

Lebensqualität der NutzerInnen in den Wohnangeboten der Lebenshilfe Salzburg 2015-2016

Karin Astegger & Monika Daoudi-Rosenhammer Juni 2016

1. Einleitung

Im Zeitraum von Oktober 2015 bis Mai 2016 wurde in der Lebenshilfe Salzburg gGmbH eine Evaluierung zur Lebensqualität der NutzerInnen in Wohnangeboten für Erwachsene durchgeführt. Die Sichtweise der NutzerInnen, die vorwiegend über Peer-Interviews eingeholt wurde, steht im Mittelpunkt. Ergänzt wurde sie durch die Einschätzungen von Eltern, Angehörigen und SachwalterInnen, die zusätzlich ihre Erfahrungen in Bezug auf Kooperation und Kontakt zu den Einrichtungen, Unterstützung für Eltern und Angehörige sowie Öffentlichkeitsarbeit der Organisation bewerteten.

Angestrebt wurde eine Vollerhebung (mit Ausnahme des Wohnverbundes Tamsweg, der bereits 2014 evaluiert wurde), die Teilnahme war allerdings für alle Zielgruppen freiwillig.

Die Ergebnisse werden für NutzerInnen sowie Angehörige und SachwalterInnen getrennt dargestellt, gefolgt von einer Zusammenschau hinsichtlich Parallelen und Unterschiede. Abschließend diskutieren wir Entwicklungen und Trends, die seit der letzten Erhebung sichtbar geworden sind.

2. Bewertung der NutzerInnen

Die Befragung der NutzerInnen von Wohnangeboten der Lebenshilfe Salzburg wurde von Oktober 2015 bis Mai 2016 durchgeführt.

Als Instrument wurde der Fragebogen „Lebensqualität beim Wohnen in der Lebenshilfe Salzburg“ eingesetzt. Das Instrument geht auf den 2005 von QM-Beauftragten der Lebenshilfen in Österreich entwickelten Interview-Leitfaden (Astegger, Hammann, Klisch, Sperandio & Unterweger, 2005) zurück, wird aber regelmäßig unter Einbindung von NutzerInnen weiterentwickelt und optimiert (zuletzt adaptiert von Astegger & Daoudi Rosenhammer 2015). Die aktuelle Fassung liegt in mehreren Versionen vor: ein bildgestütztes Instrument in einfacher Sprache für Wohnhäuser und betreute Wohnungen, das von den Peer-InterviewerInnen verwendet wird, und ein Instrument zur stellvertretenden Beantwortung durch MitarbeiterInnen oder Angehörige für NutzerInnen, die nicht in der Lage sind, selbst zu antworten.

Es werden 43 Fragen zu 10 Themenbereichen gestellt, die auf einer 3-stufigen Skala beantwortet werden (ja, mehr oder weniger, nein). Außerdem gibt es die Antwortmöglichkeit „weiß nicht/ trifft nicht zu“, damit die antwortende Person nicht zu einer Antwort gedrängt wird. Am Schluss besteht die Möglichkeit, in eigenen Worten Wünsche und Kritik zu äußern. Zu Beginn werden einige Fragen zu Person und

Wohnangebot gestellt. Das Instrument zur stellvertretenden Beantwortung beinhaltet nur 42 Fragen. Die Frage 37 zur Zufriedenheit mit Unterstützern und Unterstützerinnen wird ausgelassen, da die Bögen fast ausschließlich von MitarbeiterInnen ausgefüllt werden und die Beantwortung der Frage nicht zulässig wäre.

Es gibt bei jeder Frage auch Platz für Anmerkungen, wenn NutzerIn, InterviewerIn oder die Person, die stellvertretend antwortet, erläutern will, worum es geht. Da es eine sehr schwierige und verantwortungsvolle Aufgabe ist, sich in einen anderen Menschen hineinzudenken und für ihn zu antworten, wurde diese Möglichkeit von Personen, die stellvertretend geantwortet haben, sehr umfassend genutzt (82% der insgesamt 400 Anmerkungen).

Es wurden insgesamt 346 NutzerInnen um Teilnahme an der Evaluierung angefragt. Diese Zahl ist geringer als die Gesamtzahl der NutzerInnen in Wohnangeboten für Erwachsene (362 BewohnerInnen), da der Wohnverbund Tamsweg aufgrund des Projekts SAMSON 13 bereits 2014 evaluiert wurde und aktuell keine Bögen ausgefüllt werden mussten.

Zwei ausgebildete Peer-InterviewerInnen – Susanne Girlek und Stefan Esterer - suchten von Oktober 2015 bis Mai 2016 die NutzerInnen auf, überwiegend in den Werkstätten. Begleitet wurden sie von Monika Daoudi-Rosenhammer, die sie hinsichtlich Mobilität und Organisation vor Ort unterstützte. Die Interviews führten die Peers allein mit den NutzerInnen durch, konnten im Fall schwieriger Situationen Frau Daoudi-Rosenhammer aber um Unterstützung bitten. In Piesendorf führte ein lokaler Peer-Interviewer – Hans-Peter Mayerhofer – die Interviews selbständig durch. Den NutzerInnen, die sich zum Interview bereit erklärten, wurden Anonymität und Vertraulichkeit zugesichert. Wenn jemand nicht in der Lage war, die Fragen in einem Interview mit den Peers zu beantworten, wurden die MitarbeiterInnen der Wohneinrichtungen um die Organisation stellvertretender Beantwortung gebeten.

Die Dateneingabe der Peer-Interviews erfolgte durch die Interviewerin Susanne Girlek, die stellvertretend beantworteten Bögen wurden von PraktikantInnen eingegeben.

Die Auswertung erfolgte deskriptiv, und wir prüften die Ergebnisse auf Unterschiede zwischen einzelnen Gruppen¹: Peer-Interviews versus stellvertretende Beantwortung, Wohnhaus versus Betreutes Wohnen, männliche versus weibliche NutzerInnen.

2.1. Antwortende Person, NutzerIn und Wohnangebot

Insgesamt liegen uns 271 ausgefüllte Bögen vor. 199 (73%) wurden über Peer-Interviews erhoben, 72 (27%) wurden stellvertretend beantwortet (71 Bögen (99%) durch MitarbeiterInnen, 1 Bogen durch Angehörige). Viele MitarbeiterInnen merkten in den Bögen an, wie schwierig es ist, die Fragen stellvertretend für NutzerInnen zu beantworten. Wir sind uns der Schwierigkeiten beim Ausfüllen und der kritischen

¹ Mann-Whitney U-Test

Aspekte bei der Methodik bewusst. Es ist allerdings für uns der einzige Weg, die Sichtweisen und Wünsche der Betroffenen in die Evaluierungen einfließen zu lassen. Die insgesamt 271 Bögen ergeben eine sehr hohe Beteiligungsquote von 78%. Etwas mehr als die Hälfte der Antwortenden (55%) sind Männer, 45% sind Frauen. Sie sind zwischen 18 und 74 Jahren alt (im Mittel 44 Jahre). Von 64 NutzerInnen (24%) wissen wir, wie lange sie bereits Wohnangebote der Lebenshilfe Salzburg in Anspruch nehmen: die Dauer variiert zwischen 3 Monaten und 32 Jahren (im Mittel 13 Jahre). 79% leben derzeit in einem Wohnhaus, 21% im Betreuten Wohnen. Das entspricht exakt dem Verhältnis von voll- und teilbetreuten Wohnplätzen der Lebenshilfe Salzburg und ist somit repräsentativ. Zwischen Männern und Frauen fanden wir keine Unterschiede im Antwortverhalten. NutzerInnen aus Wohnhäusern und Betreuten Wohnungen unterschieden sich bei ca. einem Viertel der Fragen in ihrer Sichtweise. Zwischen NutzerInnen, die ihre Antworten über Peer-Interviews abgegeben haben, und Personen, für die stellvertretend geantwortet wurde, zeigen sich bei zwei Drittel der Fragen hoch signifikante Unterschiede. Abweichende Sichtweisen zwischen den Gruppen werden in den folgenden Kapiteln beschrieben.

2.2. Zufriedenheit der NutzerInnen

2.2.1. Wahlmöglichkeiten und Gestaltung der Wohnung

In Tabelle 1 sehen wir, dass die Bewertungen für die Fragen zur Wahlmöglichkeit schlechter ausfallen (Mittelwerte von 1,8 und 1,6) als für die Fragen zur individuellen Gestaltbarkeit und Ästhetik (Mittelwerte zwischen 1,1 und 1,4). Bei den zwei ersten Fragen gibt es große Unterschiede zwischen Peer-Interviews und stellvertretender Beantwortung. Ein Drittel bis knapp die Hälfte der Personen, die für NutzerInnen antworteten, verfügte nicht über die erforderliche Information. Wer antworten konnte, sah sehr wenige Wahlmöglichkeiten (Mittelwert 2,6) und nur beschränkte Verfügbarkeit von verständlichem Informationsmaterial (Mittelwert 2,1). In Anmerkungen wird auf Akutsituationen bei der Aufnahme oder auf die Tatsache, dass in einer bestimmten Einrichtung ein Zimmer frei war, verwiesen. Die meisten NutzerInnen wollen im aktuellen/ einem Lebenshilfe-Wohnangebot bleiben (91%). Diesbezüglich gibt es keine Unterschiede zwischen den untersuchten Gruppen. Vier BewohnerInnen äußern den Wunsch, bis ans Lebensende bleiben zu können; auch Anmerkungen aus den stellvertretend beantworteten Bögen signalisieren, dass die Betroffenen die Einrichtung als ihr Zuhause erleben und es ihnen gefällt. Eine Reihe von BewohnerInnen formuliert aber auch Veränderungswünsche im Schlussteil des Instruments: 5 Personen möchten allein leben, 9 mit dem Partner/ der Partnerin. 5 weitere NutzerInnen schildern Probleme mit Personen in ihrem Umfeld – meist MitbewohnerInnen, aber auch NachbarInnen werden erwähnt. Querverbindungen gibt es auch zu den Fragen 22 und 23, die

zeigen, dass ca. 40% der NutzerInnen allein leben und/ oder mit jemand anderem zusammenziehen wollen.

Tabelle 1: Wahlmöglichkeiten und Gestaltung der Wohnung

Item	Anzahl	Mittelwert*	Ja		Mehr oder weniger		Nein		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
1. Möglichkeit zur Angebotswahl	266	1,8	130	49%	15	6%	92	35%	29	11%
2. Verständliches Infomaterial	263	1,6	148	56%	16	6%	57	22%	42	16%
3. Wunsch, hier weiter wohnen zu bleiben	271	1,2	228	84%	18	7%	11	4%	14	5%
4. Gestaltungsmöglichkeiten für das eigene Zimmer	271	1,2	221	82%	25	9%	18	7%	7	3%
5. Zimmer zusperren können	267	1,4	210	79%	4	1%	47	18%	6	2%
6. Wohngegend gefällt	271	1,1	229	85%	17	6%	8	3%	17	6%
7. Haus und Garten gefallen	270	1,1	233	86%	12	4%	12	4%	13	5%
8. Einrichtung und Ausstattung gefallen	269	1,2	217	81%	25	9%	14	5%	13	5%
9. Wohnung ist zugänglich	270	1,2	237	88%	16	6%	14	5%	3	1%

* Mittelwert zwischen 1 und 3; je niedriger der Wert, desto besser die Bewertung bzw. desto mehr Zustimmung zur Frage

Es werden umfassende Gestaltungsmöglichkeiten für das eigene Zimmer gesehen (Mittelwert 1,2 für die Gesamtstichprobe). Es zeigen sich Abstufungen zwischen den Gruppen: die meisten Möglichkeiten werden im Betreuten Wohnen gesehen, Männer sind etwas zufriedener als Frauen und in stellvertretend beantworteten Bögen werden gewisse Beschränkungen formuliert, die meist im Zusammenhang mit dem hohen Unterstützungsbedarf der Betroffenen stehen.

