

EVALUATIONSBERICHT 2015

September 2015

Die Evaluation für das Jahr 2014 (Erhebungszeitraum: März-April 2015) wurde mit dem Gedanken durchgeführt, die Partizipationsebenen beim Träger erneut zu stärken. Mit geringen Veränderungen wurden auch in der diesjährigen Befragung im Wesentlichen die Fragebögen des Vorjahres verwendet. Hinsichtlich der Befragungs- und Erhebungsmethodik ergaben sich im Vergleich zum Vorjahr keine Veränderungen.

Die Beteiligung unter der Mitarbeiterschaft ist gegenüber dem Vorjahr insgesamt gesehen mit über einem Drittel gleich geblieben. Eine Verschiebung hat sich jedoch bezogen auf die Beteiligung der Arbeitsbereiche ergeben. Der ambulante Arbeitsbereich ist mit fünf Mitarbeitern, die sich an der Befragung beteiligt haben deutlich unterrepräsentiert (2013: stationär: 35%, ambulant: 41%, 2014: stationär 39% ambulant: 12% - siehe Tabelle 1). Auch hinsichtlich der Kategorien Alter und Geschlecht ergibt sich gegenüber der Vorjahresbefragung eine Veränderung in der Beteiligungsstruktur. Somit ist erkennbar, dass die Generation der jüngeren Mitarbeiter im Alter zwischen 20-29 in der Beteiligung im Vergleich zu den anderen Altersgruppen überrepräsentiert ist (<30 Jahre 36%; 30-39 Jahre 27%; 40-49 Jahre 14%; >50 Jahre 23%). Die Verteilung bezogen auf die Variable Geschlecht liegt hingegen im Rahmen der tatsächlichen Verteilung innerhalb der Gesellschaften. Sie ist gleich derjenigen Verteilung innerhalb der gesamten Mitarbeiterschaft (68% Frauen gegenüber 32% Männern) und stellt somit einen guten, für die beiden Träger repräsentativen Querschnitt dar.

