

Zufriedenheitsabfrage bei den Leistungsnehmenden

Inhaltsverzeichnis

1	Entstehungszusammenhang.....	2
	Evaluationsgegenstand/Fragestellung.....	2
2	Begründungszusammenhang	2
2.1	Durchführung/Erhebungsmethode	2
2.2	Zeitlicher Ablauf	3
2.3	Einbettung in die Unternehmensprozesse	3
2.4	Für die Zufriedenheitsabfrage relevanten Inhalte der Befragung	3
2.5	Ergebnisse	4
2.5.1	Konnte seit Beginn der Betreuung geholfen werden?.....	4
2.5.2	Nützliche Methoden und Arbeitsinhalte	4
2.5.3	Das schätzen die LN am ABB.....	5
2.5.4	Wünsche und Bedürfnisse	6
2.5.5	Kritik.....	6
2.5.6	Weiterempfehlung.....	7
2.5.7	Werte, die die LN mit dem ABB verbind	8
3	Interpretation und Handlungsempfehlungen im Rahmen des Verwendungszusammenhangs.....	9
4	Schlussfolgerung.....	11

Abkürzungsverzeichnis

ABB	Aachener Betreuungsbüro Kirschbaum und Manz GbR.
LN	Leistungsnehmende

1 Entstehungszusammenhang

Das Aachener Betreuungsbüro Kirschbaum und Manz GbR. (im Folgenden ABB) durchläuft im Rahmen der Organisations- und Fachkonzeptentwicklung im Jahr 2023 einen Leitbildprozess.

Während des Prozesses wurden alle Leistungsnehmenden eingeladen, sich in Form eines Workshops und eines Fragebogens (Evaluation) an der Leitbildentwicklung zu beteiligen. So soll sichergestellt werden, dass

- das spätere Leitbild der Realität entspricht.
- sich die LN von dem späteren Leitbild angesprochen fühlen.
- die LN im Sinne der Partizipation an der Organisationsentwicklung beteiligt sind.

Evaluationsgegenstand/Fragestellung

Wie wird das Aachener Betreuungsbüro und die Arbeit desselben von den LN wahrgenommen und bewertet?

Die Antworten auf die in diesem Rahmen gestellten Fragen lassen Rückschlüsse auf die Zufriedenheit der teilnehmenden Leistungsnehmenden zu.

Da die Teilnahme an einer solchen Evaluation für die LN oft anstrengend ist sowie für die Organisation mit hohen Kosten verbunden ist, wird auf die Durchführung einer gesonderten Evaluation zur Zufriedenheit der LN in diesem Kalenderjahr verzichtet.

Die Evaluatorin ist Mitarbeitende des Betreuungsteams. So handelt es sich bei dieser Ergebnisevaluation¹ um eine interne Selbstevaluation².

2 Begründungszusammenhang

2.1 Durchführung/Erhebungsmethode

Der Fragebogen wurde mit Microsoft Forms entworfen.

Zum Zeitpunkt der Evaluation waren 179 LN im Bereich ambulant betreutes Wohnen der Städteregion Aachen an das ABB angegliedert. Die Verteilung der Fragebögen wurde über die Bezugsbetreuungen analog oder digital per Signal durchgeführt. Es kann nicht nachgeprüft werden, wie viele LN den Fragebogen schlussendlich erhalten haben. Der Fragebogen wurde ausschließlich in Deutscher Sprache verteilt. Dies stellte für die nicht-

¹ Merchel, J (2019): Evaluation in der Sozialen Arbeit. München, 3. überarb. Auflage, S. 57.

² Vgl ebd., S. 45.

deutschsprachigen LN ohne Bezugsbetreuung in ihrer Muttersprache ein Ausschlusskriterium dar.

Die Leistungsnehmenden hatten die Möglichkeit, den Fragebogen digital oder analog sowie eigenständig oder mit Unterstützung der Bezugsbetreuungen oder der federführenden Projektleitung zu beantworten.

