



Christian Janßen, Volker Rodermund, Horst Stelten, Joachim Zipfel

Selbstbestimmung und Nutzerorientierung dargestellt am Beispiel einer Nutzerbefragung zur Lebensqualität in den von Bodelschwingschen Anstalten Bethel, Stiftungsbereich Behindertenhilfe - Eckardtsheim

Einführung

Die Arbeiten zum Qualitätsmanagement und Systemen ihrer Umsetzung sind inzwischen kaum noch zählbar. Ein Bestandteil eines Qualitätsmanagements in der Arbeit mit Menschen mit geistiger Behinderung ist jedoch erst in den letzten Jahren in das Blickfeld geraten. Die Orientierung der Arbeit im ambulanten und stationären Dienstleistung an den Bedürfnissen und Wünschen der Betroffenen, die Berücksichtigung der Nutzerperspektive wird zur Pionieraufgabe. Menschen mit geistiger Behinderung sind – auch in Zeiten der Stichworte von Selbstbestimmung, Advocacy oder Empowerment – häufig immer noch „sprachlos“. Eine Außenbeurteilung von Menschen mit geistiger Behinderung ist in Deutschland dagegen erprobt und „normal“, gerade auch in stationären Einrichtungen. Es wurde schon immer etwas *für* geistig behinderte Menschen getan. Und denkt nicht jede von uns Mitarbeiterinnen – zumindest im Stillen – dass genau meine Bemühungen wohlverstanden und gut gemeint sind? Wahrscheinlich ist diese Sichtweise vor allem bei Menschen mit schwereren Behinderungen letztlich auch nie ganz zu vermeiden. Aber sie bleibt gut gemeint, wenn sie nicht reflektiert wird – und gut gemeint ist bekanntlich nicht immer mit gut gleichzusetzen. Wir leben in der Bundesrepublik Deutschland mit der Hypothek der tödlichen Selektion von Menschen mit Behinderungen in der Zeit des Nationalsozialismus - die auf einer Außenbeurteilung der Betroffenen beruhte und die sich anmaßte, das Leben anderer in Wert und Unwert aufzuspalten. Die Einbeziehung von Nutzerinteressen dient daher neben der ausdrücklichen Wahrnehmung der Interessen Betroffener auch der eigenen Sicherheit in der Relevanz und Angemessenheit der Betreuungsleistungen, die ich (Mitarbeiterin) einem anderen (behinderten) Menschen angeeignet lasse.

Eine Einbeziehung von Nutzerinteressen ist bei Durchsicht der Literatur in den USA und England wesentlich weiter verbreitet, als in Deutschland (Gromann, 1996a, 1998). In der Bundesrepublik geht die Entwicklung von Nutzerbefragungen erst seit einigen Jahren vor allem von den Werkstätten für Behinderte aus, im Wohnbereich sind Erfahrungsberichte dagegen noch sehr rar. Im Folgenden soll eine Möglichkeit der Einbeziehung von Nutzerinteressen vorgestellt werden: eine Befragung von Nutzerinnen zur Zufriedenheit und Lebensqualität im Wohngruppenverbund eines Teilbereiches der von Bodelschwingschen Anstalten Bethel in Eckardtsheim. Anschließend sollen daraus folgende praktische Hinweise wiedergegeben werden.

Warum ist es sinnvoll, eine Nutzerbefragung durchzuführen?

Es wurde bereits die Bedeutung der Hinterfragung des eigenen Verhaltens als Begleitung (durch Reflexion) erwähnt. Die Bedeutung für die Betroffenen liegt einerseits in der direkten Beurteilung der Angebote und der Lebensqualität. Darüber hinaus liegt sie auch in der Wertschätzung und der Förderung persönlicher Autonomie von Menschen mit geistiger Behinderung und steht damit im Rahmen der Diskussion um mehr Selbstbestimmung und Individualisierung. Beide Aspekte stehen als wichtige Faktoren in einem Gegensatz zu professioneller bzw. sozialer Abhängigkeit.

Allein der Vorgang „Ich werde gefragt“ hat eine positive Wirkung für die Persönlichkeitsentwicklung und das Erleben von Einfluss und Gestaltung (Gromann, 1996a, Walujo, 1996). Dies gilt im Übrigen ebenso bei den Mitarbeiterinnen in den Einrichtungen (z.B. durch die Befragung zur Arbeitszufriedenheit). Beide Gruppen v.a. in stationären Einrichtungen kennen es kaum, dass sie nach ihrer Zufriedenheit bzw. nach Anregung und Kritik gefragt werden, die in der Frage zum Ausdruck kommt: „Bin ich mit dem zufrieden, was ich bzw. andere gemacht haben oder wünsche ich mir beim nächsten Mal etwas anders?“

Welchen Sinn haben Nutzerbefragungen auf der Seite der Einrichtungen? Es stehen hier der Modernisierungsdruck in der stationären Betreuung in Verbindung mit Sparzwängen im Vordergrund. Das Ziel des BSHG in §93 ist beispielsweise die Vergleichbarkeit der Dienstleistungen. Einrichtungen sind



gezwungen, die Qualität ihrer Leistungen zu dokumentieren. Für Einrichtungen wie für die Kostenträger ist es daher sinnvoll, zu wissen, wie die Nutzerinnen das Angebot einer Einrichtung beurteilen. Befragungen führen automatisch zu Qualitätsverbesserungen in den Einrichtungen – wenn sie ernstgenommen werden.

Nachteil von Befragungen ist z.B. die Tatsache, dass damit nach der Qualität bereits erbrachter Dienstleistungen und der damit verbundenen bzw. erlebten Zufriedenheit gefragt wird (Klammer, 2000). Erst in einem zweiten nachfolgenden Schritt können Planungen in der Betreuung verändert werden. Daraus folgt, dass erst die Wiederholung von Befragungen zu einem Verbesserungsprozess in der Betreuungsqualität führen. Ergänzt werden müsste dieses Verfahren danach aber auch z.B. durch eine direkte Beteiligung von Nutzerinnen an Planung und Auswertung aller Aspekte in Einrichtungen für und der Begleitung von Menschen mit geistiger Behinderung.

Ein weiterer Einwand gegen Nutzerbefragungen besteht in der Befürchtung, durch „Befragungen würden kritische Einwände und Defizite offenbart, die sich aus „objektiven strukturellen Gründen“ nicht verändern ließen. Vorausgesetzt dies bestätigt sich nach kritischer Prüfung, so erscheint es immer noch angemessener, mit Bewohnerinnen zu diskutieren, warum sich das genannte Problem im Moment nicht lösen lässt, als es weiter „schwelen“ und damit negativ wirken zu lassen“ (Gromann & Niehoff-Dittmann, 1999).

