



# Wie zufrieden sind Sie?

**Ergebnisse einer Nutzerbefragung im  
„Stationär Begleiteten Wohnen“ in Hessen**

**Dokumentation der Beiträge zur Fachtagung  
am 10.10.2005 in Kassel**

# Impressum

## Herausgeber

Landeswohlfahrtsverband Hessen  
Zielgruppenmanagement  
„Menschen mit geistiger Behinderung“  
Ständeplatz 6-10  
34117 Kassel

## Redaktion

Christa Schelbert  
Carmen Vaupel  
Zielgruppenmanagement  
„Menschen mit geistiger Behinderung“

## Druck

Hausdruck

## Stand

1. Auflage  
Februar 2006

# Inhaltsverzeichnis

---

	<b>Seite</b>
1. Vorwort - <i>Regina Gernt, Landeswohlfahrtsverband Hessen / Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“</i> .....	1
2. Grußwort - <i>Frau Schönhut-Keil, Erste Beigeordnete des Landeswohlfahrtsverbandes Hessen</i> - .....	3
3. Statement von „People First“ - <i>Stefan Göthling, Geschäftsführer von „Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland“</i> – .....	6
4. Wie lässt sich Mitsprache und Mitbestimmung realisieren? - <i>Herr Schetzkes, Regierungspräsidium Gießen</i> - .....	7
5. Was ist eigentlich das Stationär Begleitete Wohnen? - <i>Jutta Siebert, Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“</i> - .....	10
6. Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität durch Nutzerbefragung? - <i>Prof. Dr. Monika Seifert, Kath. Hochschule für Sozialwesen in Berlin</i> - .....	14
7. Ergebnisse der Nutzerbefragung - <i>Christa Schelbert, Landeswohlfahrtsverband Hessen / Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“, Christina Kretschmer, Praktikantin der Universität Kassel (Fachbereich Sozialwesen)</i> .....	26
8. Analyse der Ergebnisse: Welche Wirkung wird mit dem Stationär Begleiteten Wohnen erzielt? - <i>Christa Schelbert, Landeswohlfahrtsverband Hessen / Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“</i> - .....	52
9. Ergebnisse des Austauschs in Arbeitsgruppen .....	59
10. Abschluss der Veranstaltung - <i>Regina Gernt, Landeswohlfahrtsverband Hessen / Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“</i> .....	61

## **Anlagen:**

1. Fragebogen
2. Konzept der Nutzerbefragung

## Vorwort

### *Regina Gernt, Landeswohlfahrtsverband Hessen/ Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“*

„Wie zufrieden sind Sie?“ wollten wir von den Bewohnerinnen und Bewohnern des Stationär Begleiteten Wohnens wissen. Warum? Es geht dem Zielgruppenmanagement Menschen mit geistiger Behinderung um die Beteiligung der Nutzer bei der Ausgestaltung des Stationär Begleiteten Wohnens in Hessen. Indem wir ihre Wünsche und Bedürfnisse erfragen, können wir diese bei künftigen Planungen noch besser mit einbeziehen. Wir möchten damit ein Signal setzen. Die Meinung der Befragten ist uns wichtig.

Was bedeutet eigentlich Zufriedenheit? Wie kann das Zielgruppenmanagement Menschen mit geistiger Behinderung etwas zur Zufriedenheit der Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens beitragen? Zufriedenheit ist zunächst ein emotionaler Zustand. Folgen wir verschiedenen Definitionen zur Zufriedenheit, ist ein zufriedener Mensch innerlich ausgeglichen, verlangt nach nichts anderem und ist mit den gegebenen Verhältnissen, Leistungen oder ähnlichem einverstanden. Das heißt, es geht um Lebensqualität, die sich aus verschiedenen Faktoren zusammensetzt – Gesundheit, finanzieller Rahmen, soziale Kontakte usw. Die Zufriedenheit für Menschen mit Behinderung kann dadurch gefördert werden, dass sie eine Wahl haben, dass sie mitbestimmen und ihr Leben gestalten können – egal in welcher Wohnform. Zwar verbindet das Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ mit dem Stationär Begleiteten Wohnen, dass eine eigenständige Gestaltung des Lebens möglich ist, aber wird diese Wirkung auch tatsächlich erzielt? Dieser Frage wollen wir nachgehen.

Deshalb hatten wir uns dazu entschlossen, nach Einführung des Stationär Begleiteten Wohnens eine Nutzerbefragung durchzuführen. Die Ergebnisse wurden im Rahmen einer Fachtagung einem großen Interessentenkreis vorgestellt – immerhin zählten wir am 10. Oktober 2005 in Kassel rund 150 Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Das große Interesse beziehen wir zum einen auf die neu eingeführte Wohnform, die nun hessenweit ausgebaut werden soll, aber auch auf die Tatsache, dass ein Leistungsträger die Nutzer direkt befragt. Dies führte nämlich im Verlauf der Tagung, schon bei der Durchführung der Befragung und hoffentlich auch im Nachhinein, zu Diskussionen, denen wir uns auch in der Zukunft gern stellen wollen.

Die Ihnen hiermit vorliegende Dokumentation beinhaltet die Beiträge der Fachtagung, die Ergebnisse der Nutzerbefragung sowie das Konzept und den von uns verwandten Fragebogen. Wir erlauben uns in diesem Zusammenhang auf die Veröffentlichung der Bundesvereinigung der Lebenshilfe hinzuweisen, die mit *„Schöner Wohnen“ - Ein Instrument zur Bewohner(innen)-Befragung* bereits Überlegungen zur Nutzerbefragung angestellt hat.

Im Verlauf der Fachtagung hatten wir nur zu einem Teil die Ergebnisse zu Fragen, die wir den Bewohnerinnen und Bewohnern des Stationär Begleiteten Wohnens gestellt haben, vorgestellt. Im Anschluss wurde mehrfach die Bitte an uns herangetragen, im Rahmen der angekündigten Dokumentation **alle** Ergebnisse darzustellen. Diesem Wunsch sind wir gern nachgekommen – wir haben jedoch davon abgesehen, alle Ergebnisse zu kommentieren. Die entsprechenden Ergänzungen wurden in den Text „Ergebnisse der Nutzerbefragung“ eingebaut. Danach enthält die unter Punkt 8 folgende „Analyse der Ergebnisse: Welche Wirkung wird mit dem Stationär Begleiteten Wohnen erzielt?“ in Teilen erste Aussagen, die in der Fachtagung bereits getroffen wurden. Sie stellt aber auch eine Gesamtbewertung des Stationär Begleiteten Wohnens aus Sicht des Zielgruppenmanagements „Menschen mit geistiger Behinderung“ dar.

Kritik wurde dahingehend laut, dass verschiedene Beiträge durchaus noch „verständlicher“ hätten verfasst werden können – im Sinne einer einfachen Sprache. Auch wenn wir sicherlich selbst „Betroffene“ dieser Kritik sind, wollen wir sie gern aufgreifen und im Vorwort zum Ausdruck bringen. Wir werden versuchen, diesem Anspruch in Zukunft noch besser gerecht zu werden. Wir bitten aber auch um Verständnis, wenn wir die Beiträge im Rahmen dieser Dokumentation so veröffentlichen, wie sie vorgetragen wurden, um hier nicht ein verfälschtes Bild zu liefern.

Ein paar wesentliche Erkenntnisse der Nutzerbefragung und der durchgeführten Tagung möchten wir noch vorwegnehmen, bevor wir zur Dokumentation der Fachtagung kommen:

- × Die Zusammenarbeit mit „Mensch zuerst - Netzwerk People First Deutschland“ hat Spaß gemacht und war sehr fruchtbar.
- × Die Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens haben in der Regel sehr aufgeschlossen auf die Befragung reagiert, konstruktiv mitgewirkt und waren auch erfreut, befragt zu werden.
- × Die Ergebnisse sind für uns von großem Interesse und wir werden auch in der Zukunft wieder eine Befragung zu dem einen oder anderen Thema durchführen.
- × Betroffene bringen sich gerne bei Fachtagungen ein - sowohl als Akteure als auch als Teilnehmer; auch wenn es für den einen oder anderen sicher ein anstrengender und sehr theoretischer Tag war.

Wir möchten Sie daher mit unseren positiven Erfahrungen auch ermutigen, gemeinsam mit behinderten Menschen solche Vorhaben zu planen und durchzuführen.

(Regina Gernt)  
Zielgruppenmanagerin

## **Grußwort des Landeswohlfahrtsverbandes Hessen**

*Frau Evelin Schönhut-Keil, Erste Beigeordnete*

Sehr geehrte Damen und Herren,

seien Sie sehr herzlich zu unserer Fachtagung **„Wie zufrieden sind Sie?“ – Ergebnisse einer Nutzerbefragung im „Stationär Begleiteten Wohnen“ in Hessen** willkommen. Ich freue mich, dass diese Fachtagung hessenweites Interesse ausgelöst hat, und das von Menschen aus unterschiedlichen Bereichen unseres heutigen Themenfeldes.

So darf ich als erstes die Experten des „Stationär Begleiteten Wohnens“ begrüßen und damit meine ich die Menschen, die selbst im „Stationär Begleiteten Wohnen“ leben. Von ihnen haben wir Auskunft über ihre Zufriedenheit erhalten, und um diese Zufriedenheit mit ihrem Wohnen geht es. Begrüßen darf ich aber auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des „Stationär Begleiteten Wohnens“, des ambulanten Betreuten Wohnens sowie Einrichtungsleiterinnen und –leiter von Wohneinrichtungen und Vertreterinnen und Vertreter der hessischen Dachverbände. Ebenfalls anwesend sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hessischen Amtes für Versorgung und Soziales. Ich entnehme dieser Tatsache, dass sich die Zusammenarbeit zwischen Leistungsträgern und Heimaufsicht intensiviert hat und dass es ein gemeinsames Interesse gibt, Zufriedenheit und Mitwirkung der Nutzer von Wohnangeboten in den Vordergrund unseres gemeinsamen Handelns zu stellen. Ich denke, Entsprechendes werden wir auch den Ausführungen von Herrn Schetzkes im Verlauf der Veranstaltung entnehmen können. Sehr herzlich und auch namentlich möchte ich Herrn Rudolph und Herrn Kron vom Hessischen Sozialministerium begrüßen. Ich bin davon überzeugt, dass wir weiterhin gemeinsam an der Ausdifferenzierung des Wohnens Hand in Hand arbeiten werden und die Ergebnisse dieser Nutzerbefragung in diese Planungen und Überlegungen mit einbeziehen werden. Ich darf außerdem Vertreterinnen und Vertreter der Landkreise und kreisfreien Städte herzlich willkommen heißen. Außerdem konnten wir das Interesse des Beauftragten für behinderte Menschen der Hessischen Landesregierung gewinnen, der, weil er noch krank ist, seinen Referenten, Herrn Beraus, schickt. Herr Beraus, herzlich willkommen.

Erlauben Sie mir zunächst einen kurzen Rückblick:

In den vergangenen Jahren haben wir die Wohnform, um die es bei der heutigen Veranstaltung gehen soll, „Intensiv Betreutes Wohnen“ genannt. Wir sind nun zu der Auffassung gelangt, dass sie treffender den Namen „Stationär Begleitetes Wohnen“ tragen soll. Schließlich ist dieses Angebot ein stationäres Wohnangebot, der Begriff „Intensiv Betreutes Wohnen“ wies hingegen auf eine ambulante Wohnform hin. Wie Sie wissen, hat der LWV das „Stationär Begleitete Wohnen“ zunächst in einzelnen Regionen in Hessen modellhaft eingeführt. Das Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ hat mit diesem Bindeglied zwischen Wohnheim und dem Ambulant Betreuten Wohnen positive Erfahrungen gesammelt. Wir sind davon überzeugt, dass sich mit diesem Angebot die Selbstbestimmung und die Entwicklungschancen von Menschen mit geistiger Behinderung verbessern lassen und dass wir gleichzeitig die Kostensteigerung in der Eingliederungshilfe begrenzen können.

Mit der Nutzerbefragung haben wir – auch bundesweit - einen neuen Weg beschritten: Wir haben erstmalig Leistungsberechtigte gefragt, ob sie mit dieser Leistung eigentlich zufrieden sind, die sie bekommen. Wir haben bei der Konzepterstellung des „Stationär Begleiteten Wohnens“ natürlich schon den Leistungsberechtigten vor Augen gehabt, für den diese Leistung angeboten werden soll, aber wir möchten auch nicht, dass einem guten Konzept eine weniger gute Praxis folgt, also dass die Leistung an den Interessen des Nutzers vorbeigeht. Im Verlauf der jeweiligen Projektplanungen haben wir uns mit dem Sozialministerium, den örtlichen Sozialhilfeträgern und den jeweiligen Vertretern der Einrichtungen verständigt. Wir haben mit den Leistungserb-

ringern Konzepte, Leistungen und die dazu passende Vergütung vereinbart. Hier fand bereits ein Austausch statt, wie dieses Angebot aussehen soll, damit diese Lücke geschlossen werden kann. Außerdem befinden wir uns in einem Austausch mit den Einrichtungsträgern, die dieses Angebot anbieten.

Eine entscheidende Seite aber sollte in diesem Kommunikationsprozess ebenfalls eine wichtige Rolle spielen: Wir hatten bisher von den Leistungsberechtigten nicht erfasst, wie sie dieses Angebot finden und wie zufrieden sie eigentlich sind. Das haben wir nun mit der Nutzerbefragung systematisch beleuchten und auswerten können. Und somit hoffe ich, dass es uns gelungen ist, mit dieser Nutzerbefragung ein Zeichen zu setzen und zu verdeutlichen, dass die Interessen der Menschen mit Behinderung im Vordergrund unseres Planens und Handelns stehen. Die ganz persönlichen Ziele und Wünsche der Menschen, die in diesem Angebot leben, sind für uns Kriterien für die künftigen Planungen und Konzeptentwicklungen. Indem wir die Bewohnerinnen und Bewohner direkt befragen, erfahren sie durch die Befragung auch Wertschätzung und werden aufgefordert, sich einzubringen.

Wir sind noch einen Schritt weitergegangen und haben von Anfang an das Selbsthilfenetzwerk „Mensch zuerst - Netzwerk People First Deutschland“ bei unseren Überlegungen mit einbezogen. Von Ihnen kam auch der Vorschlag, neben einer Überprüfung des Fragebogens auf einfache Sprache auch einen Vertreter von „Mensch zuerst - Netzwerk People First Deutschland“ bei den Befragungen mit einzubeziehen. Bei der Zusammenarbeit mit „Mensch zuerst - Netzwerk People First Deutschland“ sind wir auf Menschen gestoßen, die sich sehr engagiert für ihre Interessen einsetzen, die sich ihre eigenen Gedanken zu unserem Vorhaben gemacht und diese sehr kreativ eingebracht haben. Ihre Vorschläge haben wir dankbar mit einbeziehen können. Ich möchte mich an dieser Stelle ganz herzlich bei den Vertretern von „Mensch zuerst - Netzwerk People First Deutschland“, Stefan Göthling und Ottmar Miles-Paul, für die sehr lebhaft, konstruktive und sehr unkomplizierte Zusammenarbeit bedanken. Ich hoffe, es ergeben sich in der Zukunft weitere Möglichkeiten einer so positiven Zusammenarbeit.

Bei der Befragung der Menschen, die im „Stationär Begleiteten Wohnen“ leben, haben wir sie auch nach ihren Kompetenzen gefragt - was sie können, zum Beispiel:

- × Gehen Sie alleine einkaufen?
- × Kochen Sie Ihr Essen selbst?
- × Waschen Sie Ihre Wäsche alleine?

Auch dabei ging es uns darum, zu erfahren, wie die Nutzer des „Stationär Begleiteten Wohnens“ ihre Kompetenzen sehen. Natürlich ersetzt die Antwort auf diese Fragen nicht eine Erfassung des Hilfebedarfs und schon gar nicht ein Hilfeplan- oder Gesamtplanverfahren. Erst auf der Basis solcher Verfahren, in die wir die behinderten Menschen mit einbeziehen, kann es gelingen, passgenaue Hilfen und das geeignete Angebot für jeden Einzelnen festzulegen. Denn Eines ist uns natürlich auch klar: Das ambulant Betreute Wohnen ist nicht für jeden Menschen mit Behinderung das geeignete Angebot.

Aber klar muss auch sein: Ziel des Landeswohlfahrtsverbandes ist es, so viele behinderte Menschen wie möglich mit dem ambulant Betreuten Wohnen zu erreichen. Das ergibt sich nicht nur aus dem gesetzlichen Auftrag des SGB XII - es ist auch unsere Überzeugung, dass Menschen mit Behinderung selbstbestimmt leben sollen. Deshalb haben wir uns im Rahmen einer Vereinbarung verpflichtet, bis zum 31.12.2008 weitere 1.000 Plätze im Betreuten Wohnen allein für die Gruppe der Menschen mit *geistiger* Behinderung in Hessen zu schaffen. Ausgangspunkt waren 1.855 vereinbarte Plätze zum 30.11.2003. Diese Vereinbarung wurde am 17.12.2003 zwischen dem Hessischen Sozialministerium, dem Hessischen Landkreistag, dem Hessischen Städtetag und dem Landeswohlfahrtsverband Hessen geschlossen. Insgesamt geht es uns dabei aber darum, eine differenzierte Angebotsstruktur für **alle** Menschen mit geistiger Behinderung zu

schaffen, d. h. für Menschen mit ganz unterschiedlichen Hilfebedarfen. Dies entspricht auch der Grundidee des „Wohnens im Verbund“, zu der Sie zu einem späteren Zeitpunkt von Frau Siebert aus dem Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ etwas hören werden.

Bevor ich abschließe, möchte ich mich ganz herzlich bei den Menschen bedanken, die diese Tagung möglich gemacht haben. Im Zielgruppenmanagement von Frau Gernt ist die innovative Idee, eine Nutzerbefragung durchzuführen, entstanden. Sie haben alles daran gesetzt, dass die Befragung durchgeführt und die Ergebnisse in dieser Tagung präsentiert werden können. Vielen Dank dafür! Ich möchte mich aber auch bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Funktionsbereichs „Planung und Qualitätssicherung“, insbesondere bei Frau Schelbert, bedanken, die hier nicht nur federführend, sondern auch sehr engagiert tätig waren.

Die Befragung wurde von Frau Kretschmer durchgeführt, die im Funktionsbereich „Planung und Qualitätssicherung“ ihre berufspraktischen Studien für das Sozialwesen-Studium an der Universität Kassel absolviert hat. Frau Kretschmer, Sie haben mit dieser Abschlussveranstaltung nicht nur das Ende der Nutzerbefragung, sondern auch das Ende Ihres Praktikums erreicht. Ich möchte Ihnen deshalb an dieser Stelle nicht nur danken, sondern Ihnen auch für Ihren beruflichen Werdegang viel Erfolg wünschen.

Ihnen allen, meine sehr verehrten Damen und Herren, wünsche ich bei dieser Veranstaltung einen interessanten Tag und viele Anregungen und Impulse für Ihre weitere Arbeit!



## **Statement von „People First“: Hilfen dort bekommen, wo wir leben wollen**

*Stefan Göthling, Geschäftsführer von „Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland“*

Wir von „Mensch zuerst“ – dem Netzwerk People First Deutschland – wollen, dass behinderte Menschen ihre Hilfen dort bekommen, wo sie leben wollen. Angebote zum Betreuten Wohnen und Persönliche Budgets sind dabei für uns wichtige Schlüssel, um dieses Ziel zu erreichen. Deshalb finde ich es auch gut, dass der Landeswohlfahrtsverband Hessen in diese Richtung verstärkt aktiv wird. Einiges wurde in den letzten Jahren erreicht, viel mehr gibt es noch zu tun. Denn immer noch müssen viele behinderte Menschen in sogenannten „Heimen“ leben und haben noch keine andere Möglichkeit. Wir wollen keine weiteren Heime mehr, denn das Wort „Heim“ bedeutet für uns etwas anderes. Denken Sie selbst einmal darüber nach, wie Sie gerne wohnen möchten.

- ✗ Auch wir wollen unsere Wohnungstür hinter uns zumachen können und mal unsere Ruhe haben,
- ✗ auch wir wollen selbst entscheiden können, was wir wann und wo essen,
- ✗ auch wir wollen an freien Tagen selbst entscheiden können, wann wir aufstehen und wie wir unseren Tag verbringen,
- ✗ auch wir wollen selbst entscheiden, wen wir zu uns nach Hause einladen und wen wir nicht um uns herum haben wollen und
- ✗ auch wir wollen einmal kräftig Chaos in unserer Wohnung machen können, ohne dass uns gleich ein Betreuer im Nacken sitzt und unsere Selbstständigkeit anzweifelt.

Der entscheidende Unterschied von uns Menschen mit ganz unterschiedlichen Behinderungen zu Ihnen ist, dass wir Hilfe brauchen, um so leben zu können. Deshalb ist es wichtig, dass wir auch mehr Einfluss darauf bekommen, wer uns unterstützt. Wir möchten also mehr wählen können und das sieht das Sozialgesetzbuch IX ja auch so. Der ehemalige Behindertenbeauftragte der Bundesregierung, Karl Hermann Haack, hat das Persönliche Budget sehr praktisch erklärt. Das Persönliche Budget wäre wie ein Rucksack, in den man die Hilfen, die man braucht, packen kann und dort wohnen und arbeiten kann, wo es für einen selbst am besten passt. So sollten auch die Hilfen für uns behinderte Menschen sein. Wir wollen sie dort bekommen, wo wir leben wollen. Und es sollte nicht so sein, dass wir nur dort leben müssen, wo es die Hilfen gibt, die wir brauchen.

Ich hoffe also, dass der begonnene Weg für mehr Betreutes Wohnen erst ein Anfang für viele Veränderungen ist. Dabei ist jedoch wichtig, dass wir behinderte Menschen nicht in eine Selbstständigkeitsfalle gedrängt werden, in der all die stecken bleiben, denen etwas nicht zugetraut wird. Die Aufgabe einer guten Hilfe ist es, ein möglichst selbstbestimmtes Leben behinderter Menschen zu ermöglichen und es nicht durch irgendwelche Standards zu verhindern. Hierfür sind gerade bei Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf viele Ideen und viel Beweglichkeit gefordert. Wir von Mensch zuerst sehen täglich, wie viel mehr möglich ist – packen wir's also an!

## Wie lässt sich Mitsprache und Mitbestimmung realisieren? *Ralf Schetzkes (Regierungspräsidium Gießen, Dezernat 62, Fachbereich Sozialarbeit)*

Sehr geehrte Frau Schönhut-Keil,  
meine sehr verehrten Damen und Herren,

dass der Landeswohlfahrtsverband als Veranstalter dieser heutigen Tagung die Frage „Wie lässt sich Mitsprache und Mitbestimmung realisieren?“ an einen Mitarbeiter der hessischen Heimaufsicht richtet, ist zunächst für mich eine Herausforderung und – *ich gebe es zu* - schmeichelt mir in besonderem Maße. Andererseits ist diese Fragestellung sicherlich auch sehr gut geeignet, mich auf jenes Glatteis zu locken, mit dem wir alle doch so vertraut sind. Ist man doch versucht, als vermeintlicher Experte all zu leichtfertig mehr oder weniger kluge Sachen von sich zu geben. Ich werde also tunlichst vermeiden, den Eindruck zu erwecken, ich – *oder gar die hessische Heimaufsicht* – wisse, was in diesem Zusammenhang zu tun ist bzw. was für die Menschen, die unserer Unterstützung bedürfen, gut ist. Lassen Sie mich daher nur kurz einige Aspekte und Erfahrungen aufzeigen, die uns in unserer Beratungspraxis immer wieder begegnen. Als ordentlicher Behördenvertreter nähere ich mich dieser Fragestellung mit einem Blick ins Gesetz.

Das Heimgesetz verlangt von uns allen, die Selbstständigkeit, die Selbstbestimmung und die Selbstverantwortung der Bewohnerinnen und Bewohner zu wahren und zu fördern (§2 und §11 Heimgesetz). Ferner ist die Mitwirkung sicherzustellen.

Der Gesetzgeber erkennt also deutlich, dass wir das Eine – *die Mitwirkung* - bereits haben sollten, das Andere – *die Selbstbestimmung* – mit allen Kräften angestrebt werden muss. Hier wird also das nachvollzogen, was die fachliche Diskussion in der Behindertenhilfe in den letzten Jahren ausgemacht hat. Der Weg von der Mitwirkung über Formen der Mitbestimmung hin zur Selbstbestimmung. In allen Bereichen ist dieser Weg erkennbar. Beispielsweise beim **Thema...**

### **...Finanzen**

Hier spricht das Heimgesetz von der Mitwirkung bei der Änderung von Heimkostensätzen, während die Fachöffentlichkeit bereits das persönliche Budget organisiert.

### **...Wohnsituation**

Hier spricht das Heimgesetz von der Mitwirkung bei der Änderung der Art und des Zweckes des Heimes oder seiner Teile, während viele Projekte derzeit gar nicht mehr in Heimkategorien denken.

### **...Konzeptionelle Beteiligung im Rahmen des Qualitätsmanagements**

Das Heimgesetz kennt hier die Mitwirkung bei Maßnahmen zur Förderung einer angemessenen Qualität der Betreuung, während für ein professionelles Qualitätsmanagement die Nutzerperspektive längst integraler Bestandteil ist.

Wir sehen, der Weg von der Mitwirkung zur Selbstbestimmung ist vorgezeichnet und er wird sich hoffentlich auch unter den schwierigen finanziellen Rahmenbedingungen nicht mehr umkehren lassen.

Wenn diese Beobachtung stimmt und wir uns alle hoffentlich auf diesem Weg befinden, dann können und müssen wir auch feststellen, dass jeder Abschnitt dieses Weges auch seine eigenen Instrumente oder - um im Bild zu bleiben – seine eigenen Gehilfen benötigt.

Mitsprache und Mitbestimmung lässt sich daher am besten realisieren, wenn wir uns –*Heimleiter oder Mitarbeiter, Träger oder Kostenträger, Heimaufsichtler oder Angehöriger* – zunächst fragen, wie und wo wir eigentlich stehen auf diesem Weg. Schlummert in uns immer noch der klassische Fürsorgegedanke „Wir wissen schon, was gut für dich ist“ oder heißt Selbstbestimmung auch, Entscheidungen der Betroffenen auch gegen die eigenen Interessen bzw. Ängste zuzulassen. Wenn wir diese Standortfrage geklärt haben, ist es um so leichter, gemeinsame Schritte zu gehen.

Was heißt das für die Praxis?

**1. Strukturelle Zwänge einer stationären Wohneinrichtung erfordern eine Mitwirkung, die auch das Kollektiv, also die Gemeinschaft der Bewohnerinnen und Bewohner, im Auge hat.**

Stärken wir also in der Praxis den Heimbeirat. Definieren wir mit den Vertreterinnen und Vertretern die Aufgaben und Tätigkeitsfelder und – *dieser Hinweis sei erlaubt* – diese können über die durch den Gesetzgeber normierten Felder hinausgehen. Wenn wir uns auf den oben beschriebenen Weg machen, dann fängt hier das „Laufenlernen“ an.

Wir stellen bei unseren Überprüfungen immer wieder fest, dass auch und gerade große Einrichtungen der Behindertenhilfe hier einen wichtigen Ansatz sehen, Beteiligungsformen auszuprobieren und zu fördern. Vor einigen Monaten hatte ich das Glück, ein Seminar für verschiedene Heimbeiräte eines großen Trägers durchzuführen. Am Ende dieser dreitägigen Schulung haben die Heimbeiräte eine Podiumsdiskussion organisiert. Es war für mich sehr beeindruckend zu sehen, wie die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit jedem Themenkomplex und jeder Fragestellung selbstbewusster ihre Sache in die Hand nahmen und wie gleichzeitig auch Geschäftsführung und verantwortliche Mitarbeiter auch den unangenehmen Fragestellungen nicht auswichen. Hier beginnt m.E. echte Mitwirkung. Wir versuchen seitens der Heimaufsicht, diese Ansätze zu unterstützen. Wir bieten – *sofern die personellen Ressourcen es erlauben* – entsprechende Schulungen an. Im südhessischen Raum haben wir einen Arbeitskreis für Heimbeiräte aus Einrichtungen für Menschen mit geistiger Behinderung ins Leben gerufen, der sich eines regen Zuspruchs erfreut.

