

# Auswertung der Adressatenbefragung stationäre Heimerziehung

Haus Bergfried erfragt im Rhythmus von 2 Jahren die Zufriedenheit der an den aktuellen stationären Hilfen beteiligten Menschen: die Kinder und Jugendlichen in der Betreuung, deren an der Hilfe mitwirkenden (sorgeberechtigten) Eltern bzw. Pflegeeltern und die fallverantwortlichen Fachkräfte im ASD.

Die letzte Befragung erfolgte im Jahr 2006.

## A) Fragen an die jungen Menschen in unserer stationären Betreuung

### Vorgehen:

Die Befragung der jungen Menschen in den stationären Gruppen wurde in der Zeit vom 24.01. – 20.02.2008 durch Mirko Dornbach mittels eines schriftlichen Fragebogens durchgeführt.

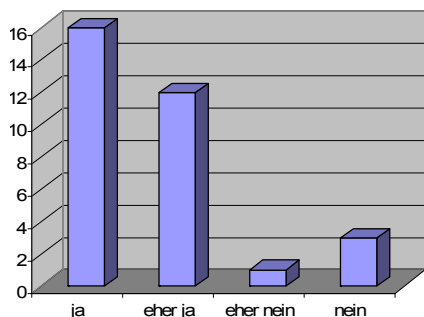
Die jungen Menschen wurden vorab über die geplante Befragung von ihren Gruppenerziehern informiert und in ihrer Gruppe im Rahmen eines Gruppengesprächs aufgesucht. Die Fragebögen wurden in Anwesenheit von Mirko Dornbach von den jungen Menschen selbständig und freiwillig ausgefüllt. Am Bearbeiten des Fragebogens behinderte Kinder und Jugendliche wurden von den anwesenden Gruppenerziehern unterstützt.

An der Befragung nahmen alle Kinder und Jugendliche teil, die zum jeweiligen Zeitpunkt der Befragung in der Gruppe lebten; insgesamt 33 Kinder und Jugendliche in den Gruppen Feuerstein, Woodstock, Kurfürstenstrasse, Burgstrasse, Koblenzer Strasse. Die Rücklaufquote beträgt 100%.

### Auswertung:

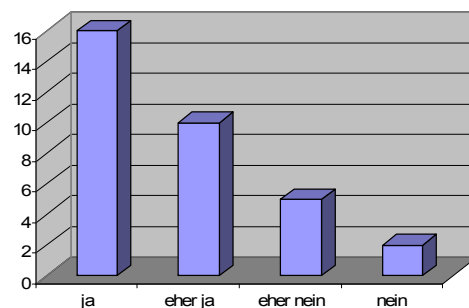
Leitziel unserer Arbeit ist es, dass sich die jungen Menschen bei uns wohl fühlen. Dazu gehört auch, dass wir den Kindern und Jugendlichen genügend Zeit entgegenbringen und sie in ihren Lebensbereichen unterstützen.

#### Fühlst du dich wohl bei Haus Bergfried?



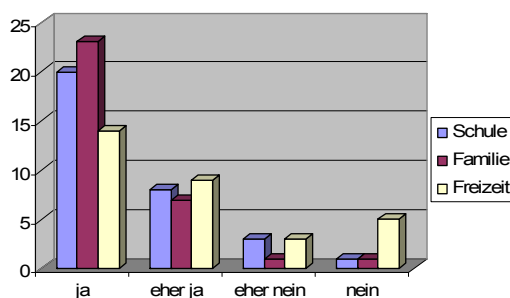
Fast alle befragten Kinder und Jugendliche fühlen sich in der Betreuung von Haus Bergfried wohl. 28 von 33 junge Menschen bestätigen die Frage „Fühlst du dich wohl bei Haus Bergfried?“ mit „ja“ und „eher ja“.

#### Haben deine Erzieher genug Zeit für dich?



Fast genauso viele Kinder und Jugendliche sagen, dass die Erzieher genug Zeit für sie haben (26 von 33).

#### Erhältst du von deinen Erziehern genug Unterstützung bei ...



Die meisten befragten jungen Menschen in unserer Betreuung empfinden, genügend Unterstützung in den Lebensbereichen Schule, Familie und Freizeitinteressen durch ihre Erzieher zu erhalten.

