

# **Die besonderen Anforderungen einer Befragung im Behindertenbereich**

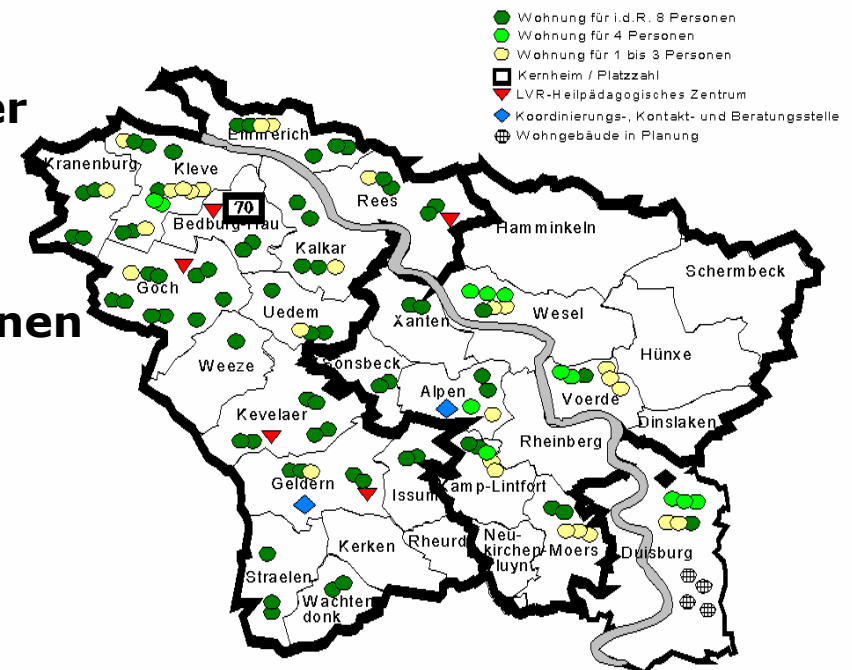
**Information über eine Kundenbefragung in den  
LVR-HPH-Netzen Niederrhein und West**

## LVR-HPH-Netz Niederrhein

### 712 stationäre Wohnplätze

- ▶ in 22 Städten und Gemeinden der Kreise Kleve und Wesel und der Stadt Duisburg
- ▶ in 45 Häusern mit Wohneinheiten für 1 bis 8 Personen

