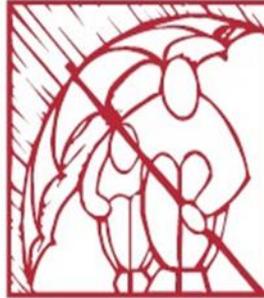


PESTALOZZI-STIFTUNG HAMBURG



Menschlich.
Verlässlich.
Gemeinsam.

Evangelische Einrichtung für Kinder, Jugendliche
und Menschen mit Assistenzbedarf

AWG, PBW + WA Klientenbefragung 2016

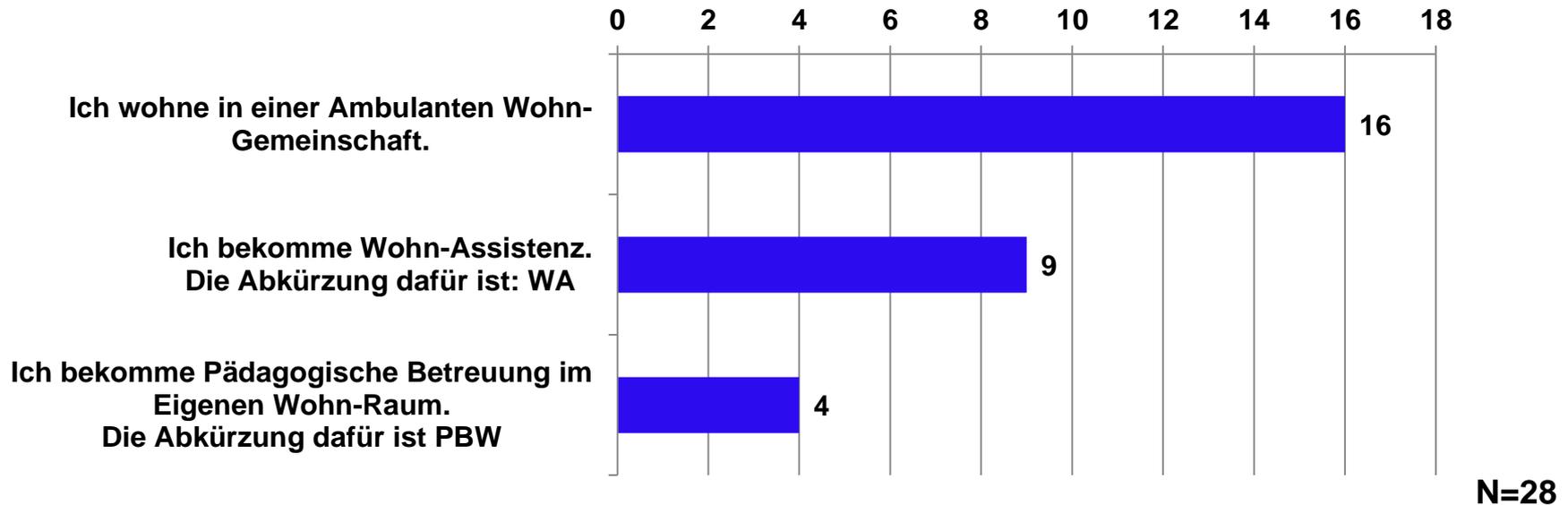
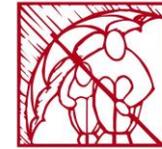
Thema:	Zufriedenheit der Klienten
Befragungszeitraum:	Dezember 2016
Rücklauf:	30 Bögen
Quote:	41 %



Vorbemerkungen zur Datenbasis

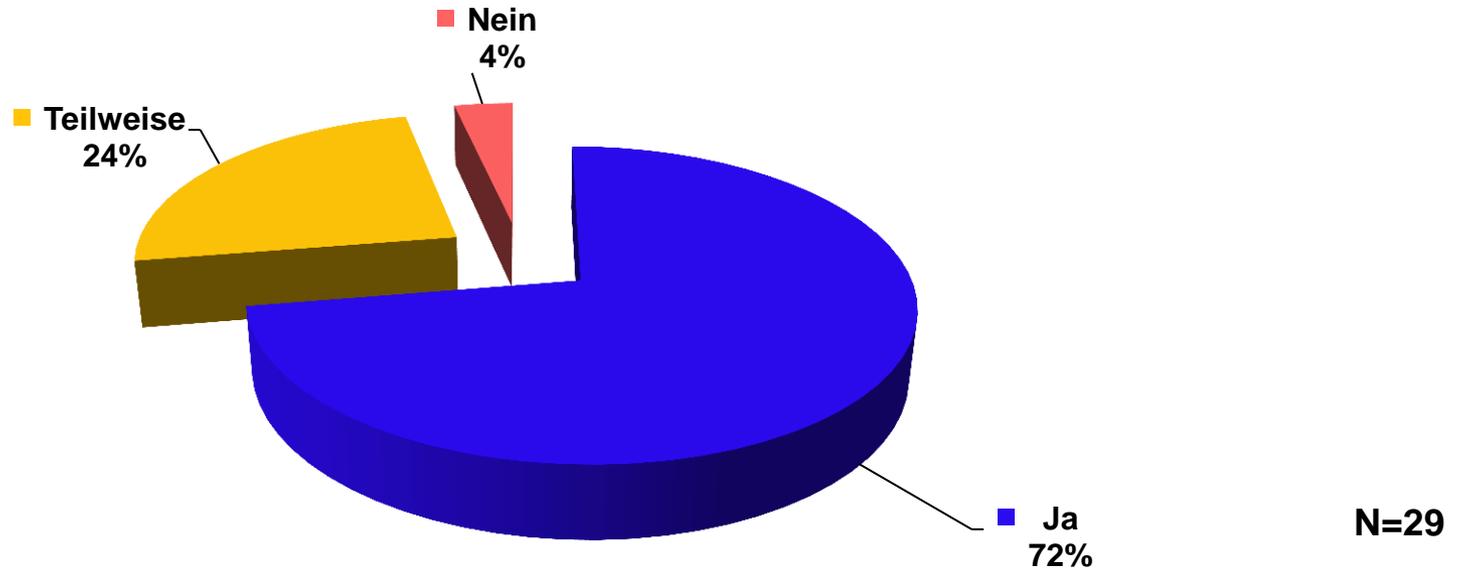
- Die Befragung fand im Zeitraum von November bis Dezember 2016 statt.
- Der Rücklauf der Fragebögen beträgt 30 Bögen.
- Einschränkungen der Repräsentativität:
 - Rücklaufquote von 41%
 - Bei den Auswertungsergebnissen wissen wir nicht, aus welchen AWGs geantwortet wurde, welche Person von PBW oder WA geantwortet hat.
 - Wir kennen nicht die Motivation der Antwortenden und Nichtantwortenden (Situations- und Kontexteinflüsse).
 - Jede Antwort bezieht sich auf die Erfahrung mit einer bestimmten AWG oder auch keiner (PBW / WA).
 - Bei „Das möchte ich noch sagen...“ wurden kleine Rechtschreibkorrekturen vorgenommen und Sätze sinnhaft zusammengefügt.
- Wir können jedoch erste Hinweise auf die Situation ablesen.
- Daraus können vorsichtig Ableitungen gewonnen werden.