Auf die Frage danach, **welche 4 Änderungen die jungen Menschen bei Haus Bergfried vornehmen würden, wenn sie die Möglichkeit dazu hätten**, gab es insgesamt 61 Antworten.

Im Bereich der materiellen Ausstattung wünschten sich die Befragten hauptsächlich eine verbesserte räumliche Ausstattung der Gemeinschaftsräume, eine andere Zimmergestaltung und eine verbesserte Außenrepräsentanz des Stammhauses sowie einen Internetzugang am Gruppen-PC in den Gruppen Feuerstein und Woodstock.

Weitere Änderungswünsche konnten der Kategorie Gruppengeschehen zugeordnet werden. Hierzu zählte der Wunsch nach mehr individuellen Freiräumen (weniger Erzieherpräsenz, Rauchen dürfen, Haustiere halten etc.), mehr Beachtung der eigenen Person und damit oft verbunden ein Hinweis auf andere Kinder und Jugendliche im spezifischen Gruppenkontext, der Wunsch nach mehr Gruppenunternehmungen und die stärkere Vernetzung der beiden Gruppen im Kinderheim.

Die Befragten wünschten sich im Bereich Regelwerk hauptsächlich längere Ausgangszeiten, einen weniger festen Tagesablauf und längere Besuchszeiten für Freunde.

Jedes Kind und jeder Jugendliche hatte am Ende des Fragebogens noch die Möglichkeit, das hinzuschreiben **was er/ sie gerne einmal sagen möchte ...**

Insgesamt gab es hier 30 Nennungen:

6 Nennungen enthielten die Aussage, dass diese Kinder und Jugendlichen froh sind, bei Bergfried zu sein und dies genießen.

Weitere 6 Nennungen zeigten die Freude auf den bevorstehenden Umzug der unter 12 jährigen Kinder in die Kinderwohngruppe Diefenbach.

4 Nennungen bedauerten den aktuellen Erzieherwechsel aufgrund der neuen Kinderwohngruppe in Diefenbach.

Ebenfalls 4 Nennungen brachten zum Ausdruck, dass den Befragten Bergfried egal ist und sie deshalb nichts zu sagen haben.

3 Nennungen machten deutlich, dass die Kinder und Jugendlichen es in der Gruppe schön finden, dies aber immer auch von den Gruppenmitgliedern abhängig ist.

Ebenfalls 3 fanden gut, wie sie in die Gruppe aufgenommen wurden.

2 Nennungen brachten ihre Einstellung gegenüber bestimmten Gruppenmitgliedern zum Ausdruck und je 1 finden es bei Bergfried nicht schön oder die Erzieher cool.

## **B) Fragen an die (sorgeberechtigten) Eltern und Pflegeeltern, die am Hilfeprozess mitarbeiten**

### Vorgehen:

Die Eltern wurden per Brief Ende Januar angeschrieben. Enthalten waren ein Anschreiben, der 2seitige Fragebogen und ein frankierter und adressierter Rückumschlag. Die Rücksendung des Fragebogens sollte bis zum 03.03.08 erfolgen.

Insgesamt wurden 38 Haushalte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt am 03.03.08 50% (n=19)

### Auswertung:

Interessensgegenstand der Elternbefragung ist aus unserer Sicht zunächst, ob die Eltern mit dem Umfang unserer Zusammenarbeit zufrieden sind und ein gutes Gefühl bei der Unterbringung ihres Kindes in einer unserer Einrichtungen haben. Wir wollen von den Eltern selbstverständlich auch wissen, was ihnen gut gefällt, was ihnen nicht gefällt und was sie uns empfehlen würden, zu ändern.

17 der 19 befragten Eltern führen mindestens 2x monatlich ein Gespräch mit den Erziehern.

3 der 19 befragten Eltern würden gerne öfter mit den Erziehern über ihr Kind sprechen.

Alle befragten Eltern fühlen sich von den Erziehern in ihrer Elternrolle akzeptiert (19 von 19).

Fast alle sagen, dass sie sich bei Besuchen in der Einrichtung wohl fühlen (17 von 19) und ihre Meinung in Hilfeplangesprächen Akzeptanz findet (18 von 19).

16 von 19 sind ausdrücklich der Meinung, dass sich ihr Kind bei Haus Bergfried wohl fühlt und dass sie als Familie bei Haus Bergfried richtig aufgehoben sind.

