

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 26.03. – 11.05.2012.

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

Die letzte Befragung erfolgte im Jahr 2010.

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

Fragen an die jungen Menschen in unseren Wohngruppen	2
Fragen an die Eltern der jungen Menschen.....	9
Fragen an die fallverantwortlichen Fachkräfte im ASD.....	14
Vergleich ausgewählter Kriterien im Jahresvergleich	19
Ausblick	24

Fragen an die jungen Menschen in unseren Wohngruppen

Vorgehen:

Die Befragung der jungen Menschen in den stationären Gruppen wurde in der Zeit vom 16.03. bis zum 11.05.2012 mittels eines vorbereiteten Fragebogens standardisiert durchgeführt.

Die jungen Menschen wurden über die Befragung von ihren Gruppenerzieher/innen informiert, die Fragen wurden hinsichtlich eines gemeinsamen Verstehens vorbesprochen und es gab die Möglichkeit für die jungen Menschen, Verständnisfragen zu stellen und die Fragebögen wurden einzeln an die jungen Menschen ausgeteilt. Die Kinder und Jugendlichen hatten die Option, die Gruppenerzieher/innen beim Ausfüllen des Fragebogens zur Unterstützung hinzuzuziehen. Die Befragung erfolgte selbstverständlich anonym und freiwillig.

Kinder, die noch nicht lesen gelernt haben, wurden von den Gruppenerzieher/innen mündlich befragt.

Zielgruppe waren alle Kinder und Jugendlichen, die zum Zeitpunkt der Befragung in den Kinderwohngruppen St.Paul und Diefenbach, in den Wohngruppen Woodstock und Feuerstein, in den Jugendwohngruppen Burgstraße, Neustraße und Koblenzer Straße, in der Trainingsgruppe Kurfürstenstraße und in der Mutter-Kind-Gruppe St.Paul lebten.

Insgesamt wurde an 57 junge Menschen ein Fragebogen ausgegeben, davon nahmen 47 Kinder und Jugendliche an der Befragung teil. Die Rücklaufquote beträgt damit 82,5%.

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 9 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 die Unterschiedlichkeiten im Alter und im Betreuungskonzept berücksichtigen. So gilt die nachfolgende Gruppenzusammensetzung:

Gruppe 1	... die Kinderwohngruppen St.Paul und Diefenbach; Altersgruppe 3 – 11 Jahre; 24h Betreuung
Gruppe 2	... die Jugendwohngruppen der Gruppen Feuerstein, Woodstock, Burgstraße, Neustraße und Koblenzer Straße; Altersgruppe 12 – 17 Jahre; 24h Betreuung
Gruppe 3	... die jungen Erwachsenen in der Trainingsgruppe Kurfürstenstraße und der Mutter-Kind-Gruppe St.Paul; Altersgruppe ab 16 Jahre; bedarfsorientierte Betreuung

Abbildung 1 - Gruppenzusammensetzung

Der Fragebogenaufbau ist gleichmäßig. Die Eingangsfrage nach der derzeitigen Gruppe, dient der späteren Kategorisierung. Weitere 8 Fragen nach dem Wohlbefinden und der Zufriedenheit in der Gruppe können in gleichem Antwortschema mit den vorgegebenen Optionen „ja“, „eher ja“, „eher nein“ und „nein“ beantwortet werden.

Eine weitere Frage mit 6 vorgegebenen Antwortoptionen dient dem Interesse, zu erfahren, an wen sich die Kinder und Jugendlichen meistens wenden, wenn sie ein Problem haben und weitere 2 Fragen sind offen gestaltet: „was würdest du alles bei BERGFRIED ändern, wenn du bestimmen könntest?“ und ein freier Platz, um eigenen Ideen und Anliegen der jungen Menschen Raum zu geben.

Wie geht es den Kindern und Jugendlichen in unseren Gruppen?

Wie bereits schon oben benannt, ist es unser größtes Anliegen, dass es den Kindern und Jugendlichen bei BERGFRIED gut geht und sie sich wohl fühlen. Unserer Definition folgend, lässt sich Wohlbefinden u.a. an den folgenden subjektiven Kriterien messen:

- » Wird mir genügend Aufmerksamkeit in Form von freier Zeit und Unterstützung entgegengebracht?
- » Schenkt man mir Vertrauen?
- » Werde ich mit meinen Ideen, Bedürfnissen und Sorgen ernst genommen?
- » Kann ich mein Umfeld mitgestalten, mich einbringen und zählt mein Wort in der Hilfeplanung?
- » Muss ich Angst haben oder bin ich sicher?

Wir haben die Kinder und Jugendlichen danach gefragt und folgende Antworten erhalten:

Frage	Gruppe	ja/ eher ja	nein/ eher nein	keine Antwort
Fühlst du dich wohl bei BERGFR!ED?	1	100%	-	-
	2	90%	10%	-
	3	100%	-	-
	alle	94%	6%	-
Haben deine Erzieher genug Zeit für dich?	1	83%	17%	-
	2	87%	13%	-
	3	75%	25%	-
	alle	85%	15%	-
Erhältst du genug Unterstützung von deinen Erziehern?	1	92%	8%	-
	2	90%	10%	-
	3	100%	-	-
	alle	91%	9%	-
Nehmen dich die Erzieher ernst?	1	91%	9%	-
	2	74%	19%	6%
	3	100%	-	-
	alle	81%	17%	2%
Vertrauen dir die Erzieher?	1	92%	8%	-
	2	74%	23%	9%
	3	100%	-	-
	alle	81%	17%	2%
Kannst du ausreichend Einfluss auf die Hilfeplanung nehmen?	1	42%	25%	33%
	2	68%	19%	13%
	3	75%	-	25%
	alle	62%	19%	19%
Kannst du dich mit deinen Interessen und Wünschen in deine Gruppe integrieren?	1	42%	25%	33%
	2	68%	32%	-
	3	67%	33%	-
	alle	61%	30%	9%
Hattest du schon einmal Angst vor deinen Erziehern?	1	20%	60%	9%
	2	26%	74%	-
	3	-	100%	-
	alle	22%	72%	6%

Abbildung 2- Wie geht es den Kindern und Jugendlichen in unseren Gruppen?

Insgesamt betrachtet stellen die Antworten der jungen Menschen ein für unsere Einrichtung und damit unsere Arbeit weitestgehend zufriedenstellendes Ergebnis dar.