Wohngegend, Haus und Garten, Einrichtung und Ausstattung sowie die Zugänglichkeit der Wohnung werden ausgezeichnet bewertet (Mittelwerte zwischen 1,1 und 1,2 für die Gesamtstichprobe). In den Anmerkungen werden einige Punkte, die besonders gefallen, hervorgehoben aber auch Problempunkte angesprochen. Zum Beispiel sind je nach Beeinträchtigung nicht immer alle Bereiche der Wohnung/ des Hauses zugänglich. Bei den Wünschen und Anmerkungen am Schluss beschreiben NutzerInnen Mängel bei Ausstattung und Infrastruktur (z.B. kaputte Türen, zu erneuernde Böden) sowie Diskrepanzen zu den persönlichen Vorstellungen von Ästhetik und Gemütlichkeit (z.B. Terrasse, Garten, Farbe gefallen nicht). Bezüglich Wohngegend sowie Einrichtung und Ausstattung nehmen die stellvertretend Antwortenden eine etwas kritischere Haltung ein und verweisen in den

Anmerkungen unter anderem darauf, dass die Betroffenen keine andere Wohnumgebung kennen und somit keinen Vergleich haben.

Zur Frage, ob man das eigene Zimmer zusperren kann, gibt es eine etwas größere Bewertungsbandbreite. Der Mittelwert von 1,4 zeigt, dass die Mehrheit der BewohnerInnen das Zimmer versperren kann. Es gibt allerdings Unterschiede zwischen den Gruppen: im Betreuten Wohnen können 95% zusperren, bei den stellvertretenden Antworten können es 29% nicht. In einer großen Menge von Anmerkungen werden verschiedene Möglichkeiten und Einschränkungen beschrieben, die in erster Linie in Zusammenhang mit dem höheren Unterstützungsbedarf gebracht werden.

2.2.2. Gestaltung des Alltags

Tabelle 2: Gestaltung des Alltags

Item	Anzahl	Mittelwert*	Ja		Mehr oder weniger		Nein		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
10. Zeit selbst einteilen	266	1,3	205	77%	36	14%	21	8%	4	2%
11. Im Ort, in der Stadt etwas unternehmen	268	1,4	188	70%	38	14%	40	15%	2	1%
12. Beim Essen mitbestimmen	270	1,2	233	86%	17	6%	15	6%	5	2%
13. Selbst auf das Geld achten	269	1,7	168	62%	15	6%	78	29%	8	3%
14. Mit Bus oder Zug fahren	267	1,9	137	51%	17	6%	101	38%	12	4%
15. Den Glauben leben	269	1,4	193	72%	12	4%	37	14%	27	10%
16. Hilfe bei Problemen	271	1,2	234	86%	19	7%	17	6%	1	0%

* Mittelwert zwischen 1 und 3; je niedriger der Wert, desto besser die Bewertung bzw. desto mehr Zustimmung zur Frage

Die große Mehrheit gibt an, mitbestimmen zu können, was es zum Essen gibt, und Hilfe bei Problemen zu bekommen (Mittelwerte bei 1,2). Das ist für alle Gruppen gleich. In den Anmerkungen werden Beispiele dafür genannt, wie das vor sich geht und wie sich auch NutzerInnen mit hohem Unterstützungsbedarf bei der Essensplanung einbringen bzw. signalisieren können, wenn ihnen etwas nicht schmeckt. Ähnliche Erläuterungen gibt es bezüglich Hilfe bei Problemen. Etwas größer ist die Bewertungsbandbreite bei der selbständigen Zeiteinteilung, Unternehmungen in Ort und Stadt sowie dem Leben des Glaubens (Mittelwerte zwischen 1,3 und 1,4). NutzerInnen, die Begleitung zum Gottesdienst brauchen, erhalten Unterstützung durch BetreuerInnen, Angehörige und Ehrenamtliche, können teils aber nicht so oft gehen wie sie möchten. Bei Zeiteinteilung und

Unternehmungen in Ort/ Stadt gibt es Unterschiede zwischen den Gruppen: NutzerInnen im Betreuten Wohnen haben die meisten Möglichkeiten zur Zeiteinteilung, NutzerInnen, für die stellvertretend geantwortet wurde, die wenigsten. In den Anmerkungen werden diese Einschränkungen in Beziehung zum Unterstützungsbedarf gesetzt, und es werden Beispiele genannt, wie diese Personen über Rituale, Strukturen und Abläufe zumindest eine grobe zeitliche Orientierung bekommen und Einfluss nehmen können. Für diesen Personenkreis werden auch weniger Möglichkeiten gesehen, im Ort/ in der Stadt etwas zu unternehmen, da sie überwiegend Begleitung brauchen. BetreuerInnen können diese Unterstützung für Aktivitäten in der Gruppe leisten (z.B. Ausflüge, Kaffeehaus), für Einzelbegleitung steht meist nicht genügend Personal zur Verfügung. Angehörige und Ehrenamtliche werden auch als BegleiterInnen genannt. Unerfüllte Wünsche bezüglich Freizeit und Aktivitäten außer Haus stellen die umfassendste Kategorie bei Anmerkungen am Ende der Erhebung dar. Auch die Personalausstattung wurde häufig kritisiert: es wird Bedarf an mehr BetreuerInnen sowie an mehr Zeit und Unterstützung von ihnen gesehen. Auch für Angehörige und SachwalterInnen haben diese Themen große Bedeutung. Die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel und die eigene Verwaltung des Geldes werden von ca. einem Drittel der NutzerInnen abschlägig beantwortet (Mittelwerte der Gesamtstichprobe 1,7 – 1,9). Erwartungsgemäß gibt es bei beiden Fragen große Unterschiede zwischen den Gruppen. Im Betreuten Wohnen achten mehr Personen selbst auf ihr Geld (89% bejahen die Frage uneingeschränkt). Im Wohnhaus sind es 62% (teils mit Einschränkung), bei stellvertretender Beantwortung sind es nur 18% (überwiegend mit Einschränkung). In den Anmerkungen werden diese Beschränkungen mit dem jeweiligen Unterstützungsbedarf erläutert sowie Modelle, bei denen NutzerInnen zumindest kleinere Beträge selbst verwalten, beschrieben.

Bei den Wünschen und Kritikpunkten am Ende des Instruments spielt das Thema Geld ganz generell eine Rolle: 11 NutzerInnen merken an, dass sie zu wenig Geld für ihre persönlichen Bedarfe und Bedürfnisse haben, manche benennen konkret Güter, die sie wegen Geldmangels nicht kaufen können (z.B. CDs).

Bei der Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel zeigt sich ein ähnliches Bild: 88% bejahen die Frage uneingeschränkt im Betreuten Wohnen, 42% im Wohnhaus und 12% der NutzerInnen, für die stellvertretend geantwortet wurde. Bei den Anmerkungen nennen einige NutzerInnen weitere Möglichkeiten, wie z.B. Rad oder Taxi. Für Menschen mit höherem Unterstützungsbedarf wird beschrieben, dass sie Begleitung benötigen, da sie nicht ausreichend orientiert und/ oder verkehrssicher sind, um allein unterwegs zu sein. Daher können öffentliche Verkehrsmittel seltener genutzt werden.

2.2.3. Freizeit und Bildung

Die Mehrheit der NutzerInnen gibt an, sich die Freizeit selbst einteilen zu können und neue Leute kennen zu lernen (Mittelwerte bei der Gesamtstichprobe 1,3 – 1,4), etwas gemischter ist das Ergebnis für die Möglichkeit zur Teilnahme an Kursen (Mittelwert bei der Gesamtstichprobe 1,7). Bei allen drei Fragen finden sich Unterschiede zwischen den Gruppen. Den größten Gestaltungsspielraum bei der Freizeit erleben NutzerInnen im Betreuten Wohnen (95%), im Wohnhaus bejahen immerhin 73%, und bei NutzerInnen, für die stellvertretend geantwortet wurde, sind es 46%.

Tabelle 3: Freizeit und Bildung

Item	Anzahl	Mittelwert*	Ja		Mehr oder weniger		Nein		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
17. Freizeit selbst einteilen	270	1,3	210	78%	28	10%	29	11%	3	1%
18. An Kursen und Seminaren teilnehmen	268	1,7	151	56%	14	5%	69	26%	34	13%
19. Neue Leute kennen lernen	270	1,4	191	71%	31	11%	37	14%	10	4%

* Mittelwert zwischen 1 und 3; je niedriger der Wert, desto besser die Bewertung bzw. desto mehr Zustimmung zur Frage

In den Anmerkungen werden teils Wünsche formuliert, teils Unterstützungsstrukturen für die NutzerInnen beschrieben. Wie bereits angemerkt, sind unerfüllte Wünsche bezüglich Freizeit eines der umfangreichsten Themen bei den Wünschen und Kritikpunkten am Schluss. Beim Kennenlernen neuer Leute gibt es keinen nennenswerten Unterschied zwischen Wohnhaus und Betreutem Wohnen, nur die Möglichkeiten von NutzerInnen, für die stellvertretend geantwortet wurde, sind etwas beschränkter. Den Wunsch nach mehr Unterstützung beim Ausbau und der Pflege von sozialen Beziehungen äußern 12 Personen: Beispiele reichen vom Wunsch nach mehr Besuch, mehr Freunden, Freizeit mit anderen zu verbringen bis zur Möglichkeit, einen Partner/ eine Partnerin kennen zu lernen. Bei Menschen mit höherem Unterstützungsbedarf wird die Bedeutung von Ehrenamtlichen und PraktikantInnen deutlich; Unternehmungen im Ort stellen eine wichtige Gelegenheit für Kontakte dar: z.B. Spaziergänge, Einkäufe, Ausflüge, Arztbesuche etc.

Bezüglich Teilnahme an Kursen finden wir wieder die meisten Möglichkeiten für NutzerInnen aus dem Betreuten Wohnen: 77% bejahen die Frage. Am meisten Einschränkungen gibt es für BewohnerInnen mit höherem Unterstützungsbedarf (stellvertretende Antwort). In den Anmerkungen wird auf Angebote aus dem Werkstättenbereich – zum Teil auch Therapien – verwiesen. Angemerkt wird auch, dass Angebote in enger Abstimmung auf die Bedürfnisse der NutzerInnen gestaltet werden müssen.

2.2.4. Zusammenleben mit MitbewohnerInnen

Die Mehrheit der NutzerInnen gibt an, sich mit ihren MitbewohnerInnen zu verstehen (73%) oder zumindest mehr oder weniger zu verstehen (19%). Nur 5 % verneinen die Frage. Es gibt keine nennenswerten Unterschiede zwischen den Gruppen. In den Anmerkungen und Wünschen signalisieren allerdings einige NutzerInnen, dass sie sich mit einzelnen MitbewohnerInnen nicht verstünden, es hin und wieder Konflikte gäbe, sie sich ärgerten und zur Wehr setzen müssten.

Tabelle 4: Zusammenleben mit MitbewohnerInnen

Item	Anzahl	Mittelwert*	Ja		Mehr oder weniger		Nein		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
20. Mit den MitbewohnerInnen verstehen	276	1,3	196	73%	51	19%	14	5%	6	2%
21. Mitentscheiden bei neuen BewohnerInnen	265	1,8	129	49%	20	8%	91	34%	25	9%
22. Mit jemand anderem zusammenwohnen wollen	266	2,0	101	38%	17	6%	106	40%	42	16%
23. Alleine wohnen wollen	265	2,1	102	38%	12	5%	126	48%	25	9%

* Mittelwert zwischen 1 und 3; je niedriger der Wert, desto besser die Bewertung bzw. desto mehr Zustimmung zur Frage

Nur ca. die Hälfte der BewohnerInnen ist der Ansicht, mitentscheiden zu können, wenn es um den Einzug neuer Personen geht (Mittelwert 1,8). Es gibt keinen Unterschied zwischen Wohnhaus und Betreutem Wohnen, für NutzerInnen mit höherem Unterstützungsbedarf (stellvertretende Beantwortung) werden allerdings deutlich weniger Mitbestimmungsmöglichkeiten beschrieben: 19% sehen sich nicht in der Lage, die Frage zu beantworten, 63% verneinen sie.

