



## Selbstbestimmung

### dargestellt am Beispiel einer Nutzerbefragung zur Lebensqualität

Christian Janßen, Bielfeld, 2001

#### Einführung

- Eine Außenbeurteilung von Menschen mit geistiger Behinderung ist in Deutschland normal: Es wurde schon immer etwas für geistig behinderte Menschen getan. In der Zeit des Nationalsozialismus diente die Außenbeurteilung der Selektion.
- Die Einbeziehung von Nutzerinteressen ist in den USA und in England weitverbreitet, in Deutschland erst seit einigen Jahren (etwa 1995). Hier ging die Entwicklung von den WfB aus, seit 1998 gibt es auch Veröffentlichungen zur Nutzerbefragung im Wohnbereich
- Die Förderung der Selbsteinschätzung der Betroffenen hat ihren Ursprung in drei Strömungen:
  1. Die Betroffenenbewegung (ausgehend von körperbehinderten Menschen, die Regiekompetenzen einforderten: Ich weiß selber, was ich will)
  2. Die wirtschaftliche Entwicklung (Globalisierung, wirtschaftliche Krisen) ist gekennzeichnet:
    - durch Einschnitte in Sozialsysteme (Modernisierung/Sparzwang);
    - familiäre Stützungssysteme sind nicht mehr vorhanden (aufgrund demografischer Gründe und dem Wegbrechen der „pflegenden Töchter“);
    - die Verdrängung behinderter Menschen aus dem Arbeitsmarkt (ebenfalls bezogen auf nicht „klassisch behinderte“ Menschen).
  3. Es besteht eine Dominanz stationärer Einrichtungen in der Behindertenhilfe (zu 95%). Hier gibt es einen großen Modernisierungsdruck in Verbindung mit Sparzwängen. Das Ziel des §93 BSHG ist beispielsweise die Vergleichbarkeit der Dienstleistungen.
- Insgesamt hat dies ein Interesse an der subjektiven Einschätzung der Betroffenen geweckt. Darüber hinaus gibt es auch eine theoretisch-pädagogische Begründung für die Einbeziehung der Bewertungen der Nutzer von Hilfeangeboten:
  - Allein der Vorgang „Ich werde gefragt“, hat eine positive Wirkung für die Persönlichkeitsentwicklung und das Erleben von Einfluss und Gestaltung. Dies gilt im Übrigen ebenso bei den Mitarbeiterinnen in den Einrichtungen (Befragung zur Arbeitszufriedenheit). Beide Gruppen kennen es nicht, dass sie nach ihrer Zufriedenheit bzw. Kritik gefragt werden. Die Förderung persönlicher Autonomie im Gegensatz zu sozialer bzw. professioneller Abhängigkeit ist also im Rahmen der Diskussion um mehr Selbstbestimmung und Individualisierung ein wichtiger Faktor der Begleitung.
  - Das Üben von Bewertung, die Wahrnehmung und Äußerung von Wünschen und Bedürfnissen wird unterstützt. Dies sind Grundlagen z.B. des SIVUS-Konzeptes (Erfahrung von Petra Gromann und in Eckardtsheim vgl. die vorliegenden Artikel und Berichte).
  - Die Beobachterperspektive ist persönlichkeitsentfaltend (Beiträge von Jantzen/Freuser).
  - Befragungen führen automatisch zu Qualitätsverbesserungen, wenn sie ernst genommen werden.
- Es gibt einerseits Verfahren zur Personalbemessung (GBM, SYLQUE etc.) d.h. Befragung von Einrichtungen. Diese sind auch mehr als Folge des Spardrucks aufgekommen. Andererseits gibt es Verfahren zur Erhebung der Lebensqualität von Bewohnerinnen (LEWO, Gromann, 1996). Das Modell der DIN ISO ist einrichtungsbezogen, beinhaltet jedoch das Instrument der Kundenbefragung als Baustein.



- **Warum ist es sinnvoll, eine Nutzerbefragung durchzuführen?**
  - Es hat sich gezeigt, dass durch Befragung mehr für ein Qualitätsmanagement und für eine Qualitätsentwicklung getan wird, als durch die Aufstellung von Konzepten.
  - Es sind kurzfristige Veränderungen durch Befragung möglich, dies führt langfristig zu Stimmungsänderungen der Bewohner/-innengruppe.
  - Für den Kostenträger ist es sinnvoll zu wissen, wie die Bewohner/-innen das Angebot einer Einrichtung finden.
  - Untersuchungen haben gezeigt, dass die Verlässlichkeit von Befragungen geistig behinderter Menschen so hoch ist wie in der Normalbevölkerung.

