

Auswertung der Adressatenbefragung stationäre Heimerziehung

Bergfried erfragt im Abstand von jeweils zwei Jahren die Zufriedenheit der Adressaten der stationären Hilfen: die Kinder und Jugendlichen in der Gruppenbetreuung, ihre Eltern und die fallverantwortlichen Fachkräfte im ASD.

Die Befragung erfolgte schriftlich im Zeitraum vom 03.05. – 11.06.2010.

Die Teilnahme an der Befragung war für alle Befragtengruppen freiwillig und erfolgte anonym.

Die letzte Befragung erfolgte im Jahr 2008.

Ziel der Befragung ist es, die Sicht der an der Hilfemaßnahme beteiligten Personengruppen auf unsere Einrichtung und unsere Arbeit zu erfassen und anhand der Befragungsergebnisse weitere Maßnahmen der Qualitätsentwicklung und –sicherung abzuleiten.

Inhalt

1	Fragen an die jungen Menschen in unserer stationären Gruppenbetreuung	2
2	Fragen an die Eltern der bei uns untergebrachten jungen Menschen.....	6
3	Fragen an die fallverantwortlichen Fachkräfte im ASD	10
4	Ausblick	14

1 Fragen an die jungen Menschen in unserer stationären Gruppenbetreuung

Vorgehen:

Die Befragung der jungen Menschen in den stationären Gruppen wurde in der Zeit vom 21.05. – 11.06.2010 mittels eines vorbereiteten Fragebogens durchgeführt.

Die jungen Menschen wurden über die Befragung von ihren GruppenerzieherInnen informiert und die Fragebögen wurden im Rahmen eines Gruppengesprächs ausgeteilt und von den jungen Menschen selbständig und freiwillig ausgefüllt.

Zielgruppe waren alle Kinder und Jugendlichen, die zum Zeitpunkt der Befragung in den Gruppen Diefenbach, Feuerstein, Woodstock, Kurfürstenstraße, Burgstraße, Neustraße und Koblenzer Straße lebten.

Insgesamt wurde an 48 junge Menschen ein Fragebogen ausgegeben, davon nahmen 47 Kinder und Jugendliche an der Befragung teil. Die Rücklaufquote beträgt damit 98%.

Ziel der Befragung:

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 ausreichend in allen Lebensbereichen unterstützen.

Wir befragen die jungen Menschen, ob wir unser Leitziel auch wirklich erreichen und sich die Kinder und Jugendlichen im Erziehungshilfekontext auch wirklich wohl fühlen, sie ausreichend Unterstützung erhalten und ihre Erzieher als Bezugspersonen wahrnehmen.

Auswertung:

Bergfried betreut in 7 stationären Gruppen Kinder und Jugendliche unterschiedlicher Altersgruppen und damit auch mit unterschiedlichen pädagogischen Zielsetzungen mit wiederum verschiedenen pädagogischen Konzepten.

Zur Auswertung bilden wir drei Auswertungsgruppen, die sich in Alter und Betreuungskonzept ähnlich sind. Dementsprechend gilt die nachfolgende Gruppenzusammensetzung:

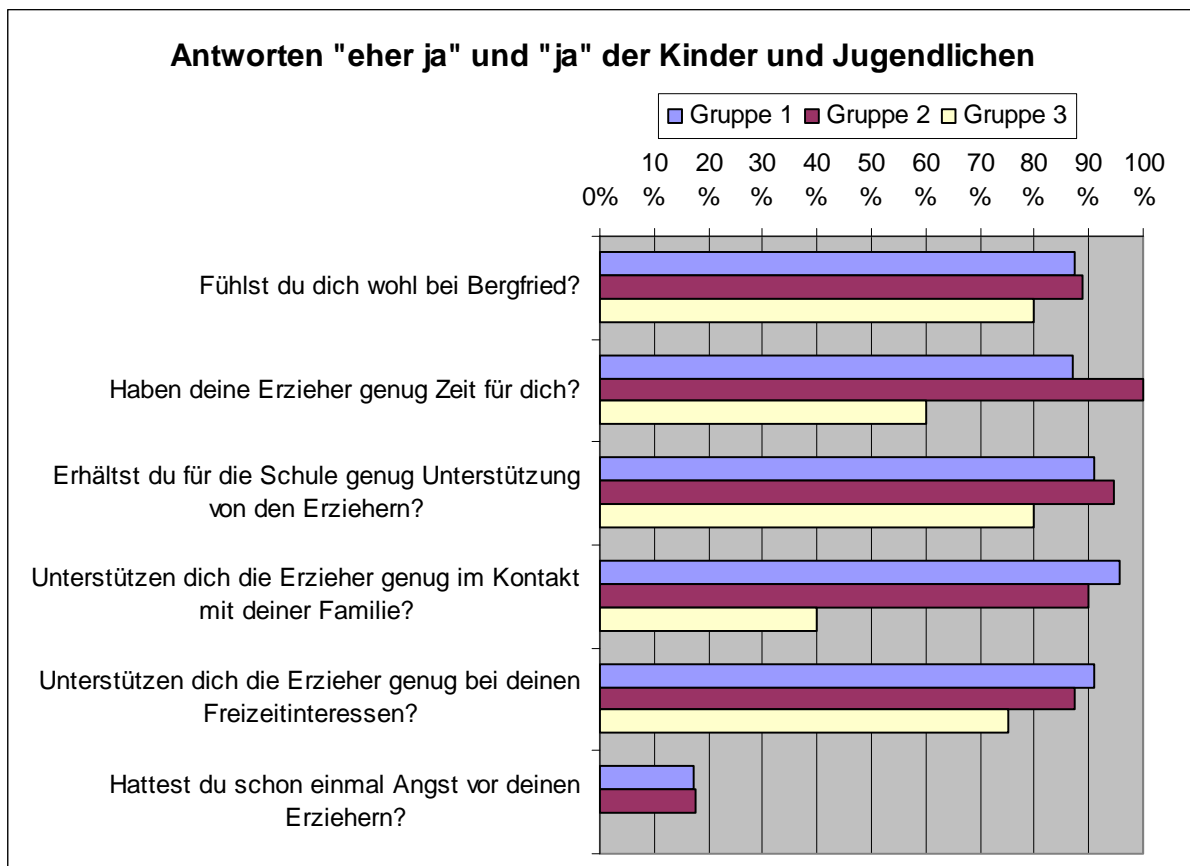
Gruppe 1	... die Kinder und Jugendlichen der Gruppen Diefenbach, Feuerstein und Woodstock; Altersgruppe 3 – 16 Jahre; 24h Betreuung
Gruppe 2	... die Jugendlichen der Gruppen Burgstraße, Neustraße und Koblenzer Straße; Altersgruppe 15 – 17 Jahre; 24h Betreuung in der Außenwohngruppe
Gruppe 3	... die jungen Erwachsenen in der Trainingsgruppe Kurfürstenstraße; Altersgruppe ab 16 Jahre