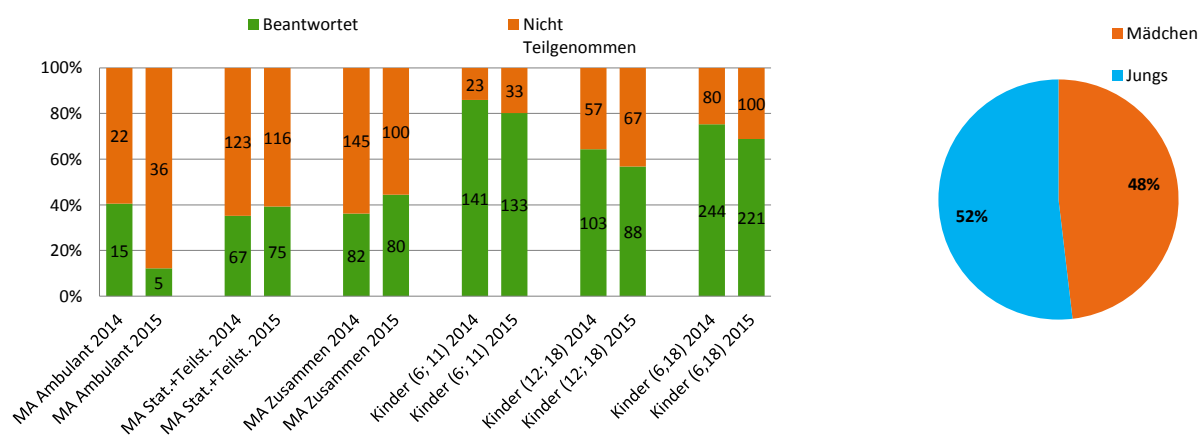


TABELLE 1 Beteiligung 2014 vs. 2015

Die Befragung der Kinder und Jugendlichen teilte sich auch in diesem Jahr in die zwei Kategorien der 6-11 Jährigen und der 12-18 Jährigen auf. Die Befragungen erfolgten für die jüngere Altersklasse ausschließlich in Papierform (durch Erziehungs- oder Bereichsleitung der Gruppe angeleitet und begleitet), bei den Älteren wurde die Befragung in Papier- und Internetfragebögen aufgeteilt. Bei den jüngeren Kindern haben sich über beide Gesellschaften hinweg 133 Kinder beteiligt (ohne Tagesgruppen), wobei die Verteilung bezogen auf die Gesellschaften nicht ausgeglichen ist, da bei Leben(s)zeit in dieser Altersgruppe eine Beteiligung in Höhe von 91% und bei Menschen(s)kinder eine Beteiligung von 69% erzielt werden konnte. Zusammen kommen beide Gesellschaften in dieser Alterskategorie jedoch immer noch auf einen guten Beteiligungswert von 80%. Bei den Älteren liegt die Beteiligung bei 57%, 92 (ohne Tagesgruppen) Kindern und Jugendlichen für beide Gesellschaften zusammen niedriger als im Vorjahr (64%). Allerdings gleichen sich die Gesellschaften in der Beteiligung an dieser Stelle wieder an (60% Leben(s)zeit zu 55% Menschen(s)kinder). Bezogen auf die Geschlechterverteilung ergibt sich für beide Altersgruppen eine nahezu Gleichverteilung zwischen Mädchen und Jungen. Insgesamt liegt die Beteiligung der Kinder und Jugendlichen mit 69% etwas unter der Beteiligung

der Betreuten des Vorjahres (75%), ist jedoch weiterhin als hoch einzustufen und es kann von zuverlässigen Daten ausgegangen werden. Die Aufgabe für folgende Evaluationen scheint darin zu liegen, auf vielen Struktur- und Handlungsebenen weiterhin aktiv die Bedeutung und den Nutzen dieses u.a. im Leistungskatalog des Trägers verankerten Qualitätsinstrumentes zu vermitteln.