#### **Praktische Erfahrungen im Rahmen einer Nutzerbefragung:**

- Grundsätzlich: Es ist sinnvoll, sowohl die Professionellen als auch die Nutzer/-innen von Bereuungsangeboten zu befragen (in Eckardtsheim Mitarbeiter/-innenbefragung zur Arbeitszufriedenheit durch eine Arbeitsgruppe unter Federführung der Mitarbeitervertretung): Professionelle sollten dabei beurteilen können, was *ihnen* wichtig ist, und Nutzer/-innen das, was *ihnen* wichtig ist.  
Darüber hinaus ist es sinnvoll, die eigenen Lebensumstände als Nutzer/-innen von Angeboten zu bewerten.
- Insgesamt ist bei der Nutzerbeurteilung die Unterscheidung wichtig zwischen
  - a: dem fachlichen Ergebnis – Output und
  - b: der Bewertung – Outcome.
- Eventuell ist eine Vorabklärung mit der MAV notwendig, dass Ergebnisse nicht zur Mitarbeiter/-innen-Beurteilung herangezogen werden.
- Das Hauptziel der Befragung in Eckardtsheim war, dass die Lebenssituation und die Begleitung der Nutzer/-innen ausgewertet und verbessert wird. Reflexionen i.d.S. entstehen aus Kritik und Anregung. Kritik wird dabei als konstruktiv verstanden. Dies ist die Übernahme der Grundhaltung aus dem SIVUS-Konzept: Fehler sind menschlich und zur Weiterentwicklung notwendig - wenn sie kommuniziert werden. Dies gilt für individuelle Entwicklungen ebenso wie in Mitarbeiter/-innen-Teams oder in Organisationseinheiten wie Einrichtungen.
- **Mögliche Probleme / Hindernisse bei der Nutzerbefragung:**
  - Wie in allen Befragungen ist es schwierig, eine Tendenz zur Positiv-Beantwortung (i.S. Sozialer Erwünschtheit) zu minimieren. Einerseits ist es schwer für Bewohner/-innen, Kritik zu äußern. Darüber hinaus ist in der Gruppe der Nutzer zu berücksichtigen, dass häufig Abhängigkeitsverhältnisse im Wohn- und Betreuungsbereich bestehen und weitere Mechanismen wirksam werden, die aufgrund der vorliegenden geistigen Behinderung stärker ausgeprägt sind, als in der Normalbevölkerung. Außerdem ist eine gewisse Kommunikationsfähigkeit für eine zuverlässige Beurteilung notwendig.
  - Für Heimbewohner/-innen besteht eine mangelnde Übung hinsichtlich der Beurteilung ihrer Lebensqualität. Dies ist jedoch eine Frage, wie der Sinn und das Verfahren in der Nutzer/-innen gruppe eingebracht werden.
  - Häufig ist bislang eine resignative Anpassungshaltung eingeübt (in restriktiven Bereichen gibt es überwiegend 100%ige Zustimmung zur Betreuungssituation).
  - Bereits erwähnt wurde die mangelnde Erfahrung der Nutzer/-innen hinsichtlich von Befragungen. Es ist keine übliche Frage: Wie zufrieden bin ich mit „meinen“ Mitarbeiter/-innen? Was darf ich dazu sagen?
  - Für die Bewohner/-innen bestehen selten Vergleichsmöglichkeiten innerhalb ihres Settings (z. B. zwischen verschiedenen Teams, Wohngruppen etc., in Sennestadt wohnen: „Ist das möglich?“).
  - Dienstleistungen sind insgesamt schwer vergleichbar, ein Vergleich ist jedoch notwendig, um über eine Differenzbildung die allgemeine Dienstleistungsqualität zu beurteilen.