1. Es gibt verschiedene Hilfen beim Wohnen. Wo wohnen Sie?



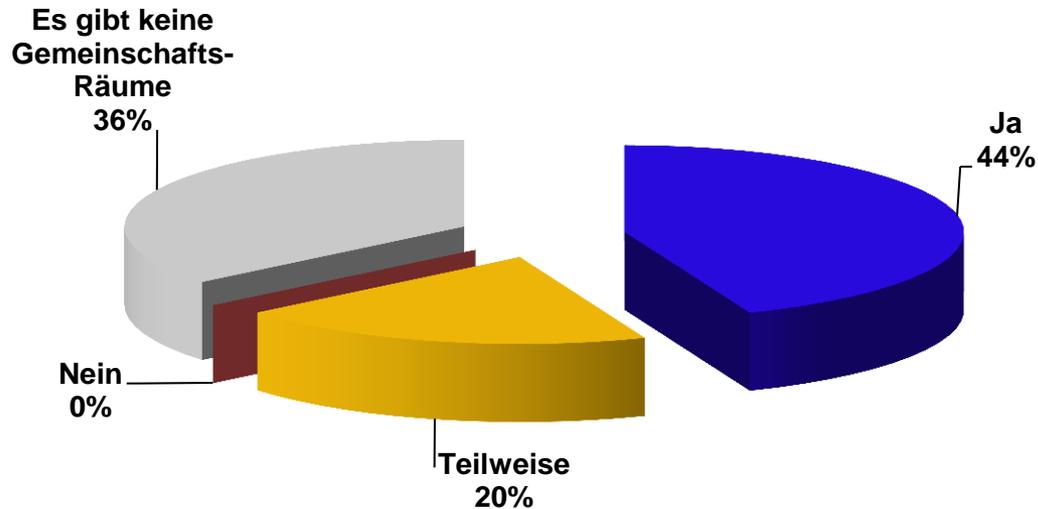
	Anzahl	Prozent
Ich wohne in einer Ambulanten Wohn-Gemeinschaft.	16	55%
Ich bekomme Wohn-Assistenz. Die Abkürzung dafür ist: WA	9	31%
Ich bekomme Pädagogische Betreuung im Eigenen Wohn-Raum. Die Abkürzung dafür ist PBW	4	14%
	29	100%

2. Gefällt Ihnen Ihr Zimmer?
Gefällt Ihnen Ihr Appartement?
Gefällt Ihnen Ihre Wohnung?



	Anzahl	Prozent
Ja	21	72%
Teilweise	7	24%
Nein	1	3%
	29	100%

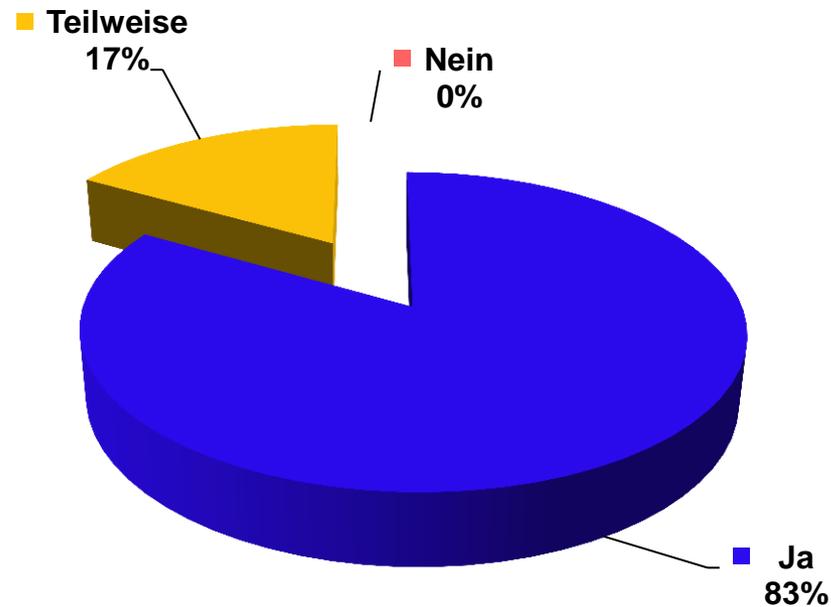
3. Gefallen Ihnen die Gemeinschafts-Räume?



N=25

	Anzahl	Prozent
Ja	11	44%
Teilweise	5	20%
Nein	0	0%
Es gibt keine Gemeinschafts-Räume	9	36%
	25	100%

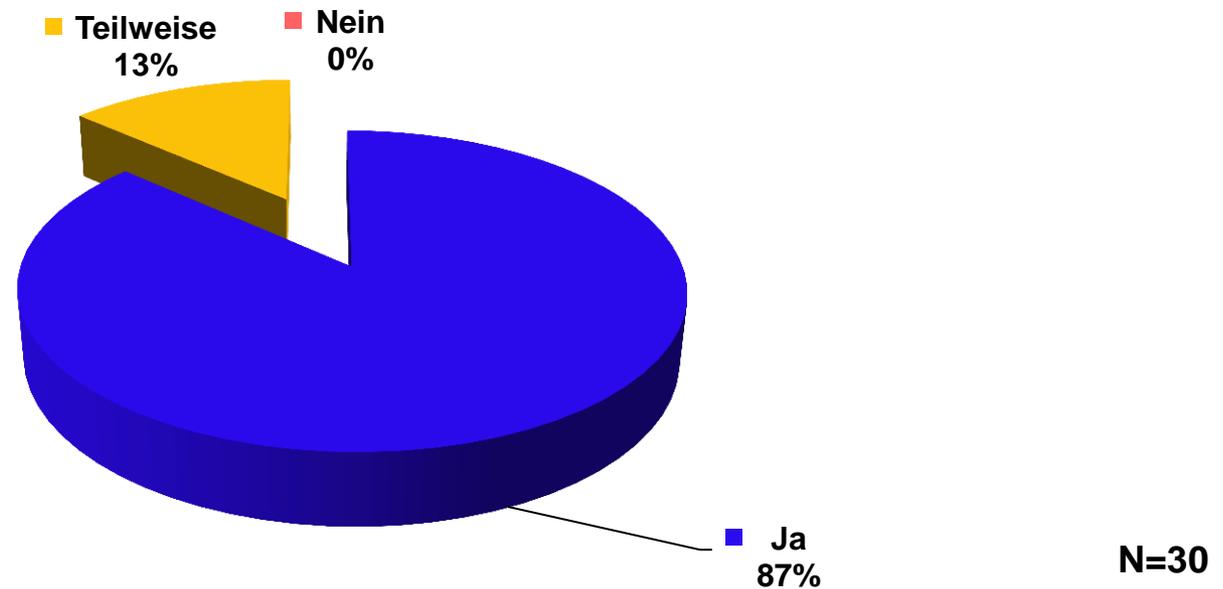
4. Fühlen Sie sich in Ihrem Zimmer sicher? Fühlen Sie sich in Ihrer Wohnung sicher?