All diese Unterstützung greift jedoch ins Leere, wenn vor Ort die notwendige Unterstützung ausbleibt. Denn eines sollte man nicht vergessen: Selbstbestimmung heißt noch lange nicht Selbstständigkeit. Jede Einrichtung ist daher aufgefordert, konzeptionell zu beschreiben, wo und wie Mitwirkung gegeben ist und wo und wie Elemente der Selbstbestimmung in den Wohnheimalltag einziehen.

Die Realität sieht manchmal noch anders aus: Beispielsweise erhielt ich vor geraumer Zeit den besorgten Anruf eines Heimleiters. Er fragte mich, ob eine Bewohnerin und ein Bewohner, die gemeinsam eine Beziehung eingegangen sind, auch nun gemeinsam ein Doppelzimmer bewohnen dürfen oder ob dem heimgesetzlich etwas im Wege stehe. Oder ein anderes Beispiel: Die Hausordnung eines Wohnheims für Menschen mit einer seelischen Behinderung verbot den Kontakt beiderlei Geschlechts auf dem Zimmer. Solange uns solche Beispiele begegnen, solange haben wir noch einiges zu klären zur Frage der Mit- bzw. Selbstbestimmung.

**2. Mit einer Ausdifferenzierung der Wohnformen nehmen auch die strukturellen Zwänge ab, die mit dem Zusammenleben unter einem Dach einhergehen. Damit verschiebt sich der Fokus von der Wahrnehmung kollektiver Mitwirkungsrechte hin zur individuellen Mitbestimmung der eigenen Lebensperspektive.**

Kein Mensch käme auf die Idee, für eine Außenwohngruppe einen Heimbeirat zu fordern. Kein Mensch käme auf die Idee, einen Heimfürsprecher im Stationär Begleiteten Wohnen zu installieren. Nein, diese Wohnformen und Betreuungsangebote bieten in sich die Gestaltungsmöglichkeiten, die notwendig sind, um Mitbestimmung zu realisieren. Für viele Wohnheimbewohner bedeutet es aber auch, dass ich dieses Mehr an Gestaltungsmöglichkeiten mit einer Aufgabe meines bisherigen sozialen Umfeldes bezahle. Ein Umstand, der häufig zunächst mehr Ängste erzeugt als Chancen eröffnet.

Unabdingbare Voraussetzung sind in jedem Fall die Instrumente der Förder- und Hilfeplanung und der in ihnen grundgelegten Beteiligungsformen. Lernen wir, die Wünsche und Perspektiven des Einzelnen zu respektieren, um sie dadurch auch zum Bestandteil unserer eigenen Ziele zu machen. Ich gebe zu, das sagt sich einfacher als es in der Praxis oft möglich ist. Wie kann man jemanden beteiligen, der vielleicht nicht mehr in der Lage ist, sich mit Sprache zu verständigen? Wie kann man jemanden beteiligen, der augenscheinlich nicht in der Lage ist, die Frage zu verstehen, die ich ihm oder ihr stelle?

Hier sind die Fachleute gefragt. All jene, die im Zusammenleben mit den Betroffenen, gemeinsam mit Ihnen, neue Formen der Kommunikation entwickelt haben oder noch entwickeln werden. Mich selbst hat eine Veröffentlichung von Frau Prof. Hagen von der Evangelischen Fachhochschule Rheinland zur Befragung von Menschen mit einer geistigen oder mehrfachen Behinderung zu der Erkenntnis gebracht, dass es ein hohes Maß an Vertrautheit und des sich Kennens braucht, um miteinander richtig zu kommunizieren. Mitsprache bedeutet nun mal, Möglichkeiten der Mitteilung zu schaffen.

Entwickeln wir also diese Möglichkeiten weiter. Jeder Mensch ist letztlich Experte in eigener Sache. Er muss jedoch zunächst die Möglichkeit haben, dieses Expertenwissen kund zu tun.

Die Initiative des Landeswohlfahrtsverbands, eine Nutzerbefragung im Stationär Begleiteten Wohnen durchzuführen, ist dafür sicherlich eine Möglichkeit. Hören wir also genau hin. Vielleicht gehen wir dadurch wieder ein Stück weiter auf dem Weg von der Mitwirkung zur Selbstbestimmung

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.

## Was ist eigentlich das „Stationär Begleitete Wohnen“?

*Jutta Siebert, Landeswohlfahrtsverband Hessen / Zielgruppenmanagement  
„Menschen mit geistiger Behinderung“*

Guten Tag meine sehr geehrten Damen und Herren,

ich bin als Regionalmanagerin im Zielgruppenmanagement für Menschen mit geistiger Behinderung für fünf nord- bis mittelhessische Regionen zuständig, in denen bereits Angebote des Stationär Begleiteten Wohnens umgesetzt werden.

Das Angebot Stationär Begleitetes Wohnen ist für viele von Ihnen nicht neu, sondern zum Teil sogar aus eigener Erfahrung bekannt. Eigene Erfahrung haben Sie entweder als Nutzer des Angebotes oder als Leistungsanbieter, der dieses Angebot bereits mit dem Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ umgesetzt hat, sammeln können.

Für diejenigen, die sich bisher noch nicht damit auseinandergesetzt haben, möchte ich im Folgenden das Angebot Stationär Begleitetes Wohnen aus Sicht des Zielgruppenmanagements vorstellen. Die Nutzer schildern ihre Eindrücke ja anschließend selbst. Zuvor möchte ich Ihnen jedoch in kurzer Form das Konzept des Landeswohlfahrtsverbandes Hessen zum Wohnen im Verbund näher bringen, welches die Grundlage für die Entwicklung und Umsetzung des neuen Angebotes Stationär Begleitetes Wohnen war.

Der Landeswohlfahrtsverband Hessen ist nach den Sozialgesetzbüchern IX und XII Leistungs- und Rehabilitationsträger für Menschen mit Behinderung in Hessen. Ziel der gesetzlichen Regelungen ist es, Menschen mit Behinderung in ihrer Selbstbestimmung und gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu fördern. Art, Form und Maß der Sozialhilfe sollen sich nach den Besonderheiten des Einzelfalls richten. Dabei soll die Hilfe die Leistungsberechtigten so weit wie möglich befähigen, unabhängig von ihr zu leben. § 13 SGB XII schreibt den Vorrang offener Hilfen vor. Dies heißt, der behinderte oder von Behinderung bedrohte Mensch soll trotz vorübergehender oder bleibender Einschränkungen seiner Fähigkeiten durch Hilfestellungen sein Leben soweit wie möglich selbständig und wirtschaftlich vertretbar selbständig in seiner gewohnten Umgebung führen können. Diesem Ansatz will der Landeswohlfahrtsverband Hessen mit dem Konzept Wohnen im Verbund gerecht werden.

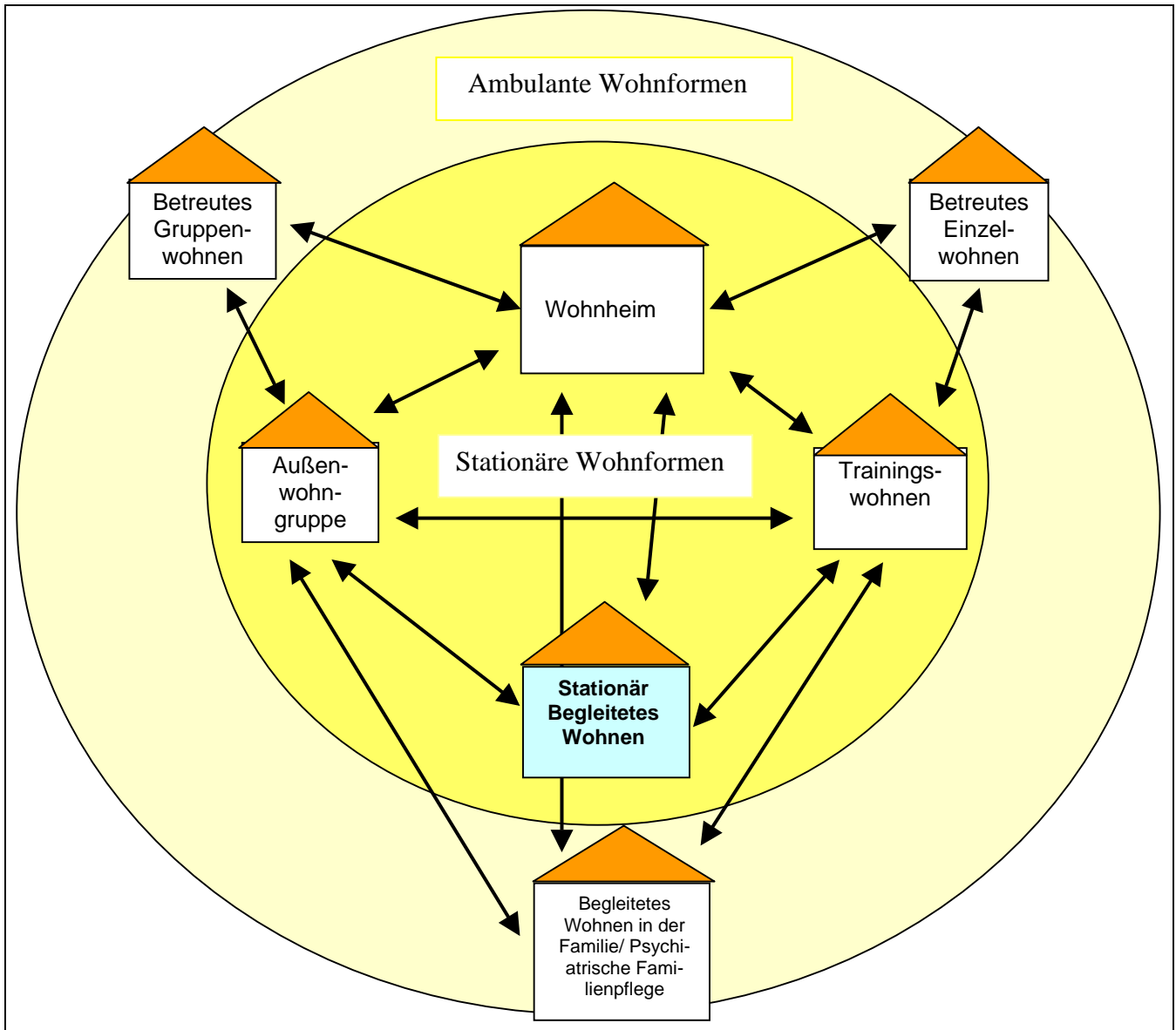
Unter dem Wohnen im Verbund ist ein differenziertes, abgestuftes System von Hilfen und Unterstützungsleistungen für den Bereich Wohnen - *einschließlich der Selbstversorgung behinderter Menschen* - in den hessischen Regionen zu verstehen.

Diese Hilfen erstrecken sich von der Betreuung in der eigenen Wohnung bis hin zur Betreuung in einer stationären Wohneinrichtung. Sie tragen dem individuellen Bedarf Rechnung und müssen sich flexibel an sich verändernde Bedarfe von Menschen mit Behinderung anpassen. Innerhalb des Wohnverbundes sollen Veränderungen der Betreuungsintensität hin zu einer engeren oder einer offeneren Betreuungsdichte jederzeit möglich sein.

Das Konzept Wohnen im Verbund zielt darauf ab, die bestehenden Wohnformen in den Regionen auch trägerübergreifend größtmöglich zu vernetzen und somit die Wohnangebote **zu ergänzen, zu differenzieren und durchlässig zu gestalten**, damit jeder Mensch mit Behinderung eine passgenaue Hilfe erhalten kann.

Die Angebotsstruktur im Wohnen im Verbund muss deshalb kontinuierlich und vernetzt weiterentwickelt werden. In der folgenden Grafik ist die Angebotsstruktur des Wohnens im Verbund anschaulich dargestellt.

**Schaubild: Wohnen im Verbund**



Der innere Ring bildet die unterschiedlichen stationären Wohnformen ab, zu denen auch das Stationär Begleitete Wohnen gehört, während der äußere Ring die ambulanten Wohnformen darstellt – *betreutes Einzel-/ betreutes Gruppenwohnen* –, die selbstverständlich von anderen ambulanten Betreuungsangeboten unterstützt werden. Die Pfeile stellen die Durchlässigkeit und Vernetzung der unterschiedlichen Angebote dar, d.h., es soll **keine** Grenzen zwischen stationären und ambulanten Betreuungsformen geben. Die Hilfen müssen sich flexibel und passgenau dem Bedarf der Nutzer anpassen.

Wir vom Zielgruppenmanagement für Menschen mit geistiger Behinderung haben uns zum Ziel gesetzt, alternative Angebotsformen außerhalb der bisher üblichen Heimstruktur zu entwickeln und zu realisieren. Dem Stationär Begleiteten Wohnen kommt in diesem Zusammenhang eine wichtige Bedeutung zu.

Das Stationär Begleitete Wohnen stellt eine Ergänzung der bisher vorhandenen Angebote im Bereich Wohnen für Menschen mit geistiger Behinderung dar. Es ist ein **stationäres** Wohnangebot, welches jedoch auf ein weitgehend selbstbestimmtes Leben **außerhalb** eines Wohnheims ausgerichtet ist.

Es richtet sich an erwachsene Menschen mit einer geistigen Behinderung, die aufgrund ihrer behinderungsbedingten Einschränkungen Unterstützung im Bereich Wohnen benötigen und nicht oder noch nicht im Betreuten Wohnen leben können, aber eine stationäre Vollversorgung in einem Wohnheim **nicht** oder **nicht mehr** benötigen. Der Schritt vom Wohnheim in das Betreute Wohnen ist oft scheinbar groß oder erscheint den Bewohnerinnen und Bewohnern oder auch den Leistungserbringern zu groß um ihn zu gehen. Das Stationär Begleitete Wohnen soll eine Hilfe sein, den Weg in ein selbstbestimmtes Wohnen doch zu beschreiten.

Das Angebot umfasst trügereigene bzw. vom Leistungsanbieter angemietete Wohnungen für Einzelpersonen, Paare oder auch für Wohngemeinschaften. Die Wohneinheiten des Stationär Begleiteten Wohnens befinden sich meistens **in der Nähe** zu einem Wohnheim, so dass sich hierdurch Synergieeffekte für den Leistungsanbieter, aber auch für die Bewohnerinnen und Bewohner ergeben können. Bestehende Kontakte können aufrecht und Freundschaften bestehen bleiben. Die räumliche Nähe wird jedoch nicht zwingend vorausgesetzt. Betreuungsschwerpunkte sind **Beratung und Assistenz**. Die Förderung erfolgt in Form einer **zugehenden** Betreuung, d.h., es wird keine ständige Präsenz des Personals erwartet.

In der Regel wird im Stationär Begleiteten Wohnen von einer Selbstversorgung der Nutzer des Angebotes ausgegangen, d.h.

- × Normalität im Lebensalltag – *soweit wie möglich* -
- × selbstverantwortlich sein für den Ablauf des Alltags und
- × Gestaltung des Umfelds.

Die Förderung im Stationär Begleiteten Wohnen ist darauf ausgerichtet, vorhandene Fähigkeiten und Ressourcen der Bewohnerinnen und Bewohner zu stärken, zu aktivieren und auszubauen, um eine weitestgehende Unabhängigkeit von professionellen Hilfen zu ermöglichen. Ziel ist die Erreichung bzw. Erhaltung relativ hoher Selbständigkeit im Sinne des gesetzlich verankerten Anspruchs auf Selbstbestimmung und gleichberechtigte Teilhabe. Damit verbunden ist eine weitgehend selbstbestimmte Lebensführung außerhalb eines Wohnheims in den „eigenen vier Wänden“. Soweit möglich, soll ein Übergang in das ambulant Betreute Wohnen vorbereitet werden. Die bisherigen Erfahrungen zeigen jedoch, dass das Angebot des Stationär Begleiteten Wohnens für einen Teil der Nutzer auch langfristig eine passgenaue Hilfe darstellt, so dass diese Angebotsform auch dauerhaft angezeigt sein kann.

Sicher konnte ich mit der kurzen Darstellung des Konzeptes Wohnen im Verbund und insbesondere des Angebotes Stationär Begleitetes Wohnen nicht alle Ihre Fragen beantworten. Evtl. ergibt sich aber im Verlaufe der Veranstaltung, z.B. in den Arbeitsgruppen die Möglichkeit, das Eine oder Andere zu vertiefen. Das Konzept Wohnen im Verbund stellt aus unserer Sicht die entscheidende Grundlage für die Arbeit unseres Zielgruppenmanagements dar, daher war es mir wichtig, Ihnen deutlich zu machen, wo das Angebot des Stationär Begleiteten Wohnens im Gesamtkonzept des Wohnen im Verbund angesiedelt ist.

In den letzten Jahren wurden unterschiedliche Bezeichnungen für diese relativ neuen Angebotsform Stationär Begleitetes Wohnen verwandt, die teilweise zu Irritationen bei vielen Beteiligten geführt haben. Begriffe wie „dezentrales Wohnen“, „Wohnen im Verbund“ und „Intensiv Betreutes Wohnen“ waren Vorläufer der jetzigen Begrifflichkeit „Stationär Begleitetes Wohnen“, bezeichneten aber immer das gleiche Angebot für Menschen mit geistiger Behinderung. Die Bezeichnung „Intensiv Betreutes Wohnen“ wurde vielfach in eine falsche Richtung gedeutet, näm-

lich in ein Wohnangebot mit hoher bzw. höchster Betreuungsintensität oder führte zu Verwechslungen zum ambulant Betreuten Wohnen.

Insofern haben wir versucht, mit dem neuen Begriff des „Stationär Begleiteten Wohnens“ auch gleich die wesentlichen Merkmale hierzu abzubilden. Ich möchte Ihnen deshalb näher bringen, wofür dieser Begriff aus Sicht des Zielgruppenmanagements „Menschen mit geistiger Behinderung“ steht:

Das „**S**“ steht für „Stationär“, kann aber auch gleichzeitig „Selbstständigkeit“, „Sicherheit“ und nicht zuletzt für ein weitestgehend „selbstbestimmtes Wohnen der Nutzer“ stehen.

„**B**“ steht für „Begleitung“, aber auch für „Beratung“ und aus unserer Sicht für „bedarfsgerechte Leistungen und Unterstützungen“.

„**W**“ steht für „Wohnen“, soll aber auch „Wohlfühlen“ und „Wertschätzung für die Klienten im „Stationär Begleiteten Wohnen“ bedeuten.

Wir vom Zielgruppenmanagement für Menschen mit geistiger Behinderung sind davon überzeugt, dass die eben genannten Paradigmen im „Stationär Begleiteten Wohnen“ richtungsweisend umgesetzt werden können. Die guten Erfahrungen mit dem Angebot, sowohl aus Sicht der Leistungserbringer als auch aus Sicht der Nutzer, wie die Befragung bestätigt hat, bestärken uns, diesen Weg, den wir mit einigen engagierten Leistungsanbietern begonnen und weiterentwickelt haben, weiterzugehen und uns dafür einzusetzen, dass künftig **in allen Regionen Hessens** diese Angebotsform als **Bindeglied** zum Betreuten Wohnen (für Menschen mit geistiger Behinderung) zur Verfügung steht.

Mit unseren landesweit einheitlichen Leistungs- und Vergütungsvereinbarungen schaffen wir einen Rahmen für das Angebot. Innerhalb dieses Rahmens soll es jedoch jedem Leistungsanbieter möglich sein, das Angebot, abhängig von den speziellen Bedarfen und Ressourcen der möglichen Nutzer, auszugestalten. Im Interesse der Leistungsberechtigten kann so eine möglichst passgenaue und sich verändernden Bedarfen anpassende Leistung erbracht werden, da die erforderliche Flexibilität im Handeln gewährleistet ist.

Ich hoffe sehr, dass unsere heutige Veranstaltung dazu beiträgt, das Angebot Stationär Begleitetes Wohnen hessenweit als eine gute und wichtige Alternative für Menschen mit geistiger Behinderung zum Wohnheim anzuerkennen und zu forcieren.

Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit.



# Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität durch Nutzerbefragung (?)

*Prof. Dr. Monika Seifert, Kath. Hochschule für Sozialwesen Berlin*

In meinem Vortrag werde ich der Frage nachgehen, ob und unter welchen Bedingungen Nutzerbefragungen im Bereich des Wohnens eine Chance zur Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität bieten. Dabei werden Menschen, die als geistig behindert bezeichnet werden, im Mittelpunkt stehen.

## 1 Menschen mit Behinderung als Nutzer von Dienstleistungen

Der sog. Paradigmenwechsel hat seit der zweiten Hälfte der 90er Jahre zu tief greifenden Veränderungen geführt. Traditierte Betreuungskonzepte werden in Frage gestellt, neue Wege erprobt. Der behinderte Mensch ist nicht länger Objekt wohlwollender Fürsorge, sondern Akteur im Kontext seiner Lebensplanung und Alltagsgestaltung. Er ist nicht mehr Empfänger von Hilfen, sondern Nutzer von Diensten. Seine Bedürfnisse, Wünsche und Interessen sind Ansatzpunkt für die professionelle Unterstützung. Er ist Bürger der Gesellschaft mit gleichen Rechten und Pflichten wie Menschen ohne Behinderung.

Die neue Sichtweise hat im SGB IX ihren Niederschlag gefunden: Selbstbestimmung und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft sind erklärtes Ziel der Rehabilitation (§ 1 SGB IX). Die Qualität der Unterstützungsangebote im Bereich des Wohnens muss sich an diesem Anspruch messen lassen.

### 1.1 Subjektive Zufriedenheit - ein verlässlicher Indikator für die Qualität der Angebote?

Bei der Einschätzung der Qualität der Unterstützung sind nicht allein die objektiven Bedingungen zu betrachten. Ein zentraler Indikator ist die subjektive Zufriedenheit der Nutzer/innen. Denn nur die betroffene Person selbst kann sagen, wie sie ihre Lebenssituation erlebt und was sie für ein ‚gutes Leben‘ braucht:

„Wir haben kein Recht, für die Betroffenen zu definieren, was für sie gut und qualitativ ist. Dieses Handeln birgt die Gefahr der Bevormundung, der fürsorglichen Belagerung. Notwendig ist eine Perspektive, die Lebenssouveränität fördert - also eine Empowerment-Perspektive – und die ist ohne weitestgehende Einbeziehung der Betroffenen nicht vorstellbar.“ (KEUPP 2000, 15)

In diesem Kontext sind Nutzerbefragungen ein notwendiger Bestandteil von Qualitätssicherung und –entwicklung.

In Einrichtungen und Diensten für Menschen mit geistiger Behinderung wurden und werden unterschiedliche Instrumente entwickelt und erprobt. Richtig etabliert sind sie noch nicht - vielleicht weil vielerorts noch immer eine grundlegende Skepsis gegenüber der Beurteilungskompetenz von kognitiv beeinträchtigten Frauen und Männern besteht, obwohl die generelle Befragbarkeit inzwischen durch internationale und bundesdeutsche Erkenntnisse bestätigt ist und möglichen Problemen durch entsprechende Rahmenbedingungen begegnet werden kann (vgl. BECK 2002).

Mein Eindruck ist, dass so mancher Verantwortungsträger vor Ort von Selbstbestimmung *redet* (i. S. von political correctness) – aber noch in alten Kategorien *denkt*, i. S. von: ‚Wir wissen am besten, was für sie gut ist.‘

Diese Einstellung prägte lange Zeit das System der Behindertenhilfe und auch das Verhalten von Angehörigen. In der Folge haben viele der heute Erwachsenen eine Sozialisation durchlaufen, in der eher angepasstes Verhalten erwünscht und individuelle selbstbestimmte Handlungen und Ausdrucksformen kaum angeregt wurden. Nutzerbefragungen sind für diese Menschen ein neues unbekanntes Feld, dem sie sich – im Kontext ihrer individuellen Erfahrungen – in unterschiedlicher Weise stellen. Vor dem Hintergrund ihrer Abhängigkeit von Mitarbeitenden ihrer Einrichtung oder des für sie zuständigen Dienstes sind ihre Antworten häufig an der sozialen Erwünschtheit orientiert (stärker als bei Umfragen in der allgemeinen Bevölkerung). Unzufriedenheitsäußerungen ist darum – auch bei geringem prozentualen Anteil – besondere Aufmerksamkeit zu widmen!

Vor diesem Hintergrund ist es unabdingbar, als Voraussetzung für aussagekräftige Nutzerbefragungen die Selbstbestimmungspotenziale dieses Personenkreises zu stärken bzw. zu entwickeln und ihre Partizipationschancen zu erweitern, damit sie die neue Rolle als kritischer Verbraucher immer besser wahrnehmen können, jeweils ihren Möglichkeiten entsprechend. Konkrete Beispiele sind Entscheidungsräume im Alltag und aktive Mitwirkung bei der individuellen Hilfeplanung, bei Wohngruppenbesprechungen, im Heimbeirat oder in Vereinsgremien (z. B. Vorstand). Das Erfragen und Ernstnehmen der Einstellungen und Meinungen von Bewohnern muss zur alltäglichen Kommunikationskultur werden.

## **1.2 Empowerment als Motor von Selbstbestimmung und Teilhabe**

Die Entwicklung der Selbsthilfepotenziale und Partizipationskompetenzen ist Kern einer erwachsenden Pädagogik, die sich an den Grundprinzipien des Empowerment-Ansatzes orientiert. Pädagogik in diesem Sinn hat nichts mit einer (zu Recht abgelehnten) ‚Pädagogisierung des Alltags‘ zu tun, bei der Fachleute aus der sogenannten Expertensicht die Ziele für die Arbeit mit dem behinderten Menschen festlegen. Es geht vielmehr um Unterstützung der Emanzipation von Menschen in Abhängigkeitsverhältnissen als Experten in eigener Sache.

Zentrale Aufgabe einer so verstandenen Pädagogik ist, Gelegenheiten zur persönlichen Entwicklung zu bieten, Möglichkeiten zu schaffen:

- die individuellen Bedürfnisse zu erkennen,
- die eigenen Kräfte, Fähigkeiten und Ressourcen zu entdecken,
- das Leben selbst zu gestalten,
- sich für die eigenen Rechte und Interessen einzusetzen,
- größtmögliche Kontrolle über das eigene Leben zu gewinnen.

Im Klartext: Individualisierung statt Einpassen in vorgegebene Strukturen.

Der Empowerment-Ansatz ist Haltung, Programm und Ziel in einem. Ausgehend von den Rechten, die jeder Mann und jede Frau in unserer Kultur hat, und von den Stärken des Individuums sollen Menschen in marginalen Positionen fähig werden, sich selbstbewusst für ihre Bedürfnisse und Interessen und ihre Partizipation in allen Bereichen der Gesellschaft zu engagieren.

Im Empowerment-Prozess benötigen Menschen mit kognitiven Einschränkungen Unterstützung. Sie erhalten sie z. B. durch Selbsthilfegruppen (z. B. People First) – als eine Form von Peer Counseling. Darüber hinaus sind Fachverbände, Vereine und Träger der Behindertenhilfe aktiv in diesem Bereich, z. B. durch Angebote der Erwachsenenbildung. Auch viele Angehörige von Menschen mit geistiger Behinderung fördern deren Selbstbestimmungskompetenzen. Zudem sind gesetzliche Betreuer laut Betreuungsgesetz verpflichtet, die Wünsche der Betreuten bei allen sie betreffenden Angelegenheiten zu berücksichtigen.

