, die über das MS Register angeschrieben wurde, bei 5.4.



## Schweizer MS Register: Zufriedenheit und Teilnahme

Um herauszufinden, inwiefern das Schweizer MS Register hilfreich sein kann und welchen Nutzen es für die Teilnehmenden selbst bringt, konnten die befragten Personen den jeweiligen Aussagen über das Register zustimmen oder ablehnen.

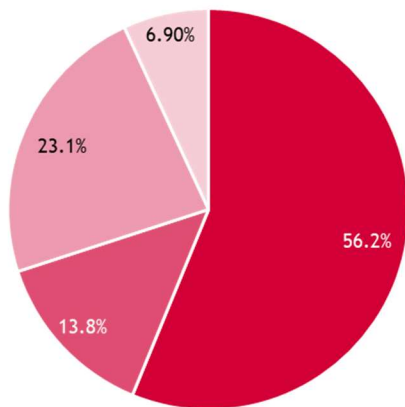
Die Antworten fielen dabei mehrheitlich positiv aus. Am höchsten fiel die Zustimmung bei der Aussage aus, dass damit ein Beitrag für die Forschung zu MS geleistet werden kann (Mittelwert 6.12). Insgesamt stimmten 50.9% dieser Aussage stark zu (Wert 7).



# Anhang: Weiterführende Daten

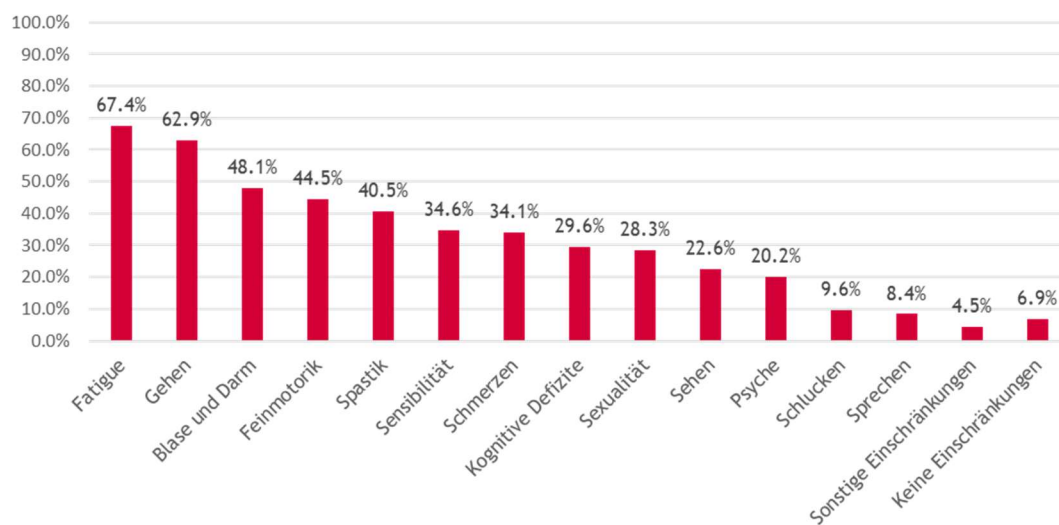
## Krankheit und Einschränkungen

Verlaufsformen der MS  
in %



- Schubförmig remittierende MS
- Primär chronisch progrediente MS
- Sekundär chronisch progrediente MS
- Weiss nicht

Einschränkungen



Wir danken allen Teilnehmenden ganz herzlich für ihre Zeit und Ausdauer, an dieser Umfrage mitzumachen. Auch in Zukunft werden wir unermüdlich daran arbeiten, unsere Angebote auf die Bedürfnisse von MS-Betroffenen und deren Angehörigen auszurichten. Damit es besser wird.

Patricia Monin  
Direktorin

Dr. Christoph Lotter  
Co-Direktor

**Durchführung**

Universität Fribourg, Philosophische Fakultät,  
Departement für Sozialarbeit, Sozialpolitik und globale Entwicklung  
Rte des Bonnesfontaines 11, 1700 Fribourg

**Auftraggeber**

Schweizerische Multiple Sklerose Gesellschaft Josefstrasse 129, 8031 Zürich  
Telefon 043 444 43 43, [www.multiplesklerose](http://www.multiplesklerose)



damit es besser wird