Bekannt sind inzwischen einige Instrumente aus dem Qualitätsmanagement, die meistens indirekt, einzelne direkt die Nutzerperspektive in die Erhebungen einbeziehen.

So gibt es einerseits Verfahren zur Personalbemessung (GBM, SYLQUE etc.) d.h. Befragungen von Einrichtungen, die die Nutzerperspektive mit einbeziehen. Andererseits stellen Verfahren zur Erhebung der Lebensqualität von Bewohnerinnen (LEWO – Lebensqualität in Wohnstätten vgl. Schwarte & Oberste-Ufer, 1997; Gromann, 1996a) einen Ansatzpunkt dar. Das Modell der DIN ISO 9004 ist einrichtungsbezogen, beinhaltet jedoch auch inzwischen ein Instrument der Kundenbefragung als integralen Baustein. Das Üben von Bewertung, die Unterstützung der Wahrnehmung und die Äußerung von Wünschen und Bedürfnissen sind darüber hinaus Grundlage des SIVUS-Konzeptes (Soziale und individuelle Entwicklung durch gemeinschaftliches Handeln, vgl. Janßen, 1999), das damit ebenfalls als Instrument zur Nutzerbeurteilung genutzt werden kann.

Insgesamt hat die Entwicklung in den letzten Jahren auch in der Bundesrepublik ein Interesse an der subjektiven Einschätzung der Betroffenen geweckt.

Wie sollten Nutzerbefragungen gestaltet sein?

Als Leitlinie sollte gelten, dass Nutzerinnen das beurteilen können, was *ihnen* wichtig ist. Darüber hinaus ist es jedoch auf jeden Fall sinnvoll, die Lebensumstände der Nutzerin zu bewerten.

Wie in allen Befragungen ist es schwierig, eine Tendenz zur Positiv-Beantwortung (i.S. Sozialer Erwünschtheit) zu minimieren. Einerseits ist es schwer für Bewohnerinnen, Kritik zu äußern. Darüber hinaus ist in der Gruppe der geistig behinderten Menschen zu berücksichtigen, dass häufig Abhängigkeitsverhältnisse im Wohn- und Betreuungsbereich bestehen und weitere Mechanismen wirksam werden, die aufgrund der geistigen Behinderung stärker ausgeprägt sind, als in der Normalbevölkerung. Außerdem ist eine gewisse Kommunikationsfähigkeit für eine zuverlässige Beurteilung notwendig. Für Heimbewohnerinnen besteht eine mangelnde Übung hinsichtlich der Beurteilung ihrer Lebensqualität. Dies ist jedoch eine Frage, wie der Sinn und das Verfahren in der Nutzerinnengruppe eingebracht werden. Es ist keine alltägliche Frage, mit der die Nutzerin konfrontiert wird: „Wie zufrieden bin ich mit „meinen“ Mitarbeiterinnen? Was darf ich dazu überhaupt sagen?“ Für Bewohnerinnen von Einrichtungen bestehen selten Vergleichsmöglichkeiten innerhalb ihres Settings (z. B. zwischen verschiedenen Teams, Wohngruppen etc., Zur Möglichkeit, in der Stadt zu wohnen, fragte ein Bewohner nach: „Ist das denn möglich?“). Geringe sprachliche Kompetenzen hinsichtlich des aktiven und passiven Wortschatzes, des Sprachverständnisses (z.B. bei komplexen Fragen relevant) und der Lese- und Schreibfertigkeiten der Nutzerinnen zeigen weitere Schwierigkeiten auf.

Insgesamt zeigt die Forschung, dass die Verlässlichkeit von Befragungen geistig behinderter Menschen ebenso so hoch zu veranschlagen ist, wie in der Normalbevölkerung.

Die bisher veröffentlichten, uns bekannten Evaluationsinstrumente beinhalten einen deutlich zu hohen intellektuellen Anspruch für die Gruppe der Nutzerinnen von Wohn- und Betreuungsangeboten in Eckardtsheim.



Das Hauptziel der Befragung in Eckardtsheim wurde u.a. aus den Grundlagen des SIVUS-Konzeptes sowie aus Entwicklungen der Individualisierung von Betreuung und der Förderung von Selbstbestimmung in institutionellem Rahmen entwickelt. Die Lebenssituation und die Begleitung der Nutzerinnen sollte ausgewertet und verbessert werden. Eine Verbesserung der Lebensqualität basiert auf der Auswertung oder Reflexion. Dazu sind Kritik und Anregung notwendig, die dabei als konstruktiv verstanden werden: Fehler sind menschlich und zur Weiterentwicklung notwendig - wenn sie kommuniziert werden. Dies gilt für individuelle Entwicklungen ebenso wie in Mitarbeiterinnen-Teams oder in anderen Organisationseinheiten der Einrichtung (Walujo, 1996, Janßen & Begemann, 1998).

Entwicklung eines Fragebogens in Eckardtsheim

Der Wohngruppenverbund 1 ist eine Einrichtung im Fachbereich 3 des Stiftungsbereiches Behindertenhilfe der v.B.A. Bethel. Er besteht seit 1993 und in ihm wurden verschiedene schon bestehende Wohngruppen zusammengefasst, die bis dahin zu unterschiedlichen vollstationären Einrichtungen als ausgelagerte Gruppen gehörten. Am Anfang gab es vier größere Wohngruppen, in den drei bis zehn Menschen mit Behinderungen lebten und betreut wurden, heute sind es 56 Menschen (davon 18 Frauen) an 27 Adressen, die zu ungefähr einem Drittel nicht mehr auf dem Anstaltsgelände liegen, sondern in den angrenzenden Bielefelder Stadtteilen wie z.B. Sennestadt und Senne 1. Es handelt sich zum allergrößten Teil um normale Wohnungen, in denen maximal vier Menschen leben, den größten Anteil hat mittlerweile das Einzelwohnen, was sich viele Menschen gewünscht haben, die Jahre – in einigen Fällen jahrzehntelang- in Zwangsgemeinschaften leben mussten. Inzwischen gibt es auch die ein oder andere Wohngemeinschaft, in denen die Bewohner sich gegenseitig ausgesucht haben.

In der Anfangszeit war das betreuende Handeln stark geprägt von dem Begriff Selbständigkeit und dem Abbau von Vollversorgung, während es in den letzten Jahren zunehmend um Selbstbestimmung geht, also darum, die Betreuung daraufhin abzustellen, wie der einzelne Mensch sich sein Leben vorstellt, was er erreichen möchte und wie das alles Teil des gesellschaftlichen Lebens werden kann.