Objekt 1 - Gruppenzusammensetzung

Die Kinder und Jugendlichen wurden **nach ihrem Wohlbefinden gefragt und danach, wie sie die Unterstützung der ErzieherInnen** in den verschiedenen Lebensbereichen erleben.

Die Antwortmöglichkeiten reichten von „ja“, „eher ja“, „eher nein“ bis „nein“. Im nachgestellten Schaubild sind die Antworten die mit „ja“ und „eher ja“ beantwortet wurden in ihrem Anteil an der Grundgesamtheit der Antworten abgebildet.

Lesbeispiel: 80% der Jugendlichen der Gruppe 3, die bei der Befragung teilnahmen, gaben bei der Frage „Fühlst du dich wohl bei Bergfried?“ die Antwort „ja“ oder „eher ja“. Dementsprechend gaben 20% die Antwort „eher nein“ und „nein“.



Objekt 2 - Befragung der jungen Menschen; Anteil der Antworten mit „ja“ und „eher ja“

Insgesamt betrachtet stellen die Antworten der jungen Menschen ein für unsere Einrichtung und damit unsere Arbeit weitestgehend zufriedenstellendes Ergebnis dar. Die jungen Menschen konstatieren mit ihren Einschätzungen überwiegend ihre Zufriedenheit mit Bergfried bzw. der Leistung der ErzieherInnen.

Durchschnittlich 80% der Antworten der Kinder und Jugendlichen ist zu entnehmen, dass sie sich bei Bergfried (eher) wohlfühlen, die Erzieher (eher) genug Zeit haben und sie von den Erziehern in den einzelnen Lebensbereichen (eher) genug Unterstützung erhalten.

Gruppe 3 formuliert im Vergleich zu den anderen Gruppen, dass sie sich durch die ErzieherInnen insbesondere beim Kontakt mit der Familie weniger ausreichend unterstützt sehen und die ErzieherInnen ihnen mehr Zeit zukommen lassen sollten.

Weiterhin kann den Antworten entnommen werden, dass die Kinder und Jugendlichen in weniger als 20% der Antworten angeben (eher) schon einmal Angst vor den ErzieherInnen gehabt zu haben.

Die differenzierte Betrachtung nach Gruppen zeigt auf, dass sich bei den Antwortgebern der Gruppe 3, gefolgt von der Gruppe 1, der größte Anteil derer befindet, die sich eine Verbesserung des Wohlfühlfaktors und eine intensivere Unterstützung wünschen.

Beachtet man dabei die o.g. Unterschiede der Gruppe in Alter und konzeptionellem Angebot, lässt sich für die Gruppe 3 resümieren, dass sich die jungen Erwachsenen der Trainingsgruppe in ihren Verselbständigungsbestrebungen deutlich mehr auf sich alleine gestellt sehen, als die übrigen Kinder und Jugendlichen in unserer Gruppenbetreuung. Ableitend daraus schließt sich für uns die Frage an, welches Selbstverständnis diese jungen Menschen hinsichtlich ihrer eigenen „Verselbständigungskompetenzen“ und „pädagogischen Zielsetzungen hinsichtlich ihres Verselbständigungsprozesses“ haben und wie dieses Selbstverständnis ggf. optimaler in die pädagogische Betreuung Einzug halten kann.

Bei der Betrachtung der Gruppe 1 liegt uns die Erklärung nahe, dass in dieser Zielgruppe im Verhältnis zu den anderen Bewohnern ein überproportional hoher Anteil von Fremdbestimmung im Kontext der (Gewährung/ Initiierung der) Unterbringung vorhanden ist. Aufgabenstellung für die Arbeit in diesen Gruppen wird es sein, das Thema „Fremdbestimmung in der Maßnahmengewährung“ dahingehend aufzugreifen, zu prüfen, welche pädagogischen Einflüsse seitens des Betreuerenteams bzw. der Einrichtungsstandards den Kindern und Jugendlichen ein Mehr an Wohlbefinden verschaffen können.