- → Darüber hinaus besteht oft eine geringe sprachliche Kompetenz hinsichtlich des aktiven und passiven Wortschatzes und Sprachverständnisses (z.B. bei komplexen Fragen).  
→ Die Lese- und Schreibfertigkeiten der Nutzer/-innen reichen meist nicht aus, um einen schriftlichen Fragebogen vorzulegen.  
→ Wie in allen Befragungen besteht bei einer kritischen Beurteilung ein Detaillierungszwang, d. h. die Befürchtung, dass man eine negative Beurteilung begründen muss (Warum ist das so?).  
→ Probleme ergeben sich möglicherweise auch durch den Versuch, „falsche“, nicht-stimmige Fragenkomplexe zu erheben (Fragen, die für die Befragten irrelevant sind).  
→ Die bisher veröffentlichten Evaluationsinstrumente beinhalteten einen deutlich zu hohen intellektuellen Anspruch für die Gruppe der Nutzer/-innen von Wohn- und Betreuungsangeboten in Eckardtsheim.

#### Daraus folgt:

- → Durch Multiple Choice Fragebogen die mit einfacher Zustimmung/Ablehnung beantwortet werden können, erhält man relativ wenige und oberflächliche Informationen von Bewohner/-innen. Für die Befragung mit diesen Bögen spricht jedoch ihre Auswertungsfreundlichkeit.  
→ Qualitative Befragungen sind zeitaufwendiger in der Durchführung und Auswertung, bieten jedoch detailliertere Informationen. Über qualitative Interviewleitfäden kann individuell auf vorhandene Kompetenzen und Einschränkungen eingegangen werden.  
→ Für behinderte Menschen sind Interviews einfacher als anonyme schriftliche Befragungen. Der persönliche Kontakt ist wichtig. Bei schriftlichen Befragungen muss die Lese- und Schreibfähigkeit der Befragten Berücksichtigung finden.  
→ Vieles spricht für die Verwendung von Interviewleitfäden, die eine offene Befragung ermöglichen (d.h. Anpassen der Fragen an den eigenen Stil oder wenn Befragte offensichtlich nicht verstehen, was gemeint ist, Nachfragemöglichkeiten)  
→ Eine „nachgehende Befragung“ geht auf Kosten der „Objektivität“. Das ist aber hinsichtlich der Ergebnisse gerechtfertigt.  
Sinnvoll ist es, Kommentare durch Fragen „Wie finden Sie das?“, „Müsste sich da mal was ändern?“ zu provozieren.
- → Die Bewertung von Wohn- und Betreuungsleistungen für diesen Personenkreis muss in jedem Fall geübt werden:  
Das bedeutet, dass Befragungen regelmäßig und nicht nur einmalig durchgeführt werden sollten. Die Frequenz für qualitative Befragungen sollte zwei Jahre nicht überschreiten, sinnvoll ist hier wegen des Aufwandes eine Wiederholung nach einem Jahr. Kurze quantitative Befragungen können in kürzeren Abständen durchgeführt werden, evt. auch zusätzlich als Ergänzung zu qualitativen Befragungen.  
Die Übung erbringt fundiertere Antworten und mehr „Kommentare“ zu Fragen wie „Wie finden Sie das?“. Das Üben von Bewertung ist Bestandteil des SIVUS-Konzeptes.  
→ Die Anonymität der Bewohner/-innen muss in der Befragung und Auswertung gewahrt werden. Eine Befragung sollte daher durch dritte Personen durchgeführt werden und nicht durch Personen, die in direkter Beziehung zu den Nutzer/-innen stehen (z. B. durch Schulung der Heimbeiräte, durch den Einsatz von Praktikant/-innen oder Mitarbeiter/-innen aus anderen Wohnbereichen).  
→ Die Teilnahme an der Befragung und die Beantwortung einzelner Frage muss freiwillig sein.  
→ Die Ergebnisse sollten veröffentlicht und den Nutzer/-innen zugänglich gemacht werden. Zumindest einzelne Fragen sollten ein direktes Ergebnis aufweisen (i.S. von konkretem Erfolg/Veränderung). D. h. die Nutzer/-innen sollten sehen können, dass ihre geäußerte Meinung ernst genommen wird, und dass ihre Vorschläge zu einer Änderung führen.  
→ Die Ergebnisse müssen in die Planung mit einbezogen werden, d. h. die Nutzer/-innen müssen konkret Veränderungen bzw. Auswirkungen aus der Befragung spüren.