N=30

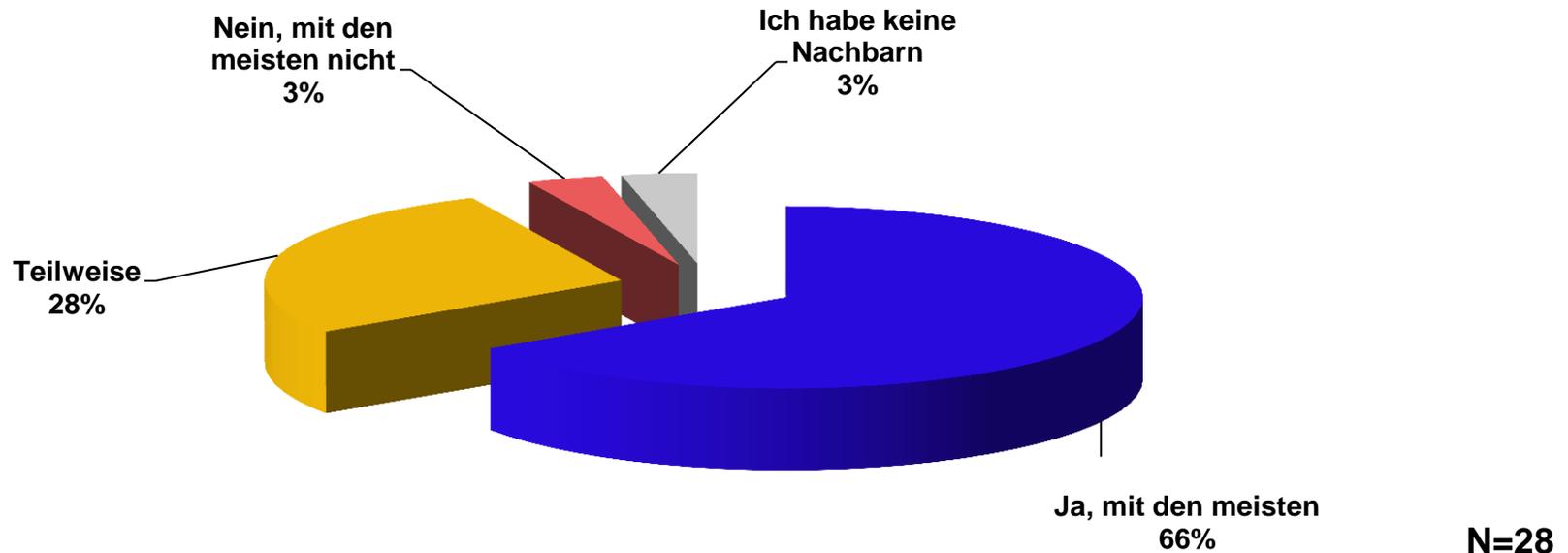
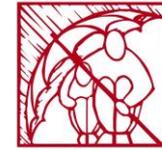
	Anzahl	Prozent
Ja	25	83%
Teilweise	5	17%
Nein	0	0%
	30	100%

5. Wenn Sie mal alleine sein wollen: Ist das bei Ihnen zu Hause dann möglich?



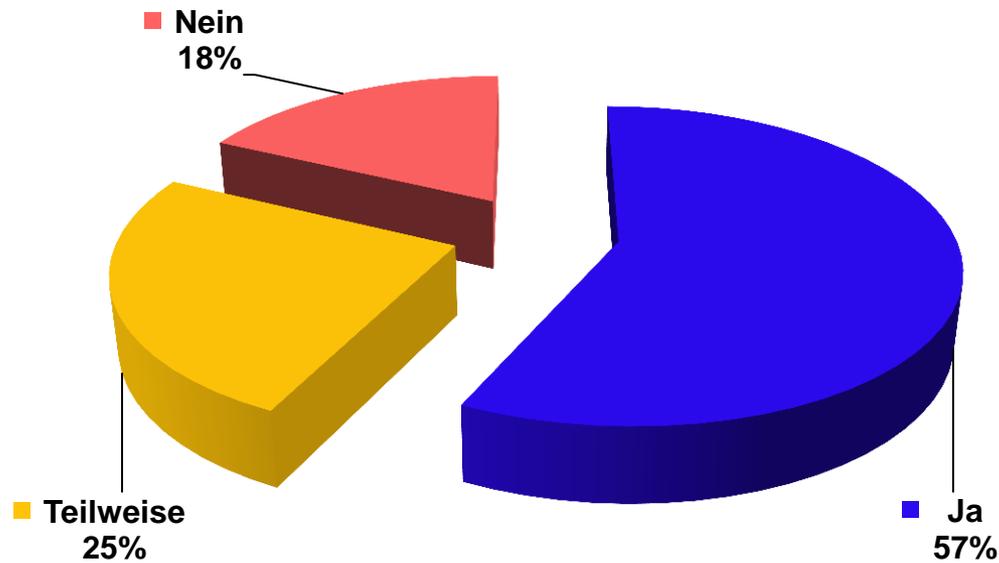
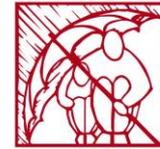
	Anzahl	Prozent
Ja	26	87%
Teilweise	4	13%
Nein	0	0%
	30	100%

6. Kommen Sie mit Ihren Nachbarn und Nachbarinnen gut aus?



	Anzahl	Prozent
Ja, mit den meisten	19	66%
Teilweise	8	28%
Nein, mit den meisten nicht	1	3%
Ich habe keine Nachbarn	1	3%
	29	100%