Wir erfragten bei den Kindern und Jugendlichen, an **wen sie sich meistens wenden, wenn sie ein Problem haben**. Hauptsächlich werden die ErzieherInnen der Gruppe als Ansprechpartner aufgesucht, gefolgt von Familie, Gleichaltrigen etc.; in Gruppe 3 sucht jeder zweite Jugendliche eher die Unterstützung auch bei anderen gruppenexternen Fachkräften bei Bergfried (Erziehungsleiter, Bezugspsychologe).

Die Fachkräfte bei Bergfried sind damit bei den von uns betreuten Kindern und Jugendlichen bei Problemstellungen der bevorzugteste Ansprechpartner.

An wen wendest du dich meistens, wenn du ein Problem hast?	Gruppe 1	Gruppe 2	Gruppe 3
... an den Erzieher im Dienst/ an einen bestimmten Erzieher	65 %	80%	50%
... an jemanden anderen bei Bergfried	4%	-	50%
... an jemand anderen (Gleichaltrige, Familie, andere)	30%	20%	-

Objekt 3 - Ansprechpartner

Weiter wurden die jungen Menschen dazu befragt, **welche 4 Dinge sie bei Bergfried ändern würden, wenn sie bestimmen dürften**. Die Auswertung dieser Ergebnisse erfolgt ebenso anhand der oben definierten 3 Gruppen.

Die insgesamt 89 Antworten lassen sich gruppenübergreifend in vier Kategorien einteilen. Veränderungswünsche bestehen hinsichtlich ...

- Regelwerk der Gruppen (31 Antworten)

- Rund ums Gruppengeschehen (27 Antworten),
- Materielle Ausstattung der Einrichtung (22 Antworten),
- keine Änderungswünsche (9 Antworten).

Nachfolgend ein detaillierter Überblick:

Lesebeispiel: insgesamt 16 Änderungswünsche der Gruppe 1 zielen auf längere Ausgangszeiten, längere TV-Zeiten und längere Konsolezeiten ab.

	Gruppe 1 – Diefenbach, Feuerstein, Woodstock	n= 53	Gruppe 2 – Burgstraße, Neustraße, Koblenzer Straße	n= 27	Gruppe 3 – Kurfürstenstraße	n= 9
Regeln	längere Ausgangszeiten, ... TV-Zeiten, ... Konsole- Zeiten	16	Regeln insgesamt und Besucherregeln lockern	4	//	
	gesamte Veränderung der Regeln und Konsequenzen	5	Haustiere erlauben	1	//	
	lockerer Umgang mit Handys	3	längere Ausgangszeiten	1	//	
	kürzere Hausaufgabenzeit	1	//		//	
Gruppe	Den Umgang miteinander verändern (weniger streiten, Raucher verbieten, (Paar)- Beziehungen erlauben, alle motivieren, bei Gruppenaktionen mitzumachen, mehr erlauben, strenger zu den Kleinen sein)	7	mehr Erzieher einstellen und nur gutmütige Erzieher fest einstellen	2	junge Erwachsene mehr als Erwachsene behandeln	1
	besseres Freizeitangebot anbieten (Spieletage anbieten, Kids öfter vom Bus abholen, mehr Unternehmungen)	6	mehr Toleranz gegenüber den jüngeren Jugendlichen ausüben	1	mehr gemeinsame Freizeitfahrten durchführen	1
	die Erzieherrolle verändern (mehr in den „Ämterplan“ einbinden, mehr Zeit zum reden verordnen)	4	gleiche Regeln in allen Außenwohngruppen einführen	1	die Meinungen der Kids bei der Erzieherauswahl mehr berücksichtigen	1
	//		mehr Freizeitangebote anbieten	1	den Spaßfaktor erhöhen	1
	//		Fußballverein gründen	1	//	
Aus- stattung	die persönlichen Gelder erhöhen	5	einen freieren Umgang mit dem Internet ermöglichen	3	Instandsetzungsarbeiten schneller durchführen und modernere Elektrogeräte	4

	Gruppe 1 – Diefenbach, Feuerstein, Woodstock	n= 53	Gruppe 2 – Burgstraße, Neustraße, Koblenzer Straße	n= 27	Gruppe 3 – Kurfürstenstraße	n= 9
					anschaffen	
	Innenausstattung verändern (neue Sitzecke, Möbel umstellen, mehr Einzelzimmer)	3	Verschönerung der WG	3	einen freieren Umgang mit dem Internet ermöglichen	1
	den Fußballplatz in Bausendorf renovieren	2	die persönlichen Gelder erhöhen	1	//	
Keine	"nichts"	1	"nichts"	8	//	

Objekt 4 - Änderungswünsche der jungen Menschen

Jedes Kind und jeder Jugendliche wurde am Ende des Fragebogens aufgefordert, **das hinzuschreiben was er gerne sagen möchte ...**

- × 7 Antworten belegen, dass diese Kinder und Jugendlichen froh sind, bei Bergfried zu sein, sich wohl fühlen und ihre Zeit bei Bergfried genießen.
- × Weitere 5 Antworten bewerten die Jugendhilfeeinrichtung Bergfried als positiv.
- × 3 Antworten bringen ihre positive Einschätzung einzelner Fachkräfte bei Bergfried zum Ausdruck.
- × 4 Antworten bringen ihre negative Einschätzung einzelner Fachkräfte bei Bergfried zum Ausdruck.
- × 2 Antworten betonen noch einmal die Unzufriedenheit bzgl. eines zu geringen Taschengeldes und dem Verbot, Internet auf den Zimmern zu nutzen, zum Ausdruck.
- × 3 Antworten machen deutlich, dass die Befragten froh wären, daheim leben zu können, nicht mehr im Heim leben zu wollen oder den Wunsch, in eine Außenwohngruppe wechseln zu können.
- × 1 Antwort bringt die Enttäuschung hervor, dass Bergfried sich zum Nachteil entwickelt und damit zu einer gewöhnlichen Jugendhilfeeinrichtung wird.

