

# Befragung zur individuellen Lebensqualität im Bereich des Wohnens

## am Beispiel des Bereichs Hamburg Umland

von Michael Ollech, Dipl.- Päd.

Der Bereich HamburgUmland ist einer der Geschäftsbereiche der Evangelischen Stiftung Alsterdorf. Er bietet sowohl soziale Dienstleistungen als auch Wohn- und Beschäftigungsmöglichkeiten für derzeit ca. 190 Menschen.

### Ausgangspunkte

Einer der Ausgangspunkte für die Durchführung einer Befragung der Nutzer/innen im Bereich Hamburg Umland ist der Leitgedanke der Selbstbestimmung. Hiermit ist nicht vorrangig die Vorstellung verbunden, daß durch eine Befragung die deutlich werdenden Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer/innen sofort und unmittelbar erfüllt werden können. Dieses kann eine Befragung, die auch noch wie in unserem Fall den Befragten eine Anonymität zusichert, nicht leisten.

Wichtig ist jedoch, daß es bei der Umsetzung des Selbstbestimmungsgedankens zu einer Neubestimmung und Veränderung der Beziehung zwischen den Bewohner/innen der Wohnhäuser bzw. Nutzer/innen der Dienstleistungen auf der einen Seite und den Professionellen auf der anderen Seite kommen muß. Hiermit ist insbesondere die veränderte Verteilung von Macht und Kontrollmöglichkeit gemeint. Die Einbeziehung der Nutzer/innen in eine Befragung und die darauffolgende gemeinsame Bewertung bieten hierbei die Gelegenheit, die Kontrollmöglichkeiten und damit die Machtverteilung in Richtung Nutzer/innen zu vergrößern.

Der zweite Ausgangspunkt bezieht sich auf die Partizipation der Nutzer/innen an Prozessen der Beurteilung und Sicherung der Qualität der sozialen Dienste und Einrichtungen. Für ein Qualitätsbeurteilungs- und –sicherungskonzept, welches die Nutzer/innen als aktiv teilnehmende Subjekte negiert, bestände die Gefahr, an den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden vorbeizuplanen und vorbeizugestalten. Durch die Beteiligung der Nutzer/innen an solchen Prozessen besteht jedoch die Möglichkeit, wie an vielen Beispielen im angloamerikanischen Raum festzustellen ist, Mißstände aufzudecken, die Interessen und Bedürfnisse der Betroffenen zu erfassen und gemeinsame Wege zu beschreiten, um die Dienstleistungen und Wohnangebote kontinuierlich zu verbessern.

Ein weiterer Grund zur Einbeziehung der Bewohner/innen an einer Befragung ergibt sich aus den gesetzlichen Grundlagen des § 93 BSHG, der seit dem 1.1.1999 die Anbieter von sozialen Dienstleistungen und die Kostenträger u.a. zum Abschluß von Leistungs-, Vergütungs- und Prüfungsvereinbarungen verpflichtet. Zu den Prüfungsvereinbarungen wurden im Landesrahmenvertrag nach § 93 d Abs. 2 BSHG, der die Bestimmungen des § 93 BSHG auf Landesebene konkretisiert, Qualitätsmaßstäbe festgeschrieben, die eine regelmäßige Überprüfung der Ergebnisqualität erforderlich machen. Sehr deutlich wird dort gefordert, daß bei den Ergebnisprüfungen der Grad der Zufriedenheit der Leistungsempfänger/innen überprüft werden soll. Durch die Befragung der Nutzer/innen, die sich in bestimmten Abständen wiederholen muß, kann diese Forderung erfüllt werden.

Last but not least bekommt im Zusammenhang mit einer Befragung der Nutzer/innen der Begriff Empowerment eine Bedeutung. Nicht allen Betroffenen ist es bewußt, daß sie für die ihnen entgegengebrachten sozialen Dienstleistungen nicht dankbar und ergeben zu sein brauchen, sondern ihnen eine angemessene, fachlich hochwertige Begleitung, Unterstützung, Assistenz und Pflege zusteht. Das Einbeziehen von

Bewohner/innen an der Evaluation von Diensten und Einrichtungen mittels einer Befragung kann möglicherweise, wenn dieses in einem kontinuierlichen und die Kommunikationsmöglichkeiten der Nutzer/innen berücksichtigenden Prozess geschieht, insofern zur Bewußtseinsbildung bzw. „Ermächtigung“ beitragen, als daß die Befragten mit der Position als Kunde konfrontiert werden, der durch seine Auskünfte und durch die Beteiligung an der Auswertung zur Durchsetzung von Veränderungen in Einrichtungen beiträgt und somit lernt, seine Interessen zu vertreten.

