



gGmbH „Lebenshilfe“ Wohnstätten Barnim

Klienten-Befragung

2015

Qualitätsmanagement

13.6.2016



Qualitätsmanagement

bei der gGmbH „Lebenshilfe“ Wohnstätten Barnim

Wenn wir bei der Lebenshilfe über Qualität sprechen, müssen wir die Perspektive der verschiedenen Anspruchsgruppen unserer Einrichtung einnehmen. Jede dieser Gruppen hat ihre eigene Vorstellung von Qualität. Aus diesem Grund ist unser Qualitätsbegriff vielschichtig.

Für unsere Bewohner und Klienten bedeutet Qualität, dass sie sich in unserer Einrichtung und während des gesamten Hilfeprozesses wohlfühlen, dass sie sich als Individuum wahrgenommen sehen und größtmögliche Unterstützung zu einem möglichst selbstbestimmten Leben erhalten. Auch für die Angehörigen und gesetzlichen Vertreter steht die subjektive Zufriedenheit der uns anvertrauten Personen im Vordergrund.

Diese Zufriedenheit unserer Bewohner, Klienten, deren Angehörigen und gesetzlichen Vertreter bildet also eines der Qualitätsziele unserer Arbeit. Darüber hinaus gibt es festgelegte Zielvorgaben der Kostenträger, die vorwiegend die Qualität der Struktur und Prozesse unserer Einrichtung betreffen. Zu den strukturellen Zielvorgaben zählen u.a., dass die Zimmer groß genug sind, dass jeder Raum für Privatsphäre hat, dass die Wohnungen den Bedürfnissen der Klienten entsprechen und dass unsere Mitarbeiter viel Wissen und Fähigkeiten mitbringen, um den Hilfebedürftigen in jeder Lebenssituation adäquat zur Seite zu stehen. Die Prozessqualität umfasst u.a., dass unsere Hilfeleistung bedarfsoorientiert und unter Einbeziehung der Betroffenen, deren Angehörigen oder gesetzlichen Vertreter erfolgt.

Die genannten Qualitätsvorgaben der Kostenträger sind für uns selbstverständlich. Die Prozessqualität der Hilfeleistung bildet den Kernprozess unserer Qualitätsarbeit. Wir sind bestrebt, unsere Leistung optimal auf die individuelle Förderung unserer Bewohner und Klienten einzustellen, mit dem Ziel, ihre Fähigkeiten zur Selbsthilfe zu stärken und ihnen somit ein möglichst selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen.

Um die Qualität unserer Leistung dauerhaft gewährleisten zu können, überprüfen wir den Ablauf und das Ergebnis unserer Prozesse ständig. Nur so können wir uns stets weiter verbessern und unsere Prozesse optimal gestalten. Dabei sind v. a. auch die Anregungen und das Engagement unserer Mitarbeiter von entscheidender Bedeutung.

gez. Ramón Lutter
Wohnstättenverbundleitung

gez. Dirk Wollgast
Leitung ambulante Betreuung

gez. Ulrike Lüssow
Leitung Begleitende Elternschaft / SPFH

gez. Henriette Schubert
Qualitätsmanagement

gez. Manfred Groth
Geschäftsführer



Inhaltsverzeichnis

Hintergrund der Befragung.....	2
Vorgehen.....	3
Ergebnisse.....	3
Stationäre Wohnbereiche.....	3
Ambulant betreute Wohnbereiche	9
Sozialpädagogische Familienhilfe.....	19
Zusammenfassung	25
Abbildungsverzeichnis	26
Anhang	1



Hintergrund der Befragung

Um unseren Anspruch aus dem Qualitätsmanagement zu erfüllen, wurde im Jahr 2015 eine Befragung / Beobachtung unserer Klienten durchgeführt.¹ Sie dient als ein Instrument dafür, herauszufinden, ob sich die uns anvertrauten Menschen bei uns wohlfühlen. Dieser Aspekt steht für uns besonders im Vordergrund. Des Weiteren möchten wir stets unsere Prozesse überprüfen und mögliche Verbesserungspotenziale ausfindig machen.

Die unterschiedlichen kommunikativen Fähigkeiten unserer Klienten haben uns vor große Herausforderungen gestellt. Mitarbeiter und Führungskräfte der verschiedenen Einrichtungen haben im Rahmen unseres Qualitätszirkels lange gemeinsam nach praktikablen Lösungen gesucht. Welche Fragen sind für uns von Bedeutung? Wie formulieren wir sie so, dass sie einfach und verständlich sind? Was machen wir mit den Klienten, die

unsere Fragen nicht verstehen oder darauf antworten können?

Das QM-Team entschied sich für zwei unterschiedliche Herangehensweisen. Im ambulanten Bereich sowie im Bereich der Sozialpädagogischen Familienhilfe wurden Fragen entwickelt, die durch den Interviewer vorgelesen wurden. Die Klienten konnten dann darauf antworten. Im stationären Bereich wurden Fragen für eine gestützte Beobachtung entwickelt. Grundsätzlich gibt es drei Fragebereiche. Diese sind Wohngemeinschaft, Privatsphäre und Betreuung. Als Grundlage zur Entwicklung unserer Fragen verwendeten wir einen von der Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung e.V. herausgegebenen Fragenkatalog.²

¹ Die Frage- bzw. Beobachtungsbögen befinden sich im Anhang

² Petra Gromann und Ulrich Niehoff . „Schöner Wohnen“. Ein Instrument zur Bewohner(innen)-Befragung.



Vorgehen

Bevor die Untersuchung starten konnte, wurden Eltern, Angehörige, gerichtlich bestellte Betreuer und natürlich auch unsere Mitarbeiter schriftlich darüber informiert. Den gesetzlichen Vertretern der Klienten wurde somit die Möglichkeit gegeben, Einspruch gegen die Befragung / Beobachtung im Namen oder auf Wunsch der Klienten zu erheben.

Die Auswahl der Zu-Befragenden erfolgte über Listen, auf denen die Klienten einer Einheit alphabetisch aufgeführt waren. Von diesen Listen wurde jeder Zweite für die Befragung / Beobachtung ausgewählt. Im Falle, dass ein Klient die Befragung ablehnt, wurde vereinbart, die nächstfolgende Person auf der Liste auszuwählen. Im Kinder- und Jugendbereich der Wohnstätte „Heidehaus“ wurde abweichend eine Vollerhebung durchgeführt, da es in diesem Bereich insgesamt neun Kinder und Jugendliche gibt und diese andernfalls nicht ausreichend repräsentiert gewesen wären. Leider haben wir es verpasst, die Beobachtungen aus diesem Bereich zu kennzeichnen, um eine separate

Auswertung bzw. Gegenüberstellung zu ermöglichen. Dies wollen wir in den nächsten Befragungen ändern.

Um ein Höchstmaß an Neutralität zu gewährleisten, wurde die Zufriedenheit der Klienten von Mitarbeitern anderer Bereiche untersucht. Die Befragung / Beobachtung erfolgte von Juni – August 2015, mit Ausnahme der Wohnstätte „Sonnenhof“. Dort wurde die Erhebung im Mai 2016 durchgeführt.

Insgesamt wurden im ambulanten Bereich 31 (50 %) und im stationären Bereich 54 Klienten (62,8 %) befragt (beobachtet). In der Sozialpädagogischen Familienhilfe wurden neun Erwachsene (50 %) und vier Kinder³ (10 %) befragt.

³ Das oben beschriebene Auswahlverfahren konnte hier nicht angewendet werden, da die meisten betreuten Kinder zu jung waren (0-3 Jahre) oder ihre kognitiven Fähigkeiten der Befragung nicht

entsprachen. Eine Beobachtung viel aus organisatorischen Gründen aus. In den Ergebnissen wurden die Antworten der Kinder mit denen der Erwachsenen zusammengefasst.



Ergebnisse

Stationäre Wohnbereiche

Der größte Teil der Klienten in den stationären Wohnbereichen (57,4 %) lebt in Wohngruppen mit einer Größe von 5-8 Personen. Etwa 37 % leben in Gruppen mit 9-12 Personen. Wir wollten wissen, ob Klienten mit der Größe der Gruppen überfordert sind. Das Ergebnis stellt die folgende Graphik dar.

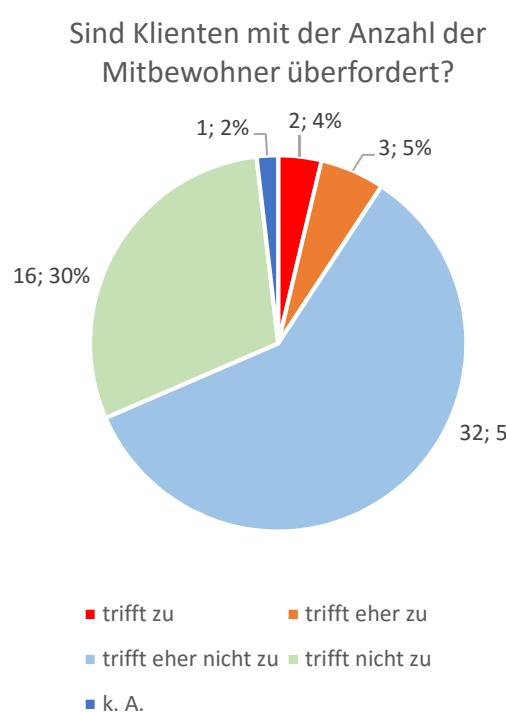


Abbildung 1: Wohngemeinschaft – Zufriedenheit mit Gruppenstärke

Das Ergebnis zeigt, dass fünf Klienten (9 %) mit der Gruppengröße überfordert bzw.

eher überfordert sind. An dieser Stelle besteht Handlungsbedarf.⁴ 91 % der Klienten können demgegenüber gut mit der Anzahl der Mitbewohner umgehen.

Die meisten Bewohner verfügen über ein eigenes Zimmer (91 %). Die Abweichungen resultieren aus Doppelbelegungen im Kinder- und Jugendbereich. Insgesamt kommen die Klienten gut miteinander aus, wie die folgende Abbildung zeigt.