94% aller Kinder und Jugendlichen sagen uns, dass sie sich bei BERGFRIED (eher) wohlfühlen. Betrachtet nach den einzelnen Kriterien, die für uns „Wohlbefinden“ ausmachen sagen insgesamt 85%, dass die Erzieher/innen (eher) genügend Zeit für sie haben, 91%, sie erhalten (eher) genügend Unterstützung, 81%, dass die Erzieher/innen ihnen (eher) vertrauen, 62%, dass sie (eher) ausreichend Einfluss in die Hilfeplanung nehmen können und 60%, dass sie sich mit ihren Interessen und Wünschen (eher) ausreichend in die Gruppe einbringen können. 77% sagen, dass sie noch (eher) keine Angst vor ihren Erzieher/innen hatten.

Differenziert nach den oben vorgenommenen Gruppierungen (Kindergruppen, Jugendwohngruppen und Verselbständigungsgruppen) zeigt uns statistisch betrachtet vor allem die Gruppe der Jugendwohngruppen die deutlichste Unzufriedenheit: hier fühlen sich 19% nicht ausreichend ernst genommen, 23% fehlt das Vertrauen in ihre Person, 19% fühlen sich unzureichend in die Hilfeplanung einbezogen und 32% sagen, dass sie ihre Interessen und Wünsche (eher) nicht in die Gruppen integrieren können.

Die Aussagen der Kinder und Jugendlichen liefern uns aussagekräftige Hinweise, die Beteiligungsformen der Kinder und Jugendlichen in den Gruppen und dem Hilfeplanprozess vor dem Hintergrund eines weit gefassten Verständnisses von Partizipation in den weiteren konzeptionellen und qualitätsentwickelnden Arbeiten fokussiert zu betrachten.

Wir können zwar rekurrierend auf die Gesamtaussage von 90% der Jugendlichen, dass sie sich bei BERGFRIED (eher) wohlfühlen schließen, dass es sich weniger um die Nichterfüllung eines für die Kinder und Jugendlichen individuelles elementares Grundbedürfnis handelt, jedoch wollen wir diese Rückmeldung unserer Kinder und Jugendlichen ernst nehmen und daraus gruppenübergreifende konzeptionelle Verbesserungen ableiten, in dem wir konkrete Beteiligungsformen für die unterschiedlichen Altersgruppen entwickeln und diese in ein überarbeitetes Selbstverständnis von Partizipation einarbeiten.

Wir erfragten bei den Kindern und Jugendlichen, an **wen sie sich meistens wenden, wenn sie ein Problem haben**. Hauptsächlich werden die ErzieherInnen der Gruppe und die Bezugstherapeutinnen im Regenbogen als Ansprechpartner aufgesucht, gefolgt von Gruppenmitgliedern, Familie und anderen Personen.

An wen wendest du dich meistens, wenn du ein Problem hast?	Alle
... an den Erzieher im Dienst/ einen bestimmten Erzieher, Bezugstherapeut Regenbogen	44 %
... an Gruppenmitglieder	21 %
... an meine Familie	17 %
... an andere	18 %

Abbildung 3 - Ansprechpartner

Weiter wurden die jungen Menschen dazu befragt, **welche 4 Dinge sie bei BERGFRIED ändern würden, wenn sie bestimmen dürften.**

Die insgesamt 80 Antworten lassen sich gruppenübergreifend in vier Kategorien einteilen. Veränderungswünsche bestehen hinsichtlich ...

- » Regelwerk der Gruppen (35 Antworten)
- » Rund ums Gruppengeschehen (24 Antworten),
- » Materielle Ausstattung der Einrichtung (12 Antworten),
- » keine Änderungswünsche (9 Antworten).

Hier die Übersicht der Dinge, die unsere Kinder und Jugendlichen ändern würden, wenn sie bestimmen könnten. Die einzelnen Antworten sind teils wörtlich übernommen:

Regelwerke der Gruppen

Nennungen	Veränderung bezogen auf ...
7	längere Ausgangszeiten, spätere Bettgehzeiten
4	deutlichere, härtere Konsequenzen
4	längere Zeiten für Spielekonsolen (DS, PS), TV o.ä.
3	mehr Freiräume für Ältere in der Gruppe
2	Mittagsruhe in den Kinderwohngruppen weglassen
2	Regeln lockern
2	Sachen untereinander verleihen dürfen
1	1 Stdunde früher Kaffeezeit machen
1	dass nicht alles an einem Jugendlichen hängenbleibt
1	eigenes, individuelles Vorhaben: Regeln einhalten
1	Essen vor dem Fernseher erlauben
1	faire Aufteilung für TV und PC Nutzung
1	gleiches Recht für alle
1	jeden Tag andere Personen für den Küchendienst einplanen

1	mehr Taschengeld ausgeben
1	ohne zu fragen ins Dorf gehen dürfen
1	Rauchen erlauben
1	Übernachtungen bei Freunden lockerer behandeln

Materielle Dinge

Nennungen	Veränderung bezogen auf ...
3	mehr Taschengeld und Pflegegeld
2	Cooler Autos
2	Lift im Haus BERGFR!ED
2	Zimmer streichen, wohnlicher gestalten
1	Haustiere
1	Rodelbahn
1	Wohngruppe woanders hinbauen

Rund ums Gruppengeschehen

Nennungen	Veränderung bezogen auf ...
5	Mitbestimmung bei neuen Erziehern und Kids; Meinungsfreiheit
4	besserer Zusammenhalt, cool sein
3	Eigene, individuelle Vorhaben (nicht streiten etc.)
3	mehr männliche Erzieher
3	mehr mit der Gruppe unternehmen
3	weniger Streit in der Gruppe, leiser, weniger Ausraster der Kids
1	Altersstufen in den WGs neu einteilen
1	Äußerung gegenüber bestimmte/n Erzieher/in
1	Privatsphäre

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

11 Antworten belegen, dass diese Kinder und Jugendlichen froh und dankbar sind, bei BERGFR!ED zu sein. Die Antworten wurden wörtlich übernommen:

- » „Bergfried ist das beste Heim, das es für mich gibt und ich möchte nicht mehr weg“
- » „... dankbar für die tolle Hilfe und Unterstützung“
- » „Danke, dass ihr für die Kinder da seid, die Hilfe brauchen“

- » „Hiermit danke ich euch, dass ich hier eine Wohngelegenheit haben kann, und ihr hierfür bezahlt werdet, dass ich hier nette Leute kennengelernt habe, trotz der Kinder, aber ich sorge mich nicht drum.“
- » „Ich finde Bergfried gut für die Unterstützung und Hilfe für Jugendliche -Mutter - Kinder, bin sehr zufrieden mit Bergfried“
- » „Ich finde das hier bei Bergfried schön zu leben“
- » „Ich fühle mich hier sehr wohl, auch wenn es manchmal Streit gibt, seid ihr nett“
- » „Ich liebe Bergfried“
- » „Ich mag euch alle und bin froh euch zu haben“
- » „Ich werde hier trotz meines schlechten Verhaltens akzeptiert.“
- » „Was Besseres hätte mir nicht passieren können“

3 Antworten machen deutlich, dass die Befragten ihre Familie vermissen, froh wären, daheim leben zu können oder nicht mehr im Heim leben zu wollen.