- In der Befragung von schwer-behinderten Menschen bietet es sich an, die Fragen zunächst i.S. von Bildern entwickeln, sodass ein inhaltlicher Zusammenhang aufgebaut wird. Hier können auch Fotos der Umwelt eingesetzt 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 Mitarbeiter/-innen danach zu befragen, „Woran erkennen Sie, wie es der/m Bewohner/-in geht?“.
- Nutzerbefragung kann ein integraler Bestandteil der Betreuungs-Dokumentation sein.

### Methodische Hilfen:

- → Die Bewohner/-innen müssen über die Planung, über die Ziele und die Durchführung der Befragung informiert werden. In jedem Fall ist eine Beteiligung sinnvoll.  
→ Die Veröffentlichung ist wichtig (durch Vorstellung der Ergebnisse oder Meinungen in der Wohngruppe, in einer Vollversammlung oder auch dadurch, dass Ergebnisse und Veränderungen in Bezug zur Befragung vorgestellt werden).
- → Die ersten Befragungen sollten mit zwei Interviewer/-innen durchgeführt werden (eine/r stellt die Fragen, eine/r beobachtet), um auszuprobieren, welche Fragen eher schwer verständlich sind.  
→ Eine Kassettenaufnahme ist nicht sinnvoll, da dies zur Verunsicherung der Bewohner/-innen führt und darüber hinaus eine aufwendige Transskription erfordert.  
→ Die Befragung sollte ungestört durchgeführt werden können.  
→ Die Befragten sollten Zeit für die Beantwortung haben (der Zeitbedarf ist individuell von der jeweiligen Person abhängig).  
Bei 14 bis 15 Fragen ermittelte Gromann (1996) einen Zeitbedarf von 20 Minuten pro Bewohner/-in. Wir haben für 26 Fragen 15-20 Minuten benötigt.  
→ Die Nutzer/-innen sollten bei der Planung einbezogen sein.  
→ Die Nutzer/-innen sollten ebenso wie die Teammitarbeiter/-innen auf die Durchführung vorbereitet werden.  
→ Bei der Auswertung ist eine große Transparenz umzusetzen, Informationen sollten an alle Beteiligte gehen.  
Es kann sinnvoll sein, Auswertungshilfen zu verwenden (Gromann, 1999: Smilies, Bilder, Piktogramme). Dies bietet einerseits die Möglichkeit der Einbeziehung der Befragten und andererseits die einer besseren Visualisierung. Wenn eine visuelle Hilfe geplant ist, dann sollten sinnvollerweise Fotos aus der Situation des jeweiligen Hauses berücksichtigt werden sowie zwei Sachverhalte als Alternativen dargestellt werden.  
In Eckardtsheim haben wir uns nach einer Überprüfung gegen die Verwendung von Visualisierungen entschieden.
- → Ein Fragebogen sollte weniger als zwei Seiten umfassen.  
→ Es sollten maximal 14 bis 15 Fragen gestellt werden.  
→ Weniger Fragen sind häufig besser, wenn die wichtigen Inhalte berücksichtigt werden können.  
→ Die Konzentration beschränkt in diesem Klientel häufig auf 15 – 20 Minuten.  
→ Zur Vorbereitung sollte eine Mitarbeiter/-innen-Gruppe quer zur Hierarchie zusammengestellt werden.
- Die Nutzer sollten nicht zu allen Bereichen befragt werden, sondern nur zu den Dingen, die ihnen selbst wichtig sind: Beziehungsgestaltung, Selbstversorgung, Soziale Netzwerke, Geschlechtliche Identität, Selbsthilfe/Fürsprecher, Privatbereich etc.  
Die Wichtigkeit kann auch innerhalb der Nutzergruppe individuell unterschiedlich sein.



