

Auswertung der Adressatenbefragung stationäre Heimerziehung 2018

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 und Vormundschaftswesen.

Die Befragung erfolgte schriftlich mit einem für jede Befragtengruppe entwickelten standardisierten Fragebogen im Zeitraum vom 01.05.2018 bis 01.06.2018.

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

Die letzte Befragung erfolgte im Jahr 2016.

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.

Im nachfolgenden sind einzelne Befragungsergebnisse aufbereitet und dargestellt.

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. 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 Kinder ab 3 Jahre, Jugendliche und junge Erwachsene, die zum Zeitpunkt der Befragung in den Kinderwohngruppen St.Paul und Dorf, in den Jugendwohngruppen

Woodstock, Feuerstein, Udler, Römerstraße, Neustraße und Koblenzer Straße, in den Trainingsgruppen Burgstraße und Danziger Straße und in der Mutter/Vater-Kind-Wohngemeinschaft St.Paul lebten.

Insgesamt wurde an 71 junge Menschen ein Fragebogen ausgegeben, davon nahmen 68 Kinder und Jugendliche an der Befragung teil. Die Rücklaufquote beträgt damit 95%.

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 11 stationären Gruppen Kinder und Jugendliche unterschiedlicher Altersgruppen und damit auch mit unterschiedlichen pädagogischen Zielsetzungen mit wiederum verschiedenen pädagogischen Konzepten.

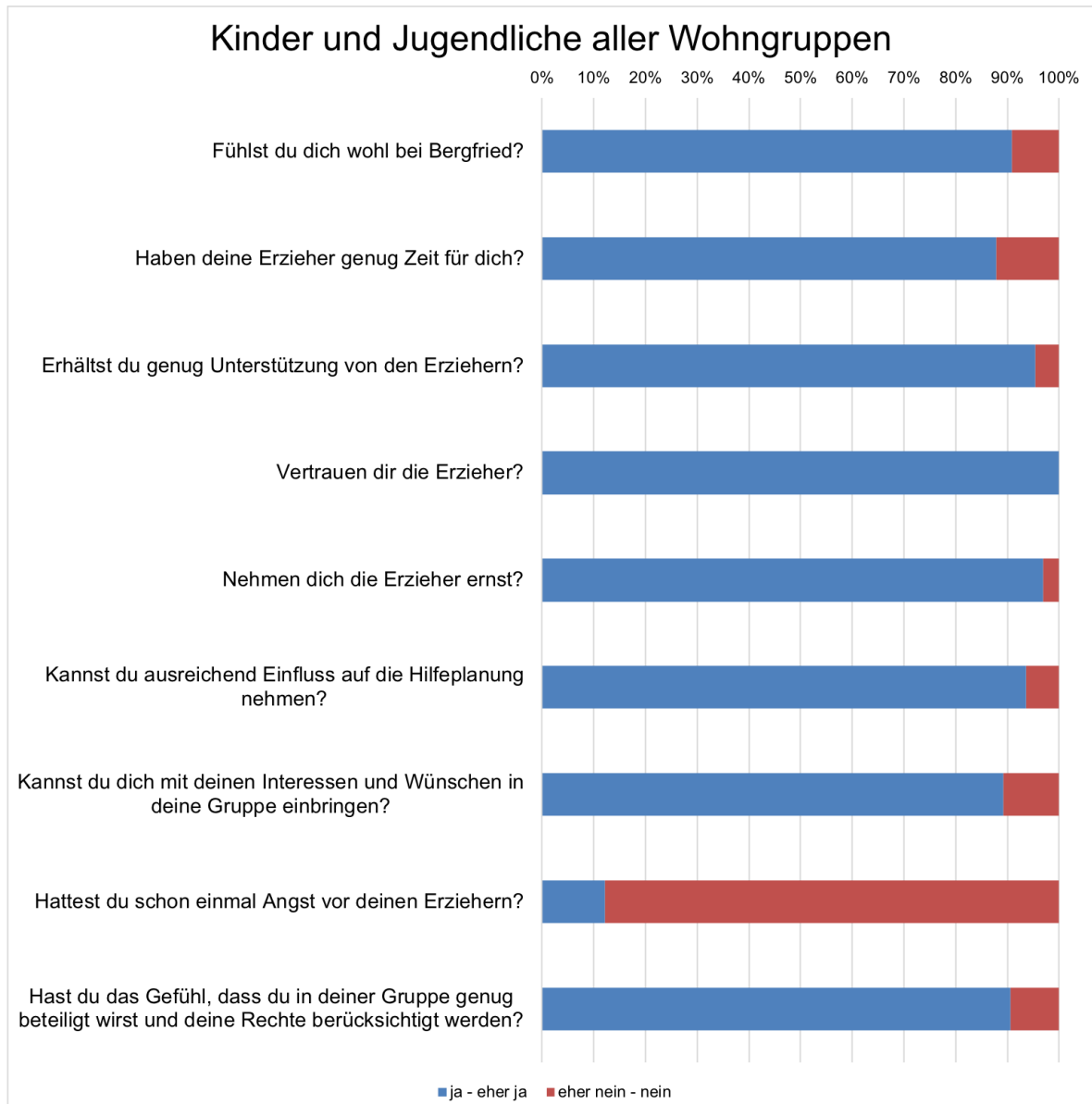
Der Fragebogaufbau ist gleichmäßig. Die Eingangsfrage nach der derzeitigen Gruppe dient der späteren Kategorisierung. Weitere 8 Fragen nach dem Wohlbefinden und der Zufriedenheit in der Gruppe können in gleichem Antwortschema mit den vorgegebenen Optionen „ja“, „eher ja“, „eher nein“ und „nein“ beantwortet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

