

Zufriedenheitsbefragung von Bewohnenden und Klientinnen und Klienten durch Selbstvertreterinnen und -vertreter von *mensch-zuerst schweiz*

Im Jahr 2019 wurde die Zufriedenheitsbefragung bei unseren Bewohnenden und Klientinnen und Klienten in den Bereichen Schärenmatte und Sonnenblick, welche wir zweijährlich durchführen mit *mensch-zuerst schweiz* gemacht. Dabei haben Menschen mit einer Beeinträchtigung, sogenannte Selbstvertreterinnen und Selbstvertreter – in ihrer Rolle als *Überprüfende* – die Interviews geführt.



Markus Maucher,
Bereichsleiter Schärenmatte



Stephan Egloff,
Bereichsleiter Sonnenblick

Anlässlich eines Kongresses unseres Branchenverbands INSOS im Jahr 2018 besuchten wir das Referat *Experten in eigener Sache – Betroffene begleiten Betroffene*, welches vollumfänglich durch Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung gestaltet worden war. Dabei berichteten die beiden Referenten sehr engagiert, lebhaft und persönlich über ihre Erfahrungen bei der Arbeit und beim Prozess, Verantwortung und Kompetenzen in Bezug auf die eigene Lebensgestaltung einzufordern und wahrzunehmen.

Zum selben Thema wurde am Nachmittag ein Workshop durchgeführt.

In der Diskussion zwischen den Betroffenen und den Fachleuten wurde bald einmal von Letzteren Bedenken bezüglich der Belastbarkeit und Verlässlichkeit der Betroffenen in der Rolle der Überprüfenden geäussert. Diese Befürchtungen teilten wir nicht. Die Betroffenen schienen uns sehr reflektiert und selbstbewusst in ihrem Auftreten und bei der Umsetzung ihrer Anliegen.

Die Referenten haben uns sowohl anlässlich des Vortrags wie auch im Workshop sehr beeindruckt. Wir erfuhren, dass eine Weiterbildung für Menschen mit einer Behinderung angeboten wird, in der Selbst-

vertreterinnen und Selbstvertreter ausgebildet werden. In diesem Kurs *Überprüferinnen/Überprüfer – eine Weiterbildung für Menschen mit einer Behinderung* lernen Betroffene, die Zufriedenheit von Bewohnenden in Institutionen zu überprüfen. Um den Kursteilnehmenden die Anwendung des Gelernten in die Praxis zu ermöglichen, wurden Institutionen gesucht, wo sie Bewohnende zu ihrer Zufriedenheit befragen konnten. Für uns war es schnell klar, dass wir eine solche Zusammenarbeit ermöglichen wollten.

Nach dem Kongress nahmen wir Kontakt mit Gunther Tschofen, Vorstandsmitglied von *mensch-zuerst* auf. Bereits während der ersten telefonischen Kontakte zeigte sich, dass sich beide Seiten eine Zusammenarbeit gut vorstellen konnten.

Im Frühling 2019 besuchten uns die rund zwanzig Absolvierenden der oben vorgestellten Ausbildung. Dabei lernten die Überprüfenden viele Bewohnende und Klientinnen und Klienten kennen und konnten sich mit ihnen austauschen. Im Rahmen eines gemeinsamen Mittagessens mit den zuständigen Bereichsleitern der Stiftung Arkadis konnten viele Fragen gegenseitig gestellt und beantwortet werden. Dabei interessierten sich die Selbstvertretenden insbesondere für Fragen wie «Was für Menschen leben und arbeiten in der Stiftung Arkadis?», «Wie funktioniert der Alltag?» oder «Über welche Rechte verfügen die Bewohnenden?» und vieles mehr. Das gegenseitige Kennenlernen war für die Vorbereitung der späteren Befragungsinhalte wichtig. So konnten sich die Überprüfenden ein Bild davon machen, wie unterschiedlich die zu befragenden

Bewohnenden der Stiftung Arkadis auch in ihren kommunikativen Möglichkeiten sind.

Von unserer Seite her informierten wir darüber, wie wir bis anhin Befragungen durchgeführt haben. Dabei seien wir uns auch der Problematik bewusst, wenn Betreuungspersonen Betroffene zu ihrer Zufriedenheit befragen. Gerade deshalb ist das Interesse der Stiftung Arkadis gross, die Befragungen sowohl durch Externe als auch durch Betroffene durchführen zu lassen. Damit kann ein unabhängiger und gänzlich anderer Blick auf die Zufriedenheit der Bewohnenden und Klientinnen und Klienten ermöglicht werden. Als besonders herausfordernd ist die grundsätzliche Problematik, wie und in welcher Form Menschen mit einer schweren kognitiven Beeinträchtigung befragt werden, respektive wie verwert-

bare Antworten generiert werden können. Selbstverständlich werden von Seiten der Stiftung Arkadis seit geraumer Zeit vielfältige Hilfsmittel der Unterstützten Kommunikation (UK) eingesetzt. Trotzdem besteht ein sehr grosser Interpretations- und Deutungsspielraum in der Herausarbeitung und Einschätzung der Antworten. Von unserer Seite her bestand die Hoffnung, dass wir von mensch-zuerst neue Impulse und Sichtweisen zu dieser Frage erhalten.