Fast alle geben an, dass ihnen die Unterbringung ihres Kindes bei Haus Bergfried hilft (18 von 19).

Bezüglich der Arbeitsweisen und Regeln der Gruppen sind 16 von 19 der Meinung, ausreichend darüber informiert zu sein und alle Eltern kennen ihren festen Ansprechpartner bei Haus Bergfried, an den sie sich wenden können, wenn ihnen etwas nicht gefällt.

Gefragt danach, **was den Eltern an Haus Bergfried gut gefällt**, gab es insgesamt 48 Nennungen. Die Nennungen ordneten wir den folgenden Kategorien zu:

- Atmosphäre (15),
- Förderung und Erziehung der Kinder (13),
- Organisation (7),
- Elternbeteiligung (7) und
- Erzieher (5).

Die einzelnen Nennungen sind in nachfolgender Tabelle aufgelistet. In der Spalte n ist die Anzahl der Nennungen vermerkt.

<b>Kategorie und Bezeichnung</b>	<b>n</b>
<b>zur Atmosphäre ...</b>	<b>15</b>
Gefühl, dass das Kind gut aufgehoben ist/ es ihm gut geht	5
guter Umgang miteinander; Herzlichkeit	5
Familiäre Atmosphäre und Zusammenhalt	2
Bergfried ist ein tolles Team	1
Einsatz für die Kinder	1
alles geschieht zum Wohl des Kindes und der Familie	1
<b>zur Förderung und Erziehung der Kinder ...</b>	<b>13</b>
individuelle Förderung	8
Transparenz der Regeln und Pflichten	3
Begleitung beim Weg in die Selbständigkeit	2
<b>zur Organisation ...</b>	<b>7</b>
gute Absprache bei Heimfahrten und Ferien; Info-Fluss; gut organisiert	3
kleine Gruppen	2
es wissen immer alle Bescheid	1
Ansprechpartner ist immer da	1
<b>zur Elternbeteiligung ...</b>	<b>7</b>
Elternbedürfnisse werden beachtet	1
Zusammenarbeit mit den Eltern	1
Eltern erhalten Hilfe von den Erziehern	1
Hilfe, bei Problemen mit Kindern	1
man kann gut reden	1
Probleme von Eltern und Kindern werden immer gehört	1
gute Gespräche	1
<b>zu den Erziehern ...</b>	<b>5</b>
die Erzieher sind gut	1
die Erzieher sind sachlich, kompetent, sehr nett	1
Offenheit der Erzieher	1
Personal ist bei Fragen jederzeit erreichbar	1
verständnisvolle und nette Erzieher	1
<b>„alles“</b>	<b>1</b>

**Was den Eltern nicht gefällt** ist mit je einer Nennung, dass Absprachen unter den Erziehern nicht funktionieren, die Ankunftszeiten der Kinder spät mitgeteilt werden, zu wenige Gruppenunternehmungen stattfinden und dass die Entfernung zu Haus Bergfried leider sehr weit ist. 3 Eltern gaben an, dass sie noch nichts gefunden haben, was ihnen nicht gefallen hat.

Die Nachfrage bei den Eltern zu **Verbesserungsvorschlägen, Lob und Tadel** ergab folgendes Ergebnis:

Insgesamt 9 Befragte lobten die Einrichtung und die Zusammenarbeit.

4 Befragte machten die folgenden Verbesserungsvorschläge: die Kinder sollen öfter nach Hause können (bspw. alle Ferien), mehr Druck für die Schule ausüben, ein gemeinsames Frühstück am Wochenende einplanen und mehr gemeinsame Unternehmungen machen.

### C) Fragen an die fallverantwortlichen Fachkräfte im ASD

#### Vorgehen:

Die Fachkräfte wurden per Brief Ende Januar angeschrieben. Enthalten waren ein Anschreiben, der 2seitige Fragebogen und ein frankierter und adressierter Rückumschlag. Die Rücksendung des Fragebogens sollte bis zum 03.03.08 erfolgen.

Insgesamt wurden 25 Fachkräfte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt am 03.03.08 40% (n=10)

#### Auswertung:

Der Fragebogen befragt die Fachkräfte hauptsächlich nach ihrer Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit Haus Bergfried anhand verschiedener Aspekte der Zusammenarbeit im Hilfeprozess.