2 Fragen an die Eltern der bei uns untergebrachten jungen Menschen

Vorgehen:

Wir haben in diesem Jahr alle leiblichen Eltern(-teile) der Kinder und Jugendlichen per Brief Anfang Mai 2010 angeschrieben. Enthalten waren ein Anschreiben, der 2seitige Fragebogen und ein frankierter und adressierter Rückumschlag. Die Rücksendung des Fragebogens sollte bis zum 11.06.10 erfolgen.

Insgesamt wurden 56 Haushalte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt am 11.06.10 45% (n=25)

Ziel der Befragung:

Die Zufriedenheit der Eltern mit unserer Einrichtung und unserer Arbeit hat maßgeblichen Einfluss auf den Hilfeverlauf. Daraus ergibt sich unser Schwerpunktinteresse, viele Informationen von den Eltern zu bekommen, wie deren Sicht auf unsere Einrichtung und unsere Arbeit ist.

Auswertung:

Zunächst haben wir die Eltern befragt, **wie oft sie mit den ErzieherInnen über ihr Kind sprechen**. Insgesamt 84% der Eltern geben an, dass sie mindestens 1-2x monatlich mit den ErzieherInnen über ihr Kind sprechen. Davon führen die Hälfte der Eltern mindestens 3-4x im Monat ein Gespräch mit den ErzieherInnen über ihr Kind. 16% der Eltern sprechen seltener als einmal monatlich mit den ErzieherInnen.

Wir wollten ferner wissen, ob die Eltern die Häufigkeit der Gespräche mit den ErzieherInnen als ausreichend bewerten bzw. **ob sie gerne häufiger mit den ErzieherInnen ein Gespräch über ihr Kind führen möchten**. Bei den Antworten ist eine leichte Tendenz dahingehend festzustellen, dass die Eltern nicht häufiger mit den ErzieherInnen sprechen möchten, unabhängig von der bereits durchgeführten Anzahl an Gesprächen.

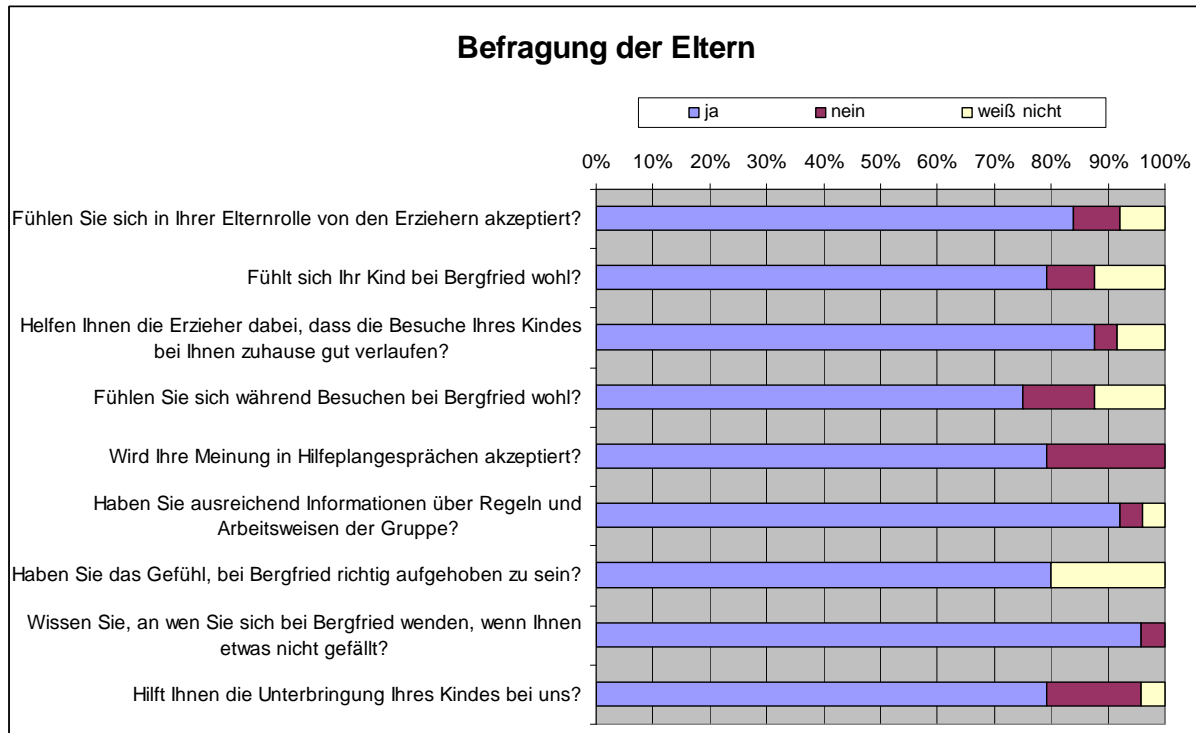
Eltern sprechen mit den ErzieherInnen ...		Eltern würden gerne öfter mit den ErzieherInnen sprechen ...		
Häufigkeit	gesamt	davon: ja	davon: nein	davon: weiß nicht
3-4x im Monat	42%	17%	21%	4%
1-2x im Monat	42%	12%	17%	12%
Seltener als 1x im Monat	16%	8%	4%	4%

Objekt 5 - Gespräche Eltern-ErzieherInnen

Unsere vereinbarten Basisleistungen beinhalten monatlich ein ausführliches Telefonat mit den Eltern. Davon ausgehend ist festzuhalten, dass 84% der Eltern die in der Leistungsbeschreibung angestrebte Leistung auch tatsächlich als erhalten erleben; ungefähr die Hälfte erlebt sogar eine deutlich höhere Gesprächsfrequenz.