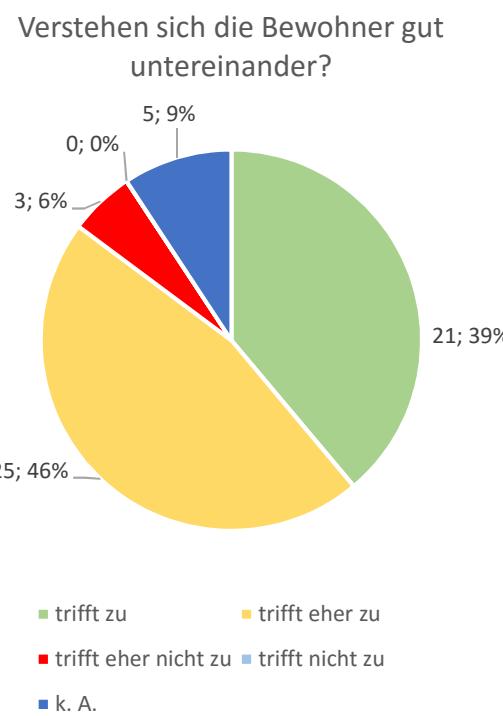


Abbildung 2: Wohnklima

⁴ s. Zusammenfassung



Die Gestaltung der Gemeinschaftsräume wurde von den Beobachtern größtenteils als zweckmäßig bewertet. Lediglich zu 2 % wurde die zweckmäßige Gestaltung der Gemeinschaftsräume mit „trifft eher nicht zu“ eingeschätzt.

Wichtig für uns war es außerdem herauszufinden, wie es mit dem Thema Privatsphäre in unseren Einrichtungen bestellt ist. Dazu gehören vor allem Fragen wie „Klopfen Mitbewohner und Betreuer an, bevor sie das Zimmer betreten?“ oder „Kann der Bewohner entscheiden, ob die Zimmertür zu oder offen ist?“

Die Ergebnisse zeigen, dass es hier noch Handlungsbedarf gibt. Die Beobachtungen haben ergeben, dass 18-20 % der o. g. Fragen mit „trifft eher nicht zu“ bzw. „trifft nicht zu“ beantwortet werden mussten. Dieses Ergebnis muss im Rahmen eines internen Audits hinterfragt werden.

Klopfen Mitbewohner und Betreuer an, bevor sie das Zimmer betreten?

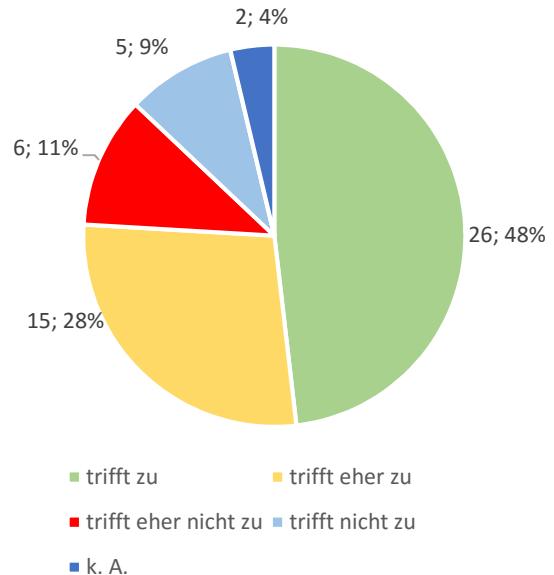


Abbildung 3: Privatsphäre – Anklopfen Bewohner / Betreuer

Kann der Bewohner entscheiden, ob die Zimmertür zu oder offen ist?

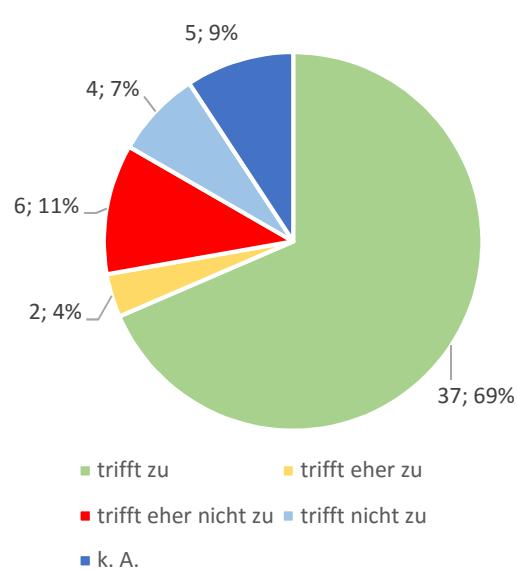


Abbildung 4: Privatsphäre – Verschließen der Zimmertür



Die Beobachter hatten den Auftrag herauszufinden, ob Klienten allein auf die Toilette gehen können. In 91 % der Beobachtungen trifft dies zu bzw. eher zu. Für die restlichen 9 % erfolgten keine Angaben. Die Frage, ob Bewohner ungestört telefonieren können, wurde mit 27 % zutreffend beantwortet. Die verbleibenden 73 % erfolgten in der Beobachtung ohne Angabe. Wir haben uns auch dafür interessiert, ob Klienten mit Besuch ungestört sein können. Das Ergebnis zeigt, dass dies in gut 70 % der Beobachtungen zutrifft bzw. eher zutrifft. 28 % erfolgten ohne Angabe, bei knapp 2 % trifft es eher nicht zu.

Des Weiteren interessierte uns, ob unsere Klienten die Möglichkeit haben, allein mit ihrem Betreuer zu kommunizieren. Bei 94 % der beobachteten Personen trifft dies zu bzw. eher zu. In einem Fall wurde dies nicht bestätigt.

Kann der Bewohner allein mit dem Betreuer kommunizieren?

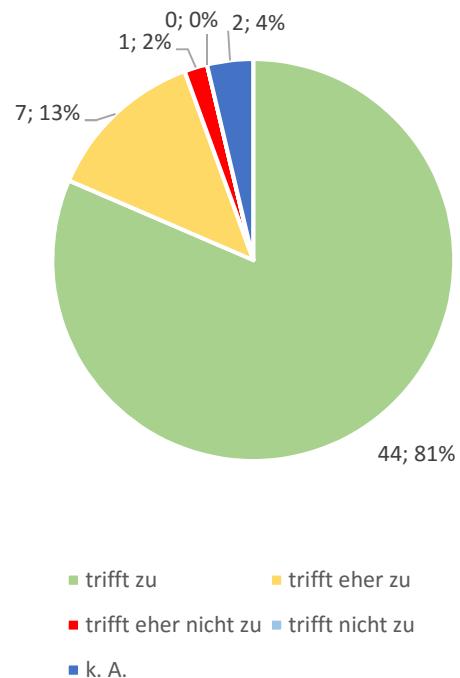


Abbildung 5: Privatsphäre – Kommunikation mit Betreuer



In unserem letzten Fragebereich ging es um die Qualität der Betreuung. In unseren Einrichtungen gibt es ein erkennbares Bezugsbetreuungssystem. Dies wurde mit über 98 % durch die Beobachter bestätigt.

Die folgenden Fragen sollen Aufschluss darüber geben, wie die Beziehung zwischen Betreuern und Klienten geprägt ist. Sie sind in den Graphiken mit ihren Ergebnissen aufgezeigt.

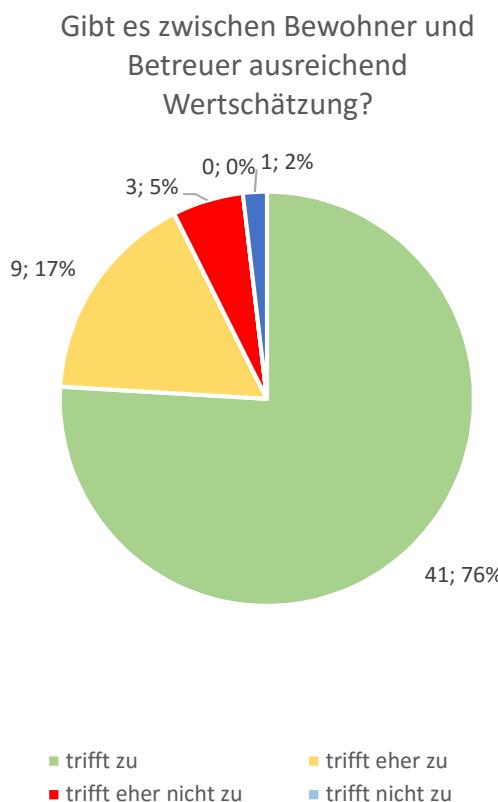


Abbildung 6: Wertschätzung in d. Betreuung



Abbildung 7: Ansprechpartner bei Unzufriedenheit

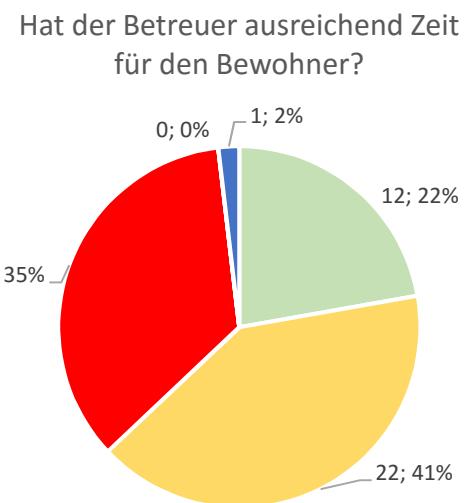


Abbildung 8: Zeit für Klienten



Nimmt der Betreuer Probleme oder Wünsche wahr?

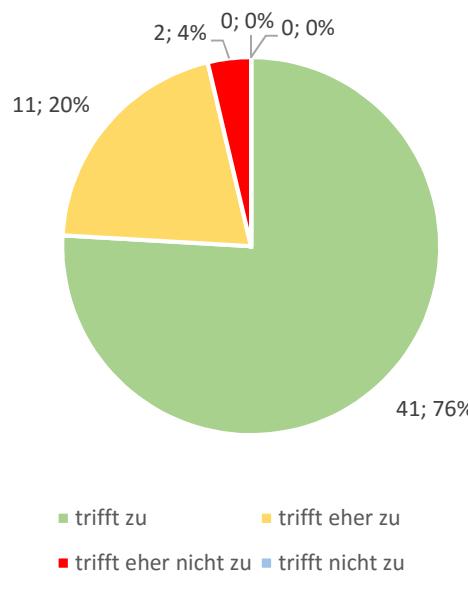


Abbildung 9: Aufmerksamkeit d. Betreuer bei Problemen / Wünschen

Reagiert der Betreuer auf Wünsche / Probleme?

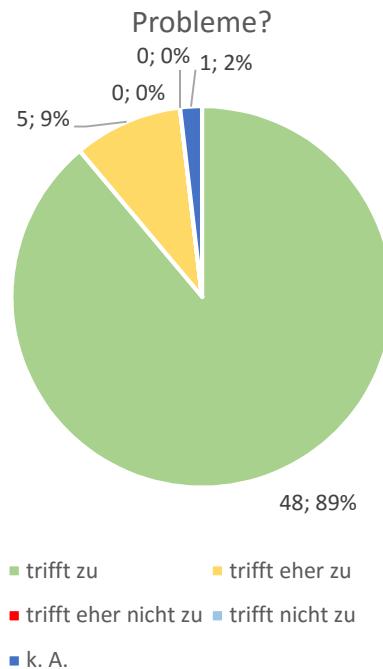


Abbildung 10: Reaktion d. Betreuer auf Probleme / Wünsche

Hält sich der Betreuer an Absprachen?