In den neun Jahren des Bestehens des WGV 1 hat es viel Bewegung gegeben, Menschen haben unterschiedliche Wohnformen ausprobiert oder haben die Einrichtung verlassen, überwiegend in ambulante Betreuungssysteme, aber auch wieder zurück in eher stationär ausgerichtete Einrichtungen, letzteres, weil der Hilfebedarf unter den bestehenden Rahmenbedingungen nicht mehr abgedeckt werden konnte.

Die Beurteilung der Qualität der Betreuungsleistungen ist integraler Bestandteil des im Fachbereich Behindertenhilfe in Eckardtsheim angewendeten Dokumentationssystems „Betreuungsplanung“, dem Bezugspersonensystem und dem Qualitätsmanagement. Die Äußerung von Zufriedenheit und Kritik wird über regelmäßige Gespräche zwischen Bewohnerin und Bezugsmitarbeiterin gefördert. Die Berücksichtigung des bestehenden Abhängigkeitsverhältnisses zwischen Bewohnerin und Bezugsmitarbeiterin lässt es jedoch nicht immer gewährleisten, dass kritische Äußerungen tatsächlich ihren Weg finden. Darüber hinaus wird die Offenheit der Nutzerinnen in Gesprächen immer auch durch die jeweilige Bezugsmitarbeiterin bestimmt und damit u.a. von Persönlichkeitsfaktoren ebenso wie von Aspekten der individuellen Sympathie/Antipathie. Aus diesen und anderen Gründen erschien es uns sinnvoll, zusätzlich eine Äußerungsmöglichkeit für die Bewohnerinnen zu schaffen, die nicht in diesem Maße durch potentielle Abhängigkeitsverhältnisse gesteuert wird.

Der konkrete Auslöser für die Beschäftigung mit dem Thema „Nutzerbefragung“ war einerseits eine Tagung des Diakonischen Werkes Westfalen Lippe „Selbstbestimmen oder selbstbestimmt werden“ in Münster (Diakonisches Werk Westfalen Lippe, 1998, Gromann, 1998). Andererseits wurde in einem Teil des Wohngruppenverbundes längere Zeit mit dem SIVUS-Konzept gearbeitet, sodass in der Fortentwicklung dieses Konzeptes die Äußerungen der Nutzerinnen der Betreuungsangebote eine größere Rolle spielen sollten (Janßen & Begemann, 1998, Janßen, 1999).

Von diesen beiden Ausgangspunkten ausgehend wurde im Februar 1999 eine Projektgruppe gebildet, die die Realisierung einer Nutzerbefragung im Wohngruppenverbund zur Aufgabe hatte. Beteiligt waren Bewohnerinnen und Mitarbeiterinnen im Gruppendienst des Wohngruppenverbundes, Teamleitung, Einrichtungsverbundsleitung und Psychosozialer Dienst.



Als Ziele einer Nutzerbefragung wurden aus dem Wohngruppenverbund folgende genannt:

- Eine größere Mitbestimmung der Bewohnerinnen bezüglich des Betreuungsangebotes des Wohngruppenverbundes;
- Konzeptionelle Weiterentwicklung des Wohngruppenverbundes i.S. einer Überprüfung des Angebotes durch die Bewohnerinnen nach Inhalt, Qualität und Umfang;
- Einbeziehung von Bewohnerinneninteressen bei der anstehenden Überarbeitung des Konzepts des Wohngruppenverbundes;
- Überprüfung der Umbauplanung eines vom Wohngruppenverbund genutzten Gebäudes.

Es sollte in der Befragung um konkrete Verbesserungen für die Bewohnerinnen gehen und um die Frage der Mitarbeiterinnen, „Wie kann ich meine Arbeit so weiterentwickeln, das ich die Bedürfnisse des Klientels am besten abbilde“. Dazu sollten die Ergebnisse teambezogen und möglichst konkret auswertbar sein, um Veränderungen der konkreten Begleitung vor Ort anstoßen zu können.

Ziel war darüber hinaus die Entwicklung einer „Gewohnheit“ i.d.S., dass eine regelmäßige Wiederholung der Befragung die Äußerung von Bedürfnissen und Wünschen übt und bei den Nutzerinnen zu der Gewissheit führt, dass eine konkrete Verbesserung der Begleitung oder in anderen Aspekten folgt.

Zunächst wurden in einem ersten Schritt inhaltliche Bezugspunkte einer Befragung geklärt. Eine Beurteilung sollte folgende Lebensbereiche umfassen:

- Wohnsituation, das räumliche Angebot;
- Selbstorganisation / Alltagsbewältigung;
- Beziehungsebene (zu Mitbewohnerinnen, Partnerinnen, Angehörigen und Mitarbeiterinnen);
- Soziale Netzwerke (Möglichkeiten zur Teilhabe, Umgang mit Angehörigen und Freunden);
- Hilfsangebote;
- Umgang mit Geld, persönlicher Besitz;
- Beteiligung am Betreuungsprozess;
- Mitbestimmung (Heimbeirat) sowie
- Wertschätzung (Umgangsstil, atmosphärische Aspekte).

Parallel hierzu erfolgte eine Sichtung vorhandener und erreichbarer Instrumente sowie der Literatur zum Thema Nutzerbefragungen (vgl. Gromann, 1996a, b; Gromann & Niehoff-Dittmann, 2000, Janßen & Begemann, 1998; Schwarte & Oberste-Ufer, 1997, von Bodelschwingsche Anstalten Bethel, Fachausschuss Behindertenhilfe, 1997).

Die selbst erarbeiteten Bereiche wurden anschließend mit den Veröffentlichungen bzw. den bekannten Instrumenten verglichen.

Auffällig - jedoch nicht überraschend - war, dass die von der Projektgruppe zusammengestellten Bereiche in etwa den Fragebereichen entsprachen, wie sie in der veröffentlichten Literatur nachzulesen sind. Dieses Ergebnis wurde als positiv und ermutigend für die weitere Arbeit berücksichtigt.

Aus den uns vorliegenden Schriften und den eigenen Ausarbeitungen wurde dann ein Leitfaden erarbeitet. In der Diskussion verschiedener Vorgehensweisen wurde schließlich die Durchführung von Interviews anhand von Leitfragen ausgewählt, die von externen Interviewerinnen durchgeführt werden sollten. Dieses Vorgehen beinhaltet eine Einschränkung der objektiven Auswertbarkeit im Gegensatz zu einer rein schriftlichen Beantwortung mit Hilfe z.B. eines Multiple-Choice-Bogens ebenso wie den potentiellen Einfluss subjektiver Anteile durch die befragende Person. Die selbständige schriftliche Bearbeitung eines Fragebogen schied jedoch aufgrund der intellektuellen Einschränkungen in der Zielgruppe und der damit verbundenen Einschränkungen hinsichtlich des Lesens und Schreibens aus.

