

Auswertung der Adressatenbefragung stationäre Heimerziehung 2014

BERGFRIED erfragt im Abstand von jeweils zwei Jahren die Zufriedenheit der Adressaten der stationären Hilfen. Wir unterscheiden dabei drei Befragtengruppen: die Kinder und Jugendlichen in der Gruppenbetreuung, ihre Eltern und die fallverantwortlichen Fachkräfte im ASD.

Die Befragung erfolgte schriftlich mit einem für jede Befragtengruppe entwickelten standardisierten Fragebogen im Zeitraum vom 02.06. – 20.06.2014.

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

Die letzte Befragung erfolgte im Jahr 2012.

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.

Befragung der Kinder und Jugendlichen

Vorgehen:

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 Jugendwohngruppen Woodstock, Feuerstein, Römerstraße, Neustraße und Koblenzer Straße, in der Trainingsgruppe Burgstraße und in der Mutter/Vater-Kind-Wohngemeinschaft St.Paul lebten.

Insgesamt wurde an 50 junge Menschen ein Fragebogen ausgegeben, davon nahmen 44 Kinder und Jugendliche an der Befragung teil. Die Rücklaufquote beträgt damit 88%.

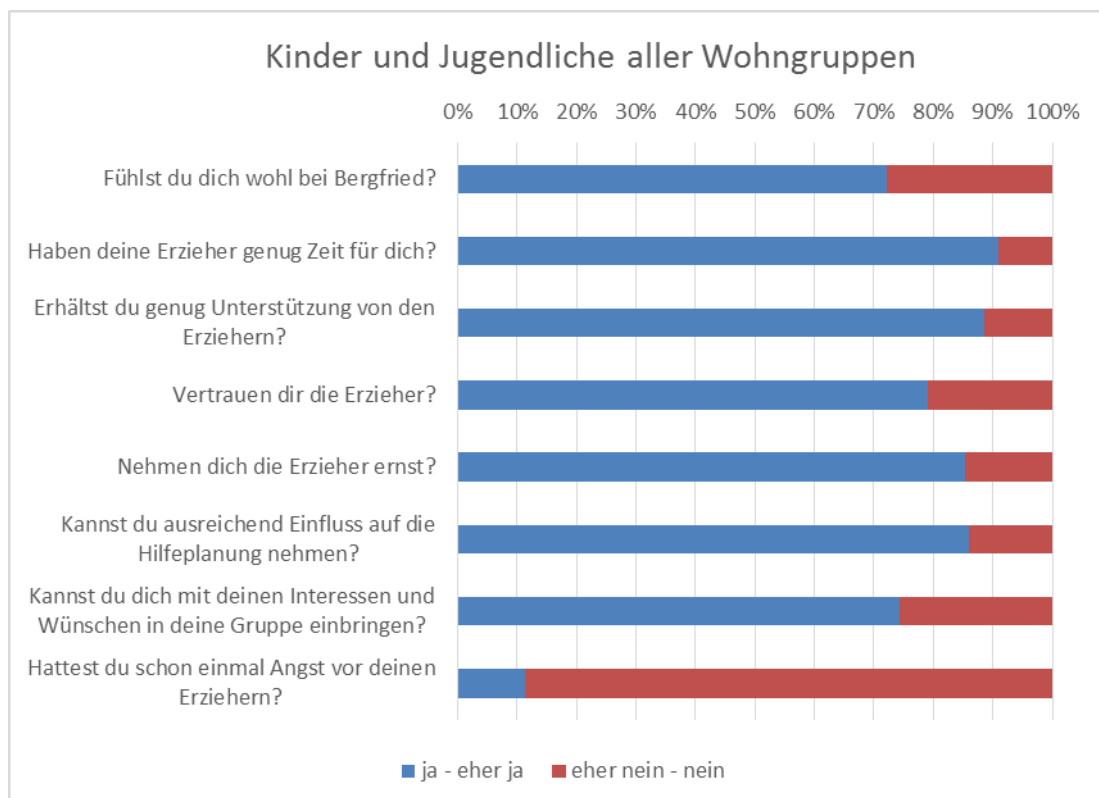
Ziel der Befragung:

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

Nachfolgend sind die Antworten der Kinder und Jugendlichen aufgeführt. Insgesamt betrachtet stellen die Antworten der jungen Menschen ein für unsere Einrichtung und damit unsere Arbeit weitgehend zufriedenstellendes Ergebnis dar.



Befragung der Eltern

Vorgehen:

Wir haben die Eltern(-teile) der Kinder und Jugendlichen per Brief angeschrieben. Enthalten waren ein Anschreiben, der zweiseitige Fragebogen und ein frankierter und adressierter Rückumschlag. Die Rücksendung des Fragebogens sollte bis zum 20.06.14 erfolgen.