1 Antwort gibt den Ratschlag, dass die Erzieher lockerer mit den Jugendlichen umgehen sollten, damit sich das Klima in der Gruppe verbessert und 1 Antwort erinnert daran, dass Roland noch ein Fahrrad zu reparieren hat.

Fragen an die Eltern der jungen Menschen

Vorgehen:

Wir haben in diesem Jahr wieder die Eltern(-teile) der Kinder und Jugendlichen per Brief Ende März 2012 angeschrieben. Enthalten waren ein Anschreiben, der zweiseitige Fragebogen und ein frankierter und adressierter Rückumschlag. Die Rücksendung des Fragebogens sollte bis zum 11.05.12 erfolgen.

Insgesamt wurden 46 Haushalte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt am 11.05.12 33% (n=16)

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 94% der Eltern geben an, dass sie mindestens 1-2 mal monatlich mit den ErzieherInnen über ihr Kind sprechen. Davon führen 38% der Eltern mindestens 3-4 mal im Monat ein Gespräch mit den ErzieherInnen über ihr Kind. 6% 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 ...		würden gerne öfter mit den ErzieherInnen sprechen ...		
<i>Häufigkeit</i>	<i>gesamt</i>	<i>davon: ja</i>	<i>davon: nein</i>	<i>davon: weiß nicht</i>
3-4x im Monat	38%	17%	67%	17%
1-2x im Monat	56%	27%	45%	27%
Seltener als 1x im Monat	6%	0%	0%	100%

Tabelle 1 - Elternkontakte

Unsere vereinbarten Basisleistungen beinhalten monatlich ein ausführliches Telefonat mit den Eltern, zweimonatlich ein Gesprächsangebot in der Einrichtung und halbjährliche Hausbesuche im Haushalt der Eltern. Darüber hinaus besteht (fast) jederzeit die Möglichkeit, situationsbezogen mit den Erzieher/innen zu telefonieren oder ein persönliches Gespräch zu vereinbaren.

Davon ausgehend ist festzuhalten, dass 94% der Eltern die in der Leistungsbeschreibung angestrebte Leistung auch tatsächlich als erhalten erleben und die meisten Eltern dies auch als ausreichend umfangreich bewerten.

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 90% der Eltern beantworten die Frage „Haben wir Sie ausreichend über unsere Regeln und Arbeitsweisen informiert?“ mit „ja“, der restliche Teil gibt „weiß nicht“ an.

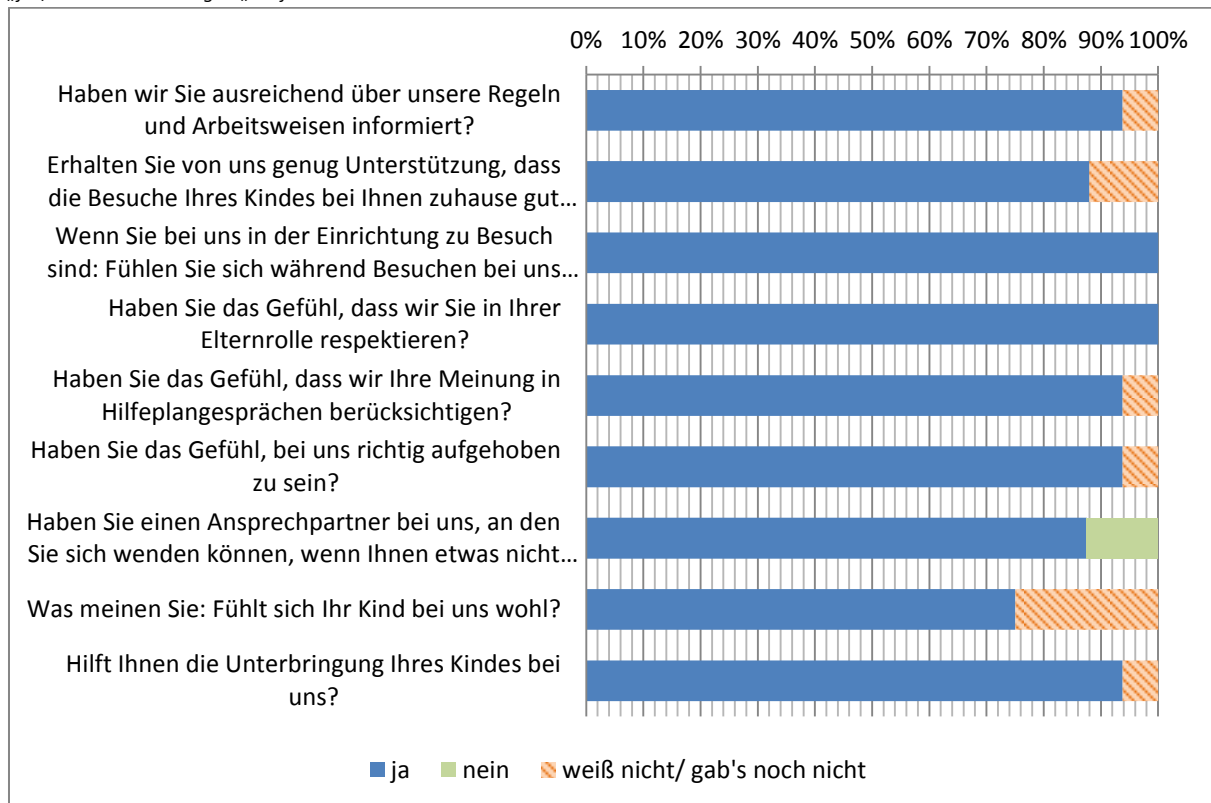


Tabelle 2 - Standards Hilfeprozess

Die meisten Eltern nutzen und profitieren von unseren Qualitätsstandards im Hilfeverlauf. 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 35 Antworten, die den folgenden Kategorien zugeordnet werden können:

- » Atmosphäre (5 Antworten),
- » Förderung und Erziehung der Kinder (11 Antworten),
- » Elternbeteiligung (6 Antworten),
- » Organisation (9 Antworten),
- » Erzieher (4 Antworten).