Darüber hinaus war es uns wichtig, offene Fragen mit aufzunehmen wie z.B. „Wie finden Sie das?“ oder „Müsste sich da mal was ändern?“ (Gromann, 1998). Wir waren uns darüber im Klaren, dass diese Fragen im ersten Durchlauf der Befragung noch nicht die erwünschte große Resonanz finden dürften. Wichtig war es uns allerdings bereits zu diesem Zeitpunkt, die Möglichkeit der freien Äußerung von Bedürfnissen, Wünschen und Kritik für nachfolgende Befragungen bereits hier zu ermöglichen und zu fördern. Die Fragen konnten somit mit ja, nein oder weiß ich nicht/teils teils beantwortet werden. Für die Interviewerinnen waren die Fragen als Formulierungsvorschlag definiert: sie konnten diese in anderen Worten wiederholen oder erläutern, wenn offensichtlich war, dass die Befragte die Formulierung nicht verstand.

Der Fragebogen umfasst 27 Fragen, die folgenden Bereichen zugeordnet sind: Individualisierung, Eigenverantwortung und Wohnen; Begleitung; Sozialer Bereich, Beziehungsgestaltung und Freizeit sowie weitere nicht zugeordnete Fragen (im Anhang ist der leicht überarbeitete Bogen zur Information beigefügt). Die Fragen sind in den ersten Bereichen zunehmend spezifischer formuliert, d.h. nach zunächst allgemeiner Fragestellung werden einzelne Aspekte des Komplexes differenziert bzw. herausgegriffen.



Für die Durchführung der Interviews wurden Schülerinnen der Schule für Ergotherapie in Eckardtshausen gewonnen. Dies hatte Vorteile bezogen auf die Anonymität der Befragungssituation und der Daten sowie auf eine größere Objektivität der erhobenen Daten durch die inhaltliche Distanz der Schülerinnen zum Wohngruppenverbund.

Ergebnisdarstellung und Interpretation

Die Befragung wurde im September 2000 durchgeführt, die Interviews dauerten zwischen 15 und 20 Minuten. Die Ergebnisse wurden im Rahmen einer Vollversammlung den interessierten Bewohnerinnen vorgestellt und diskutiert.

Auf Mitarbeiterinnenebene wurden die Ergebnisse im Rahmen der Dienstgespräche auf Teamebene bewertet. Die Diskussion war so gestaltet, dass konkrete Anregungen aus der Befragung direkt im Team abgesprochen werden konnten soweit dies möglich war.

Bei der Interpretation aller Ergebnisse muss der Faktor „Soziale Erwünschtheit“ berücksichtigt werden. Die fehlende Übung zur Äußerung von Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit über Lebensqualität im Heim und langjährige Hospitalisierung der Nutzerinnen können dazu geführt haben, dass die Teilnehmerinnen Fragen in der Form beantworteten, wie sie meinten, dass die Mitarbeiterinnen es gerne hätten. Eine ablehnende Beantwortung (z.B. in den Fragen „Wie finden Sie das?“) ist durch Prozesse der sozialen Erwünschtheit erschwert und erfordert v.a. bei der ersten Befragung dieser Art einen besonderen Mut für die Teilnehmerinnen.

Es gab in der Befragung Unterschiede zwischen Nutzergruppen in der Differenzierung der Antworten und der Anzahl kritischer Antworten, die sich im Vergleich der drei Teams des Wohngruppenverbundes niederschlugen. Eine Interpretation dieser Differenzen erscheint jedoch aus zwei Gründen schwierig: Der Einfluss der Sozialen Erwünschtheit kann nicht klar spezifiziert werden (in einem Team war eine ungewöhnlich hohe, allerdings nicht durchgängig systematische Zustimmungsrates auffällig). Die größere Zahl kritischer Antworten bei den Teilnehmerinnen aus einem anderen Team könnten als Beleg für eine größere Diskussionsfreudigkeit und damit Selbständigkeit oder auch als Ausdruck einer größeren Unzufriedenheit gewertet werden. Eine solide Interpretation können nur die Teammitarbeiterinnen vor dem Hintergrund einer kritischen Überprüfung ihrer Begleitung und ihrer Haltung eventuell erst nach der Reflexion über einen längeren Zeitraum leisten. Es wurde keine statistischen Signifikanzprüfung vorgenommen. Dies muss bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt werden. Eine Prüfung hätte den Rahmen der Auswertung gesprengt und wäre vor dem Hintergrund der dargelegten Argumente eher zweifelhaft gewesen.

Erfreulich war die insgesamt große Resonanz bei den Bewohnerinnen mit 75 % Beteiligung (39 von 52 Nutzerinnen): Es handelte sich um die erste Befragung dieser Art im Wohngruppenverbund, die Bewohnerinnen besaßen keinerlei Vorerfahrungen. Die Erfahrungen aus einem Team zeigen, dass eine persönliche Ansprache und Einladung für den Erfolg einer Befragung in diesem Klientel wichtig sind (ohne diese Ansprache lag die Beteiligung in einem der Teams zunächst bei nur 31 % während sich anschließend noch weitere 44 % beteiligten).

Im Folgenden soll mit den Ergebnissen einzelner Fragen die Trends der Befragung verdeutlicht werden (wobei sich die Werte in den Klammern auf die Prozentwerte der Ergebnisse im gesamten Wohngruppenverbund beziehen).

Allgemein zeigen die Ergebnisse eine so nicht erwartete Zufriedenheit der Nutzerinnen mit den Angeboten im Wohngruppenverbund (Frage 1. Ich wohne gerne hier und bin zufrieden: 71 % (ja): 16 % (teils-teils) : 8 % (nein). Die fehlenden Werte zur 100 % erklären sich jeweils dadurch, dass nicht alle Teilnehmerinnen alle Fragen beantwortet haben.

Alle Fragen, die die Beziehung der Nutzerinnen zu den sie begleitenden Mitarbeiterinnen zum Inhalt haben, wurden - trotz Schwankungen zwischen den Teams - positiv beantwortet. Dies lässt darauf schließen, dass die Begleitung akzeptiert und in ihrer Form Zustimmung bei den Bewohnerinnen findet. Der Umgang der Mitarbeiterinnen mit und der Ton zu den Bewohnerinnen wird allgemein positiv bewertet (z.B. Frage 3. Ich kann mich darauf verlassen, dass die Mitarbeiter die Absprachen einhalten: 89 : 3 : 3; Frage 14a. Verstehen Sie sich gut mit den Mitarbeitern? 79 :16 : 0 oder Frage 14b. Müsste sich da mal was ändern? 8 : 3 :68).