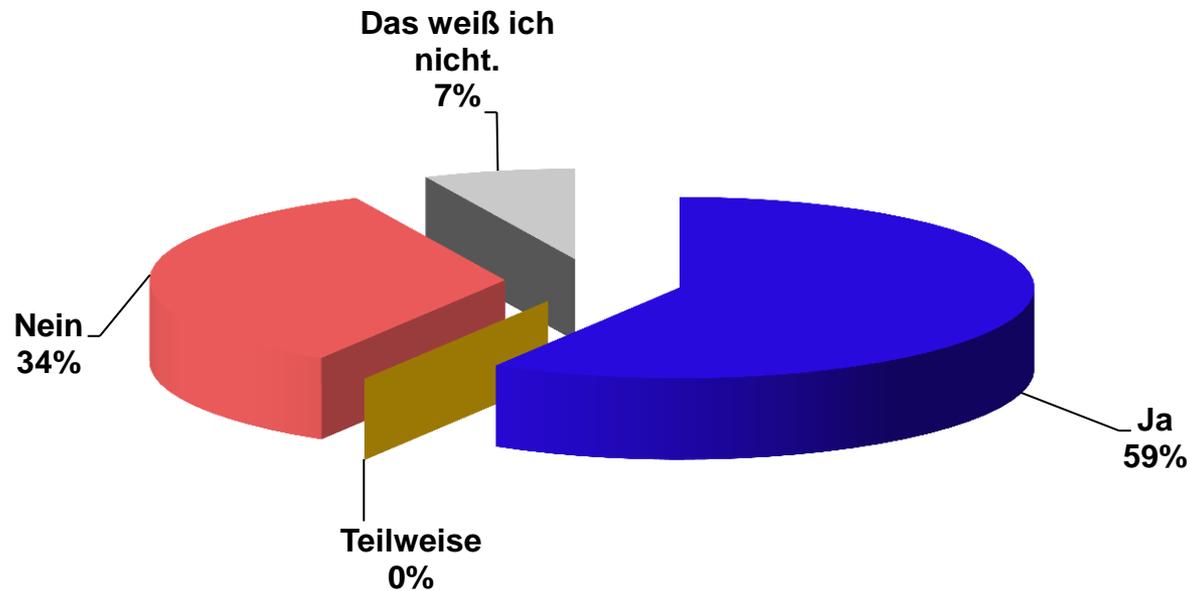
7. Sie wohnen jetzt anders als früher. Haben Sie neue Freunde gefunden?



N=28

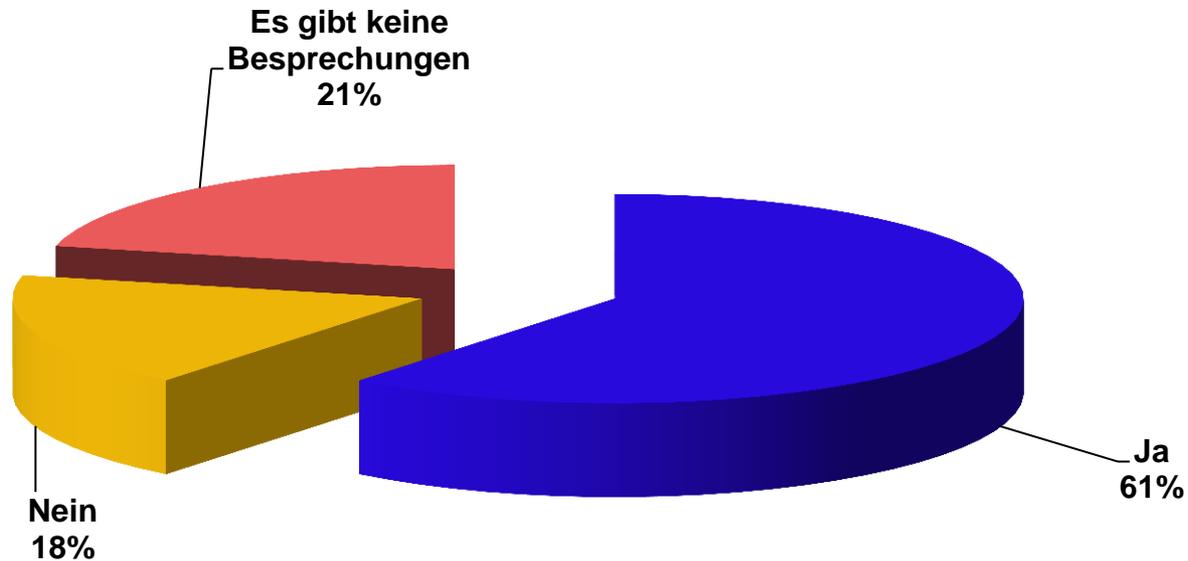
	Anzahl	Prozent
Ja	16	57%
Teilweise	7	25%
Nein	5	18%
	28	100%

8. Gibt es bei Ihnen regelmäßig Mieter-Besprechungen? Oder gibt es eine Interessen-Vertretung



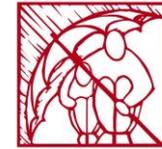
	Anzahl	Prozent
Ja	17	59%
Teilweise	0	0%
Nein	10	34%
Das weiß ich nicht.	2	7%
	29	100%