#### Ziel der Befragung

Die Befragung hat das Ziel, Aspekte der individuellen Lebensqualität im Bereich des Wohnens von Menschen mit Behinderungen zu erheben. Lebensqualität als Untersuchungsgegenstand zu nehmen, bietet sich aus folgenden Gründen an:

- Zum einen macht die Einbeziehung und Befragung von Nutzer/innen einen Untersuchungsgegenstand erforderlich, der insbesondere subjektive Faktoren umfaßt, wie z.B. die individuelle Zufriedenheit und das Wohlbefinden und bei dem die befragten Menschen als „Experten ihrer selbst“ ernst genommen werden.
- Zum anderen ermöglicht der Untersuchungsgegenstand individuelle Lebensqualität jedoch auch die Erfassung objektiver Faktoren. Dieses ist notwendig, da die Lebensqualitätsforschung festgestellt hat, daß subjektive Faktoren alleine nicht ausreichend sind, um zu einer Bewertung der Lebensbedingungen zu kommen. Dies wird an dem Beispiel deutlich, daß viele Menschen trotz ungünstiger Wohn- und Lebensbedingungen oftmals eine hohe Zufriedenheit äußern, da sie sich z.B. mit ihren Lebensumständen arrangiert haben, keine Alternativen kennen oder möglicherweise nicht gelernt haben, Kritik zu äußern.
- Für den Untersuchungsgegenstand individuelle Lebensqualität im Bereich des Wohnens läßt sich konstatieren, daß durch den Abgleich der objektiven individuellen Lebens- und Wohnbedingungen mit den subjektiven Bewertungen der Nutzer/innen die Bildung von Hypothesen darüber ermöglicht wird, ob und inwieweit die Dienstleistungen und Wohnangebote des Bereiches HamburgUmland für die Bewohner/innen Ressourcen darstellen, mit deren Hilfe eigene Lebensstile, individuelle Fähigkeiten, Kompetenzen und Bedürfnisse sowie ein selbständiges und selbstbestimmtes Handeln entwickelt und umgesetzt werden können.

#### Vorstellung des Fragebogens

Im folgenden möchte ich ihnen den Fragebogen vorstellen, der von Frau Prof. Dr. Beck, von Frau Lübbe, die an der Universität Hamburg im Bereich der Behindertenpädagogik studiert und von mir als Bewohnerbeauftragten des Bereiches HamburgUmland erstellt worden ist. Um individuelle Lebensqualität untersuchen zu können, mußte dieser Begriff operationalisiert werden. Dieses wurde durch die Auswahl von Faktoren ermöglicht, die im Bereich des Wohnens von Menschen mit Behinderungen wichtige Bereiche von Lebensqualität erfassen und anzeigen. Bei der Auswahl der Faktoren waren für uns in erster Linie Ergebnisse aus der internationalen Forschung zur Lebensqualität von Menschen mit geistiger Behinderung handlungsleitend. Die Faktoren für den Fragebogen zur individuellen Lebensqualität im Bereich des Wohnens:

- Integration
- Soziale Beziehungen/Soziale Netzwerke
- Selbstbestimmung/Unabhängigkeit und Wahlmöglichkeiten
- Persönlichkeitsentwicklung und Kompetenzen
- und sowohl Zufriedenheit als auch psychisches Wohlbefinden.

Die letzten beiden Faktoren werden jedoch nicht in einem eigenen Abschnitt, sondern integriert in den dargestellten Abschnitten abgefragt. Für die Erstellung des Fragebogens mußten dann noch Schlüsselindikatoren für die einzelnen Faktoren erarbeitet werden, die als „Anzeiger“ für den ganzen inhaltlichen Komplex eines Fragebereiches dienen.

#### Faktoren und Indikatoren der Befragung

##### Integration

- Teilnahme am öffentlichen Leben in der Gemeinde

##### Soziale Beziehungen/Soziale Netzwerke

- Kontakte zur Familie oder zu wichtigen Bezugspersonen
- Kontakte zu den Nachbarn und zu Personen außerhalb des Wohnhauses
- Zufriedenheit mit dem Zusammenleben mit den Mitbewohnern
- Die Beziehung zu den Mitbewohnern
- Die Beziehung zu Mitarbeitern
- Vorhandensein vertrauter Personen
- Möglichkeit zur Intimität
- Einsamkeitsgefühl

##### Selbstbestimmung/Unabhängigkeit/Wahlmöglichkeiten

- Wahl der Zimmereinrichtung
- Respekt vor Intimissphäre
- Entscheidung übers Aufstehen
- Zufriedenheit mit dem und Wahlmöglichkeit beim Essen
- Atmosphäre beim Essen
- Wahlmöglichkeit Kleidung
- Wahlmöglichkeit Freizeit
- Langeweile
- Zufriedenheit mit den Freizeitmöglichkeiten
- Wahlmöglichkeit Geld
- Zufriedenheit mit dem Geld Bewohnerbesprechung
- Mitbestimmung über neue Mitbewohner, Heimbeirat