Überall da, wo Menschen mit geistiger Behinderung entsprechende Unterstützung erfahren, können sie konstruktiv an der Weiterentwicklung der Dienstleistungen mitwirken, z. B. durch Evaluation der Angebote bei Nutzerbefragungen.

Perspektivisch zeichnen sich im Kontext der Veränderungen der Strukturen der Behindertenhilfe Entwicklungen ab, die das Kräfteverhältnis zwischen Anbieter und Nutzer bzw. Kunde umkehren werden (insbesondere durch die Einführung des Persönlichen Budgets). Das heißt konkret: Der von Einrichtungen und Diensten für Menschen mit geistiger Behinderung qua Leitbild bewusst initiierte Kompetenzzuwachs beim selbstbestimmten Handeln und Entscheiden kann für sie zum Bumerang werden und sich gegen die Marktinteressen des Trägers wenden, wenn Mann oder Frau nach kritischer Prüfung der Angebote einen anderen Dienstleister wählt.

Eine interessante Entwicklung können wir in Österreich beobachten. Dort wird seit 2004 in Wien und in der Steiermark ein Verfahren zur Evaluation von Wohnangeboten für Menschen mit Behinderung durchgeführt – aus der Sicht von Nutzer/innen! (= Nueva). Etwas Vergleichbares ist mir in Deutschland nicht bekannt (die hier praktizierten Nutzerbefragungen haben einen anderen Fokus). Bei Nueva werden Menschen mit Lernschwierigkeiten und Behinderung in allen Phasen des Verfahrens als Experten eingesetzt: Sie legen die Kriterien fest, nach denen die Betreuungsqualität eingeschätzt wird, sie führen die Interviews mit den Bewohner/innen durch und beurteilen die jeweils gegebenen Rahmenbedingungen. Die Ergebnisse werden in regionalen Angebots-Katalogen veröffentlicht (in leicht verständlicher Sprache und mit visueller Unterstützung), so dass sowohl Nutzer/innen als auch Anbieter erstmals verschiedene Wohnangebote miteinander vergleichen können. Den Anbietern bietet Nueva auf diese Weise eine zusätzliche Perspektive für ihr Qualitätsmanagement und ihre Entwicklungsplanung. Dazu ein Zitat aus der Projektbeschreibung:

„Weil Nueva konsequent nach dem fragt, was ist und nicht nach dem, was sein könnte, erhält der Anbieter ein klares Bild zur Qualität seiner Angebote. (...) Zusätzlich bekommt der Service-Anbieter in den Bundesländern Österreichs, die Nueva als Standard-Evaluationsinstrument einsetzen, interessante Benchmarkingdaten u.a. zu folgenden Fragestellungen: Was unterscheidet mein Wohnangebot von anderen vergleichbaren Angeboten? Wie will ich meine Angebote am Markt positionieren?“ (CANDUSSI/FRÖHLICH 2005, 206)

Beispiele wie diese und vergleichbare Entwicklungen in Deutschland, insbesondere das Wirken des Netzwerks People-First<sup>1</sup>, das durch Beratung, Workshops, Publikationen und Materialien die Emanzipation von Menschen mit Lernschwierigkeiten unterstützt, zeigen: Der Empowermentprozess auf Nutzerseite ist nicht mehr aufzuhalten – eine Tatsache, mit der Einrichtungen und Dienste künftig rechnen müssen! Sie müssen Qualität nicht nur auf ihre Fahne schreiben, sondern auch realisieren - durch Personalentwicklung, Angebotsentwicklung und Organisationsentwicklung.

## **2 Evaluation der Angebote unter der Zielperspektive Lebensqualität**

International orientiert sich die Evaluation der Qualität der Angebote für Menschen mit geistiger Behinderung am Konzept Lebensqualität: Lebensqualität kann in knapper Form als „subjektive Zufriedenheit in Übereinstimmung mit anerkannten Standards“ definiert werden (vgl. BECK 2002):

„So kann festgestellt werden, ob Zufriedenheit auch mit guten Lebensbedingungen einhergeht oder ob sie trotz objektiv schlechter Bedingungen geäußert wird. Dies kann die Folge von Anpassungsdruck sein oder von Angst, sich zu äußern, aber auch von Resignation oder der Unkenntnis von Alternativen. Umgekehrt kann auch Unzufriedenheit trotz guter Bedingungen geäußert werden; diese Befragten kennen oder wünschen Alternativen, sie wollen ihr Wohlbefinden steigern oder ihr Anspruchsniveau ist höher. Erst diese notwendige Differenzierung gewährleistet, dass Handlungsbedarf begründet abgeleitet werden kann und nicht vorschnell Zufriedenheitsbekundungen allein, z. B. in Unkenntnis von Standards, trotz objektiv problemati-

---

<sup>1</sup> www. People1.de

scher Lebensbedingungen zum Anlass für eine Legitimation der bestehenden Verhältnisse genommen werden.“ (BECK 2002, 6).

## 2.1 Inhaltliche Schwerpunkte

Die inhaltlichen Schwerpunkte von Befragungen zur Zufriedenheit orientieren sich an den theoretisch und empirisch anerkannten Kernbereichen von Lebensqualität:

- Emotionales Wohlbefinden
- Zwischenmenschliche Beziehungen
- Materielles Wohlbefinden<sup>2</sup>
- Persönliche Entwicklung
- Physisches Wohlbefinden<sup>3</sup>
- Selbstbestimmung
- Soziale Inklusion
- Rechte

Zu jedem Schwerpunkt lassen sich eine Fülle von Fragen formulieren. Um das Befragungsinstrument nicht zu überfrachten und eine Überforderung der Befragten zu vermeiden, werden jeweils nur Teilaspekte einbezogen. Die Auswahlentscheidung fällt oft schwer - weil alles interessant und wichtig erscheint. An diesem Prozess sollten Vertreter der Nutzer/innen beteiligt sein - schließlich geht es um *ihre* Interessen. Strukturmerkmal des Bogens ist eine Kombination von Fragen zu Fakten und zur subjektiven Bewertung des Sachverhalts.

Ein Vergleich verschiedener Bögen (meist von Trägern in Eigenregie erstellt), zeigt große Übereinstimmung in den wesentlichen Bereichen. In dem von GROMANN/NIEHOFF (2003) entwickelten Instrument ‚Schöner Wohnen‘, dem als unterstützendes Medium Bildkarten beigelegt sind, stehen beispielsweise folgende Schwerpunkte im Mittelpunkt:

- Wie wohne ich?
- Wie ist das Zusammenleben geregelt?
- Was kann ich selbst tun?
- Darf ich so sein, wie ich wirklich bin?
- Kann ich mitbestimmen?

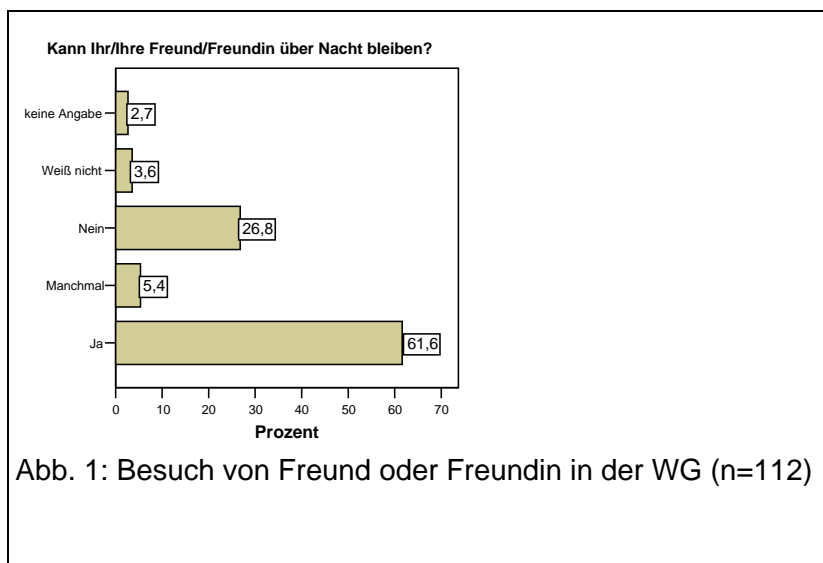
Exemplarisch will ich kurz auf Ergebnisse einer Nutzerbefragung in Berliner Wohngemeinschaften zum Themenbereich ‚Zwischenmenschliche Beziehungen‘ eingehen, speziell zum Aspekt: Beziehungen zu Menschen, die nicht professionell mit den Bewohnern zu tun haben (vgl. LÖHR/BEIER/SEIFERT 2005). Persönliche Beziehungen sind – wie die Netzwerkforschung zeigt - nicht nur hilfreich in belastend erlebten Alltagssituationen und psychosozialen oder gesundheitlichen Krisen, sondern haben darüber hinaus auch eine belastungsvermeidende Schutzfunktion.

Positive Auswirkungen auf das emotionale Wohlbefinden hat vor allem eine funktionierende Partnerbeziehung – eine Erfahrung, von der manche WG-Bewohner nur träumen können. Rund die Hälfte der ca. 180 Befragten gab an, keinen Freund bzw. keine Freundin zu haben. Diejenigen, die in einer festen Beziehung leben, können diese nicht immer den eigenen Vorstellungen entsprechend pflegen: Tagsüber sind Besuche bei den meisten kein Problem. Anders sieht es bei den Übernachtungen des Freundes oder der Freundin in der WG aus: Bei einem Viertel der Bewohner/innen sind sie nicht erlaubt (Abb. 1).

---

<sup>2</sup> z. B. Zufriedenheit mit den Wohnbedingungen oder mit den zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln

<sup>3</sup> nicht gleichbedeutend mit körperlicher Gesundheit und nicht auf das Erleben von Funktionstüchtigkeit und Fitness beschränkt. Es handelt sich immer um *psychophysisches* Wohlbefinden: Körperliches und emotionales Erleben ergänzen sich und können sich wechselseitig beeinflussen



Bei rund 60 % sind Übernachtungen möglich. Hier geben die Antworten auf die anschließende offene Frage nach den Wünschen interessante Hintergrundinformationen, die bei einem Bogen mit ausschließlich geschlossenen Fragen verborgen blieben. So wünschen z. B. einige Bewohner/innen, dass ihr Freund oder ihre Freundin auch während der Woche über Nacht bleiben kann und nicht nur am Wochenende. Manche kritisieren die geltende Abspracheregulung, nach der die Möglichkeit, die Nacht gemeinsam mit dem Freund oder der Freundin zu verbringen, von der Zustimmung aller Bewohner und den Betreuern abhängt:

- „Ich muss erst alle Betreuer fragen. Das finde ich doof, deswegen mache ich das nie und deswegen kommt mein Freund nie über Nacht.“
- „Alle Bewohner müssen Bescheid wissen, das ist blöd.“
- „Wenn ein Bewohner nein sagt, geht es schon nicht.“

Im Einzelfall scheitert das gemeinsame Übernachten nach Aussage von Bewohnern auch daran, dass „das Bett zu klein ist“ oder weil der Vater der Freundin es nicht erlaubt. Eine Bewohnerin räumt ein:

- „Er kommt nicht über Nacht, will seine Ruhe; ich würde gern mal bei ihm übernachten.“

Gegenwärtig wird in den Wohngemeinschaften über die Ergebnisse diskutiert ...

## 2.2 Empfehlungen für Nutzerbefragungen

Zur Erhebung der Nutzerzufriedenheit können quantitative und qualitative Verfahren eingesetzt werden, neben Fragebögen auch Interviews, Gesprächsrunden oder Workshops.

Ich beschränke mich hier auf Fragebögen. Ihr Vorteil ist, dass sie zur Befragung einer größeren Zahl von Nutzerinnen und Nutzern verwendet werden können. Qualitative Vorgehensweisen eignen sich eher für kleinere Gruppen bzw. einzelne Personen.

Die Anforderungen an Planung, Durchführung und Auswertung von Erhebungen mittels Fragebogen sind in der Literatur grundlegend beschrieben (vgl. u. a. GROMANN 2002; BECK 2002; GROMANN/NIEHOFF 2003; JANSSEN et al. 2003). Sie beziehen sich auf unterschiedliche Ebenen,

auf die ich hier nur stichwortartig eingehen kann (in der Dokumentation zur Tagung werden Sie ergänzende Hinweise dazu finden):

– *Konsens und Verantwortlichkeit:*

- Die Durchführung einer Nutzerbefragung muss von allen Beteiligten mitgetragen werden. Die Bewohner/innen sollten durch persönliche Ansprache motiviert werden, an der Befragung teilzunehmen.
- Die Verantwortlichkeit für die Auswertung und verständliche Aufbereitung der Ergebnisse sowie für das Weiterleiten des erkannten Handlungsbedarfs an die zuständigen Gremien ist bereits vor der Befragung festzulegen.

– *Entwicklung des Instruments:*

Details zu Aufbau, Gestaltung, Inhalt und Umfang des Fragebogens sowie zur Formulierung der Fragen sind in der Fachliteratur beschrieben.<sup>4</sup> Nur einen Aspekt möchte ich hervorheben: Die offenen Fragen. In der Literatur wird bei Befragungen von Menschen mit intellektuellen Beeinträchtigungen i.d.R. von offenen Fragen abgeraten, weil eine spontane Beantwortung vielen schwer fällt und demzufolge oft wenig ergiebig ist. Vor dem Hintergrund meiner Erfahrung halte ich eine Beschränkung auf geschlossene Fragen nicht in jedem Fall für angezeigt. Denn auch wenige Antworten auf offene Fragen können für die Reflexion in der Praxis sehr bedeutsam sein. Sie eröffnen die Chance für unerwartete Erkenntnisse und konkrete Ansatzpunkte für Verbesserungen, die bei geschlossenen Fragen kaum zur Sprache kämen. Dazu Beispiele aus der Berliner Befragung:

- „*Ich wünsche mir von den Betreuern eine herzliche Begrüßung mit Umarmung.*“
- „*Bitte keine Tütensuppen mehr.*“
- „*Die Kinder in der Nachbarschaft beleidigen mich.*“
- „*Jugendliche nehmen keine Rücksicht, greifen uns an (Steine werfen).*“

– *Durchführung der Befragung:*

Hier sind Aspekte der rechtzeitigen Ankündigung und Erläuterung der Befragung, der Freiwilligkeit und Anonymität und der Vertrauensbasis sowie Anforderungen an den Interviewer und die Technik der Befragung von Belang.<sup>5</sup> Besonders aussagekräftige Antworten sind dort

---

<sup>4</sup> Ausgewählte Aspekte: *Aufbau und Gestaltung des Bogens* sollen das Interesse des Befragten wecken und seine Gesprächs- und Antwortbereitschaft fördern. Mit Blick auf die Konzentrationsfähigkeit der Befragten wird ein *Umfang* von 15 – 20 Fragen empfohlen. Die *Frageinhalte* sollen in engem Bezug zu den Erfahrungen des Befragten stehen. Die *Schwerpunktbereiche* sollten visuell erkennbar sein (z. B. durch Piktogramme), auch ohne Lesekompetenz. Die *Fragen* sind eindeutig und in verständlicher Sprache zu formulieren; geschlossene Fragen sollten überwiegen. Die *Antwort-Optionen* sollen abwechslungsreich gestaltet sein, um einer schematischen Beantwortung vorzubeugen. Die *Beteiligung von Nutzer/innen* an der Entwicklung des Fragebogens bzw. der Auswahl der Fragen ist sicherzustellen.

<sup>5</sup> Die Befragung sollte *rechtzeitig vorher angekündigt* sein. Zu Beginn sind die Befragten über *Anlass, Zielsetzung und Ablauf der Befragung* zu informieren. Die *Anonymität* der Ergebnisse ist zuzusichern. Eine *freiwillige Zustimmung* ist Voraussetzung für die Durchführung. Befragungen sollten *mündlich* durchgeführt werden; eine *ausschließlich schriftliche Befragung* ist bei Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen kein Mittel der Wahl.

Die Interviewer sollen *unabhängig* von der Einrichtung bzw. vom Dienst sein. Eine *Schulung* in der *Technik der Befragung* unter besonderer Berücksichtigung der *Spezifika bei kognitiven Beeinträchtigungen* ist unerlässlich (vgl. dazu Forschungsergebnisse aus dem anglo-amerikanischen Raum, z.B. HEAL/SIGELMAN (1990; 1996). Ein *gegenseitiges Kennenlernen* vor dem Befragungstermin schafft Vertrauen.

Die Befragung sollte in *angenehmer Atmosphäre* und in *vertrauter Umgebung* erfolgen, ohne Anwesenheit Dritter. Bei Bedarf sind *Erläuterungen zu den Frageinhalten* zu geben, ohne Einfluss auf die

zu erwarten, wo Bewohner/innen bereits im Vorfeld der Befragung Gelegenheit hatten, sich mit ihren individuellen Bedürfnissen im Bereich des Wohnens zu befassen (z. B. in Workshops) und die persönlichen Präferenzen zu dokumentieren, etwa in Form einer Bildmappe (vgl. GROMANN 1998).

– *Präsentation der Ergebnisse:*

- Die Rückmeldung der Ergebnisse sollte in einer dem Adressatenkreis ansprechenden Weise erfolgen.
- Der Zusammenhang zu ihrer persönlichen Lebenssituation ist herzustellen.
- Die Ergebnisse sollten in Mitarbeiter-Teams diskutiert und vor dem jeweiligen Erfahrungshintergrund interpretiert werden, mit dem Ziel, Veränderungen einzuleiten. Wenn die Ergebnisse bereichsbezogen ausgewertet werden, sehen sich manche Mitarbeiter/innen mit überraschenden Aussagen konfrontiert. So wurde z. B. in einer Einrichtung in NRW gerade in der Gruppe am meisten Unzufriedenheit signalisiert, die sich am stärksten für Selbstbestimmung und Mitwirkung engagiert, was zu regen Debatten, aber auch einleuchtenden Erklärungen führte, z. B.: Bewohner, die im Alltag Kritik üben dürfen, neigen weniger zu sozial erwünschten Antworten (vgl. JANßEN et al. 2003). Bei vielen Befragungen können die Ergebnisse aus Gründen der Anonymität nicht einzelnen Abteilungen, Gruppen oder Wohnbereichen zugeordnet werden. Andere Verfahrensweisen bedürfen einer Vorabklärung mit dem Betriebsrat bzw. der Personalvertretung der Einrichtung: *“Denn von dieser Seite werden oft Befürchtungen geäußert, dass kritische Rückmeldungen der Mitarbeiter(innen) oder Bewohner(innen) mit Behinderung möglicherweise in die Personalakte des Abteilungs- bzw. Gruppenleiters mit aufgenommen würden.“* (KLAMMER/NIEHOFF-DITTMANN 2000, 10)

– *Konsequenzen:*

- Mitarbeiter/innen in Wohngruppen und Wohngemeinschaften oder im Betreuten Einzelwohnen sollen die Ergebnisse mit den Bewohnern hinsichtlich ihrer Relevanz für die Situation vor Ort reflektieren, z. B. in Einzelgesprächen, Gruppendiskussionen, Workshops oder im Rahmen einer Zukunftswerkstatt).
- Es ist wichtig, dass die Bewohner/innen erkennen, dass Ihre Aussagen ernst genommen werden und erkennbare Veränderungen nach sich ziehen. Zur Fortentwicklung der Qualität der Angebote sollen Nutzerbefragungen einen festen Platz im Qualitätsmanagement haben und regelmäßig durchgeführt werden.<sup>6</sup>

### 2.3 Befragungen bei schwerer Behinderung

Besondere Anforderungen sind an Instrumente zu stellen, die geistig behinderte Menschen einbeziehen, die nicht für sich selbst sprechen können (vgl. SEIFERT 2003). Versuche, mittels Fragebogen einschließlich unterstützender Medien (z. B. Symbole, Bilder oder Fotos) persönliche Einschätzungen zu erkunden, stoßen schnell an Grenzen, da sie die Kompetenz voraussetzen, Bilder oder Symbole zu erkennen, auf den eigenen Alltag beziehen und als Kommunikationsmittel nutzen zu können.

Hier erscheint eine stellvertretende Beantwortung der Fragen durch vertraute Personen als gangbarer Weg. Sie kann jedoch nur dann den Anspruch erheben, der Nutzerperspektive weitmöglichst nahe zu kommen, wenn der Stellvertreter bzw. die Stellvertreterin den Alltag des/der

---

Antwort zu nehmen. Der Befragte sollte den *Bogen selbst in der Hand* haben und – bei Kenntnissen im Lesen und Schreiben – die *Antworten selbst ankreuzen* bzw. ausfüllen.

<sup>6</sup> BECK (2002) stellt Ablaufschemata zur wohngruppenbezogenen Rückmeldung und Bearbeitung der Befragungsergebnisse und zur Rückmeldung und Bearbeitung der Gesamtauswertung vor.

Betroffenen über einen längeren Zeitraum aus eigener Anschauung kennt und sich durch differenziertes Beobachten seines/ihrer Verhaltens und intensive Auseinandersetzung mit seinen/ihren lebensgeschichtlichen Erfahrungen ein Bild von seinen/ihren individuellen Bedürfnissen gemacht hat. Aber auch bei bestem gegenseitigen Vertrautsein können Aussagen über das subjektive Erleben eines anderen Menschen nie mehr sein als Vermutungen, da jedes Individuum aufgrund seiner lebensgeschichtlichen Erfahrungen und seiner persönlichen Disposition eine eigene Weltsicht hat.

Die Problematik wird evident, wenn man die Erfahrungen bei der Anwendung des Stellvertreterverfahrens in einer Hamburger Tagesförderstätte betrachtet: Dort hat man die stellvertretende Einschätzung für eine Person durch Aussagen eines weiteren, ebenfalls gut geschulten Stellvertreters ergänzt, um zu möglichst validen Ergebnissen zu kommen (vgl. HELMKAMP 2000). Der Vergleich enttäuschte die Erwartungen: Bei weniger als 50 % der Fragen gab es vollständige Übereinstimmung. Besonders häufige Abweichungen traten bei Fragen „mit höherem subjektiven Gehalt“ auf. Von daher sollten stellvertretende Verfahren nur in Kombination mit anderen verwendet werden.

Als Beispiel sei die Frage angeführt: *„Kommen Sie jeden Tag hinaus an die frische Luft?“* – eine wichtige Frage, da das tägliche Quantum frischer Luft bei Menschen mit hohem Hilfebedarf durchaus nicht selbstverständlich ist. Es gibt die Antwort-Optionen ‚ja‘ und ‚nein‘ sowie die Möglichkeit einer weiteren Erläuterung. Wenn mit ‚ja‘ geantwortet wird, ist anzunehmen, dass dies bei der Auswertung als positiv vermerkt wird: Auch schwer behinderte Bewohnerinnen und Bewohner kommen in unserer Einrichtung täglich an die frische Luft! *Wie sie zu ihrer frischen Luft kommen, bleibt jedoch unklar:*

- Wird der Bewohner oder die Bewohnerin täglich in seinem/ihrer Rollstuhl auf den *Balkon* oder auf die *Terrasse* gestellt, wo er zwar frei atmen, aber vermutlich kaum anregende Erfahrungen oder Sozialkontakte hat?
- Wird er/sie in den *hauseigenen Garten* gestellt, wo zumindest die Chance zur Kontaktaufnahme mit anderen besteht?
- Oder werden mit ihm/ihr täglich *Spaziergänge* gemacht, die Abwechslung in seinen/ihren Alltag bringen?
- Oder nimmt er/sie an wechselnden *Unternehmungen im Umfeld* teil, die mit frischer Luft verbunden sind, z. B. Einkaufen oder Freizeitaktivitäten?

Angesichts der Personalsituation in den Gruppen, die weitere Unternehmungen ins Umfeld eher selten zulassen, wird vermutlich schon die Angabe ‚täglicher Spaziergang‘ als positiv bewertet. Damit ist jedoch noch nichts darüber ausgesagt, wie zufrieden der/die Einzelne mit dem *Angebot ‚Spaziergang‘* ist und vor allem wie er/sie die ihm dabei gewährte Assistenz erlebt! Dazu zwei Beispiele aus den Beobachtungsprotokollen der Kölner Lebensqualität-Studie, die wir in Wohneinrichtungen in NRW durchgeführt haben (vgl. SEIFERT ET AL. 2001; SEIFERT 2002):

- *Frau A. wird von ihrer Betreuerin gefragt, ob sie gern spazieren gehen möchte. Sie stimmt begeistert zu. Sie klatscht in die Hände und lacht über das ganze Gesicht. Weil es draußen kalt und windig ist, wird Frau A. warm angezogen. Sie verhält sich auf der ganzen Spazierfahrt sehr ruhig, nur wenn sie direkt von ihrer Betreuerin angesprochen wird, beteiligt sie sich am Gespräch. Die Betreuerin macht sie auf verschiedene Dinge (z. B. Blumen, Schnee, Werkstatt) aufmerksam, diese zeigt wenig Interesse. Der Spaziergang dauert ungefähr 30 Minuten. Gegen Ende wird Frau A. unruhig und freut sich auf zu Hause. (BEO-B)<sup>7</sup>*
- *Der Blindenbetreuer möchte mit Frau L. spazieren gehen, holt ihren Rollstuhl ins Wohnzimmer und stellt ihn vor Frau L. (...) Er begrüßt sie kurz, ergreift ihre Hand und zieht sie nach oben, um sie zum Aufstehen zu bringen. Sie schreit laut und wirkt recht eindeutig überrum-*

<sup>7</sup> BEO-B bedeutet, dass die Beobachtung in einem Heim der Behindertenhilfe (Eingliederungshilfe) durchgeführt wurde.



*pelt und abwehrend. Er zieht sie in den Stand und ergreift ihre Hüfte, um sie zum Rollstuhl umdrehen zu können. Frau L. sträubt sich und schreit erneut. Sie klingt zornig. Als sie in den Rollstuhl gedrückt wird, bäumt sie sich im Sitz auf und möchte wieder aufstehen. Der Blindenbetreuer sagt ‚Nein, nein!‘ und erklärt ihr kurz, dass er doch mit ihr rausgehen möchte. Als er die Jacke holen geht, bleibt Frau L. sitzen. Er ergreift ihren Arm und schiebt ihn in den Jackenärmel. Sie wirkt wieder überrumpelt und erschrocken. Sie schreit und windet sich, als sie die Jacke angezogen bekommt. Der Blindenbetreuer ignoriert ihr Verhalten. Frau L. sitzt nun angezogen im Rollstuhl. Gemeinsam verlassen wir die Gruppe. (...) Wir gehen fast 90 Minuten spazieren. Es ist sehr kalt und windig. Frau L. trägt weder einen Schal, noch Handschuhe oder Mütze. (...) Sie ist nicht angeschnallt. Jedes Mal, wenn wir stehen bleiben, versucht sie, aus dem Rollstuhl aufzustehen, wird jedoch von dem Blindenbetreuer in den Sitz zurückgedrückt. (BEO-B)*

Die Beispiele sprechen für sich. Dennoch eine weitere Anmerkung: Die Tatsache, dass Frau L. einen zusätzlichen ‚Blindenbetreuer‘ hat, würde bei der Auswertung eines Fragebogens vermutlich sehr positiv zu Buche schlagen. Die fachliche Qualität dieses ‚Blindenbetreuers‘ wird dabei i. d. R. vorausgesetzt. Im Fall von Frau C. wäre dies ein Trugschluss, der unentdeckt bleibt, solange nicht genauer auf die tatsächlichen Abläufe geschaut wird.

