Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 76 (2005)
Heft: 5

Artikel: Bewohner-Befragung in der Stiftung für Schwerbehinderte Luzern : die Frage ist nicht "ob", sondern "wie"
Autor: Steiner, Barbara
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-805207

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 13.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Bewohner-Befragung in der Stiftung für Schwerbehinderte Luzern

Die Frage ist nicht «ob», sondern «wie»

Barbara Steiner

In Zusammenarbeit mit einer Kommunikationsfachfrau hat die Stiftung für Schwerbehinderte Luzern (SSBL) ein Konzept für die Befragung von Bewohnerinnen und Bewohnern zur Zufriedenheit und Lebensqualität erarbeitet. Nicht alle Mitarbeitenden hatten das Projekt begrüsst. Mittlerweile stehen aber auch Skeptiker dahinter.

Ist es sinnvoll und zulässig, hilfsbedürftige Menschen mit einer schweren Behinderung, die sich zum Teil kaum ausdrücken und ihr aktuelles Lebensumfeld nur beschränkt mit anderen vergleichen können, zu ihrer Zufriedenheit zu befragen? Wie in vielen Institutionen lieferte diese Frage in den letzten Jahren auch in der Stiftung für Schwerbehinderte Luzern (SSBL, siehe Kasten) Diskussionsstoff. Natürlich hätten die Mitarbeitenden im Alltag im Gespräch mit den Bewohnerinnen und Bewohnern schon immer versucht, herauszufinden, wie sich diese fühlten. Eine Befragung, die im Rahmen eines Qualitätsmanagements Aufschluss geben soll über Zufriedenheit und Lebensqualität der Kundinnen und Kunden, habe aber natürlich einen ganz anderen Charakter, sagt René Landolt, Leiter Arbeit und Beschäftigung der SSBL. Zur Einführung einer solchen Befragung hat bei der SSBL die Zertifizierung gemäss den Vorgaben des Bundesamts für Sozialversicherung (BSV/IV 2000 geführt). Das Amt verlangt von allen Wohnheimen, Tages- und Werkstätten für Menschen mit Behinderung ein Managementsystem, in dem auch die Untersuchung der Klientinnenzufriedenheit abgebildet wird. Ermitteln muss diese auch, wer wie die SBBL die Normen gemäss ISO 9001:2000 erfüllen will. Eine erste systematische Befragung startete die Institution bereits 2001. Die Bewohnerinnen und Bewohner konnten sich mit Smileys – gezeichnete Gesichter, die Stimmungen ausdrücken – zum Essen, zum Wohnen, zur Arbeit und zur Freizeit äussern. Die Auswertung der Daten liess auf eine hohe Zufriedenheit der Befragten schliessen. Allerdings erntete die Art der Befragung viel Kritik von Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bemängelt wurde einerseits, dass diese für die Befragten keine unmittelbaren positiven Konsequenzen hatte. Befürchtet wurde weiter, negative Antworten könnten Folgen haben für die Mitarbeitenden. «Abgesehen davon brachte uns die Auswertung kaum neue und für die Unternehmungsführung nützliche Informationen», sagt Landolt.

Schulung der Interviewenden

Für die Verantwortlichen der SSBL war klar, dass für künftige Befragungen andere Voraussetzungen geschaffen werden mussten. An einer Tagung diskutierten im Herbst 2002 rund 20 Mitarbeitende und die Sonderpädagogin Gabriela Antener vom Zuger Büro für unterstützte Kommunikation (buk), tätig in verschiedenen Bereichen der Behindertenpädagogik, über die Ansprüche, die an das Projekt gestellt wurden, und über die Probleme, die es zu lösen galt. «Wir haben damals bewusst versucht, die kritischen Mitarbeitenden in den Dialog mit einzubeziehen», erläutert Landolt. Ausgehend von den Erfahrungen aus der ersten Befragung seien die heiklen Punkte skizziert und unrealistische Erwartungen nach unten korrigiert worden. Es habe sich gezeigt, dass das Übersetzen der Fragen an die Bewohnerinnen und Bewohner und deren Antworten gründlich vorbereitet werden müsse. Klärungsbedarf habe auch in Bezug auf die Rollen von Bezugspersonen und Interviewenden bestanden. Gefordert worden sei weiter eine ausführlichere Information aller Involvierter im Vorfeld der Befragung.