Die einzelnen Antworten sind teils wörtlich übernommen in nachfolgender Tabelle aufgelistet.

Was finden Sie gut an BERGFRIED?
<i>zur Atmosphäre ...</i>
es wird sich gut um mein Kind gekümmert
es wird sich intensiv um das Kind gekümmert
fast familiäre Wohnsituation
Freundlichkeit
teilweise familiäre Atmosphäre
<i>zur Förderung und Erziehung der Kinder ...</i>
Betreuung und Unterstützung des Kindes in Schule, Freizeit und in allen Lebenslagen
Erziehung zur Selbständigkeit
gut organisierte Freizeitgestaltung
Kind hat sich gut entwickelt
realistische Regeln
Sohn wird gefordert, gefördert und verstanden
strukturierter Tagesablauf
Umgang mit dem Sohn
Unterstützung

Was finden Sie gut an BERGFRIED?
Unterstützung der Jugendlichen in ihren Zielen
Verbesserung in Schulmotivation
zur Elternbeteiligung ...
fühle mich in der Mutterrolle ernst genommen
gemeinsame Abstimmung von Regeln und Überprüfung ergibt gutes Miteinander
große indirekte Kontrolle (wegen der Präsenz der Betreuer und der guten Kommunikation der Betreuer zu Schule und Elternhaus)
Kommunikation zu und Zusammenarbeit mit den Eltern
offene Kontakte
Zusammenarbeit
zur Organisation ...
Froh, dass es BERGFRIED gibt
großzügige und wohnliche Unterbringung
gute Unterbringung, sauber, gepflegte Lage
keine Massenabfertigung,
Kind fühlt sich wohl bei BERGFRIED - zweites Zuhause
mein Kind ist gut aufgehoben
Kindern und Eltern wird geholfen
natürliche Umgebung (abgelegen, viel Natur)
schönes Zimmer
zu den Erziehern ...
der Umgang Erzieher-Kind ist locker, respektvoll, fürsorglich
Erzieher gehen gut auf die Bedürfnisse des Kindes ein, sind aber auch streng genug, um eine Richtung in der Erziehung des Kindes anzugeben
freundliche, geduldige Betreuer
nettes Personal

Tabelle 3 - Was finden Sie gut?

Was den Eltern an BERGFRIED nicht gefällt ist in der folgenden Tabelle dargestellt.

Was gefällt Ihnen an BERGFRIED nicht?
der dauernde Personalwechsel; Kinder brauchen Beständigkeit
diesen Fragebogen online erledigen: würde Portokosten und Zeit sparen
nicht streng genug

Tabelle 4 - Was gefällt Ihnen nicht?

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

Verbesserungsvorschlag, Lob und Tadel
bemerkenswerte Geduld und Ausdauer
es wird individuell auf die Problematik zwischen Eltern und Kind eingegangen
Fahrstuhl sollte funktionieren
Ich möchte Ihnen natürlich großes Lob aussprechen, denn ohne Ihre Einrichtung und den guten Erziehern hätte ich alleine nie geschafft, was Sie und wir in Bewegung erwogen haben. Vielen, vielen Dank. Ich habe wieder meinen Sohn zurück.
kein typisches Heim
Lob für die Zusammenarbeit und Hilfe
mit allem sehr zufrieden
Mutter erfährt Wertschätzung in ihrer Rolle
weiter so (2 mal)
zufrieden mit Zusammenarbeit

Tabelle 5 - Verbesserung, Lob & Tadel

Anmerkung:

Ein Fragebogen wurde aufgrund fallspezifischer Besonderheit nicht in die Auswertung miteinbezogen.

Fragen an die fallverantwortlichen Fachkräfte im ASD

Vorgehen:

Die fallverantwortlichen Fachkräfte wurden per Brief Ende März 2012 angeschrieben. Enthalten waren ein Anschreiben, der zweiseitige Fragebogen und ein frankierter und adressierter Rückumschlag. Die Rücksendung des Fragebogens sollte bis zum 11.05.12 erfolgen. Insgesamt wurden 51 Fachkräfte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt am 11.05.12 55% (n=28)

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 BERGFRIED einschätzen**. Dafür haben wir die nachfolgenden Kriterien formuliert (linke Spalte) und um eine Bewertung nach Schulnoten gebeten. In der rechten Spalte ist die Durchschnittsnote errechnet.

die Falleingangsprüfung – von der Fallanfrage bei uns bis zur Rückmeldung, ob wir aufnehmen können	1,6
das Vorstellungsgespräch – gemeinsames Gespräch mit dem jungen Menschen und seiner Familie zur gegenseitigen Vorstellung	1,7
die Kontaktaufnahme zu unseren Gruppen (Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter/innen, Informationsannahme, Antwortreaktionszeit)	1,7

den Informationsfluss während der Unterbringung (Qualität der Inhalte, Verbindlichkeit der Absprachen, zeitnahe Informationsvermittlung)	1,7
die schriftlichen Unterlagen im Hilfeprozess (Vorbereitungen der Hilfeplangespräche, Berichte)	1,5
die Zusammenarbeit im Hilfeplangespräch	1,5
die räumliche Ausstattung unserer Gruppen (Wohlfühlatmosphäre, Vollständigkeit, Abnutzung und Sauberkeit)	1,6
BERGFR!ED als Leistungserbringer insgesamt	1,8
den Internetauftritt www.BERGFR!ED-jugendhilfe.de (Informationsgehalt, Aufbau der Seite)	1,8
den Newsletter BERGFR!EDaktuell (Informationsgehalt)	1,8

Tabelle 6 - Stationen im Hilfeprozess

Alle Fachkräfte bewerten die einzelnen Kriterien bei BERGFR!ED mit durchschnittlich mindestens gut.