Neben einer Bewertungsfragen („Konnten wir Ihnen seit Beginn der Betreuung helfen?“ Antwortmöglichkeiten; ja, teilweise, nein), gab es offene Fragen, die mit einem Freitext beantwortet werden konnten, sowie eine Auswahlfrage, bei der Werte angekreuzt wurden, die die befragten Personen mit dem ABB verbinden.

Den 17 Fragen umfassenden Bogen füllten insgesamt 41 Leistungsnehmende (22,91%) aus.

2.2 Zeitlicher Ablauf

- Bis Ende Februar 2023: Vorbereitung der Evaluation durch Projektleitung mit Entwurf des Fragebogens
- Anfang März 2023: Mitteilung an die Belegschaft sowie Versendung und Verteilung der Fragebögen an die LN
- März und April 2023: Evaluationsphase mit Rücklauf der Fragebögen bis 25.04.23
- Mai: Aufarbeitung und Auswertung der Evaluationsergebnisse
- Mai, Juni: Einbau in den Leitbildprozess
- Oktober: Auswertung für die vom LVR vorgegebene Zufriedenheitsabfrage

2.3 Einbettung in die Unternehmensprozesse

- Leitbildprozess und Organisationsentwicklung (auf detaillierte Erörterung wird an dieser Stelle verzichtet.)
- Zufriedenheitsabfrage

Es handelte sich um eine summative Evaluation mit formativen Anteilen³ im Rahmen der Organisationsentwicklung.

2.4 Für die Zufriedenheitsabfrage relevanten Inhalte der Befragung

- Konnte das ABB seit Beginn der Betreuung bei der Bearbeitung der Problemlage helfen?

³ Vgl. ebd., S. 44 ff.

- Welche Methoden und Techniken finden Anwendung und werden als sinnvoll wahrgenommen?
- Was schätzen die LN am ABB?
- Kritik, Verbesserungsvorschläge, Wünsche (Bedürfnisse)
- Weiterempfehlung sowie Gründe der Weiterempfehlung oder des Unterlassens dieser
- Werte des ABB

2.5 Ergebnisse

2.5.1 Konnte seit Beginn der Betreuung geholfen werden?



Abbildung 1: Konnte seit Beginn der Betreuung geholfen werden?

Eine Person von 41 antwortete mit „Nein“ (siehe Abbildung 1). Diese Person hat bei der Ausgangsfrage, welche Problemlage zu Beginn der Betreuung vorlag, wie folgt geantwortet: „Das war kein problem für mich“.

12 Personen antworteten mit teilweise und 28 mit ja.

2.5.2 Nützliche Methoden und Arbeitsinhalte

Hier gaben 17 Personen an, dass es gut ist, eine oder zwei feste AnsprechpartnerInnen zu haben. Die Gewissheit, dass immer jemand da ist (Zuverlässigkeit), das Zuhören, die zur Reflexion anregenden Gespräche sowie eine dritte perspektive bei Konflikten einholen zu können ist für diese Personen von Bedeutung. („Es ist jemand da, der einen sieht.“ „Ideen zur Selbsthilfe entwickeln.“)

Weitere öfters genannte Antworten:

>/= 5:

- Strukturierung von Terminen und Begleitung zu diesen (z.B. medizinische, Amts- und Behördengänge) („Gefühl von Sicherheit vermitteln“)
- Unterstützung allgemein
- Unterstützung beim Einkauf (Was soll ich kaufen?), Kochen

- Extrinsische Motivation durch Planung, Anwesenheit, Anleitung, Lob (z.B. bei der Haushaltshygiene, Wohnung verlassen)
- Alltagsstruktur planen und aufbauen (z.B. AT-Angliederung)
- Umgang mit Geld üben und Geldeinteilung sowie Anbindung an die Schuldenberatung

>/= 3:

- Üben und Anleiten allgemein
- Postbearbeitung
- Haushalt führen
- Einrichtung gesetzliche Betreuung
- Gruppenangebote

>/= 2:

- Umgang mit Kindern
- Unterlagen sortieren
- Anträge stellen

2.5.3 Das schätzen die LN am ABB

Diese Angaben waren teils identisch mit den o.g. Methoden und Arbeitsinhalten.

