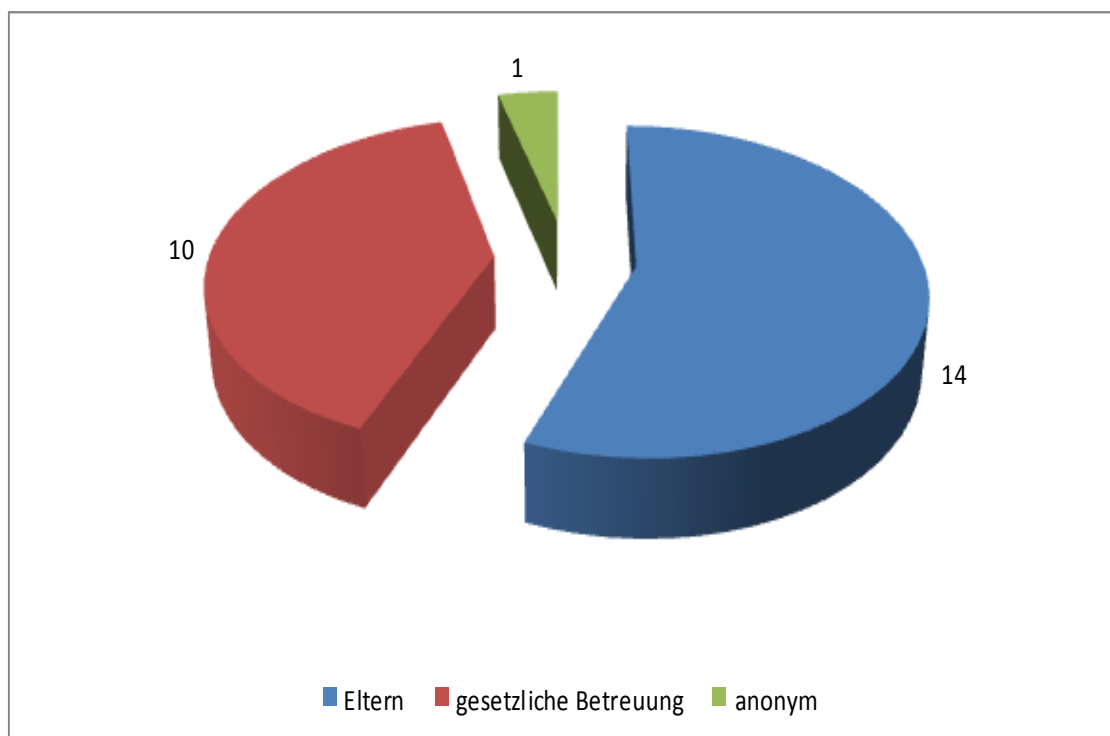


Fragebogen zur Erkundung der Erwartungen und der Zufriedenheit der Angehörigen sowie gesetzlichen Betreuer unserer Klienten (2012)



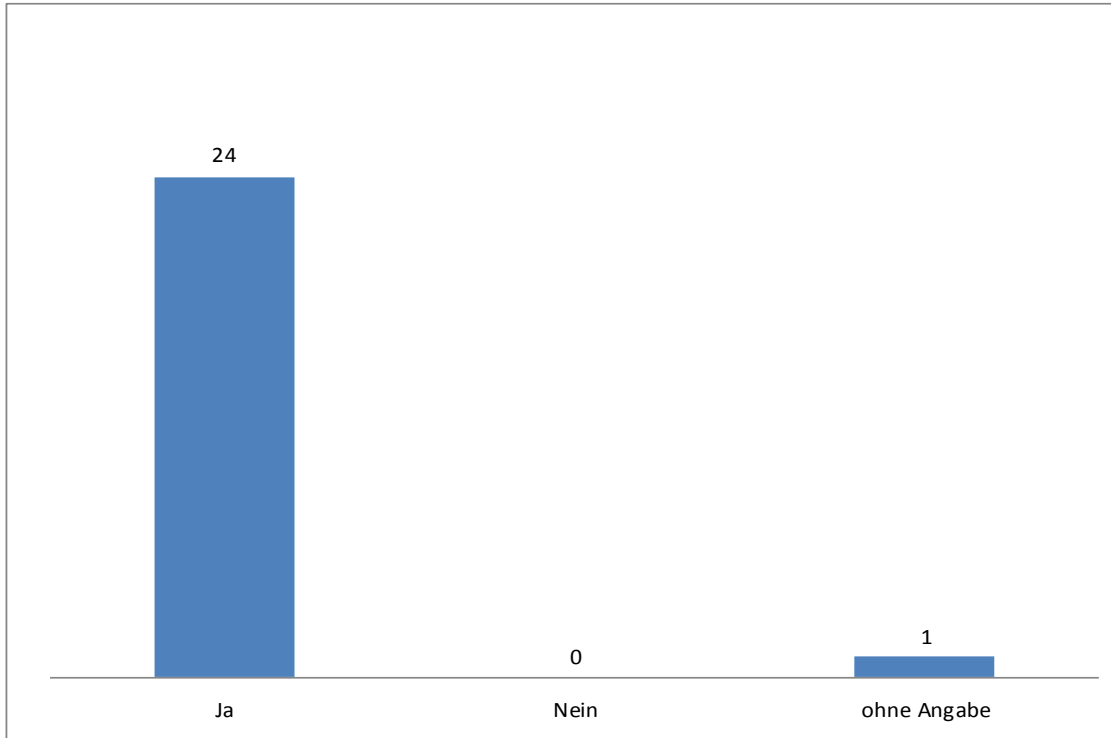
Auswertung

Es wurden 48 Bögen an Eltern und gesetzliche Betreuer geschickt. Insgesamt kamen 25 Bögen zurück, davon 25 ausgefüllt. Damit beträgt die Rücklaufquote rund 52%. Von diesen 25 wurden 10 Bögen von gesetzlichen Betreuern und 14 von Eltern (impliziert auch Eltern, die gesetzliche Betreuer sind) ausgefüllt, nur 1 der eingegangenen Bögen gingen anonym ein.



Teil A: Fragen zu den Leistungen und Hilfen unseres Vereins

1. Entspricht die Unterstützung Ihres Angehörigen bzw. Ihres Klienten durch die Mitarbeiter unseres Vereins den Erwartungen, die Sie an diese Hilfe haben?
(n=25)



Genannte Gründe (Häufigkeit der Nennung)

- Förderung der Selbstständigkeit soweit möglich und Unterstützung wenn notwendig,
- Danke für Ihre Unterstützung,
- Es wird auf die Persönlichkeitsbesonderheiten des Betreuten eingegangen,
- Die Zielstellungen werden umgesetzt bzw. entsprechende Schlussfolgerungen für die weitere Betreuung gezogen,
- Bei Fragen und beim Schriftverkehr bekomme ich immer Hilfe,
- Mitarbeiter gehen professionell und sensibel auf besondere Problematik meiner Betreuten ein