Das Vorhandensein sogenannter „Wohnungsgespräche“ wurde positiv beurteilt (Frage 11a: Bei Ihnen gibt es Wohnungs- oder Gruppengespräche. Wie finden Sie das? 74 : 0 : 3) ebenso wie die Einschätzung, ob die eigene Meinung geäußert werden kann (Frage 11b: Können Sie in den Wohnungsgesprächen Ihre Meinung einbringen? 74 : 3 : 0). Etwas geringer liegen erwartungsgemäß die Zustimmungswerte bei der Beurteilung, ob diese Meinung auch Berücksichtigung findet (Frage 11c: Wird sie berücksichtigt? 58 : 8 : 3). Bei dieser letzten und anderen Fragen danach, ob sich die Bewohnerinnen von den Mitarbeiterinnen ernstgenommen fühlen, ist offensichtlich eine größere Sensibilität der Mitarbeiterinnen notwendig, um eine bessere Bewertung der Nutzerinnen zu bewirken.

Weniger positiv sind die Beurteilungen bezüglich des Umgangs der Mitarbeiterinnen mit den Angehörigen und Freunden der Nutzerinnen (Frage 4: Ich bin zufrieden, wie mit meinen Freunden, Geschwistern und Eltern hier umgegangen wird: 58 : 21 : 8). Auch die Einkaufsmöglichkeiten in Eckardtsheim werden nicht so positiv bewertet (Frage 25 c: 47 : 5 : 42).

Bei der Frage „Würden Sie lieber in der Stadt wohnen?“ zeigen die Ergebnisse ein Bild (24 : 16 : 55), das die weitere Differenzierung der Wohnformen nahelegt. Unerwartet ergab sich ein großer Informationsbedarf hinsichtlich der Arbeit des Heimbeirates (Frage 22. a: Gibt es bei Ihnen einen Heimbeirat? 37 : 21 : 34). Diesem wurde inzwischen durch verschiedene Maßnahmen Rechnung getragen, etwa durch eine Information der Nutzerinnen zum Zweck und der Funktion dieses Gremiums oder durch eine begleitete stärkere Präsenz des Beirates in den einzelnen Wohnungen.

Die Rückmeldungen von den Nutzerinnen nach der Befragung (im Rahmen der Vollversammlung oder im Einzelgespräch) waren durchgängig positiv, viele äußerten ihre Zufriedenheit darüber, dass sie „endlich mal direkt gefragt werden“ und ihre Meinung sagen konnten. Daraus lässt sich schlussfolgern, dass die Befragung das Ziel erreicht hat, eine Sensibilisierung der Bewohnerinnen zu fördern, die Äußerung von Bedürfnissen zu üben und eine Tradition zu beginnen, in der es zukünftig selbstverständlich ist, dass die Nutzerinnen regelmäßig Bewertungen zu den Betreuungsangeboten abgeben. Dies ist die Implementierung eines direkten Systems zur Mitwirkung der Nutzerinnen.

Erfahrungen aus der Sicht eines Nutzers

Herr Stelten lebt mit zusammen mit zwei Mitbewohnern in einem Mietshaus am Rande Eckardtsheims. Er war einer von zwei Nutzerinnen, die an der Planung der Befragung beteiligt waren. In einem Gespräch nach Abschluss der Befragung äußerte er sich zu seinen Erfahrungen: „Es hat keiner gemeckert über die Fragen, das fanden alle gut. (...) Ich mach´ ja gerne Sachen, wo ich Selbstverantwortung tragen kann, meine Meinung konnte ich da einbringen. Ich würd´ s wieder machen. (...) Die Bewohner sollten mehr eingespannt werden, die sollten mehr mitmachen können. (...) Die Frage, ob wir Kleintiere haben können, war mir besonders wichtig. Tiere merken, ob ein Mensch gut ist. Und die Frage nach den Besuchern (Frage 4), die habe ich ja gefragt. Da habe ich einen Keil hineingegeben. (...) Beim Heimbeirat schwimmen wir immer noch. Aber wir haben eine Versammlung gemacht, da haben die Mitarbeiter geholfen. Ich habe rumerzählt vom Heimbeirat. (...) Mit den Umzügen und den Bezugspersonen, das ist alles zu schnell gegangen. (...) Von zwei Teams belatschert zu werden, find ich nicht gut und ich brauche eine Person auf die ich mich verlassen kann. Da rauscht mir sonst der Kopf. Ich bin Pate von einem Hund im Tierheim. Der wüsste doch auch garnicht, was los ist, wenn da mehrere kommen. So ist das bei mir auch. (...) Früher war das nicht so, aber jetzt gibt es mehr Wohnungen in Sennestadt und Senne. Es wurde viel aufgelöst in Eckardtsheim, und das finde ich Blödsinn. Sie sollten die Wohnungen lieber behalten. Und wir wissen nicht, ob wir die Wohnung behalten können oder ob noch einer reinzieht.“

Auswertung der Nutzerbefragung in einem Team

Im Folgenden soll die Auswertung und Diskussion der Ergebnisse aus der Sicht eines Teams im Wohngruppenverbund (Team 3) vorgestellt werden:

In Team 1 und 2 ergaben sich bei einigen Fragen Zustimmungswerte von über 90 %, was bei vorsichtiger Interpretation darauf schließen lässt, dass viele der Befragten versucht haben, Antworten zu geben, von denen sie dachten, das die Interviewerin sie hören wollte. Das Abweichen dieser Werte in Team 3 (die Teilnehmerinnen, die in diesem Team begleitet werden, äußerten sich deutlich kritischer als die in den



anderen Teams) könnte dadurch entstanden sein, dass einige Dinge tatsächlich schlechter laufen oder aber auch dadurch, dass die von Team 3 betreuten Menschen sich kritische Bemerkungen eher trauen als in anderen Teams. In der Diskussion neigten die Kolleginnen eher zu der letzten Interpretation. Im Team sind u.a. die Ergebnisse zu folgenden Fragen eingehender erörtert worden, als Beispiele größerer Abweichungen zu den mittleren Werten der Einrichtung:

1 Ich bin zufrieden, wie mit meinen Freunden und Angehörigen umgegangen wird
Das schlechtere Ergebnis in Team 3 im Vergleich zum Gesamtergebnis (WGV: 58 : 21 : 8 - Team 3: 38 : 31 : 15) schien uns plausibel zu sein, da es im Zusammenhang mit drei von uns betreuten Menschen ein schwieriges Verhältnis zwischen Angehörigen und Einrichtung gibt, die sich auch nach sehr intensiven Bemühungen nur sehr langsam zum Positiven verändern. Es wurde abgesprochen, dass die Bemühungen in den Einzelfällen weiter intensiviert werden sollen, unterstützt durch fachliche Beratungs- und Fortbildungsangebote.