##### Persönlichkeitsentwicklung, Kompetenzen

- Beteiligung an Haushaltsaufgaben
- Möglichkeit neue Dinge zu lernen

##### Zufriedenheit mit den eigenen Fähigkeiten

- Gesundheitszustand
- Möglichkeit Hilfestellung zu bekommen
- Spaß in der WG
- Eine für andere Menschen wichtige Person zu sein
- Wünsche äußern können
- Berücksichtigung von Wünschen

##### Abschlußfragen

- Allgemeine Wohnsituation, Wohnwunsch,
- freie Wünsche

Da es für uns bei der Erstellung des Fragebogens wichtig war, daß dieser nicht nur zur Erhebung der individuellen Lebensqualität von Menschen mit leichter Behinderung dienen, sondern auch Aspekte der Lebensqualität von Menschen mit schweren und mehrfachen Beeinträchtigungen erfassen sollte, haben wir eine zweite Version des Bogens erstellt, der dieses berücksichtigt.

So wird in der zweiten Version bei verschiedenen Indikatoren u.a. zusätzlich gefragt,

- ob bei einem bestehenden Hilfebedarf, z.B. bei der Teilnahme am öffentlichen Leben in der Gemeinde, auch tatsächlich die benötigte Unterstützung jederzeit zur Verfügung steht, oder
- ob die persönlichen Vorlieben und Bedürfnisse berücksichtigt werden, wenn eine andere Person Entscheidungen treffen muß, wie z. B. bei der Verfügung über das Geld,
- oder ob ausreichend Zeit bei der Unterstützung der Körperpflege zur Verfügung steht und wie zufrieden die Person mit der erhaltenen Unterstützung ist.

Zudem haben wir für diesen Personenkreis ein Befragungsverfahren vorgesehen, welches in der Erforschung der Lebensqualität von Menschen mit geistiger Behinderung untersucht wurde und sich als aussagekräftig und verlässlich erwiesen hat. Dabei wird die Befragung bei Personen, die die Befragungsinhalte nicht verstehen oder die sich nicht in einer Art und Weise mitteilen können, so daß die Äußerungen als gültige Antworten verwendbar sind, mit jeweils zwei Stellvertretern durchgeführt, die die betreffende Person schon eine längere Zeit und möglichst gut kennen sollten. Wichtig ist hierbei, daß die stellvertretend Befragten sich in die Befindlichkeit und das Erleben der betreffenden Person hineinversetzen und sich von ihren eigenen Meinungen lösen. Durch diese Vorgehensweise werden Erfahrungen gesammelt, ob stellvertretende Befragungen ein möglicher Weg sind, um unsere Unfähigkeit, die Signale dieser Menschen deuten zu können, auszugleichen. Vielleicht stellen wir aber auch fest, daß dafür noch andere Schritte gegangen werden müssen, wie z.B. das Erheben von Informationen über Beobachtungen.

#### Durchführung der Befragung

Wie erwähnt, wurde und wird diese Befragung anonym durchgeführt. Die Anonymität der Befragung läßt zum einen hoffen, daß die Befragten sich eher zutrauen auch kritische Punkte zu benennen und gewährleistet, daß die Nutzer/innen durch die geäußerte Kritik nicht eventuell unter irgendeinen Druck geraten. Außerdem wurden als Interviewer Studenten der Universität Hamburg eingestellt. Dieses war für uns die beste Lösung, um mit der Realität umzugehen, daß viele Bewohner/innen unmittelbar vom Wohlwollen ihrer Betreuer abhängig sind und daher bei einer Befragung durch die Mitarbeiter vermutlich so antworten, das sie ihre Betreuer zufrieden stellen.

Des weiteren war es natürlich selbstverständlich, daß die Befragungen nur dann durchgeführt werden, wenn die Befragten damit einverstanden sind. Bis jetzt hat allerdings nur eine Person die Befragung abgelehnt. Übrigens werden im Bereich HamburgUmland bei diesem ersten Durchgang der Befragung 82 Menschen interviewt. Das sind in etwa die Hälfte der Bewohner/innen der Wohnhäuser, bei denen die Befragung stattfindet. Ein Problem entstand für uns durch eine kurzfristig angesetzte Erhebung des Hilfebedarfs aller Klienten der ESA. Leider mußte diese Erhebung genau in dem Zeitraum durchgeführt werden, in dem die Befragung zur individuellen Lebensqualität stattfinden sollte. Eine Verschiebung der Befragung auf einen späteren Zeitpunkt war nicht möglich, da die Studenten nur in dem geplanten Zeitraum arbeiten konnten. Deshalb wurde die Befragung aufgesplittet. In einem Teil der Wohnhäuser fand die Befragung zur individuellen Lebensqualität im November letzten Jahres statt, während in den anderen Wohnhäusern die Hilfebedarfserhebung durchgeführt wurde. Nach einem Zeitraum von ca. 2-3 Monaten wurde dann gewechselt.