Eine Arbeitsgruppe mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Führungskräften und Gabriela Antener erhielt den Auftrag, ausgehend von dieser Auslegeordnung eine Pilotbefragung zu konzipieren. Zu berücksichtigen hatte sie dabei unter anderem, dass Befragte – mit und ohne Behinderung – grundsätzlich dazu neigen, sozial erwünschte Antworten zu geben, das heisst Kritik und negative Äusserungen zu vermeiden. Diese allgemeine Tendenz kann bei der Befragung von Menschen mit Behinderung verstärkt werden, beispielsweise, wenn Betreuungspersonen, von denen sie im Alltag abhängig sind, als Interviewende eingesetzt werden oder wenn Fragen und Antwortkonzepte nicht den kognitiven Fähigkeiten der Befragten angepasst sind. «Menschen mit geistiger Behinderung werden eher selten nach ihrer Meinung gefragt. Sie antworten deshalb möglicherweise auf eine Frage mit Ja, weil ein Nein eher begründet werden muss», hat Landolt beobachtet.

Die Befragung von Menschen mit einer schweren Behinderung lassen Rückschlüsse auf deren Befinden zu und sind taugliche Instrumente der Qualitätsentwicklung.

Foto: Jutta Vogel

Den Schwierigkeiten versuchte die Arbeitsgruppe mit verschiedenen Massnahmen zu begegnen. Unter anderem lernten die rund 20 künftigen Interviewerinnen und Interviewer in einer zweitägigen Ausbildung, Fragen umzuformulieren und zu konkretisieren, ohne ihren ursprünglichen Sinn zu verfälschen oder eine Antwort vorwegzunehmen. Ihre Kenntnisse im Umgang mit Mitteln der unterstützten Kommunikation wie Piktogramme, Fotos und Gegenstände wurden vertieft und erweitert. Die Interviewerinnen und Interviewer rekrutierten sich wohl aus dem Mitarbeiterstab der SSBL, die Befragung wurde aber über Kreuz organisiert, also so, dass die Befragenden ausserhalb ihres eigenen Tätigkeitsbereichs zum Einsatz gelangten. «Die Personen waren somit vertraut mit den Verhältnissen in der Stiftung und gleichzeitig neutral in Bezug auf die Befragten. Diese müssen sicher sein können, dass kritische Äusserungen für sie keine nachteiligen Konsequenzen haben», sagt Landolt. Die Möglichkeit, für die Formulierung von Äusserungen der befragten Personen eine Unterstützungsperson aus der Wohn- und Beschäftigungsgruppe beizuziehen, wurde offen gelassen. Für den Fragebogen stellte die Arbeitsgruppe konkrete Fragen zu verschiedenen Aspekten aus den Themenfeldern Wohnen und Arbeiten. Ziel war es, möglichst differenzierte Auskünfte zur Zufriedenheit und zum individuellen Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner zu erhalten.

Kein «Schwachstellenkatalog»

Nach ihrer Schulung informierten die Interviewerinnen und Interviewer Bewohnerinnen und Bewohner und Mitarbeitende der SSBL über das Projekt. Im Oktober 2003 kontaktierten sie auf zehn Gruppen in verschiedenen Institutionen der SSBL 84 Bewohnerinnen und Bewohner. Fünf davon wollten nicht befragt werden. Rund ein Drittel der anderen 79 gab alleine Auskunft, rund 57 Prozent der Befragten wurden von einer Bezugsperson bei der Beantwortung der Fragen unterstützt. Nur bei 9 Prozent war eine komplette Stellvertretung nötig. Die Datenerfassung und die Auswertung nahm das Büro für unterstützte Kommunikation vor.

Die Resultate ergaben, dass rund 80 Prozent der Befragten grundsätzlich zufrieden sind mit ihrer Wohn- und Arbeitssituation. Allerdings zeigten

Dieses Jahr stehen in der SSBL 350 Interviews auf dem Programm.