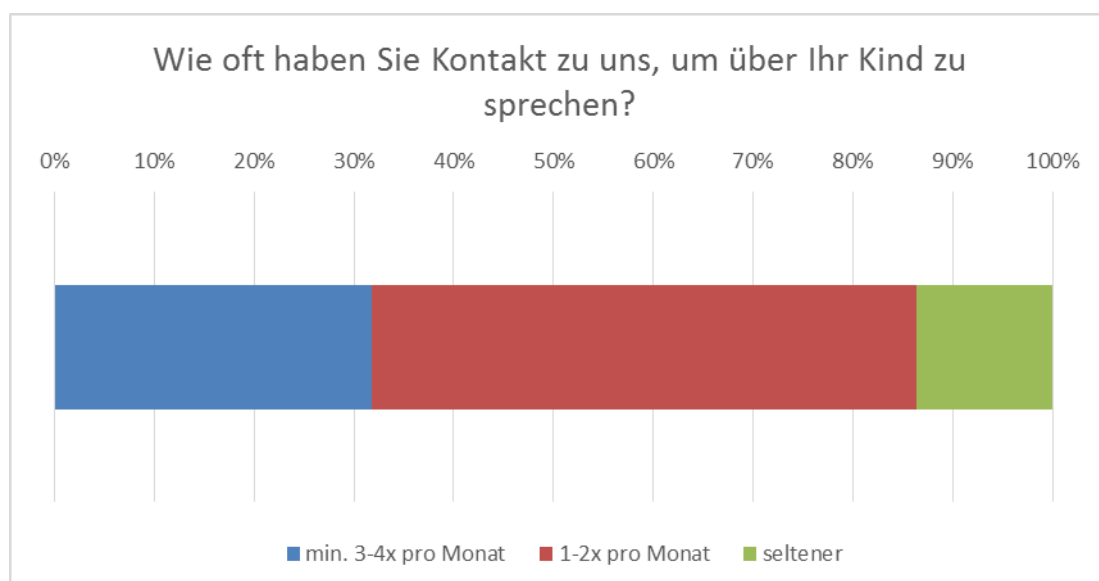
Insgesamt wurden 59 Haushalte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt 39% (n=23)

Ziel der Befragung:

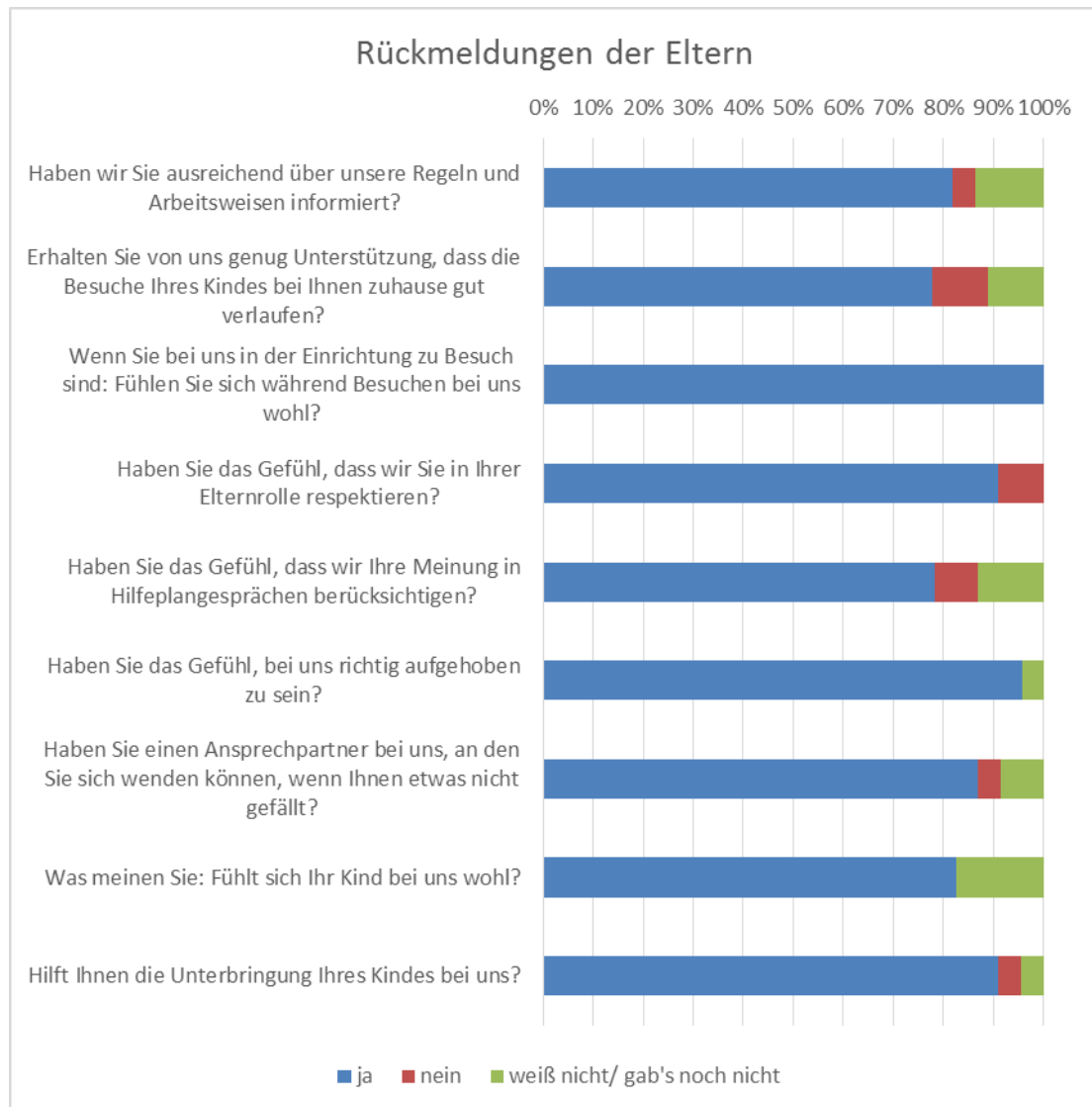
Die Zufriedenheit der Eltern mit unserer Einrichtung und unserer Arbeit hat maßgeblichen Einfluss auf den Hilfeverlauf. Daraus ergibt sich unser Schwerpunktinteresse, viele Informationen von den Eltern zu bekommen, wie deren Sicht auf unsere Einrichtung und unsere Arbeit ist.