Ende April 2000 werden dann die Befragungen abgeschlossen sein. Da die Studenten in diesem Jahr für die Interviewtätigkeiten keine Zeit mehr hatten, mußte kurzfristig eine andere Person für diese Tätigkeit gesucht werden.

Diese unglückliche Überlagerung zweier Befragung hat natürlich zu viel Kritik an der Befragungskultur in der ESA und in unserem Geschäftsbereich geführt, was in diesem Fall gut nachzuvollziehen ist. Eine derartige Überlagerung darf sich in der Zukunft nicht wiederholen.

Die Auswertung der Befragung (Da die Befragung erst im Laufe des Aprils 2000 abgeschlossen sein wird, können zum jetzigen Zeitpunkt noch keine Ergebnisse präsentiert werden.)

Die Auswertung der Befragungsergebnisse ist auf dreierlei Weise möglich. Zum einen können die Ergebnisse quantitativ ausgewertet werden. Somit erhält man eine prozentuale Verteilung der Antworten und kann z.B. Angaben darüber machen, wie viel Prozent der Befragten mit der gegenwärtigen Wohnsituation zufrieden und unzufrieden sind.

Zum anderen gibt es die Möglichkeit bei einer Auswahl von Indikatoren die Antworten mit Zahlenwerten zu hinterlegen und auf diese Art und Weise einen Lebensqualitätsindex zu bilden. Das heißt, daß bei den einzelnen Befragungsbögen diese Werte addiert werden und festgestellt werden kann, an welcher Stelle der Skala des Lebensqualitätsindex sich die befragten Personen befinden. Die dritte Möglichkeit der Bearbeitung der Ergebnisse ist die qualitative Auswertung der durch die Interviewer mitgeschriebenen Anmerkungen und Notizen zu den einzelnen Fragen und der offenen Fragestellungen, wie z.B. die Frage nach den 3 Wünschen oder was die befragten Personen gerne noch lernen möchten. Die Ergebnisse der Auswertung sollen dann in einem Gesamtbericht und in hausbezogenen Berichten veröffentlicht werden.

Für die weitere Bearbeitung der Ergebnisse sind zwei Wege geplant. Die hausbezogenen Berichte sollen bei den jeweiligen Bewohnerbesprechungen und Teambesprechungen vorgestellt werden. Dort werden dann die Ergebnisse diskutiert und Themen zur Veränderung und Verbesserung des Wohnangebotes oder der Dienstleistungen gesammelt. In einer gemeinsamen Arbeitsgruppe, die paritätisch von Nutzer/innen und Mitarbeitern besetzt ist und durch einen neutralen Moderator unterstützt wird, werden dann die Themen zusammengetragen und Wege gesucht, um zu Vereinbarungen zu gelangen, die die gewünschten Veränderungen und Verbesserungen ermöglichen.

Einen ähnlichen Ablauf soll es auch auf der Bereichsebene geben. Hier sind die Aushandlungspartner allerdings zum einen der Heimbeirat und auf der anderen Seite die Wohnhausleitungen und die Bereichsleitung. Allerdings muß für die Nutzer/innen die Möglichkeit bestehen, daß sie durch Fürsprecher, Eltern und gesetzliche Betreuer unterstützt werden und bei Personen, die sich selbst nicht vertreten können, müssen die eben genannten die Ansprechpartner sein.

Abschließend ist darauf hinzuweisen, daß die Einbeziehung der Nutzer/innen an solchen Befragungen alleine nicht ausreicht, um die Rechte der Nutzer/innen zu stärken. Die gemeinsame Evaluation kann nur ein Baustein aus einer Kette von Maßnahmen sein, die notwendig sind, um die anfangs beschriebenen Ausgangspunkte, wie Selbstbestimmung, Partizipation und Empowerment umzusetzen.

Einhergehend mit der Befragung von Nutzern /innen, müssen Wege gesucht werden, die Interessensvertretungen von Bewohner/innen, wie z.B. die Bewohnerbesprechungen und den Heimbeirat zu unterstützen, damit diese ihre Interessen auch wahrnehmen können. Es muß ein Konzept ausgearbeitet werden, das aufzeigt, wie Beschwerden von Nutzer/innen bearbeitet und dokumentiert werden können und infolgedessen zu Veränderungen führen.

Bei einem weiteren Durchlauf der Befragung könnten die Nutzer/innen schon bei der Erstellung der Fragebereiche und, wie einige Beispiele aus Großbritannien und den USA zeigen, auch als Interviewer miteinbezogen werden.