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?

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 in diesem Jahr wieder die Eltern(-teile) der Kinder und Jugendlichen per Brief angeschrieben. Enthalten waren ein Anschreiben, der zweiseitige Fragebogen und ein frankierter und adressierter Rückumschlag.

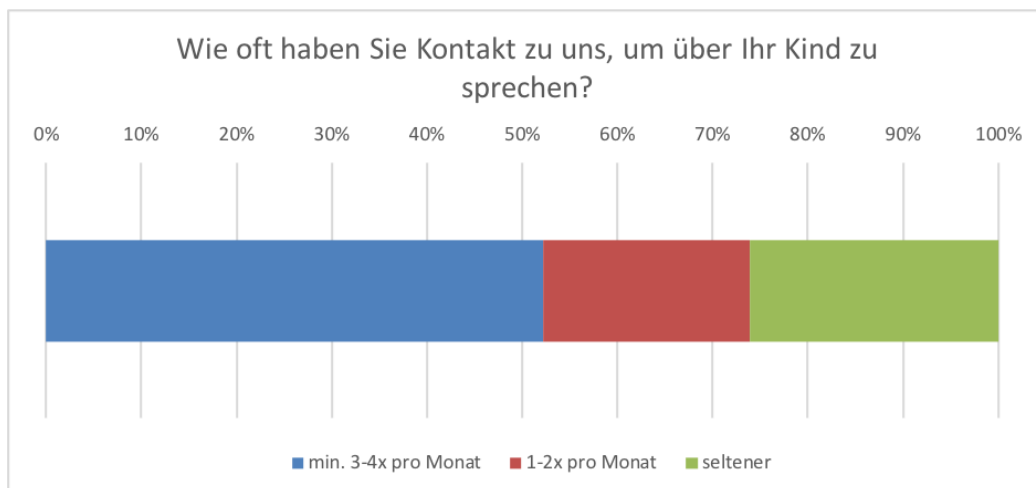
Insgesamt wurden 69 Haushalte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt 33% (n=23)

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.