Wir haben die Fachkräfte im ASD gebeten, ihre Einschätzung abzugeben, hinsichtlich **Wohlbefinden, Zufriedenheit und Einbindung der Kinder und Jugendlichen und ihrer Eltern in die Hilfeplanung.**

Die Fachkräfte bewerten diese überwiegend als vorhanden ein. Insbesondere die Einbeziehung der jungen Menschen in die Hilfeplanung durch die ErzieherInnen und das Wohlbefinden der Kinder und Jugendlichen bei BERGFR!ED 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 BERGFR!ED als Leistungserbringer nicht geschafft.

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

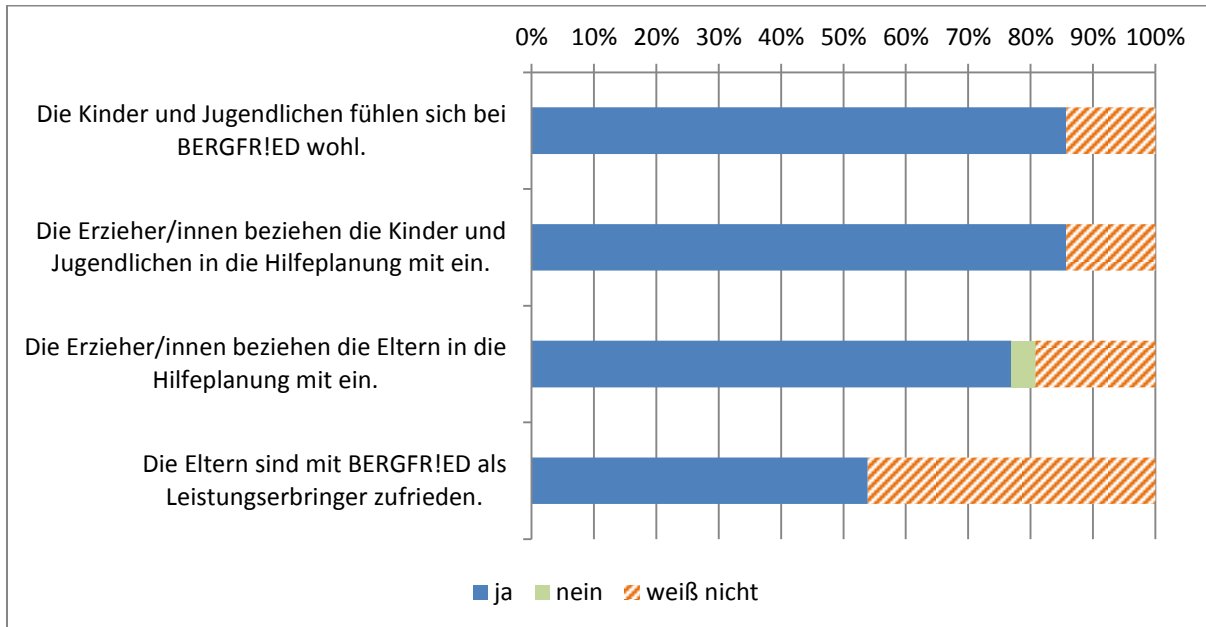


Tabelle 7 - Einschätzung ASD

BERGFRIED versteht sich in einem kontinuierlichen Lern- und Entwicklungsprozess als lernende Organisation. Die Fachkräfte im ASD sind für uns wichtige Kooperationspartner im Koproduktionsprozess unserer Leistungen. Sie haben einen Einblick in unsere Arbeitsweisen, Haltungen und damit in unsere Qualität, unsere Stärken und Schwächen. Um weitere Anreize und Informationen zu bekommen, unsere Leistungen noch besser auf unsere Zielgruppen abzustimmen, haben wir die Fachkräfte um Unterstützung gebeten, indem sie uns sagen sollten, was wir tun können, um die Angebote besser zu machen, welche Stärken und welche Schwächen wir haben. Nachfolgend die teils wörtlichen Rückmeldungen auf die offenen Fragestellungen:

Was können wir tun, um unsere Angebote besser zu machen?
weiter die jeweilige Situation des jungen Menschen im Blick haben
Jugendlichen Sicherheit und Halt/Stabilität geben - d.h. nicht so schnell aufgeben, das ist das Wichtigste
Versuch, die personelle Ausstattung der Einrichtungen möglichst konstant zu halten - sprich wenig Fluktuation beim Personal + gute Qualifikation + Fortbildung +Supervision

Tabelle 8 - Verbesserungsmöglichkeiten

Gefragt nach unseren Stärken, haben wir viele Rückmeldungen erhalten, die wir der besseren Übersicht wegen hier schon anhand der beiden Kategorien „Rahmenbedingungen“ und „Leistungsbereich“ sortiert haben:

Welche Stärken haben wir?
<i>Rahmenbedingungen</i>
Ambulanz Regenbogen: pädagogisches/therapeutisches Angebot
ansprechende Gestaltung Haus Diefenbach, lädt zum Ankommen ein
die Lage - Kinder u. Jugendliche sind nicht so stark Einflüssen aus negativen Kreisen ausgesetzt sondern Natur und Konzentration auf sich
kleine Gruppen (familienähnliche Atmosphäre)
Möglichkeit der Überleitung in andere Hilfemaßnahmen (WGs etc.)
Wohnhaus ist sehr schön – familienähnlich
<i>Leistungsbereich</i>
2- Tage Probewohnen zum gegenseitigen Kennenlernen
Aufbau von tragfähigen Beziehungen
Aufnahmeverfahren(Hr. K.-P. besucht Kinder zu Hause, holt sie ab zum Probewohnen - > guter Kontakt zum Jugendlichen)
Betreuer beweisen Geduld und Durchhaltevermögen
Betreuer sind nah an den jungen Menschen
Betreuungspersonal ist nicht abgehoben pädagogisch, sondern bodenständig, menschlich, wertschätzend
dass sie ihnen das Gefühl geben, in der WG zu Hause zu sein
die Jugendlichen so annehmen, wie sie sind
Fachkompetenz
freundliche Mitarbeiter
gute Elternarbeit
gute Perspektivenklärung am Übergang Beruf
gute schulische Arbeit
gute Vernetzung in Angebote wie z.B. Sport
gute Vernetzung Kind-Jugendhilfe-Eltern
guter Bezug zu den Jugendlichen
guter Informationsaustausch
herzliche Atmosphäre (Fröhlichkeit, Lachen mit Kindern)
in den Hilfeplangesprächen wird Klartext gesprochen
individuelles Eingehen auf die Interessen des Kindes
Jugendliche werden ernst genommen
Kind fühlt sich in der Einrichtung wohl
Kinder fühlen sich angenommen und ernstgenommen