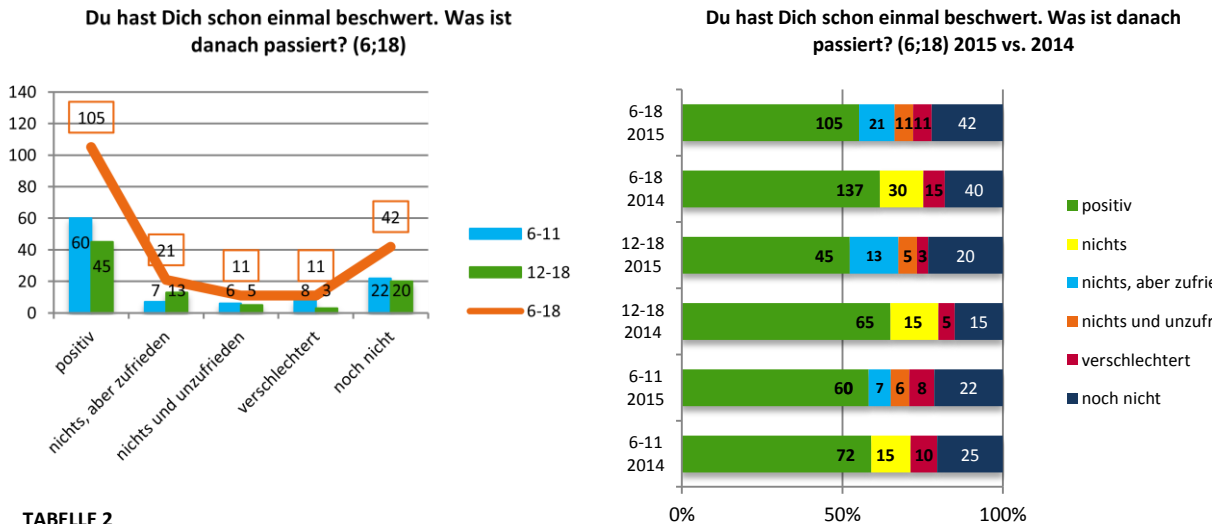


TABELLE 2

Ein **Schwerpunktthema** der diesjährigen Klientenbefragung bestand im Bereich der **Beschwerdemöglichkeiten**. Der Fokus lag in der Qualifizierung der Antwortkategorien hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem Beschwerdeverfahren. So wurde die Antwortkategorie „nichts“ in die folgenden Antwortkategorien verändert (in Befragung 2015). Du hast Dich bereits einmal beschwert. Was ist danach passiert?

- Ich habe mich noch nicht beschwert.
- Die Situation wurde positiv gelöst.
- Es hat sich nichts verändert, aber mit dem Umgang mit meiner Beschwerde bin ich zufrieden.
- Es hat sich nichts verändert und der Umgang mit meiner Beschwerde macht mich unzufrieden.
- Die Situation hat sich verschlechtert.

Diese Verfeinerung der Antwortkategorien ermöglicht es, in der Qualifizierung der Beschwerdeprozesse voran zu kommen. Die Ergebnisse lassen den Schluss zu, dass dieses Ziel erreicht wurde. So kann über die Werte, dass auch bei unveränderten Bedingungen eine Zufriedenheit mit der Vorgehensweise der Erwachsenen besteht, von einer wahrgenommenen Wertschätzung innerhalb der Befragungsgruppe der Kinder und Jugendlichen ausgegangen werden. Interessant ist zudem, dass sich die Anzahl derjenigen Kinder und Jugendlichen, die sich noch nie beschwert haben, deutlich vergrößert hat. Dies kann den Grund in veränderten Belegungssituationen und somit Neuaufnahmen haben. Insgesamt ergibt sich ein positives Bild hinsichtlich des Beschwerdemanagements innerhalb der stationären Einrichtungen des Trägers, welches sich innerhalb der älteren Alterskategorie noch positiver darstellt. Es besteht zudem weiterhin die Notwendigkeit sich der Beschwerden und Unzufriedenheit der untergebrachten Klientinnen ernsthaft anzunehmen und vor allem innerhalb der Antwortkategorien „nichts und unzufrieden“ und „verschlechtert“ Methoden der aktiven Begleitung (auf Ebene der Evaluation) zu entwickeln, die weiterführende Informationen über die Hintergründe zur Auswahl bestimmter Antwortkategorien hervorbringen können.

Ein weiteres **Schwerpunktthema** lag in der Fragestellung nach dem Bekanntheitsgrad der eigenen Rechte, also der **Kinderrechte**. Auf der Grundlage der letztjährigen Befragung ergaben sich zwei Kernthemen als Veränderungsbedarfe für die diesjährige Evaluation. Das erste Thema beinhaltete die Differenzierung der Fragen nach dem Bekanntheitsgrad der Rechte der Kinder und Jugendlichen. Hier wurde durch das Evaluationsteam eine eindeutige Erfragung des Bekanntheitsgrades von sechs Kinderrechten installiert. Frage:

„Bitte beantworte ein paar Fragen zum Umgang in Deiner Gruppe.“ Antwortmöglichkeiten: Ja, Nicht Sicher und Nein. Antwortkategorien:

- Ich habe die gleichen Rechte wie alle anderen Kinder/Jugendlichen.
- Ich darf bei allem, was mich betrifft, mitbestimmen.
- Mein Privatleben und meine Würde werden geachtet.
- Ich kann mir von meinem Taschengeld kaufen was ich möchte.
- Meine Persönlichkeit wird respektiert.
- In der Gruppe werde ich angenommen, wie ich bin.