Weiter haben wir die Eltern nach Ihrer **Meinung zu bestimmten Standards in unserem Hilfeprozess** befragt. Die Antworten können dem nachfolgenden Schaubild entnommen werden:

Lesebeispiel: Über 80% der Eltern beantworten die Frage „Fühlen Sie sich in Ihrer Elternrolle von den Erziehern akzeptiert?“ mit „ja“, ca. 8% antworten mit „nein“ und weitere 8% geben „weiß nicht“ an.



Objekt 6 - Befragung der Eltern

Die meisten Eltern erhalten unsere Qualitätsstandards. Daraus resümieren wir eine durchweg positive Grundstimmung der Eltern bzgl. unserer Arbeit und eine vorhandene Zufriedenheit mit Bergfried bzw. der Hilfemaßnahme.

Für eine detaillierte Auswertung der Ergebnisse sind die mannigfaltigen Fallkonstellationen, also Grund der Unterbringung, Beteiligungsgrad der Eltern an der Hilfe aufgrund biographisch begründeter Vorfälle, emotionale Haltung der Eltern zu Unterbringung, Gesundheit der Eltern etc. zu berücksichtigen. Dies ist nicht Gegenstand der vorliegenden Auswertung.

Gefragt danach, **was den Eltern an Bergfried gut gefällt**, gab es insgesamt 36 Antworten, die den folgenden Kategorien zugeordnet werden können:

- × Atmosphäre (12 Antworten),
- × Förderung und Erziehung der Kinder (8 Antworten),
- × Elternbeteiligung (8 Antworten),
- × Organisation (5 Antworten),
- × Erzieher (3 Antworten).

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

Was finden Sie gut an Bergfried?	n
zur Atmosphäre ...	12
Herzlichkeit und Verständnis, eine freundliche, familiäre Atmosphäre	4
ein tolles Haus in schöner Lage und Umgebung	2
der Umgang miteinander	1
die Einrichtung selber	1
Kinder haben Einzelzimmer, eine gute Betreuung und kommen oft nach Hause	1
die Kinder haben schöne Zimmer	1
mein Kind hat ein 2. Zuhause gefunden	1
mein Kind fühlt sich wohl	1
zur Förderung und Erziehung der Kinder ...	8
Kinder werden zur Selbständigkeit erzogen und lernen viele Dinge fürs Leben	3
die Erziehung ist gut, die Regeln sind gut, mein Kind hat sich gut entwickelt	3
die Unterstützung der Jugendlichen in ihrer persönlichen Entwicklung	1
den Kindern wird geholfen.	1
zur Elternbeteiligung ...	8
die Zusammenarbeit mit den Eltern ist gut	2
Elternein- und anbindung	1
wenn man Probleme hat sind die Betreuer für die Eltern und die Kinder da - die holen sich Zeit für Mutter und Kind	1
Absprachen mit den Erziehern funktionieren gut	1
der Informationsaustausch zwischen den Erziehern und Eltern ist hervorragend	1
den Eltern wird alles genau erklärt	1
man kann über alles reden	1
zur Organisation ...	5
Haus Bergfried ist eine sehr gute Einrichtung mit vielen Ideen	1
alles ist gut organisiert	1
Wochenend- und Freizeitbesuche sind geregelt	1
kleine Gruppen und weniger Kinder, dadurch wird viel auf den Einzelnen eingegangen	1
alles ist super ...	1
zu den Erziehern ...	3
kompetente Mitarbeiter, gute erzieherische Einstellung	1
Personal ist sehr nett	1

Was finden Sie gut an Bergfried?	n
Supererzieher	1

Objekt 7 - Was finden Sie gut?

Was den Eltern an Bergfried nicht gefällt ist in der folgenden Tabelle dargestellt. In der Spalte n ist die Anzahl der Antworten vermerkt.

Was gefällt Ihnen an Bergfried nicht?	n
es gibt nichts zu benennen ...	21
individuelle Auflagen im Hilfeprozess, die man als Elternteil erfüllen muss	1
die Konsequenz „Hausarrest“ wird als eine unangemessene Konsequenz empfunden	1
manche Räumlichkeiten sind nicht schön oder oft dreckig	1

Objekt 8 - Was gefällt Ihnen nicht?

Die Nachfrage bei den Eltern zu **Verbesserungsvorschlägen, Lob und Tadel** ergab folgendes Ergebnis. In der Spalte n ist die Anzahl der Antworten vermerkt.