Grob skizziert bejahen und verneinen etwa gleich viele NutzerInnen die Frage, ob sie mit jemand anderem zusammenwohnen wollen. Allein wohnen wollen etwas weniger (Mittelwerte 2,0 – 2,1). Im Betreuten Wohnen äußern mehr NutzerInnen den Wunsch nach Veränderung als im Wohnhaus. In den Anmerkungen und den Wünschen am Schluss werden diese Bewertungen in erster Linie damit erläutert, dass NutzerInnen mit ihren PartnerInnen zusammenleben oder mit bestimmten Personen die Wohnung nicht mehr teilen wollen.

Diese beiden Fragen stellvertretend zu beantworten, war schwierig. Bis zu 50% wählten die Kategorie „weiß nicht“, v.a. wenn es darum ging, einzuschätzen ob der/die NutzerIn mit jemand anderem zusammen wohnen will. Wer die Fragen beantworten konnte, sah extrem wenig Veränderungswunsch bei dieser Gruppe (Mittelwerte 2,8 – 2,9): die Fragen wurden jeweils nur für 3% bejaht.

2.2.5. Privatheit

68% der NutzerInnen bejahen die Frage, ob sie Hilfe bekommen, um etwas ohne die Gruppe zu unternehmen. Weitere 8% sehen das mehr oder weniger gegeben. Bei dieser Frage gibt es keine Unterschiede zwischen den Gruppen. Aus den Anmerkungen erfahren wir, dass NutzerInnen entweder allein etwas unternehmen können oder Unterstützung von Angehörigen und Ehrenamtlichen bekommen.

Tabelle 5: Privatheit

Item	Anzahl	Mittelwert*	Ja		Mehr oder weniger		Nein		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
24. Hilfe, etwas ohne die Gruppe zu machen	264	1,5	180	68%	21	8%	45	17%	18	7%
25. Allein sein können, wenn man will	268	1,2	235	88%	8	3%	24	9%	1	0%
26. Ungestört bei Besuch	265	1,8	145	55%	25	9%	82	31%	13	5%

* Mittelwert zwischen 1 und 3; je niedriger der Wert, desto besser die Bewertung bzw. desto mehr Zustimmung zur Frage

Begleitung durch BetreuerInnen ist nur selten möglich, da dafür nicht die notwendige Personalausstattung vorhanden ist. Auch bei den Wünschen am Schluss erweisen sich zu geringe Personalressourcen und damit in Zusammenhang stehende unerfüllte Bedürfnisse bei Freizeit und Sozialkontakten als bedeutsame Themen. Der Großteil der NutzerInnen ist zufrieden mit den Möglichkeiten, allein zu sein (Mittelwert 1,2). Interessanterweise kommen die positivsten Bewertungen dazu aus den stellvertretend beantworteten Bögen: die Frage wird nur für 1% verneint. Noch ausgeprägter ist dieser Bewertungsunterschied bei der Frage, ob NutzerInnen ungestört Besuch empfangen können (Mittelwert 1,8): 47% der von Peers interviewten NutzerInnen bejahen diese Frage uneingeschränkt, wohingegen in den stellvertretenden Bögen 76% Zustimmung zu finden ist. Aus den (wenigen) Anmerkungen sind keine Erklärungen abzuleiten, es ist aber anzunehmen, dass es in Abhängigkeit der Perspektive Einschätzungsunterschiede zwischen NutzerInnen und MitarbeiterInnen gibt. Bei den Wünschen am Schluss wird von einigen angemerkt, dass sie sich manchmal von der Präsenz der BetreuerInnen gestört fühlen.

2.2.6. Wichtige Beziehungen

Die positivste Bewertung wird für den Kontakt mit Verwandten abgegeben (Mittelwert 1,3). Es gibt bei dieser Frage keine Unterschiede zwischen den Gruppen. Nur 13% geben an, keine Kontakte mit Verwandten zu haben. Für Freunde fällt die Bewertung gemischerter aus. Ohne Einschränkungen bejaht wird die Frage nur von 54%; bei

NutzerInnen, für die stellvertretend geantwortet wurde, liegt der Wert mit 29% nochmals niedriger. Außerdem fehlten knapp einem Drittel der stellvertretend Antwortenden Informationen dazu. Noch schwerer war die Frage nach Freunden außerhalb der Lebenshilfe für sie zu beantworten (45% „weiß nicht“). Für die Gesamtstichprobe fällt die Bewertung gemischt aus (Mittelwert 1,9). Wieder gibt es weniger uneingeschränkte Zustimmung in den stellvertretenden Antworten (15%) als in den Peer-Interviews (53%).

Tabelle 6: Wichtige Beziehungen

Item	Anzahl	Mittelwert*	Ja		Mehr oder weniger		Nein		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
27. Freunde haben	262	1,6	141	54%	55	21%	47	18%	19	7%
28. Freunde außerhalb der Lebenshilfe haben	263	1,9	114	43%	32	12%	82	31%	35	13%
29. Mit Nachbarn treffen	262	1,9	125	48%	18	7%	105	40%	14	5%
30. Mit Verwandten treffen	267	1,3	206	77%	20	7%	35	13%	6	2%

* Mittelwert zwischen 1 und 3; je niedriger der Wert, desto besser die Bewertung bzw. desto mehr Zustimmung zur Frage

Aus den Anmerkungen erfahren wir, dass Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf hier in erster Linie an Angehörige denken, was nicht dem Kern der Frage entspricht.

Für die Gesamtstichprobe ist die Bewertung der Nachbarschaftskontakte ähnlich wie „Freunde außerhalb“ (Mittelwert 1,9). Für Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf (stellvertretende Beantwortung) fällt die Bilanz allerdings wesentlich schlechter aus: im Unterschied zu Peer-Interviews (58%) bejahen zur 17% die Frage uneingeschränkt. Einzelne merken an, dass sie gern mehr Kontakt mit NachbarInnen hätten.

Außerhalb von Verwandtschaft und Lebenshilfe-Kontakten sind die NutzerInnen bei Sozialkontakten nicht sehr breit aufgestellt. Das deckt sich mit den im Schlussteil geäußerten Wünschen nach Ausbau und Pflege sozialer Beziehungen sowie nach mehr Aktivitäten außerhalb der Einrichtung, die neue Kontakte ermöglichen.

2.2.7. Sexualität und Partnerschaft

Mehr als die Hälfte der NutzerInnen sieht sich in der Lage, BetreuerInnen zu Sexualität zu fragen (Mittelwert 1,6). Es finden sich allerdings auch einzelne Anmerkungen, die das Thema als tabu bezeichnen oder auf fehlgeschlagene Versuche verweisen. Für stellvertretend Antwortende war die Frage sehr schwierig:

55% konnten sie nicht beantworten. Anhand der vorliegenden Antworten sind keine Gruppenunterschiede festzustellen.

Tabelle 7: Sexualität du Partnerschaft

Item	Anzahl	Mittelwert*	Ja		Mehr oder weniger		Nein		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
31. BetreuerIn zu Sexualität fragen können	262	1,6	141	54%	14	5%	55	21%	52	20%
32. Mit PartnerIn zusammenwohnen können	262	1,8	109	42%	12	5%	76	29%	65	25%

* Mittelwert zwischen 1 und 3; je niedriger der Wert, desto besser die Bewertung bzw. desto mehr Zustimmung zur Frage

Ca. ein Drittel der NutzerInnen sieht es nicht als möglich an, mit dem/ der PartnerIn zusammen zu wohnen (Mittelwert 1,8). Männer und Frauen sowie NutzerInnen aus Betreutem Wohnen und Wohnhaus schätzen das gleich ein. Einige merken an, dass ihnen das Zusammenleben mit dem Partner/ der Partnerin zu eng wäre; im Schlussteil des Fragebogens formuliert allerdings eine Reihe von NutzerInnen ganz konkret den Wunsch nach Zusammenleben. Anders verhält es sich für NutzerInnen mit hohem Unterstützungsbedarf (stellvertretende Beantwortung). Mehr als zwei Drittel der Antwortenden sah sich nicht in der Lage, diese Frage für die Betroffenen zu beantworten. Die vorliegenden Antworten weisen auf minimales Interesse hin und Anmerkungen erläutern, dass die Betroffenen keine PartnerInnen hätten und/ oder das Thema für sie nicht relevant sei.

2.2.8. Rechte

Tabelle 8: Rechte

Item	Anzahl	Mittelwert*	Ja		Mehr oder weniger		Nein		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
33. Rechte kennen	262	1,7	140	53%	13	5%	64	24%	45	17%
34. Unterstützung für Rechte	261	1,4	176	67%	21	8%	39	15%	25	10%
35. Respektvoller Umgang der BetreuerInnen	265	1,2	236	89%	14	5%	12	5%	3	1%
36. Von BetreuerInnen als Erwachsene/r behandelt	267	1,1	243	91%	14	5%	6	2%	4	1%

* Mittelwert zwischen 1 und 3; je niedriger der Wert, desto besser die Bewertung bzw. desto mehr Zustimmung zur Frage

53% der Gesamtstichprobe geben an, ihre Rechte zu kennen; weitere 5% wissen zumindest ein wenig darüber (Mittelwert 1,7). Im Betreuten Wohnen wissen die NutzerInnen besser Bescheid (75% bejahen) als im Wohnhaus (48%). Die Frage war für stellvertretend Antwortende wiederum schwierig (57% „weiß nicht“); uneingeschränkt bejaht wird sie nur für 8% der Betroffenen. Aus den Anmerkungen erfahren wir, dass alle NutzerInnen über ihre Rechte informiert werden, sie die Sachverhalte aber nur zum Teil verstehen und/ oder kein Interesse daran haben. Die Mehrheit der NutzerInnen ist zufrieden mit der Unterstützung für ihre Rechte (Mittelwert 1,4). Hier gibt es keine Gruppenunterschiede. Einige merken an, dass sie dafür keine Unterstützung bräuchten, andere verweisen auf Angehörige und BetreuerInnen als UnterstützerInnen. Vereinzelt berichten NutzerInnen, dass sie am Ausüben ihrer Rechte von Eltern gehindert würden. Ausgezeichnete Bewertungen gibt es für den Umgang der BetreuerInnen mit den NutzerInnen (Mittelwerte 1,1 – 1,2). Die große Mehrheit fühlt sich respektvoll behandelt, und es gibt keine Unterschiede zwischen den Gruppen. Ebenso verhält es sich mit dem Umgang auf Augenhöhe als Erwachsene. Hier geben die MitarbeiterInnen, die stellvertretend geantwortet haben, selbstkritisch etwas weniger uneingeschränkte Zustimmung (83%) als die NutzerInnen, die selbst Antworten gaben (94%).