2. Womit sind Sie zufrieden? (Häufigkeit der Nennung)

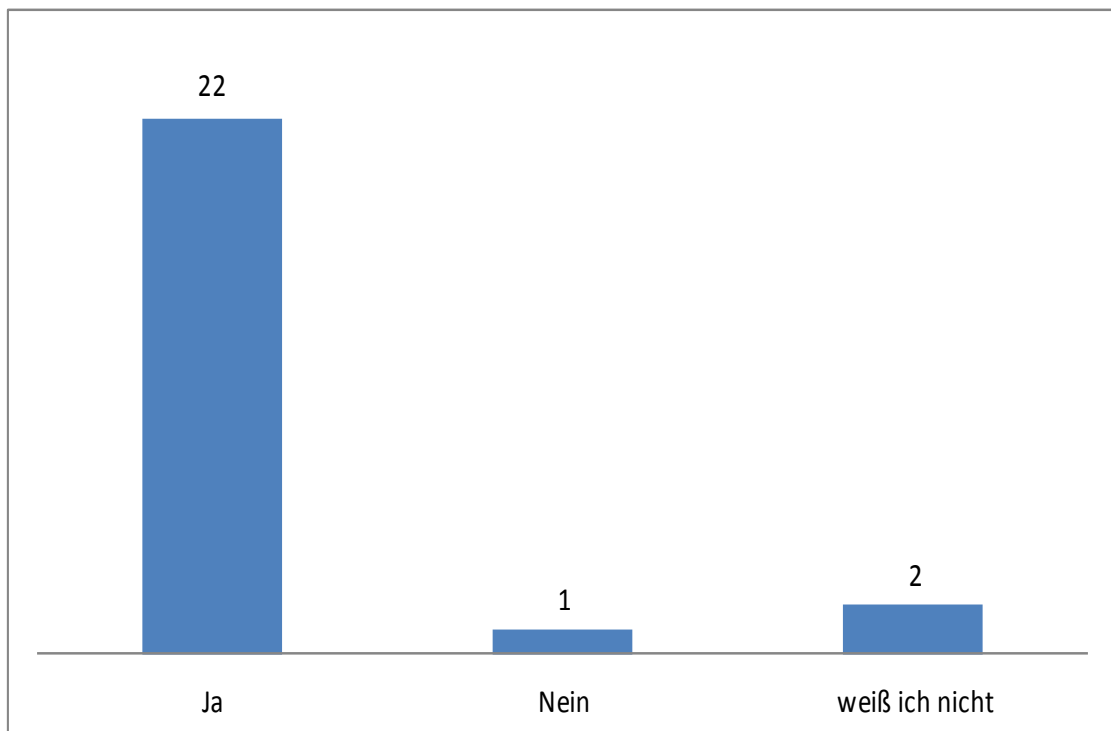
- Alle im Hilfeplan beschriebenen Bereiche werden abgedeckt (2)
- Der Informationsaustausch ist „gut“, weiter so
- A. fühlt sich aufgehoben und unterstützt, sie weiß im Allgemeinen an wen sie sich wenden muss
- Betreuung der Klienten, Zeit für klärende Gespräche auch in kritischen Situationen, Kontakt
- Gutes Eingehen auf Bedürfnisse der Klienten, Freizeitangebote, Reisen,
- Komplettes Betreuungsprogram + Vertrauensverhältnis meinerseits + auch meines Sohnes zu den MA + Betreuern !!!
- Sofortiger Rückruf bei Anfragen bzw. Problemen und Klärung,
- Besonders über die Hilfe bei den Ämtern,
- Beziehung zu Klienten + Betreuer,
- Kontakthäufigkeit,

- Gute Bereitschaft sich gegenseitig zu unterstützen,
- Entwicklung von C.,
- Mit dem Einsatz der Betreuer und der Gestaltung des Zusammenlebens (2),
- Intensität der Betreuung,
- Erreichbarkeit der Betreuer(3),
- Familiärer Umgang,
- Informationsaustausch,
- Betreute fühlt sich offensichtlich wohl

3. Womit sind Sie unzufrieden? (Häufigkeit der Nennung)

- Mit dem Betreuer
- Es sollte mehr darauf geachtet werden, die Sauberkeit der Zimmer zu kontrollieren
- Die Prioritätensetzung für die Betreuerstunden geht eher nach dem Lustprinzip von A., weniger nach den Notwendigkeiten,
- Hat sich bisher noch nichts ergeben,

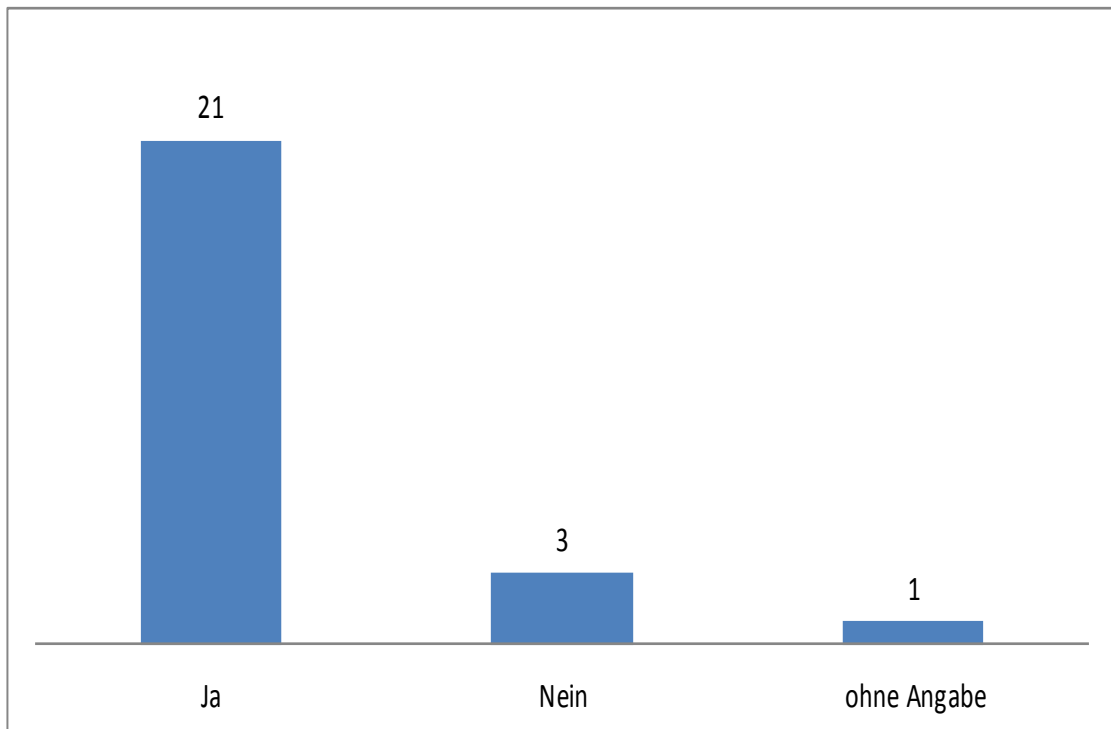
4. Sind Sie der Meinung, dass sich Ihr Angehöriger bzw. Ihr Klient bei uns wohl fühlt? (n=25)



Genannte Gründe (Häufigkeit der Nennung)

- Enge Bindung zur Bezugsbetreuerin, erfährt Sicherheit, äußert es,
- Sagt er selbst (das er sich wohl fühlt),
- Lässt sich schwer einschätzen, tendenziell ja allerdings Konflikte wegen hohem Autonomiestreben,
- M. ist sehr gerne in der Bastille und fühlt sich sehr wohl

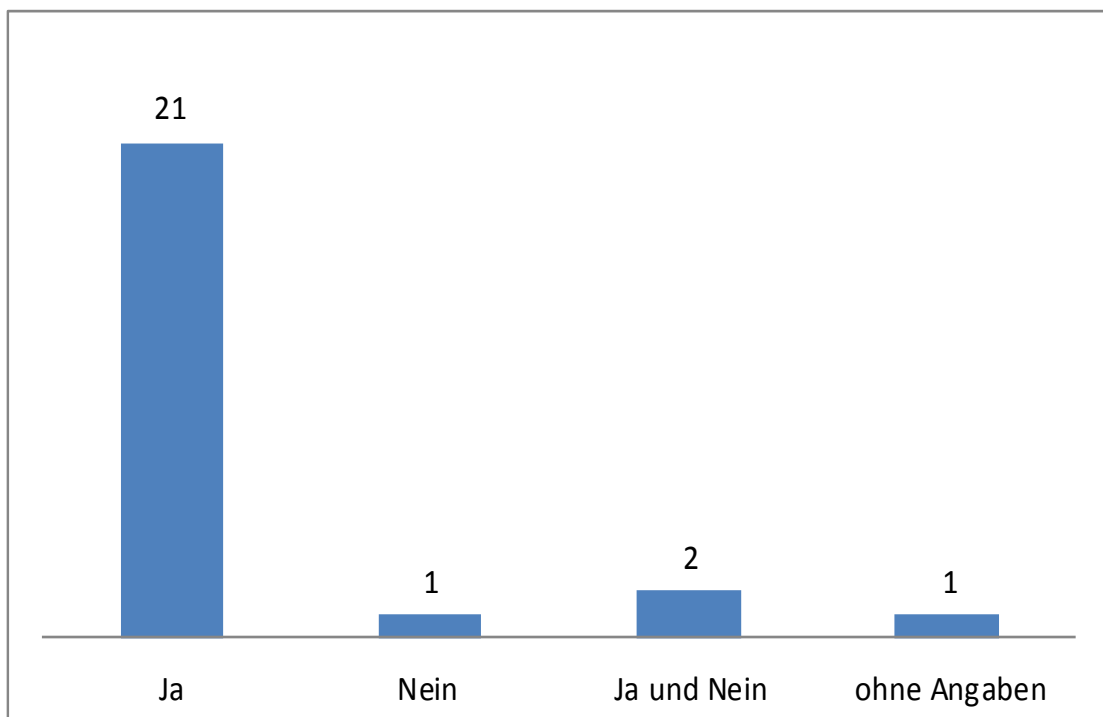
5. Erhalten Sie genügend Informationen über unseren Verein? (n=25)