Verbesserungsvorschlag, Lob und Tadel	n
Lob an die Einrichtung, die erreichten gemeinsamen Erfolge, die Ansprechbarkeit der Mitarbeiter und die gute Zusammenarbeit.	12
schade, dass die Eltern, wenig Bereitschaft zur Gruppenarbeit haben	1
auf vorgebrachte Kritik hin sei keine Veränderung festgestellt worden	1
der Fragebogen sollte mit einer Skala von 1-6 versehen sein	1
die Besuchswochenenden sollen besser nachbereitet/ reflektiert werden	1
die Eltern sollen auch bei volljährigen Jugendlichen mehr einbezogen werden	1
die Kinder sollten bei ungünstiger Witterung zum Bus/ zur Schule gefahren werden	1

Objekt 9 - Verbesserungsvorschlag, Lob und Tadel

3 Fragen an die fallverantwortlichen Fachkräfte im ASD

Vorgehen:

Die fallverantwortlichen Fachkräfte wurden per Brief Anfang Mai 2010 angeschrieben. Enthalten waren ein Anschreiben, der 2seitige Fragebogen und ein frankierter und adressierter Rückumschlag. Die Rücksendung des ausgefüllten Fragebogens sollte bis zum 11.06.10 erfolgen.

Insgesamt wurden 35 Fachkräfte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt am 11.06.10 60% (n=21)

Ziel der Befragung:

Die fallverantwortlichen Fachkräfte der ASD geben uns professionelle Rückmeldung über unsere Einrichtung und unsere Arbeit. Der Hilfeprozess ist ein gemeinsames Konstrukt für die Kinder und Jugendlichen und ihre Familien. Der Hilfeprozess profitiert vom gegenseitigen Austausch.

Wir haben die Fachkräfte nach ihrer Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit Bergfried anhand verschiedener Stationen des Hilfeprozesses befragt.

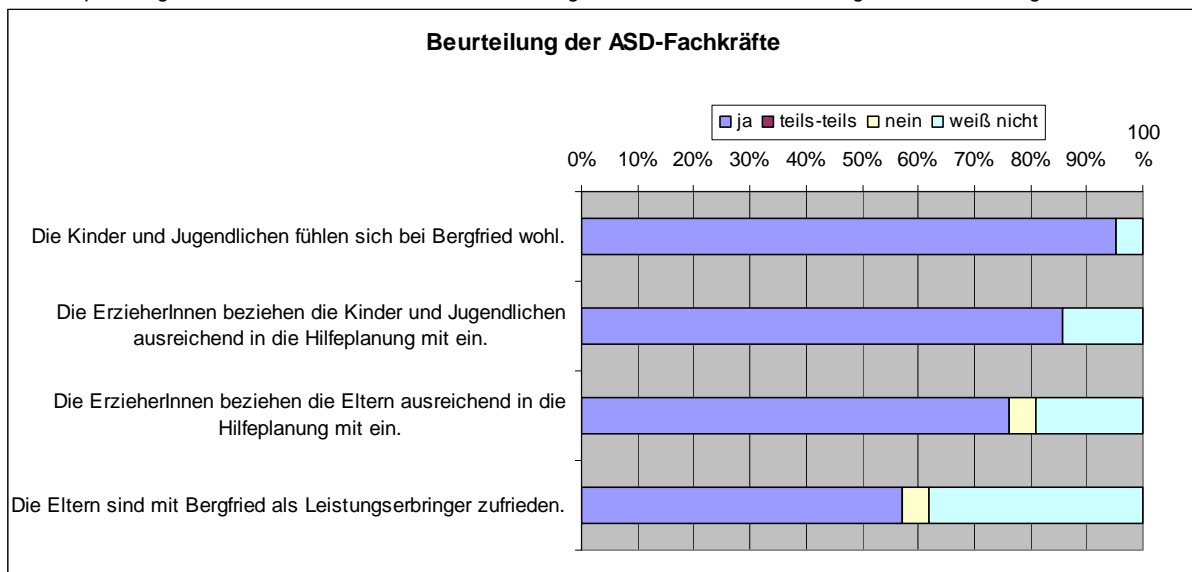
Darüber hinaus war es uns wichtig, eine Einschätzung der ASD-Fachkräfte zu erhalten, welchen Eindruck sie bzgl. dem Wohlbefinden und der Zufriedenheit der Kinder und Jugendlichen und deren Eltern sowie deren Einbindung in die Hilfe haben.

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

Auswertung:

Die Einschätzung der ASD-Fachkräfte hat (ebenso wie die Rückmeldungen der Kinder, Jugendlichen und deren Eltern) einen qualitativen Einfluss auf die Gestaltung unserer Arbeit. Die Antworten fließen in unsere Qualitätsentwicklung ein. Für unsere Arbeit ist es wichtig zu erfahren, **wie die beteiligten Fachkräfte die Zusammenarbeit zwischen Bergfried und den jungen Menschen und ihren Eltern einschätzen.** Nachfolgend deren Einschätzung:

Lesebeispiel: Ungefähr 95% der Fachkräfte sind der Meinung, dass sich die Kinder und Jugendlichen bei Bergfried wohl fühlen.



20 Fachkräfte schätzen das Wohlbefinden, die Zufriedenheit und die Einbindung der Kinder und Jugendlichen und ihrer Eltern in die Hilfeplanung überwiegend als vorhanden ein. Insbesondere die Einbeziehung der jungen Menschen in die Hilfeplanung durch die ErzieherInnen und das Wohlbefinden der Kinder und Jugendlichen bei Bergfried beurteilen die Fachkräfte als vorhanden.