Die angeführten Beobachtungen verdeutlichen, dass das *subjektive Erleben* von Menschen mit schwerer Behinderung nicht mittels Fragebögen erfasst werden kann. Unter dem Stichwort ‚Nutzerbefragung‘ müssen darum bei Menschen mit schwerer Behinderung zusätzliche Wege zur Erkundung ihrer Zufriedenheit gefunden werden.<sup>8</sup>

### **3 Fazit: Partizipation als Weg und Ziel**

Die im SGB IX formulierten Leitziele Selbstbestimmung und Teilhabe am Leben in der Gesellschaft werden in der Arbeit mit Menschen mit geistiger Behinderung überwiegend auf der Handlungsebene, d. h. in der direkten Interaktion wirksam. Eine Mitwirkung an Planung und Entwicklung der Angebote steckt demgegenüber noch in den Anfängen. Nutzerbefragungen sind ein erster Schritt in diese Richtung - vorausgesetzt, dass die Ergebnisse von den Verantwortungsträgern reflektiert werden und erkennbar Veränderungen in Gang setzen.

Nutzerbefragungen können viele Funktionen erfüllen:

- Sie richten die Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse, Wünsche und Interessen der Bewohner/innen – für die Verbesserung der individuellen Lebensqualität unabdingbar.
- Sie geben Auskunft über die Zufriedenheit mit den Angeboten – für die Selbstbestätigung des Anbieters und die Außendarstellung nützlich.
- Sie enthalten eine Bewertung der bestehenden Angebote - für die Weiterentwicklung der Dienstleistungen und Strukturen sinnvoll.
- Und last but not least: Nutzerbefragungen stärken die Bewohner/innen in ihrer Rolle als kritische Verbraucher – das hebt ihr Selbstwertgefühl und das Bewusstsein, Kontrolle über das eigene Leben zu haben.

Die inhaltliche Ausrichtung der Fragen richtet sich nach dem jeweiligen Interesse der Initiatoren der Befragung.

---

<sup>8</sup> Die im Rahmen der Kölner Lebensqualität-Studie entwickelten ‚Checklisten zur Evaluation und Reflexion der professionellen Arbeit mit Menschen mit schwerer Behinderung im Bereich des Wohnens‘ können einen neuen Zugang eröffnen (SEIFERT 2003). Hier wurden alltägliche Beobachtungen zur Befindlichkeit von Bewohnerinnen und Bewohnern in unterschiedlichen Situationen zu Prüfkriterien verdichtet und den Kerndimensionen von Lebensqualität zugeordnet.

Um die Ressourcen von Bewohnerinnen und Bewohnern auch auf anderen Ebenen zu nutzen, sollten Befragungen ergänzt werden durch eine kontinuierliche Teilnahme dieses Personenkreises an Gremien, die ihre Angelegenheiten betreffen.

Das Gelingen der Teilhabe in diesen Bereichen erfordert Entwicklungen bei allen Beteiligten: einen Empowerment-Prozess bei den behinderten Menschen, eine Veränderung im Denken und Handeln der Professionellen und die Schaffung von partizipationsfördernden Konzepten und Strukturen. Nur dann sind Nutzerbefragungen keine ‚Eintagsfliege‘, sondern integraler Bestandteil des Qualitätsmanagements und Initiator einer Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität.

## LITERATURHINWEISE

- BECK, I. (2002): Die Stellung von Nutzerbefragungen im System der Qualitätsentwicklung. In: Nutzerbefragung in stationären Einrichtungen der Eingliederungshilfe – Chancen und Grenzen. Dokumentation der Fachtagung am 21. Juni 2002, veranstaltet von der trägerübergreifenden Arbeitsgruppe ‚Nutzerbefragung‘. Hamburg, 5-16
- CANDUSSI, KLAUS; FRÖHLICH, WALBURGA (2005): Nueva - Nutzerinnen evaluieren Dienste. Evaluation von Dienstleistungen im Wohnbereich für Menschen mit Lernschwierigkeiten. In: Geistige Behinderung 44 (3), 204-208
- GÖBEL, SUSANNE; MILES-PAUL, OTTMAR (2003): Wohnen, wo ich will! Expertise im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Familie und Gesundheit des Landes Rheinland-Pfalz. Stärkung gemeindenaher Wohn- und Unterstützungsformen für behinderte Menschen in Rheinland-Pfalz. Hrsg.: Bifos – Bildungs- und Forschungsinstitut zum selbstbestimmten Leben Behinderter. Kassel
- GROMANN, P. (1998): Die Problematik der Beurteilung von Wohlbefinden aus der Außenperspektive – Schwierigkeiten der ‚Messung‘ von subjektiver Lebensqualität. In: U. Fischer, M. Th. Hahn, Ch. Lindmeier, B. Reimann, M. Richardt (Hrsg.): Wohlbefinden und Wohnen von Menschen mit schwerer geistiger Behinderung. Reutlingen, 254-270
- GROMANN, P. (1998): Nutzerkontrolle als Element der Qualitätssicherung für das System der Hilfen für Menschen mit geistiger Behinderung. In: G. Theunissen (Hrsg.): Enthospitalisierung – ein Etikettenschwindel? Neue Studien, Erkenntnisse und Perspektiven der Behindertenhilfe. Bad Heilbrunn, 94-108
- GROMANN, P. (2002): Möglichkeiten des Befragens von Nutzerinnen und Nutzern: Das Handbuch Nutzerbefragung. In: Nutzerbefragung in stationären Einrichtungen der Eingliederungshilfe – Chancen und Grenzen. Dokumentation der Fachtagung am 21. Juni 2002, veranstaltet von der trägerübergreifenden Arbeitsgruppe ‚Nutzerbefragung‘. Hamburg, 30-35
- GROMANN, P.; NIEHOFF, U. (1999): Selbstbestimmung und Qualitätssicherung. Erfahrungen mit der Bewertung von Einrichtungen durch ihre Bewohner. In: Geistige Behinderung 38 (2), 156 - 164
- GROMANN, P.; NIEHOFF, U. (2003): Schöner Wohnen. Ein Instrument zur Bewohner(innen)-Befragung. Marburg 2003
- HEAL, L. W.; SIGELMAN, C. K. (1990): Methodological issues in measuring the quality of life of individuals with mental retardation. In: Quality of life. Perspectives and Issues. Hrsg.: R. L. Schalock. Washington, 161-176
- HEAL, L. W.; SIGELMAN, C. K. (1996): Methodological issues in quality of life measurement. In: Quality of life. Volume I. Conceptualisation and measurement. Hrsg.: R. L. Schalock. Washington, 91-104
- HELMKAMP, ST. (2000): Befragung schwerbehinderter Menschen in der Tagesförderstätte – und über das Verfahren der stellvertretenden Beantwortung. Unveröffentlichter Vortrag auf dem Alsterdorfer Fachforum am 6.4.2000. Hamburg
- JANßEN, CH.; RODERMUND, V.; STELTEN, H.; ZIPFEL, J. (2003): Selbstbestimmung und Nutzerorientierung, dargestellt am Beispiel einer Nutzerbefragung zur Lebensqualität in den von Bodelschwinghschen Anstalten Bethel, Stiftungsbereich Behindertenhilfe Eckardtsheim. In: Behindertpädagogik 42 (3/4), 273-287
- KEUPP, H. (2000): 25 Jahre Gemeindepsychiatrie – Erfahrungen für Community Care? In: Ev. Stiftung Alsterdorf: Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderung. Dokumentation des Kongresses Community Care. Hamburg, 12-15.
- KLAMMER, W.; NIEHOFF-DITTMANN, U. (2000): Nutzerbefragung und Nutzerorientierung. Konzepte des Qualitätsmanagements und Empowerments in sozialen Einrichtungen. In: Fachdienst der Lebenshilfe 4/2000

- LÖHR, ST.; BEIER, K.; SEIFERT, M. (2005): Schöner Wohnen in Berlin. Ergebnisse einer Bewohnerbefragung in den Wohngemeinschaften der Lebenshilfe gGmbH Berlin im Zeitraum Oktober – Dezember 2004. Unveröffentlichter Bericht.
- SEIFERT, M. (2002A): Nutzerbefragung bei Menschen, die nicht für sich selber sprechen können. In: Nutzerbefragung in stationären Einrichtungen der Eingliederungshilfe – Chancen und Grenzen. Dokumentation der Fachtagung am 21. Juni 2002, veranstaltet von der trägerübergreifenden Arbeitsgruppe ‚Nutzerbefragung‘. Hamburg, 17-29
- SEIFERT, M. (2002B): Menschen mit schwerer Behinderung in Heimen. Ergebnisse der Kölner Lebensqualität-Studie. Geistige Behinderung 41 (3), 202-222
- SEIFERT, M. (2003A): Mehr Lebensqualität. Zielperspektiven für Menschen mit schwerer (geistiger) Behinderung in Wohneinrichtungen mit Checklisten zur Evaluation der professionellen Arbeit. Marburg 2003
- SEIFERT, M. (2003B): „Wir wissen am besten, was für sie gut ist ....“ Partizipation von Menschen mit schwerer Behinderung – nur eine Leerformel? In: Orientierung 27, 46-49
- SEIFERT, M. (2005): Wie lebt es sich in den Wohngemeinschaften? Ergebnisse der ersten Bewohnerbefragung der Lebenshilfe. In: Lebenshilfe-Nachrichten 2/2005, Berlin
- SEIFERT, M.; FORNEFELD, B.; KOENIG, P. (2001): Zielperspektive Lebensqualität. Eine Studie zur Lebenssituation von Menschen mit schwerer Behinderung im Heim. Bielefeld
- SEIFERT, M.; FORNEFELD, B.; KOENIG, P.: Zielperspektive Lebensqualität. Eine Studie zur Lebenssituation von Menschen mit schwerer Behinderung im Heim. Bielefeld 2001

## **Ergebnisse der Nutzerbefragung<sup>9</sup>**

*Christa Schelbert, Landeswohlfahrtsverband Hessen/ Zielgruppenmanagement  
„Menschen mit geistiger Behinderung“,*

*Christina Kretschmer, Praktikantin der Universität Kassel (Fachbereich Sozial-  
wesen),*

*Tabellen und Grafiken von Klaus Wind, Landeswohlfahrtsverband Hessen/  
Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“*

### **Konzept, Fragebogen, Durchführung**

Im Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ war im Zusammenhang mit einem „Projektcontrolling“ zum Stationär Begleiteten Wohnen, in dem die Wirkung dieser Wohnform auf dem Prüfstein stand, die Idee gereift, auch die Zufriedenheit der Nutzer als Kriterium für die Wirkung des Angebotes mit einzubeziehen. Dies bedeutete natürlich, dass die Nutzer zunächst befragt werden mussten. Da im Funktionsbereich „Planung und Qualitätssicherung“ regelmäßig Studenten der Universität Kassel (Fachbereich Sozialwesen) ihre berufspraktischen Studien durchführen, wurde verabredet, dass mit dem nächsten Studenten eine Befragung durchgeführt wird. Hierfür konnte Frau Christina Kretschmer gewonnen werden, die unter der Praxisanleitung von Christa Schelbert (Leiterin des Funktionsbereichs „Planung und Qualitätssicherung“) ein Konzept für die Nutzerbefragung erarbeitet und einen Fragebogen entwickelt hat. Das Konzept und den Fragebogen zur Nutzerbefragung finden Sie in der Anlage.

Nachdem der Prototyp eines Fragebogens erstellt worden war, wurden zunächst 3 Probebefragungen durchgeführt, um den Fragebogen in der Praxis zu testen. Die Folge war eine Überarbeitung des Fragenkatalogs und die Reduzierung der Fragen. Im Anschluss wurde der Fragebogen von „Mensch zuerst - Netzwerk People First Deutschland“ auf einfache und verständliche Sprache hin überarbeitet. Dankenswerterweise hat uns Frau Prof. Dr. Seifert von der Kath. Fachhochschule Berlin den Fragebogen zu einer Nutzerbefragung in Betreuten Wohngemeinschaften der Lebenshilfe Berlin (nach entsprechender Rücksprache mit der Lebenshilfe Berlin) zur Verfügung gestellt, so dass wir uns einen Eindruck verschaffen konnten, ob wir mit unserem Fragebogen richtig liegen. Das hat sich auch aus unserer Sicht bestätigt. Wir haben uns in Absprache mit Frau Prof. Dr. Seifert erlaubt, zwei Fragen aus diesem Fragebogen zu übernehmen, die wir Ihnen auch entsprechend kenntlich machen werden.

Zusammengefasst beziehen sich die Fragen in unserem Fragebogen auf die folgenden Bereiche:

Wie wohnen Sie?

Wie verbringen Sie Ihre Freizeit?

Was können Sie selbst tun?

Wie werden Sie unterstützt? Sind Sie mit Ihrer Unterstützung zufrieden?

---

<sup>9</sup> Bei dem folgenden Text handelt es sich zum Teil um den original Vortragstext der Fachtagung; ein Teil wurde jedoch auch ergänzt, um alle Ergebnisse der Befragung bekannt zu geben.

Und wir haben am Ende der Befragung auch gefragt:

Was ist Ihnen noch wichtig – was möchten Sie noch sagen?

Dabei konnten sich die Befragten sowohl zu ihrem Wohnen als auch zur Befragung äußern.

Die Befragung erfolgte vom 25. Juli bis zum 31. August 2005 durch Christina Kretschmer. Den größten Teil der Befragung hat sie gemeinsam mit Frau Orbitz von „Mensch zuerst - Netzwerk People First Deutschland“ durchgeführt – ein gutes Team, wie wir im Nachhinein festgestellt haben.

Die Befragung fand auf freiwilliger Basis statt und wurde anonymisiert ausgewertet. Dabei war es vorgesehen, dass die Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner ohne die jeweilige Betreuerin bzw. den jeweiligen Betreuer durchgeführt wird. Dadurch sollten evtl. auftretende Hemmungen verhindert werden. Auf besonderen Wunsch von 6 Bewohnerinnen und Bewohnern wurde eine Betreuerin bzw. ein Betreuer hinzugezogen. Bei einer weiteren Befragung war der Lebensgefährte der Befragten anwesend. Die betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner gaben an, sich sicherer zu fühlen, wenn eine bekannte Person während der Befragungen in unmittelbarer Nähe ist.

Zum Zeitpunkt der Befragung lebten insgesamt 64 Menschen mit Behinderung im Stationär Begleiteten Wohnen, von denen insgesamt 56 Personen befragt werden konnten. 7 Personen lehnten eine Befragung ab, weil sie entweder Angst, kein Interesse, keine Lust hatten oder zur Zeit der Befragung verreist waren. Eine weitere Person wurde nicht befragt, weil sie zum Personenkreis der schwerstmehrfachbehinderten Menschen gehört, nicht spricht, eine direkte Verständigung schwierig gewesen wäre und wir sie nur über einen Stellvertreter hätten befragen können.

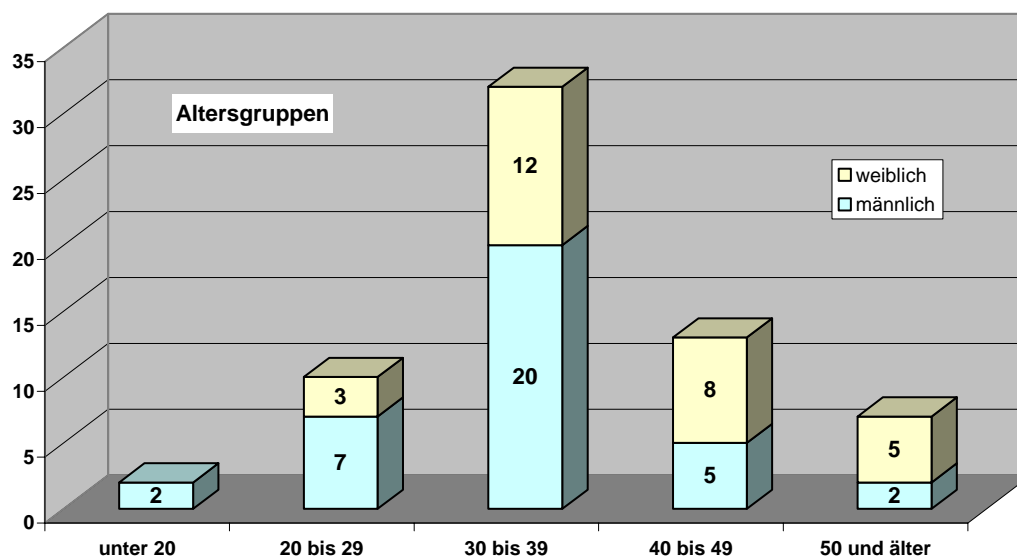
## **Allgemeine Daten**

Bevor wir zu Aussagen über die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens kommen, möchten wir Ihnen noch ein paar Daten vorstellen:

Zur Zeit der Befragung haben 10 hessische Träger das Stationär Begleitete Wohnen angeboten. Sie verteilen sich auf die folgenden Landkreise und kreisfreie Städte: Stadt Kassel, Landkreis Waldeck-Frankenberg, Wetteraukreis, Vogelsbergkreis, Frankfurt, Wiesbaden, Groß-Gerau, Main-Taunus-Kreis und Landkreis Fulda.

Von den 56 Befragten waren 31 Personen männlich und 25 Personen weiblich.

Die Altersstruktur im Stationär Begleiteten Wohnen ähnelt mit ihrer Verteilungskurve der Kurve im stationären Wohnen, insofern, dass die meisten Menschen mit geistiger Behinderung im Stationär Begleiteten Wohnen im mittleren Alter sind. Das Durchschnittsalter im Stationär Begleiteten Wohnen ist 36,25 Jahre. Damit sind die Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens im Schnitt leicht jünger als Bewohnerinnen und Bewohner von Wohnheimen – da ist der Durchschnitt 42,5 Jahre.



Von den 56 Befragten sind 55 Menschen vorrangig geistig behindert und eine Person ist vorrangig seelisch behindert. Für 49 Befragte ist der Landeswohlfahrtsverband Hessen Leistungsträger.

Eine Zuordnung der Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens in Hilfebedarfsgruppen für den Bereich Wohnen sieht wie folgt aus:

Hilfebedarfsgruppe 1 = 5 Personen

Hilfebedarfsgruppe 2 = 39 Personen

Hilfebedarfsgruppe 3 = 11 Personen

Hilfebedarfsgruppe 4 = 1 Person

49 der Befragten sind im Arbeitsbereich einer Werkstatt für behinderte Menschen tätig, 2 durchlaufen derzeit den Berufsbildungsbereich einer Werkstatt für behinderte Menschen, ein Bewohner besucht eine Tagesförderstätte, ein Bewohner arbeitet auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt, einer ist arbeitslos und 2 Bewohner erhalten ein tagesstrukturierendes Angebot in einem Wohnheim.

## **Fragenkomplex I: „Wie wohnen Sie?“**

### **1. Wie haben Sie gewohnt bevor Sie in dieser Wohnung gewohnt haben?**

Auf die Frage, wo die Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens vorher lebten, bekamen wir folgende Antworten:

- ◆ 38 Personen lebten zuvor in einem Wohnheim,
- ◆ 4 Personen waren zuvor im Betreuten Wohnen,
- ◆ 1 Bewohner lebte im Internat und
- ◆ 9 Personen lebten zuvor bei den Eltern,
- ◆ 3 Personen hatten eine eigene Wohnung,
- ◆ 1 Nennung haben wir für „Sonstiges“.

### **2. Wer hat noch einen Schlüssel für Ihre Wohnung?**

Hier waren Mehrfachnennungen möglich. Es zeichnete sich dabei folgendes Bild ab:

- ◆ Betreuerin/Betreuer = 2,
- ◆ Eltern = 2
- ◆ Freunde, Nachbarn = 3,
- ◆ weiß nicht = 2.
- ◆ Lebensgefährtin/Lebensgefährte = 2,
- ◆ Mitbewohnerin/Mitbewohner = 4,
- ◆ Hausmeister = 3,

### **3. Ist die Wohnung in der Nähe einer Wohneinrichtung (zu Fuß zu erreichen/ wie viele Minuten)?**

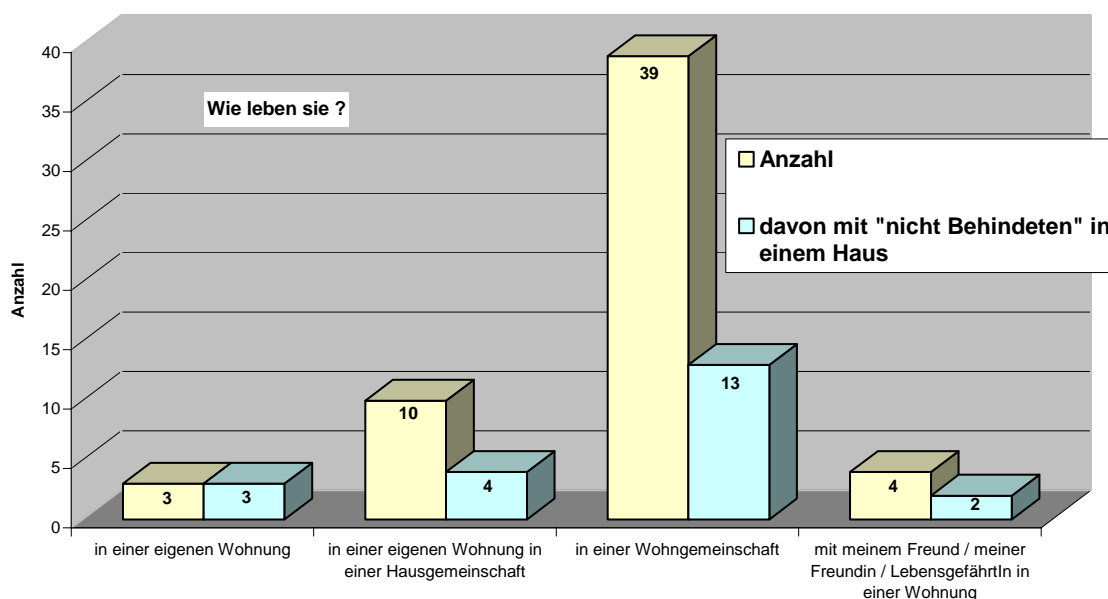
Für 44 der befragten Personen befindet sich eine Wohneinrichtung des Trägers in unmittelbarer Nähe. Übrigens befindet sich bei 41 Personen das Büro der Betreuer direkt im Haus.



#### 4. *Wie leben Sie?*

Das Stationär Begleitete Wohnen wird einzeln, für Paare und in Wohngemeinschaften angeboten. Zum Zeitpunkt der Befragung lebten 13 Personen alleine, 4 Personen lebten mit ihrem Freund oder ihrer Freundin zusammen und 39 Personen lebten in einer Wohngemeinschaft.

Es lebten übrigens 21 der befragten 56 Personen zum Zeitpunkt der Befragung auch mit nicht-behinderten Menschen in einem Haus, was das Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ sehr begrüßt.

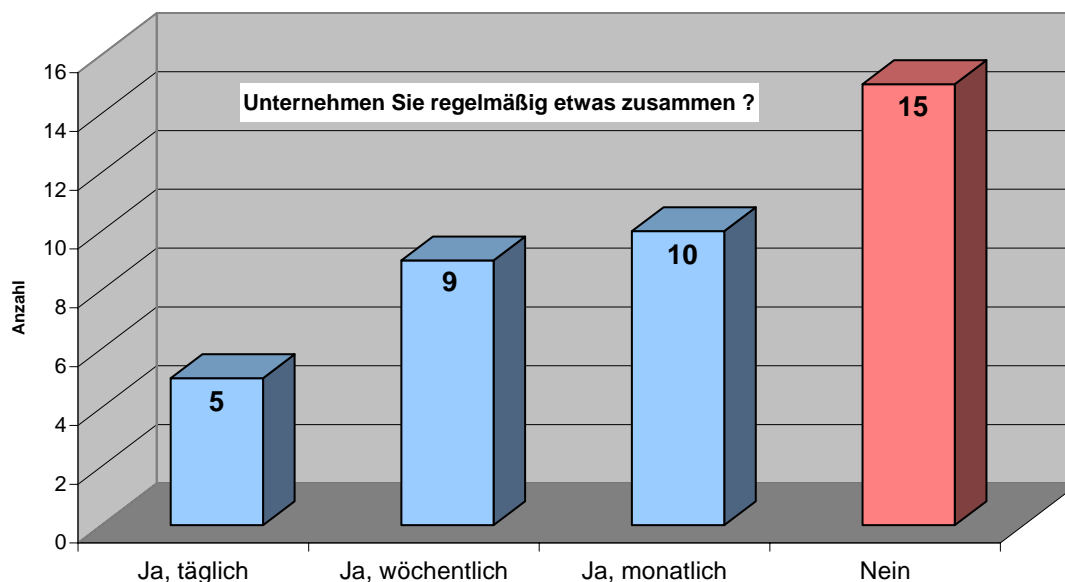


#### 5. *Konnten Sie die Mitbewohner in Ihrer Wohnung mit auswählen?*

Von den 39 Bewohnerinnen und Bewohnern einer Wohngemeinschaft konnten sich 11 ihre Mitbewohner aussuchen, 26 zeigten an, dass sie ihre Mitbewohner nicht aussuchen konnten und 2 Bewohner antworteten mit: „Ich weiß nicht!“ und begründeten dies damit, dass der Einzug schon eine Weile zurück lag und sie sich nicht mehr so recht erinnern konnten.

## 6. Unternehmen Sie regelmäßig etwas zusammen?

Wir wollten dann von den 39 Bewohnerinnen und Bewohnern **der Wohngemeinschaften** wissen, ob sie auch mal etwas gemeinsam unternehmen. Dies verneinten 15 Personen, 24 Personen gaben an, regelmäßig gemeinsam etwas zu unternehmen.



Auf die Frage, was sie miteinander unternehmen, bekamen wir insgesamt 48 Nennungen, da Mehrfachnennungen möglich waren. Hier die Antworten:

### Einkaufen

- ◆ Stadtbummel
- ◆ In den Baumarkt gehen
- ◆ In die Stadt gehen

### Essen / Trinken

- ◆ Kaffee trinken
- ◆ Essen (gehen)
- ◆ Kochen
- ◆ Eisdiele
- ◆ Gemeinsam frühstücken

### Spielen

- ◆ Karten
- ◆ Dame
- ◆ Mensch ärgere Dich nicht
- ◆ Schach

### Ich gehe aus

- ◆ Kino
- ◆ Feste
- ◆ Stadtausflug
- ◆ Veranstaltungen besuchen
- ◆ Disco

### Bewegung

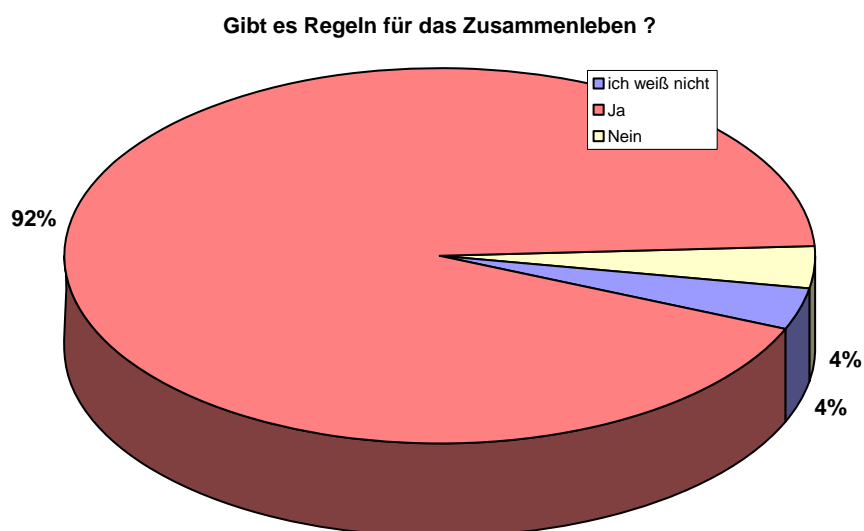
- ◆ Spazieren gehen
- ◆ Kegeln
- ◆ Schwimmen

### Sonstiges

- ◆ Eltern besuchen
- ◆ Gemeinsam auf dem Balkon sitzen
- ◆ Gruppenbesprechung

## 7. Gibt es Regeln für das Zusammenleben - zum Beispiel eine Hausordnung?

Wir haben alle befragt, ob es Regeln für das Leben im Stationär Begleiteten Wohnen bzw. für das Zusammenleben gibt. 52 haben das bejaht, 2 sagten aus, dass es keine Regeln gibt und 2 waren sich diesbezüglich nicht sicher.