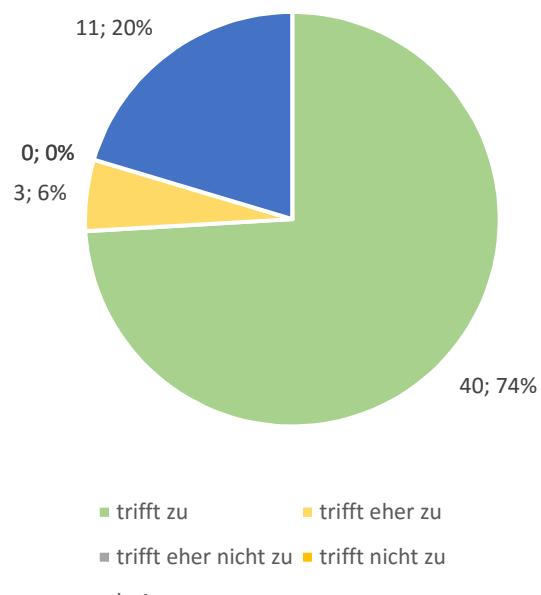


Abbildung 11: Zuverlässigkeit d. Betreuer

Die Bewertungen der Betreuung fallen insgesamt positiv aus. Eine deutliche Ausnahme gibt es bei der Frage, ob Betreuer ausreichend Zeit für die Bewohner haben. Dies trifft in 35 % der beobachteten Fälle nicht zu. Hier ist ein hoher Handlungsbedarf festzustellen.

In der Frage, ob es zwischen Betreuer und Klient ausreichend Wertschätzung gibt, zeigen sich 5 %, in denen das den Beobachtern zufolge nicht so ist. Hier müssen wir durch festzulegende Maßnahmen handeln. Gleiches gilt für die Wahrnehmung von Wünschen und Problemen der Klienten.



Die letzte Frage zielte darauf ab, herauszufinden, ob Klienten an der Erstellung und Evaluation von Entwicklungszielen mitwirken. Dies trifft in 13 % der Beobachtungen nicht bzw. eher nicht zu. Hier besteht Handlungsbedarf. Wir arbeiten bereits mit Hochdruck daran, bestmögliche Verfahren und Maßnahmen für eine Beteiligung unserer Klienten zu entwickeln.

Mitwirkung bei Entwicklungszielen

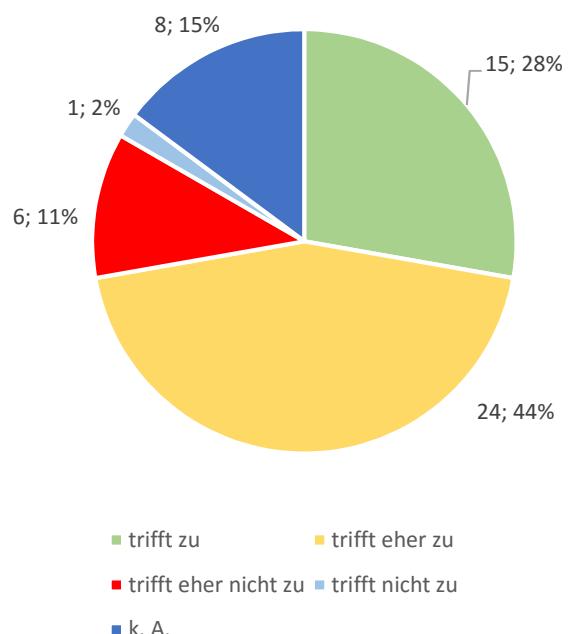


Abbildung 12: Mitwirkung an Entwicklungszielen



Ambulant betreute Wohnbereiche

In den ambulant betreuten Wohnbereichen leben die Klienten in verschiedenen großen Gruppen zusammen. Die meisten haben 5-8 Mitbewohner (42 %). Nicht viel weniger leben in einer Gruppe von 9-12 Personen (35 %). Einige Bereiche (23 %) sind zum Teil von einer noch größeren Gruppenstärke geprägt (mehr als 12 Personen). Alle Befragten haben ihr eigenes Zimmer innerhalb der Wohngemeinschaften. Auf die Frage hin, ob die Klienten mit der Größe ihrer Wohnung bzw. ihres Zimmers zufrieden sind, antworten 64 % mit „ja“. 26 % sagen „geht so“ und 10 % sind damit nicht zufrieden.

Die Klienten wurden gefragt, ob sie mit der Anzahl ihrer Mitbewohner zufrieden sind und ob sie sich untereinander gut verstehen. Die Ergebnisse zeigen die folgenden Abbildungen.

Sind sie mit der Anzahl der Mitbewohner zufrieden?

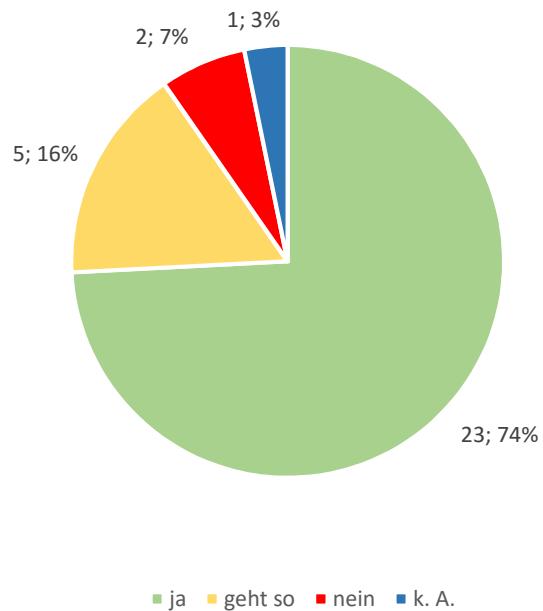


Abbildung 13: Wohngemeinschaft - Zufriedenheit mit Gruppenstärke



Verstehen Sie sich gut mit Ihren Mitbewohnern?

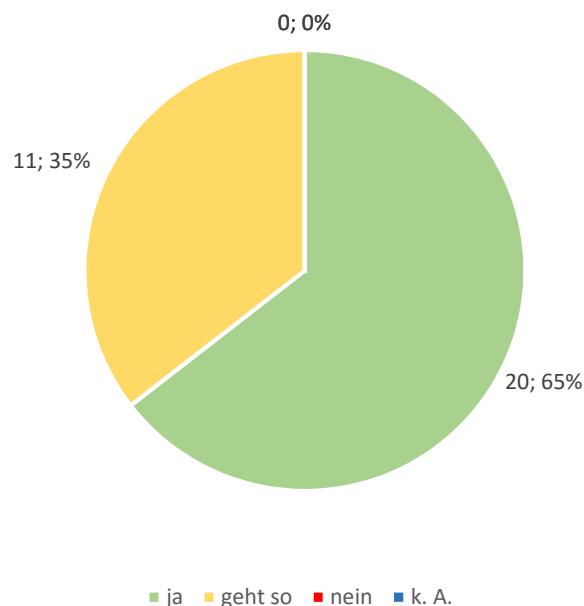


Abbildung 14: Wohnklima I

Es lässt sich feststellen, dass die allermeisten Klienten gut in der Wohngruppe zuretkommen. Dies zeigt auch die Beantwortung der Frage, ob die anderen Mitbewohner als „nett“ empfunden werden.

Sind Ihre Mitbewohner nett?

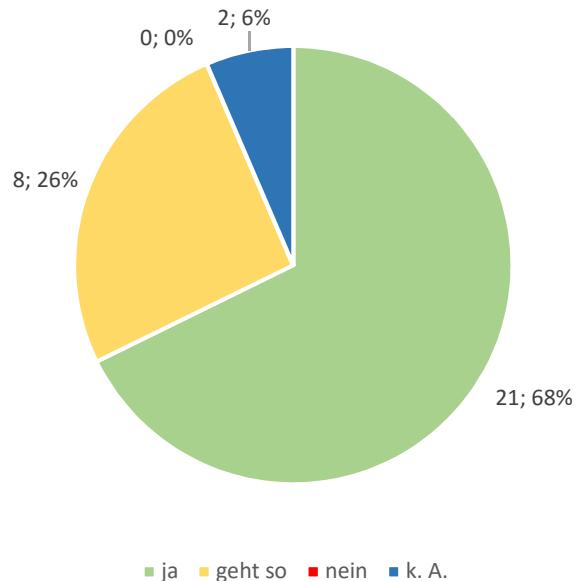


Abbildung 15: Wohnklima II

Zum Thema Privatsphäre in den Wohngruppen zeigt sich, dass es im Zusammenleben Verbesserungspotenzial gibt. Mitbewohner scheinen oft einfach einzutreten, ohne vorher anzuklopfen. Die folgende Graphik zeigt das Ergebnis.



Klopfen Mitbewohner an, bevor sie Ihr Zimmer betreten?

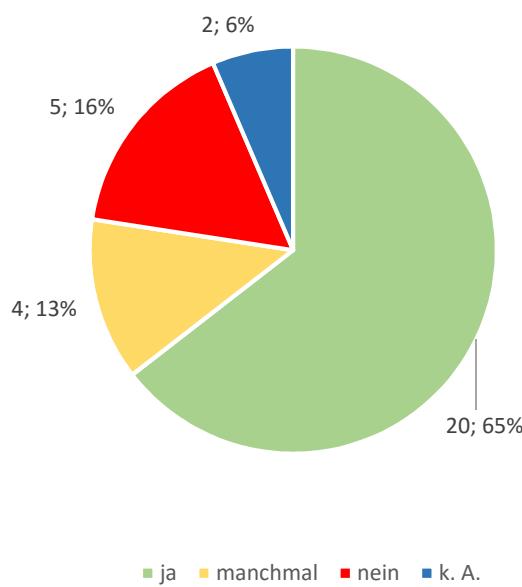


Abbildung 16: Privatsphäre - Anklopfen Mitbewohner

Klopfen Betreuer an, bevor sie Ihr Zimmer betreten?