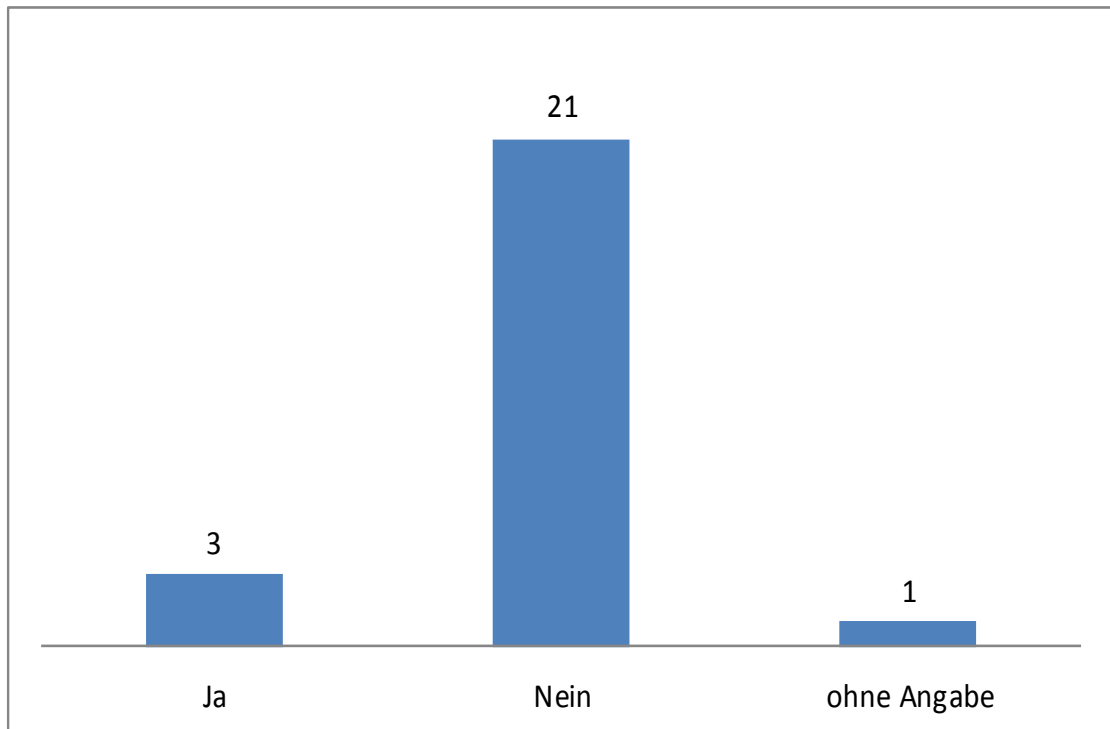
Welche Informationen fehlen Ihnen? (Häufigkeit der Nennung)

- Nur das was meine Tochter erzählt,
- Für auswärtige Eltern wäre eine Jahresübersicht der Aktivitäten hilfreich,
- Nur die WG bekannt, keine weitere Info über den Verein, aber bisher auch nicht von mir erfragt,

6. Sind Ihnen die meisten Mitarbeiter, mit denen Ihr Angehöriger bzw. Ihr Klient jeden Tag zu tun hat, persönlich bekannt? (n=25)



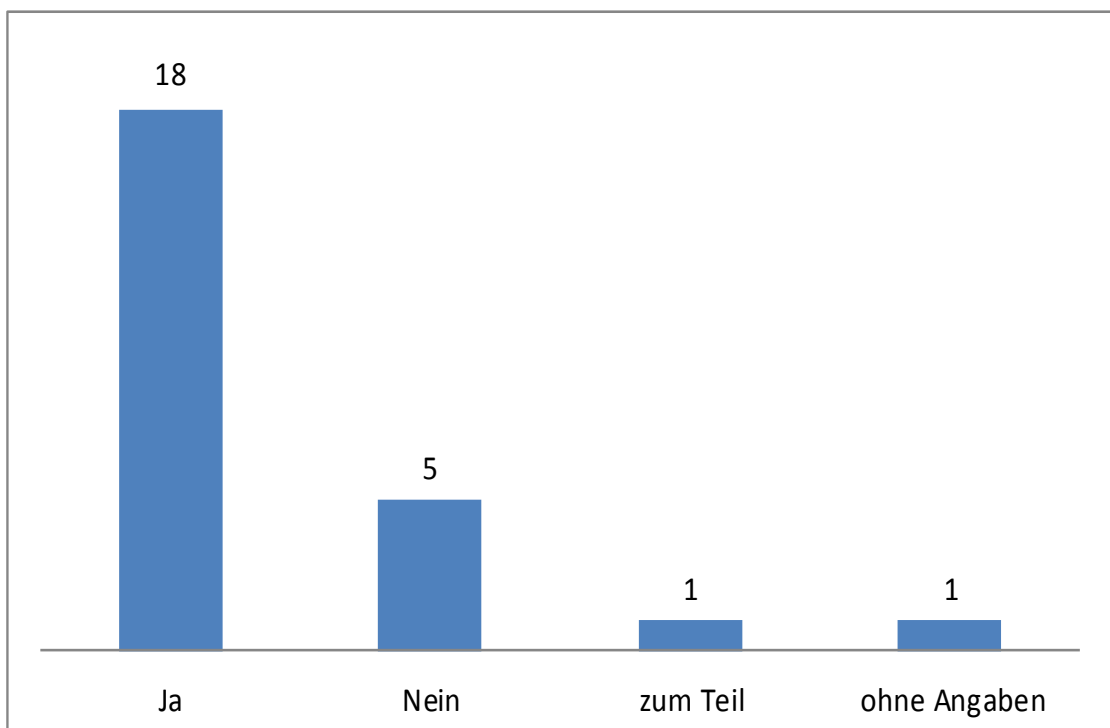
7. Hat es in der letzten Zeit im Umgang mit den Mitarbeitern unseres Vereins etwas gegeben, über das Sie sich geärgert haben? (n=25)



Genannte Gründe (Häufigkeit der Nennung)

- Ärger ist zu viel gesagt, aber wir haben den Eindruck, dass in der letzten Zeit zu wenig zielstrebig die Jobsuche verfolgt wurde, die abgesprochene Umorganisation der Wohnung macht nur langsame Fortschritte,
- Es wurde mit den Betreuern sofort besprochen,

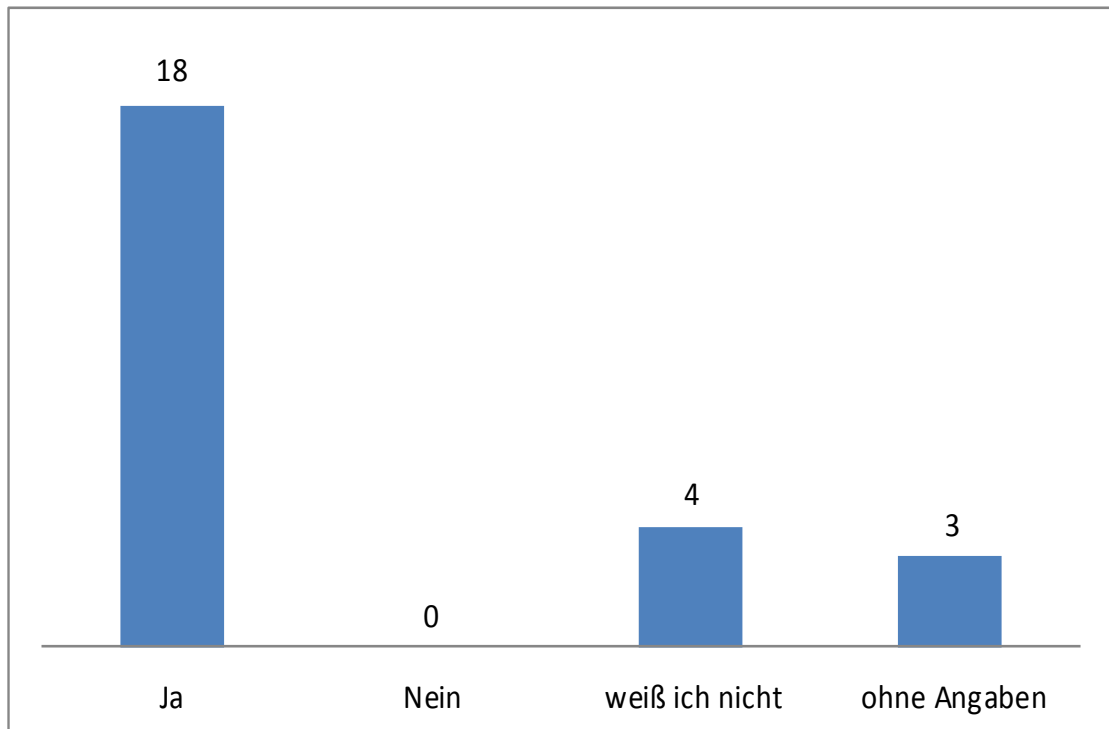
8. Fühlen Sie sich ausreichend über unsere fachlichen Grundsätze und Ziele informiert? (n=25)