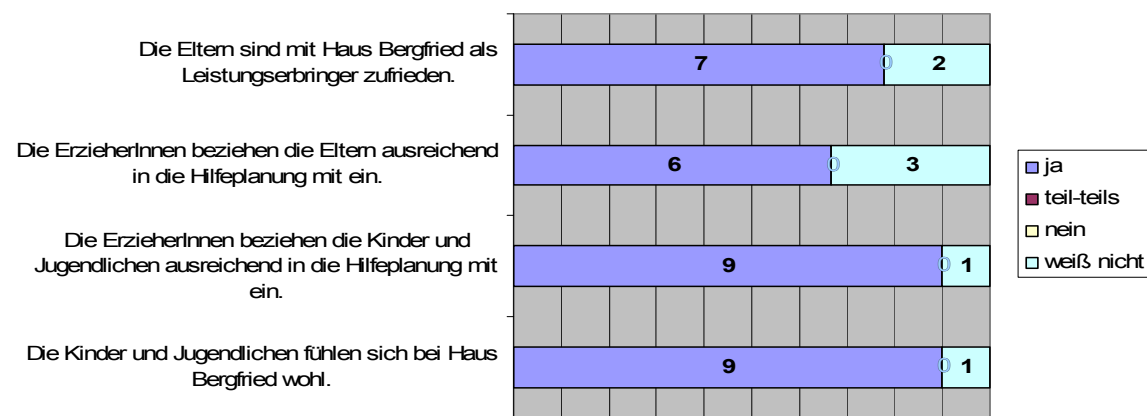
Darüber hinaus war es uns wichtig, eine Einschätzung der ASD-Fachkräfte zu erhalten, welchen Eindruck sie bzgl. dem Wohlbefinden, der Zufriedenheit und der Einbindung der Kinder und Jugendlichen und deren Eltern in die Hilfe haben.

Ein weiterer Interessenschwerpunkt war die Einschätzung der Fachkräfte zur materiellen Ausstattung unserer Gruppen, unserer Website und unserem Newsletter.

Die Zufriedenheit der Fachkräfte im ASD kann anhand der folgenden Tabelle abgelesen werden. Insgesamt lässt sich die Aussage treffen, dass keiner der Befragten unzufrieden ist mit der Zusammenarbeit mit Haus Bergfried. Die überwiegende Meinung der Befragten dokumentiert eine Zufriedenheit mit unseren erbrachten Leistungen.

Sind Sie zufrieden mit ...	ja	teils-teils	nein	weiß nicht
... der Fallannahme durch unsere Einrichtung?	10	0	0	0
... dem Aufnahme- bzw. Vorstellungsgespräch?	9	0	0	1
... der Kontaktaufnahme zu unserer Einrichtung während der Unterbringung der jungen Menschen (Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter, Informationsannahme, Antwortreaktionszeit)?	9	0	0	1
... dem Informationsfluss während der Unterbringung (Qualität der Inhalte, Verbindlichkeit der Absprachen, zeitnahe Informationsvermittlung)?	9	1	0	0
... unseren schriftlichen Unterlagen im Hilfeprozess (Vorbereitungen der Hilfeplangespräche, Berichte)?	7	3	0	0
... unserer Zusammenarbeit im Hilfeplangespräch?	10	0	0	0
... Haus Bergfried als Leistungserbringer?	10	0	0	0

Die ASD-Fachkräfte schätzen das Wohlbefinden, die Zufriedenheit und die Einbindung der Kinder und Jugendlichen und ihrer Eltern in die Hilfeplanung überwiegend als vorhanden ein.



4 von 10 Fachkräften kennen unseren Newsletter bergfriedAKTUELL und 3 von 10 Fachkräften unsere Website [www.bergfried-jugendhilfe.de](http://www.bergfried-jugendhilfe.de). Insgesamt bewerten die Fachkräfte beide Medien mit mittlerer Attraktivität.

Die Fachkräfte im ASD gaben mit je 1 Nennung die folgenden Vorschläge zur Qualifizierung unserer Leistungen:

- Verbesserung des Stellenwertes der Eltern in der Einrichtung,
- mehr Integration ins Gemeinwesen (VHS, Vereine etc.).

Bausendorf, im April 2008

M. Dornbach