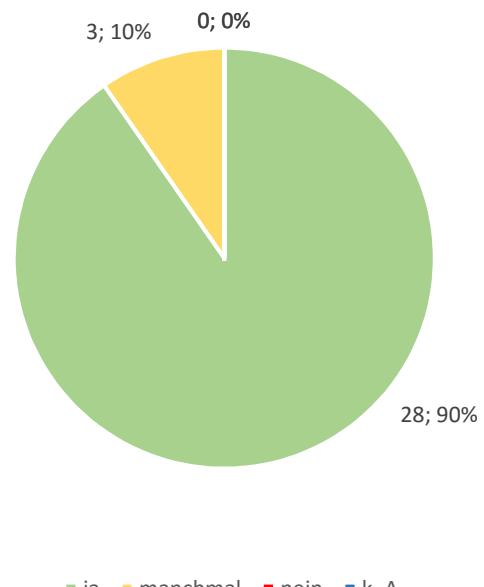


Abbildung 17: Privatsphäre - Anklopfen Betreuer

Im Gegensatz dazu wird dieser Standard von den Betreuern erheblich mehr beachtet, jedoch auch nicht immer eingehalten. Hier müssen Verbesserungen angestrebt werden. Fast alle befragten Klienten (97 %) wünschen sich, dass Bewohner und Betreuer anklopfen, bevor sie eintreten.

Möchten Sie, dass Bewohner / Betreuer anklopfen?

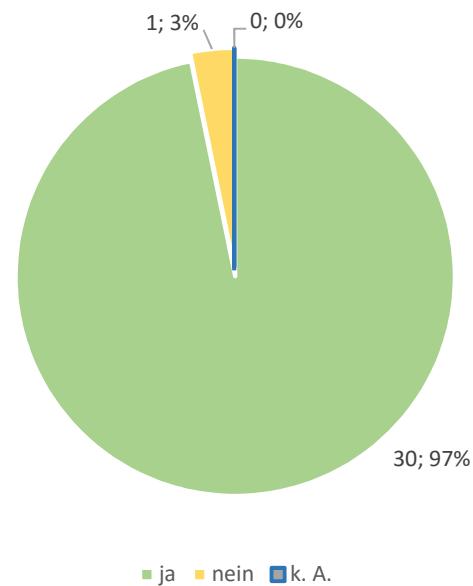


Abbildung 18: Privatsphäre - Anklopfen Wunsch d. Klienten



Entscheiden, ob die Zimmertür zu oder offen ist, können alle Klienten selbst. Auch die Möglichkeit, allein zu duschen oder in Ruhe auf die Toilette zu gehen, ist für alle vorhanden.

Die Möglichkeiten, ungestört zu telefonieren oder allein mit Besuch zu sein, sind dagegen eingeschränkt.

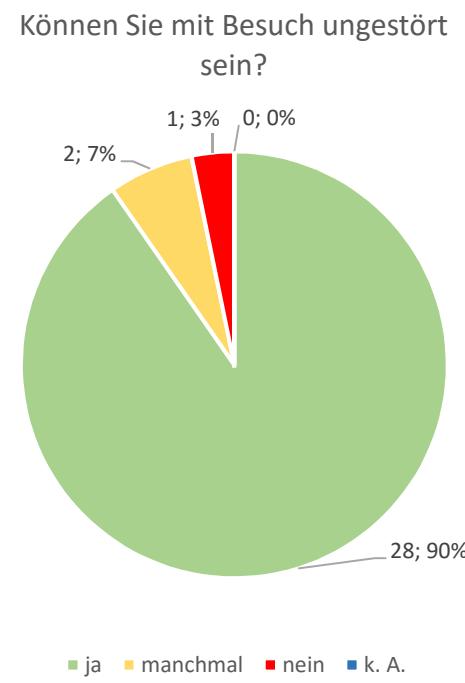
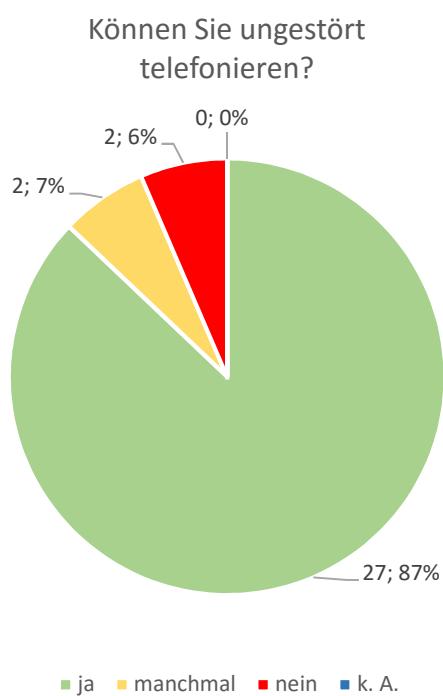


Abbildung 19: Privatsphäre – Telefonieren

Abbildung 20: Privatsphäre - Besuch



Ebenso in den Bereich Privatsphäre fällt die Möglichkeit, mit Betreuern allein sprechen zu können. Die Befragung hat gezeigt, dass diese Möglichkeiten gegeben sind. Der tatsächliche Bedarf fällt dagegen etwas geringer aus.

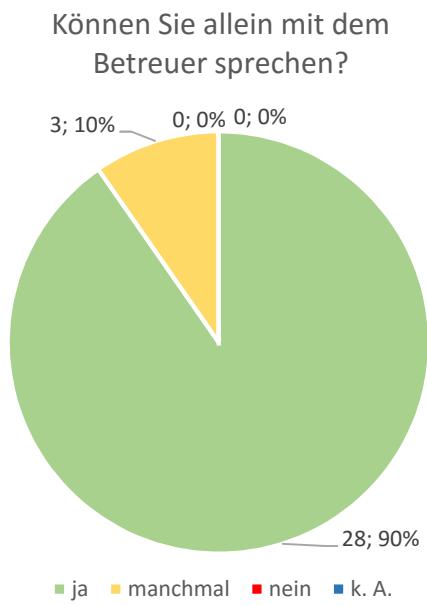


Abbildung 21: Privatsphäre – Kommunikation mit Betreuer

Ist es Ihnen wichtig, allein mit dem Betreuer zu sprechen?

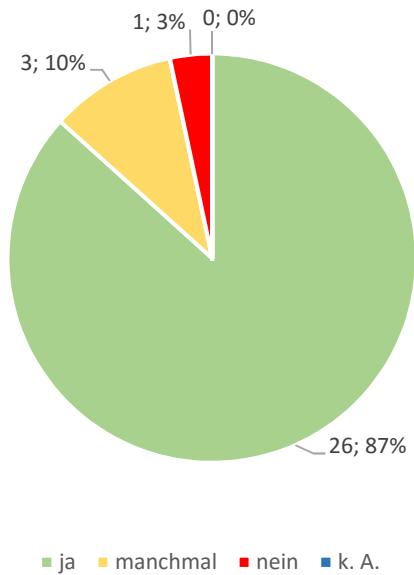


Abbildung 22: Privatsphäre – Wichtigkeit Kommunikation mit Betreuer

Der nächste Abschnitt beschäftigt sich mit Fragen zur Betreuung allgemein. Die Klienten wurden gefragt, ob sie wissen, welche Betreuer jeweils im Dienst sind. Darauf antworteten 61 % mit „ja“. 16 % der Befragten wissen es „manchmal“ und 20 % überhaupt nicht. Auf die Frage, ob es ihnen wichtig sei, das zu wissen, antworteten 71 % mit „ja“. 23 % der Klienten ist es auch nicht wichtig. Aufgrund des Ergebnisses ist es durchaus erstrebenswert, eine bessere Kommunikation in dieser Hinsicht zu erreichen.



Wissen Sie, wann welche Betreuer Dienst haben?

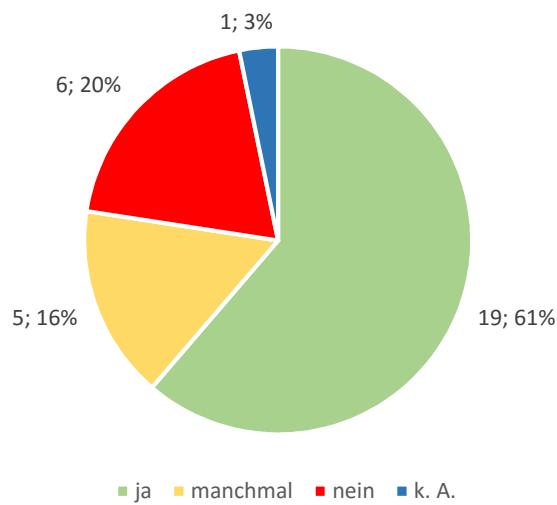
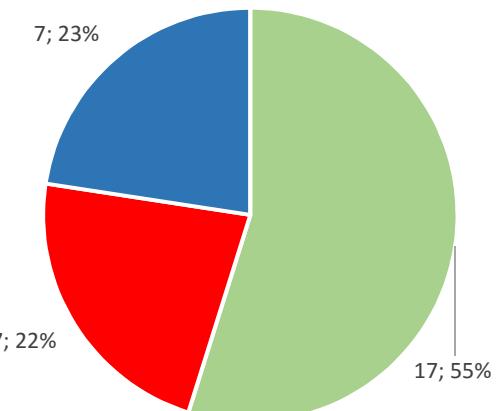


Abbildung 23: Kenntnis über Betreuungsdienst

97 % unserer Klienten haben angegeben, dass sie ihren Betreuer mögen, auch, wenn sie sich ihre Betreuer nicht immer selbst aussuchen können.

Können Sie sich Ihren Betreuer aussuchen?



Ist Ihnen das wichtig zu wissen?

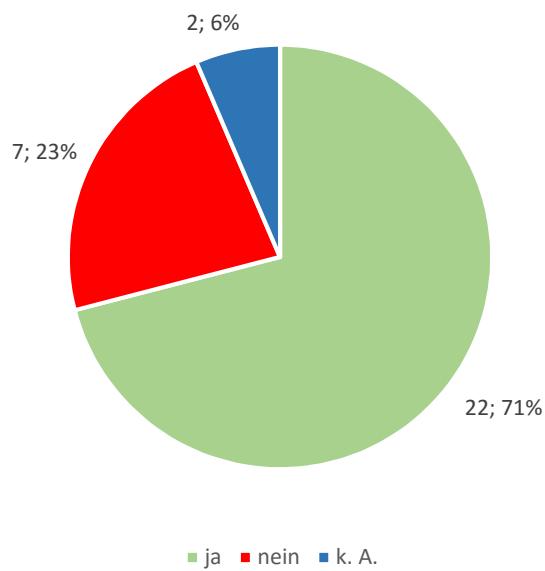


Abbildung 24: Wichtigkeit Kenntnis über Betreuungsdienst

Abbildung 25: Auswahl Betreuer



Mögen Sie Ihren Betreuer?