Genannte Gründe (Häufigkeit der Nennung)

- Nur über den Entwicklungsbericht
- Eventuell liegen mir Informationen vor/ denke jedoch nicht (Kurzkonzept/ Info-Verein),
- Evtl. Fortentwicklung des Vereins, z.B. nach der UN-Konvention, lassen sich für mich nicht festmachen, auf der konzeptionellen Ebene zu wenig Infos nach außen

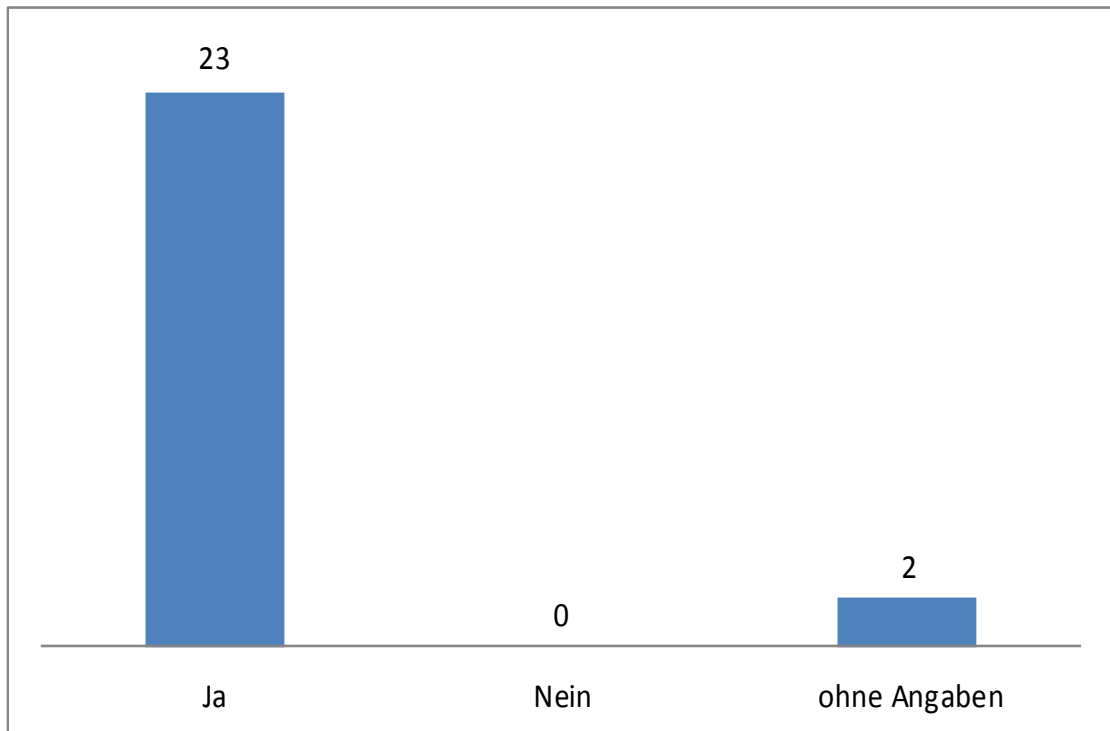
9. Stimmen Sie mit den Vorstellungen und Zielen unserer Mitarbeiter überein? (n=25)



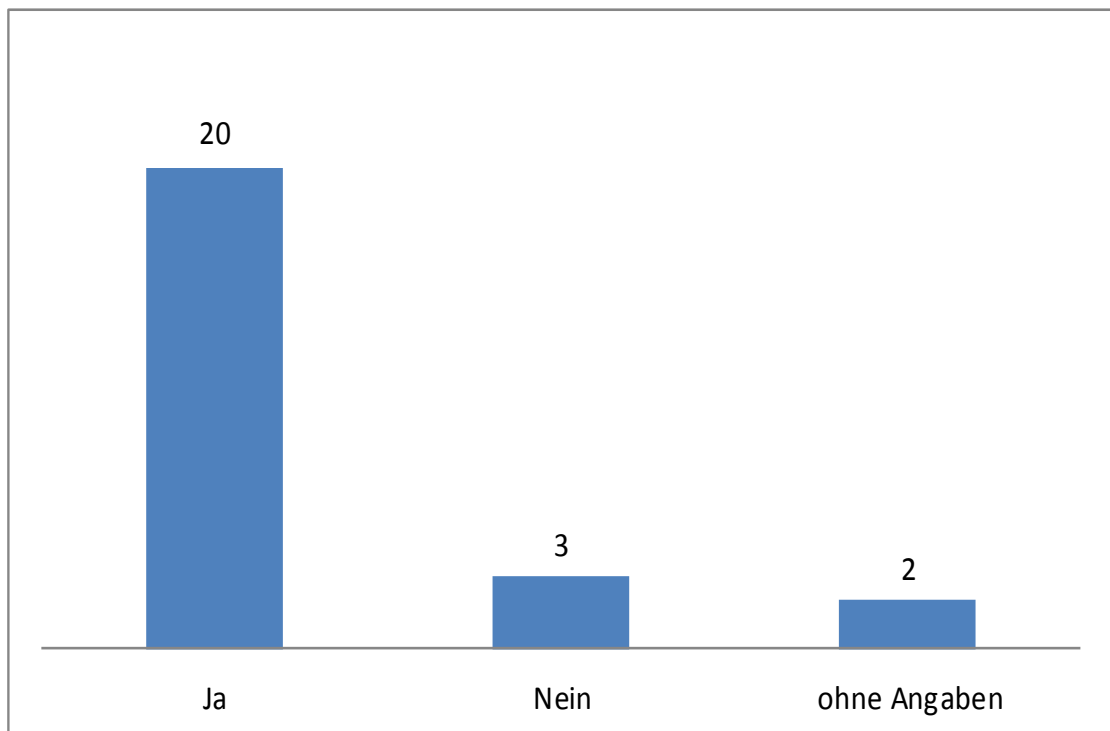
Genannte Gründe (Häufigkeit der Nennung)

- Wir haben uns nicht darüber unterhalten, die im Hilfeplan der Klienten Ziele sind stimmig,
- Soweit ich das aus dem persönlichen Umgang beurteilen kann : ja, sofern es um evtl. Vereinbarungen zwischen Träger und Mitarbeiter/in auf der Ebene der Konzeption geht : nicht bekannt,
- Ich kenne keine Ziele und Grundsätze Ihres Vereins