**120 Personen werden ambulant unterstützt**

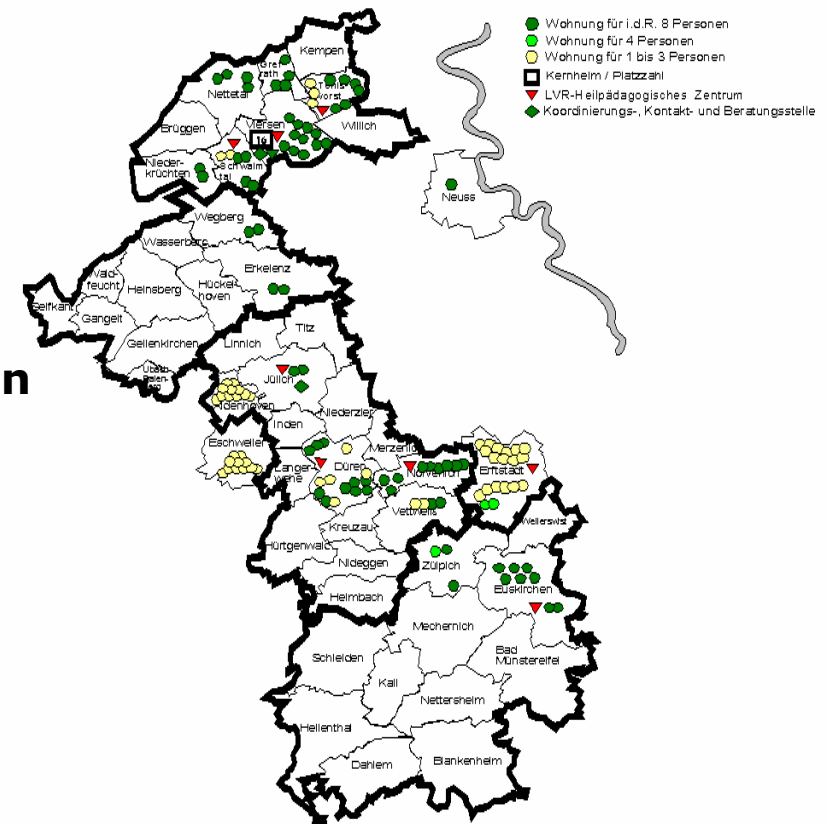


## LVR-HPH-Netz West

### 601 stationäre Wohnplätze

- ▶ in 18 Städten und Gemeinden
- ▶ in 7 Kreisen
- ▶ in 50 Häusern mit
- ▶ Wohneinheiten für 1 bis 8 Personen

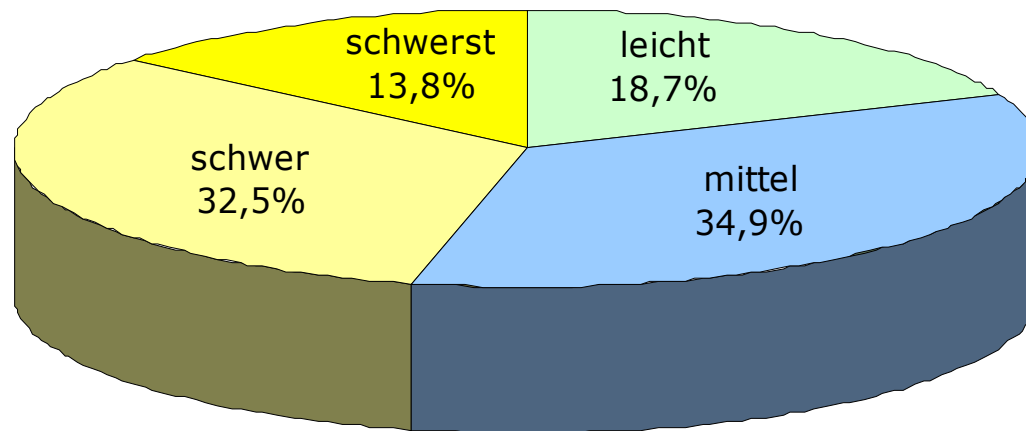
**140 Personen werden  
ambulant unterstützt**



## Kunden der LVR-HPH-Netze sind

**Menschen mit geistiger Behinderung  
und evtl. zusätzlichen Behinderungen**

▶ **Grad der geistigen Behinderung**



▶ **Die ambulant unterstützten Kunden sind leicht bis mittelgradig geistig behindert**

## Besonderheiten für die Befragung

- ▶ **Einrichtungen – dezentral und kleingliedrig –**
- ▶ **Kunden mit eingeschränkten kognitiven Fähigkeiten und teilweise langjähriger Institutionserfahrung**

## Gründe für die Kundenbefragung

- ▶ **QMS nach DIN EN ISO seit 2000**
- ▶ **Paradigmenwechsel von Fürsorge zu Unterstützung**
- ▶ **Kundenorientierung von Institutionsorientierung zu bedarfsgerechter, individueller Unterstützung**
- ▶ **Umsetzung des Leitbildes**
- ▶ **Hinweise für die Leistungsverbesserung**




## Vorgehen

1/2

- ▶ **Grundlegende Beschlüsse durch Träger und Betriebsleitung**
  - ▶ Befragung ambulanter und stationärer Kunden mittels Fragebogen per Interview
  - ▶ keine stellvertretende Befragung
  - ▶ schriftliche Befragung aller gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuer
- ▶ **Einschätzung der befragungsfähigen Personen**
- ▶ **Entwicklung der 4 Fragebögen**
  - ▶ Einbeziehung der Bewohnerbeiräte
  - ▶ Tauglichkeitsprüfung durch Testbefragung