Hinzu kamen:

- Das Sommerfest
- Sich gut aufgehoben fühlen
- Nicht überfordernde Termine
- Beruhigende und entgegenkommende Arbeit, der Umgang allgemein, Kontakt auf Augenhöhe, Offenheit und Freundlichkeit im gesamten Büro,
- Freizeitangebote
- Regelmäßigkeit der Kontakte
- Zeitnahe Vertretungen
- Professionalität
- System der Bezugsbetreuung
- Das Hilfsangebot als Gesamtleistung

Diese Items wurden mehrfach genannt.

Humorvolles Miteinander wurde einmal genannt.

2.5.4 Wünsche und Bedürfnisse

19 Leuten geben an, dass das ABB so weitermachen soll, wie bisher.

8 Leute geben an, dass ihnen zu diesem Punkt nichts einfällt.

Einzelnen genannte Wünsche und Verbesserungsvorschläge lauten wie folgt:

- Konstanz in der bestehenden Qualität
- Unterstützung beim Umgang mit der Essstörung
- Konsequenterer Wochenplanung
- Unterstützung bei der Alltagsstrukturierung (3-mal genannt)
- Suchtbearbeitung
- Zwischenmenschliches Glück finden (Partnervermittlung)
- Intensivierung und Ausbau der Angebote für Minderheiten und Nichtmuttersprachler (deutsch)
- Mehr regelmäßige Freizeitaktivitäten mit den LN

6 Leute haben mit „/“ geantwortet

2.5.5 Kritik

23 Personen haben angegeben, dass Ihnen nichts fehlt und das ABB nichts besser machen kann.

Weitere 6 Personen geben an, dass sie nichts wissen, was das ABB besser machen kann.

Folgende Tabelle zeigt von einzelnen Personen angemerkte Punkte:

Kritik
Häufiger Betreuerwechsel (2x genannt)
Unmögliches Verhalten bei bestimmtem Personal, welches unter den Teppich gekehrt wird
Lockerer werden
Manchmal dauern die Dinge was lang oder werden nicht weiterverfolgt; z.B. Patientenverfügung, Ordnen der Papiere; liegt auch an der eigenen Belastbarkeit
Betreuer aus der Betreuung nehmen wg. langer KH
Mehr auf die Leute eingehen

Evt. organisatorische Verbesserungen, finde sie aber nicht als gravierend
Das Sparen an der Einrichtung
Dass ich die Spritkosten zahlen muss
Möchte entscheiden, wer BB wird

2.5.6 Weiterempfehlung

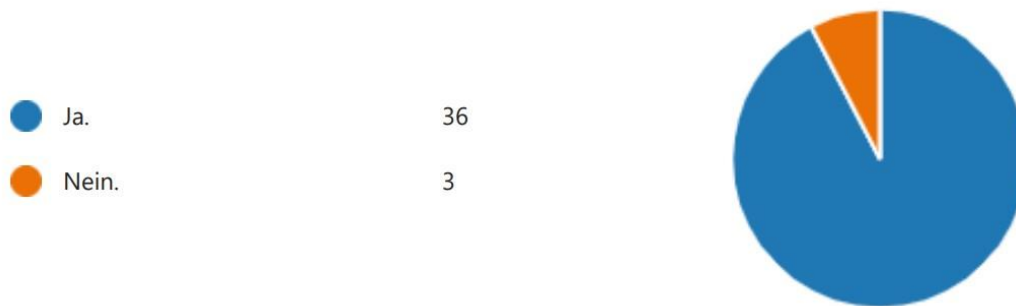


Abbildung 2: Weiterempfehlung des ABB.