Foto: Daniel Müller

sich auch Bereiche, in denen die persönlich empfundene Lebensqualität der Befragten gesteigert werden könnte. So wünschen sich etliche Personen mehr Kontakte zu Bezugspersonen ausserhalb der SSBL oder eine angenehmere Atmosphäre beim Essen. Ein Thema ist auch die Angst vor Mitbewohnenden und Mitarbeitenden. Während die Antworten auf die Fragen im allgemeinen Teil der Befragung anonymisiert wurden, hatten die Befragten die Möglichkeit, in einem zweiten Teil persönliche Anliegen an die Institutionsleitung zu deponieren. Rund die Hälfte machte davon Gebrauch. Die Leitungskonferenz der SSBL diskutierte und bewertete die Resultate der Befragung im vergangenen Frühling. Zum Teil zogen sie schon konkrete Veränderungen nach sich, zum Teil lösten sie Prozesse aus, die noch andauern. Um die Stimmung beim Essen zu verbessern, veränderten einige Wohngruppen beispielsweise Grösse und Anordnung der Tische sowie einzelne Abläufe während des Essens. Das Thema Angst nahmen verschiedene Mitarbeitergruppen zur Sensibilisierung, genaueren Analyse und Überprüfung auf. «Wir sahen in den Resultaten der Befragung nicht einfach einen Schwachstellenkatalog, aus dem Lösungsmassnahmen geschlossen werden können», erklärt Landolt. «Vielmehr zeigten sie uns Bereiche auf, die zu klären oder zu bearbeiten sind.»

Laufender Prozess

Die Erfahrungen mit dem Pilotprojekt bestärkten laut Landolt manchen Mitarbeitenden der SSBL in der Haltung, dass Befragungen auch Schwerbehinderter Rückschlüsse auf deren Befinden zulassen und taugliche Instrumente der Qualitätsentwicklung sind: «Als Organisation der Behindertenhilfe vergrössern wir damit klar unser Wissen über unsere Hauptzielgruppe», so Landolt. Die früheren Kritiker hätten ihre Meinung revidiert und stünden heute im Grossen und Ganzen hinter den Interviews. Einer dieser früheren Skeptiker ist Mitarbei-

Die Stiftung

Die Stiftung für Schwerbehinderte Luzern (SSBL) betreibt im ganzen Kantonsgebiet 9 Wohnheime mit insgesamt 36 Wohngruppen, 2 Tagesstätten und ein Kinderheim. Darin leben 370 Menschen mit schweren geistigen Behinderungen. Sie werden von 670 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich 420 Vollzeitstellen teilen, begleitet und betreut.
Gegründet wurde die Stiftung im November 1971. Bereits ein Jahr nach ihrer Gründung eröffnete sie mit dem «Eichwäldli» in Luzern die erste Beschäftigungsstätte. Der Bedarf an Wohn- und Beschäftigungsplätzen nahm laufend zu, sodass weitere Wohngruppen realisiert wurden. Die Betriebskosten von heute jährlich rund 53 Millionen Franken werden zu knapp einem Drittel den Bewohnerinnen und Bewohnern verrechnet. Rund die Hälfte übernimmt das Bundesamt für Sozialversicherungen, rund 20 Prozent der Kanton Luzern und die Gemeinden. *(bas)*

ter Harald Blase. «Ich ging davon aus, dass die Bewohnerinnen und Bewohner nicht Auskunft geben wollen und können und deshalb keine aussagekräftigen Resultate zu erwarten sind.» Als Interviewer hat Blase dann festgestellt, dass die Befragten sehr gerne Auskunft geben und auch wissen, worum es geht. Ihm selber hätten die Interviews zudem die Möglichkeit gegeben, eine neue Wohngruppe innerhalb der Stiftung kennen zu lernen. Einzelne Resultate der Befragung hätten dazu geführt, dass die Mitarbeitenden das eigene Verhalten vermehrt reflektierten. Blase befürwortet heute die Fortsetzung des Projekts und wird sich auch wieder als Interviewer zur Verfügung stellen.