Welche Stärken haben wir?
offene, vertrauensvolle Atmosphäre
schauen auf die individuellen Stärken und Schwächen
verlässliches Beziehungsangebot
Verlässlichkeit
Wahrnehmen und Fördern des jungen Menschen in seiner individuellen Situation, auch vor dem Hintergrund seiner Entwicklungs- und Lebensgeschichte
Wertschätzung + Zuwendung gegenüber Klientel ist ausgeprägt und zu spüren

Tabelle 9 - Stärken

Nach Ansicht der Fachkräfte im ASD haben wir aber auch die folgenden Schwächen:

Welche Schwächen haben wir?
Dokumentationen zum HPG sind unübersichtlich dargestellt (tabellenform) - besser berichtform
schade, dass es keine Intensivgruppe gibt (erhöhter Betreuungsschlüssel)
mitunter wird für den jungen Menschen wichtige Bezugsbetreuung (Nachreifemöglichkeiten, andere Rollenvorbilder) unterschätzt
die Lage - organisatorische Herausforderung, um Freizeitaktivitäten zu ermöglichen
Es erfolgen keine Zwischenstandsmeldungen; Kontakte nur zu HPG-Terminen hin (6Monate)
Eine Verstärkung der Familienarbeit, insbesondere Elternarbeit wäre wünschenswert; Mutter sollte stärker einbezogen sein
bei Krisen bessere Rücksprachen anstreben, nicht nur mit JA, sondern auch mit Eltern und Jugendlichen

Tabelle 10 - Schwächen

Vergleich ausgewählter Kriterien im Jahresvergleich

Mittlerweile können wir auf Datenmaterial von 4 Befragungsdurchgängen in den Jahren 2006 bis 2012 zugreifen. Die Fragen haben sich in den jeweiligen Jahren teilweise zwar verändert, es bleiben aber einige interessante Kriterien, die in einem chronologischen Längsschnitt betrachtet, Vergleiche zwischen den jeweiligen Befragungsdurchgängen ermöglichen.

Der Befragungsrücklauf lässt sich in der nächsten Grafik ablesen. In allen Jahren herrschten hinsichtlich des methodischen Vorgehens vergleichbare Bedingungen. Trotzdem erkennen wir deutliche Schwankungen im Rücklauf der ausgegebenen Fragebögen.

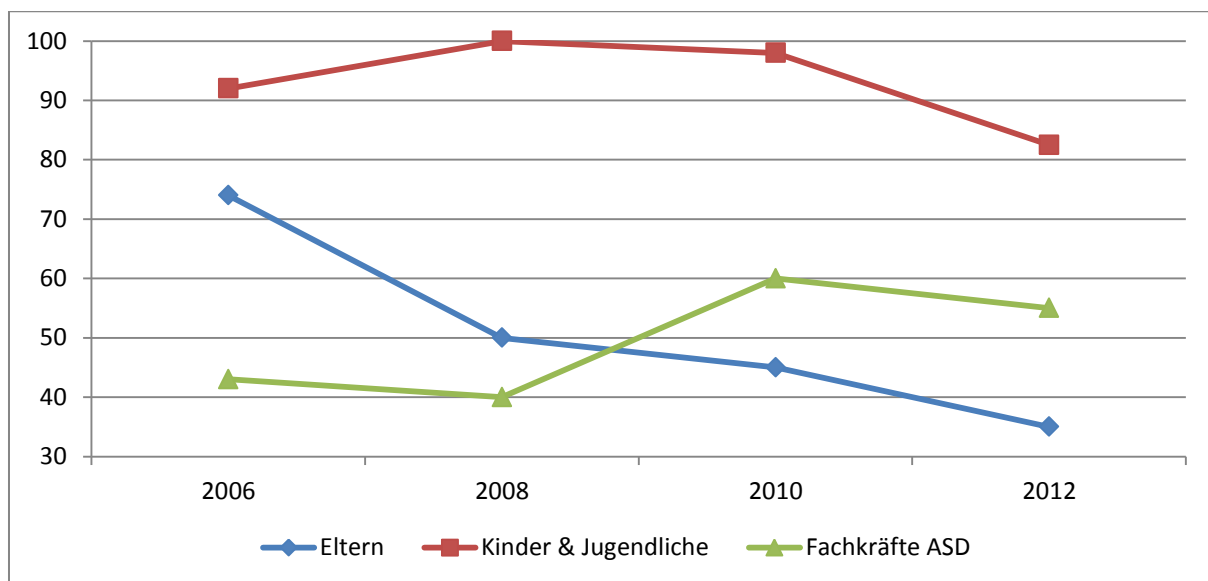


Abbildung 4 - Rücklauf

Die Eltern haben wir in allen Jahren zu ihrer Zufriedenheit mit BERGFRIED befragt und danach, ob sie glauben, dass sich ihr Kind bei uns wohlfühlt (ausschließlich Befragung in 2010 und 2012). Nachfolgender Abbildung können die Aussagen der Eltern aus den Jahren 2006, 2008, 2010 und 2012 entnommen und verglichen werden, die die Fragen mit „ja“ oder „eher ja“ beantwortet haben.