Die Werte hinsichtlich des Wissens um die eigenen Rechte ergeben zum einen ein recht positives, zum anderen aber auch ein äußerst differenziertes Bild. Dabei zeichnet sich als bedeutsame Aufgabe innerhalb der pädagogischen Arbeit in den Einrichtungsteilen die Mitbestimmung von Klientinnen und Klienten als methodisches Kernthema ab. Der zweite Veränderungsbedarf innerhalb der Befragung ergab sich hinsichtlich

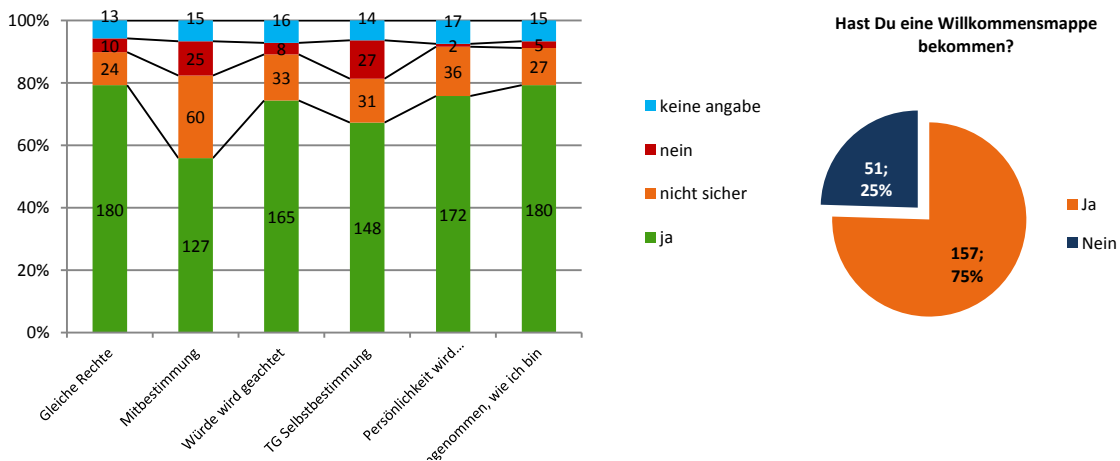


TABELLE 4

der Fragen nach dem Umgang mit den Rechten. Hierüber wurden die Fragen differenziert auf die Fragen der Erklärung der Rechte (über die Willkommensmappe), die gemeinsame Besprechung in der Gruppe und die Frage, ob die Rechte eingehalten wurden. Die Antworten ergeben ebenfalls, dass hierüber wesentlich zum erweiterten Erkenntnisgewinn beigetragen werden konnte. Zum einen scheint die Installation der Willkommensmappen den gewünschten Erfolg hervorzubringen, dass Kinderrechte spätestens bei Aufnahme standardisiert bekannt gemacht werden. Zum anderen konnte über die Antwortkategorien herausgearbeitet werden, dass innerhalb der stationären Einrichtungen z.T. ein Bedarf besteht, den Austausch über Rechte zu verstärken. Dieser Bereich ist vor allem in den folgenden Jahren besonders beachtenswert.

Auf der Ebene der Mitarbeiter wurden hinsichtlich der **Beschwerdestrukturen** in der letzten Befragung mehrere Themenaspekte herausgearbeitet. Wesentlich war auch hier, dass Seitens des Fragebogens bezogen auf die Antworten nach der Zufriedenheit der Bearbeitung mit der Beschwerde nicht ausreichend differenziert wurde. Somit ergaben sich Unklarheiten in den Bewertungen der Antworten zum Umgang mit Beschwerden innerhalb der Organisationen. Durch eine Veränderung der Antwortkategorien, die sich analog der Veränderungen bei den Fragebögen der Kinder und Jugendlichen vollzieht, konnte nun ein wesentlich differenzierteres Bild erarbeitet werden. Bevor jedoch die Ergebnisse dargestellt werden, müssen gleichzeitig auch die Effekte benannt sein, welche über die Überrepräsentation der jüngsten Alterskategorie zu erwarten sind. Hierbei handelt es sich vorzugsweise um Personen, die sich noch nie beschwert und eine Beschäftigungszeit von <2 Jahren haben. Der Einfluss ist jedoch nicht in der Form einschlägig, dass er die restlichen Ergebnisse in Gänze verfälscht. Vielmehr ist es zur Einschätzung und weiteren Verwendung der Ergebnisse notwendig diesen potentiellen Einfluss zu benennen. So lässt sich erkennen, dass durch die Erweiterung der Antwortkategorien auf „nichts, aber mit dem Umgang zufrieden“ und „nichts, aber mit dem