10. Können Sie Ihre Erwartungen und Vorstellungen gegenüber unseren Mitarbeitern zum Ausdruck bringen. (n=25)



11. Haben Sie den Eindruck, dass Ihre Vorstellungen von unseren Mitarbeitern ausreichend berücksichtigt werden? (n=25)

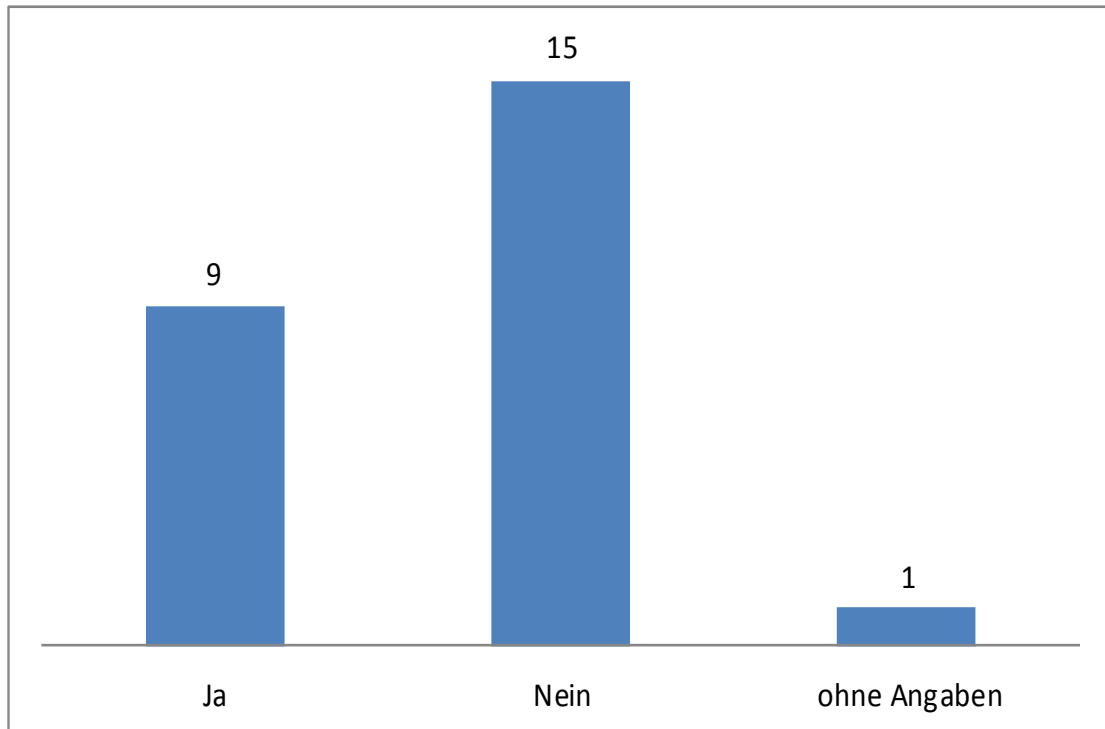


Genannte Gründe (Häufigkeit der Nennung)

- Man hat das Gespräch gesucht, aber leider den Eindruck erhalten, dass es sich nicht geändert hat,

- Wir haben den Eindruck, dass einige Dinge schneller/zielstrebtiger erledigt werden könnten,
- Bisher immer Systeme gefunden & Informationen erhalten,
- Ich habe keine von Bastille abweichenden Vorstellungen

12. Ist Ihnen bekannt, was wir tun, um die Qualität unserer Arbeit zu sichern und weiterzuentwickeln? (n=25)



Genannte Gründe (Häufigkeit der Nennung)

- Darüber wurde nicht gesprochen,
- Dieser Fragebogen ist sicher Teil dieser Bemühungen, weitergehende Bemühungen sind uns aber nicht bekannt,
- Gründe liegen wohl eher bei mir, da ich auf Nachfrage sicherlich entsprechende Informationen erhalten würde,
- Ich habe selbst noch nicht nachgefragt,

13. Woran machen Sie fest, ob wir eine gute Arbeit leisten?

(Häufigkeit der Nennung)

- Dass ihre Lebens- und Arbeitssituation in geregeltere Bahnen kommt,
- Sehr gute Zusammenarbeit mit den Betreuern,
- An der Reaktion und Befindlichkeit meiner Tochter auf die Einfluss Bemühungen der Betreuer,
- Wohlbefinden des Klienten, Termine (Entwicklungsbericht), persönlicher Kontakt,
- Zufriedenheit des Klienten (13),
- Persönlicher Eindruck /regelmäßiger Austausch,
- Entwicklungsberichte,
- Sehr gutes Vertrauensverhältnis zu den Betreuern!
- Vielfältige Betreuungs- und Freizeitangebote,
- Keine Beschwerden bzw. Unmutsäußerungen des Betreuten,
- An der Kompetenz der Mitarbeiter,
- Stabilität der Betreuung, Umgang in Krisensituationen (Krisenmanagement, Professionalität), Betreuer sucht Bezugsbetreuung auf und klärt vorab, was an gesetzliche Betreuung weitergeleitet wird,

- Inwieweit es Ihnen gelingt mit den Persönlichkeitsbesonderheiten meines Betreuten zurecht zu kommen,
- Ob langfristig erkennbar ist, ob die Zielstellungen umgesetzt werden,
- Das Vertrauen und Zugehörigkeitsgefühl meiner Betreuten im Zusammenleben in der WG,
- Gute Angebote

14. Was sollten wir in Zukunft Ihrer Meinung nach ändern?

(Häufigkeit der Nennung)

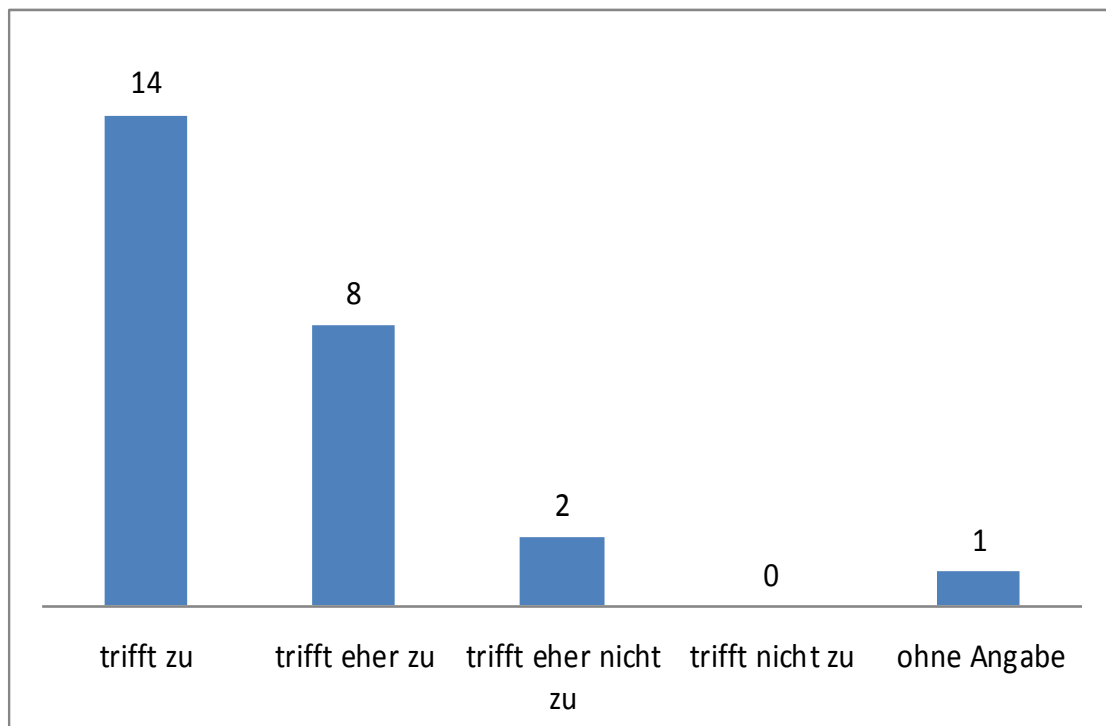
- Das der Klient ernst genommen wird und seine Wünsche respektiert werden,
- Es wäre hilfreich, wenn Bastille eine Skype Adresse einrichten würde, das würde eine kostengünstige und regelmäßige Besprechungen (gemeinsam mit A.) ermöglichen,
- Ich würde ein jährliches Treffen, bei dem es um inhaltliche Angebote/ Qualitätsfragen geht, begrüßen, eine Art Infoveranstaltung für „Abnehmer“,
- Gar nichts,
- Weiter so,
- Das können wir z.Z. nicht beantworten, wir sind zufrieden