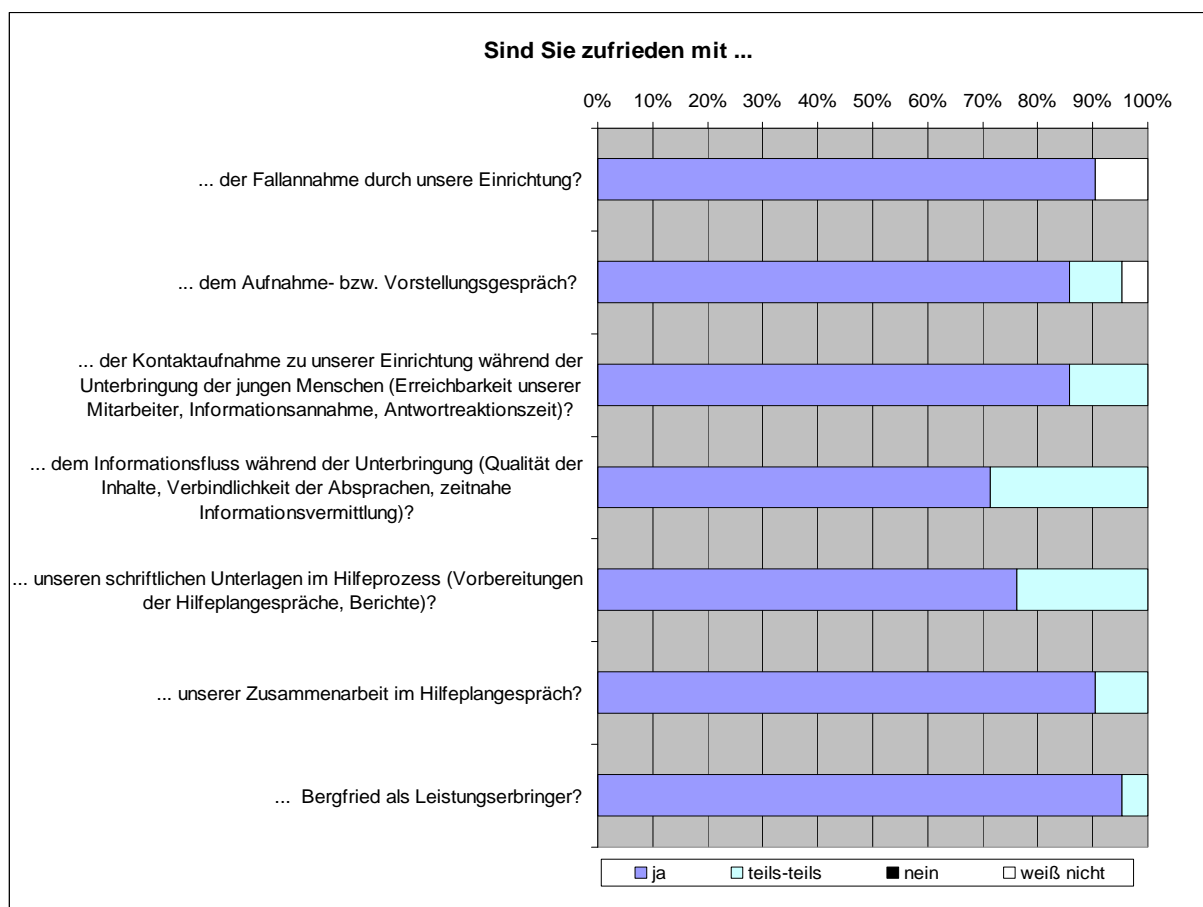
Aus Sicht einer Fachkraft haben wir die Einbeziehung der Eltern in die Hilfeplanung und das Herstellen von Zufriedenheit der Eltern mit Bergfried als Leistungserbringer nicht geschafft.

Die Antwortmöglichkeit „weiß nicht“ ist deutlich stärker im Bereich der Zufriedenheit und Einbeziehung der Eltern vertreten, so dass wir davon ausgehen, dass sich die Fachkräfte überwiegend bei den Kindern und Jugendlichen nach deren Wohlbefinden und Partizipationsmöglichkeiten während der Unterbringung bei Bergfried erkundigen bzw. die Kinder und Jugendlichen auf Nachfrage der Fachkräfte eher antwortbereit sind.

Die **Zufriedenheit der Fachkräfte im ASD bzgl. einzelner Stationen im Hilfeprozess** kann anhand des folgenden Schaubildes abgelesen werden.

Alle Fachkräfte sind mit der Zusammenarbeit mit Bergfried überwiegend zufrieden.

Keiner der Befragten signalisiert eine entschiedene Unzufriedenheit.



Objekt 11 - Zufriedenheit der fallverantwortlichen Fachkräfte

Gefragt nach der **materiellen Ausstattung unserer Gruppen** geben 96% der Antwortgeber an, dass sie diese als „gut“ (48%) oder „teils-teils“ (48%) bewerten. 4% können diesbezüglich keine Aussage treffen.

Keiner der Befragten beurteilt die materielle Ausstattung schlecht.

72% der fallverantwortlichen Fachkräfte kennen unseren **Internetauftritt www.bergfried-jugendhilfe.de**, davon beurteilen ihn 83% als gut (67%) oder als teils-teils (16%) und 17% treffen keine Aussage.

Keiner der Befragten beurteilt die Website schlecht.

52% der fallverantwortlichen Fachkräfte kennen unseren **Newsletter bergfriedAKTUELL**, davon beurteilen ihn 85% als gut (62%) oder als teils-teils (23%) und 15% treffen keine Aussage.