2.2.9. Betreuer und Betreuerinnen

Tabelle 9: Betreuer und Betreuerinnen

Item	Anzahl	Mittelwert*	Ja		Mehr oder weniger		Nein		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
37. Zufriedenheit mit BetreuerInnen ²	197	1,1	179	91%	11	6%	6	3%	1	1%
38. BetreuerInnen haben Zeit für Gespräche	262	1,3	205	78%	30	11%	16	6%	11	4%
39. Bei neuen MitarbeiterInnen mit abstimmen	262	1,8	137	52%	15	6%	86	33%	24	9%
40. Verabschiedung wenn MitarbeiterInnen gehen	267	1,2	233	87%	7	3%	18	7%	9	3%
41. AlltagsbegleiterIn aussuchen können	261	1,5	175	67%	20	8%	51	20%	15	6%

* Mittelwert zwischen 1 und 3; je niedriger der Wert, desto besser die Bewertung bzw. desto mehr Zustimmung zur Frage

NutzerInnen signalisieren in den Peer-Interviews sehr hohe Zufriedenheit mit den BetreuerInnen (Mittelwert 1,1). In den Bögen für stellvertretende Beantwortung ist die Frage nicht enthalten, um MitarbeiterInnen nicht in einen Rollenkonflikt zu bringen. Im Schlussteil werden in erster Linie Wünsche nach mehr BetreuerInnen geäußert;

² Diese Frage ist in dem Bogen für „Stellvertretende Beantwortung“ nicht enthalten, da dieser überwiegend von BetreuerInnen ausgefüllt wird, wenn NutzerInnen nicht selbst antworten können

es wird aber auch vereinzelt Unzufriedenheit mit spezifischen Aspekten formuliert, z.B. mehr entscheiden zu können. Der Großteil der NutzerInnen findet, dass die MitarbeiterInnen Zeit für Gespräche haben (Mittelwert 1,3). In den Anmerkungen zur Frage sowie im Schlussteil werden auch Wünsche nach mehr Zeit formuliert, die im Zusammenhang mit der Ressourcenfrage stehen. Für Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf wird angemerkt, dass es sich oft nicht klassisch um Gespräche handelt, sondern darum, sich für den/ die NutzerIn in passender Form Zeit zu nehmen. Der Großteil der NutzerInnen sieht Möglichkeiten, sich von MitarbeiterInnen zu verabschieden, die die Einrichtung verlassen (Mittelwert 1,2). In Anmerkungen wird auf Abschiedsfeiern wie z.B. ein Grillfest verwiesen. Etwas durchmischer sind die Bewertungen bezüglich Mitbestimmungs- und Entscheidungsmöglichkeiten bei neuen MitarbeiterInnen (Mittelwert 1,8) und der Auswahl des Alltagsbegleiters/ der Alltagsbegleiterin (Mittelwert 1,5). Im Schlussteil formulieren einige NutzerInnen konkret den Wunsch nach mehr Mitbestimmung. In Anmerkungen wird einerseits darauf hingewiesen, dass es oft keine Wahlmöglichkeiten gibt und Personalentscheidungen von anderen getroffen werden, andererseits aber auch, dass man sagen oder auf andere Art zeigen kann (Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf), wenn man jemanden nicht mag. Für beide Fragen gibt es beträchtliche Unterschiede zwischen Peer Interviews und stellvertretender Beantwortung: Mitbestimmung bei neuen MitarbeiterInnen bejahen ohne Einschränkung 65% der NutzerInnen in Peer-Interviews, diese Möglichkeit wird nur für 14% der BewohnerInnen mit hohem Unterstützungsbedarf (stellvertretende Beantwortung) gesehen. Bei der Auswahl des Alltagsbegleiters/ der Alltagsbegleiterin können sie sich stärker einbringen (38% „ja“) im Vergleich zu 77% in Peer-Interviews.

2.2.10. Mitgestaltung und Mitbestimmung

Tabelle 10: Mitgestaltung und Mitbestimmung

Item	Anzahl	Mittelwert*	Ja		Mehr oder weniger		Nein		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
42. Im Wohnhaus mitbestimmen	263	1,4	180	68%	31	12%	34	13%	18	7%
43. Umsetzung von Wünschen	264	1,4	178	67%	41	16%	28	11%	17	6%

* Mittelwert zwischen 1 und 3; je niedriger der Wert, desto besser die Bewertung bzw. desto mehr Zustimmung zur Frage

Der Großteil der NutzerInnen sieht Möglichkeiten zur Mitbestimmung und Umsetzung ihrer Wünsche (Mittelwerte bei 1,4). Am meisten Mitbestimmungsmöglichkeiten sehen NutzerInnen im Betreuten Wohnen, deutlich weniger gibt es für Personen, für die stellvertretend geantwortet wurde: Im Betreuten Wohnen geben 84%

uneingeschränkte Zustimmung, im Wohnhaus 64%, bei stellvertretender Beantwortung liegt der Wert bei 35%. Bei der letzten Gruppe gibt es zusätzlich einen fast genauso hohen Anteil an Personen, die teilweise mitbestimmen können. In den Anmerkungen wird das näher beschrieben: z.B. bekommen BewohnerInnen verschiedene Angebote und können sich dann entscheiden oder sie können sich in der Gruppe einbringen, nicht aber im ganzen Haus.

Wie bereits erwähnt fordern im Schlussteil einige NutzerInnen mehr Wahl- und Mitbestimmungsmöglichkeiten.

Auch bei der Umsetzung von Wünschen gibt es Unterschiede zwischen Peer-Interviews und stellvertretender Beantwortung, sie sind aber weniger ausgeprägt, speziell wenn man Zustimmung und teilweise Zustimmung gemeinsam betrachtet. In den Anmerkungen wird darauf hingewiesen, dass BetreuerInnen bei Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf die Signale verstehen müssen, um Wünsche umzusetzen. Auch Möglichkeiten und Grenzen der Personalressourcen werden angesprochen.

2.2.11. Wünsche und Kritik

81 BewohnerInnen, die durch Peers befragt wurden (41%), nutzten die Gelegenheit, persönliche Wünsche oder Kritik zu äußern. Auch in 6 stellvertretend beantworteten Bögen (8%) wurden Wünsche der NutzerInnen transportiert. Viele haben in der Rückmeldung mehr als ein Thema angeschnitten. Die Rückmeldungen wurden inhaltlich kategorisiert: insgesamt wurden 140 Anregungen in 9 Inhaltsbereichen gemacht. Tabelle 11 gibt einen Überblick über die wichtigsten Themen und die Häufigkeit ihrer Nennung.

Bei der Freizeitgestaltung bleiben aktuell die meisten Wünsche offen. Die BewohnerInnen geben sehr konkret an, was ihnen fehlt. Mehr Ausflüge werden von vielen gewünscht. Die anderen Anliegen sind individueller und unterschiedlicher, haben allerdings mit den Ausflügen gemeinsam, dass die NutzerInnen unterwegs sein, etwas unternehmen und andere Leute treffen wollen. Die individuellen Wünsche reichen von Disko und Konzerten über vielfältige sportliche Aktivitäten bis zu Kaffee-/ Gasthausbesuchen im Ort/ in der Stadt sowie Feierlichkeiten. Auch Angehörige und SachwalterInnen formulierten Verbesserungsbedarf bezüglich Umfang und Vielfalt von Freizeitaktivitäten.

Der Wunsch nach Urlaub wurde mehrfach geäußert – meist generell, vereinzelt wurden bestimmte Ziele oder die Möglichkeit allein mit Unterstützung zu fahren genannt. Angehörige und SachwalterInnen sprachen sich ebenfalls für die Bedeutung unterstützter Urlaubsaktivitäten aus.

Soziale Beziehungen sind ein weiteres Schwerpunktthema. Die BewohnerInnen möchten mehr Leute kennen lernen, mehr Besuch bekommen, tiefe Freundschaften leben und sind auf der Suche nach Männern und Frauen, mit denen sie eine Partnerschaft eingehen könnten. Auch Angehörige und SachwalterInnen regten an, NutzerInnen stärker darin zu unterstützen, Sozialkontakte außerhalb der Lebenshilfe

auszubauen. Das Thema Partnerschaft wurde hingegen von ihnen nicht angesprochen.

Eine Reihe von NutzerInnen haben PartnerInnen, können diese Partnerschaften aber nur beschränkt leben, da sie derzeit nicht mit den PartnerInnen zusammen wohnen. Sie äußern den klaren Wunsch, dies zu ändern.

Das sind nicht die einzigen Veränderungswünsche bezüglich Wohnen: einige NutzerInnen äußern Probleme mit MitbewohnerInnen, mit denen sie nicht mehr zusammenleben wollen. Andere benennen Personen, mit denen sie zusammenziehen möchten. Einige wollen die Einrichtung wechseln. Fünf NutzerInnen äußern konkret den Wunsch, allein in einer Wohnung zu leben. Es gibt aber auch Personen, die bis ans Lebensende in der aktuellen Einrichtung bleiben wollen.

Wie Angehörige und SachwalterInnen identifizieren auch die NutzerInnen einen Mangel bei den Personalressourcen. 12 Personen äußern den Wunsch nach mehr BetreuerInnen und/ oder mehr Zeit/ Unterstützung von ihnen. Darüber hinaus werden verschiedene Aspekte der Unterstützungsleistung kritisch betrachtet, so möchten einzelne mehr in Ruhe gelassen werden, andere suchen nach mehr Entscheidungsmöglichkeiten, und für manche sind die Umgangsformen nicht freundlich genug oder zu kindlich. Eine Person möchte den Dienstplan in der Einrichtung machen, um zu einer Unterstützung zu kommen, die ihr besser entspricht.

Der Ausbau von Wahl- und Mitbestimmungsmöglichkeiten wird auch als unabhängiges Thema formuliert. Konkrete Beispiele sind Teamsitzungen und die als bevormundend erlebte Pflicht des Ab- und Anmeldens, wenn man die Einrichtung verlässt.

Tabelle 11: Wünsche und Kritik

Thema		Anzahl		Erläuterung
Freizeit	Mehr und/ oder bestimmte Unternehmungen	28	31	Mehr unternehmen, viel unterwegs sein, nicht so viel zu Hause bleiben und viele spezifische Wünsche: z.B. Disko, Konzert, wandern, Schi fahren, Essen gehen...
	Mehr Ausflüge	13		
Urlaub			10	Genereller Wunsch nach Urlaub, bestimmte Ziele und/ oder Begleitung; Möglichkeit zu individuell gewählten Zeiten/ Tagen im Wohnhaus sein zu können

Soziale Beziehungen	Ausbauen und pflegen	12	21	Leute kennen lernen, mehr Freude haben, Freizeit mit anderen verbringen, mehr Besuch, Männer und Frauen als mögliche PartnerInnen kennen lernen
	Mit PartnerIn zusammenwohnen ³	9		
Veränderungswünsche Wohnen	Probleme & Veränderungswunsch	5	19	Man versteht sich mit bestimmten BewohnerInnen nicht, möchte in eine andere Einrichtung ziehen, mit einer bestimmten Person zusammen wohnen
	Eigene Wohnung	5		Allein in einer eigenen Wohnung leben
	Mit PartnerIn zusammenwohnen	9		
	Immer in der Wohnung bleiben	4	Man möchte bis ans Lebensende bleiben	
BetreuerInnen	Mehr BetreuerInnen, Unterstützung	12	26	Es werden mehr BetreuerInnen oder mehr Zeit/Unterstützung von ihnen gewünscht
	(Un)zufriedenheit mit einzelnen Aspekten von Unterstützung oder Umgang	14		z.B. fühlen sich BewohnerInnen gestört, möchten mehr entscheiden, netter behandelt werden. Eine Person möchte den Dienstplan machen
Wahlmöglichkeiten & Mitbestimmung		7		Mehr Mitbestimmung wird gewünscht, z.B. in Teamsitzungen
Mehr Geld		11		Überwiegend globaler Wunsch nach mehr Geld; z.T. werden Güter angeführt, die wegen Geldmangel nicht gekauft werden können
Ausstattung & Infrastruktur		8		Mängel bei Ausstattung: z.B. Fahrzeuge, Fernseher, Telefon, kaputte Türen. Etwas gefällt nicht: z.B. Farbe, Garten, Terrasse
Einzelthemen		2		Angst vor Feuer, am Bauernhof arbeiten
Gesamt		140		

³ Wünsche, mit dem/ der PartnerIn zusammen zu wohnen werden im Bereich „Veränderungswünsche Wohnen“ nochmals angeführt, werden für die Gesamtzahl der Wünsche aber nur 1 Mal berücksichtigt

Elf Personen äußern den Wunsch nach mehr Geld – überwiegend ohne zu spezifizieren, wofür sie es einsetzen möchten, oder es werden Güter benannt, die aktuell nicht angeschafft werden können (z.B. CDs, Schuhe).