## Auszug aus dem Fragebogen für Kundinnen und Kunden in der stationären Betreuung

### 1. Versorgung

	ja 	eher ja 	nein 
1.1 Das Essen schmeckt mir gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Ich kann immer trinken, wenn ich möchte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Ich kann immer essen, wenn ich möchte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Ich suche mir selbst aus, was ich anziehen will.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Für mich ist immer jemand da, wenn ich jemanden brauche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Ich kann mitbestimmen, was es zu essen gibt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Auszug aus dem Fragebogen für Kundinnen und Kunden in der stationären Betreuung

### 8. Anregungen und Beschwerden

	ja	eher ja	nein
8.1 Wenn mich etwas stört, kann ich mich beschweren.			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2 Meine Beschwerden werden ernst genommen.			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3 Ich bekomme auf meine Beschwerden eine Antwort.			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>




## Auszug aus dem Fragebogen für Kundinnen und Kunden in der stationären Betreuung

<b>9. Weitere Fragen</b>		<b>ja</b>	<b>nein</b>
9.1	Es gibt Mitarbeiter, vor denen ich Angst habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2	Mitarbeiter sind grob zu mir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3	Ich wurde in den letzten 2 Jahren von Mitarbeiter geschlagen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4	Es gibt Mitbewohner und Mitbewohnerinnen, vor denen ich Angst habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.5	Es gibt Mitbewohner und Mitbewohnerinnen, die mich schlagen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Auszug aus dem Fragenbogen für Angehörige/ gesetzliche Betreuerinnen und Betreuer von Kundinnen und Kunden in der stationären Betreuung

	<i>erstklassig</i>	<i>sehr gut</i>	<i>akzeptabel</i>	<i>gut</i>	<i>schlecht</i>
1. Der Umgang des Personals mir gegenüber ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Die telefonische Erreichbarkeit des Personals ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Die Einbeziehung in Entscheidungen ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ich werde bei der Individuellen Hilfeplanung beteiligt ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Die Zuverlässigkeit im Umgang mit dem Eigengeld meiner/ meines Betreuten ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Die Bearbeitung von Beschwerden ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Die Freundlichkeit, der angemessene Umgang des Personals gegenüber den Betreuten ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Die Respektierung der Intimsphäre ( z. B, auch Anklopfen) meiner/ meines Betreuten ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Die Atmosphäre im Wohnbereich ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Die Ausstattung des Wohnbereichs ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Auszug aus dem Fragebogen für Kundinnen und Kunden in der ambulanten Betreuung

Nr.	Frage	ja 	eher ja 	nein 
<b>1. Dienstleistungsqualität</b>				
	Mit den Absprachen zur Betreuung in Bezug auf			
1.1	... wann etwas getan wird, bin ich zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	... was getan wird, bin ich zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Die Betreuungszeiten sind ausreichend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4	Ich kann mich auf die Betreuer verlassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5	Die Betreuer sind freundlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6	Wenn ich Hilfe brauche, ist jemand zu erreichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Auszug aus dem Fragenbogen für Angehörige/ gesetzliche Betreuerinnen und Betreuer von Kundinnen und Kunden in der ambulanten Betreuung

	<i>erstklassig</i>	<i>sehr gut</i>	<i>gut</i>	<i>akzeptabel</i>	<i>schlecht</i>
1. Der Umgang des Personals mir gegenüber ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Die telefonische Erreichbarkeit des Personals ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Erbetene Rückrufe erfolgen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Die Einbeziehung in Entscheidungen ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ich werde bei der Individuellen Hilfeplanung beteiligt ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Der Informationsfluss ist....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Insgesamt bewerte ich die Betreuung für meine/n Betreute/n als ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Die Einhaltung von Absprachen ist...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Der angemessene Umgang des Personals gegenüber meinem Betreuten ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Die Freundlichkeit des Personals gegenüber meinem Betreuten ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Vorgehen