### Wenn ja, gibt es Regeln, die Ihnen nicht gefallen?

Wir haben dann nachgefragt, ob es unter diesen Regeln welche gibt, die den Bewohnerinnen und Bewohnern nicht gefallen. Da haben immerhin 46 Bewohner gesagt: „Nein“ – 8 jedoch sagten es gäbe Regeln, die ihnen nicht gefallen, und 2 waren sich auch da bei der Antwort nicht sicher und haben mit „Ich weiß nicht!“ geantwortet.

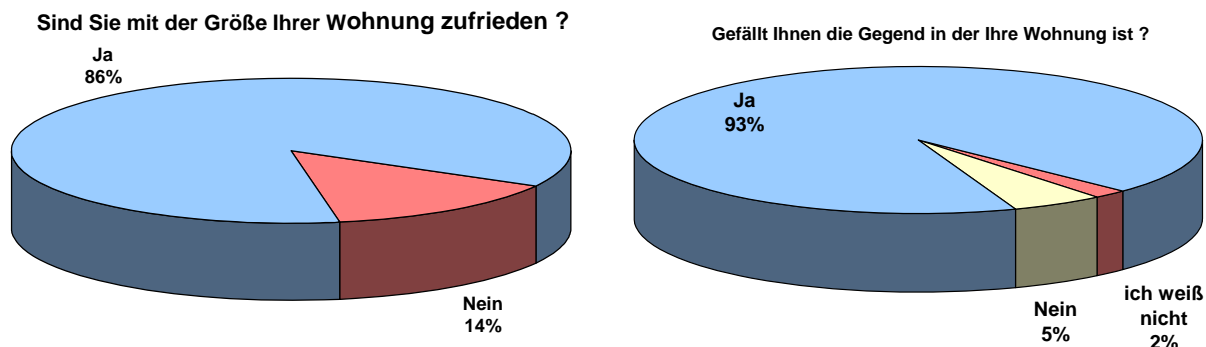
### Welche?

Wir haben dann darum gebeten, die Regeln, die nicht gefallen, zu benennen und hierzu wurde Folgendes ausgeführt (jeweils eine Nennung):

- ◆ Besuch über Nacht muss vorher angemeldet werden,
- ◆ das Geld wird zugeteilt,
- ◆ das Früh-ins-Bett-gehen,
- ◆ kein Alkohol trinken,
- ◆ nicht rauchen,
- ◆ Besuchszeiten sind zu kurz,
- ◆ das Draußen-reinigen,
- ◆ die Gartenarbeit,
- ◆ Küchendienst,
- ◆ putzen.

### 8. *Sind Sie mit der Größe Ihrer Wohnung zufrieden? Gefällt Ihnen die Gegend, in der Ihre Wohnung ist?*

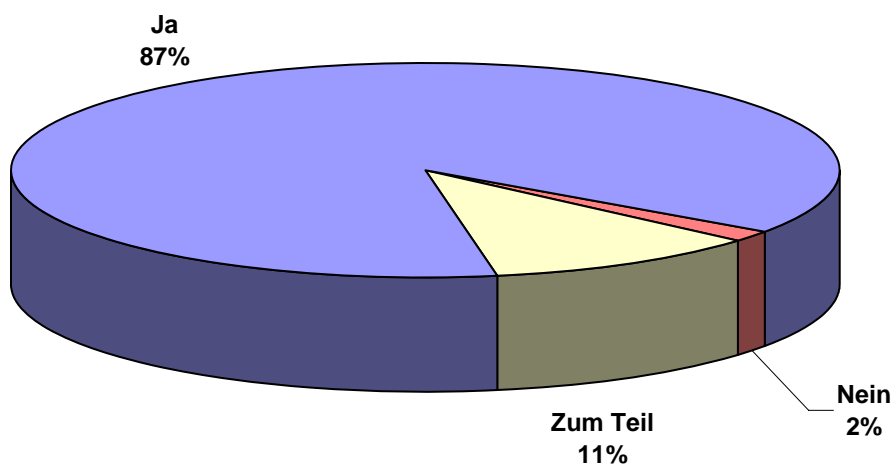
48 der 56 Bewohnerinnen und Bewohner sind mit der Größe ihrer Wohnung zufrieden und immerhin 52 gefällt die Gegend, in der sich die Wohnung befindet.



### 9. *Haben Sie die Wohnung oder Ihr Zimmer so eingerichtet wie Sie wollten?*

49 der Befragten haben ihr Zimmer so eingerichtet, wie sie es wollten, das sind immerhin 87 %. 6 Bewohner konnten ihr Zimmer zum Teil so einrichten wie sie wollten und es gab lediglich 1 Nennung, dass das Zimmer nicht so eingerichtet werden konnte, wie der Bewohner oder die Bewohnerin es sich gewünscht hat.

Habe Sie die Wohnung oder Ihr Zimmer so eingerichtet, wie Sie es wollen ?

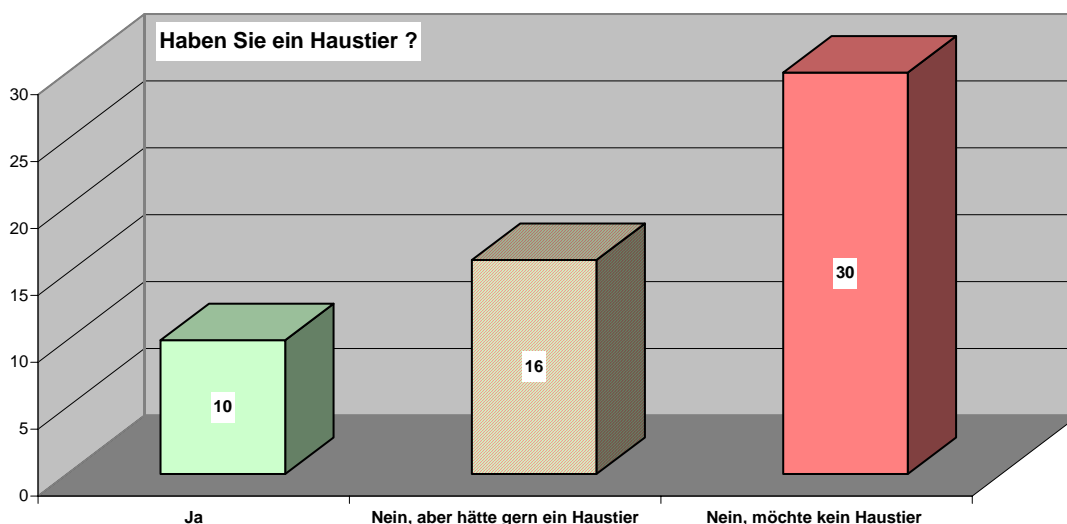


## ***10. Gehören die Möbel Ihnen?***

21 Bewohnerinnen und Bewohner haben die Wohnung mit ihren eigenen Möbeln eingerichtet. Bei 28 befragten Personen gehören die Möbel zum Teil ihnen. Lediglich 7 Bewohnerinnen und Bewohner haben keine eigenen Möbel mitgebracht.

## ***11. Haben Sie ein Haustier? Hätten Sie gern ein Haustier?***

Je nach Wunsch und Bedürfnis der Bewohnerin / des Bewohners im Stationär Begleiteten Wohnen kann die Frage nach einem Haustier zu einem zentralen Thema werden. Deshalb wollten wir wissen: „Haben Sie ein Haustier?“ und wenn nein „Hätten Sie gern ein Haustier?“ und bekamen folgende Antwort:



Rein Interesse halber fragten wir dann die 16 Personen, die gern ein Haustier hätten, welches Haustier sie denn gerne hätten. Hier bekamen wir jeweils 5 Nennungen für Hund und Katze. Die anderen Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens wünschten sich kleinere Haustiere (Hamster, Meerschwein, Wellensittich etc.).

Wir haben dann gefragt:

## ***12. Welches Wohnen gefällt Ihnen besser?***

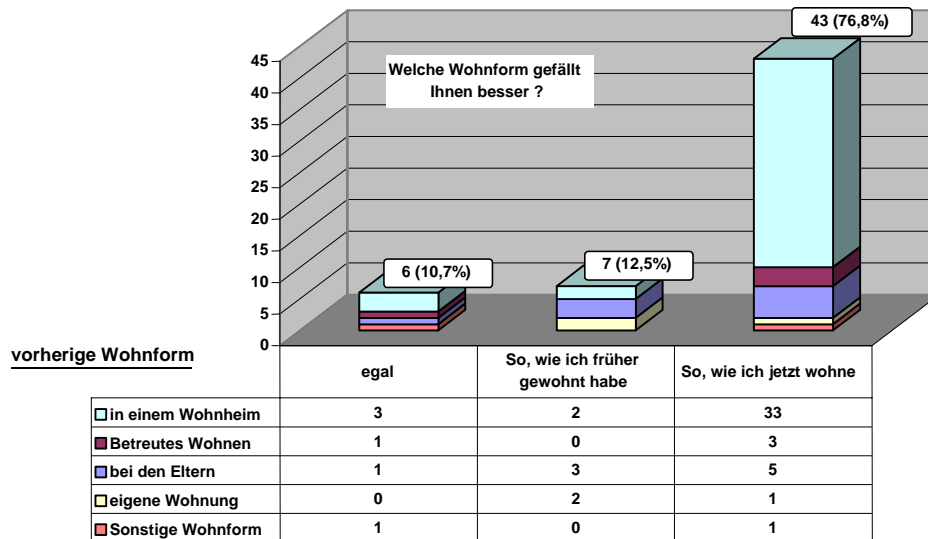
...und gaben folgende Antwortmöglichkeiten vor:

„So, wie ich jetzt wohne“

„So, wie ich früher gewohnt habe“

„Egal“

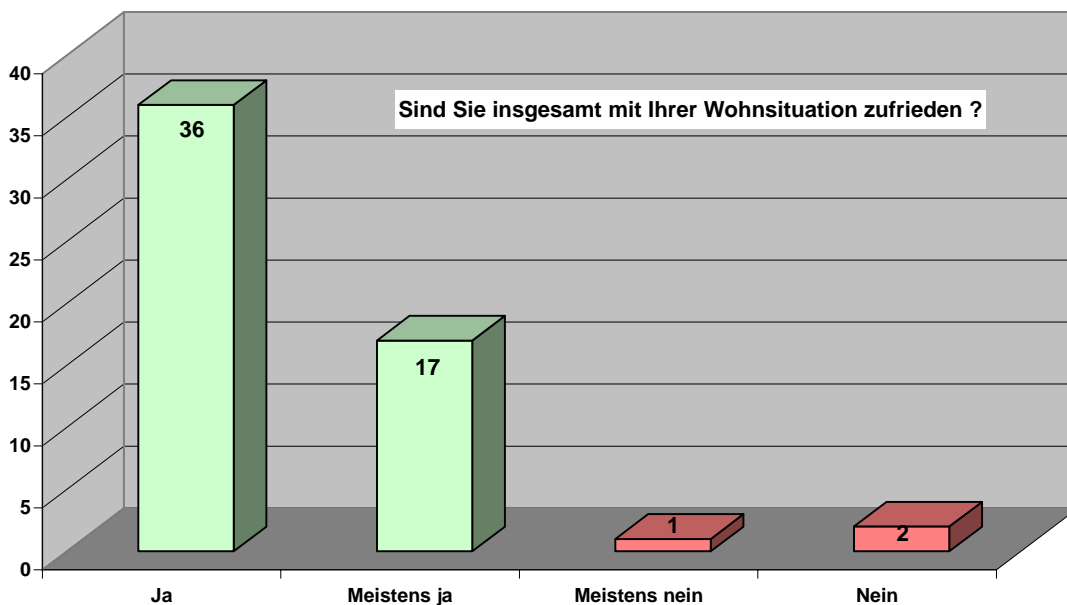
Hier haben 43 der befragten Personen (81 %) ausgesagt, so, wie sie jetzt wohnen, gefällt es ihnen besser als vorher. 7 haben gesagt „So, wie ich früher gewohnt habe“ und 6 haben geantwortet, dass es ihnen egal ist. Wir haben die Antworten dann damit abgeglichen, wie die Personen vorher gewohnt haben.



Wichtig ist uns festzuhalten, dass von den 43 Personen, die zufriedener damit sind, wie Sie jetzt wohnen, 33 zuvor im Wohnheim gewohnt haben.

### 13. Sind Sie insgesamt mit Ihrer Wohnsituation zufrieden?

Wir haben dann abschließend noch einmal gefragt: „Sind Sie insgesamt mit Ihrer Wohnsituation zufrieden?“. Hier haben immerhin 36 Personen mit „ja“, 17 Personen mit „meistens ja“ und nur 3 Personen mit „meistens nein“ bzw. „nein“ geantwortet. Das bedeutet 95 % haben grundsätzlich positiv geantwortet.



#### ***14. Was müsste sich ändern, damit Sie sich hier wohlfühlen können?***

Auf die Frage „Was müsste sich ändern, damit Sie sich wohler fühlen?“ bekamen wir die folgenden Antworten (Einfachnennungen):

- ◆ Weniger Verbote,
- ◆ es müsste leiser sein,
- ◆ eine Person möchte allein in einer Wohnung wohnen.
- ◆ Akzeptanz von den Betreuern,
- ◆ mehr Selbständigkeit,

Dies war übrigens eine der zwei Fragen, die wir von dem Fragebogen der Lebenshilfe Berlin übernommen haben.

## **Fragenkomplex II: „Wie verbringen Sie Ihre Freizeit?“**

Eine große Sorge der Menschen mit Behinderung, ihrer Angehörigen sowie von Einrichtungsvertretern ist es, dass behinderte Menschen außerhalb des Wohnheims vereinsamen. Grundsätzlich ist dabei das Vereinsamen kein spezifisches Problem von Menschen mit Behinderung und schon gar nicht von Menschen mit geistiger Behinderung – es ist vielmehr ein gesamtgesellschaftliches Problem und betrifft besonders ältere Menschen. Wir wollten jedoch wissen, ob die Befürchtung durch die Befragung bestätigt wird und haben daher mit einem Teil der Fragen nach sozialen Kontakten und dem Freizeitverhalten der Bewohnerinnen und Bewohner gefragt.

### **1. Wie verbringen Sie Ihre Freizeit?**

Eingangs hatten wir ja bereits festgestellt, dass zumindest 62 % der Bewohnerinnen und Bewohner **von Wohngemeinschaften** mindestens monatlich gemeinsam etwas unternehmen. Wir haben aber auch **alle** 56 Personen befragt, was sie denn in ihrer Freizeit tun. Dabei haben wir ein paar Antwortmöglichkeiten angeboten und gleichzeitig die Chance gegeben, selbst noch Freizeitaktivitäten zu benennen. Insgesamt wurden 258 Freizeitaktivitäten benannt. Es gab also viele Mehrfachnennungen, und zwar bis zu 7 Nennungen pro Person. Und so sehen die Unternehmungen der Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens aus:

- ◆ Ich treffe mich mit den Hausbewohnern → wurde 50 mal benannt
  - ◆ Ich gehe aus (Eis essen, ins Theater, Ausflüge) → wurde 44 mal benannt
  - ◆ Ich treffe mich mit Arbeitskollegen → wurde 27 mal benannt
  - ◆ Ich bin Mitglied in einem Verein (Sportverein, Theater/ Chor, „Mensch zuerst - Netzwerk People First Deutschland“, Lebenshilfe, Technisches Hilfswerk) → wurde 14 mal benannt
  - ◆ Ich mache bei der Kirchengemeinde mit → wurde 8 mal benannt
  - ◆ Sport / Bewegung (ohne Verein) → wurde 21 mal benannt
  - ◆ Hobbys (wie Handarbeiten, Basteln, Musik machen) → wurde 10 mal benannt
  - ◆ Entspannen (wie z.B. Musik hören, Fernsehen, Lesen) → wurde 22 mal benannt
  - ◆ Einkaufen gehen → wurde von jeweils 9 Personen benannt
  - ◆ Putzen
  - ◆ Playstation und GameCub spielen
  - ◆ Kochen
  - ◆ Babysitting
  - ◆ Zug fahren
- } wurden jeweils einmal benannt



Bei der Menge der Nennungen könnten wir grundsätzlich davon ausgehen, dass die Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens grundsätzlich in ihrer Freizeit sehr beschäftigt sind. Sind Sie aber zufrieden?

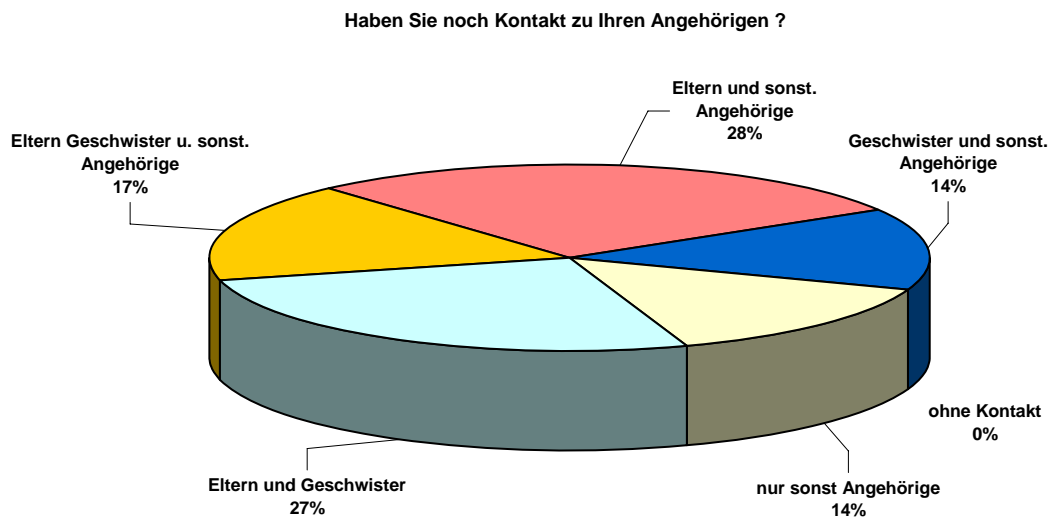
### *Sind Sie Zufrieden mit Ihrer Freizeitgestaltung?*

Auf die Frage, wie zufrieden die Bewohnerinnen und Bewohner mit ihrer Freizeitgestaltung sind, antworteten 48 Bewohnerinnen und Bewohner, dass sie zufrieden sind und 8 gaben an, dass sie teilweise zufrieden sind – keine(r) der Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens ist also grundsätzlich unzufrieden. Dies war die zweite Frage, die wir von dem Fragebogen der Lebenshilfe Berlin übernommen haben.

## **2. Haben Sie noch Kontakt zu Angehörigen?**

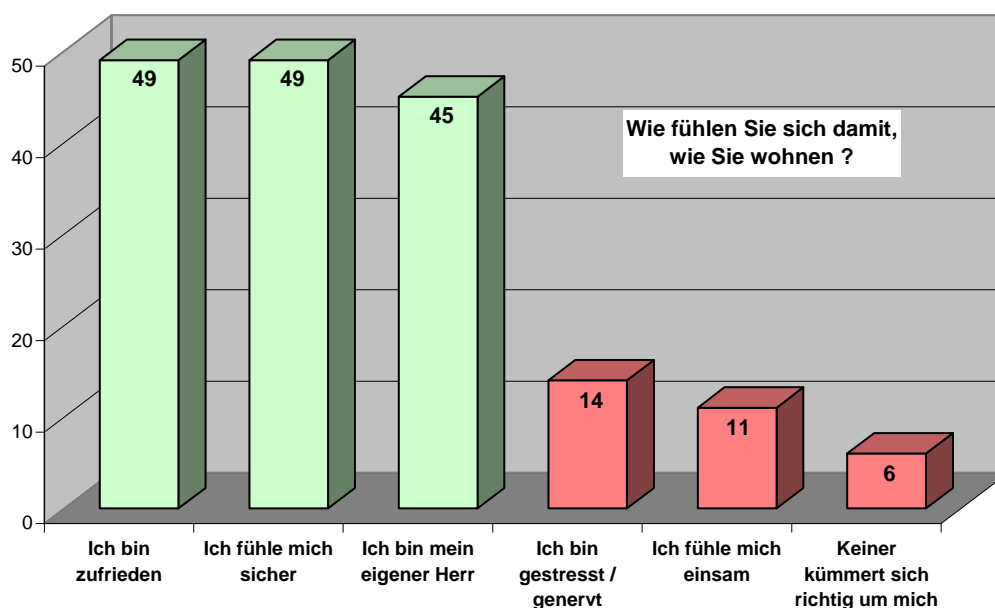
Bezogen auf die sozialen Kontakte wollten wir auch wissen, ob noch ein Kontakt zu Angehörigen besteht. Hier waren Mehrfachnennungen möglich und so antworteten

- ◆ 36 Bewohnerinnen und Bewohner, dass sie noch Kontakt zu den Eltern haben,
- ◆ 26 Bewohnerinnen und Bewohner haben noch Kontakt zu Tante oder Onkel,
- ◆ 37 halten Kontakt zu den Geschwistern, zu den Großeltern gibt es noch in 5 Fällen Kontakt,
- ◆ Kontakt zur Cousine wurde 3 mal benannt,
- ◆ 1 Nennung gibt es zum Kontakt zur Nichte.



### 3. Wie fühlen Sie sich damit, wie Sie wohnen?

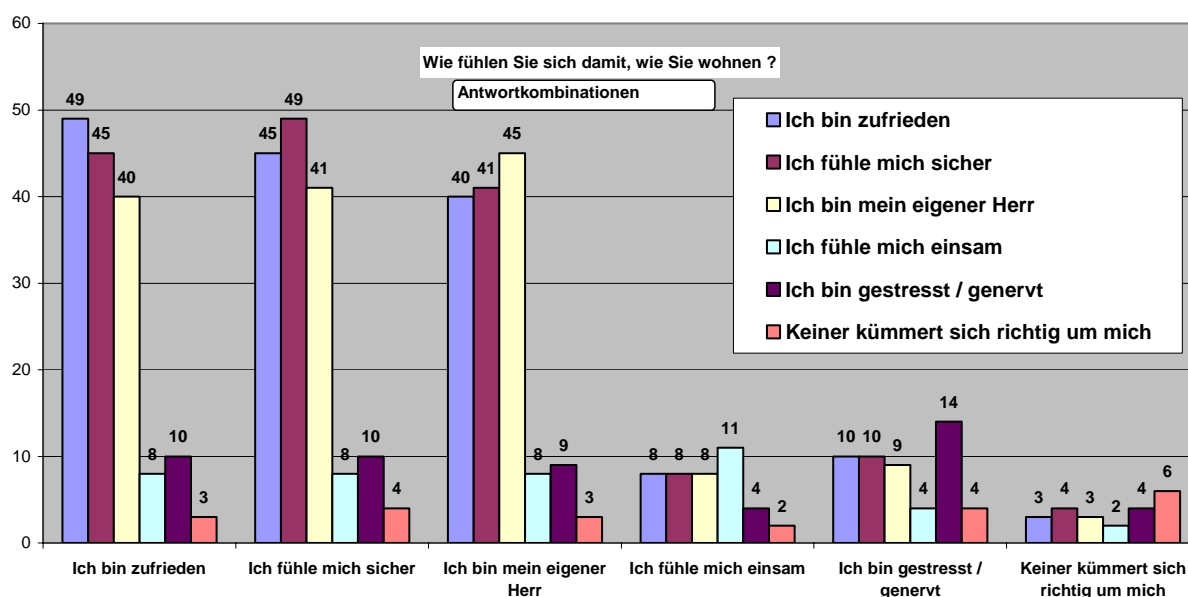
Wir wollten dann aber auch wissen, wie sich die Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens mit Ihrem Wohnen fühlen. Da es sicherlich nicht leicht fällt, einer fremden Person so aus dem Stand Gefühle zu beschreiben, haben wir 6 Gefühlslagen angeboten, von denen 3 positiv und 3 negativ besetzt sind. Hier sollten die Befragten bei jedem Gefühl benennen, ob es auf sie zutrifft und so sehen Frage und Antwort aus:



Wir haben diese Antworten noch weitergehend untersucht und haben festgestellt, dass 82 % der Antworten positiv und 18 % der Antworten negativ waren.

Von den Bewohnerinnen und Bewohnern wurden bis zu 5 Gefühle benannt. Wir haben diese Antworten noch weitergehend untersucht und haben festgestellt, dass sogar 60 % der Antworten nur positiv waren und lediglich bei 40 % der Antworten wurden sowohl positive als auch negative Gefühle bejaht. Keine der befragten Personen hat nur negativ geantwortet. Im Schnitt 83 % der Bewohnerinnen und Bewohner haben alle 3 Positivantworten bejaht, d.h., sie sind zufrieden **und** fühlen sich sicher **und** sind ihr eigener Herr. Von den 14 Bewohnerinnen und Bewohnern, die gestresst und genervt sind, haben 10 gleichzeitig angegeben, zufrieden zu sein, und von den 6 Bewohnerinnen und Bewohnern, die bejahten, dass sich keiner so richtig um sie kümmert, fühlen sich 4 befragte Personen doch auch wieder sicher im Stationär Begleiteten Wohnen.

Aus nachstehender Grafik sind die entsprechenden Antwortkombinationen zu entnehmen. So haben z.B. von den 11 Bewohnerinnen und Bewohner, die angaben, sich einsam zu fühlen, jeweils 8 außerdem angeben, dass sie zufrieden sind, sich sicher fühlen bzw. ihr eigener Herr sind, 4 fühlten sich gestresst/genervt, 2 der 11 Bewohner gaben an dass sich keiner richtig um sie kümmert.



Wir haben dann untersucht, wie die Bewohnerinnen und Bewohner, die mindestens eine negative Antwort gegeben haben (das waren insgesamt 22), an anderer Stelle geantwortet haben. Es gab **keinen** erkennbaren Zusammenhang...

- \* mit der Unzufriedenheit über die Wohnung,
- \* mit der Nähe zu einer Wohneinrichtung,
- \* mit der Möglichkeit, jetzt mehr entscheiden zu können und
- \* der Erreichbarkeit von Betreuern.

Es gibt lediglich einen gewissen Zusammenhang mit der Antwort auf die Frage „Gibt es Regeln, die Ihnen nicht gefallen?“ – nämlich 6 der 8 Personen, die diese Frage bejaht haben, haben auch mindestens ein negativ besetztes Gefühl benannt.

Bei der gesamten Anzahl der Nennungen handelt es sich natürlich erst einmal um eine Momentaufnahme. Zufriedenheit kann oft nicht einfach 100 % bejaht oder verneint werden und es ist nachvollziehbar, dass auch ambivalente Gefühle mit im Spiel sein können.

Herausgekommen ist aber, dass 49 der 56 befragten Bewohnerinnen und Bewohner zufrieden sind, also 83 %, auch wenn sie sich manchmal einsam fühlen, gestresst oder genervt sind und auch schon mal denken, dass sich keiner richtig um sie kümmert.