Bezüglich Ausstattung und Infrastruktur werden Mängel benannt bzw. Wünsche geäußert. Sie fallen – wie auch bei den Angehörigen und SachwalterInnen - sehr individuell aus, z.B. reparaturbedürftige Ausstattung, Wünsche nach zusätzlicher Ausstattung wie Fernseher oder Telefon oder Missfallen bezüglich der Gestaltung von Terrasse oder Garten.

3. Bewertung der Eltern, Angehörigen und SachwalterInnen

Die Befragung von Eltern, Angehörigen und SachwalterInnen der NutzerInnen von Wohnangeboten der Lebenshilfe Salzburg wurde Ende 2015/ Anfang 2016 durchgeführt.

Als Instrument wurde der Fragebogen „Lebensqualität von Menschen mit Beeinträchtigung in Wohnformen der Lebenshilfe Salzburg aus Sicht der Eltern/ Angehörigen/ SachwalterInnen“ verwendet (Antonitsch & Astegger 2007; zuletzt adaptiert von Astegger & Daoudi-Rosenhammer 2015). In der aktuellen Fassung gibt es die zusätzliche Antwortkategorie „weiß nicht“, die Eltern, Angehörigen und SachwalterInnen wählen können, wenn sie über den Sachverhalt keine Information haben. Ergebnisse und Kommentare belegen die Nützlichkeit der Antwortkategorie, wenn die Antwortenden nicht ausreichend Einblick in manche Aspekte der Lebensqualität haben und/ oder wenn NutzerInnen sich nicht verbal mitteilen können. Es werden 52 Fragen zu 10 Themenbereichen gestellt, die auf einer 4-stufigen Skala beantwortet werden (trifft zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft nicht zu). Außerdem gibt es die Antwortmöglichkeit „weiß nicht“. 7 Themenbereiche beziehen sich auf die Lebensqualität der NutzerInnen in den Wohnangeboten, 2 Bereiche auf Kontakt- und Unterstützungsqualität für die Antwortenden und 1 Bereich auf Image und Öffentlichkeitsarbeit der Lebenshilfe Salzburg. Am Schluss besteht die Möglichkeit, in eigenen Worten Wünsche, Anregungen und Kritik zu äußern. Zu Beginn werden einige Fragen zu antwortender Person, NutzerIn und Wohnangebot gestellt.

Der Fragebogen wurde mit einem Begleitbrief und einem vorfrankierten Rücksendekouvert am 2.12. 2015 an 326 Kontaktadressen verschickt. 9 Sendungen enthielten 2 Fragebögen, da diese Personen für zwei NutzerInnen die HauptansprechpartnerInnen sind. Es wurden insgesamt 335 Fragebögen ausgesendet. Diese Zahl ist aus folgenden Gründen geringer als die Gesamtzahl der NutzerInnen in Wohnangeboten für Erwachsene: für den Wohnverbund Tamsweg mussten aktuell keine Bögen ausgefüllt werden, da aufgrund des Projekts SAMSON 13 bereits 2014 evaluiert wurde, und zwei NutzerInnen haben weder Angehörige noch SachwalterInnen. Anonymität und Vertraulichkeit wurden im Begleitschreiben zugesichert. Auf Wunsch einiger Kontaktpersonen wurde der Rücksendeschluss von Jahresende 2015 bis Mitte Februar 2016 ausgeweitet. Die Dateneingabe erfolgte

durch zwei NutzerInnen, Heinrich Jordis und Aline Vargha, die regelmäßig in der Landesgeschäftsstelle arbeiten.

Die Auswertung erfolgte deskriptiv, und wir prüften die Ergebnisse auf Unterschiede⁴ zwischen Eltern und Angehörigen einerseits sowie SachwalterInnen andererseits.

3.1. Antwortende Person, NutzerIn und Wohnangebot

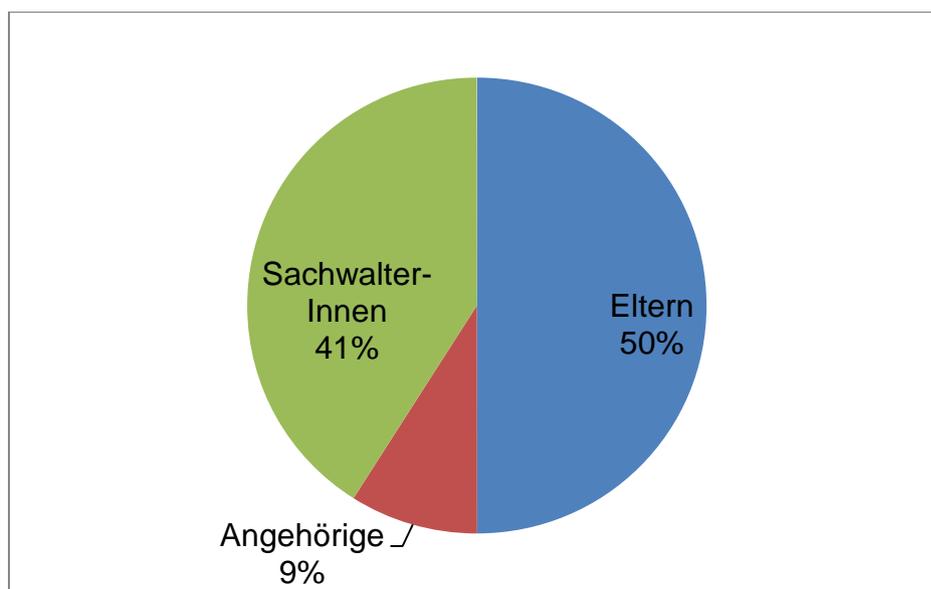
140 Kontaktpersonen gaben Rückmeldung zum Wohnangebot aus ihrer Sicht, 139 in Form von retournierten Fragebögen, eine Person in Form eines Telefongesprächs. Das ergibt einen sehr befriedigenden Rücklauf von 42%.

Die Hälfte der Antwortenden sind Eltern, 9% andere Angehörige und 41% SachwalterInnen (siehe Diagramm 1). Die Ergebnisse zeigen, dass es zwischen den verschiedenen Gruppen keine nennenswerten Unterschiede in der Beantwortung der Fragen gibt. Bei einzelnen Fragen ist eine leichte Tendenz zu einer noch positiveren Sichtweise durch SachwalterInnen auszumachen.

Etwas mehr als die Hälfte der Stichprobe (51%) sind Männer, 49% Frauen. Sie sind zwischen 20 und 75 Jahren alt (im Mittel 46 Jahre).

Die NutzerInnen nehmen Wohnangebote der Lebenshilfe Salzburg zwischen 1 und 41 Jahren (im Mittel 16 Jahre) in Anspruch. 75% leben derzeit in einem Wohnhaus, 25% im Betreuten Wohnen. Dieses Verhältnis ist repräsentativ hinsichtlich voll- und teilbetreuter Wohnplätze der Lebenshilfe Salzburg gGmbH (derzeit 79% im Wohnhaus, 21% im Betreuten Wohnen).

Diagramm 1: Rolle der Antwortenden



3.2. Zufriedenheit der Eltern, Angehörigen und SachwalterInnen

⁴ Mann-Whitney U-Test

3.2.1. Wahlmöglichkeiten und individuelle Gestaltung der Wohnung

Bei den Ergebnissen zeigt sich erwartungsgemäß ein großer Unterschied zwischen den 4 Fragen zur Wahlmöglichkeit (Mittelwerte zwischen 2,1 und 2,7) und den 5 Fragen zur individuellen Gestaltbarkeit (Mittelwerte zwischen 1,3 und 1,4).

Tabelle 12: Wahlmöglichkeiten und individuelle Gestaltung der Wohnung

Item	Mittelwert*	N	Trifft zu		Trifft eher zu		Trifft eher nicht zu		Trifft nicht zu		Weiß nicht	
1. Möglichkeit zur Angebotswahl	2,7	129	23	18%	15	12%	20	16%	56	43%	15	12%
2. Verständliches Infomaterial	2,5	124	32	26%	16	13%	22	18%	31	25%	23	19%
3. Ausführliche Beratung bei Auswahl	2,1	129	54	42%	17	13%	20	16%	24	19%	14	11%
4. Möglichkeit, den Wohnort auf Wunsch zu wechseln	2,6	122	21	17%	19	16%	24	20%	26	21%	32	26%
5. Möglichkeit, solange wie gewünscht, wohnen zu können	1,3	128	93	73%	19	15%	5	4%	1	1%	10	8%
6. Gestaltungsmöglichkeiten fürs eigene Zimmer	1,3	134	104	78%	27	20%	3	2%				
7. Einrichtung und Ausstattung entsprechen den Wünschen	1,3	135	95	70%	26	19%	2	1%	1	1%	11	8%
8. Ausstattung entspricht den Bedürfnissen	1,3	135	102	76%	26	19%	3	2%	1	1%	3	2%
9. Wohnung wirkt einladend	1,4	136	100	74%	24	18%	9	7%	2	1%	1	1%

* Mittelwert zwischen 1 und 4; je niedriger, desto besser die Bewertung

Wahlmöglichkeiten in Vergangenheit und Zukunft werden als sehr gering eingeschätzt; besonders was die Zukunft betrifft, enthalten sich viele einer Antwort (26% „weiß nicht“). Zwei Drittel der Antwortenden sind der Ansicht, dass die NutzerInnen in der Vergangenheit keine oder eher keine Wahl hatten. 56% sehen keine oder eher keine Möglichkeit zum Wohnortwechsel in der Zukunft, sollte der/ die NutzerIn dies wünschen. Das Vorhandensein verständlichen Informationsmaterials und ausführlicher Beratung werden ähnlich bescheiden bewertet.

Im Unterschied dazu wird die Möglichkeit, in der Wohnung bleiben zu können so lange der/ die BewohnerIn dies wünscht, als sehr hoch eingeschätzt: nur 5 Antwortende haben diesbezüglich Zweifel. Im freien Antwortbereich am Ende des Fragebogens äußern 2 Personen explizit den Wunsch einer Absicherung im Wohnvertrag, dass NutzerInnen bis zum Lebensende in der Wohnung bleiben können.

Die Gestaltungsmöglichkeiten im eigenen Zimmer sowie die Abstimmung von Einrichtung und Ausstattung in der Wohnung auf die Wünsche und Bedürfnisse der

NutzerIn werden ausgesprochen positiv bewertet. Die Wohnung wird vom Großteil der Kontaktpersonen als einladend erlebt.

3.2.2. Beziehungsgestaltung zwischen BetreuerInnen und BewohnerInnen

Tabelle 13: Beziehungsgestaltung zwischen BetreuerInnen und BewohnerInnen

Item	Mittelwert*	N	Trifft zu		Trifft eher zu		Trifft eher nicht zu		Trifft nicht zu		Weiß nicht	
			absolut	prozentual	absolut	prozentual	absolut	prozentual	absolut	prozentual	absolut	prozentual
10. Gutes Verstehen mit BetreuerInnen	1,2	137	108	79%	25	18%	2	1%			2	1%
11. Vertrauensvolles Verhältnis zu BetreuerInnen	1,3	134	94	70%	31	23%	3	2%			6	4%
12. Unterstützung, um eigene Wünsche und Kritik zu äußern	1,4	133	77	58%	39	29%	5	4%			12	9%
13. Unterstützung, um, Entscheidungen möglichst selbst zu treffen	1,4	131	76	58%	39	30%	5	4%	1	1%	10	8%
14. Angehörige/r wird höflich und respektvoll behandelt	1,2	138	109	79%	27	20%					2	1%
15. Unterstützung zur Entwicklung von Selbstständigkeit und Eigenverantwortlichkeit	1,3	136	102	75%	20	15%	6	4%			8	6%

* Mittelwert zwischen 1 und 4; je niedriger, desto besser die Bewertung

Eltern, Angehörige und SachwalterInnen haben ein sehr positives Bild von der Beziehung zwischen BetreuerInnen und NutzerInnen (Mittelwerte zwischen 1,2 und 1,4). Die überwiegende Mehrheit ist der Ansicht, dass sie sich gut verstehen und ein vertrauensvolles Verhältnis haben. Sie sind auch der Meinung, dass die Beziehung von Höflichkeit und Respekt getragen wird (fast alle sehen dies als gegeben oder eher gegeben an).