36 Personen geben Freundinne oder Freunden den Tipp, sich bei uns zu melden, wenn sie Unterstützung benötigen.

Die Weiterempfehlungen wurde wie folgt begründet:

- Zufrieden mit der Zusammenarbeit und der Unterstützung
- Freundlichkeit, Aufgeschlossenheit der Mitarbeitenden
- Eigene Fortschritte durch die Zusammenarbeit
- Vertrauen in die Mitarbeitenden
- Hohe Qualität der Unterstützung

Alle Begründungen wurden bei offener Fragestellung durch verschiedene Aussagen mehrfach genannt. Dominant sind jedoch die „Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit und Unterstützung“ sowie „Eigene Fortschritte durch die Zusammenarbeit“.

Ersteres wurde durch Aussagen wie „Weil ihr sehr hilfsbereit seit super Unterstützung“ oder „Weil sie sehr kompetent sind und sehr gut unterstützen könnt“ zum Ausdruck gebracht. Zweiteres kam durch Aussagen wie „Es hilft mir in bestimmten Aspekten sehr gut...“, „weil ihr mir viel weitergeholfen habt in meinem Leben“ oder „Weil ich überzeugt bin, dass das Konzept der Hilfe zur Selbsthilfe sehr gut funktioniert“ zu Tage.

3 Personen geben den Tipp, sich an das ABB zu wenden, nicht weiter. 2 Personen begründeten dies damit, dass sie keine Person im Freundeskreis haben, die Unterstützung benötigt. Die andere Person konnte keine Begründung angeben.

2.5.7 Werte, die die LN mit dem ABB verbind

In einer Auswahlfrage konnten die LN Werte ankreuzen, die sie mit dem ABB verbinden. Hier folgen die Werte, die 21 oder mehr (>50%) Zustimmungen erhalten haben.

- Anerkennung
- Ehrlichkeit
- Entwicklung
- Freude
- Fürsorge
- Gelassenheit
- Humor
- Ordnung
- Organisiert
- Gerechtigkeit
- Harmonie
- Höflichkeit
- Pünktlichkeit
- Professionell
- Respekt
- Rückhalt
- Ruhe
- Sicherheit
- Spaß
- Sympathisch
- Toleranz
- Verantwortungsbewusst
- Vertrauen
- Verständnis
- Wertschätzung
- Zuverlässigkeit
- Aufgeschlossenheit

Die 5 häufigsten gewählten Werte sind:

Anerkennung (35), Ehrlichkeit (39), Höflichkeit (37), Respekt (36), Sympathisch (36),
Vertrauen (35)

Die Option, weitere Werte hinzuzufügen, nutzen 3 Personen mit folgenden Angaben:

- „Motivation“

- „Freunde“
- „zufrieden mit allem“

3 Interpretation und Handlungsempfehlungen im Rahmen des Verwendungszusammenhangs

Die Zufriedenheit der an der Umfrage teilgenommenen Leistungsnehmenden wird anhand der oben dargestellten Ergebnisse als hoch interpretiert⁴.

Es sei darauf hingewiesen, dass die Schlussfolgerungen und Interpretationen hypothetischen Charakter haben, da die erhobenen Daten entsprechend der Mehrdeutigkeit und Interpretationsbedürftigkeit zu Aussagen mit verschiedenen Richtungen führen können⁵.