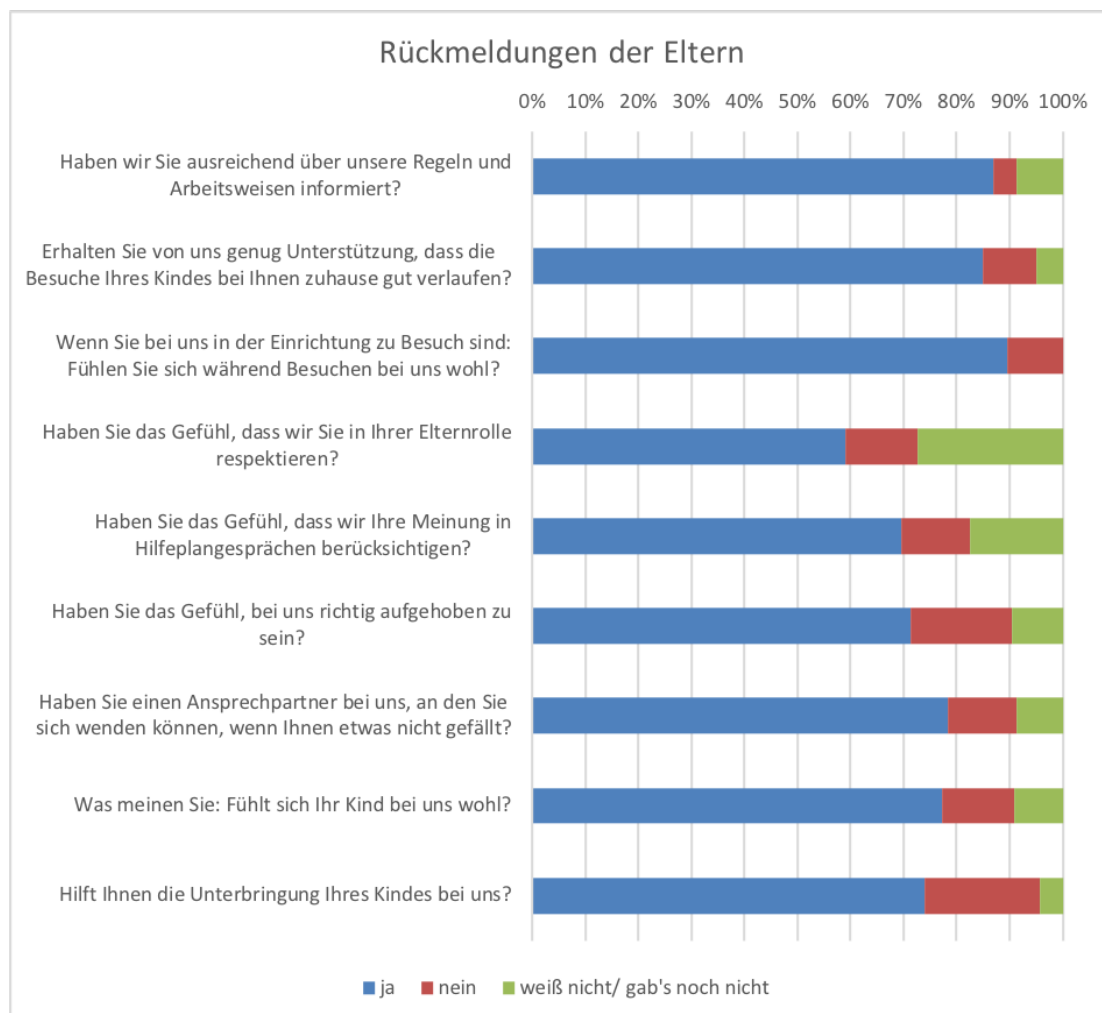
Auswertung:

Zunächst haben wir die Eltern befragt, **wie oft sie mit den ErzieherInnen über ihr Kind sprechen**. Insgesamt 52% der Eltern geben an, dass sie mindestens 1-2 mal monatlich mit den ErzieherInnen über ihr Kind sprechen. 22% der Eltern führen mindestens 3-4 mal im Monat ein Gespräch mit den ErzieherInnen über ihr Kind. 26% der Eltern sprechen seltener als einmal monatlich mit den ErzieherInnen. Im Vergleich zur Befragung 2016 sprechen wir etwas seltener mit den Eltern, aber immerhin noch in etwa 3 von 4 Fällen min. 1-2 mal monatlich.