Knapp 10% sehen sich nicht in der Lage, einzuschätzen, inwieweit der/ die NutzerIn darin unterstützt wird, eigne Wünsche und Kritik zu äußern oder Entscheidungen möglichst selbst zu treffen. In den freien Anmerkungen erläutern einige Antwortende, dass dies aufgrund des hohen Unterstützungsbedarfs der NutzerInnen schwierig sei. Die abgegebenen Einschätzungen zeichnen auch zu diesen beiden Aspekten ein positives Bild. Ähnlich verhält es sich für die Unterstützung von Selbstständigkeit und Eigenverantwortlichkeit der BewohnerInnen (mehr als 90% Zustimmung).

3.2.3. Individualität

Die Ergebnisse sind in Tabelle 14 zusammengefasst. Zwei Fragen in diesem Bereich waren für Eltern, Angehörige und SachwalterInnen relativ schwer zu beantworten: je ein Viertel wusste nicht, in welchem Ausmaß die NutzerInnen darin unterstützt werden, ihren Glauben zu leben oder ihre Zukunft individuell zu planen und zu gestalten. Diejenigen, die eine Einschätzung abgaben, zeichnen überwiegend ein positives Bild, ebenso zur Unterstützung bei der Gestaltung des persönlichen Erscheinungsbildes sowie dem Interesse an Lebensgeschichte und Lebensbedingungen der BewohnerInnen (Mittelwerte zwischen 1,4 und 1,5). Spitzenbewertungen mit fast 100%iger Zustimmung werden für den Respekt der Privatsphäre und ungestörte Rückzugsmöglichkeiten der BewohnerInnen sowie ungestörte Unterhaltungsmöglichkeiten bei Besuchen vergeben.

Tabelle 14: Individualität

Item	Mittelwert*	N	Trifft zu		Trifft eher zu		Trifft eher nicht zu		Trifft nicht zu		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
16. Unterstützung, das äußere Erscheinungsbild nach seinen/ihren Wünschen zu gestalten	1,4	133	75	56%	41	31%	5	4%	1	1%	11	8%
17. Lebensgeschichte und Lebensbedingungen sind BetreuerInnen vertraut	1,4	134	81	60%	36	27%	2	1%	1	1%	14	10%
18. Eigener Glaube kann gelebt werden	1,4	131	68	52%	18	14%	8	6%	3	2%	34	26%
19. Rückzugsmöglichkeiten, um allein zu sein	1,1	137	124	91%	12	9%					1	1%
20. Ungestörter Empfang von Besuchen	1,1	134	120	90%	11	8%	1	1%	1	1%	1	1%
21. Respektieren der Privatsphäre	1,2	135	111	82%	19	14%					5	4%
22. Unterstützung zur individuellen Planung und Gestaltung der Zukunft	1,5	123	61	50%	24	20%	6	5%	3	2%	29	24%

* Mittelwert zwischen 1 und 4; je niedriger, desto besser die Bewertung

3.2.4. Persönliche Unterstützung

Die Ergebnisse sind in Tabelle 15 zusammengefasst. Aus den Kommentaren im freien Teil erfahren wir, dass es für einige Kontaktpersonen schwierig war, die Fragen zum „selbständigen“ Umgang des Nutzers/ der Nutzerin zu bewerten, wenn er oder sie einen hohen Unterstützungsbedarf hat. Ein Teil enthält sich der Antwort, ein anderer Teil bewertet eine Frage „negativ“ wobei dies – im Sinn der Kommentare

- eingeschränkte Möglichkeiten der NutzerInnen signalisieren und nicht in erster Linie Kritik an der Unterstützungsleistung soll. Das zeigt sich am stärksten bei der Frage nach der selbständigen Verwaltung des Geldes (ggf. mit Unterstützung), was mehr als ein Drittel nicht gegeben sieht (Mittelwert 2,4). Bei der Interpretation der Ergebnisse muss dieser Sachverhalt berücksichtigt werden.

Bei den Fragen zur Unterstützung bei der selbständigen Bewältigung des Alltags und bei Unternehmungen ohne die Gruppe ist stärkere „Stimmhaltung“ beobachtbar, die Ergebnisse sind aber besser als bei der Geldverwaltung (Mittelwerte um 1,5). Für Beratung und Unterstützung in Gesundheitsfragen wird ein überwiegend positives Bild gezeichnet. Einzelne Anmerkungen im freien Teil fordern mehr Initiative zur Bewegungsförderung und Achtsamkeit bezüglich Übergewicht. Die überwiegende Mehrheit der Antwortenden ist der Ansicht, dass NutzerInnen eine klare Hauptansprechperson unter den BetreuerInnen haben (für über 90% trifft das zu/ eher zu).

Tabelle 15: Persönliche Assistenz

Item	Mittelwert*	N	Trifft zu		Trifft eher zu		Trifft eher nicht zu		Trifft nicht zu		Weiß nicht	
23. Unterstützung, um etwas ohne die Gruppe zu unternehmen	1,6	126	59	47%	31	25%	11	9%	3	2%	22	17%
24. Unterstützung, um den Alltag möglichst selbständig zu bewältigen	1,5	130	72	55%	28	22%	9	7%	5	4%	16	12%
25. Hauptansprechperson unter BetreuerInnen	1,2	131	103	79%	18	14%	3	2%	1	1%	6	5%
26. Beratung und Unterstützung bei gesundheitlichen Fragen	1,4	135	98	73%	24	18%	5	4%	4	3%	4	3%
27. Selbständige Geldverwaltung, ggf. mit Unterstützung	2,4	124	50	40%	18	15%	7	6%	42	34%	7	6%

* Mittelwert zwischen 1 und 4; je niedriger, desto besser die Bewertung

3.2.5. Umgang mit schwierigen Lebenssituationen

Dieser Themenbereich wird von der großen Mehrheit recht positiv bewertet (Mittelwerte zwischen 1,3 und 1,4). Die Kontaktpersonen sind der Ansicht, dass die NutzerInnen Unterstützung in Krisen sowie bei der Lösung von Problemen erhalten, und der Großteil fühlt sich in die Problemlösung einbezogen (über 90%).

Tabelle 16: Umgang mit schwierigen Lebenssituationen

Item	Mittelwert*	N	Trifft zu		Trifft eher zu		Trifft eher nicht zu		Trifft nicht zu		Weiß nicht	
28. Ernstnehmen und Unterstützen in Krisen	1,3	134	91	68%	35	26%	1	1%			7	5%
29. Unterstützung für individuelle Problemlösungen	1,4	133	85	64%	34	26%	4	3%	1	1%	9	7%
30. Einbeziehen der Angehörigen in Problemlösungen	1,3	134	105	78%	18	13%	7	5%	1	1%	3	2%

* Mittelwert zwischen 1 und 4; je niedriger, desto besser die Bewertung

3.2.6. Rechte und Schutz

Tabelle 17: Rechte und Schutz

Item	Mittelwert*	N	Trifft zu		Trifft eher zu		Trifft eher nicht zu		Trifft nicht zu		Weiß nicht	
31. Achtung auf Schutz und Sicherheit	1,2	136	112	82%	18	13%	2	1%			4	3%
32. Unterstützung bei der Wahrnehmung der Rechte	1,6	127	63	50%	18	14%	4	3%	12	9%	30	24%
33. Weitergabe von Informationen nur mit Einverständnis des/der Angehörigen	1,5	129	54	42%	17	13%	1	1%	8	6%	49	38%
34. Respektvolle sprachliche Darstellung in Dokumenten	1,2	127	80	63%	17	13%	1	1%	1	1%	28	22%
35. Vertragliche Regelung des Wohnangebots	1,0	136	131	96%	3	2%					2	1%
36. Ombudsstelle für Fragen und Beschwerden des/ der BewohnerIn	1,8	124	53	43%	11	9%	5	4%	17	14%	38	31%

* Mittelwert zwischen 1 und 4; je niedriger, desto besser die Bewertung

Der Informationsstand von Eltern, Angehörigen und SachwalterInnen zu den Fragen in diesem Kapitel ist sehr unterschiedlich. Der Mittelwert von 1,0 zeigt deutlich, dass (praktisch) allen bekannt ist, dass das Wohnangebot vertraglich geregelt ist. Die wenigen Antworten, die nicht volle Zustimmung signalisieren, stehen möglicherweise in Zusammenhang mit Unsicherheiten, die einige Kontaktpersonen formuliert haben, ob NutzerInnen auch den Lebensabend in der Einrichtung verbringen können. Unsicherheit und Unklarheit herrschen bezüglich Ombudsstelle: vielen scheint sie nicht bekannt zu sein (ein Drittel enthält sich der Antwort) und knapp ein Drittel der Antwortenden ist der Ansicht, dass sich NutzerInnen nicht oder eher nicht mit Fragen und Beschwerden dorthin wenden können. Hier gibt es Handlungsbedarf für

Information und gegebenenfalls auch verbesserte Zugänglichkeit der Ombudsstelle. Noch weniger Wissen gibt es bezüglich der Weitergabe von Informationen: 38% wissen nicht, ob dies nur mit dem Einverständnis der NutzerInnen möglich ist. Die Mehrheit der Antwortenden sieht dies allerdings als gegeben oder eher gegeben an. Knapp einem Viertel der Antwortenden ist nicht bekannt, ob in Berichten immer ein respektvolles und positives Bild von Menschen mit Beeinträchtigungen vermittelt wird. Wer diese Frage beurteilt, ist davon allerdings in hohem Maß überzeugt. Inwieweit NutzerInnen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte unterstützt werden, ist ebenfalls einem Viertel der Kontaktpersonen nicht bekannt. 17% der Antwortenden bezweifeln es, die Mehrheit ist aber der Ansicht, dass diese Unterstützung geleistet oder eher geleistet wird.

3.2.7. Nichtprofessionelle Netzwerke und Beziehungen

Tabelle 18: Nichtprofessionelle Beziehungen und Netzwerke

Item	Mittelwert*	N	Trifft zu		Trifft eher zu		Trifft eher nicht zu		Trifft nicht zu		Weiß nicht	
37. Unterstützung bei der Beziehungspflege zur Familie	1,2	134	109	81%	11	8%	4	3%	3	2%	7	5%
38. Unterstützung bei der Kontaktpflege außerhalb der Wohneinrichtung	1,5	131	71	54%	22	17%	7	5%	5	4%	26	20%
39. Unterstützung bei der Freundschaftspflege	1,5	131	73	56%	22	17%	6	5%	5	4%	25	19%
40. Möglichkeit, Sexualität und Partnerschaft zu leben	2,2	119	29	24%	16	13%	6	5%	18	15%	50	42%

* Mittelwert zwischen 1 und 4; je niedriger, desto besser die Bewertung

Inwieweit NutzerInnen die Möglichkeit haben, Sexualität und Partnerschaft zu leben, ist vielen Kontaktpersonen nicht bekannt (42% „weiß nicht“), und einige haben die Frage unbeantwortet gelassen (20 Personen). In den freien Anmerkungen weisen manche darauf hin, dass die Frage aufgrund des hohen Unterstützungsbedarfs ihres/ihrer Angehörigen für ihn/ sie nicht zutreffe.

Die vorliegenden Beurteilungen ergeben ein gemischtes Bild (Mittelwert 2,2): zwei Drittel sind der Ansicht, dass es möglich oder eher möglich ist, ein Drittel nicht oder eher nicht. Mehr Informationen, mehr Angebote zur professionell angeleiteten Auseinandersetzung wie Special Love Talks und eine klare Positionierung der Lebenshilfe Salzburg zu den Möglichkeiten und Unterstützungsmöglichkeiten könnten zu mehr Klarheit und Sicherheit beitragen.