15. Welche Angebote oder Hilfen würden Sie sich zusätzlich von uns wünschen? (Häufigkeit der Nennung)

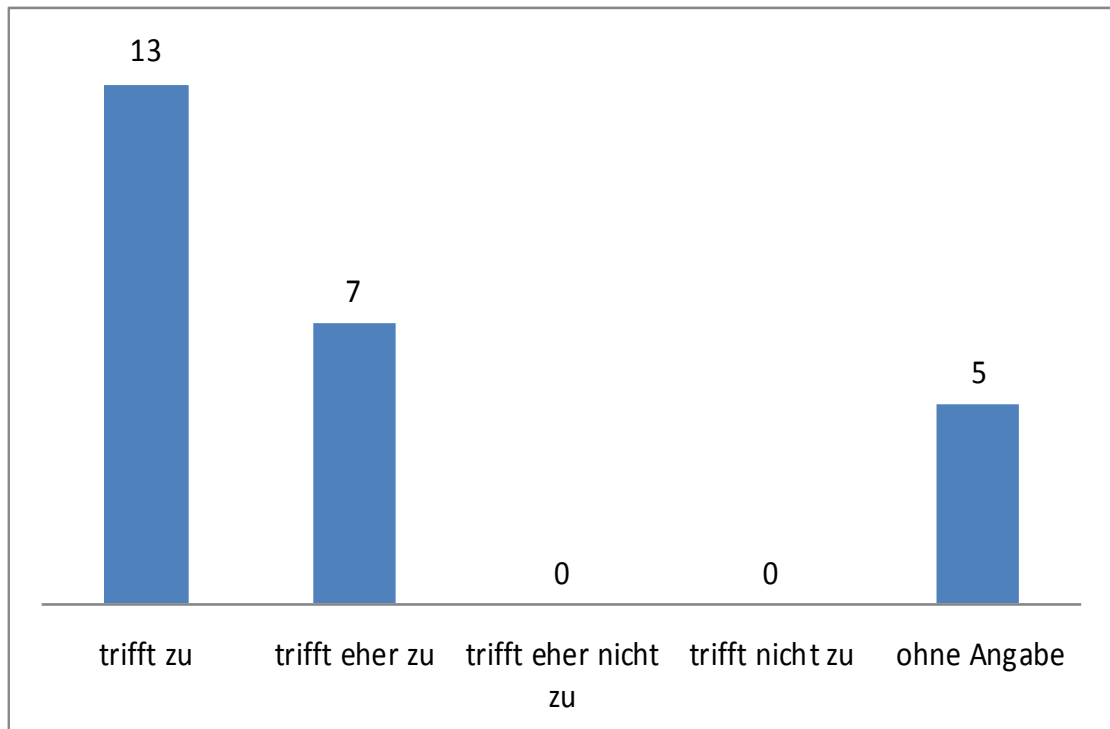
- Ernährung müsste sich m.E. stärker an einer gesunden Ernährung orientieren und entsprechendes Wissen vermitteln,
- Mehr Informationsmaterial über Ihren Verein,
- Infos über freie Plätze, Entwicklungsbericht zur Kenntnis

Teil B: Fragen zu allgemeinen Erfahrungen mit unserem Verein

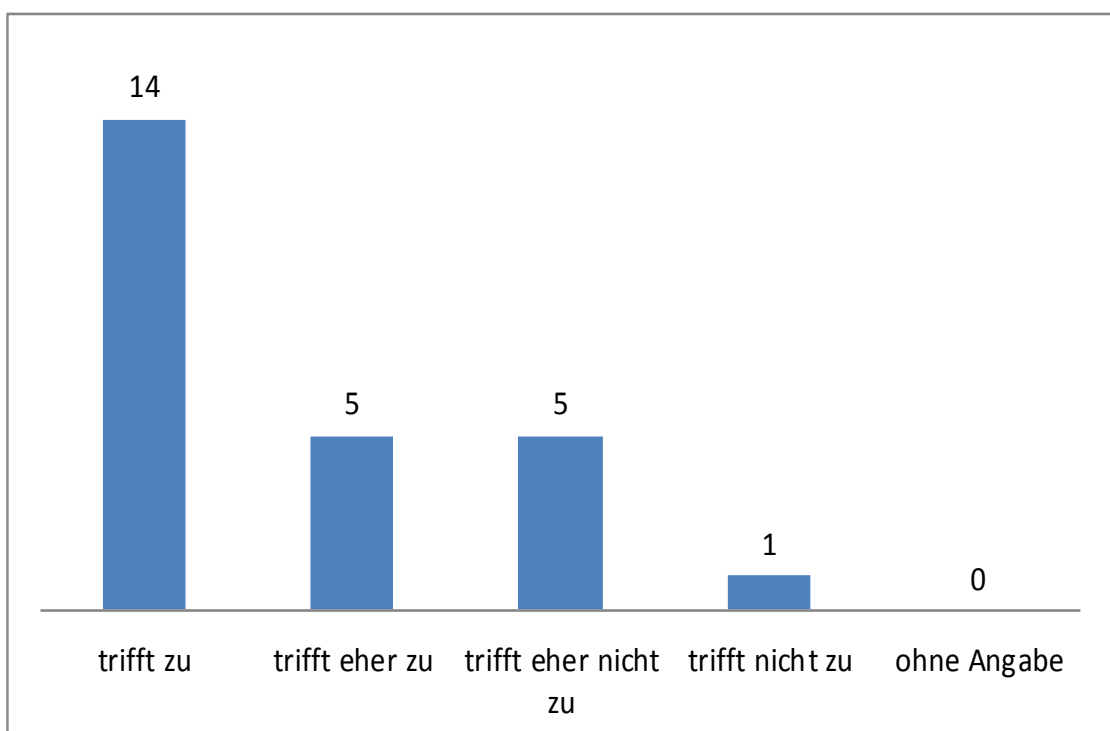
16. Die Mitarbeiter sind immer erreichbar, wenn ich anrufe. (n=25)



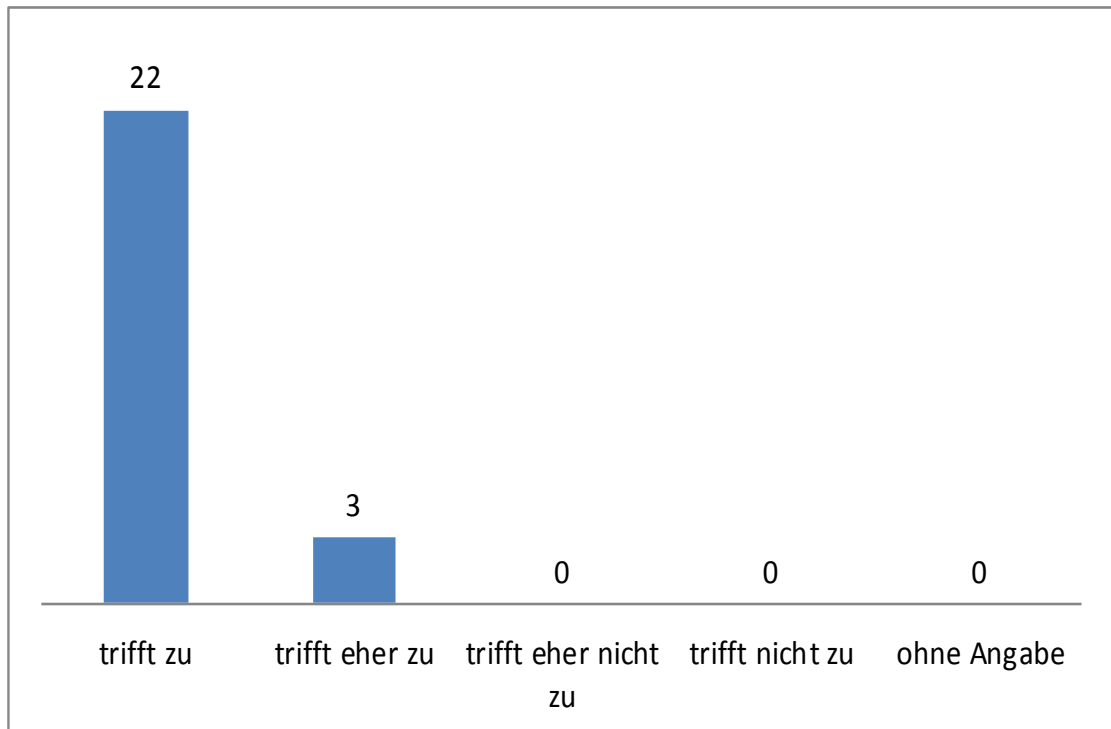
17. Wenn ich Beratung benötige (z.B. über spezielle Angebote, Rechtsfragen, Finanzierungsmöglichkeiten usw.) finde ich stets einen kompetenten Ansprechpartner. (n=25)