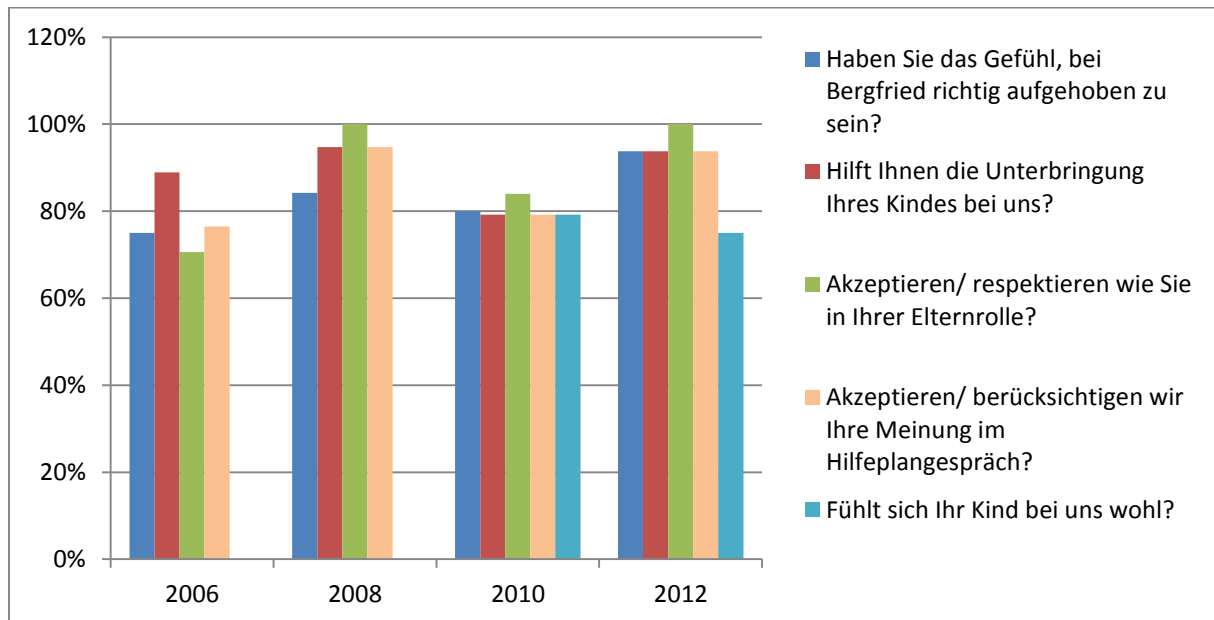


Abbildung 5 - Vergleich Eltern

Wir erkennen in keiner Aussage der Eltern signifikante Verschlechterungen. Eher deuten wir anhand der Längsschnittbetrachtung die Aussagen der Eltern auf eine deutliche Manifestierung der positiven Befragungsergebnisse.

Von den Kindern und Jugendlichen wollten wir anhand verschiedener Kriterien wissen, ob sie sich bei BERGFRIED wohl fühlen. In den Jahren 2006 und 2008 haben wir gefragt, ob sie gerne bei BERGFRIED leben, 2010 und 2012 haben wir diese Frage umgestellt und konkret nach dem Wohlbefinden gefragt.

Wir haben sie auch gefragt, ob die Erzieher/innen genügend Zeit für sie haben und ob sie sich ausreichend von den Erzieher/innen unterstützt fühlen.

Nachfolgender Abbildung können die Aussagen aus den Jahren 2006, 2008, 2010 und 2012 entnommen und verglichen werden, die die Fragen mit „ja“ oder „eher ja“ beantwortet haben.

Die Frage nach ausreichender Unterstützung war in den Jahren 2006, 2008 und 2010 differenziert in die Frage nach Unterstützung in schulischen Angelegenheiten, Freizeitinteressen und Familie. Diese Aussagen fließen in die nachfolgende Grafik der Vergleichsergebnisse als Durchschnittswert ein.

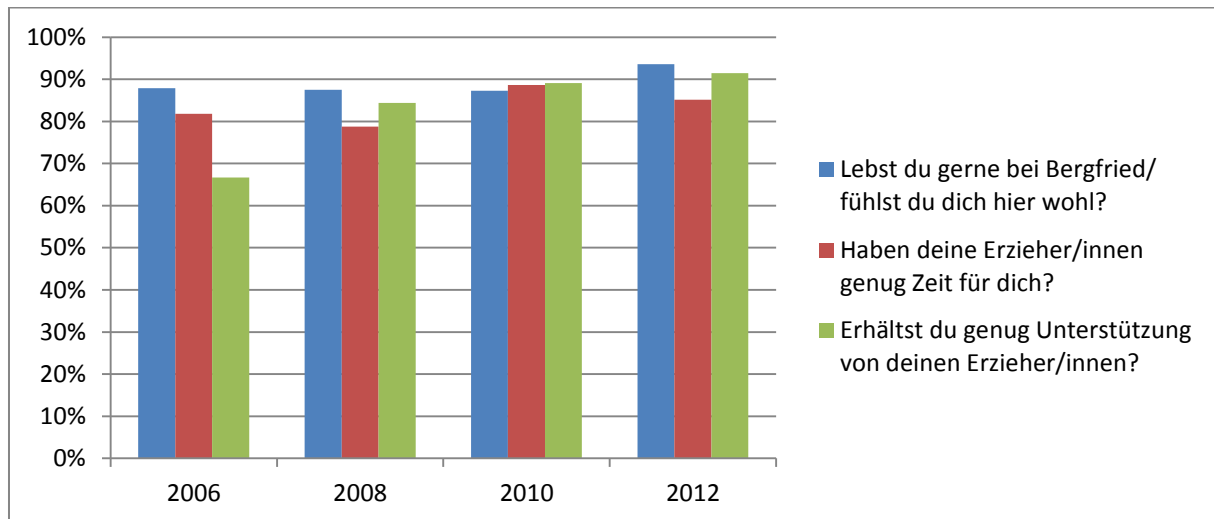


Abbildung 6 - Vergleich Kinder/ Jugendliche

Wir erkennen in den Aussagen der Kinder und Jugendlichen ein durchweg positives Ergebnis. Die Zufriedenheit der Kinder und Jugendlichen ist anhand der vorliegenden Werte eher gestiegen. Insbesondere empfinden sich die Kinder und Jugendlichen zunehmend ausreichend unterstützt durch die Erzieher/innen.

Die Fachkräfte im Jugendamt haben wir zu ihrer Einschätzung gefragt, ob wir die Kinder und Jugendlichen und ihre Eltern ausreichend in die Hilfeplanung einbeziehen und ob sie zufrieden sind mit BERGFRIED. Auch hier erkennen wir im Längsschnittvergleich eine durchweg positive Rückmeldung.

Aus dem Jahr 2006 liegen uns bezüglich dieser Fragestellung keine Daten vor.