2 Möchten Sie alleine wohnen?
Das Ergebnis der Befragung mit Beteiligten aus Team 3 entspricht sehr genau den Aussagen, die die von Team 3 begleiteten Menschen im Rahmen der individuellen Perspektivplanungen gemacht haben (WGV: 34 : 16 : 39 - Team 3: 46 : 8 : 38). Mittlerweile ist der Teil der Menschen aus diesem Team, die in einer Einzelwohn-Situation betreut werden, sehr stark gewachsen.

3 Können Sie mit ihrem Partner ungestört sein?
Das kritische Antwortverhalten der Befragten aus Team 3 (WGV: 34 : 3 : 32 - Team 3: 15 : 8 : 8) erschien uns zunächst rätselhaft, da es deutlich weniger Partnerschaften gibt, als Stimmen dazu abgegeben wurden. Wir versuchten uns die Partnerschaften anzuschauen, die es bei den von uns betreuten Menschen gibt und konnten in der ersten Durchsicht nicht nachvollziehen, wodurch sie sich gestört fühlen könnten. Es wurde beschlossen, im Rahmen der Bezugspersonenarbeit der Sache nachzugehen, wobei sich herausstellte, dass im Ergebnis eher die Störungen durch andere Mitbewohnerinnen gemeint waren. Diese wurden dann wiederum direkt mit den Beteiligten in der Wohnsituation besprochen, und es wurde im Rahmen der Perspektivplanung geguckt, ob es günstigere Wohnmöglichkeiten gibt, in denen man Partnerschaft besser leben kann.

In diesem, wie auch in den anderen Teams wurden Überprüfungen der Ergebnisse vereinbart. Für alle diskutierten kritischen Punkte wurden Wiedervorlage-Termine abgesprochen, um den Fortgang und die Entwicklung zu verfolgen.

Welche Erfahrungen können wir aus der Durchführung einer Nutzerbefragung weitergeben?

- Der Aufwand für die Durchführung dieser ersten Befragung im Wohngruppenverbund war insgesamt relativ hoch. Bei Ausklammerung der Entwicklungsarbeiten lässt sich der Aufwand allerdings relativieren. Der Aufwand wurde von allen Beteiligten als angemessen und nicht zu hoch bewertet.
- Durch Multiple Choice Fragebogen die mit einfacher Zustimmung/Ablehnung beantwortet werden können, erhält man relativ oberflächliche Informationen von Bewohnerinnen. Für die Befragung mit diesen Bögen spricht allerdings ihre Auswertungsfreundlichkeit. Bei schriftlichen Befragungen muss dagegen die Lese- und Schreibfähigkeit sowie das Wort- und Satzverständnis der Befragten berücksichtigt werden.
Qualitative Befragungen sind im Gegensatz zu dieser Befragungsform zeitaufwendiger in der Durchführung und Auswertung, bieten jedoch detailliertere Informationen. Über die Formulierung von Leitfäden für qualitative Interviews kann individuell auf vorhandene Kompetenzen und Einschränkungen der Befragten eingegangen werden. Der persönliche Kontakt zwischen Interviewerin und Befragter hat sich auch in unserer Befragung als wichtig erwiesen.
Vieles spricht für die Verwendung von Interviewleitfäden, die eine offene Befragung ermöglichen (d.h. das Anpassen der Fragen an den eigenen Stil der Interviewerin oder an das kognitive Niveau und die Verständnisfähigkeit der Befragten, ein Leitfaden bietet Nachfragemöglichkeiten). Eine „nachgehende Befragung“ geht allerdings auf Kosten der „Objektivität“. Das lässt sich aber hinsichtlich der detaillierteren Ergebnisse rechtfertigen.
- Die Bewertung der Lebensqualität und der Zufriedenheit mit den Wohn- und Betreuungsleistungen muss in diesem Personenkreis in jedem Fall geübt werden.



- Gromann (1998) weist darauf hin, dass zumindest einzelne Fragen ein direktes Ergebnis aufweisen sollten (i.S. einer konkreten Verbesserung oder Veränderung des Status quo). D. h. die Nutzerinnen sollten sehen können, dass ihre geäußerte Meinung ernst genommen wird, und dass ihre Vorschläge zu einer Änderung führen. Diese Empfehlung können wir unterstützen. Die Ergebnisse müssen darüber hinaus transparent in die Planung mit einbezogen werden.
- Um die Anonymität der Bewohnerinnen in der Befragung und Auswertung zu schützen, sollte die Befragung durch Dritte durchgeführt werden und z.B. nicht durch Mitarbeiterinnen, die in direkter Beziehung zu den Nutzerinnen stehen. Diese „externen“ Interviewerinnen könnten z. B. Praktikantinnen sein oder Mitarbeiterinnen aus anderen Wohnbereichen; die Schulung der Heimbeiräte stellt eine weitere Möglichkeit dar. Die Freiwilligkeit in der Teilnahme an der Befragung ist selbstverständlich. Eine Veröffentlichung der Ergebnisse ist wichtig (als Bericht und durch Vorstellung der Ergebnisse in der Wohngruppe oder einer Vollversammlung); die Nutzerinnen müssen Zugang zu den Ergebnissen haben.
- Die Bewohnerinnen sollten über die Planung, die Ziele und die Durchführung der Befragung informiert und bei der Planung konkret einbezogen werden.
- Es kann sinnvoll sein, Auswertungshilfen zu verwenden wie Smilies, Bilder, Piktogramme (Gromann, 1999). Dies bietet einerseits die Möglichkeit der Einbeziehung der Befragten und andererseits die einer besseren Visualisierung.
In der Befragung von schwer behinderten Menschen bietet es sich an, die Fragen zunächst i.S. von Bildern zu entwickeln, sodass ein inhaltlicher Zusammenhang aufgebaut wird. Hier sollten Fotos aus dem direkten sozialen Umfeld eingesetzt werden (z.B. Situationen aus der jeweiligen Einrichtung, der Wohngruppe etc.) Es sollten nach Möglichkeit zwei Sachverhalte als Alternativen dargestellt werden. In diesem Bereich kann auch damit gearbeitet werden, dass Antworthilfen vergegenständlicht werden, indem z.B. vier Antwortalternativen als Gegenstände auf einem Tablett angeboten werden (z.B. vier Würfel mit unterschiedlichen Smilies). Außerdem ist es möglich als Ergänzung in diesem Bereich die Mitarbeiterinnen danach zu befragen, „Woran erkennen Sie, wie es der Bewohnerin geht?“.
- Die Befragten sollten Zeit für die Beantwortung haben (der Zeitbedarf ist individuell von der jeweiligen Person abhängig). Es muss jedoch beachtet werden, dass die Konzentration in dieser Klientel häufig eingeschränkt ist. Ein Fragebogen sollte daher weniger als zwei Seiten umfassen. Gromann (1996a, 1998) ermittelte bei 14 bis 15 Fragen einen Zeitbedarf von 20 Minuten pro Bewohnerin. Wir haben in 15-20 Minuten etwa 26 Fragen stellen können, ohne dass eine Überforderung festzustellen war. Insgesamt sind weniger Fragen häufig besser, wenn darin die wichtigen Inhalte berücksichtigt werden können.
- Gromann & Niehoff-Dittmann (1999) empfehlen, vier bis fünf allgemeine Fragen voranzustellen wie z.B. „Die Mitarbeiterinnen sind freundlich zu mir und respektieren mich“, „Die Mitarbeiterinnen stellen sich auf mich ein, ich kann selbst etwas tun. Ich finde gut, was bei der Begleitung herauskommt“, „Ich komme mit meinen Mitbewohnerinnen gut zurecht“ oder „Ich bin zufrieden wie mit meinen Angehörigen umgegangen wird“.
- Es ist eine einfache Formulierung der Fragen wichtig: Also keine Frage i.S. von „Gibt es bei Ihnen EZ oder DZ“, sondern eher „Wieviele schlafen mit in Ihrem Zimmer?“ (Wie-Fragen). Offene Fragen sind schwerer verständlich (z.B. „Wie sollen die Betreuerinnen sein?“). Es empfiehlt sich eher prozesshaft zu fragen: „Ist es eher so, oder eher so?“ (Gromann & Niehoff-Dittmann, 1999). Die Ergänzung der Antworten durch Kommentare (z.B. durch Fragen „Wie finden Sie das?“, „Müsste sich da mal was ändern?“, Gromann, 1996) hat sich auch bei uns als sinnvoll erwiesen. Die persönliche Erfahrungswelt in der Befragung der Nutzerin zu berücksichtigen, heißt z.B. „Können Sie sich das kaufen, was Sie brauchen?“