### **Fragenkomplex III: „Was können Sie selbst tun?“**

In dem Kapitel des Fragebogens „Was können Sie selbst tun?“ zielen unsere Fragen auf die Selbständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner ab. Wichtig war uns dabei, eine Selbsteinschätzung der Betroffenen zu erhalten. Natürlich ersetzt diese nicht eine Hilfebedarfserfassung und es ist mit Diskrepanzen zwischen der Sicht der Betroffenen, der Betreuer und der Angehörigen zu rechnen. Aber wir wollten so die Kompetenzen aus Sicht der Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens benannt bekommen sowie ihre Einschätzung, ob sie künftig noch mehr allein entscheiden können – also ihre Entwicklungschancen aus ihrer Sicht.

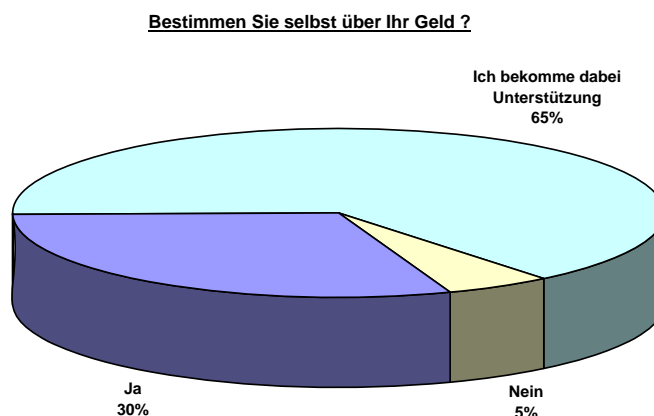
Vor der Befragung zu der folgenden Frage 3 („Gehen Sie alleine einkaufen?“) wurden die Befragten noch darauf hingewiesen, dass es sich bei den folgenden Fragen darum dreht, was sie allein machen können – und nicht darauf, ob sie es lieber gemeinsam mit jemandem, z.B. der Freundin oder dem Freund, machen, da es an dieser Stelle bei der Probebefragung zu Missverständnissen kam.

#### **1. Wo arbeiten Sie? Wie kommen Sie an die Arbeit?**

Wie im Kapitel „Konzept, Fragebogen, Durchführung“ bereits beschrieben, arbeiten 53 der 56 Befragten in einer Werkstatt für behinderte Menschen (Berufsbildungs- und Arbeitsbereich), auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt oder besuchen eine Tagesförderstätte. Hiervon fahren 39 Personen selbständig an ihren Arbeitsplatz und 14 Personen werden abgeholt.

#### **2. Bestimmen Sie selbst über Ihr Geld?**

Eine Unterstützung bei der Verwaltung des Geldes bekommen 36 Personen, 17 Personen bestimmen selbständig über ihre finanziellen Mittel und 3 Personen bestimmen nicht alleine über ihr Geld.



### ***3. Gehen Sie alleine einkaufen?***

Auf die Frage „Gehen Sie alleine einkaufen?“ antworteten 39 Personen mit einem „ja“, 10 Personen bekommen dabei Unterstützung, 3 Personen gehen manchmal alleine einkaufen und 4 Betroffene antworteten mit einem „nein“.

#### ***Wird Ihnen etwas von den Betreuern zur Verfügung gestellt oder vom Wohnheim angeliefert? (z.B. Getränke, Brot, Wurst, Haarshampoo)***

Bei der nächsten Frage „Wird Ihnen etwas von den Betreuern oder dem Wohnheim geliefert bzw. zur Verfügung gestellt?“ waren Mehrfachnennungen möglich. 2 Bewohnerinnen bzw. Bewohner äußerten, es würden Lebensmittel zur Verfügung gestellt werden, 2 Personen gaben Getränke an, eine Person Wurst und eine weitere Person Brot.

### ***4. Kochen Sie Ihr Essen selbst?***

Insgesamt 36 der 56 befragten Personen bereiten sich ihr Essen selbst zu, 11 Personen bekommen dabei Unterstützung, 5 Personen kochen nur manchmal selbständig und 4 Personen hingegen kochen ihr Essen nicht selbst.

### ***5. Putzen Sie Ihr Zimmer oder Ihre Wohnung alleine?***

Das Putzen der Wohnung bzw. des Zimmers wird von 51 Bewohnerinnen und Bewohnern selbständig erledigt und nur 5 Personen bekommen bei der Reinigung der Wohnung bzw. des Zimmers Unterstützung.

### ***6. Waschen Sie Ihre Wäsche selbst?***

44 Bewohnerinnen und Bewohner waschen ihre Wäsche alleine, 7 bekommen dabei Unterstützung, 1 Person wäscht manchmal alleine und 4 waschen nicht alleine.

### ***7. Gehen Sie alleine zum Arzt?***

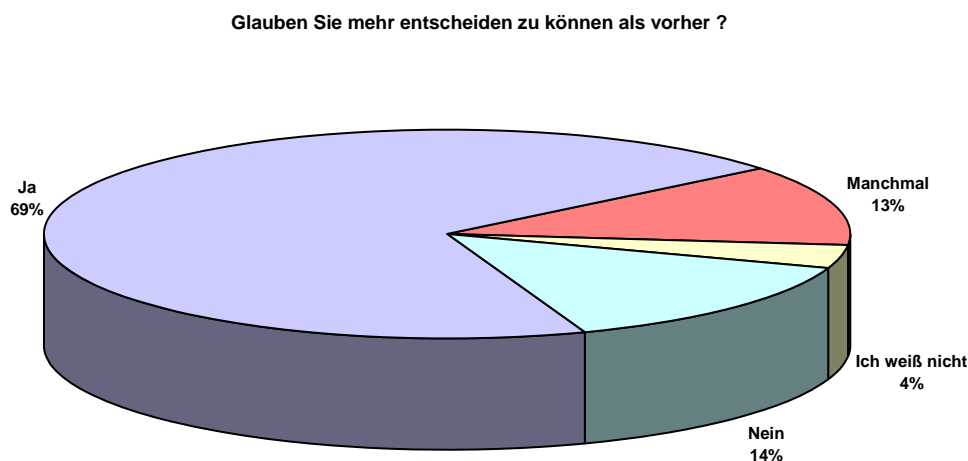
Zum Arzt gehen 33 der befragten Personen alleine. 13 nehmen den Arztbesuch manchmal alleine wahr, 9 bekommen dabei Unterstützung und lediglich eine Bewohnerin bzw. ein Bewohner geht nicht alleine zum Arzt.

## 8. Gehen Sie alleine wählen? Zum Beispiel, wenn der Bundestag neu gewählt wird?

An politischen Wahlen beteiligen sich 19 von den 56 befragten Menschen. 32 gaben an keine Lust zu haben, bzw. 1 Bewohner/in geht nicht wählen und 4 Personen bekommen dabei Unterstützung.

## 9. Glauben Sie, dass Sie jetzt mehr selbst entscheiden können als vorher?

Auf die Frage „Glauben Sie, dass Sie jetzt mehr selbst entscheiden können als vorher?“ antworteten 39 Personen mit „ja“, 8 Personen waren nicht der Meinung, dass sie jetzt mehr selbst entscheiden können, 7 haben das Gefühl, dass sie manchmal mehr selbst entscheiden können und 2 waren sich darüber nicht schlüssig und antworteten mit „ich weiß nicht“.

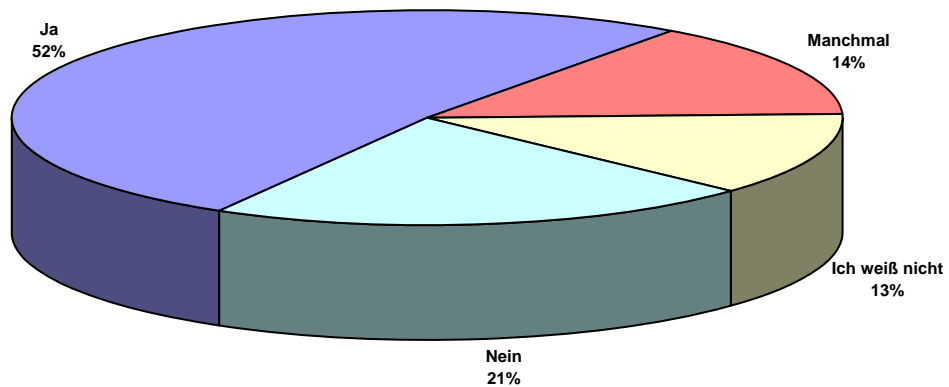


Bei der Auswertung der Antworten hatten wir uns noch weiter mit den 8 Personen beschäftigt, die „nein“ geantwortet hatten. Es ist dabei aber herausgekommen, dass es keinen direkten Zusammenhang mit der vorherigen Wohnform gibt, eher mit den Regeln, die nicht gefallen.

### ***10. Meinen Sie, dass noch mehr alleine tun oder entscheiden können?***

Bei der Frage „Glauben Sie, dass Sie noch mehr alleine tun und entscheiden können?“ meinten 29 der Befragten „ja“, 12 hatten dieses Gefühl nicht und antworteten mit „nein“, 8 Personen meinten, dass sie manchmal mehr alleine tun und entscheiden können und 6 Personen waren unentschlossen und antworteten mit „ich weiß nicht“.

Meinen Sie noch mehr tun oder entscheiden könnten ?



## **Fragenkomplex IV: „Wie werden Sie unterstützt?“**

Wir wenden uns nun einem weiteren Fragenkomplex zu, nämlich: Wie werden die Bewohnerinnen und Bewohner im Stationär Begleiteten Wohnen unterstützt und sind sie mit dieser Unterstützung zufrieden?

Der Landeswohlfahrtsverband Hessen zielt darauf ab, passgenaue Hilfen anzubieten: So viel wie nötig und so wenig wie möglich! Die Betreuung durch eine Betreuerin bzw. einen Betreuer, Unterstützer oder wie immer man sagen will, macht dabei Gefühle und ist sicher auch ein wesentliches Kriterium für die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens. Deshalb haben wir auch verschiedene Fragen rund um die Betreuung und Unterstützung gestellt und möchten in diesem Fragenkomplex nun das Ergebnis vorstellen.

Die Unterstützung kann dabei aber auch nicht nur durch die Betreuerin bzw. den Betreuer erfolgen. Deshalb fragten wir auch:

### **1. Haben Sie jemanden, mit dem Sie über Ihre Probleme sprechen können?**

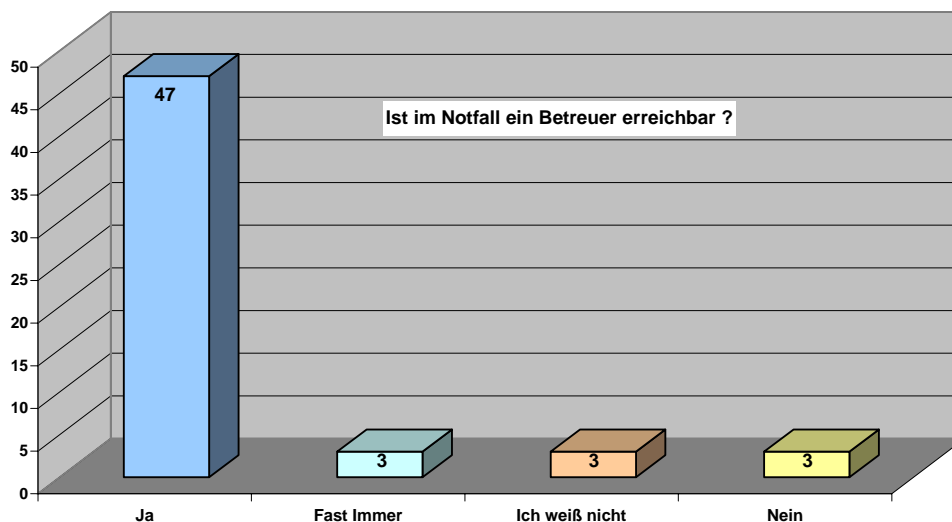
Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich und es ergab sich folgendes Bild:

- ◆ 49 Bewohnerinnen und Bewohner können mit ihrer Betreuerin bzw. ihrem Betreuer über ihre Probleme sprechen,
- ◆ 8 sprechen mit ihren Eltern über ihre Probleme,
- ◆ jeweils eine Nennung erfolgte für Kollege, Geschwister, Cousine, Pflegemutter, Bekannte - und das Tagebuch wurde benannt.
- ◆ 10 gaben an, dies mit ihren Freunden zu tun,
- ◆ 4 Bewohnerinnen und Bewohner gaben an, mit ihren Mitbewohnern über ihre Probleme zu sprechen,



## 2. *Ist im Notfall ein Betreuer erreichbar?*

(Der Begriff „Notfall“ wurde bei Bedarf erklärt, z.B. Unfall, Überraschung, Stromausfall etc.)



Wir möchten an dieser Stelle noch einmal darauf hinweisen, dass es gerade bei diesem Fragenkomplex um subjektive Wahrnehmungen der Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens geht – so lassen die Antworten auf die Frage nicht automatisch darauf schließen, dass bestimmte Leistungsanbieter keine Notfallversorgung vorhalten. Betrachtet man die Antworten, ist jedoch naheliegend, dass einigen Bewohnerinnen und Bewohnern des Stationär Begleiteten Wohnens regelhaft verdeutlicht werden sollte, wie sie sich Hilfe holen können.

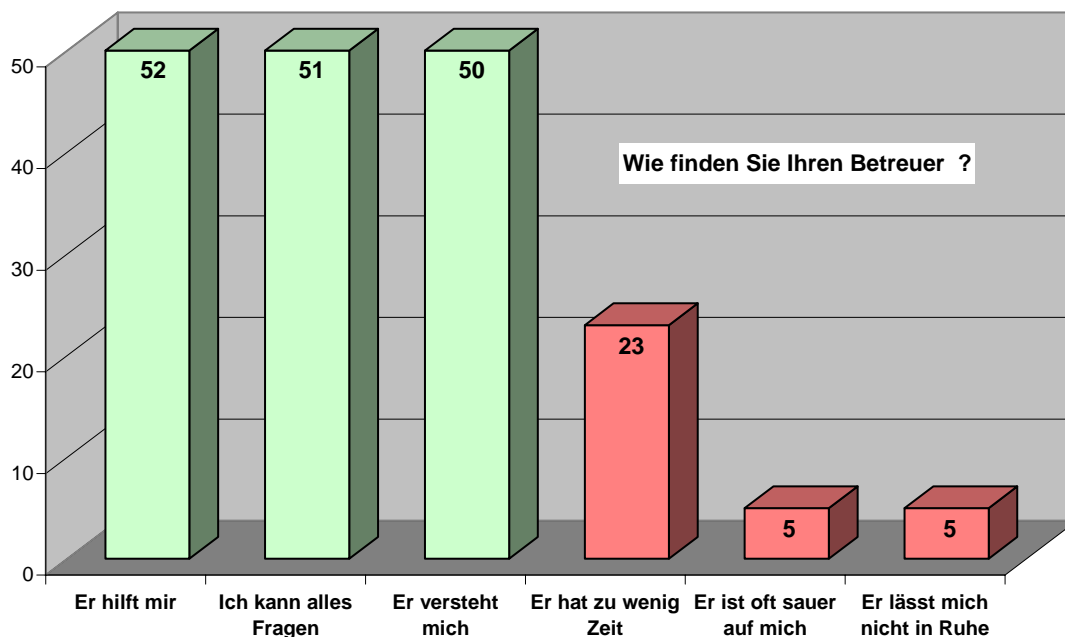
## 3. *Haben Sie einen oder mehrere Betreuer?*

Wir wollten wissen, ob die Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens einen oder mehrere Betreuer haben und bekamen die Antwort, dass 34 Bewohnerinnen und Bewohner eine feste Betreuerin bzw. einen festen Betreuer haben und 21 gaben an, 2 bzw. mehrere Betreuer zu haben und eine Person gab hierzu keine Antwort.

#### 4. Wie finden Sie Ihren Betreuer?

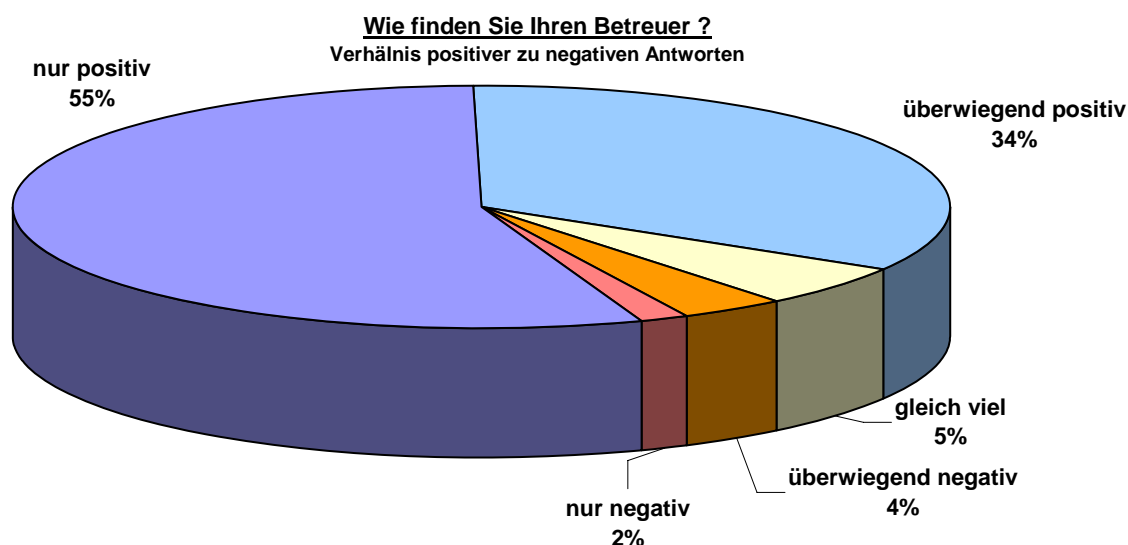
Wir wollten wissen „Wie finden Sie Ihren Betreuer?“ und haben auch diesmal wieder 6 Antwortmöglichkeiten vorgegeben, davon 3 Antworten mit positiver Besetzung und 3 mit negativer Besetzung.

Die Befragten sollten nun jede Aussage daraufhin überprüfen, ob sie aus ihrer Sicht zutreffend ist und entsprechend antworten.



Insgesamt wurden also 186 „angebotene Gefühle“ als zutreffend benannt, davon sind 153 Nennungen, also 84 % positiv besetzt.

Von den 56 Befragten gaben 31 nur positive Antworten. Ein Befragter gab nur negative Antworten.



Eine weitergehende Auswertung der Antworten ergab folgende Zusammenhänge:

- ✘ Von den Personen die „Er lässt mich nicht in Ruhe“ angegeben haben, wurde zusätzlich auch die Antwort „Er ist oft sauer auf mich“ gegeben.
- ✘ Von den insgesamt 7 Personen die eine oder beide der beiden vorgenannten Antworten gegeben haben gaben 4 an, dass es Regeln gibt, die Ihnen nicht gefallen.

Eine „Ungereimtheit“ fällt übrigens auf: Während bei dieser Antwort doch 23 Personen sagen „er hat zu wenig Zeit“ sieht das bei der nächsten Frage wieder anders aus.

## 5. Reicht Ihnen die Unterstützung?

Auf die Frage „Reicht Ihnen die Unterstützung?“ erklärten

- ◆ 42 „Ja, die Unterstützung reicht aus“,
- ◆ 7 sagten aus, sie würden zuwenig unterstützt,
- ◆ 3 Personen war die Unterstützung zuviel,
- ◆ 2 sagten „Ich weiß nicht“ und
- ◆ 2 benannten lediglich „Die Unterstützung reicht nicht“ – ohne Angabe von Gründen.

Insgesamt sind also zumindest 75 % der Bewohnerinnen und Bewohner mit der Unterstützung zufrieden.

## 6. *Zu welchen Zeiten bekommen Sie Unterstützung?*

Auf diese Frage sagten:

- ◆ 54 Bewohnerinnen und Bewohner aus, sie bekommen montags bis freitags zwischen 16.00 Uhr und 20.00 Uhr Unterstützung,
- ◆ 6 gaben an, werktags auch schon einmal nach 20.00 Uhr betreut zu werden,
- ◆ 30 der 56 Befragten werden auch am Wochenende unterstützt,
- ◆ eine Person sagte, sie würde werktags betreut, ohne konkrete Zeitangaben.

Das heißt, auch hier waren Mehrfachnennungen möglich.

Ein wesentlicher Aspekt der Zufriedenheit ist ja auch, ob die Unterstützung auch so angeboten wird, wie sie gewünscht wird. Also haben wir als nächstes gefragt, zu welchen Zeiten die Bewohnerinnen und Bewohner gern Unterstützung hätten und bekamen zu dieser Frage lediglich 6 Nennungen, nämlich:

- ◆ abends,
- ◆ flexible Unterstützung, dann, wenn Probleme auftreten,
- ◆ am Wochenende,
- ◆ morgens/ nachmittags, wenn Ämterbesuche anstehen.

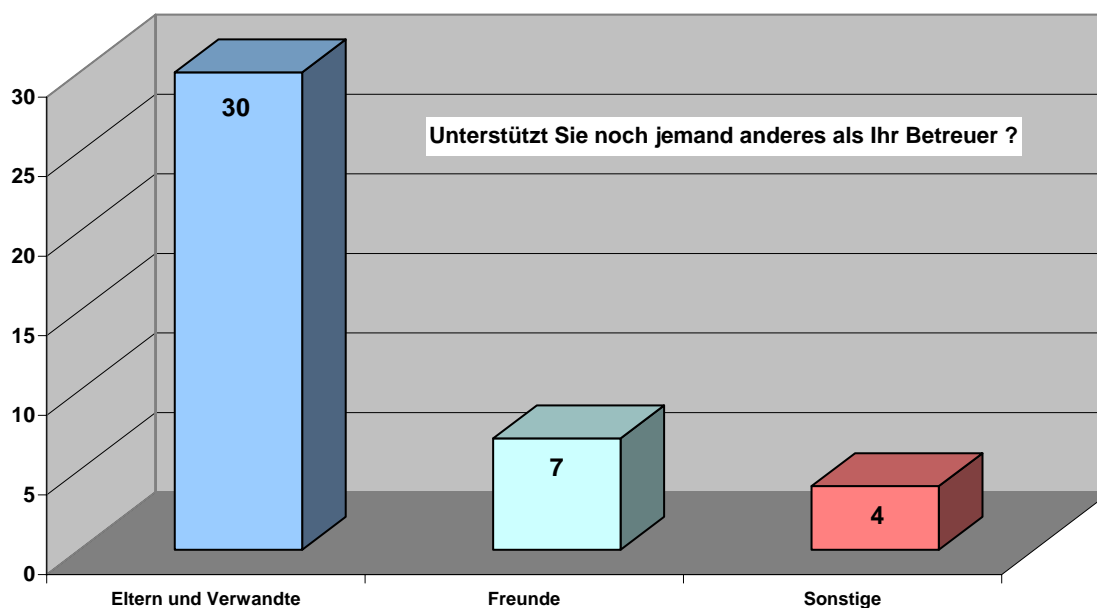
## Fragenkomplex V.: „Welche Hilfen bekommen Sie sonst noch?“

### Unterstützt Sie noch jemand anderes außer Ihrem Betreuer?

Als nächstes fragten wir „Unterstützt sie noch jemand anderes außer ihrer Betreuerin bzw. ihrem Betreuer?“.

Hier sagten

- ◆ 30 Bewohnerinnen und Bewohner das sie von Eltern und anderen Verwandten unterstützt werden,
- ◆ jeweils eine Nennung erfolgte bei der Unterstützung durch Arbeitskollegen, Nachbarn, Mitbewohner und Vermieter.
- ◆ 7 gaben eine Unterstützung von Freunden an,



Das bedeutet insgesamt, dass die Betreuerin bzw. der Betreuer doch eine wesentlich Rolle bei der Bewältigung des Alltags spielt. Die Unterstützung von Angehörigen sowie Freunden und Kollegen darf aber auch nicht unterschätzt werden.

## **VI. „Was ist Ihnen noch wichtig? Was möchten Sie noch sagen?“**

Eine letzte Frage stellten wir noch: „Was ist Ihnen noch wichtig? Was möchten Sie noch sagen?“; das konnte zur Befragung sein, zum Wohnen oder überhaupt, wie es ihnen geht, wie zufrieden sie sind.

Die Vielfalt der Antwortmöglichkeiten hierauf drückt auch die Vielfalt der Sichtweisen der Bewohnerinnen und Bewohner aus und wir möchten Sie Ihnen deshalb ungekürzt, aber nach Themen sortiert vorstellen:

3 Antworten bezogen sich auf die Befragung

- ◆ die Befragung durch eine Person wäre besser gewesen,
- ◆ es gab zu viele Fragen.
- ◆ die Fragen waren teilweise zu schwierig,

Bezogen auf das Wohnen bekamen wir folgende Antworten

- ◆ alles soll so bleiben, wie es ist,
- ◆ findet es gut, hier zu wohnen und ist noch nicht so weit, in das Betreute Wohnen zu wechseln,
- ◆ findet es gut, dass es Einzelzimmer gibt,
- ◆ hat abends manchmal Angst,
- ◆ findet es nicht gut, dass die Waschmaschine und Herd nicht alleine bedient werden darf,
- ◆ die Wohnform gefällt so wie sie ist,
- ◆ möchte gern mit der Freundin zusammenziehen,
- ◆ fühlt sich wohl,
- ◆ ist gern allein,
- ◆ wünscht sich ein bisschen mehr Unterstützung.

3 Antworten waren eher allgemeiner Natur:

- ◆ „Ich bin in der Öffentlichkeit sehr selbstständig“,
- ◆ „Ich verreise gern und fahre mit der Bahn nach Hause“,
- ◆ „Ich wünsche mir mehr Geld“.

## **Analyse der Ergebnisse: Welche Wirkung wird mit dem Stationär Begleitete Wohnen erzielt?**

*Christa Schelbert, Landeswohlfahrtsverband Hessen/ Zielgruppenmanagement  
„Menschen mit geistiger Behinderung“*

Bereits bei der Einführung zu den „Ergebnissen der Nutzerbefragung“ (siehe Konzept, Fragebogen, Durchführung, Seite 25) haben wir darauf hingewiesen, dass die Idee zur Durchführung dieser Befragung im Zusammenhang mit dem internen Projektcontrolling entstanden ist. Mit der Entwicklung des Konzeptes des Stationär Begleiteten Wohnens haben wir im Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ konkrete Ziele verfolgt, deren Zielerreichung aus unserer Sicht wie folgt aussehen sollte:

Das Stationär Begleitete Wohnen

- ✗ stellt eine selbstbestimmte Wohnform für die Menschen mit geistiger Behinderung dar, die nicht/ noch nicht im ambulant Betreuten Wohnen leben können;
- ✗ verbessert die Entwicklungschancen der Menschen mit geistiger Behinderung;
- ✗ ist eine Wohnform, die die Vernetzung und Durchlässigkeit von Wohnangeboten in einem Wohnverbund erhöht;
- ✗ ist eine Wohnform, in der eine weitgehende Zufriedenheit der Nutzer gegeben ist;
- ✗ ist eine Wohnform mit Steuerungspotential hinsichtlich der Kostenentwicklung in der Eingliederungshilfe.

Mit der Befragung selbst wollten wir

- ✗ Hinweise bzgl. des Zutreffens von Sorgen und Ängsten betroffener Menschen, Angehöriger und Einrichtungsvertreter geben.

Mit der folgenden Analyse möchten wir nun darstellen, wie das Angebot tatsächlich wirkt. Dabei beziehen wir uns weitgehend auf die zuvor dargestellten Ergebnisse der Nutzerbefragung. Wir ziehen aber auch Daten aus dem LWV-internen Berichtswesen mit ein sowie Hinweise, die wir im Zusammenhang mit der Befragung bekommen haben.