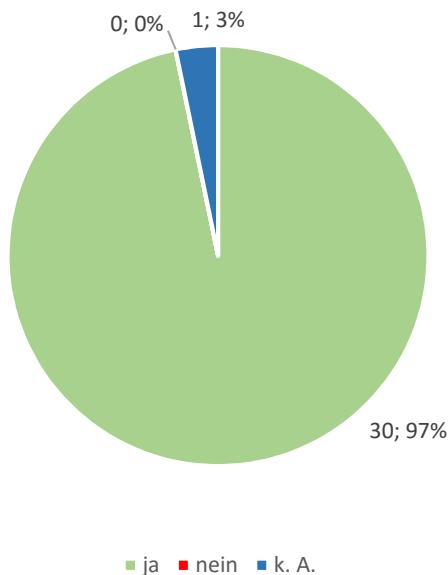


Abbildung 26: Sympathie Betreuer

Unsere Betreuer erhalten durchweg beste Bewertungen (100 %), wenn es darum geht, ein offenes Ohr und eine helfende Hand für die Probleme der Klienten zu haben. 95 % halten sich an getroffene Absprachen. In einem Fall trifft dies nicht zu. Die folgende Tabelle zeigt, dass sich die meisten Befragten auch an Betreuer der Lebenshilfe-Einrichtung wenden, wenn sie Probleme haben.

Tabelle 1: Ansprechpartner bei Problemen

An wen wenden Sie sich, wenn Sie Probleme haben? ⁵	gesamt	%
Betreuer Lebenshilfe-Einrichtung	29	94%
Leitung Lebenshilfe-Einrichtung	6	19%
Gerichtlich bestellter Betreuer	11	35%
Familienangehörige	13	42%
Freunde	7	23%
Mitarbeiter der Werkstatt	5	16%
andere	3	10%
k. A.	0	0%

⁵ Mehrfachnennungen möglich



Wie schon im stationären Bereich festgestellt, ist auch hier zur Kenntnis zu nehmen, dass die Betreuer nicht immer ausreichend Zeit für die Klienten haben. Hier gilt es ebenfalls, geeignete Maßnahmen zu ergreifen.

Hat Ihr Bezugsbetreuer genügend Zeit für Sie?

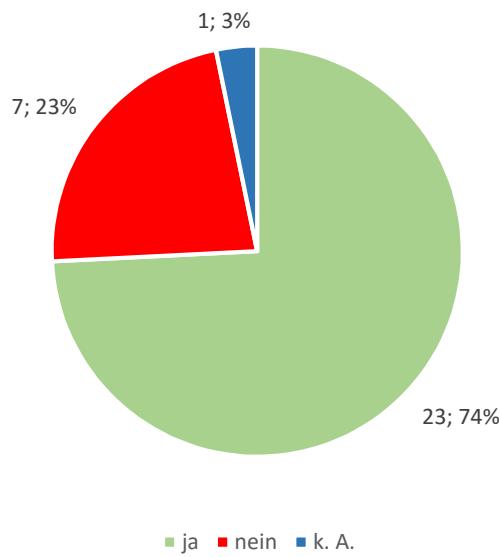


Abbildung 27: Zeit für Klienten

Im letzten Fragenabschnitt ging es um die Mitwirkung an Entwicklungszielen. Wir wollten u. a. wissen, ob unsere Klienten ihren Hilfeplan und ihre Entwicklungsziele kennen. Die Fragen wurden jeweils zu 68 % bejaht. 13-16 % kennen ihren Hilfeplan und ihre Entwicklungsziele nicht.

Kennen Sie Ihren Hilfeplan?

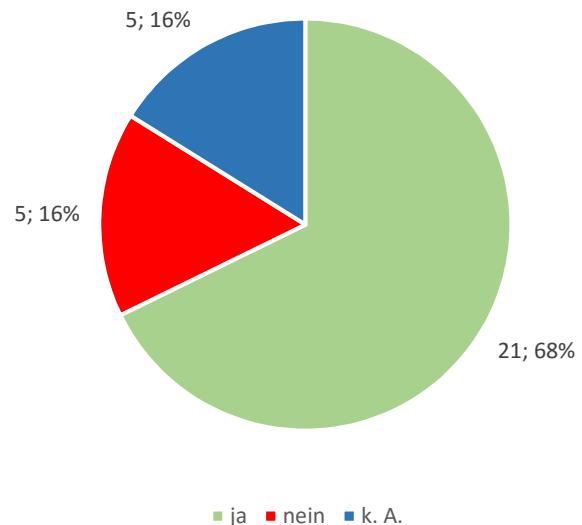


Abbildung 28: Kenntnis über Hilfeplan

Kennen Sie Ihre Entwicklungsziele?

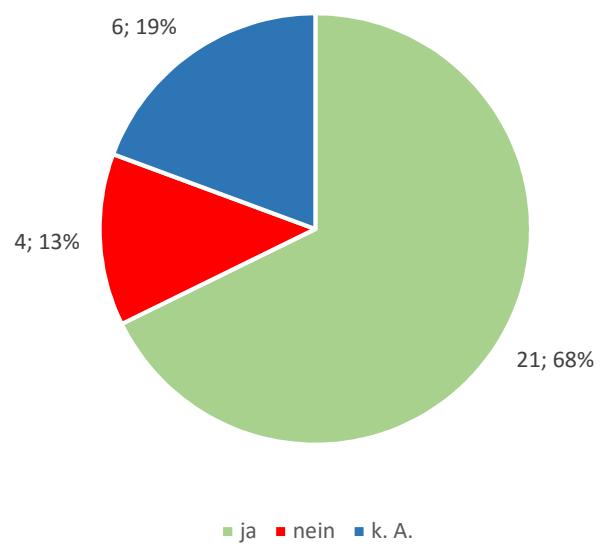


Abbildung 29: Kenntnis über Entwicklungsziele



In der Frage, ob sie selbst Entwicklungsziele vorschlagen können, verringert sich der Anteil der Bejahungen auf 52 %. 13 % geben an, manchmal Ziele vorschlagen zu können. 16 % verneinen die Frage.

Können Sie Ziele vorschlagen?

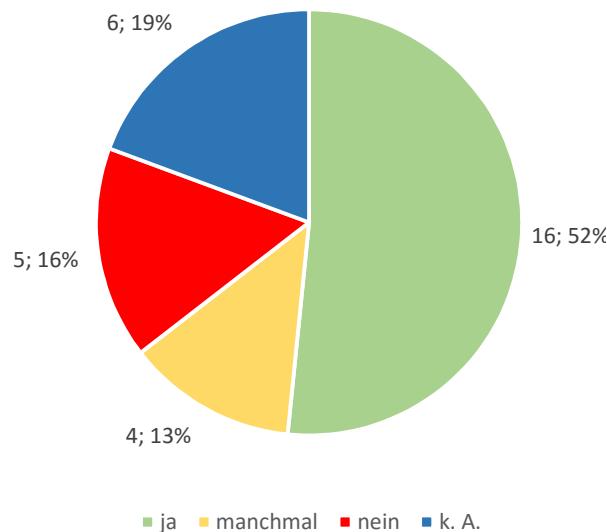


Abbildung 30: Mitwirkung an Entwicklungszielen

Insgesamt fällt auf, dass der Anteil der Enthaltungen relativ hoch ist, wenn es um das Thema Entwicklungsziele geht. Fragt man die Klienten jedoch, ob es ihnen wichtig ist, an ihren Zielen zu arbeiten, verringert sich der Prozentsatz der Enthaltungen auf 10 % und der Anteil der „Ja“-Antworten klettert auf 87 %.

Ist es Ihnen wichtig, an Ihren Zielen zu arbeiten?

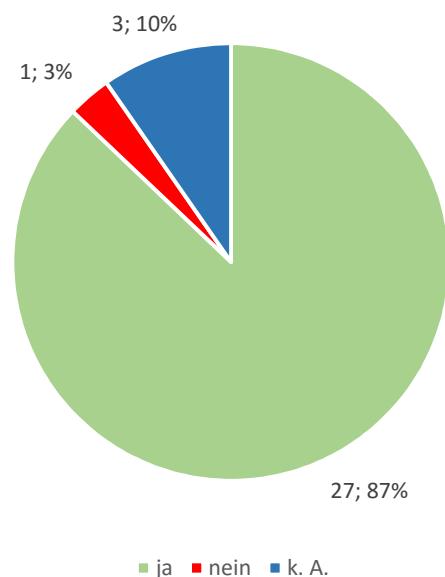


Abbildung 31: Wichtigkeit d. Arbeit an Entwicklungszielen

Auf die Frage hin, ob sie regelmäßig an ihren Entwicklungszielen arbeiten, antworten 74 % der befragten Personen mit „ja“. 10 % verneinen die Aussage und 16 % sind wieder ohne Angabe.

Für uns bedeutet das, zukünftig eine noch bessere Zusammenarbeit im Hinblick auf die Entwicklungsziele anzustreben.

Zum Schluss wollten wir von unseren Klienten wissen, wie sie sich fühlen, wenn sie ihre Entwicklungsziele erreichen bzw. nicht erreichen. Die Antworten sind in den folgenden Abbildungen zusammengefasst.





Sozialpädagogische Familienhilfe

In der Familienhilfe wurden insgesamt 13 Personen befragt, davon vier Kinder. Die meisten Befragten leben in einem Haushalt mit insgesamt 3-4 Personen zusammen (85 %). Zwei Klienten geben an, in einem 1-2-Personen-Haushalt zu leben. 69 % bejahten die Frage, ob jedes Kind ein eigenes Zimmer hat. Jeweils 15 % verneinen bzw. sind ohne Angabe. Zu ihrem Wohnumfeld (Nachbarn) geben die meisten Befragten ein überwiegend positives Feedback, wie die folgenden Abbildungen zeigen.

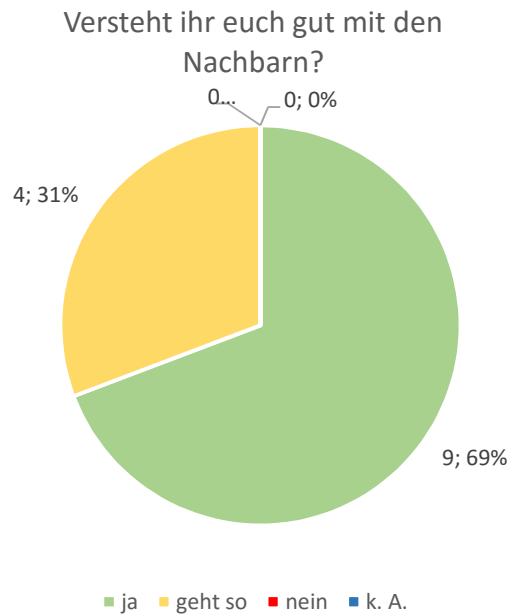


Abbildung 32: Wohnklima - Verhältnis mit Nachbarn

Sind die ihre/eure Nachbarn nett?