Nach dem Pilotjahr 2003 wurde die Befragung bereits letztes Jahr ausgebaut: Rund 180 Personen gaben Auskunft zum Wohnen, heuer stehen 350 Interviews zur Arbeit auf dem Programm. Die Verantwortlichen splitteten den Pilot-Fragebogen, weil die Länge der Befragung im Pilotprojekt mit 45 bis 60 Minuten als zu lang empfunden wurde. Jetzt dauert ein Interview noch maximal 30 Minuten. Landolt zeigt sich überzeugt davon, dass die Befragung in Zukunft noch an Bedeutung gewinnen wird. Der vermehrte alltägliche Einsatz von Kommunikationsmitteln wie Piktogrammkarten, die in den Befragungen zur Verfügung stehen, werde den Bewohnerinnen und Bewohnern zu mehr Gewandtheit in der Beantwortung der Fragen verhelfen. Für sie sei es eine gute Erfahrung zu spüren, dass sie und ihre Einschätzung ausdrücklich zur Kenntnis genommen werden.
Welche Wirkung Veränderungen als Reaktion auf Befragungsergebnisse zeigten, lasse sich erst im Vergleich mehrerer Jahre zeigen: «Wir stehen erst am Anfang eines Prozesses.»
Wie weit das Konzept der SSBL von anderen Einrichtungen übernommen werden könne, sei schwierig zu beurteilen, meint Landolt. Als sehr grosse Einrichtung stünden der Stiftung Möglichkeiten offen, die kleineren Institutionen fehlten. Andererseits seien dort die Schwierigkeiten ganz anders gelagert. Das Interesse von Fachpersonen am Konzept der SSBL ist jedenfalls gross. An einem Seminar zum Thema Befragung von Menschen mit einer geistigen Behinderung im Rahmen des Qualitätsmanagements in Rathausen nahmen Mitte März 48 Personen aus verschiedensten Institutionen der deutschen und französischen Schweiz teil. Sie wurden unter anderem über die Entwicklung des Fragenbogens der SSBL und die Interviewtechnik und über die Konzeption und Durchführung der Bewohnerbefragung informiert. Bei Landolt sind viele positive Rückmeldungen eingegangen. «Etliche Teilnehmerinnen und Teilnehmer hatten bereits eigene Erfahrungen mit der Thematik und waren auf der Suche nach neuen Inputs oder Bestätigungen. Andere standen kurz davor, sich ans Thema heranzuwagen.»
Für die SSBL stellt sich laut Landolt heute nicht mehr die Frage, ob Befragungen von Bewohnerinnen und Bewohnern möglich oder sinnvoll seien. «Wir fokussieren unsere Energie darauf, die Befragungen zu optimieren und Interviewende und Bewohnerinnen und Bewohner gut vorzubereiten. Letztere sollen durch ihre Beteiligung die Möglichkeit erhalten, uns zu signalisieren, was bei uns gut läuft und wo es sich für alle Involvierten lohnen würde, genauer hinzusehen oder Veränderungen vorzunehmen. Erste Hinweise haben wir in der Pilotbefragung und in der Befragung 2004 erhalten. Jetzt üben wir den Umgang mit den Resultaten.» ■

Das Seminar «Befragung von Menschen mit einer geistigen Behinderung im Rahmen des Qualitätsmanagements» wird wegen des grossen Interesses im September nochmals durchgeführt. Geleitet wird es von René Landolt und Gabriela Antener. Programm und Anmeldung unter www.buk.ch oder 041 711 55 60.

Kein Patentrezept

Die Aufgabe, die Zufriedenheit ihrer Klientinnen und Klienten zu bestimmen, stellt hohe Anforderungen an die Einrichtungen für Menschen mit Behinderung. Sie lösen sie auf sehr unterschiedliche Weise, im Grossen und Ganzen aber recht zweckmässig. Diese Beobachtung macht Michael Madjar, Mitinhaber der Consultrix GmbH, einer in den Bereichen Qualitätsmanagementsystem, Unternehmensethik, Wertemanagement und Konfliktmanagement tätigen Dienstleistungsfirma mit Sitz in Zürich. Welcher Weg der Zufriedenheitserfassung bezüglich Aussagekraft der Resultate und Aufwand für die Institution der richtige sei, müsse jedes Wohnheim und jede Werkstätte für sich herausfinden, meint Madjar.

Eine grössere Einrichtung wie die Stiftung für Schwerbehinderte Luzern (siehe Haupttext) habe bezüglich Systematik und personeller Ressourcen dabei auch mehr Möglichkeiten als ein kleines Wohnheim. Wesentlich ist laut Madjar, ob die befragten Personen Vertrauen zu den Fragestellern haben und diese auch richtig verstehen beziehungsweise von ihnen richtig verstanden werden. Ebenso wichtig wie die Systematik und der Rhythmus der Erhebungen sei das Hinterfragen der Rückmeldungen. Stimmen sie mit Erkenntnissen und Feedbacks von den verschiedenen Seiten überein? Sind aktuelle Ereignisse aufgetreten, die das Resultat verändert haben? Lassen sich die Erkenntnisse mit anderen Rückmeldungen zu einem Gesamtbild zusammenzufügen? Einfache Regeln, fasst Madjar zusammen, gebe es in diesem heiklen Bereich nicht. *(bas)*