Keiner der Befragten beurteilt den Newsletter schlecht.

1 Fachkraft im ASD gab den folgenden **Vorschlag zur Qualifizierung unserer Leistungen**:

- × Gestaltungsmöglichkeiten von Fallannahmen in Kooperation mit den Jugendämtern "Wie kann für das Kind/ den Jugendlichen die Hilfe und der Grund der Unterbringung thematisiert werden?"

4 Ausblick

Wir führen die Befragung der Adressaten der stationären Heimerziehung mittlerweile zum dritten Mal durch. Wir haben uns das Ziel gesetzt, die Befragung im Abstand von jeweils zwei Jahren weiterzuführen. Sicherlich ist die Befragung und die Auswertung mit einem hohen Arbeitsaufkommen verbunden, aber wir fühlen uns gegenüber unseren Adressaten verpflichtet, daran zu arbeiten, die beste Hilfe anzubieten und die Rückmeldungen, die wir durch die Befragung erhalten, bereichern die Qualität unserer Arbeit auf mehrfache Weise:

Aus unserer Sicht ist die Befragung der Adressatengruppen eine Methode, Partizipation im Hilfeprozess zu verankern. Wir wollen die Adressaten dabei einbeziehen, unsere Angebote und letztendlich die lebensbestimmende Hilfe der Familien zu qualifizieren. Wir wollen ihnen neben einer transparenten und beteiligenden Haltung im Hilfeprozess mit der schriftlichen, anonymen Befragung einen zusätzlichen Weg bereitstellen, uns ihre Rückmeldung bzgl. der Erfahrungen mit unserer Arbeit mitzuteilen. Und wir wollen konkret wissen, was die Adressaten an uns bzw. unserer Arbeit schätzen und was sie bemängeln. „Sei offen für Neues!“ ist ein Leitsatz unseres Qualitätsmanagements. Dieser findet in unserer Neugier, „zu fragen“, seine praktische Relevanz.

Voraussetzung für diese Form der Arbeit ist natürlich unsere gelebte Organisationskultur, die von Offenheit und Wertschätzung ebenso geprägt ist wie von dem professionellen Gedankenansatz, sich stetig mit Verbesserungsbestrebungen auseinanderzusetzen, um den Leistungsempfängern eine zunehmend bessere Hilfestellung zu gewährleisten.

Jede Einrichtung kann mit einfachen Fragen auf einen riesigen Pool an Veränderungsimpulsen zugreifen, die dann auch tatsächlich die Wünsche und Bedürfnisse der Adressaten abbilden und darüber hinaus auch positive Bestätigungen für die bisherige Arbeit hervorbringen.

Es ist aus unserer Sicht unabdingbar, „vor Ort“ zu fragen, was die Menschen wollen, sich zu interessieren und gemeinsam aus den damit hervorgebrachten Erkenntnissen zu lernen.

Wir haben – wie schon oben geschrieben – seit 2006 mittlerweile drei Befragungsrückläufe unserer Adressaten vorliegen, die wir immer wieder zwischen den Befragungszyklen hervorholen, um Qualitätsverbesserungen zu erarbeiten.

Die Befragungsergebnisse lassen sich dabei vielfältig im Rahmen von Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung einsetzen. Wir nutzen sie gemeinsam mit den Adressaten, bspw. in den Gruppengesprächen mit den Kindern und Jugendlichen oder in bestimmten Schlüsselprozessen, bspw. bei der Besprechung von Hilfeplanung und der gemeinsamen Zielentwicklung oder aber im administrativ-konzeptionellen Entwicklungsbereich.

Der Befragungsprozess und die Auswertung der Antworten sind also nur der Anfang. Die Ergebnisse nehmen jetzt als ein Baustein unserer Organisationsentwicklungsprozesse Einzug in die Entwicklungs- und Entscheidungsgremien. Hier arbeiten unterschiedliche Fachkräfte von Bergfried stetig daran arbeiten, weiterhin die hohe Qualität unsere Arbeit zu halten.

Aufgrund der uns seit 2006 vorliegenden Befragungsergebnisse können wir die Antworten untereinander vergleichen und daraus nochmals andere Lernimpulse ableiten.

Insgesamt sind die vorliegenden Befragungsergebnisse der Adressaten für unsere Einrichtung eine positive Rückmeldung, insbesondere weil wir feststellen können, dass sich die meisten Kinder und Jugendlichen bei uns wohl fühlen und sich ausreichend unterstützt fühlen und die Eltern und Fachkräfte der Jugendämter mit unserer Arbeit zufrieden sind.

Die BewohnerInnen und Eltern können umfangreich mit eigenen Worten benennen, was sie gerne bei Bergfried verändern möchten, was sie gut und was sie nicht gut finden. Diese Antworten sind uns sehr wichtig und haben für uns einen einmaligen qualitativen Wert.

Die geäußerten kritischen und negativen Rückmeldungen nehmen wir dankend auf. Wir schätzen die Offenheit, mit der uns begegnet wird und arbeiten weiterhin daran, dass unsere transparente Arbeit weiterhin dazu beiträgt, dass wir alle an der jeweiligen Hilfemaßnahme beteiligten die beste Hilfe für die Kinder und Jugendlichen und ihre Eltern anbieten, damit diese ein erfüllendes und zufriedenes Leben führen können.

Ihr Ansprechpartner für Rückfragen zur Adressatenbefragung ist [Mirko Dornbach](#).