Umgang unzufrieden“ erkennbar wird, dass ca. 75% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Organisationen, die sich bereits mindestens einmal beschwert haben, mit dem Beschwerdemanagement und dem Umgang mit Beschwerden beim Träger zufrieden sind. In einem weiteren Schritt wäre zu erfragen, in welcher Form Verbesserungen für das ¼ der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erzielt werden können, die sich in den

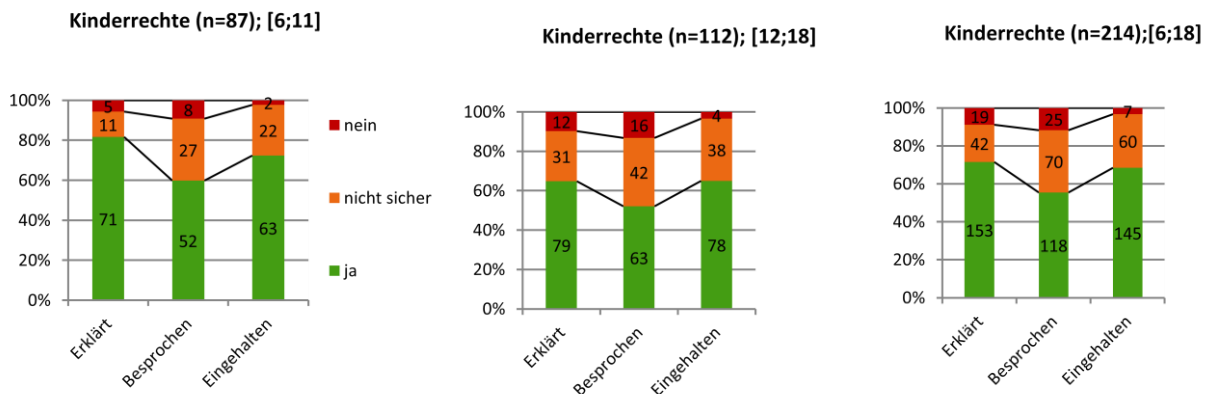


TABELLE 5

Strukturen der Organisationen bezogen auf Beschwerde als nicht ausreichend wahrgenommen erleben. Das Ergebnis stellt in seiner Klarheit in jedem Fall eine Verbesserung gegenüber dem Vorjahresergebnis dar. Hierüber wird verdeutlicht, dass wesentliche Prozesse des Beschwerdemanagements bei den Trägergesellschaften umgesetzt werden und dies zur Zufriedenheit einer deutlichen Mehrheit der Mitarbeiterschaft geschieht.

Wir möchten abschließend allen Kindern und Jugendlichen sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich an der Befragung beteiligt haben ausdrücklich für ihr Engagement danken sich bei diesem Qualitätsinstrument der Träger so offen zu beteiligen. Ihr und Sie macht es möglich, dass wir uns in jedem Jahr gemeinsam weiterentwickeln können.

Für die folgende Erhebung hoffen wir selbstverständlich wieder auf eine hohe Beteiligung und freuen uns natürlich auch immer über Anregungen, mit denen wir noch sicherer die Einstellungen und Rückmeldungen, die Sorgen als auch die Wünsche erfassen können.