Die Unterstützung zur Beziehungspflege mit Familienangehörigen ist für die meisten klar und gut gelöst (Mittelwert 1,2). Inwieweit NutzerInnen Unterstützung zum Knüpfen von Sozialkontakten außerhalb der Einrichtung sowie zur Pflege von Freundschaften bekommen ist zu je 20% nicht bekannt („weiß nicht“). Die Mehrheit

bewertet diese beiden Fragen positiv (Mittelwert 1,5), einige sehen aber auch Mankos. Im freien Antwortteil wird der Wunsch nach mehr Sozialkontakten außerhalb der Einrichtung formuliert.

3.2.8. Kontakt zwischen Einrichtung und Angehörigen

Tabelle 19: Kontakt zwischen Einrichtung und Angehörigen

Item	Mittelwert*	N	Trifft zu		Trifft eher zu		Trifft eher nicht zu		Trifft nicht zu		Weiß nicht	
			Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut
41. Ausreichend Gelegenheit für Gespräche mit BetreuerInnen	1,2	136	82%	112	15%	21	3	2%				
42. Information über die wichtigsten Vorgänge im Wohnverbund	1,3	135	72%	97	22%	30	6	4%			2	1%
43. Möglichkeit zum Austausch mit anderen Eltern und Angehörigen	1,4	137	70%	96	15%	21	10	7%	6	4%	4	3%
44. Wertschätzung und Respekt seitens der BetreuerInnen	1,1	135	90%	121	10%	13	1	1%				
45. Zuverlässiges Einhalten von Vereinbarungen	1,2	133	78%	104	20%	26	1	1%	1	1%	1	1%
46. AnsprechpartnerIn ist klar	1,2	137	86%	118	9%	12	3	2%	2	1%	2	1%
47. Regelmäßige Einbeziehung in Wohnvertragsgespräche	1,6	128	59%	75	16%	20	9	7%	10	8%	14	11%

* Mittelwert zwischen 1 und 4; je niedriger, desto besser die Bewertung

In diesem Kapitel betreffen alle Fragen die Eltern, Angehörigen und SachwalterInnen direkt, sodass kaum jemand auf die Kategorie „weiß nicht“ zurückgreifen muss. Einzige Ausnahme ist die regelmäßige Einbeziehung in Wohnvertragsgespräche. 11% sehen sich nicht in der Lage, diese Frage zu beantworten, und die Beurteilungen fallen etwas gemischter aus als für die restlichen Fragen (Mittelwert 1,6). Die Mehrheit fühlt sich aber einbezogen oder eher einbezogen. Eine absolute Bestnote (Mittelwert 1,1) wird für Wertschätzung und Respekt durch die BetreuerInnen vergeben. Dies wird durch detailliertes Lob in den freien Anmerkungen unterstrichen; zwei kritische Anmerkungen passen nicht ganz in das positive Bewertungsbild und stellen eine absolute Ausnahme dar. Große Zufriedenheit wird bezüglich ausreichender Zeit für Gespräche, zuverlässiges Einhalten von Vereinbarungen sowie einem/ einer klaren Ansprechpartner/in für Fragen und Information über wichtige Vorgänge signalisiert (Mittelwerte 1,2 bis 1,3). In den freien Anmerkungen äußerten einige Personen Ungenügen über den Informationsfluss und ihre Einbindung. Auch hierbei handelt es sich um Ausnahmen,

denen im Einzelfall nachgegangen werden muss. Austauschmöglichkeiten mit anderen Eltern und Angehörigen passen für die meisten (Mittelwert 1,4), ein kleiner Teil (ca. 10%) findet allerdings nicht ganz was er sucht.

3.2.9. Unterstützung von Eltern und Angehörigen

Auch wenn es um Fragen und Beschwerden der Angehörigen geht, ist die Ombudsstelle nicht gut bekannt: ein Viertel wählt die „weiß nicht“- Option. Diejenigen, die die Frage bewerten, sind mehrheitlich zufrieden (Mittelwert 1,4). Andere Formen von Beratung und Hilfestellung sind bekannter, aber 13% wissen auch darüber nicht Bescheid. Die Bewertung ist ähnlich wie für die Ombudsstelle (Mittelwert 1,4). In den freien Anmerkungen bedanken sich einige Kontaktpersonen ganz explizit für ausgezeichnete Unterstützung und Begleitung in schwierigen Situationen, z.B. bei Ablösungsprozessen.

Tabelle 20: Unterstützung von Eltern und Angehörigen

Item	Mittelwert*	N	Trifft zu		Trifft eher zu		Trifft eher nicht zu		Trifft nicht zu		Weiß nicht	
			Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
48. Beratung und Hilfestellung in schwierigen Situationen	1,4	130	81	62%	26	20%	4	3%	2	2%	17	13%
49. Ombudsstelle für Fragen und Beschwerden der Eltern, Angehörigen & SachwalterInnen	1,4	129	74	57%	16	12%	2	2%	6	5%	31	24%

* Mittelwert zwischen 1 und 4; je niedriger, desto besser die Bewertung

3.2.10. Öffentlichkeitsarbeit

Die Ergebnisse zeigen, dass Eltern, Angehörige und SachwalterInnen ein positives Bild von der Öffentlichkeitsarbeit der Lebenshilfe Salzburg haben (Mittelwerte zwischen 1,2 und 1,3). Sie erleben die Organisation in der Öffentlichkeit präsent und sind der Ansicht, dass sie ein positives Bild von Menschen mit Beeinträchtigung vermittelt. Die überwiegende Mehrheit sieht sich über andere Angebote der Lebenshilfe sowie über ihre Anliegen und Zielsetzungen informiert. Die Information diesbezüglich ist aber nicht ganz so flächendeckend wie bei den ersten beiden Fragen.

Tabelle 21: Öffentlichkeitsarbeit

Item	Mittelwert*	N	Trifft zu		Trifft eher zu		Trifft eher nicht zu		Trifft nicht zu		Weiß nicht	
Präsenz und Bekanntheit der Lebenshilfe in der Öffentlichkeit	1,2	137	119	87%	13	9%	4	3%			1	1%
Vermittlung eines positives Bild von Menschen mit Beeinträchtigung nach Außen	1,2	137	105	77%	28	20%	2	1%			2	1%
Information über andere Angebote der Lebenshilfe	1,3	134	104	78%	19	14%	1	1%	5	4%	5	4%
Anliegen & Zielsetzungen der Lebenshilfe Salzburg sind bekannt	1,3	136	100	74%	24	18%	6	4%	1	1%	5	4%

* Mittelwert zwischen 1 und 4; je niedriger, desto besser die Bewertung

3.2.11. Wünsche, Anregungen und Kritik

64 Personen (46% der Antwortenden) nutzen die Gelegenheit, persönliche Wünsche, Anregungen oder Kritik zu äußern. Viele haben in der Rückmeldung mehr als ein Thema angeschnitten. Die Rückmeldungen wurden inhaltlich kategorisiert: insgesamt wurden 114 Anregungen in 16 Inhaltsbereichen gemacht. Tabelle 22 gibt einen Überblick über die wichtigsten Themen und die Häufigkeit ihrer Nennung.

Am häufigsten wurden Zufriedenheit und Dank für die Leistungen und das Engagement zum Ausdruck gebracht. Einige formulieren das generell, andere beschrieben spezielle Aspekte, die sie im Umgang mit dem/ der NutzerIn und ihnen selbst (z.B. Einfühlsamkeit, Freundlichkeit, gute Kommunikation), an der Art der Assistenzleistung (z.B. Personenzentriertheit) und an der Fähigkeit, in schwierigen Situationen zu unterstützen (z.B. Verlust, Krisen), besonders schätzen.

Zufriedenheitsäußerungen stehen nicht im Widerspruch zu kritischen Anmerkungen. Eine Reihe von Kontaktpersonen äußerte Wünsche und/ oder Kritik und gleichzeitig große Zufriedenheit mit dem Angebot.

Die zweithäufigste Kategorie sind Kritik und Wünsche bezüglich spezifischer Aspekte der Unterstützungsleistung. Dabei wurden recht unterschiedliche Aspekte angesprochen – von Körperpflege und Kleidung bis zu Freizeitgestaltung und Sozialkontakten. Einige davon werden weiter unten noch gesondert angesprochen. Ungenügen wurde geäußert zu den Möglichkeiten der Krankenbetreuung im Wohnhaus. Diese finde oft nicht statt und sollte immer zur Verfügung stehen, wenn sie benötigt wird.

Urlaube werden als wichtig angesehen, und die Kontaktpersonen bedauern es, wenn sie nicht (mehr) stattfinden.

Mangelnde Freizeitaktivitäten sind ein häufiges Thema. Hier bleiben viele Wünsche offen, und es werden Beispiele v.a. für Aktivitäten und Kontakte außer Haus gebracht. Es wird ein Zusammenhang mit mangelnden Personalressourcen, die auch

in Bezug auf andere zu bemängelnde Aspekte der Leistungserbringung genannt werden (z.B. hinsichtlich Inklusion, Nachtdienst), hergestellt.

Tabelle 22: Wünsche, Anregungen und Kritik

Thema	Anzahl	Erläuterung
Zufriedenheit und Dank	31	Generell und mit spezifischen Aspekten, z.B. Personenzentriertheit, Unterstützung bei Verlust, Einfühlsamkeit & Aufmerksamkeit, Höflichkeit & Freundlichkeit, gute Kommunikation, Umgang mit „schwierigen“ NutzerInnen
Personalressourcen	11	z.B. im Zusammenhang mit Freizeit, Inklusion, Erreichbarkeit, Nachtdienst, falschem Einsatz von Ressourcen (Putzen)
Personalwechsel	3	Häufigkeit, Aufbau von Beziehungen
Verbesserungswünsche zur Betreuung	20	z.B. Körperpflege, Taschengeld, Kleidung, Anwesenheit beim Abholen, Freizeitgestaltung, Sozialkontakte, Flexibilität
Krankenbetreuung	3	Soll möglich sein
Urlaub	2	Soll stattfinden
Freizeitaktivitäten	9	Mehr, vielfältiger, flexibler...
Sozialkontakte	2	Mehr außerhalb
Information	5	Mehr, zuverlässiger, früher; Einbindung von Angehörigen
Respekt & Umgang	3	2 mal negativ, 1 mal großes Lob
Ausstattung & Infrastruktur	3	Kein Radiosender in Muttersprache, Bezahlen von Anschaffungen, eigenes Bad
Wohnvertrag	2	Lebensabend in der Einrichtung verbringen können
Kommunikation zwischen Einrichtungen	2	Arbeit & Wohnen
Probleme in der Einrichtung	5	z.B. Mangel an Info & Einbindung, Umgang mit BetreuerInnen, Unterstützung für MitarbeiterInnen, großes Lob für die hohe Qualität der Betreuung
Kritik an der Führungsspitze	4	z.B. Umgang mit BetreuerInnen, mangelndes Interesse an Sicht der Angehörigen, zu wenig Eingehen auf (Versetzung-) Bedürfnis
Kommentar zur Beantwortung	9	Primär Erklärung warum Fragen nicht beantwortet werden konnten (hoher Unterstützungsbedarf); Zusatzinfos zu einzelnen Fragen
Gesamt	114	

Häufiger Personalwechsel wird v.a. hinsichtlich des Beziehungsaufbaus mit den BewohnerInnen als problematisch thematisiert. Einige Kontaktpersonen beschreiben einen großen Informationsmangel: sie möchten früher, öfter und zuverlässiger

informiert und eingebunden werden, vor allem wenn es um Probleme und wichtige Themen geht. Auch die Kommunikation zwischen Einrichtungen (Arbeit/Wohnen) wurde als unzureichend beschrieben. Respekt und Umgang werden einmal sehr positiv herausgestrichen, zweimal kritisch angesprochen. Bezüglich des Wohnvertrags wurde zweimal die erlebte Unsicherheit bezüglich des Lebensabends der NutzerInnen thematisiert. Auch Wünsche bezüglich Ausstattung und Infrastruktur wurden angesprochen.