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.

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 SozialarbeiterInnen und VormünderInnen wurden per Brief angeschrieben. Enthalten waren ein Anschreiben, der zweiseitige Fragebogen und ein frankierter und adressierter Rückumschlag. Insgesamt wurden 89 Fachkräfte angeschrieben. Die Rücklaufquote beträgt 33% (n=27).

Ziel der Befragung:

Die fallverantwortlichen Fachkräfte 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 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 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 und um eine Bewertung nach Schulnoten gebeten. In der rechten Spalte ist die Durchschnittsnote errechnet.

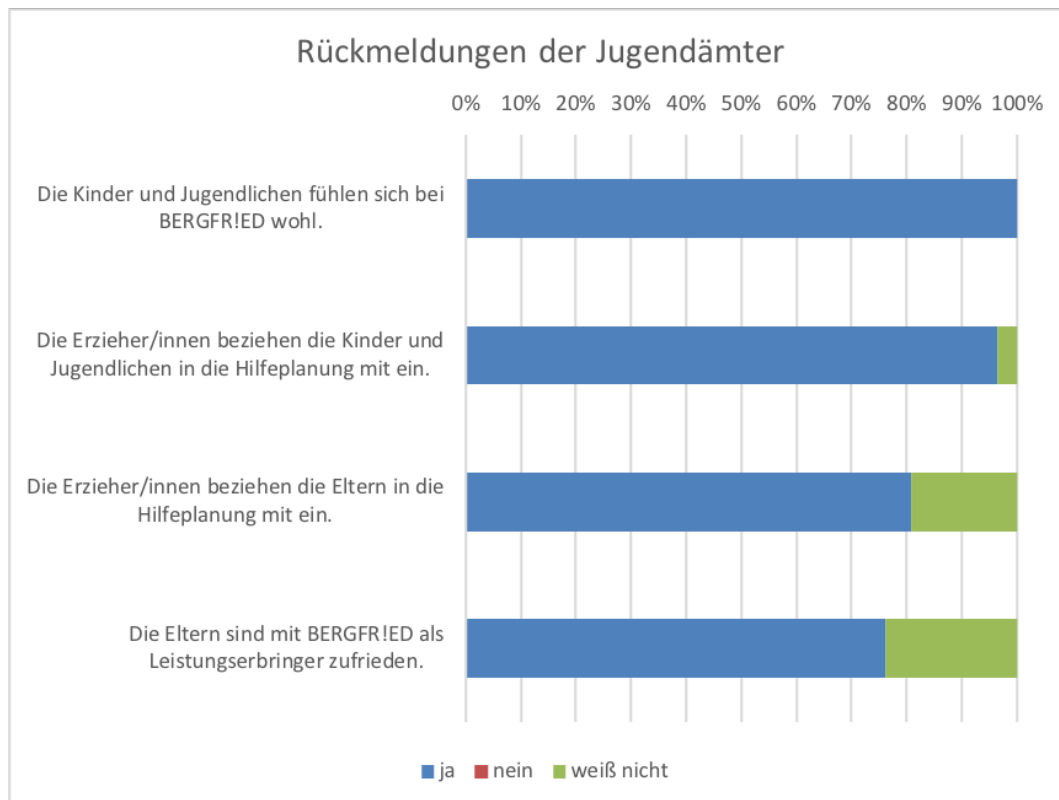
Wir sind sehr zufrieden mit der Bewertung der Befragten Leistungsmerkmale durch die Fachkräfte. Alle Merkmale werden mit „gut“ bzw. „sehr gut“ bewertet.

Bewertung von Leistungsmerkmalen nach Schulnoten

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

Wir haben die Fachkräfte 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 und das Wohlbefinden der Kinder und Jugendlichen beurteilen die Fachkräfte als vorhanden.



Ausblick

Wir führen die Befragung der Adressaten der stationären Heimerziehung mittlerweile zum 7. 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 sechs 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.

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

Bausendorf, im August 2018