40 von 41 Personen konnte seit Betreuungsbeginn bei einer oder mehreren von ihnen als defizitär angesehenen Sachlage („Problemlage“) geholfen werden. Nur eine Person kreuzte hier „Nein“ an. Diese Person hat jedoch auch angegeben, dass sie zu Betreuungsbeginn kein Problem hatte. Somit haben alle Teilnehmenden mit Problemen Fortschritte im Problemgeschehen vollziehen können. Dies sehen wir als einen positiven Einflussfaktor auf die Zufriedenheit der Teilnehmenden. Dabei kann interpretiert werden, dass die Personen die Unterstützung als zielführend ansehen. Es sei darauf hingewiesen, dass die von ihnen als positiv wahrgenommene Wirkung unserer Arbeit auf die Problemlage nur in Ko-Produktion mit den Leistungsnehmenden zustande kommen kann⁶. Dass alle, die zu Beginn eine Problemlage hatten, angeben, dass diese sich durch die Zusammenarbeit verbessert hat, zeigt eine sehr gute Effektivität der gemeinsamen Handlungsprogramme.

Die unter Punkt 2.5.2 nützlichen Methoden und Inhalte wurden in dieser Auswertung aufgeführt, da sie die Antworten auf die Frage, was die LN am ABB schätzen (Punkt 2.5.3), vervollständigen und auch dies Einfluss auf die Zufriedenheit der LN nimmt. Gerade in diesem Bereich liegen jedoch mehrere Interpretationsmöglichkeiten vor. Bei fast allen angegebenen Antworten (z.B. Strukturierung der Termine und Begleitung zu dieser, Unterstützung beim Einkauf, Postbearbeitung...) ist zu hinterfragen, ob die Schlussfolgerung „Wir können so weitermachen wie bisher“ gezogen werden kann oder ob es bedeutet, dass die LN zu wenig herausgefordert werden, die schwierigen und komplizierten Aspekte ihrer Lebensführung eigenständig anzugehen⁷.

⁴ Es wurden im Vorhinein für keine Fragen Erfolgsspannen festgelegt. Damit soll bei der Auswertung eine komplexere, umfassendere Auseinandersetzung mit der Bedeutung der Ergebnisse und eine differenziertere Einschätzung der Zufriedenheitseinschätzung angestrebt werden. (vgl. ebd., S. 75)

⁵ Vgl. ebd., S. 120.

⁶ Vgl. ebd., S. 134.

⁷ Vgl. ebd., S. 120.

Dies würde bedeuten, dass die Betreuenden zu viel Unterstützung leisten und die Selbstwirksamkeit und Eigenverantwortung der LN geschmälert wird. Hinweise, dass dies **nicht** so ist, geben die Aussagen:

- „Ideen zu Selbsthilfe entwickeln“
- „Weil ich überzeugt bin, dass das Konzept der Hilfe zur Selbsthilfe sehr gut funktioniert“

sowie die Tatsache, dass 17 Personen von reflektierenden Gesprächen oder dritte perspektive bei Konflikten einholen schreiben. Diese dienen der Stärkung der Eigenverantwortung.

Die im Rahmen der Qualitätssicherung vollzogenen vierzehntägigen Teamsitzungen mit hohem Anteil an kollegialem Austausch und Beratung, die strukturierten Fallbegleitungen sowie die fünfmal jährlich durchgeführte Supervision pro Team arbeiten darauf hin, dass die Unterstützungsleistungen auch mit Blick auf die Selbstwirksamkeit und Eigenverantwortung der LN immer wieder überprüft und angepasst werden.

Die Teilnehmenden schätzen v.a. die Zuverlässigkeit der Mitarbeitenden und des ABB allgemein. Dies geht ebenfalls aus den Unterpunkten 2.5.2 Nützliche Methoden und Arbeitsinhalte, 2.5.3 Das schätzen die LN am ABB (Regelmäßige Kontakte, zeitnahe Vertretungen, Professionalität) sowie 2.5.7 Werte, die die LN mit dem ABB verbindet (Ordnung, Organisiert, Pünktlichkeit, Professionell, Zuverlässigkeit) hervor.