9. Nutzen Sie die Interessen-Vertretung oder Mieter-Besprechung

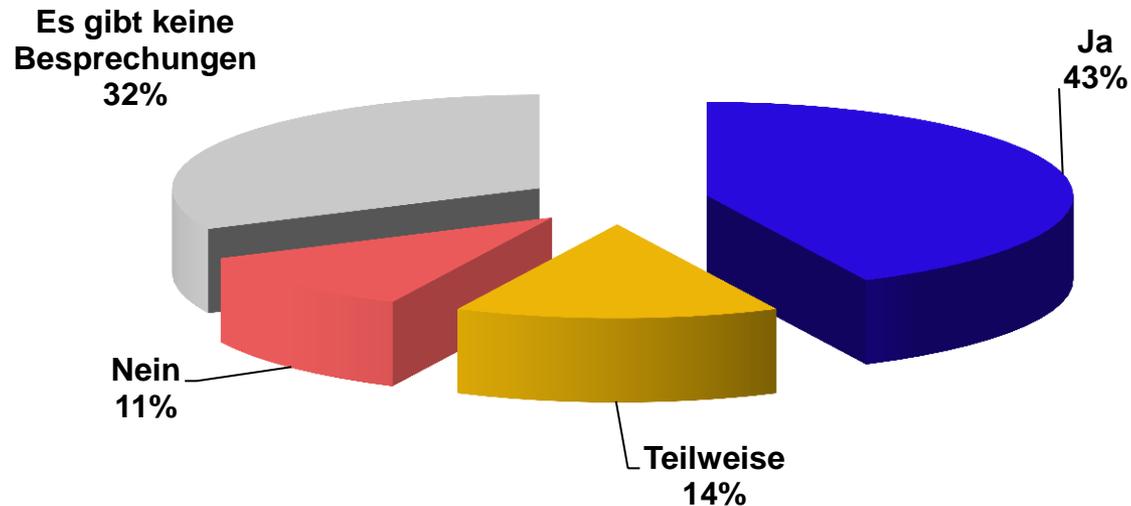


N=28

	Anzahl	Prozent
Ja	17	61%
Nein	5	18%
Es gibt keine Besprechungen	6	21%
	28	100%



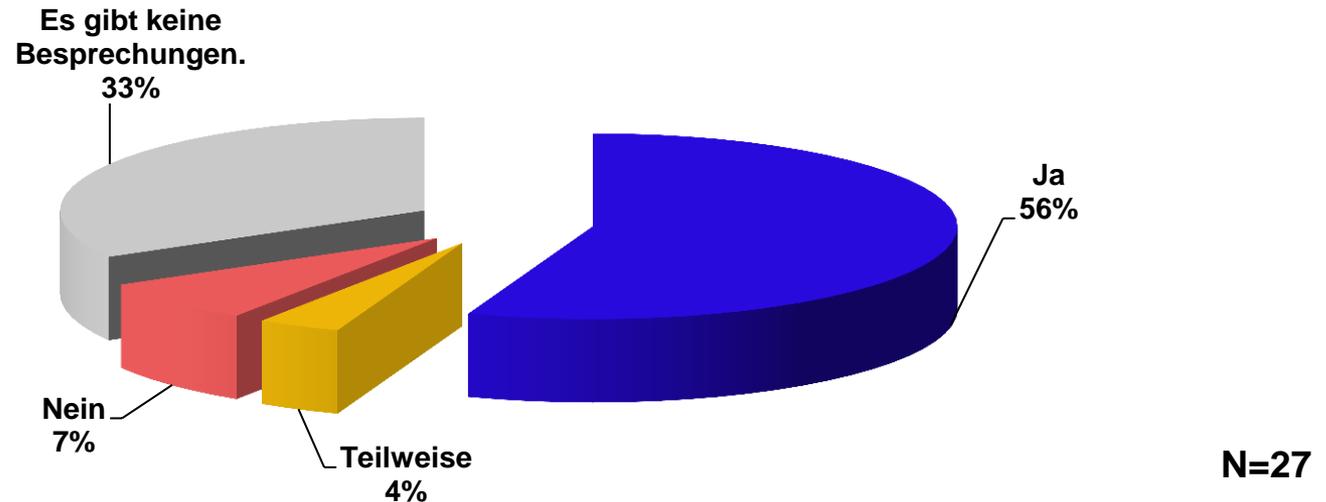
10. Manchmal gibt es Probleme oder Streit. Können die Mieter-Besprechungen oder die Interessen-Vertretung bei der Lösung helfen?



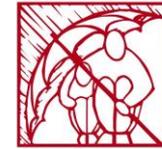
N=28

	Anzahl	Prozent
Ja	12	43%
Teilweise	4	14%
Nein	3	11%
Es gibt keine Besprechungen	9	32%
	28	100%

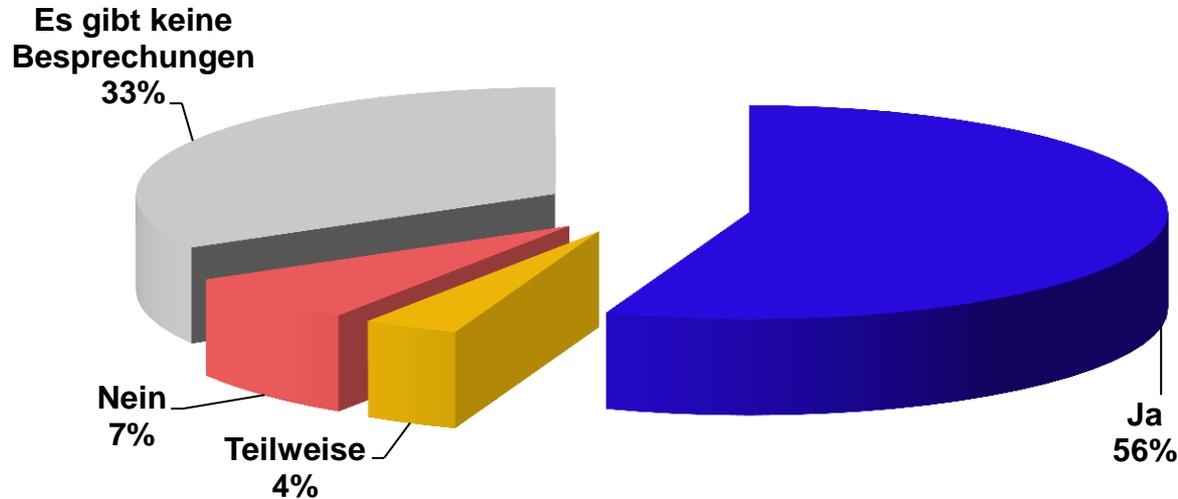
11. Unterstützt die Pestalozzi-Stiftung die Mieter-Besprechungen und die Interessen-Vertretung genug?



	Anzahl	Prozent
Ja	15	56%
Teilweise	1	4%
Nein	2	7%
Es gibt keine Besprechungen.	9	33%
	27	100%

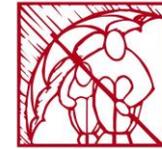


12. Bei den Mieter-Besprechungen oder der Interessen-Vertretung: Können Sie darüber reden, was Ihnen wichtig ist?

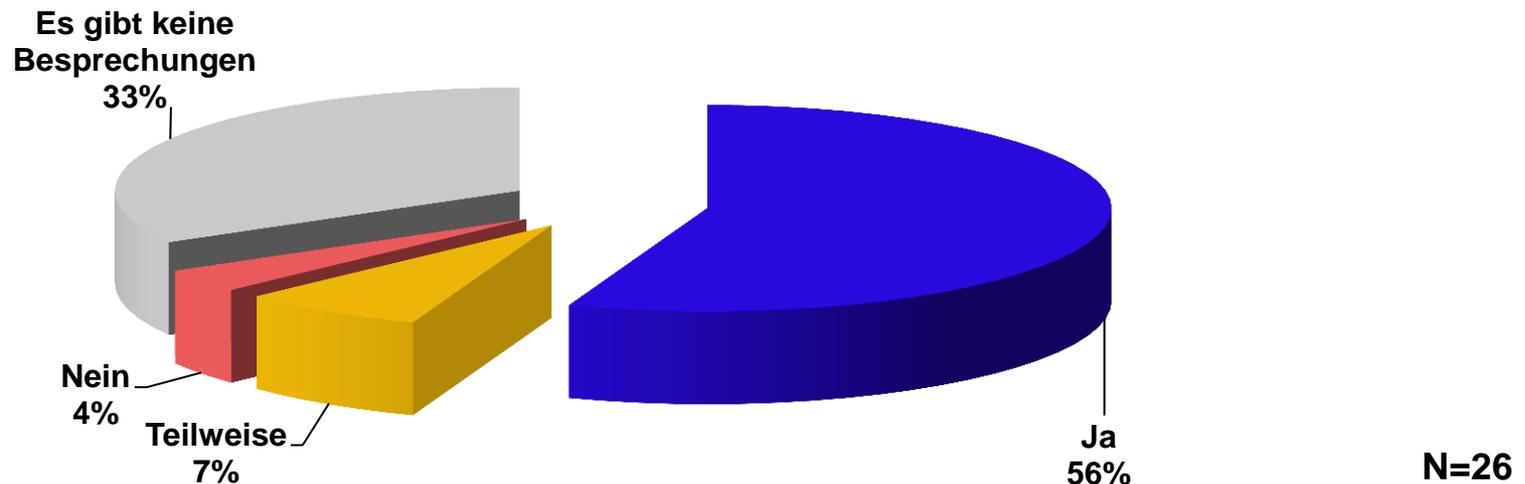


N=26

	Anzahl	Prozent
Ja	15	56%
Teilweise	1	4%
Nein	2	7%
Es gibt keine Besprechungen	9	33%
	27	100%



13. Bei den Mieter-Besprechungen oder der Interessen-Vertretung: Bekommen Sie Informationen zu Ihren Rechten und Pflichten?