- Gromann (1996) empfiehlt vier bis fünf allgemeine Fragen, wie z.B.  
Die Mitarbeiter/-innen sind freundlich zu mir und respektieren mich.  
Die Mitarbeiter/-innen stellen sich auf mich ein, ich kann selbst etwas tun.  
Ich finde gut, was bei der Begleitung herauskommt.  
Ich komme mit meinen Mitbewohnern/-innen gut zurecht.  
Ich bin zufrieden wie mit meinen Angehörigen umgegangen wird.
- → Es sind einfache Formulierungen gefragt:  
Nicht „Gibt es EZ oder DZ“, sondern „Wieviele schlafen mit in Ihrem Zimmer?“ (Wie-Fragen)  
→ Offene Fragen sind schwer verständlich: „Wie sollen die Betreuerinnen sein?“  
→ Eher prozesshaft fragen: „Ist es eher so, .. oder eher so?“ (Gromann, 1999)  
→ Der Zusatz: „Wie finden Sie das“ oder „Müsste sich da mal was ändern?“ ist sinnvoll.  
→ Die Persönliche Erfahrungswelt berücksichtigen heisst: „Können Sie sich das kaufen, was Sie brauchen?“
- Die Bewohner/-innen sollten aufgefordert werden zu erzählen.  
Inhalte können z. T. mit Bildern unterstützt werden (Beispiel: Machen die Mitarbeiter für dich Pläne oder kannst du das selber?).
- Es sollte möglich sein, die Fragen individuell an die/den Bewohner/-in zuzuschneiden bzw. zu ergänzen. Auch Probedurchgänge können dazu dienen, Formulierungen dem Verständnis des Klientels anzupassen.
- Man sollte nicht nach der allgemeinen Zufriedenheit mit einem bestimmten Angebot fragen:  
→ konkreter Bezug zum Alltagsleben  
→ Ich-Bezug (s.o.)

### **Entwicklung eines Fragebogens in Eckardtsheim:**

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 Bewohner/-in und Bezugsmitarbeiter/-in gefördert. Die Berücksichtigung des bestehenden Abhängigkeitsverhältnisses zwischen Bewohner/-in und Bezugsmitarbeiter/-in lässt es jedoch nicht immer gewährleisten, dass kritische Äußerungen tatsächlich ihren Weg finden. Darüber hinaus wird die Offenheit der Nutzer/-innen in Gesprächen immer auch durch die/den jeweilige/n Bezugsmitarbeiter/-in bestimmt und damit u.a. von Persönlichkeitsfaktoren ebenso wie von Aspekten der individuellen Sympathie/Antipathie. Aus diesen Gründen und anderen ist es sinnvoll, zusätzlich eine Äußerungsmöglichkeit für die Bewohner/-innen 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 Anfrage des Wohngruppenverbundes 1 Behindertenhilfe (WGV) an den Psychosozialen Dienst. Diese Anfrage kam zustande aufgrund eines Vortrages von Prof. Dr. Petra Gromann bei der Tagung des Diakonischen Werkes Westfalen-Lippe „Selbstbestimmen oder selbstbestimmt werden“ mit dem Titel „Selber bewerten – Möglichkeiten und Hindernisse der Einschätzung ihrer Lebensbedingungen durch Bewohner“ am 12.11.1998 in Münster. Andererseits hatte der Psychosoziale Dienst bereits seit längerem im Zusammenhang der Arbeit mit dem SIVUS-Konzept im Wohngruppenverbund Kontakt mit Frau Gromann aufgebaut, um in der Fortentwicklung dieses Konzeptes die Äußerungen der Nutzer/-innen der Betreuungsangebote besser berücksichtigen zu können.

Ausgehend von diesen beiden Ausgangspunkten wurde im Februar 1999 eine Projektgruppe gebildet, die die Realisierung einer Nutzerbefragung im WGV zur Aufgabe hatte. Beteiligt waren 2 Bewohner/-innen des WGV, 2 Mitarbeiter/-innen im Gruppendienst, 2 Teamleitungen, die Einrichtungsverbandsleitung und der Psychosoziale Dienst (Federführung). Als Gast wurde zeitweise die Qualitätsbeauftragte in Eckardtsheim eingeladen.



Als Ziele einer Nutzerbefragung wurden aus dem Wohngruppenverbundes folgende genannt:

- Größere Mitbestimmung der Bewohner/-innen bezüglich des Betreuungsangebotes des WGV
- Konzeptionelle Weiterentwicklung des WGV i.S. einer Überprüfung des Angebotes durch die Bewohner/-innen nach Inhalt, Qualität und Umfang;
- Einbeziehung von Bewohner/-inneninteressen bei der anstehenden Überarbeitung des Konzepts des WGV 1;
- Überprüfung der Raumplanung Umbau Eskol.

Es sollte in der Befragung um konkrete Verbesserungen für die Bewohner/-innen gehen und um die Frage der Mitarbeiter/-innen, „Wie kann ich meine Arbeit so weiterentwickeln, das ich die Bedürfnisse des Klientels am besten abbilde“. Dazu sollten die Ergebnisse teambezogen auswertbar sein, jedoch nicht um eine Konkurrenz zwischen den Teams abzubilden, sondern um Veränderungen der konkreten Begleitung vor Ort anstoßen zu können.