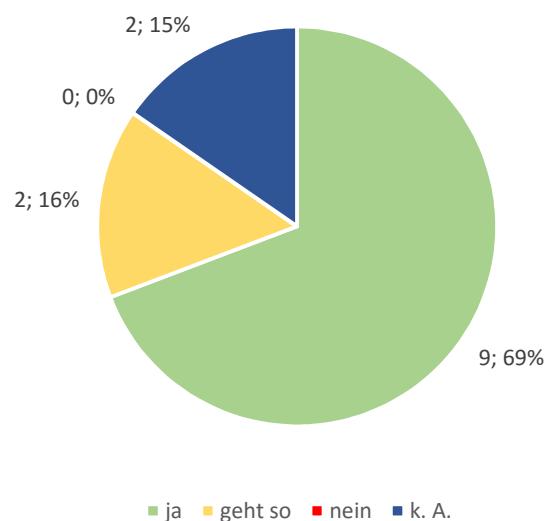


Abbildung 33: Wohnklima - Sympathie Nachbarn



92 % der Klienten geben an, die Hausregeln zu kennen. Eine Person hat hier keine Angabe gemacht.

Auch in der Familienhilfe haben wir einige Fragen zum Thema Privatsphäre gestellt. Alle befragten Personen haben angegeben, dass sie allein (ungestört) auf die Toilette gehen können. 92 % bestätigten außerdem, dass sie allein duschen können. Eine Person antwortete mit „geht so“. Auf die Frage, ob die Klienten ungestört telefonieren können, antworteten 85 % mit „ja“ und 15 % mit „geht so“. Hingegen bestätigen 100 % der Befragten, dass sie die Möglichkeit haben, allein mit den Betreuern der Familienhilfe sprechen zu können, wenn sie es wünschen. Dies ist 92 % der befragten Klienten auch wichtig. Eine Person antwortete hier mit „geht so“.

Ebenfalls 92 % der Klienten wissen, wann sie Besuch von Betreuern der Familienhilfe erhalten. Auch hier antwortete eine Person mit „geht so“. Dem größten Teil (84 %) der Befragten ist dies auch wichtig zu wissen.

Ist es euch wichtig zu wissen, wann die Familienhilfe zu euch kommt?

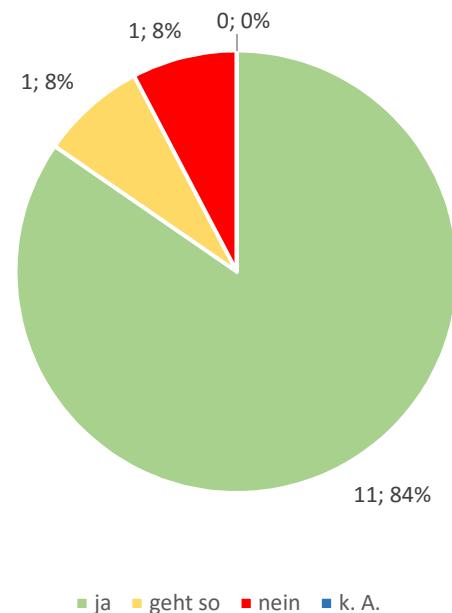


Abbildung 34: Wichtigkeit Kenntnis über Betreuungszeit



Die meisten Klienten aus dem Bereich der Sozialpädagogischen Familienhilfe können sich die Betreuer nicht aussuchen. Dennoch existiert ihnen gegenüber eine große Sympathie.

Konntet ihr euch den / die Betreuer/in aussuchen?

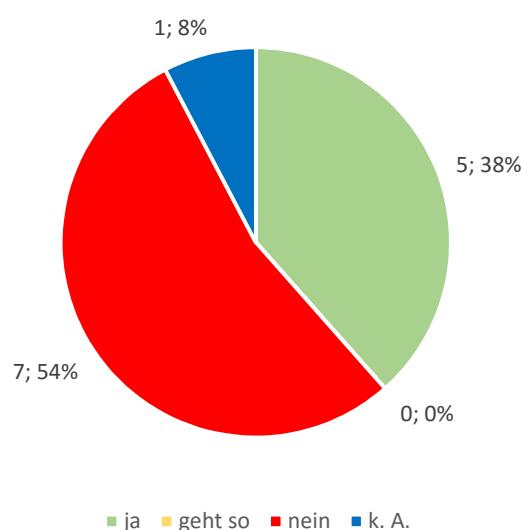


Abbildung 35: Auswahl Betreuer

Könnt ihr eure Familienhilfe-Betreuer leiden?

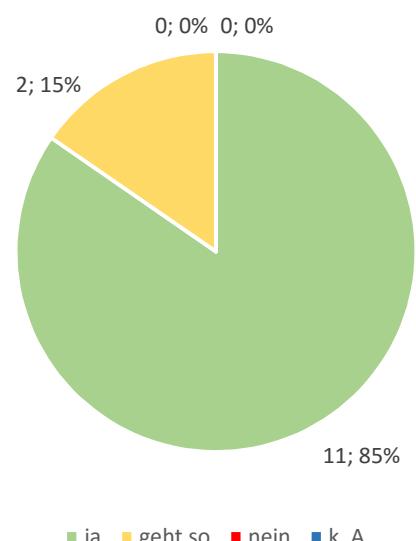


Abbildung 36: Sympathie Betreuer



Wirft man einen Blick auf die Frage, ob es jemanden gibt, an den sich die Klienten wenden können, wenn sie mit etwas unzufrieden sind, kennzeichnet sich eine Problematik ab. Hier geben nur etwa die Hälfte der befragten Personen (54 %) an, dass es jemanden gibt, an den sie sich in einer solchen Situation wenden können.

Gibt es jemanden, zu dem ihr gehen könnt, wenn ihr mit etwas unzufrieden seid?

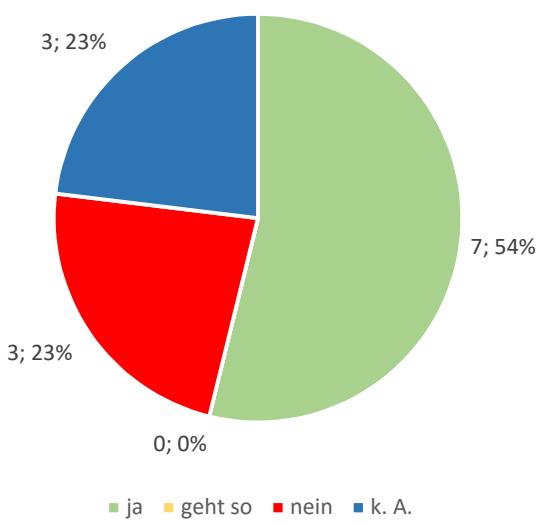


Abbildung 37: Ansprechpartner bei Problemen

Wie im stationären und im ambulant betreuten Wohnen haben wir die Klienten gefragt, ob die Betreuer ausreichend Zeit für sie hätten. Im Gegensatz zu den anderen beiden Bereichen fällt hier das Ergebnis deutlich positiver aus.

Insgesamt gaben 85 % der befragten Personen an, dass die Betreuer ausreichend Zeit für sie hätten.

Haben die Betreuer ausreichend Zeit für Sie / Dich?

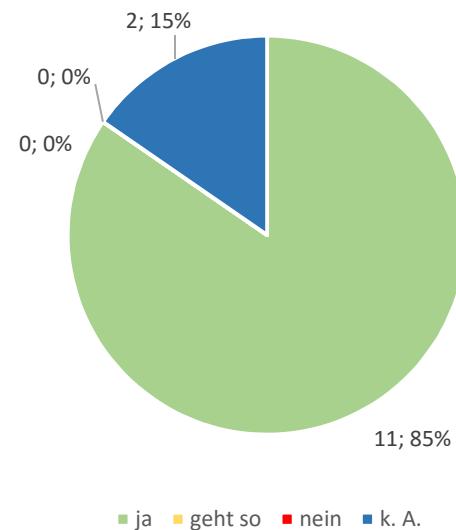


Abbildung 38: Zeit für Klienten

Aber: 100 % der Klienten geben an, dass die Betreuer bei Problemen oder Wünschen zuhören und helfen und dass sie sich an Absprachen halten.

Diese Ambivalenz sollte von uns als Ergebnis dieser Erhebung hinterfragt werden.



Der letzte Fragebereich bezieht sich auf die Arbeit an Entwicklungszielen. Wir wollten wissen, ob unsere Klienten ihre Ziele aus dem Hilfeplan kennen. 85 % antworteten hier mit „ja“ bzw. „geht so“.

Kennt ihr die Ziele im Hilfeplan?

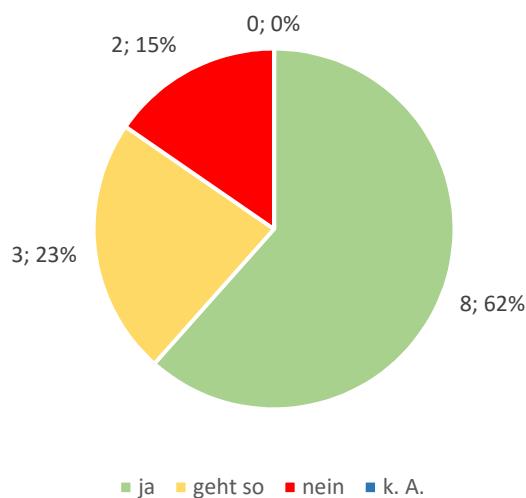


Abbildung 39: Kenntnis d. Entwicklungsziele

Zwei Klienten geben an, ihre Ziele nicht zu kennen. Auf die Frage, ob sie selbst Ziele vorschlagen können, antworteten 69 % der Befragten mit „ja“, 23 % mit „geht so“.

Könnt ihr die Ziele selbst vorschlagen?

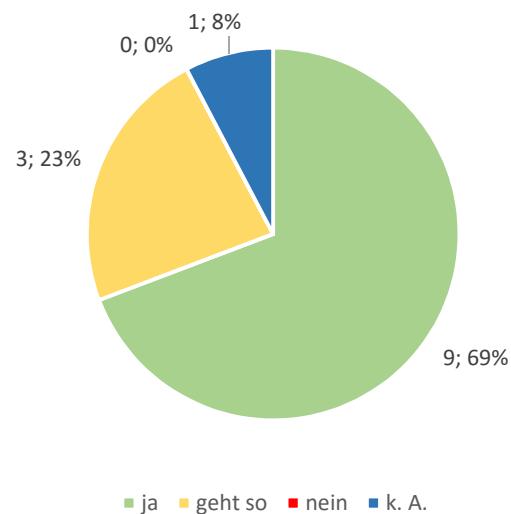


Abbildung 40: Mitwirkung an Entwicklungszielen

Ebenfalls 69 % der befragten Personen geben an, regelmäßig an den Zielen zu arbeiten.