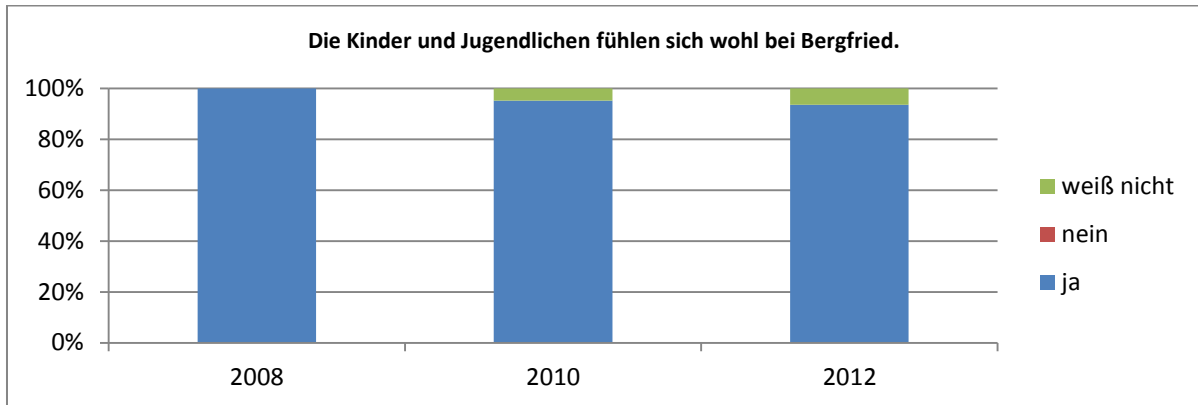


Abbildung 7 - Vergleich ASD1

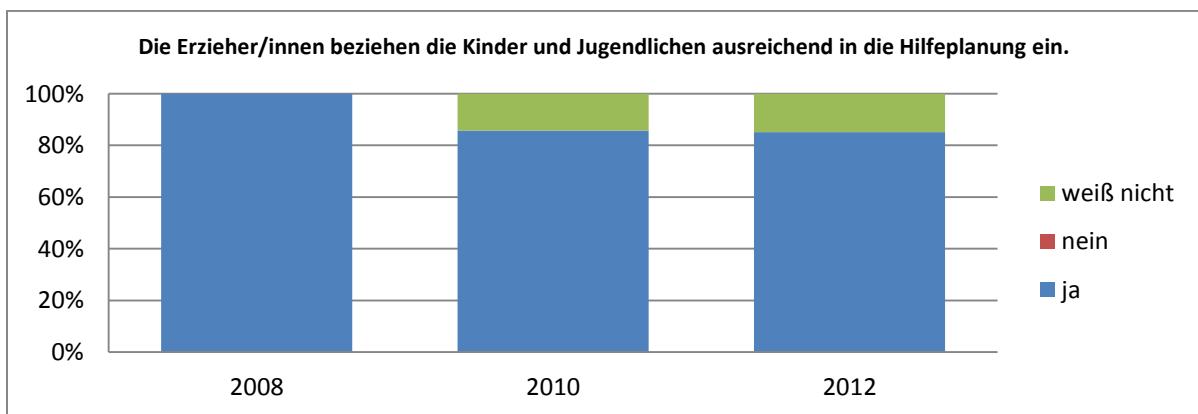


Abbildung 8 - Vergleich ASD2

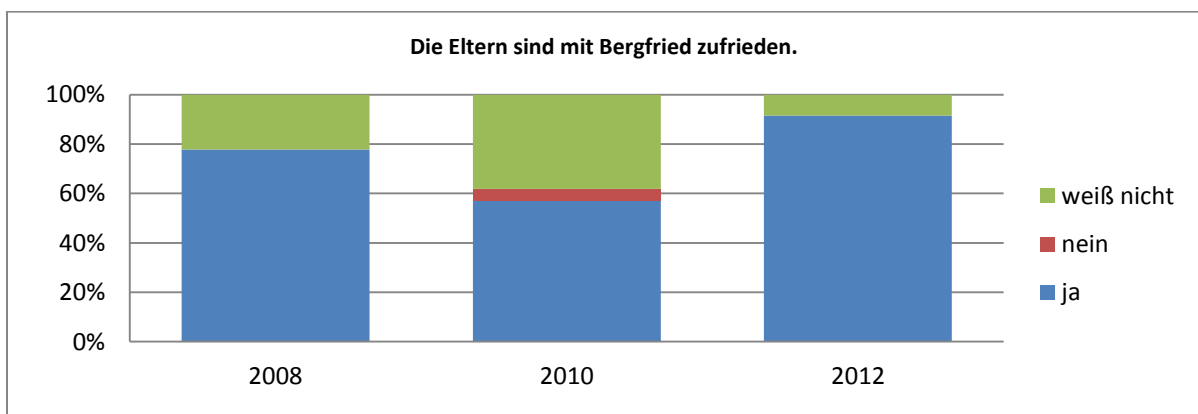


Abbildung 9 - Vergleich ASD3

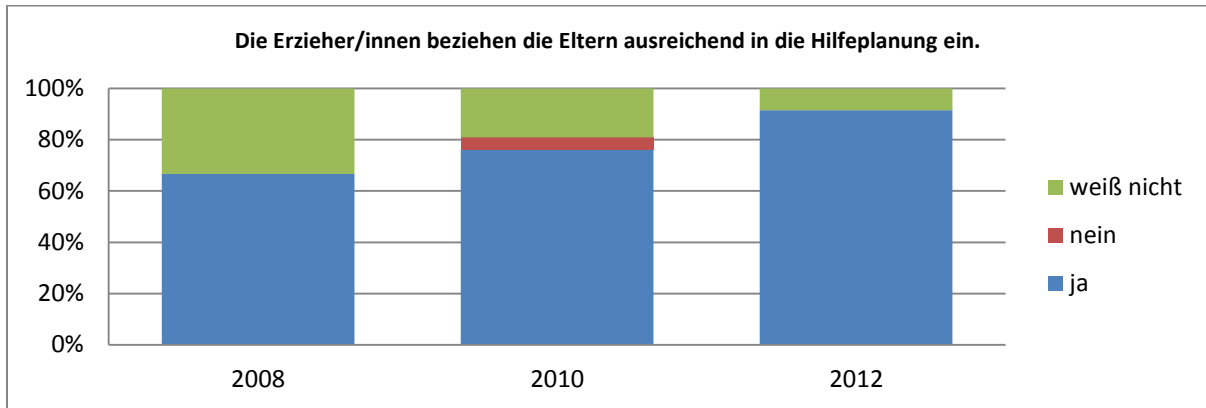


Abbildung 10 - Vergleich ASD4

Ausblick

Wir führen die Befragung der Adressaten der stationären Heimerziehung mittlerweile zum vierten 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 mit 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 vier 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 BERGFR!ED stetig daran, weiterhin die hohe Qualität unserer 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 und sich ausreichend unterstützt fühlen und die Eltern und Fachkräfte der Jugendämter mit unserer Arbeit zufrieden sind.

Die BewohnerInnen, deren Eltern und die Fachkräfte der Jugendämter benennen umfangreich mit eigenen Worten, was sie gerne bei BERGFR!ED 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 dazu beiträgt, dass wir 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](#).
Bausendorf, im August 2012