Die Tatsache, dass 19 Leute angeben, dass das ABB weitermachen soll, wie bis her, 8 Leuten keine Wünsche an das ABB benennen können und 6 mit „/“ antworteten, zeugt von einer hohen Zufriedenheit seitens der Teilnehmenden. Eine Person drückte ihre Zufriedenheit in folgendem Wunsch aus: „Die Konstanz in der bestehenden Qualität beibehalten.“ Auch hier sei wieder auf die mögliche Interpretationsrichtung hingewiesen, dass die LN zu wenig herausgefordert werden und deswegen so zufrieden sind. Um hier Klarheit zu erlangen, müsste erst genauer evaluiert werden, anhand welcher Parameter die LN ihre Zufriedenheit angeben. Je nach herangezogenen Parametern (z.B.: „Ich muss selbst nicht mehr viel mit meiner Post machen.“ oder „Meine Arzttermine macht meine Betreuungsperson für mich aus.“) ist eine hohe Zufriedenheit seitens der LN nicht anzustreben.

Die unter Punkt 2.5.4 aufgeführten, (einzeln) genannten Wünsche

- Unterstützung beim Umgang mit der Essstörung
- Konsequenterer Wochenplanung
- Unterstützung bei der Alltagsstrukturierung
- Suchtbearbeitung

werden als individuelle Wünsche angesehen, die an die Bezugsbetreuenden gerichtet sind. Dabei ist v.a. bei „Unterstützung beim Umgang mit der Essstörung“ sowie „Suchtbearbeitung“ darauf hinzuweisen, dass im Rahmen der Eingliederungshilfe nach § 113 SGB IX sowie der im BEI_NRW festgelegten Ziele und Maßnahmen gehandelt und nicht therapeutisch gearbeitet wird.

Die Wünsche

- Zwischenmenschliches Glück finden (Partnervermittlung)
- Intensivierung und Ausbau der Angebote für Minderheiten und Nichtmuttersprachler (deutsch)
- Mehr regelmäßige Freizeitaktivitäten mit den LN

können als Hinweise für die Weiterentwicklung des Leistungsangebots des ABB gesehen werden. Hier gilt es zuvor zu prüfen, welche Angebote es bereits in der Städteregion Aachen gibt und wie hoch der Bedarf an einem weiteren Angebot ist. Evtl. fehlt der Person, die einen solchen Wunsch geäußert hat, die Kenntnis über entsprechende bereits bestehende Angebote.

Unter Punkt 2.5.5 wurden kritische Äußerungen aufgeführt. Bis auf „Häufiger Betreuerwechsel“, was zwei Mal genannt wurde, wurden alle Kritikpunkte einmalig genannt. Sie werden als individuelle „Fallkritik“ ernstgenommen, führen jedoch nicht zu einer systematischen Überprüfung der Arbeitsabläufe und -weise.

29 Personen von 41 haben keine Kritik geäußert. Es ist kein Mal die Kritik aufgekommen, dass sich Personen auch mit der Unterstützung überfordert fühlen. Dies zeugt wiederum von hoher Zufriedenheit, kann aber auch hier wieder in beide bereits oben genannte Richtungen interpretiert werden.

Die von den LN ausgewählten Werte zeigen einen professionellen, verlässlichen und wertschätzenden zwischenmenschlichen Umgang in der Arbeitsbeziehung.

Die Tatsache, dass 36 Personen das ABB weiterempfehlen in Kombination mit den Begründungen der Weiterempfehlung bzw. Nicht-Weiterempfehlung zeigt ebenso eine hohe Zufriedenheit seitens der LN auf.

4 Schlussfolgerung

Die Zufriedenheit der LN wird anhand der erhaltenen Antworten als hoch bewertet. Dies ist nicht zwangsläufig ein Ausdruck hoher Professionalität im Sinne der Förderung der Selbstwirksamkeit und Eigenverantwortung. Dies zu untersuchen, bedarf einer weitaus differenzierteren und kostspieligeren Evaluation.

Die sehr gute Zuverlässigkeit und Organisation der Mitarbeitenden und des ABB allgemein sowie der zwischenmenschliche Umgang tragen in großem Umfang zu einer hohen Zufriedenheit der LN bei.