Auswertung:

Zunächst haben wir die Eltern befragt, **wie oft sie mit den ErzieherInnen über ihr Kind sprechen**. Insgesamt 86% der Eltern geben an, dass sie mindestens 1-2 mal monatlich mit den ErzieherInnen über ihr Kind sprechen. 32% der Eltern führen mindestens 3-4 mal im Monat ein Gespräch mit den ErzieherInnen über ihr Kind. 14% der Eltern sprechen seltener als einmal monatlich mit den ErzieherInnen.



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



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.

Befragung der Jugendämter

Vorgehen:

Die fallverantwortlichen Fachkräfte wurden per Brief Anfang Juni 2014 angeschrieben. Enthalten waren ein Anschreiben, der zweiseitige Fragebogen und ein frankierter und adressierter Rückumschlag. Die Rücksendung des Fragebogens sollte bis zum 20.06.14 erfolgen. Insgesamt wurden 42 Fachkräfte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt 40% (n=17).

Ziel der Befragung:

Die fallverantwortlichen Fachkräfte der ASD geben uns Rückmeldung aus professioneller Sicht 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:

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.

Bewertung von Leistungsmerkmalen nach Schulnoten

1	die Falleingangsprüfung – von der Fallanfrage bei uns bis zur Rückmeldung, ob wir aufnehmen können	1,5
2	das Vorstellungsgespräch – gemeinsames Gespräch mit dem jungen Menschen und seiner Familie zur gegenseitigen Vorstellung	1,2
3	die Kontaktaufnahme zu unseren Gruppen (Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter/innen, Informationsannahme, Antwortreaktionszeit)	1,6
4	den Informationsfluss während der Unterbringung (Qualität der Inhalte, Verbindlichkeit der Absprachen, zeitnahe Informationsvermittlung)	1,8
5	die schriftlichen Unterlagen im Hilfeprozess (Vorbereitungen der Hilfeplangespräche, Berichte)	1,6
6	die Zusammenarbeit im Hilfeplangespräch	1,5
7	die räumliche Ausstattung unserer Gruppen (Wohlfühlatmosphäre, Vollständigkeit, Abnutzung und Sauberkeit)	1,7
8	BERGFRIED als Leistungserbringer insgesamt	1,4
9	den Internetauftritt www.bergfried-jugendhilfe.de (Informationsgehalt, Aufbau der Seite)	1,9
10	den Newsletter BERGFRIEDaktuell (Informationsgehalt)	2,0

Wir sind sehr zufrieden mit der Bewertung der Befragten Leistungsmerkmale durch die ASD Fachkräfte. Alle Merkmale werden mit mindestens „gut“ bewertet. Besonders freut uns natürlich, dass die Fachkräfte im ASD BERGFRIED als Leistungserbringer insgesamt mit „sehr gut“ (1,4) bewerten.

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. Insbesondere die Einbeziehung der jungen Menschen in die Hilfeplanung, das Wohlbefinden der Kinder und Jugendlichen und die Zufriedenheit der Eltern mit BERGFRIED beurteilen die Fachkräfte als vorhanden.

Aus Sicht einer Fachkraft haben wir die Einbeziehung der Eltern in die Hilfeplanung nicht geschafft.