Ziel ist 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 Nutzer/-innen zu der Gewissheit führt, dass konkrete Verbesserung der Begleitung folgen.

Zunächst wurden in einem ersten Schritt inhaltliche Bezugspunkte einer Befragung geklärt.

Folgende Lebensbereiche sollten zur Beurteilung eingesetzt werden:

- Wohnsituation, das räumliche Angebot;
- Selbstorganisation / Alltagsbewältigung;
- Beziehungsebene (zu Mitbewohner/-innen, Partner/-innen, Angehörigen und Mitarbeiter/-innen);
- Soziale Netzwerke (Möglichkeiten zur Teilhabe, Umgang mit Angehörigen und Freuden);
- 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 und Literatur zum Thema Nutzerbefragung.

Die selbsterarbeiteten Bereiche wurden anschließend mit folgenden zugänglichen Instrumenten bzw. Artikeln verglichen. Hierzu wurde das Material zum LEWO-Konzept, die Erfahrungen aus der Umsetzung des SIVUS-Konzeptes im WGV zwischen 1992 und 1998, Artikel von Petra Gromann einschließlich des Handbuches von Gromann & Niehoff-Dittmann sowie Schriften zum Qualitätsmanagement in Eckardtsheim und vom Fachausschuss Behindertenhilfe - vBA Bethel herangezogen.

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 wurde dann ein Leitfaden erarbeitet. In der Diskussion verschiedener Vorgehensweisen wurde schließlich die Durchführung von Interviews anhand von Leitfragen ausgewählt, die von externen Interviewer/-innen durchgeführt werden sollten. Dies 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 aufgrund intellektueller Einschränkungen und der damit verbundenen Einschränkungen hinsichtlich des Lesens und Schreibens in der Zielgruppe aus. Die Fragen konnten im allgemeinen mit Ja, Nein oder Weiß ich nicht/Teils teils beantwortet werden. Darüber hinaus war es uns wichtig, offene Fragen mit aufzunehmen wie z.B. „Wie finden Sie das?“ oder „Müsste sich da mal was ändern?“. 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 im Rahmen der nachfolgenden Befragungen bereits hier zu ermöglichen.

Für die Durchführung der Interviews wurde die Schule für Ergotherapie in Eckardtsheim 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 Schüler/-innen zum WGV.

### **Durchführung der Befragung:**

Die Befragung wurde im September 2000 durchgeführt. Die Interviews fanden bewusst nicht in der Wohnung der Betroffenen statt, sondern in der Büroetage des WGV. Der entspannte Rahmen mit Kaffee und Gebäck wirkte sich positiv aus. Die Bewohner/-innen wurden von einem Teammitarbeiter/-in eingeladen, wobei die Intensität dieser Einladung schwankte. Die Schülerinnen und Schüler des 3. Jahrgangs der Schule für Ergotherapie bildeten Zweiergruppen, sodass jedes Paar zwei bis vier Bewohner/-innen interviewte. Die Interviews dauerten zwischen 15 und 20 Minuten.

Die Ergebnisse wurden im Rahmen einer Vollversammlung 14 interessierten Bewohner/-innen vorgestellt und diskutiert. Weitere fünf Bewohner/-innen interessierten sich aufgrund einer direkten Kontaktaufnahme mit dem Psychosozialen Dienst für die Ergebnisse der Befragung. Die Auswertung in der Gruppe der Nutzer/-innen ergab neue, auch in der Befragung nicht genannte Aspekte.

Auf Mitarbeiter/-inebene wurden die Ergebnisse im Rahmen der Dienstgespräche in den einzelnen Teams bewertet. Die Diskussion war so gestaltet, dass konkrete Anregungen aus der Befragung direkt im Team abgesprochen werden konnten soweit dies möglich war.

Weitere Anregungen ergaben sich durch die Besprechung auf der Ebene der Einrichtungsverbandsleitungen, in der Qualitätssteuergruppe Eckardtsheims und im Kreis der interviewenden Schüler/-innen der Schule für Ergotherapie. Die Erfahrungen insbesondere der letzten Gruppe in den Interviews sollen bei der Revision des Leitfadens aufgenommen werden.