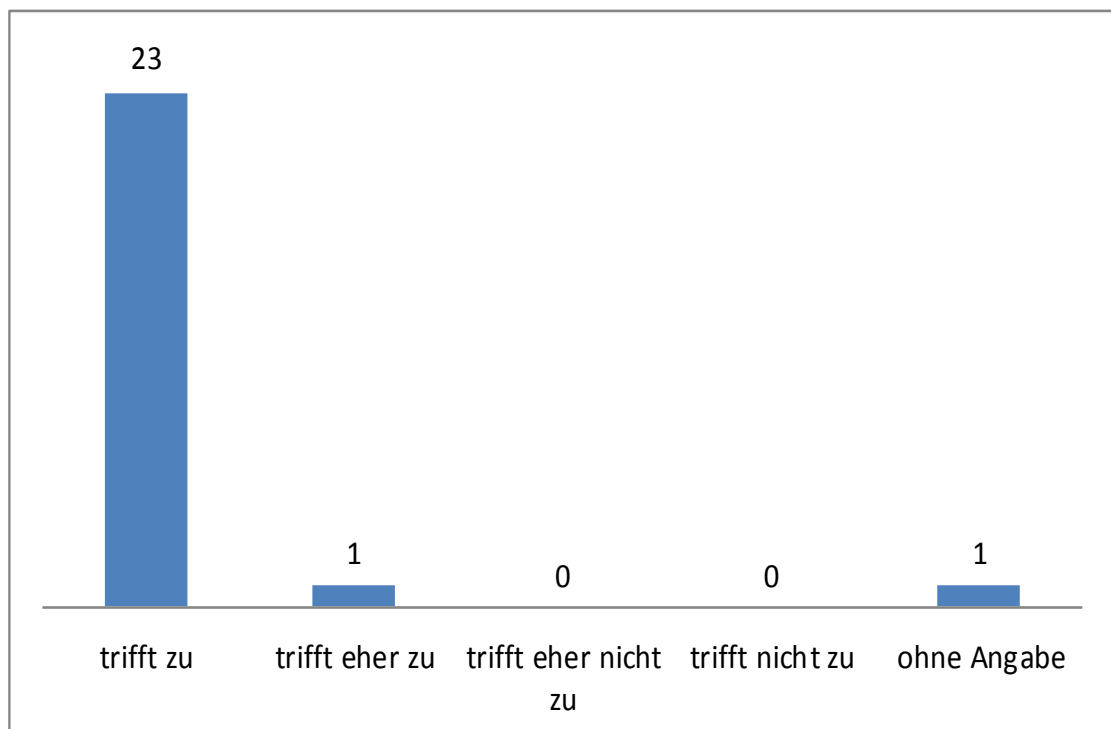
18. Ich werde über die verschiedenen Angebote und Aktivitäten des Vereins gut informiert. (n=25)



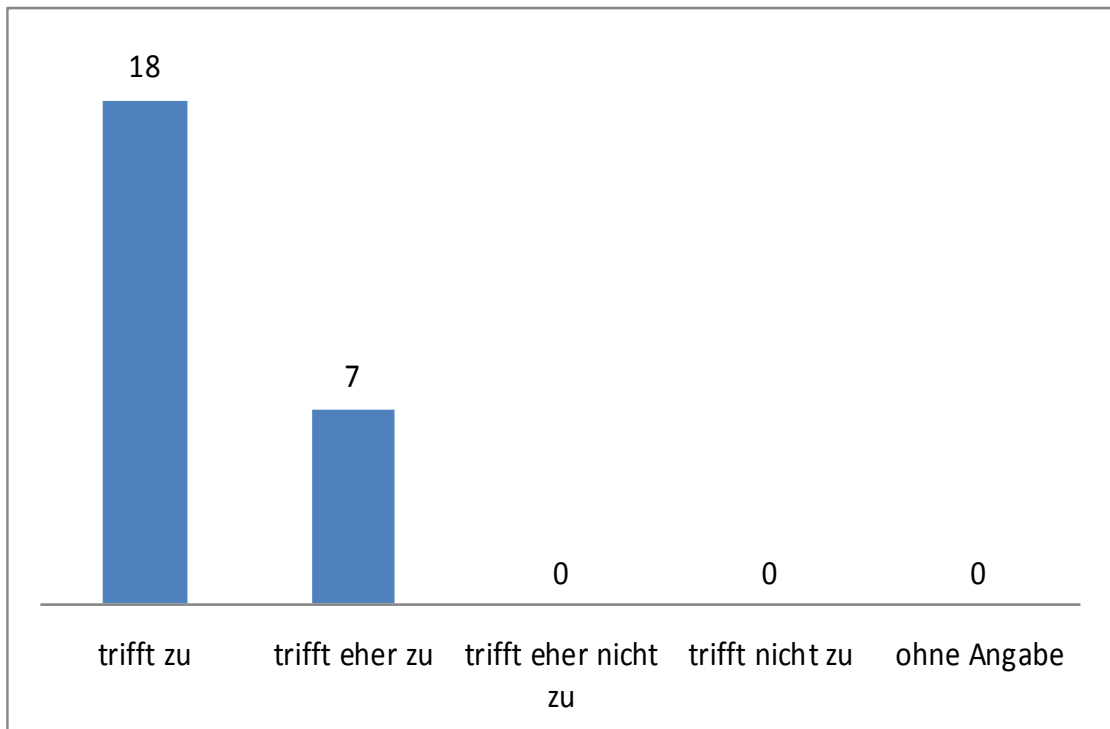
19. Ich erlebe die Mitarbeiter des Vereins als zuverlässig (Termine, Absprachen usw.) (n=25)



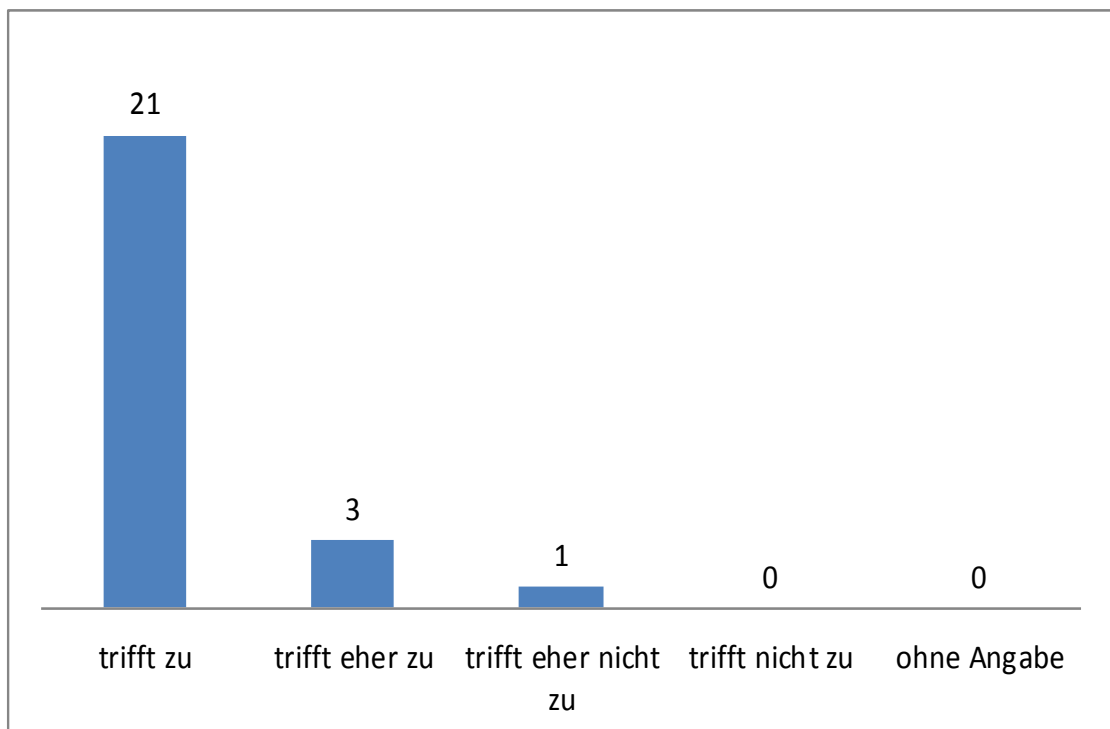
20. Die Mitarbeiter nehmen ihre Aufgaben verantwortungsvoll wahr. (n=25)