**Das Stationär Begleitete Wohnen stellt eine selbstbestimmte Wohnform für die Menschen mit geistiger Behinderung dar, die noch nicht im ambulant Betreuten Wohnen leben können**

Bei der Konzeptentwicklung des Stationär Begleiteten Wohnens sind wir davon ausgegangen, dass das Stationär Begleitete Wohnen sich an Menschen richtet, die zuvor in einem Wohnheim gelebt haben und es sollte auch möglich sein, für Menschen mit einer geistigen Behinderung eine Aufnahme in ein Wohnheim zu vermeiden, die nicht/ noch nicht im ambulant Betreuten Wohnen leben können.

Diese Aussage hat sich bereits durch die Antworten zur Frage1 im Fragenkomplex I („Wie haben Sie gewohnt, bevor Sie in dieser Wohnung gewohnt haben?“, Seite 28) bestätigt. Bestätigt

wird das Ergebnis aber auch durch eine Auswertung, die wir über den Zeitraum von 2002 bis 2005 gemacht haben:

- × Bis zum 30.11.2005 haben insgesamt 121 Nutzer und Nutzerinnen das Stationär Begleitete Wohnen in Anspruch genommen.
- × Von diesen 121 Nutzern und Nutzerinnen wurden 105 unmittelbar aus einer Wohneinrichtung aufgenommen,
- × 16 Nutzer/ Nutzerinnen lebten vor Aufnahme in das Stationär Begleitete Wohnen in keiner Wohneinrichtung.

Die Gründe, warum Menschen mit geistiger Behinderung vor dem Stationär Begleiteten Wohnen nicht im Wohnheim lebten, sind individuell verschieden, z.B. kann es sein, dass

- × der Bewohner/ die Bewohnerin zuvor bei seinen/ ihren Eltern gelebt hat,
- × sich die Versorgung im Betreuten Wohnen als nicht bedarfsdeckend herausgestellt hat, auch bei Heranziehung ergänzender Leistungen.

Das Ziel, die Betreuung in einer Wohneinrichtung zu vermeiden, wird aber in diesen Fällen erreicht, denn das wäre die Alternative, wenn sie nicht im Stationär Begleiteten Wohnen leben könnten.

Was bedeutet aber eine selbstbestimmtere Wohnform?

Allein das Konzept macht deutlich, dass das Stationär Begleitete Wohnen eine selbstbestimmte Wohnform ist. Dies sollten die Erläuterungen unter Punkt 5 („Was ist eigentlich das Stationär Begleitete Wohnen?“) von Jutta Siebert, Seite 10, deutlich gemacht haben: Das Stationär Begleitete Wohnen wird als Einzel-, Paar- oder Gruppenwohnen an der Normalität orientiert angeboten. Dabei ist die Tatsache, dass das Stationär Begleitete Wohnen organisatorisch einem Wohnheim angebunden ist, der entsprechende Faktor warum das Leben im Stationär Begleiteten Wohnen klappt, im ambulant Betreuten Wohnen aber nicht / noch nicht möglich ist. Synergieeffekte, die sich hieraus ergeben, bieten eine weitergehende Unterstützung und wirken oftmals wie eine Hintergrundbetreuung. Hierauf wurde im Zusammenhang mit der Befragung mehrfach von Einrichtungsvertretern hingewiesen.

Aber wie misst man, ob eine Wohnform selbstbestimmter ist als die andere? Wir möchten in diesem Zusammenhang auf die Antworten zur Frage 9 („Glauben Sie, dass Sie jetzt mehr entscheiden können als vorher?“) im Fragenkomplex III, Seite 43, hinweisen: Insgesamt 82 % der Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens sind der Auffassung, dass sie nun mehr entscheiden können. Die Bewohnerinnen und Bewohner leben in ihrem „eigenen Reich“ und nehmen die Gestaltung ihres Lebens selbst in die Hand. Dieses Mehr an Selbstbestimmung nehmen sie auch wahr.

### **Das Stationär Begleitete Wohnen verbessert die Entwicklungschancen der Menschen mit geistiger Behinderung**

Auch hier sehen wir uns durch das Ergebnis der Nutzerbefragung bestätigt, da 66 % der Bewohnerinnen und Bewohner davon ausgehen, dass sie künftig noch mehr allein tun und auch entscheiden können (Frage 10, Komplex III, Seite 44).



Die Verbesserung der Entwicklungschancen sehen wir aber auch durch das Konzept des Stationär Begleiteten Wohnens verwirklicht. Dadurch, dass der Wechsel in eine selbstbestimmtere Wohnform als das Wohnheim in Aussicht gestellt ist, ist es einfacher, gemeinsam mit dem betroffenen Menschen geeignete Ziele zur Erreichung dieser Wohnform zu verabreden und gemeinsam die entsprechenden Lernschritte anzugehen. Aus dem „Sich-weiterentwickeln-müssen“ kann so ein „Sich-weiterentwickeln-wollen“ werden, und es fällt leichter, sich mit einem selbstgesteckten Ziel zu verbinden und für die Erreichung dieses Ziels etwas zu tun.

### **Das Stationär Begleitete Wohnen ist eine Wohnform, die die Vernetzung und Durchlässigkeit von Wohnangeboten in einem Wohnverbund erhöht**

Der Aspekt der Vernetzung und Durchlässigkeit von Angeboten wird vom Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ neben der Selbstbestimmung behinderter Menschen in den Vordergrund gestellt. Dies wird auch daran sichtbar, dass dieser Aspekt im Fokus der Leistungs-, Prüfungs- und Vergütungsvereinbarungen nach § 75 Abs. 2 SGB XII in Verbindung mit §§ 76 SGB XII steht. Darin heißt es u.a. „.... Der in Frage kommende Personenkreis benötigt unter Umständen, trotz eines gewissen Grades an Selbständigkeit, eine infrastrukturelle Anbindung an eine bestehende Wohneinrichtung zur Unterstützung bzw. Stabilisierung des Erreichens.“ Vereinbart wird die „.... Kooperation mit Wohneinrichtungen, Werkstätten für behinderte Menschen, den Arbeitsstellen, den gesetzlichen Betreuern usw.“.

Steht ein differenzierter Wohnverbund in einer Versorgungsregion zur Verfügung, steigt die Chance für den behinderten Menschen, die Leistung zu erhalten, die er tatsächlich braucht: Soviele wie nötig – so wenig wie möglich. Ein personenzentrierter Ansatz in der Hilfestellung ist nur dann zu realisieren, wenn gegenüber dem individuellen Bedarf ein entsprechender Leistungsbaustein vorhanden ist, mit dem dieser Bedarf passgenau gedeckt werden kann.

Messbar wird die Durchlässigkeit, in dem man über mehrere Jahre die Fluktuation in diesem Angebot verfolgt. Anhand des uns vorliegenden Datenmaterials lässt sich feststellen, dass bereits in den Jahren 2002 bis 2005 eine große Fluktuation vorlag. Die Öffnung des Stationär Begleiteten Wohnens zu anderen Wohnformen war dabei in verschiedenen Richtungen vorhanden:

- ✗ Von den 121 Bewohnerinnen und Bewohnern des Stationär Begleiteten Wohnens von 2002 bis 2005 haben bereits 42,1 % in das Betreute Wohnen gewechselt.
- ✗ 6 der 121 Bewohnerinnen und Bewohner wechselten in ein Wohnheim – das bedeutet, dass das Angebot bei Bedarf auch hin zu einer betreuungsreicheren Wohnform offen ist.
- ✗ 52,9 % der Nutzerinnen und Nutzer sind seit ihrem Einzug im Stationär Begleiteten Wohnen verblieben. Das Stationär Begleitete Wohnen stellt somit auch eine Angebotsform dar, in der das Wohnen im Einzelfall langfristig angelegt sein kann.

Auf einen weiteren Aspekt möchten wir Sie im Zusammenhang mit der Schaffung von Wohnverbänden aufmerksam machen. Das Ergebnis der Nutzerbefragung bestärkt das Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ hinsichtlich des Ziels der regionalen Versorgung von Menschen mit Behinderung. Wir haben Ihnen vorgestellt, dass 30 Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens auch durch Eltern und andere Verwandte unterstützt werden. Natürlich müsste man jetzt noch mal genauer untersuchen, ob das eine echte Unterstützung im Sinne des Zupackens ist oder eher eine ideelle Unterstützung, z.B. bei der Bewältigung von Problemen oder eine gewisse Beratung „Mach das doch so!“. Im Vordergrund dieser Aussage steht jedoch das Gefühl, unterstützt zu werden, und das haben über 50 % der Bewohnerinnen und Bewohner, auch wenn sie selbst schon in den mittleren Jahren sind und die Angehörigen sicherlich entsprechend älter sind und deshalb möglicherweise nicht

mehr so viel unterstützen und auch eingreifen können. Diese Unterstützung ist für die behinderten Menschen ganz deutlich wahrnehmbar und wir sollten bei der Wohnversorgung deshalb mit berücksichtigen, dass soziale Kontakte, insbesondere zu Angehörigen, nicht abreißen sollen.

### **Das Stationär Begleitete Wohnen ist eine Wohnform, in der weitgehende Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer gegeben ist**

Die Frage der Zufriedenheit der Nutzer kann nach Auswertung der Antworten mit „ja“ beantwortet werden: Die Nutzerinnen und Nutzer zeigen sich weitgehend zufrieden mit ihrem Wohnen. Hier ein paar Beispiele:

- × 81 % der befragten Personen sagten aus, so, wie sie jetzt wohnen, gefällt es ihnen besser als vorher,
- × 86 % sind mit ihrer Freizeitgestaltung zufrieden und 14 % sind teilweise zufrieden – das bedeutet, keiner ist wirklich unzufrieden,
- × 75 % der Befragten sind mit dem Umfang der Unterstützung zufrieden
- × usw. usw.

An diesen Äußerungen ist direkt die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens abzulesen.

Unterstellen wir weiterhin, dass die Gestaltungschancen des Lebens Zufriedenheit fördern, können wir sogar auf eine größere Zufriedenheit schließen, die durch den Umzug in das Stationär Begleitete Wohnen erzielt wurde. Schließlich gaben 66 % der Bewohnerinnen und Bewohner an, jetzt mehr entscheiden zu können.

Das sind natürlich Ergebnisse, die uns insgesamt erfreut haben und die wir auch – *ehrlich gesagt* – erhofft haben.

Einige Antworten sollten uns jedoch zum Nachdenken anregen. Sie erinnern sich, dass auf die Frage, welche Regeln nicht gefallen z.B. Folgendes benannt wurde: Gartenarbeit, Besuche anmelden, nicht rauchen, putzen etc. Die eine oder andere Regelung macht im Einzelfall Sinn, auch wenn sie vielleicht missfällt, so dass einige Aussagen zur Zufriedenheit sicherlich relativiert werden müssen. Schön wäre es, wenn die Veröffentlichung der Ergebnisse der Nutzerbefragung Gespräche darüber anregen, welche Regeln im Stationär Begleiteten Wohnen sein müssen:

Ist es eine Wohnform, ...

...in der noch Besuchszeiten abzustimmen sind?

...in der die Zu-Bett-Geh-Zeit zu regeln ist?

usw.

Dabei geht es uns nicht darum, hier zu generellen Aussagen zu kommen, sondern darum, eine Sensibilität zu entwickeln, wie viel in diesem Wohnen eigentlich noch für die Bewohnerinnen und Bewohner „fremd“ zu regeln ist und dies regelhaft im Einzelfall zu hinterfragen. Schließlich macht Selbstbestimmung zufriedener.

## **Das Stationär Begleitete Wohnen ist eine Wohnform mit Steuerungspotential hinsichtlich der Kostenentwicklung in der Eingliederungshilfe**

Natürlich gibt es auch fiskalische Gründe, die betrachtet werden müssen bei der Frage, ob das Stationär Begleitete Wohnen ein geeignetes Angebot ist. Das Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ sieht im Stationär Begleiteten Wohnen eine Chance auf die Kostensteigerung in der Eingliederungshilfe positiv Einfluss zu nehmen. Die enge organisatorische Vernetzung mit einem Wohnheim des Trägers macht es dabei möglich, Menschen mit geistiger Behinderung, die noch eine Anbindung an ein Wohnheim brauchen, in das Stationär Begleitete Wohnen wechseln zu lassen. Sie erinnern sich, in 42,1 % der Fälle konnte im Anschluss daran sogar ein Wechsel in das Betreute Wohnen vollzogen werden.

Derzeit lässt sich die finanzielle Auswirkung lediglich anhand zweier Durchschnittswerte darstellen. Das Stationär Begleitete Wohnen kostet im Durchschnitt 43,38 € pro Tag (alle Bedarfsgruppen ohne Investitionsbetrag). Für einen Wohnheimplatz müssen wir derzeit einen Durchschnitt von 52,03 € pro Tag zugrunde legen (Bedarfsgruppe 2 ohne Investitionsbetrag). Da beides nur Durchschnittswerte sind, möchten wir an dieser Stelle darauf verzichten, den Betrag auf das Jahr hochzurechnen. Die tatsächlich eingesparten Kosten lassen sich langfristig am Einzelfall darstellen, wenn dann auch berücksichtigt wird, dass für viele der Wechsel in das Betreute Wohnen durch das Stationär Begleitete Wohnen erst möglich wurde.

## **Die Befragung soll uns Hinweise bzgl. des Zutreffens von Sorgen und Ängsten betroffener Menschen, Angehöriger und Einrichtungsvertreter geben**

Die Tatsache, dass ein geistig behinderter Mensch in das Stationär Begleitete Wohnen wechselt, macht oft Angst und dies wird nicht selten an den folgenden Fragen deutlich:

- Schafft sie/er das?
- Ist das nicht eine Überforderung?
- Wird sie/er womöglich vereinsamen?
- Reicht die Unterstützung?
- Weiß sie/er sich in Notsituationen zu helfen?

Es ist dem Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ äußerst wichtig, mit diesen Ängsten und Sorgen sorgfältig umzugehen und über das Konzept des Stationär Begleiteten Wohnens befriedigende Antworten zu geben. An dieser Stelle sollen exemplarisch Antworten auf diese Ängste und Sorgen dargestellt werden, die wir durch die Nutzerbefragung erhalten haben. An den Anfang möchten wir jedoch Zahlen stellen, die wir bei der Betrachtung der Jahre 2002 bis 2005 erhalten und zuvor schon dargestellt haben: Von 2002 bis 2005 haben 6 Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens wieder in ein Wohnheim gewechselt. Es ist also möglich, in eine Wohneinrichtung zu wechseln – vielleicht nur für eine befristete Zeit, um in bestimmten Bereichen lebenspraktische Fähigkeiten zu trainieren und um es dann noch einmal im Stationär Begleiteten Wohnen zu versuchen. Das bedeutet aber auch, dass niemand in einer Wohnsituation verbleiben muss, die ihn doch nur überfordert.

Betrachten wir als nächstes die Sorge, das der Mensch mit geistiger Behinderung im Stationär Begleiteten Wohnen vereinsamen könnte. Mit diesem Themenkreis beschäftigen sich relativ viele Fragestellungen: Im Fragenkomplex I „Wie wohnen Sie?“ die Frage 4 („Wie leben Sie?“), die Frage 6 („Unternehmen Sie regelmäßig etwas zusammen?“), die Frage 14 („Was müsste sich ändern, damit Sie sich wohlfühlen können?“), im Fragenkomplex II alle Fragen und im Fra-

genkomplex IV „Wie werden Sie unterstützt“ die Frage 1 („Haben Sie jemanden, mit dem Sie über Ihre Probleme sprechen können?“). Keine der Antworten ergab ein erschreckendes Bild und Grund zur Sorge. Es wurde vielmehr deutlich, dass die Menschen im Stationär Begleiteten Wohnen vielen verschiedenen Freizeitaktivitäten nachgehen, über kontinuierliche und vielfältige soziale Kontakte verfügen und die Gefahr der Vereinsamung bei einer Gesamtbetrachtung nicht in dem Umfang gegeben ist, wie es befürchtet wird. Natürlich ist es wichtig, im Einzelfall diesen Aspekt weiter zu beobachten und notfalls gezielt gegen eine Vereinsamung zu steuern. Beschäftigen wir uns damit, wie wir Menschen mit geistiger Behinderung begleitet wissen wollen – wünschen wir uns dies in einem Spannungsfeld zwischen Individualität und Gemeinschaft. Dies sind aus Sicht des Zielgruppenmanagements „Menschen mit geistiger Behinderung“ keine Gegensätze. Vielmehr ist es ein Ziel, vielleicht sogar eine sehr schwierige Aufgabe für jeden Menschen - *für sogenannte behinderte Menschen und für sogenannte nichtbehinderte Menschen* –, sowohl Individualität als auch Gemeinschaft möglichst ausgewogen zu verwirklichen.

Ähnlich ist die Datenlage in Bezug auf die Frage zu bewerten, ob die Unterstützung ausreicht und ob im Notfall ein Betreuer erreichbar ist (Fragenkomplex IV). Auch hier liegt die Mehrzahl der Antworten so, dass keine grundsätzlichen Bedenken gegen das Angebot gewachsen sind. Die Betreuung wird in der Regel als ausreichend empfunden und die Bewohnerinnen und Bewohner wissen sich weitgehend in Notsituationen zu helfen.

Wir möchten an dieser Stelle nicht „entwarnen“ – wir müssen diese Gefahren im Auge behalten und das Angebot entsprechend steuern. Konkret bedeutet dies, dass das Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ Konzepte daraufhin überprüft, dass der Träger entsprechende Maßnahmen ergreift. Wir vereinbaren für diese Leistungen entsprechende Vergütungen.

### **Zum Abschluss...**

...möchten wir noch darauf aufmerksam machen, wie wichtig es uns im Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ ist, dass die Wünsche und Bedürfnisse der Menschen mit geistiger Behinderung im Mittelpunkt stehen. Im Verlauf der Befragung, aber auch im Rahmen der Arbeitsgruppen der Fachtagung wurden wir mit Aussagen konfrontiert wie diesen:

- × Die Bewohnerinnen und Bewohner wissen doch gar nicht, was sie wollen.
- × Die Bewohnerinnen und Bewohner sind doch so anpasst – die antworten doch, was Sie hören wollen.

Eines möchten wir an dieser Stelle verdeutlichen: Diese Sichtweise steht der Selbstbestimmung und Einbeziehung betroffener Menschen absolut entgegen und lässt vermuten, dass betroffene Menschen weiter bevormundet werden, wenn sich diese Haltung nicht umgehend ändert. Unsere Erfahrungen mit der Nutzerbefragung haben gezeigt, dass dem nicht so ist. Wir haben Menschen mit geistiger Behinderung erlebt, die manchmal spontan, manchmal sehr nachdenklich auf unsere Fragen reagiert haben und so bei uns den Eindruck hinterlassen haben, dass sie ehrlich geantwortet haben, dass sie bei Bedarf nachgedacht haben und auch in der Zukunft nachdenklich mit ihrem Wohnen umgehen werden.

Trotzdem haben wir uns im Verlauf der gesamten Arbeit an der Nutzerbefragung immer wieder gefragt, ob wir durch die Nutzerbefragung tatsächlich ein unverfälschtes Bild dieses Angebotes und über die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer bekommen. Sehr wahrscheinlich kam es bereits bei der Befragung zu Missverständnissen. Natürlich entstanden im Verlauf der Befragung auch bei der Auswertung der Ergebnisse bereits Ideen, wie der Bogen und das Vorgehen verbessert werden könnten. Wir fragen uns aber auch, ob sich der eine oder andere Bewohner

schon einmal damit beschäftigt hat, ob er etwas an seinem Wohnen und dem Entscheidungsspielraum, den er hat, verändern möchte.

Diese Überlegung soll an einem Beispiel verdeutlicht werden: Wir erinnern noch einmal an die Frage: „Zu welchen Zeiten bekommen Sie Unterstützung?“. Dabei ist herausgekommen, dass

der größte Teil der Unterstützung werktags von 16.00 bis 20.00 Uhr stattfindet

und lediglich

30 der 56 Bewohnerinnen und Bewohner auch am Wochenende unterstützt werden.

Ein wesentlicher Aspekt der Zufriedenheit ist sicher auch, dass die Unterstützung so angeboten wird, wie sie erwünscht wird. Im Vorfeld der Nutzerbefragung hatten wir die Vermutung dass sich vielleicht mehrere Bewohnerinnen und Bewohner eine Betreuung z.B. auch mal nach 20 Uhr wünschen. Wir haben deshalb weitergefragt: „Zu welchen Zeiten hätten Sie gern Unterstützung?“ und bekamen zu dieser Frage nur wenige Nennungen, nämlich

einmal wurde abends – nach 20.00 Uhr benannt,

eine Person hat sich auch morgens Unterstützung gewünscht,

eine Person wünschte sich eine flexible Unterstützung, dann wenn Probleme auftreten und

einmal besteht der Wunsch beim Ämterbesuch unterstützt zu werden.

Wir interpretieren die Antworten, die wir erhalten haben, so, dass es eine weitgehende Zufriedenheit mit den Betreuungszeiten gibt, was ja sehr erfreulich ist.

Möglicherweise ist durch diese Frage aber auch die eine oder andere Person überhaupt erst angeregt worden, darüber nachzudenken, zu welchen Zeiten sie sich die Betreuung wünscht. Denn eines ist auch klar, wenn das Ziel ein selbstbestimmtes Leben von behinderten Menschen ist, muss natürlich auch die Fähigkeit gefördert werden, sich eine Meinung zu bilden. Die Bewohnerinnen und Bewohner des Stationär Begleiteten Wohnens müssen die Chance erhalten, zwischen verschiedenen Dingen auszuwählen und die Dinge mitzugestalten.

Deshalb werden wir vom Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ weiter Fragen stellen und wir hoffen, Sie schließen sich uns an.

## Ergebnisse des Austauschs in Arbeitsgruppen

Im Anschluss an die Vorstellung der Ergebnisse der Nutzerbefragung im Rahmen der Fachtagung gab es die Gelegenheit, in „Klein“-Gruppen zu diskutieren. An dieser Diskussion waren dabei auch viele Nutzer des Stationär Begleiteten Wohnens beteiligt, die bei der Fachtagung teilgenommen haben. Im Vordergrund der Diskussion standen die Fragen: Wie sinnvoll ist eine Nutzerbefragung? Wie werden die Ergebnisse der Nutzerbefragung wahrgenommen?

Wir können zwar nicht die Diskussion in den einzelnen Arbeitsgruppen ausführlich wiedergeben, aber wir haben die Diskussionsinhalte stichwortartig zusammengestellt und möchten Sie Ihnen themenbezogen darstellen:

### Bedeutung der Nutzerbefragungen

- × Ernst machen mit Teilhabe – Nutzer befragen.
- × Förderziel: Perspektiven entwickeln (vor der Heimaufnahme).
- × Teil des Qualitätsmanagementprozesses/ der Qualitätssicherung in Einrichtungen.
- × Anstoß zum Nachdenken „Was will ich?“
- × Teil Kraft machender Strategien.
- × Positiv.
- × Sehr sinnvoll.
- × War auch aus Sicht der Befragten gut.
- × Quantitative Erfassung = Aussagen zur Qualität?
- × Zufriedenheit bedeutet nicht, dass Nutzer sich nicht doch etwas anderes wünschen.
- × Nutzerbefragungen sollten regelhaft von Einrichtungen durchgeführt werden.

### Zur Befragung selbst

- × Mehr offene Fragen.
- × Befragung zu unpersönlich.
- × Mehr Beteiligung.
- × Wer unterstützt die Nutzer bei der Befragung?
- × Vor der Befragung die Überlegung anregen: Kann/ Will ich etwas ändern?
- × Sollte nach einiger Zeit wiederholt werden (Was hat sich verändert?).
- × Spätere Untersuchungen durch unabhängige Institute?
- × Sinnvoll: Vergleichsbetrachtung mit Nutzern anderer Angebote.
- × Die Befragung ergänzen durch eine Befragung von
  - „Wechsler“ vom Stationär Begleiteten Wohnen ins Betreute Wohnen,
  - „Wechsler“ vom Stationär Begleiteten Wohnen ins Wohnheim.
- × Ausweitung der Befragung auf andere Wohnformen, Werkstätten für behinderte Menschen etc.

### **Zum Stationär Begleiteten Wohnen**

- × Welche Regeln machen Sinn?
- × Finden hier die Regeln analog des Betreuten Wohnens Anwendung?
- × Abgrenzen vom Stationär Begleiteten Wohnen zur Außenwohngruppe und zum Trainingswohnen.
- × Stationär Begleitetes Wohnen und Heimgesetz – wie verhält sich das?
- × Sinnvolle Ergänzung der Angebotsstruktur.
- × Neue Begrifflichkeit macht den Aspekt der Unterstützung deutlich – besser als „Betreuung“.
- × Wünschenswert: Von Menschen mit Lernschwierigkeiten zu sprechen, statt von Menschen mit geistiger Behinderung.
- × Sinnvolle Weiterentwicklung der Behindertenhilfe – auch in Zeiten knapper Ressourcen.

## **Abschluss der Veranstaltung**

***Regina Gernt, Landeswohlfahrtsverband Hessen, Zielgruppenmanagerin „Menschen mit geistiger Behinderung“***

Sehr geehrte Damen und Herren,

es war meines Erachtens ein spannender und interessanter Tag. Wir haben erste Erkenntnisse aus den Auswertungen der Nutzerbefragung vorgestellt und diskutiert. Frau Schelbert hat zum Schluss ihres Beitrages deutlich gemacht, dass noch einige Punkte einer genaueren Analyse bedürfen bzw. noch einmal hinterfragt werden sollten. Wir wollen daher diese Veranstaltung heute nicht als Abschluss verstehen – vielmehr ist es meines Erachtens erforderlich, daran anschließend weitere Fragen zu stellen bzw. weitere Antworten zu hinterfragen.

Ich möchte aus dem Beitrag von Herrn Göthling von heute Vormittag einen Teil noch einmal besonders herausstellen. Er sagte unter anderem, dass der begonnene Weg ein langer Weg ist. Er ist Anfang für viele Veränderungen und es sind weitere Ideen und viel Beweglichkeit beim Beschreiten des Weges gefordert. Ich bin davon überzeugt, dass wir diesen Weg – *jeder mit seinen Möglichkeiten und Kompetenzen* – gemeinsam erfolgreich beschreiten können. Herr Göthling machte aber auch deutlich, dass der behinderte Mensch im Mittelpunkt stehen muss – seine Wünsche und die Möglichkeit, auszuwählen. Das bedeutet für mich und für meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Verpflichtung, dem individuellen Hilfebedarf der Menschen mit geistiger Behinderung durch differenzierte, vernetzte und durchlässige Hilfen Rechnung zu tragen, um dem Anspruch auf Selbstbestimmung und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft entsprechen zu können.

Ich hoffe, die Fachtagung hat uns alle auf diesem Weg einen Schritt weitergebracht und gibt Gelegenheit für weitere interessante und weiterführende Diskussionen. Ich danke Ihnen allen für Ihre engagierte und konstruktive Beteiligung. Ganz zum Schluss möchte ich mich noch bedanken bei allen Kolleginnen und Kollegen im Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“, insbesondere bei denen im Funktionsbereich „Planung und Qualitätssicherung“, die mit ihrer Vorbereitung, Durchführung und Aufbereitung der Ergebnisse der Nutzerbefragung wesentlich zum Gelingen der heutigen Tagung beigetragen haben. In dieses „Danke“ möchte ich ganz ausdrücklich auch die Kolleginnen und Kollegen aus unserer Betriebsküche, aus der Datenverarbeitung, die Hausmeister und den Kollegen Pflug aus dem Zielgruppenmanagement „Menschen mit seelischer Behinderung“, der uns im Vorfeld bei den Auswertungsmöglichkeiten viel geholfen hat, einschließen.