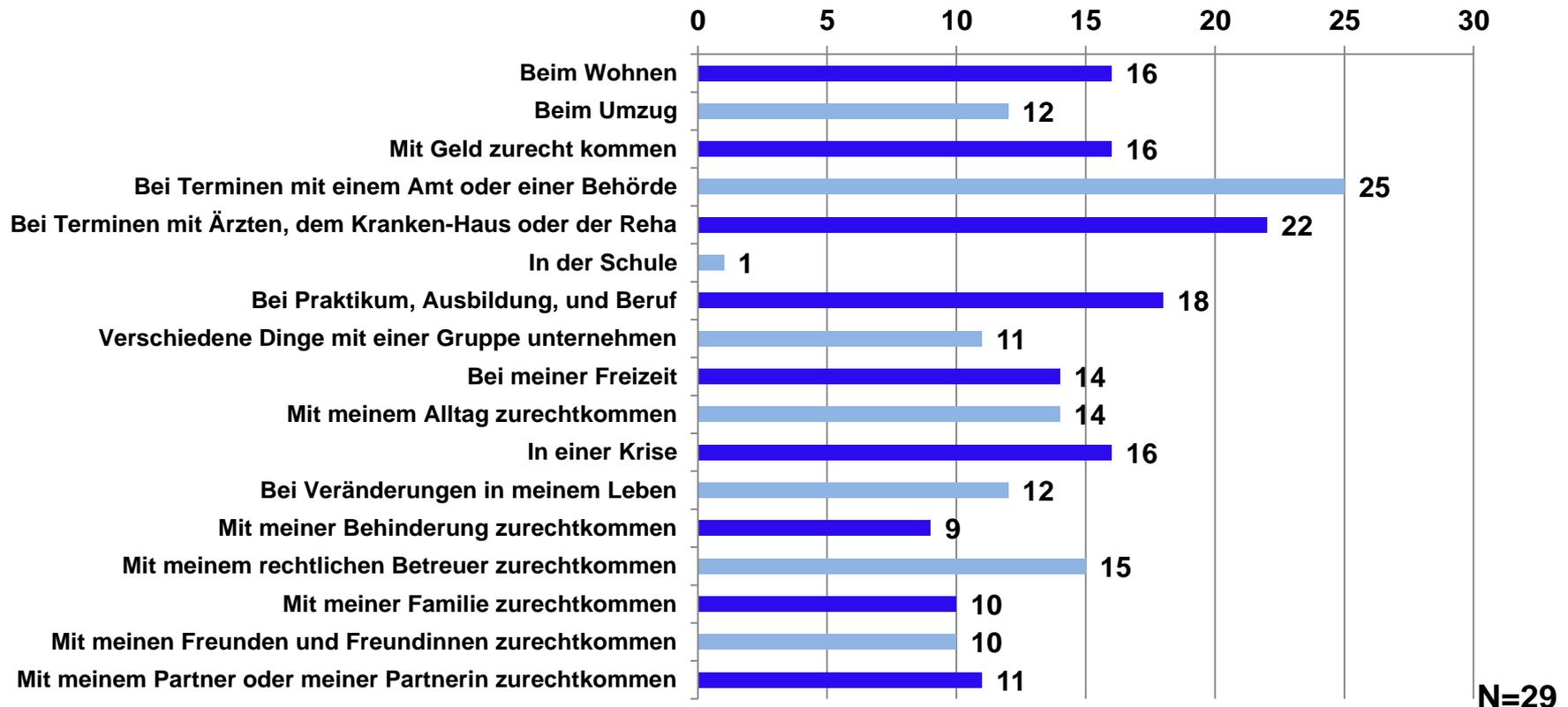


	Anzahl	Prozent
Ja	15	56%
Teilweise	2	7%
Nein	1	4%
Es gibt keine Besprechungen	9	33%
	27	100%

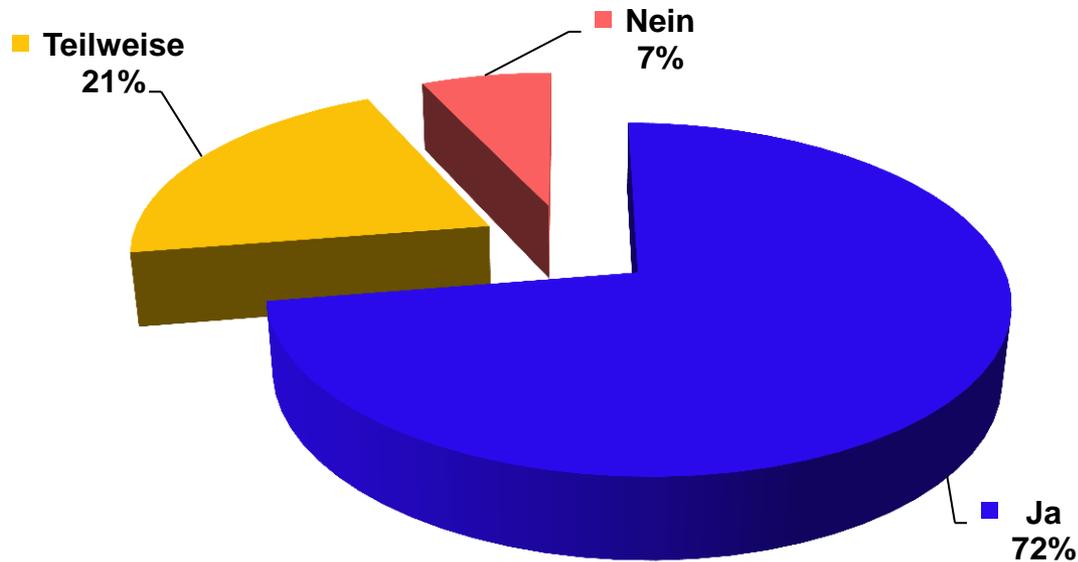


14. Die Pestalozzi-Stiftung unterstützt Sie bei verschiedenen Dingen.

Bei welche Dingen hilft Ihnen die Unterstützung?
Sie können mehrere Dinge ankreuzen.