Schwierigkeiten, die es im vergangenen Jahr in zwei Wohnhäusern gab, wurden zum Teil detailliert und emotional angesprochen. Dabei werden Informationsmängel, Kritik an der Vorgangsweise und an der Führungsspitze thematisiert. Es zeigt sich, dass es hier noch offene Themen und möglicherweise noch Klärungs-/ Gesprächsbedarf gibt.

4. Parallelen und Unterschiede zwischen den Sichtweisen von NutzerInnen sowie Angehörigen und SachwalterInnen

Beide Erhebungen weisen eine sehr befriedigende Beteiligung auf und sind repräsentativ für das Wohnangebot der Lebenshilfe Salzburg gGmbH.

NutzerInnen sowie Angehörige und SachwalterInnen haben zu vielen zentralen Themen ganz ähnliche Sichtweisen und Wünsche. Angehörige und SachwalterInnen sowie Personen, die stellvertretend für NutzerInnen antworteten, erlebten ähnliche Schwierigkeiten bei der Einschätzung gewisser Aspekte der Lebensqualität von NutzerInnen, vor allem wenn es sich um sehr persönliche Themen handelte. Beide Gruppen mussten in diesem Zusammenhang häufig auf die Kategorie „weiß nicht“ zurückgreifen.

NutzerInnen sowie Angehörige und SachwalterInnen sehen in Vergangenheit und Zukunft wenig Möglichkeiten zur Wahl des Wohnorts und/ oder der Wohnform. Dennoch signalisieren in beiden Erhebungen ca. 90% den Wunsch nach Verbleib in einem Wohnangebot der Lebenshilfe. Im Unterschied zu Angehörigen und SachwalterInnen äußert ein Teil der NutzerInnen Änderungswünsche, z.B. mit bestimmten Personen nicht mehr zusammenzuwohnen, mit dem Partner/ der Partnerin zusammen oder allein zu leben.

Mit der Wohnung und Umgebung, der Einrichtung und Ausstattung sowie den persönlichen Gestaltungsmöglichkeiten ist in beiden Erhebungen der Großteil sehr zufrieden.

Soweit sich die Fragen vergleichen lassen, haben NutzerInnen sowie Angehörige und SachwalterInnen recht ähnliche Sichtweisen zur Gestaltung des Alltags, z.B. was die Hilfe bei Problemen, Leben des Glaubens oder die Verwaltung des Geldes betrifft. Die ersten beiden Aspekte werden recht positiv gesehen; die gemischteren Ergebnisse bei der Verwaltung des Geldes sind in erster Linie darauf zurückzuführen, dass viele Antwortende hier Einschränkungen durch den hohen Unterstützungsbedarf der NutzerInnen sehen.

Hinsichtlich Privatsphäre und Individualität decken sich die Ansichten zu einem großen Teil. Zwar sind NutzerInnen sowie Angehörige und SachwalterInnen

mehrheitlich der Ansicht, dass es Unterstützung gibt, um ohne die Gruppe etwas zu unternehmen. Sie sehen aber auch Beschränkungen durch limitierte Personalressourcen (Begleitung eher von Angehörigen und Ehrenamtlichen), und die NutzerInnen haben viele unbefriedigte Wünsche hinsichtlich Freizeit, Aktivitäten außer Haus und Sozialkontakten.

Mit den Rückzugsmöglichkeiten zum Allein sein herrscht überwiegend Zufriedenheit. Bewertungsunterschiede zeigen sich allerdings bei der Frage, wie ungestört NutzerInnen sind, wenn sie Besuch bekommen. NutzerInnen sehen das deutlich kritischer als Angehörige und SachwalterInnen sowie Personen, die stellvertretend geantwortet haben.

Hinsichtlich sozialer Beziehungen sehen alle den Kontakt und die Beziehungspflege zu Familienmitgliedern recht positiv. In beiden Erhebungen fällt die Bewertung von Freundschaften, vor allem Freundschaften außerhalb der Lebenshilfe und Nachbarschaftskontakte, gemischerter aus. Beide Gruppen äußern Wünsche nach mehr Sozialkontakten und Aktivitäten außer Haus, um neue Kontakte zu ermöglichen.

Fragen zu Sexualität und Partnerschaft waren für Angehörige und SachwalterInnen sowie stellvertretend antwortende Personen schwer zu beantworten, und sehr viele wählten die Antwortkategorie weiß nicht/ trifft nicht zu. Die Möglichkeiten, in Wohnangeboten der Lebenshilfe mit einem Partner/ einer PartnerIn zusammen zu ziehen, werden in beiden Erhebungen nur mäßig bewertet. Im Unterschied zu Angehörigen und SachwalterInnen ist dies ein wichtiges Thema der NutzerInnen bei den Wünschen und Kritikpunkten.

In beiden Erhebungen wird die Unterstützung für die Rechte der NutzerInnen positiv bewertet und große Zufriedenheit herrscht bezüglich BetreuerInnen und ihrem respektvollen Umgang auf Augenhöhe.

In beiden Erhebungen nützen über 40% die Gelegenheit, Wünsche, Anregungen und Kritik einzubringen. Viele wichtige Themen werden sowohl von NutzerInnen als auch von Angehörigen und SachwalterInnen transportiert, andere Themen sind spezifisch für die jeweilige Zielgruppe.

Mehr Freizeitaktivitäten allein und in der Gruppe sind für alle ein zentrales Anliegen: NutzerInnen äußern vielfach den Wunsch, dass diese Aktivitäten außer Haus stattfinden sollen und nennen konkrete Beispiele.

Auch Urlaub ist ein wichtiges gemeinsames Thema: Angehörigen und SachwalterInnen ist es in erster Linie wichtig, dass er stattfindet; NutzerInnen bringen auch Vorstellungen ein, wie er gestaltet werden soll.

Der Ausbau von Sozialkontakten ist beiden Gruppen wichtig, NutzerInnen verleihen dem Thema durch umfassende Nennungen noch mehr Gewicht. Im Unterschied zu den Angehörigen und SachwalterInnen bringen sie auch den Wunsch nach Kennenlernen eines Partner/ einer Partnerin ein und/ oder dem intensiveren Leben einer Partnerschaft, z.B. durch gemeinsames Wohnen.

Beide Gruppen formulieren Mängel und Wünsche bezüglich Ausstattung und Infrastruktur, die allerdings im Detail nicht vergleichbar sind.

Mangelnde Personalressourcen und damit in Zusammenhang stehende unerfüllte Wünsche und Bedürfnisse sind Thema vieler Anmerkungen von NutzerInnen sowie Angehörigen und SachwalterInnen. Die Themen Freizeit, Urlaub und Ausbau von Sozialkontakten werden damit in Zusammenhang gebracht. Auch einige Verbesserungswünsche zur Unterstützungsleistung werden von beiden Gruppen eingebracht, sind aber im Detail nicht vergleichbar.

Veränderungswünsche beim Wohnen wurden nur von NutzerInnen eingebracht. Sie beziehen sich auf Probleme im aktuellen Wohnumfeld, den Wunsch nach einer eigenen Wohnung und den Wunsch nach dem Zusammenziehen mit dem Partner/ der Partnerin.

Das Thema Geld spielt ebenfalls nur für NutzerInnen eine Rolle – ganz global und in Bezug auf Güter, die aus Geldmangel nicht gekauft werden können.

Auch Wünsche nach mehr Wahlmöglichkeiten und Mitbestimmung wurden ausschließlich von NutzerInnen formuliert.

Themen, die nur für Eltern, Angehörige und SachwalterInnen relevant waren, sind Wohnvertrag, Kommunikation, zwischen Einrichtungen, Probleme in Einrichtungen und Kritik an der Führungsspitze. Außerdem nutzten Eltern zahlreich die Gelegenheit, ihrer Zufriedenheit und ihrem Dank Ausdruck zu verleihen.

5. Entwicklungen und Trends

Für NutzerInnen können wir bereits auf eine Vollerhebung (2007) zurückblicken, für Eltern, Angehörige und SachwalterInnen noch nicht.

In der Zwischenzeit führten wir zwei anlassbezogene Teilerhebungen bei NutzerInnen sowie Angehörigen und SachwalterInnen in Bramberg (2012) und Tamsweg (2014) durch. Die Ergebnisse kleiner lokaler Stichproben aus der jüngeren Zeit eignen sich allerdings nicht zur Ableitung von Trends in der Organisation.

Wir beschränken uns daher in diesem Kapitel auf die Perspektive der NutzerInnen. Ein direkter Vergleich mit den 2007er Ergebnissen ist nicht möglich, da Erhebungsinstrumente und –methode in diesem Zeitraum verändert wurden. Wir thematisieren daher nur deutlich sichtbare Entwicklungen. Zwei Trends kristallisieren sich heraus, kritischere Reflexion des Angebots und höhere Erwartungen sowie mehr Möglichkeiten zu persönlicher Entwicklung und Mitbestimmung, die wir anhand einiger Beispiele illustrieren werden.

Es ist ein bekanntes Phänomen, dass NutzerInnen mit intellektueller Beeinträchtigung dazu tendieren, bei Befragungen sehr positiv und wenig kritisch zu antworten, sodass wir als Dienstleister auf feine Nuancen achten müssen, um Verbesserungspotential ableiten zu können. Es gibt viele Gründe für dieses Antwortverhalten, z.B. dass die BewohnerInnen meist wenig bis keine Vergleichsmöglichkeiten haben, sich an ihre Lebensumwelt anpassen und im Sinn sozialer Erwünschtheit antworten. Ein wichtiger Grund für unsere Entscheidung, mit

Peer-InterviewerInnen zu arbeiten, war es, Offenheit und Kritikfreudigkeit über die Interviewsituation auf Augenhöhe zu fördern. Auch wurden seit der letzten Vollerhebung Wahl- und Mitbestimmungsmöglichkeiten der NutzerInnen konsequent ausgebaut.

Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass NutzerInnen ihre Erwartungen erhöht haben und ihre Situation zum Teil kritischer reflektieren. Sie zeigen auch, dass sich in verschiedenen Bereichen die Möglichkeiten für Gestaltung, Mitbestimmung und persönlichen Weiterentwicklung vergrößert haben.

Wir identifizieren den Trend, dass mehr NutzerInnen etwas an ihrer Wohnsituation verändern möchten, z.B. allein oder mit dem/ der PartnerIn leben, und/ oder offen legen, dass es MitbewohnerInnen gibt, mit denen sie sich nicht verstehen.

Wir sehen ebenfalls, dass mehr Wünsche geäußert werden hinsichtlich Unternehmungen, v.a. in der Freizeit, außerhalb der Einrichtung und zum Ausbau von Sozialkontakten.

Es zeigt sich der Trend, dass Sexualität und Partnerschaft häufiger thematisiert werden, z.B. durch den Wunsch, mit dem Partner/ der Partnerin zusammen zu ziehen und hinsichtlich höherer Erwartungen an Gespräche mit BetreuerInnen zum Thema Sexualität.

Weniger NutzerInnen sind heute der Ansicht, ungestört zu sein, wenn sie Besuch bekommen. Auch diesbezüglich haben sich offensichtlich die Vorstellungen der NutzerInnen verändert.

Eine deutlich positive Entwicklung zeigt sich hinsichtlich Kursen und Seminaren für NutzerInnen: sie sehen heute viele mehr Möglichkeiten zur Teilnahme, v.a. im Betreuten Wohnen hat sich die Zahl mehr als verdoppelt.

Die Ergebnisse signalisieren auch einen positiven Trend bei den Möglichkeiten zur Mitbestimmung bei der Auswahl neuer MitarbeiterInnen sowie der Wahl des Alltagsbegleiters/ der Alltagsbegleiterin. Auch hier haben sich die Werte – sowohl im Wohnhaus als auch im Betreuten Wohnen - mehr als verdoppelt.