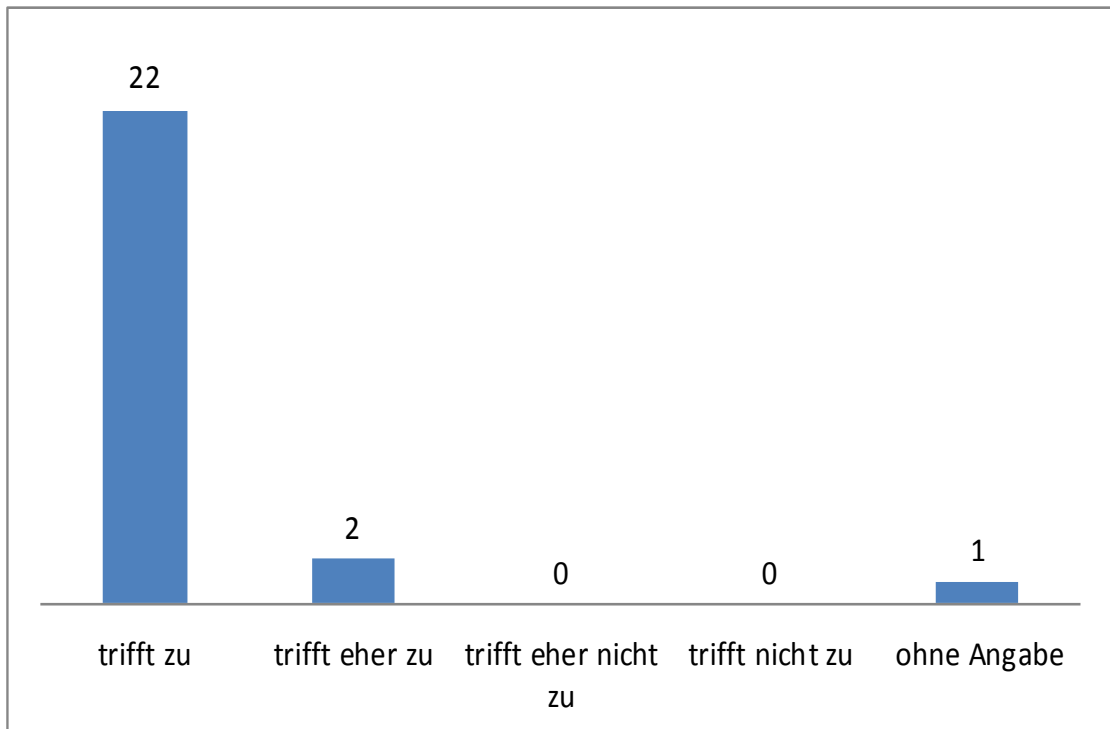
21. Für die individuelle Unterstützung und Förderung meines behinderten Angehörigen, bzw. Klienten steht genügend Zeit zur Verfügung. (n=25)



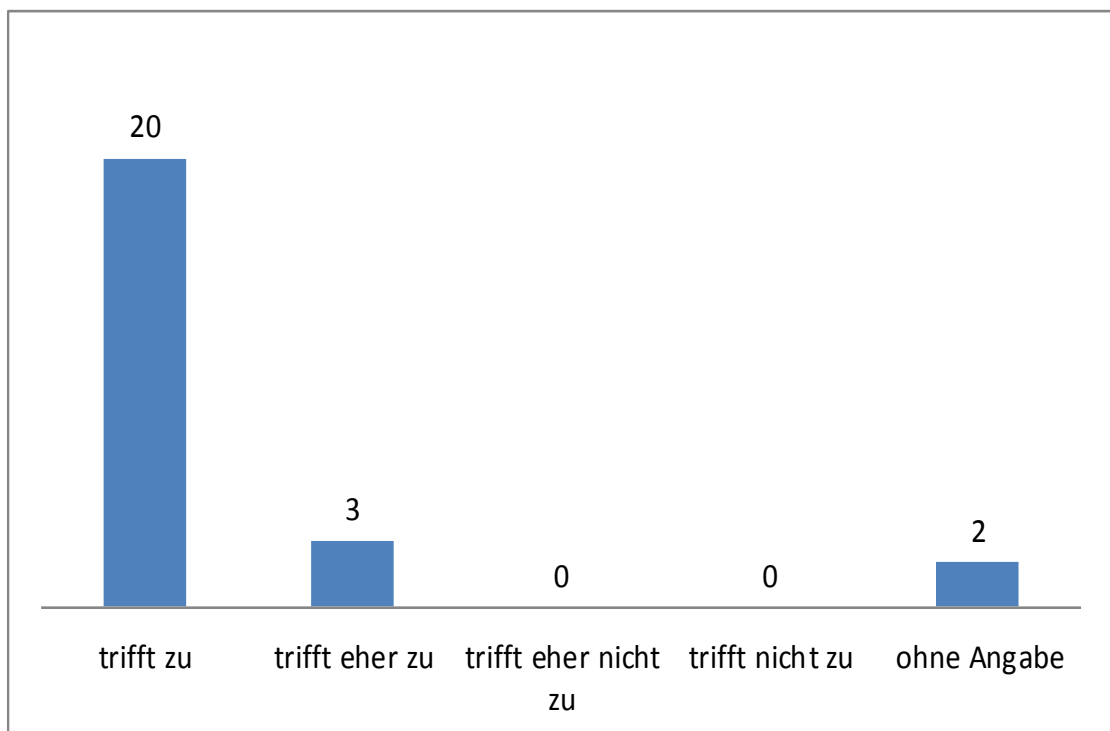
22. Ich kann mich darauf verlassen, dass mein Angehöriger auch in schwierigen Situationen die notwendige Unterstützung erhält. (n=25)



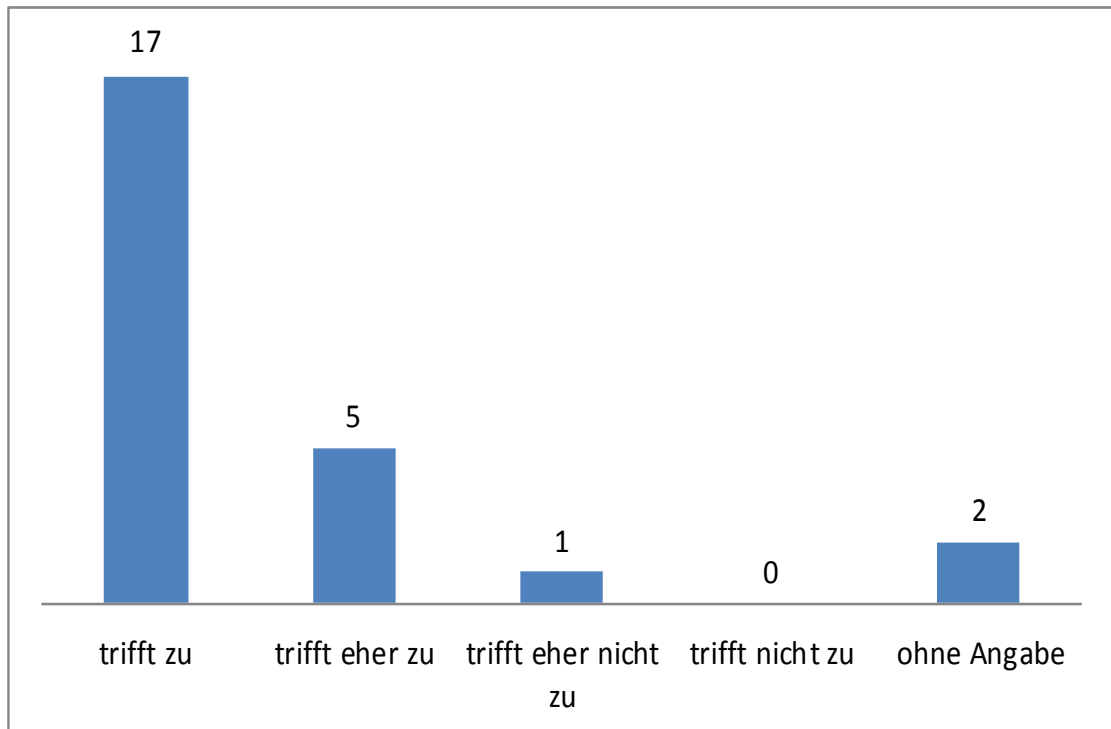
23. Ich habe den Eindruck, dass die Mitarbeiter vertraulich mit Informationen aus meinem/unserem Privatleben umgehen. (n=25)



24. Ich habe den Eindruck, wie ein respektierter „Kunde“ des Vereins behandelt zu werden. (n=25)



25. Ich habe den Eindruck, dass Kritik und Beschwerden meinerseits ernst genommen werden und Vorschläge willkommen sind. (n=25)



26. Ich nehme gerne an den, vom Verein angebotenen Aktivitäten teil (z.B. Pfingstfahrt, Elterncafe). (n=25)