2/2

- ▶ **Definition der Auswertungseinheiten**
  - ▶ Untergrenze für die Auswertung 5 Fragebögen –
- ▶ **Interviewerschulungen**
- ▶ **Intervieworganisation**
- ▶ **Präsentation der Gesamtergebnisse in den beiden Netzen – je drei Stunden - für alle Führungskräfte**
- ▶ **Präsentationen der Ergebnisse in den Regionen – je 4 Stunden - bis auf Hausebene für die dortigen Führungskräfte**
- ▶ **Erarbeitung von Maßnahmen in den einzelnen Teams – noch nicht abgeschlossen –**
- ▶ **Rückmeldungen an Befragte**

## Auswertungsbeispiel

LVR-HPH-Netz West	Regionsname						
	Anzahl der Fragebogen			23	35	36	36
Fragen zur Zufriedenheit	Gesamtwert	Größter Wert, den eine Region erreicht hat	Kleinster Wert, den eine Region erreicht hat				
1.1 Das Essen schmeckt mir gut.	87	100	78	83	86	93	83
1.2 Ich kann immer trinken, wenn ich möchte.	97	100	90	98	90	99	96
1.3 Ich kann immer essen, wenn ich möchte.	79	89	60	80	74	87	86
1.4 Ich suche mir selbst aus, was ich anziehen will.	86	94	60	92	82	82	94
1.5 Für mich ist immer jemand da, wenn ich jemanden brauche.	85	93	77	88	81	87	77
1.6 Ich kann mitbestimmen, was es zu essen gibt.	74	98	50	78	77	80	74
2.1 Mein Zimmer ist eingerichtet, so wie ich es haben will.	92	98	86	89	86	96	91
2.2 Die Bäder und Toiletten sind sauber.	82	88	75	87	77	80	81
2.3 Meine Wohngruppe gefällt mir.	78	94	57	57	73	87	71
2.4 Ich fühle mich wohl in der Wohngruppe.	80	94	64	64	72	87	78
2.5 Ich kann ungestört allein in meinem Zimmer sein.	88	97	73	95	87	87	93
2.6 Ich werde gefragt, wenn in der Wohngruppe etwas verändert werden soll.	52	77	41	47	77	43	41
2.7 An Sachen, die mir gehören, geht keiner dran.	80	97	67	67	76	86	74

## Reaktionen

1/2

- ▶ **Die Kundinnen und Kunden haben sehr erfreut auf die Befragung reagiert, haben sie als Wertschätzung erlebt.**
- ▶ **Die Bewohnerinnen-und Bewohnerbeiräte haben die Befragung begrüßt.**
- ▶ **Die Führungskräfte und die Mitarbeiterschaft haben die Befragung weit überwiegend befürwortet und unterstützt.**

## Reaktionen

2/2

- ▶ **Die Reaktion auf die Ergebnisse seitens der Führungskräfte und die Mitarbeiterschaft war sehr differenziert:**
  - ▶ erfreut und erstaunt ,
  - ▶ stolz und betroffen,
  - ▶ nachdenklich und hinterfragend,
  - ▶ sehr bereit, über Veränderungsmöglichkeiten nach zu denken.

## Resumé

- ▶ **Grundlage für Erhöhung der Qualität in den Häusern und Regionen**
  - ▶ Differenzierte Einschätzung der Qualität der Leistungen
  - ▶ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen deutliche Hinweise über Verbesserungspotentiale
  - ▶ Motivation zu Veränderungen
  - ▶ Grundlage für Austausch im Sinne von „Best-Practice“
  
- ▶ **Benchmarking eingeleitet**
  - ▶ Interner Vergleich
  - ▶ Netzübergreifender Vergleich

## Perspektive

- ▶ **Folgebefragung in 2-3 Jahren ist beschlossen**
- ▶ **Überprüfung der Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen durch Zwischenbefragungen in Teilbereichen**
- ▶ **Benchmark mit anderen Einrichtungen angestrebt**