Gemeinsam mit den drei Überprüferinnen und Überprüfern von mensch-zuerst, welche die Befragung in der Stiftung Arkadis durchführen würden, skizzierten wir im Anschluss an das Treffen die Rahmenbedingungen für die Befragung. Sie schlugen vor, jeweils an je einem Tag in den Bereichen Schärenmatte

und Sonnenblick die Befragung durchzuführen.

Anlässlich einer gemeinsamen Besprechung zusammen mit den Personen, welche die Befragungen auch letztlich durchführten, wurde der Auftrag geklärt und konkretisiert. Die Überprüfenden brachten dazu einen umfangreichen Fragebogen zur Auftragsklärung mit. Unter anderem wurden Fragen, wie, was, wo und wann überprüfen wir oder wofür müssen wir Rücksicht nehmen, formuliert.

Es wurde vereinbart, dass je zehn Personen pro Bereich zum Thema Verpflegung und Ernährung befragt werden. Ebenfalls wurde entschieden, dass mensch-zuerst die Fragen formuliert und vor der Befragung zur Information den Bereichsleitern zukommen lässt.

Die Befragungen wurden im September 2019 durchgeführt. Die ausgewählten, vorher informierten Bewohnenden und Klientinnen und Klienten von verschiedenen Gruppen und Einheiten konnten sich in der Befragung beispielsweise zum Geschmack, zur Gesundheit und zur Häufigkeit des Essens äussern, aber auch dazu, ob sie über ein gewisses Mitbestimmungsrecht in Bezug auf ihre Ernährung verfügen. Daneben interessierte auch die Möglichkeit des selbstständigen Einkaufs oder der Verarbeitung von Lebensmitteln.

In der Schärenmatte wurde die Mehrheit der zu Befragenden durch Mitarbeitende begleitet. Diese fungierten als Übersetzende und achteten sehr darauf, dass sie nicht stellvertretend die Fragen beantworteten oder die Antworten interpretierten. Im Sonnenblick beschränkte sich die

Begleitung durch Mitarbeitende auf die Koordination der Befragungen. Hier konnten alle Befragten die Fragen selbstständig beantworten. Den befragten Personen war die Besonderheit dieses Ereignisses durchaus anzumerken. Sie waren sich der Wichtigkeit bewusst und nahmen die Befragung sehr ernst. Nicht überraschend war, dass gerade in der Schärenmatte nicht alle Fragen beantwortet werden konnten, obwohl es den Befragenden gut gelang, die Fragen situativ und klar zu formulieren.

Bereits am Tage der Überprüfungen zeigte sich, dass die zehn Interviews mit so vielen Fragen die Überprüferinnen und Überprüfer zeitlich und kräftemässig sehr forderten – es waren für alle Beteiligten zwei intensive Tage.

Die Ergebnisse der Befragungen wurden durch die Befragenden autonom zusammengestellt und mittels einer Power-Point-Präsentation vorgestellt. Die Auswertung der Antworten wurde pro Bereich den Befragten mitgeteilt.

Neben den statistischen Auswertungen erhielten wir von mensch-zuerst auch interessante Empfehlungen, die im Interview auf Seite 27 nachgelesen werden können.

Die Durchführung der ersten Befragungsrunde im Jahr 2019 war der Auftakt zu weiteren Befragungen im Rahmen der Weiterbildung als Überprüfende. Aus den Erfahrungen der ersten Befragung werden die weiteren Aufträge angepasst. So besteht die Möglichkeit, bei Menschen mit einer schweren kognitiven Beeinträchtigung eine begleitende Be-

obachtung ihres Tagesablaufs mit einem bestimmten Fokus auf die Zufriedenheit durchzuführen. Dadurch könnte eine grundsätzlich neue Art der Befragung getestet werden.

Wir sind überzeugt, dass in Zukunft solche Zufriedenheitsbefragungen immer häufiger durch externe Überprüfende vorgenommen werden. In einigen Kantonen ist es schon heute eine Vorgabe, dass diese Befragungen von Selbstvertretungen durchgeführt werden müssen.

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit mit mensch-zuerst. Wir werden 2020 bei der Einrichtung eines Selbstvertretungsrats für Bewohnende und Klientinnen und Klienten der Stiftung Arkadis erneut durch mensch-zuerst unterstützt werden.