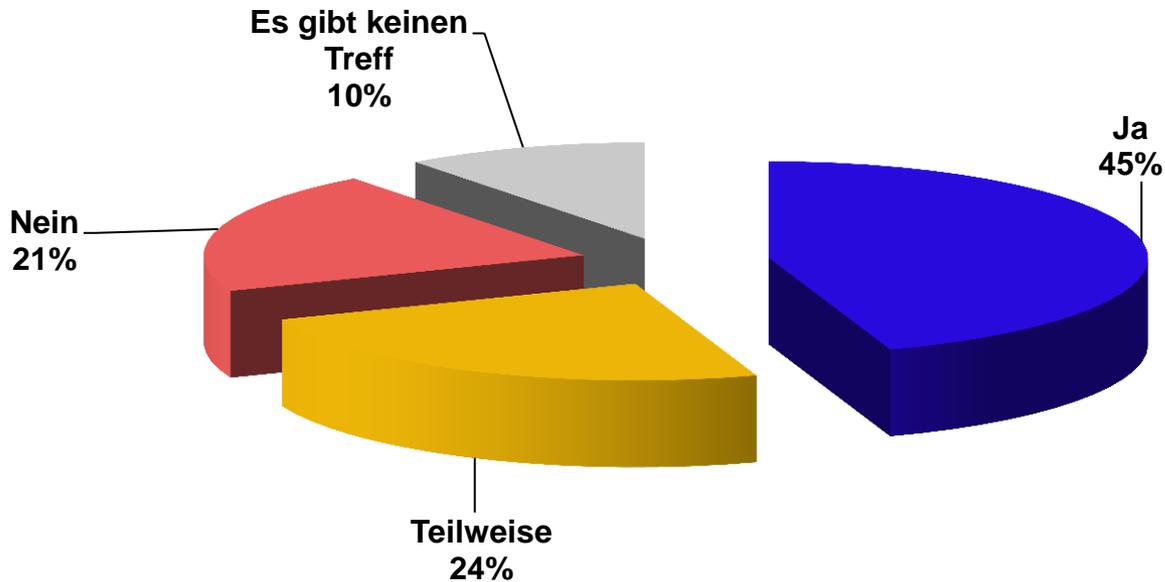
15. Den eigenen Alltag selbstbestimmen ist wichtig. Hilft Ihnen die Unterstützung dabei?



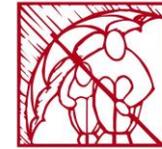
N=29

	Anzahl	Prozent
Ja	21	72%
Teilweise	6	21%
Nein	2	7%
	29	100%

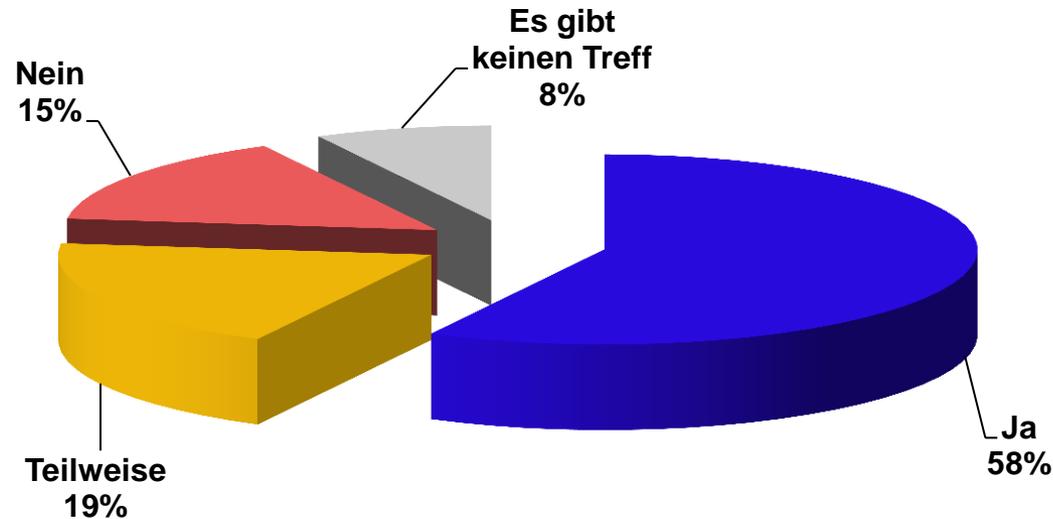
16. Gehen Sie gern in den Treff?



	Anzahl	Prozent
Ja	13	45%
Teilweise	7	24%
Nein	6	21%
Es gibt keinen Treff	3	10%
	29	100%



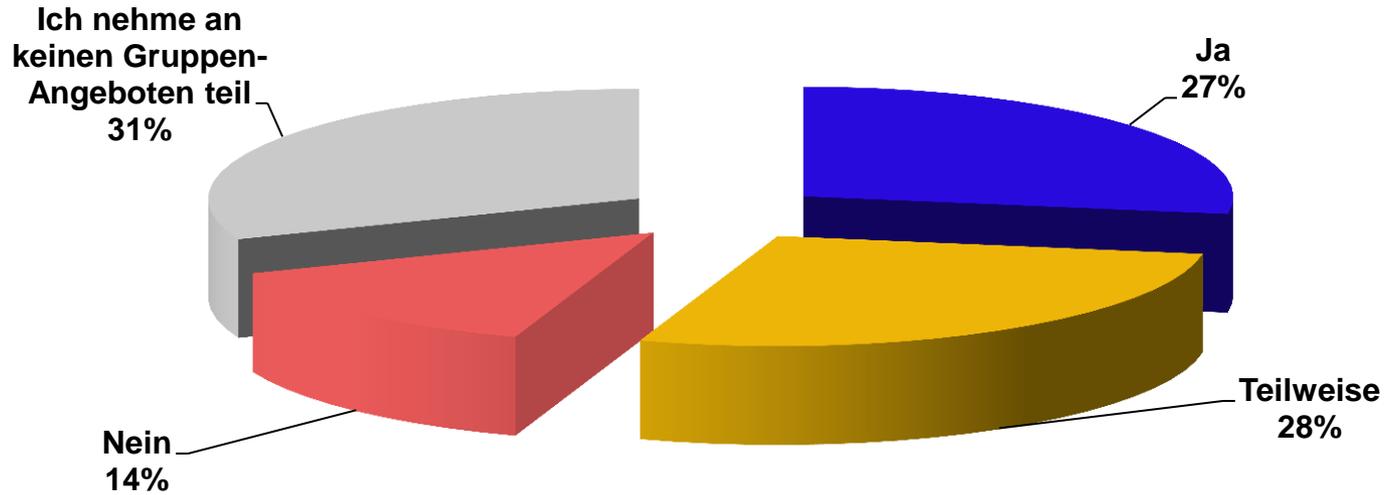
17. Im Treff können Sie verschiedene Dinge zusammen mit anderen machen.
Sind Sie mit den Gruppen-Angeboten zufrieden?