Arbeitet ihr regelmäßig an den Zielen?

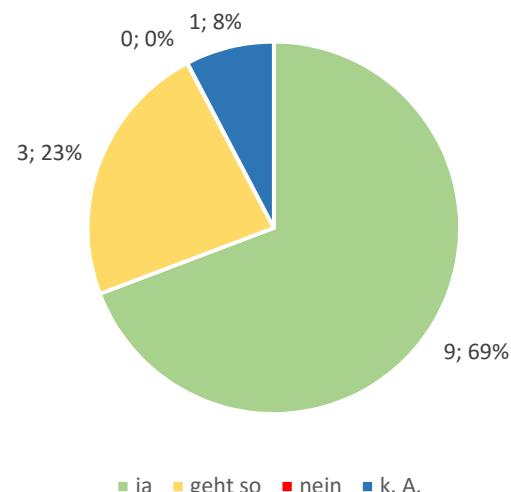


Abbildung 41: Arbeit an Entwicklungszielen



Die Frage, ob es ihnen wichtig ist, an den Entwicklungszielen zu arbeiten, beantworteten 77 % der Klienten mit „ja“.

Ist es euch wichtig, an den Zielen zu arbeiten?

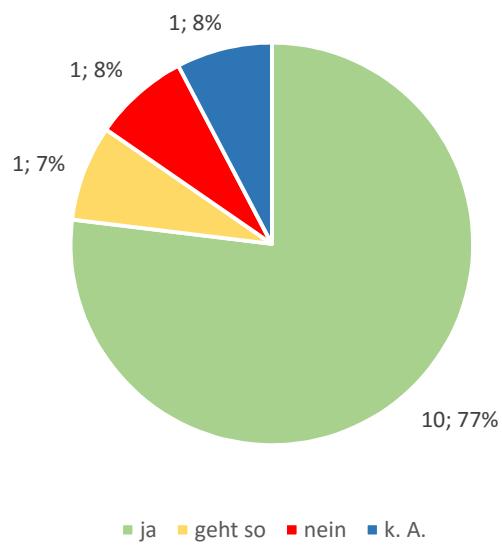


Abbildung 42: Wichtigkeit Arbeit an Entwicklungszielen

Jedoch glauben nur 39 % daran, dass sie ihre Ziele auch wirklich gut schaffen.

Glaubt ihr, dass ihr eure Ziele schafft?

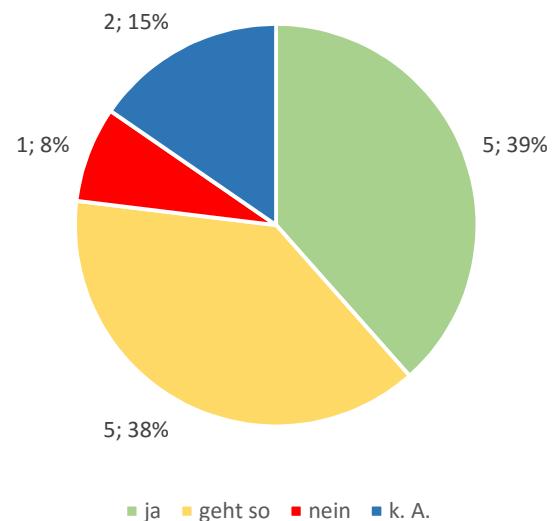


Abbildung 43: Erreichen der Entwicklungsziele



Zusammenfassung

Die Befragung / Beobachtung hat gezeigt, dass unsere Arbeit mit den Klienten insgesamt positiv bewertet wird und wir in vielen Bereichen eine hohe Zufriedenheit vorweisen können. Es gibt keine extremen Ausreißer, jedoch einige Anhaltspunkte, anhand derer wir noch Verbesserungen herbeiführen können. Hier gilt es, passende Maßnahmen festzulegen.

- Verbesserungspotenzial zeigte sich im stationären und im ambulanten Bereich beim Einhalten der Privatsphäre durch Anklopfen an der Zimmertür. Hier müssen Mitarbeiter und Mitbewohner gleichermaßen sensibilisiert werden, anzuklopfen, bevor ein Klienten-Zimmer betreten wird.
- Eine Sensibilisierung sollte im stationären Bereich auch hinsichtlich der Überforderung von Klienten in großen Gruppen erfolgen. Es muss überlegt werden, wie notwendige Ruhephasen in solchen Momenten im Bewohneralltag umgesetzt werden können und welche unterstützenden pädagogischen Maßnahmen möglich sind.
- Damit verbunden ist wertschätzendes und einfühlsames Verhalten, das wir

von all unseren Mitarbeitern gegenüber den Klienten erwarten. Davon abweichende Handlungen müssen aufgedeckt und abgemahnt werden.

- Im ambulanten Bereich müssen wir noch transparenter kommunizieren, wann welche Betreuer Dienst haben.
- Es ist wichtig, die Klienten in die Arbeit an den Entwicklungszielen intensiv einzubeziehen und sie zum Aufstellen eigener Ziele zu motivieren. Wir müssen sie dabei unterstützen, die Ziele erreichbar zu gestalten.

Der Wunsch unserer Klienten nach mehr Zeit mit den Betreuern im ambulanten und stationären Bereich liegt uns sehr am Herzen. Hier müssen wir handeln, indem wir diesen Aspekt stärker in den Kostensatzverhandlungen mit dem Kostenträger thematisieren.

Die aufgeführten Punkte bilden eine Grundlage für die Etablierung geeigneter Maßnahmen. Die Entwicklung in den einzelnen Bereichen wird weiter von uns beobachtet. Für zukünftige Befragungen werden wir die gestellten Fragen kritisch reflektieren und ggf. Änderungen vornehmen.



Abbildungsverzeichnis

stationär betreutes Wohnen

Abbildung 1: Wohngemeinschaft – Zufriedenheit mit Gruppenstärke	3
Abbildung 2: Wohnklima	3
Abbildung 3: Privatsphäre – Anklopfen Bewohner / Betreuer	4
Abbildung 4: Privatsphäre – Verschließen der Zimmertür.....	4
Abbildung 5: Privatsphäre – Kommunikation mit Betreuer	5
Abbildung 6: Wertschätzung in d. Betreuung	6
Abbildung 7: Ansprechpartner bei Unzufriedenheit.....	6
Abbildung 8: Zeit für Klienten	6
Abbildung 9: Aufmerksamkeit d. Betreuer bei Problemen / Wünschen	7
Abbildung 10: Reaktion d. Betreuer auf Probleme / Wünsche.....	7
Abbildung 11: Zuverlässigkeit d. Betreuer	7
Abbildung 12: Mitwirkung an Entwicklungszielen	8

ambulant betreutes Wohnen

Abbildung 13: Wohngemeinschaft - Zufriedenheit mit Gruppenstärke	9
Abbildung 14: Wohnklima I	10
Abbildung 15: Wohnklima II	10
Abbildung 16: Privatsphäre - Anklopfen Mitbewohner	11
Abbildung 17: Privatsphäre - Anklopfen Betreuer	11
Abbildung 18: Privatsphäre - Anklopfen Wunsch d. Klienten	11
Abbildung 19: Privatsphäre – Telefonieren.....	12
Abbildung 20: Privatsphäre - Besuch	12
Abbildung 21: Privatsphäre – Kommunikation mit Betreuer	13
Abbildung 22: Privatsphäre – Wichtigkeit Kommunikation mit Betreuer.....	13
Abbildung 23: Kenntnis über Betreuungsdienst	14
Abbildung 24: Wichtigkeit Kenntnis über Betreuungsdienst	14
Abbildung 25: Auswahl Betreuer.....	14
Abbildung 26: Sympathie Betreuer	15
Abbildung 27: Zeit für Klienten.....	16
Abbildung 28: Kenntnis über Hilfeplan	16
Abbildung 29: Kenntnis über Entwicklungsziele	16
Abbildung 30: Mitwirkung an Entwicklungszielen	17
Abbildung 31: Wichtigkeit d. Arbeit an Entwicklungszielen.....	17

Sozialpädagogische Familienhilfe

Abbildung 32: Wohnklima - Verhältnis mit Nachbarn	19
Abbildung 33: Wohnklima - Sympathie Nachbarn	19
Abbildung 34: Wichtigkeit Kenntnis über Betreuungszeit	20
Abbildung 35: Auswahl Betreuer.....	21
Abbildung 36: Sympathie Betreuer	21
Abbildung 37: Ansprechpartner bei Problemen	22
Abbildung 38: Zeit für Klienten.....	22
Abbildung 39: Kenntnis d. Entwicklungsziele	23



Abbildung 40: Mitwirkung an Entwicklungszielen	23
Abbildung 41: Arbeit an Entwicklungszielen	23
Abbildung 42: Wichtigkeit Arbeit an Entwicklungszielen.....	24
Abbildung 43: Erreichen der Entwicklungsziele	24
Tabelle 1: Ansprechpartner bei Problemen	15



Anhang

1. Beobachtungsbogen stationäre Wohnbereiche
2. Fragebogen ambulant betreute Wohnbereiche
3. Fragebogen Sozialpädagogische Familienhilfe (Eltern)
4. Fragebogen Sozialpädagogische Familienhilfe (Kinder)



1. Wohngemeinschaft

1.1 Größe der Wohngemeinschaft					
Mit wie vielen Bewohnern lebt der Klient zusammen?	<input type="checkbox"/> 1-4 <input type="checkbox"/> 5-8 <input type="checkbox"/> 9-12 <input type="checkbox"/> mehr <input type="checkbox"/> keine Angabe				
	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	keine Angabe
Ist der Klient mit der Anzahl der Mitbewohner überfordert?					
Hat der Bewohner sein eigenes Zimmer?					
1.2 Wohnklima/ Zusammenleben					
Versteht der Bewohner sich gut mit den anderen aus seinem Wohnbereich?					
Ist die Gestaltung der Gemeinschaftsräume zweckmäßig eingerichtet bzw. gestaltet?					