Zwei Menschen aus diesem Personenkreis möchte ich jetzt jedoch noch einmal besonders danken:

Frau Kretschmer, Sie haben im Rahmen ihres Praktikums meines Erachtens eine tolle Chance gehabt, sich mit einer interessanten Aufgabe zu befassen. Es war aber auch eine große Herausforderung, die Nutzerbefragung zu gestalten und die Fachtagung mit vorzubereiten, der Sie sich gestellt haben und die Sie hervorragend gemeistert haben. Wir alle wünschen Ihnen weiterhin viel Erfolg, aber auch viel Spaß bei Ihrem Studium.

Frau Vaupel, Sie waren unser „Tagungsbüro“. Bei aller Aufregung und Hektik waren Sie immer unser „ruhender Pol“ und haben alles zuverlässig und mit Bravur gemeistert. Daher gilt auch Ihnen mein ganz besonderer Dank.

Sehr geehrte Damen und Herren, die Fachtagung ist beendet. Vielen Dank für Ihr Interesse! Ich wünsche Ihnen allen einen guten Heimweg.



# Nutzerbefragung

männlich       weiblich

**Altersspanne:**

- unter 20 Jahre
- 20 - 25 Jahre
- 26 - 30 Jahre
- 31 - 35 Jahre
- 36 - 40 Jahre
- 41 - 50 Jahre
- über 50 Jahre

**Dachverband  
des Trägers:**

---

**Landkreis/  
kreisfreie Stadt:**

---

**Personenkreis:**

- seelisch behindert
- geistig behindert
- körperbehindert

**Gesetzlicher Betreuer:**

---

**Wer bezahlt das Intensiv Betreute Wohnen?**

**Kostenträger:**

- LWV Hessen - überörtlicher Sozialhilfeträger
- sonstige Kostenträger<sup>1</sup> oder Selbstzahler

**Datum:**

---

---

<sup>1</sup> z.B. örtl. Sozialhilfeträger, örtl. Jugendhilfeträger, Justizverwaltung, LWV Hessen – Hauptfürsorgestelle, LWV Hessen – Integrationsamt, Berufsgenossenschaft, Arbeitsverwaltung, andere überörtliche Sozialhilfeträger



## Wie wohnen Sie?

### 1. Wie haben Sie gewohnt bevor Sie in dieser Wohnung gewohnt haben?

- in einem Wohnheim       bei den Eltern  
 \_\_\_\_\_

### 2. Wer hat noch einen Schlüssel für Ihre Wohnung?

- Betreuer       Eltern  
 Freunde/ Nachbarn       \_\_\_\_\_

### 3. Ist die Wohnung in der Nähe einer Wohneinrichtung (zu Fuß zu erreichen/ wie viele Minuten)?

- ja       nein  
 ich weiß nicht

### 4. Wie leben Sie?

- in einer eigenen Wohnung       in einer eigenen Wohnung in einer Hausgemeinschaft  
 in einer Wohngemeinschaft       mit „nicht Behinderten“ in einem Haus  
 mit meinem Freund/ meiner Freundin / LebensgefährtIn in einer Wohnung

### 5. Konnten Sie die Mitbewohner in Ihrer Wohnung mit auswählen?

- ja       nein  
 ich weiß nicht

**6. Unternehmen Sie regelmäßig etwas zusammen?**

- ja, täglich                       ja, wöchentlich  
 ja, monatlich                       nein  
 ich weiß nicht

**Wenn ja, was unternehmen Sie denn zusammen?**

---

**7. Gibt es Regeln für das Zusammenleben? Zum Beispiel eine Hausordnung?**

- ja                                       nein  
 ich weiß nicht

**Wenn ja, gibt es Regeln, die Ihnen nicht gefallen?**

- ja                                       nein

Welche? \_\_\_\_\_

---

**8. Sind Sie mit der Größe Ihrer Wohnung zufrieden?**

- ja                                       nein  
 ich weiß nicht

**Gefällt Ihnen die Gegend in der Ihre Wohnung ist?**

- ja                                       nein  
 ich weiß nicht

**9. Haben Sie die Wohnung oder Ihr Zimmer so eingerichtet, wie Sie wollten?**

- ja                                       zum Teil  
 nein                                       ich weiß nicht

**10. Gehören die Möbel Ihnen?**

- ja                                       zum Teil  
 nein

**11. Haben Sie ein Haustier?**

- ja
- nein

**Hätten Sie gerne ein Haustier?**

- ja und zwar \_\_\_\_\_
- nein

**12. Welches Wohnen gefällt Ihnen besser?**

- so, wie ich jetzt wohne
- so, wie ich früher gewohnt habe
- egal

**13. Sind Sie insgesamt mit Ihrer Wohnsituation zufrieden?**

- ja
- meistens ja
- nein
- meistens nein

**14. Was müsste sich ändern, damit Sie sich hier wohlfühlen können?**

---



## Wie verbringen Sie Ihre Freizeit?

### 1. Wie verbringen sie Ihre Freizeit?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> ich gehe aus<br>(Kino, Kneipe, Jahrmarkt...) | <input type="radio"/> ich treffe mich mit Freunden             |
| <input type="radio"/> ich treffe mich mit Arbeitskolle-<br>gen     | <input type="radio"/> ich mache bei der Kirchengemeinde<br>mit |
| <input type="radio"/> ich treffe mich mit den Hausbe-<br>wohnern   | <input type="radio"/> ich bin Mitglied in einem Verein         |
| <input type="radio"/> ich mache etwas anderes                      | Welcher Verein?  |

und zwar:

---

### Sind Sie zufrieden mit Ihrer Freizeitgestaltung?

- |                            |                                    |
|----------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> ja   | <input type="radio"/> teils, teils |
| <input type="radio"/> nein |                                    |

### 2. Haben Sie noch Kontakte zu Angehörigen?

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Eltern                          | <input type="radio"/> Geschwister |
| <input type="radio"/> mit anderen Verwandten und zwar |                                   |
- 

### 3. Wie fühlen Sie sich damit, wie Sie wohnen?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> ich bin zufrieden         | <input type="radio"/> ich fühle mich einsam                     |
| <input type="radio"/> ich fühle mich sicher     | <input type="radio"/> ich bin gestresst/ genervt                |
| <input type="radio"/> ich bin mein eigener Herr | <input type="radio"/> keiner kümmert sich so richtig um<br>mich |



## Was können Sie selbst tun?

### 1. Wo arbeiten Sie?

---

#### Wie kommen Sie an die Arbeit?

- ich werde abgeholt       selbständig (Bus, Bahn, zu Fuß, Fahrrad)  
 ich bekomme Unterstützung von anderen und zwar von

---

### 2. Bestimmen Sie selbst über Ihr Geld?

- ja       manchmal  
 nein       ich bekomme dabei Unterstützung



Vor der Abfrage der nächsten Punkte müssen die zu befragenden Personen den Hinweis bekommen, dass die folgenden Fragen auf ihre Kompetenzen abzielen und nicht darauf, ob sie es lieber gemeinsam mit jemandem, z.B. dem Freund/ der Freundin machen.

### 3. Gehen Sie alleine einkaufen?

- ja       manchmal  
 nein       ich bekomme dabei Unterstützung

**Wird Ihnen etwas von den Betreuern zur Verfügung gestellt oder vom Wohnheim angeliefert?** (z.B. Getränke, Brot, Wurst, Haarshampoo)

---

### 4. Kochen Sie Ihr Essen selbst?

- ja       manchmal  
 nein       ich bekomme dabei Unterstützung

**5. Putzen Sie Ihr Zimmer oder ihre Wohnung alleine?**

- ja  manchmal  
 nein  ich bekomme dabei Unterstützung

**6. Waschen Sie Ihre Wäsche alleine?**

- ja  manchmal  
 nein  ich bekomme dabei Unterstützung

**7. Gehen Sie alleine zum Arzt?**

- ja  manchmal  
 nein  ich bekomme dabei Unterstützung

**8. Gehen Sie alleine wählen? Zum Beispiel, wenn der Bundestag neu gewählt wird?**

- ja  nein  
 ich bekomme dabei Unterstützung  ich habe keine Lust zu wählen

**9. Glauben Sie, dass Sie jetzt mehr selbst entscheiden können als vorher?**

- ja  manchmal  
 nein  ich weiß nicht

**10. Meinen Sie, dass Sie noch mehr alleine tun oder entscheiden können?**

- ja  manchmal  
 nein  ich weiß nicht



**Wie werden Sie unterstützt? Sind Sie mit Ihrer Unterstützung zufrieden?**

1. Haben Sie jemanden, mit dem Sie über Ihre Probleme sprechen können?  
(ich weiß nicht weiter / ich fühle mich schlecht)

Betreuer

andere

---

2. Ist im Notfall ein Betreuer erreichbar?  
(Unfall, Überraschung, Stromausfall)

ja

fast immer

fast nie

nein

ich weiß nicht

3. Haben Sie einen oder mehrere Betreuer?

---

4. Wie finden Sie Ihren Betreuer?

er versteht mich

er hat zu wenig Zeit

er hilft mir

er lässt mich nicht in Ruhe

ich kann alles fragen

er ist oft sauer auf mich

5. Reicht Ihnen die Unterstützung?

ja

nein

zu viel

zu wenig

ich weiß nicht

6. Zu welchen Zeiten bekommen Sie Unterstützung?

Montag bis Freitag

nachmittags (16.00 - 20.00 Uhr)

auch nach 20.00 Uhr

am Wochenende



7. In welcher Zeit möchten Sie noch Unterstützung bekommen?

---



**Welche Hilfen bekommen Sie sonst noch?**

**Unterstützt Sie noch jemand anderes außer Ihrem Betreuer?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Nachbarn                         | <input type="radio"/> Eltern oder andere Verwandte                                       |
| <input type="radio"/> Menschen aus der Kirchengemeinde | <input type="radio"/> Ehrenamtliche, das sind Menschen die helfen und kein Geld bekommen |
| <input type="radio"/> andere Personen                  |  |

---



**Was ist Ihnen noch wichtig? Was möchten Sie noch sagen?**

## Der Verwaltungsausschuss

Überörtlicher Sozialhilfeträger  
Zielgruppenmanagement 206  
Funktionsbereich 206.3

Auskunft erteilt      Frau Schelbert  
Telefon-Durchwahl    (0561) 1004-2699  
Telefax-Durchwahl    (0561) 1004-1699  
E-Mail-Adresse        christa.schelbert@lwv-hessen.de

## Konzept:

### **Nutzerbefragung im Stationär Begleiteten Wohnen des Zielgruppenmanagements Menschen mit geistiger Behinderung**

#### **Vorwort**

Aufgabe des Landeswohlfahrtsverbandes Hessen - als überörtlicher Träger der Sozialhilfe - ist es, Wohn- und Betreuungsmöglichkeiten aufzubauen, in denen sich Menschen mit Behinderung wohlfühlen und sich ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend entfalten und entwickeln können. Das Zielgruppenmanagement für Menschen mit geistiger Behinderung setzt sich dabei das Ziel, für Menschen mit geistiger Behinderung alternative Angebotsformen außerhalb der bisher üblichen Heimstruktur zu entwickeln und zu realisieren. Hierbei kommt dem Angebot „Stationär Begleitetes Wohnen“ als Baustein zur regionalen Versorgung von Menschen mit Behinderung im Rahmen des Gesamtkonzeptes Wohnen im Verbund als Übergang zu ambulanten Angeboten eine besondere Bedeutung zu.

Das Zielgruppenmanagement Menschen mit geistiger Behinderung plant, im Juli/ August 2005 eine Nutzerbefragung im „Stationär Begleiteten Wohnen“ durchzuführen. Ziel der Befragung ist es, die Sichtweise und Interessen der NutzerInnen des „Stationär Begleiteten Wohnens“ kennen zu lernen, um diese bei künftigen Planungen mit einbeziehen zu können. Die Befragung soll bei den 12 freigemeinnützigen Trägern in Hessen durchgeführt werden, die bereits „Stationär Begleitetes Wohnen“ anbieten. Mit der Nutzerbefragung soll auch überprüft werden, ob die vom Landeswohlfahrtsverband Hessen verfolgten Ziele mit dem „Stationär Begleiteten Wohnen“ erreicht werden. Die BewohnerInnen sollen persönlich und vor Ort befragt werden. Eine Analyse der Umfrageergebnisse ist für den September 2005 geplant. Die Ergebnisse werden dann im Rahmen einer Fachtagung bekannt gegeben, die für Ende Oktober geplant ist.

## **1. Was ist eine Nutzerbefragung?**

Nutzerbefragungen sollen den BewohnernInnen von Wohnangeboten ermöglichen, sich an der Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität ihres Wohnangebotes zu beteiligen. Indem ihre Wünsche und Bedürfnisse erfragt werden, kann das Angebot entsprechend ihren Interessen verändert werden. Durch die Einbeziehung bei der Gestaltung des Angebotes wird den Befragten signalisiert, dass sie ernst genommen werden und ihre Meinung zählt. Voraussetzung dafür ist, dass die Ergebnisse der Befragung gewürdigt werden und möglichst wahrnehmbare Verbesserungen nach sich ziehen. Werden Nutzerbefragungen in Wohneinrichtungen regelmäßig durch den Wohnheimträger durchgeführt, sollten sie daher insgesamt in ein Qualitätssicherungskonzept eingebunden werden.

## **2. Wohnen im Verbund**

Unter dem Wohnen im Verbund ist ein differenziertes, abgestuftes System von Hilfen und Unterstützungsleistungen für den Bereich Wohnen einschließlich der Selbstversorgung behinderter Menschen zu verstehen. Diese Hilfen erstrecken sich von der Betreuung des/der Hilfesuchenden in seiner/ihrer eigenen Wohnung, bis hin zur Betreuung in einer stationären Wohneinrichtung. Die Hilfen tragen dem jeweils festgestellten individuellen Hilfebedarf Rechnung und werden flexibel an sich ändernde Hilfebedarfe von Menschen mit Behinderungen angepasst. Damit sind innerhalb des Wohnverbunds Veränderungen der Betreuungsintensität hin zu einer engeren oder zu einer offeneren Betreuungsdichte jederzeit möglich, wenn der Hilfebedarf des Menschen mit Behinderung dies erfordert. Das Konzept Wohnen im Verbund zielt darauf ab, die bestehenden Wohnformen in den Regionen (auch) trägerübergreifend größtmöglich zu vernetzen und somit die Wohnangebote zu ergänzen, zu differenzieren und durchlässig zu gestalten.

## **3. „Stationär Begleitetes Wohnen“**

Das „Stationär Begleitetes Wohnen“ ist ein Angebotsbaustein des Wohnens im Verbund. Es handelt sich dabei um ein stationäres Wohnangebot, das jedoch auf ein selbstbestimmtes Leben außerhalb eines Wohnheimes ausgerichtet ist. Vom Träger des „Stationär Begleiteten Wohnens“ werden hierzu kleine Wohneinheiten in Form von Einzel-, Gruppen- oder Paarwohnen angeboten. Diese befinden sich in der Regel in der Nähe eines Wohnheimes, so dass sich hierdurch Synergieeffekte ergeben können. Eine räumliche Nähe wird jedoch nicht zwingend vorausgesetzt.

Die Förderung erfolgt in Form einer zugehenden Betreuung, das heißt, es wird keine ständige Präsenz des Personals erwartet. Das „Stationär Begleitetes Wohnen“ zielt darauf ab, vorhandene Fä-

higkeiten und Ressourcen der BewohnerInnen zu stärken, zu aktivieren und auszubauen. Vorhandene Defizite der Bewohnerin / des Bewohners in lebenspraktischer Hinsicht oder andere Probleme (z.B. Verhaltensproblematiken etc.), die einer selbständigeren Lebensführung der Bewohnerin/ des Bewohners entgegenstehen, sollen in diesem Angebot aufgearbeitet werden. Das stationäre Angebot „Stationär Begleitetes Wohnen“ richtet sich daher vornehmlich an Menschen mit Behinderung, für die eine stationäre Vollversorgung in einem Wohnheim nicht, noch nicht oder nicht mehr im vollen Umfang nötig ist, für die aber durch individuelle Betreuungsproblematiken eine Betreuung im Betreuten Wohnen nicht, noch nicht oder nicht mehr möglich ist.

Grundvoraussetzung für eine Nutzung des Angebotes „Stationär Begleitetes Wohnen ist“, dass der in Frage kommende Personenkreis

- seine Lebensführung mit Beratung und Assistenz selbständig und eigenverantwortlich täglich über mehrere Stunden organisieren kann;
- keine ständige Präsenz von Personal benötigt, sondern seine Lebensführung auch über weite Teile des Tages mit einer Hintergrundbetreuung in Form von Rufbereitschaft organisieren kann;
- zur Abdeckung seines Hilfebedarfs nicht ständig den Einsatz von Fachpersonal (SozialpädagogInnen, ErzieherInnen, HeilerziehungspflegerInnen etc.) benötigt;
- keiner Nachtbereitschaft bedarf;
- in Notsituationen in der Lage ist, sich adäquate Hilfe zu holen;
- schwerpunktmäßig einen Hilfebedarf in Form von Beratung und Assistenz (Metzlersystematik-B) hat und einer der Hilfebedarfsgruppen 1-3 (HMB-Bogen) zuzuordnen ist;
- die Fähigkeit besitzt, den Tag-Nacht-Rhythmus selbständig zu gestalten.

#### **4. Adressat der Befragung**

Die Nutzerbefragung soll bei den insgesamt 12 freigemeinnützigen Trägern in Hessen, mit denen das Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ eine Leistungs-, Prüfungs- und Vergütungsvereinbarung<sup>1</sup> für das „Stationär Begleitete Wohnen“ abgeschlossen hat, durchgeführt werden. Das „Stationär Begleitete Wohnen“ ist eine Wohnform, die auf dem Konzept „Wohnen im Verbund“ basiert.

Die zu befragenden Einrichtungen verteilen sich auf die folgenden Landkreise und kreisfreien Städte:

- Frankfurt/ Main,
- Wiesbaden/ Stadt,

- Groß-Gerau,
- Main-Taunus-Kreis,
- Wetteraukreis,
- Gießen,
- Marburg- Biedenkopf,
- Vogelsbergkreis,
- Kassel/ Stadt,
- Fulda und
- Waldeck-Frankenberg.

Insgesamt wurden 77 Plätze mit den 12 Trägern im „Stationär Begleiteten Wohnen“ vereinbart. Die Befragung der Nutzer wird auf freiwilliger Basis stattfinden und anonymisiert ausgewertet.

## **5. Ziele der Befragung**

Im Landeswohlfahrtsverband Hessen wurde zu dem „Stationär Begleiteten Wohnen“ ein internes Projektcontrolling aufgebaut. Das interne Projektcontrolling beschäftigt sich mit der Kostenentwicklung und mit der Wirkung des Angebotes, die die Wohnprojekte des „Stationär Begleiteten Wohnens“ auslösen. In diesem Zusammenhang tauchte erstmals im Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ die Idee auf, eine Nutzerbefragung durchzuführen. Sie soll ermöglichen, die Sichtweise und die Interessen der NutzerInnen des „Stationär Begleiteten Wohnens“ auch bei weitergehenden Planungen mit einzubeziehen – geplant ist ein hessenweiter Ausbau dieser Betreuungsform. Dabei standen die drei folgenden Überlegungen im Vordergrund:

### **5.1 Nutzerzufriedenheit**

Der Paradigmenwechsel in der Behindertenhilfe von einer institutions- zu einer personenbezogenen Sichtweise wird im Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ konsequent umgesetzt. Der Leistungsberechtigte steht als „Kunde“ mit seinen persönlichen Stärken, Wünschen und Interessen im Mittelpunkt des einzelfallbezogenen Planungsgeschehens. Die Befragung soll die Zufriedenheit der NutzerInnen des „Stationär Begleiteten Wohnens“ des Zielgruppenmanagements „Menschen mit geistiger Behinderung“ feststellen, da die Zufriedenheit der BewohnerInnen für das Zielgruppenmanagement von hoher Bedeutung ist.

### **5.2 Zielerreichung des Angebots**

---

<sup>1</sup> gem. §75(2) SGB XII i.V.m. §§76ff SGB XII

Mit dem Aufbau des „Stationär Begleiteten Wohnens“ wurden vom Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ hinsichtlich seiner Wirkung konkrete Ziele verbunden:

- Das „Stationär Begleitete Wohnen“ stellt eine Alternative zur bisher üblichen Heimstruktur dar.
- Die Menschen mit einer geistigen Behinderung sollen sich im „Stationär Begleiteten Wohnen“ wohlfühlen, entfalten und entwickeln können.
- Mit dem „Stationär Begleiteten Wohnen“ soll ihre Selbständigkeit und Selbstbestimmung im Alltag erreicht, erhalten und gefördert werden.
- Vorhandene Fähigkeiten und Ressourcen der Menschen mit einer geistigen Behinderung sollen gestärkt, aktiviert und ausgebaut, vorhandene Defizite aufgearbeitet werden.
- Das „Stationär Begleitete Wohnen“ soll den Übergang ins Betreute Wohnen ermöglichen.
- Die Hilfen orientieren sich personenzentriert am individuellen Hilfebedarf.
- Die erforderlichen Hilfeleistungen werden bei einem veränderten Bedarf zeitnah und unbürokratisch angepasst.
- Das „Stationär Begleitete Wohnen“ bietet vernetzte Hilfeleistungen.
- Das „Stationär Begleitete Wohnen“ bietet den BewohnerInnen dieser selbstbestimmten Wohnform eine langfristige Lebensperspektive an.
- Der Träger übernimmt im Rahmen eines Wohnverbundes eine Versorgungsverpflichtung.

Um Erkenntnisse zur Wirkung des „Stationär Begleiteten Wohnens“ zu erhalten, wurden die Fragen der Nutzerbefragung auf Ziele (s.o.) und Thesen (s. Pkt. 6.0) des „Stationär Begleiteten Wohnens“ ausgerichtet.

### **5.3 Zeichensetzung**

Mit der Befragung der NutzerInnen des „Stationär Begleiteten Wohnens“ möchte das Zielgruppenmanagement „Menschen mit geistiger Behinderung“ auch Zeichen setzen. Die Zufriedenheit und die Interessen der NutzerInnen sollen in den Mittelpunkt künftiger Planungen gerückt werden. Ihre persönlichen Ziele und Wünsche sind genauso Kriterien für künftige Planungen und Konzeptentwicklungen wie die Ziele, die der Landeswohlfahrtsverband Hessen mit dem Angebot verfolgt. Indem die BewohnerInnen direkt befragt werden, erfahren sie durch die Befragung Wertschätzung und werden aufgefordert sich einzubringen.

Die Einbeziehung der betroffenen Menschen im „Stationär Begleiteten Wohnen“ stellt gleichzeitig eine weitere methodische Herausforderung dar, weil schriftliche Fragebögen für die Zielgruppe

Menschen mit einer geistigen Behinderung nur bedingt ein taugliches Mittel sind. Der Fragebogen soll daher von MitarbeiterInnen des Netzwerks „People First“ im Hinblick auf Verständlichkeit gesichtet werden und es wird eine Probebefragung vorab beabsichtigt.

## 6. Form der Befragung

Geplant ist, die Bewohner des „Stationär Begleiteten Wohnens“ einzeln und vor Ort zu befragen. Auf die Anwesenheit der BetreuerInnen wird bewusst verzichtet, um auszuschließen, dass die Bewohner gehemmt oder die Antworten - *bewusst oder unbewusst* - verfälscht sein könnten.

Die BewohnerInnen des „Stationär Begleiteten Wohnens“ sollen in ihrer gewohnten Umgebung befragt werden, gegebenenfalls durch Unterstützung des Trägers in Form von Bereitstellung eines Raums und Organisation eines Termins.

Frau Kretschmer wird den Fragebogen mit jedem/jeder BewohnerIn einzeln durchsprechen und bei Unklarheiten den BewohnerInnen hilfreich zur Seite stehen. Für die gesamte Befragungsaktion in den Einrichtungen ist ein Zeitraum von fünf Wochen angesetzt. Die Befragung sollte im Schnitt nicht länger als 30 Minuten pro Person dauern.

Die Fragen für die Nutzerbefragung beziehen sich auf die für das „Stationär Begleitete Wohnen“ erarbeiteten Ziele (s. Pkt. 5.2) des Zielgruppenmanagements „Menschen mit geistiger Behinderung“. Im Folgenden werden die, aus Sicht des Zielgruppenmanagements eine Zielerreichung darstellenden Thesen aufgeführt:

- Im „Stationär Begleiteten Wohnen“ leben Menschen mit einer geistigen Behinderung weitgehend selbständig. Sie benötigen keine Vollversorgung.
- Das „Stationär Begleitete Wohnen“ ermöglicht den Bewohnern ein selbstbestimmtes Leben. Im Alltag können sie Entscheidungen, die ihr Leben betreffen, selbständig treffen.
- Vorhandene Fähigkeiten und Ressourcen werden durch das „Stationär Begleitete Wohnen“ weiter ausgebildet. Defizite werden aufgearbeitet und gegebenenfalls durch ergänzende Hilfen kompensiert.
- Trotz selbständiger Wohnform sind die BewohnerInnen des „Stationär Begleiteten Wohnens“ in ein vernetztes System eingebunden, das die Gefahr der Vereinsamung abschwächt.
- Bei Bedarf steht ausreichende Unterstützung zur Verfügung.

Der Fragebogen ist nach den nachstehend genannten Fragekomplexen gegliedert:

- Wie wohne ich?
- Fühle ich mich in der Wohnform wohl?

- Wie ist das (Zusammen-) Leben organisiert und geregelt?
- Was kann ich selbst tun?
- Wie werde ich unterstützt?
- Welche Hilfen bekomme ich außerdem?
- Kann ich im Alltag mein Leben selbst bestimmen, bei Entscheidungen die mich betreffen mitbestimmen?

Jedem Fragenkomplex sind Fragen untergeordnet. Es handelt sich hierbei weitgehend um geschlossene Fragen, da offene Fragen für Menschen mit einer geistigen Behinderung oft schwierig zu beantworten sind.

Die Auswertung der Fragebögen erfolgt DV gestützt.

## **7. Durchführung**

Aktuell werden alle Träger des „Stationär Begleiteten Wohnens“ über das Vorhaben schriftlich informiert und haben erste Informationen hinsichtlich der Durchführung erhalten. Neben dem Träger werden auch die BewohnerInnen des „Stationär Begleiteten Wohnens“ bzw. deren gesetzliche BetreuerInnen über die geplante Nutzerbefragung im Vorfeld schriftlich informiert. Der Einrichtungsträger wird im ersten Infoschreiben darum gebeten, die BewohnerInnen von der geplanten Nutzerbefragung in Kenntnis zu setzen und den Landeswohlfahrtsverband Hessen darüber zu informieren, ob die Nutzerbefragung bei den BewohnerInnen Zuspruch findet.

Der Fragebogen wird vor Beginn der Nutzerbefragung der Einrichtung zur Information zur Verfügung gestellt und es wird eine Probebefragung stattfinden.

Geplant ist es, vor der Befragung der BewohnerInnen des „Stationär Begleiteten Wohnens“, das Netzwerk People First mit einzubeziehen. Die Aufgaben von People First sollen insbesondere bei der Überprüfung der Fragen im Hinblick auf Verständlichkeit liegen, außerdem hoffen wir auf eine konstruktive Mitarbeit bei der im September geplanten Abschlussveranstaltung.

An der Abschlussveranstaltung sollen alle BewohnerInnen des „Stationär Begleiteten Wohnens“, Vertreter der Einrichtungen und der Erste Beigeordnete teilnehmen sowie eventuelle Referenten. Die Ergebnisse der Nutzerbefragung werden vor der Abschlussveranstaltung ausgewertet und analysiert und in Form eines Berichtes zusammengetragen. Dieser wird in der im Oktober stattfindenden Fachtagung vorgestellt. Die Ergebnisse der Nutzerbefragung werden selbstverständlich auch der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.