Die Absicht im Wohngruppenverbund besteht darin in regelmäßigen Abständen eine Wiederholung der Befragung durchzuführen. In einer Revision des Fragebogens wurden daher die Erfahrungen der ersten Befragung hinsichtlich Relevanz der Fragen und Eindeutigkeit der Fragestellung berücksichtigt. Dieser Fragebogen ist zur Anschauung im Anhang beigelegt.



Literatur

- Bundesvereinigung Lebenshilfe (Hrsg.)
Nutzerorientierung - Wie geht das im Alltag?, Ergebnisdokumentation des Workshops vom 29.-31.8.2000, Marburg, 2000
- Bundesvereinigung Lebenshilfe (Hrsg.)
Konzepte und Instrumente zur Nutzerbefragung, Dokumentation des Expertenhearings, Marburg 29.-31.8.1999
- Deutsche Heilpädagogische Gesellschaft (Hrsg.)
Individuelle Hilfeplanung, Tagungsbericht, Bonn, 1999
- Diakonisches Werk Westfalen, Fachverband Behindertenhilfe
Wer sagt mir eigentlich was ich will? – selbstbestimmen oder selbstbestimmt werden, Dokumentation der Fachtagung am 17.11.1998, Münster, 1998
- Fähndrich, E. & Smolka, M.
Die psychiatrische Abteilung im Urteil der Patienten: Eine Nutzerbefragung als Teil der Qualitätssicherung in der Psychiatrie, Psychiatrische Praxis, 1998, 2, 72-75
- Gerull, P. & Post, E.
Qualitätssicherung durch Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, Unsere Jugend, 1999, 1, 15-23
- Gromann, P.
Nutzerkontrolle - ein wichtiger Bestandteil von Qualitätssicherung, Geistige Behinderung, 1996a, 3, 211-222
- Gromann, P.
„Ja, welches Konzept ist das Bessere - da mag ich mich gar nicht so drauf einlassen ...“, Qualitätsbeurteilung komplementärer psychiatrischer Dienste und Einrichtungen durch ihre Nutzer, Die Psychotherapeutin, 1996b, 4, 42-74
- Gromann, P.
Selber bewerten – Möglichkeiten und Hindernisse der Einschätzung ihrer Lebensbedingungen durch Bewohner, Vortrag am 17.11.1998, Münster In: Diakonisches Werk Westfalen, aaO, 1998
- Gromann, P. & Niehoff-Dittmann, U.
Kleines Handbuch zur Bewertung von Wohneinrichtungen und Wohndiensten durch ihre Nutzer – Vorlaufversion, 1999 und 2000
- Gromann, P. & Niehoff-Dittmann, U.
Selbstbestimmung und Qualitätssicherung, Geistige Behinderung, 1999, 2, 156-164
- Holtz, K.L.
Fragebogen zur Nutzerzufriedenheit, Heidelberg, 1997
- Kämmerer-Rütten, U.
Die „User“-Bewegung, Soziale Psychiatrie, 1996, 14-15
- Janßen, Chr.
Die Bewertung des SIVUS-Konzeptes durch die Nutzer, In: ders. & Begemann, I., aaO. 1998, S. 37-41
- Janßen, Chr.
Das SIVUS-Konzept als Möglichkeit zu größerer Selbstbestimmung und Beteiligung, Heilpädagogische Forschung, 1999, 4, 195-203
- Janßen, Chr. & Begemann, I.
„Hier mach´ ich das alles alleine“, Bielefeld, Bethel Verlag, 1998
- Janßen, Chr. & Wortberg-Börner, M.
Heim in die Wohnung ... - Soziale Netze für Menschen mit geistiger Behinderung, Soziale Psychiatrie, 2003, 4, 29-31
- Klammer, W. & Niehoff-Dittmann, U.
Nutzerbefragung und Nutzerorientierung, Fachdienst der Lebenshilfe, 2000, 4, 3-20
- Linke, K.
Kundenzufriedenheit testen, Sozialmanagement, 1998, 5
- Niehoff, U.
Von der Pflege- und Behandlungsplanung zur individuellen Zukunftsplanung, In: Diakonisches Werk Westfalen, aaO, 1998
- Ollech, M.
Einflussmöglichkeiten von Nutzern auf die Hilfeplanung, In: Deutsche Heilpädagogische Gesellschaft (Hrsg.), aaO, 1999, S.87-88



Saenger, U. & Marquardt, G.J

Zufriedenheit unter der Lupe, Altenpflege Forum, 1998, 4, 1-18

Soziale Psychiatrie, 1996, 2: Schwerpunkt Nutzerkontrolle und Patientenvertretung

Urban, W.