2. Privatheit

2.1 Eigenes Zimmer	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	keine Angabe
Klopfen Mitbewohner und Betreuer an, bevor sie das Zimmer betreten?					
Kann der Bewohner entscheiden, ob die Zimmertür zu oder offen ist?					
Kann der Bewohner allein ¹ duschen?					
Kann der Bewohner allein ¹ auf die Toilette gehen?					
Kann der Bewohner ungestört telefonieren?					
Kann der Bewohner mit Besuch ungestört sein?					
2.2 Gespräche mit dem Betreuer					
Kann der Bewohner allein mit dem Betreuer kommunizieren? (Mimik, Gestik, Sprache, etc.)					

¹ allein heißt hier nicht ohne Betreuer, sondern unter Wahrung der Intimsphäre.



3. Betreuung

3.1 Allgemein	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	keine Angabe
Gibt es in der Interaktion zwischen Bewohner und Betreuer ausreichend Wertschätzung?					
Gibt es jemanden, an den sich der Bewohner wenden kann, wenn er unzufrieden ist?					
Hat der jeweilige Betreuer ausreichend Zeit für die Bewohner?					
Nimmt der Betreuer wahr, wenn der Bewohner Probleme oder Wünsche hat?					
Hilft der Betreuer bei Problemen? Reagiert er auf Wünsche?					
Hält sich der Betreuer an Absprachen?					
Gibt es ein Bezugsbetreuungssystem?					
3.2 Mitwirkung bei Entwicklungszielen					
Wird regelmäßig an den Entwicklungszielen gearbeitet?					



Bemerkungen:

**1. Wohngemeinschaft****1.1 Größe der Wohngemeinschaft**

Wie viele Mitbewohner haben Sie?	<input type="checkbox"/> 1-4 <input type="checkbox"/> 5-8 <input type="checkbox"/> 9-12 <input type="checkbox"/> mehr <input type="checkbox"/> keine Angabe
----------------------------------	---

Sind Sie mit der Anzahl der Mitbewohner zufrieden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> geht so <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
--	---

Haben Sie Ihr eigene Wohnung / Zimmer?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
--	---

Sind Sie mit der Größe Ihrer Wohnung / Zimmers zufrieden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> geht so <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
---	---

1. 2 Wohnklima / Zusammenleben

Verstehen Sie sich gut mit Ihren Mitbewohnern?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> geht so <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
--	---

Sind Ihre Mitbewohner nett?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> geht so <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
-----------------------------	---

Wann verstehen Sie sich nicht so gut?	_____



Kennen Sie die Hausordnung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> geht so <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Würden Sie was an der Hausordnung ändern?	_____ _____ _____
2. Privatheit 2.1 Eigenes Zimmer	
Klopfen Mitbewohner an, bevor sie Ihr Zimmer betreten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Klopfen Betreuer an, bevor sie Ihr Zimmer betreten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Möchten Sie, dass Mitbewohner und Betreuer anklopfen, bevor sie ihr Zimmer betreten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Können Sie entscheiden, ob Ihre Zimmertür zu oder offen ist?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Können Sie allein ¹ duschen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein warum nicht: _____

¹ Allein heißt hier nicht ohne Betreuer, sondern unter Wahrung der Intimsphäre



	<input type="checkbox"/> keine Angabe
Können Sie allein auf die Toilette gehen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein warum nicht: _____ <input type="checkbox"/> keine Angabe
Können Sie ungestört telefonieren?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein warum nicht: _____ <input type="checkbox"/> keine Angabe
Können Sie mit Ihrem Besuch ungestört sein?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein warum nicht: _____ <input type="checkbox"/> keine Angabe
2.2 Gespräche mit dem Betreuer	
Können Sie allein mit dem Betreuer sprechen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein warum nicht: _____ <input type="checkbox"/> keine Angabe



<p>Ist es Ihnen wichtig, allein mit dem Betreuer zu sprechen?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe</p>	
<p>3. Betreuung 3.1 allgemein</p>	
<p>Wissen Sie wann welche Betreuer Dienst haben?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe</p>
<p>Ist Ihnen das wichtig zu wissen?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe</p>
<p>Können Sie sich Ihren Betreuer aussuchen?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe</p>
<p>An wen wenden Sie sich, wenn Sie Probleme haben?</p>	<p><input type="checkbox"/> Betreuer Lebenshilfe-Einrichtung <input type="checkbox"/> Leitung der Lebenshilfe-Einrichtung <input type="checkbox"/> Gerichtlich bestellter Betreuer <input type="checkbox"/> Familienangehörige <input type="checkbox"/> Freunde <input type="checkbox"/> Mitarbeiter der Werkstatt <input type="checkbox"/> andere <input type="checkbox"/> keine Angabe</p>
<p>Mögen Sie Ihren Betreuer?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe</p>
<p>Hat Ihr Bezugsbetreuer genügend Zeit für Sie?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe</p>
<p>Hört Ihr Bezugsbetreuer Ihnen zu, wenn Sie Probleme haben?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe</p>



Hört Ihr Bezugsbetreuer Ihnen zu, wenn Sie Wünsche haben?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Hilft Ihr Bezugsbetreuer, wenn Sie Probleme haben?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Hält sich der Bezugsbetreuer an Absprachen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
3.2 Mitwirkung bei Entwicklungszielen	
Kennen Sie Ihren Hilfeplan?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Kennen Sie Ihre Entwicklungsziele?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Können Sie Ziele vorschlagen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Arbeiten Sie regelmäßig an Ihren Zielen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Ist es Ihnen wichtig an Ihren Zielen zu arbeiten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe
Glauben Sie, dass Sie Ihre Ziele schaffen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> manchmal <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> keine Angabe



Wie fühlen Sie sich, wenn sie Ihre Ziele schaffen?

Wie fühlen Sie sich, wenn Sie Ihre Ziele nicht schaffen?

Klientenbefragung (Eltern) in der SPFH

Fragebogen

Datum der Befragung

1. Wohnen im eigenen Haushalt

Wie viele Familienmitglieder leben in der Familie	1 – 2	3 – 4	4 – 6	
	JA	GEHT SO	NEIN	ANMERKUNGEN
Hat jedes Kind ein Zimmer				

2. Wohnumfeld

	JA	GEHT SO	NEIN	ANMERKUNGEN
Verstehen Sie sich gut mit den Nachbarn?				
Sind Ihre Nachbarn nett?				
Wann verstehen Sie sich nicht so gut mit den Nachbarn?				
Kennen Sie die Hausregeln im Haus?				

3. Privatheit / eigenes Zimmer

	JA	GEHT SO	NEIN	ANMERKUNGEN
Können Sie die Zimmertür abschließen, wenn Sie es möchten				
Haben Sie die Möglichkeit allein zu duschen?				
Haben Sie die Möglichkeit alleine auf die Toilette zu gehen?				
Können Sie ungestört telefonieren?				

4. Gespräche mit Familienhilfe

	JA	GEHT SO	NEIN	ANMERKUNGEN
Können Sie alleine mit der Familienhilfe sprechen?				
Ist es Ihnen wichtig mit der Familienhilfe zu sprechen?				

5. Betreuung

	JA	GEHT SO	NEIN	ANMERKUNGEN
Wissen Sie wann die Familienhilfe zu Ihnen nach Hause kommt?				
Ist es Ihnen wichtig, zu wissen wann sie kommt?				
Konnten Sie den Familienhelfer aussuchen?				
Gib es jemanden zu dem Sie gehen können, wenn Sie mit etwas unzufrieden sind? (Wer?)				
Können Sie Ihre Familienhilfe leiden?				
Hat Ihre Familienhilfe ausreichend Zeit für Sie?				
Hört Ihre Familienhilfe zu, wenn Sie Probleme oder Wünsche haben?				
Hilft Ihnen die Familienhilfe wenn Sie ein Problem haben?				
Hält sich Ihre Familienhilfe an Absprachen?				

6. Hilfeplan

	JA	GEHT SO	NEIN	ANMERKUNGEN
Kennen Sie die Ziele in dem Hilfeplan?				
Können Sie die Ziele selbst vorschlagen?				
Arbeiten Sie regelmäßig an den Zielen?				
Ist es Ihnen wichtig an den regelmäßigen Zielen zu arbeiten?				
Glauben Sie, dass Sie Ihre Ziele schaffen?				
Wie fühlen Sie sich wenn Sie die Ziele nicht schaffen?				

Klientenbefragung in der SPFH für Kinder / Jugendliche

Fragebogen

Datum der Befragung

Alter des Kindes / Jugendlichen

1. Wohnen im eigenen Haushalt

Wie viele Familienmitglieder seid ihr	1 - 2	3 - 4	4 - 6	ANMERKUNGEN
	JA	GEHT SO	NEIN	
Hat jedes Kind ein Zimmer				
Hast DU ein eigenes Zimmer				

2. Wohnumfeld

	JA	GEHT SO	NEIN	ANMERKUNGEN
Verstehst Du dich gut mit den Nachbarn?				
Sind eure Nachbarn nett?				
Wann versteht ihr euch nicht so gut				
Kennst DU die Hausregeln im Haus?				

3. Privatheit / eigenes Zimmer

	JA	GEHT SO	NEIN	ANMERKUNGEN
Kannst DU die Zimmertür abschließen, wenn Du es möchtest?				
Hast DU die Möglichkeit allein zu duschen?				
Hast DU die Möglichkeit alleine auf die Toilette zu gehen?				
Kannst DU ungestört telefonieren?				

4. Gespräche mit Familienhilfe

	JA	GEHT SO	NEIN	ANMERKUNGEN
Kannst DU allein mit der Familienhilfe sprechen?				
Ist es dir wichtig mit der Familienhilfe zu sprechen?				

5. Betreuung

	JA	GEHT SO	NEIN	ANMERKUNGEN
Weißt DU wann die Familienhilfe zu euch nach Hause kommt?				
Ist es Dir wichtig, zu wissen wann sie kommt?				
Konntest DU dir den Familienhelfer aussuchen?				
Gib es jemanden zu dem DU gehen kannst, wenn du mit etwas unzufrieden bist?				
Kannst DU deine Familienhilfe leiden?				
Hat deine Familienhilfe ausreichend Zeit für dich?				
Hört deine Familienhilfe zu, wenn DU Probleme oder Wünsche hast?				
Hilft Dir die Familienhilfe wenn Du ein Problem hast?				
Hält sich deine Familienhilfe an Absprachen?				

6. Hilfeplan

	JA	GEHT SO	NEIN	ANMERKUNGEN
Kennst DU die Ziele in dem Hilfeplan?				
Kannst DU die Ziele selbst vorschlagen?				
Arbeitet ihr regelmäßig an den Zielen?				
Ist es Dir wichtig an den regelmäßigen Zielen zu arbeiten?				
Glaubst DU, dass ihr die Ziele schafft?				
Wie fühlst DU dich wenn ihr eure Ziele nicht schafft?				