Einflussmöglichkeiten von Nutzerinnen auf die Hilfeplanung, In: Deutsche Heilpädagogische Gesellschaft (Hrsg.), aaO, 1999, S.21-31

von Bodelschwingsche Anstalten Bethel, Fachausschuss Behindertenhilfe

Qualitätsgrundsätze, Bethel, 1997

Wälzlein, J.

Qualitätsentwicklung und –beurteilung in der Behindertenhilfe als Chance für die Nutzer, unver.
Diplomarbeit, FH Fulda, 1998

Walujo, S. & Malmström, C.

Grundlagen der SIVUS-Methode, München, Reinhardt, 1996

Die Autoren:

Christian Janßen, Psychosozialer Dienst

Volker Rodermund, Teamleitung

Horst Stelten, Haus Eskol, Eckardtsheim

Joachim Zipfel, Einrichtungsleitung

Anschrift:

von Bodelschwingsche Anstalten Bethel

Stiftungsbereich Behindertenhilfe

Wohngruppenverbund

Fliednerweg 15

33689 Bielefeld



Anhang

von-Bodenschwingsche Anstalten Bethel Stiftungsbereich Behindertenhilfe

Fachbereich 3 Wohngruppenverbund 1 & Psychosozialer Dienst

Fragebogen zur Zufriedenheit und Lebensqualität der Nutzer/innen im Wohngruppenverbund

A Individualisierung / Eigenverantwortung / Wohnen

1. Wohnen Sie gerne hier?
2. a. Können Sie bestimmen, wo Sie wohnen?
b. Wie finden Sie das?
3. a. Wie wohnen Sie? (allein, zu 2, 3, 4, ...)
b. Wie möchten Sie wohnen? (allein, zu 2, 3, 4, ...)
4. a. Können Sie mitbestimmen wer mit Ihnen die Wohnung teilt?
b. Wie finden Sie das?
5. Möchten Sie ein anderes Zimmer? (*größer, woanders*)
6. a. Würden Sie lieber in der Stadt wohnen?
b. Warum?
7. a. Gibt es Regeln zum Zusammenleben in der Wohngruppe oder im Mietshaus?
(*Hausordnung z.B. Nachtruhe, Besuche etc.*)
b. Wer hat diese Regeln gemacht? (*Bewohner/-innen im Wohnungsgespräch, Heimbeirat, Mitarbeiter/-innen /Teamleitung, einzelne Bewohner/-innen, Vermieter*)
c. Müsste sich da mal was ändern?
8. a. Klopfen die anderen Bewohner/-innen oder die Mitarbeiter/-innen an, wenn sie in Ihr Zimmer kommen?
9. a. Gibt es bei Ihnen Wohnungs- oder Gruppengespräche?
b. Wie finden Sie das?
c. Können Sie in den Wohnungsgesprächen Ihre Meinung einbringen?
d. Wird sie berücksichtigt?
10. a. Können Sie selbst entscheiden, wann Sie baden / duschen?
b. *bei Nein*: Wie finden Sie das?
Möchten Sie dieses/nächstes Jahr in Urlaub fahren?
c. Können Sie selbst entscheiden, mit wem Sie fahren möchten?
11. a. Können Sie sich das kaufen, was Sie wollen?
b. Wer bestimmt über Ihr Geld? (*z.B. Taschengeld, Arbeitsentgelt, Verpflegungsgeld*)
c. Wie finden Sie das?
12. Wünschen Sie sich Angebote, in denen Sie eine/n Partner/-in kennenlernen können?



B Begleitung

13. Sind Sie zufrieden mit den Bezugsmitarbeiter/-innen?
14. Sind die Mitarbeiter/-innen hier freundlich zu Ihnen? (*bezieht sich auf alle MA*)
15. a. Verstehen Sie sich gut mit den Mitarbeiter/-innen?
b. Müsste sich da mal was ändern?
16. Können Sie sich darauf verlassen, dass die Mitarbeiter/-innen die Absprachen einhalten?
(*z. B. Beratungs- und Betreuungstermine oder andere Termine einhalten, gemeinsam einkaufen fahren, wer wann Dienst hat, Wohnungsgespräche etc.*)
17. a. Können Sie die Mitarbeiter/-innen fragen, wenn etwas schief läuft oder wenn Sie etwas nicht verstehen?
b. Mit wem können Sie reden, wenn es Ihnen schlecht geht? (*Tod, Trauer, Abschiednehmen, Einsamkeit, etc.*)
18. a. Wenn Sie sich über die Mitarbeiter/-innen oder über etwas anderes geärgert haben, was machen Sie dann?
b. Wissen Sie, wo Sie sich beschweren können? (*z.B. Beschwerdestelle, Heimbeirat, ...*)
c. Wenn Sie sich geärgert haben, fühlen Sie sich dann ernst genommen?
19. a. Können Sie mitbestimmen, wer Bezugsmitarbeiter/-in für Sie wird?
b. Möchten Sie mehr Einfluss?
20. Sind Sie zufrieden, wie mit Ihrem Besuch hier umgegangen wird? (*Freunde, Geschwister oder Eltern*)

C Sozialer Bereich / Beziehungsgestaltung / Freizeit

21. a. Verstehen Sie sich gut mit den Mitbewohner/-innen?
b. Verstehen Sie sich gut mit den Nachbarn?
22. a. Gibt es Leute, vor denen Sie Angst haben? (*in der Gruppe, Nachbarn oder im Ort*)
b. Gibt es Leute, über die Sie sich ärgern? (*in der Gruppe, Nachbarn oder im Ort*)
23. a. Kennen Sie den Heimbeirat?
b. Nutzen Sie den Heimbeirat?
24. a. Haben Sie ein Haustier?
b. *bei Nein*: Hätten Sie gern eins? (Welches?)
25. *Was machen Sie in Ihrer Freizeit?*
a. Organisieren Sie alles selbst?
b. *bei Nein*: Was brauchen Sie als Unterstützung? (*Begleitung, Information, Geld*)

D Weitere Fragen

26. Wie zufrieden sind Sie ...
 - a. mit dem Essen in Eckardtsheim?
 - b. mit der Verkehrsanbindung (den Bussen) in Eckardtsheim?
 - c. mit den Einkaufsmöglichkeiten?
 - d. mit den Freizeitmöglichkeiten in Eckardtsheim?
27. Was ich immer schon sagen / fragen wollte.