N=26

	Anzahl	Prozent
Ja	15	58%
Teilweise	5	19%
Nein	4	15%
Es gibt keinen Treff	2	8%
	26	100%

18. Können Sie die Gruppen-Angebote mit planen?



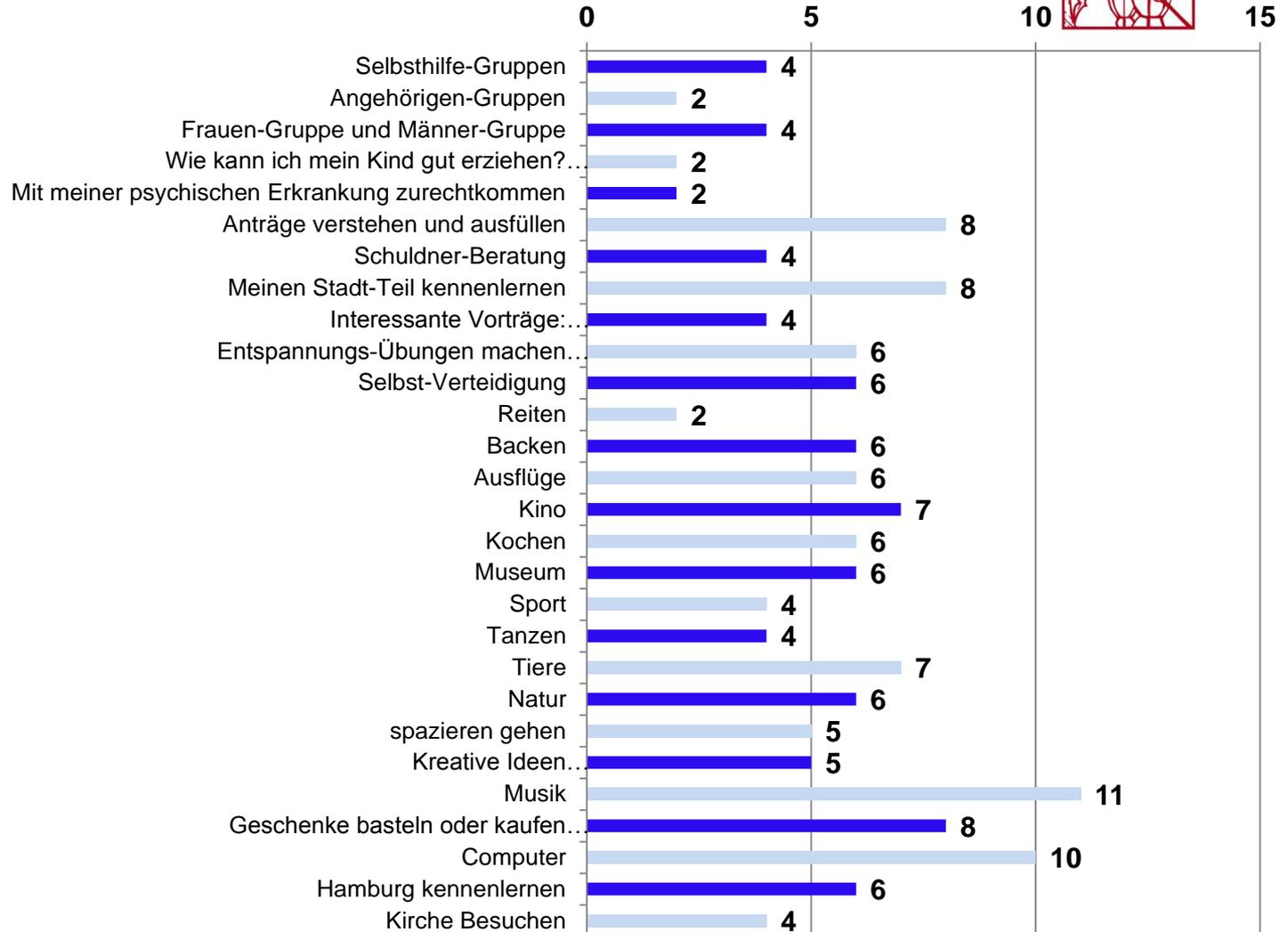
N=29

	Anzahl	Prozent
Ja	8	28%
Teilweise	8	28%
Nein	4	14%
Ich nehme an keinen Gruppen-Angeboten teil	9	31%
	29	100%

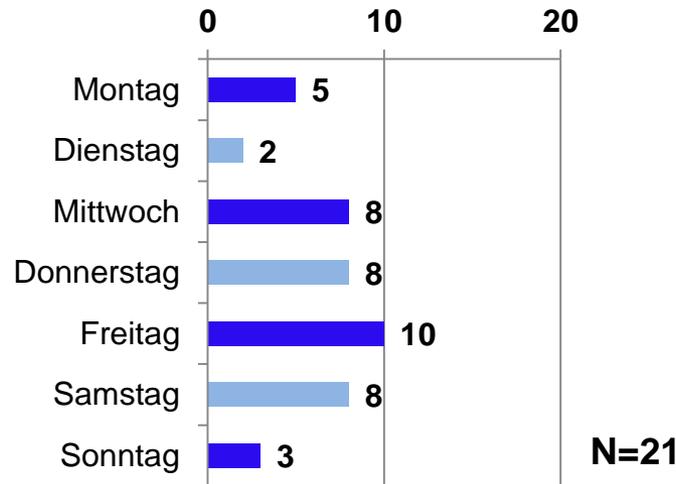
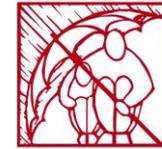
19. Welche Gruppen-Angebote soll es noch geben? Sie können mehrere Dinge ankreuzen



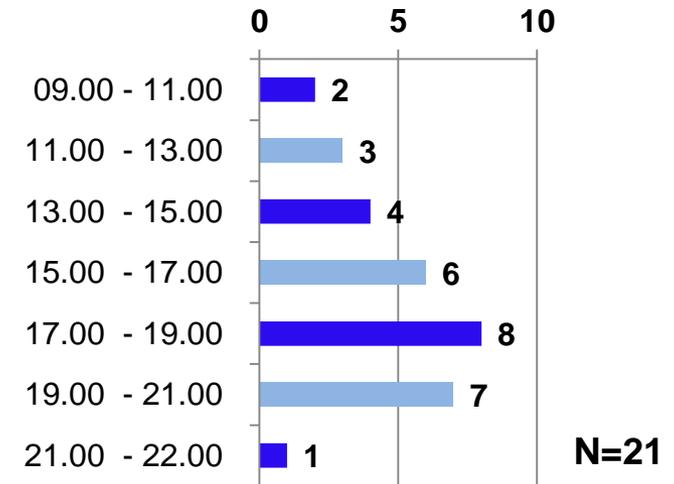
N=23



20. Wann möchten Sie diese Dinge am liebsten machen im Treff?
 Sie können mehrere Dinge ankreuzen.

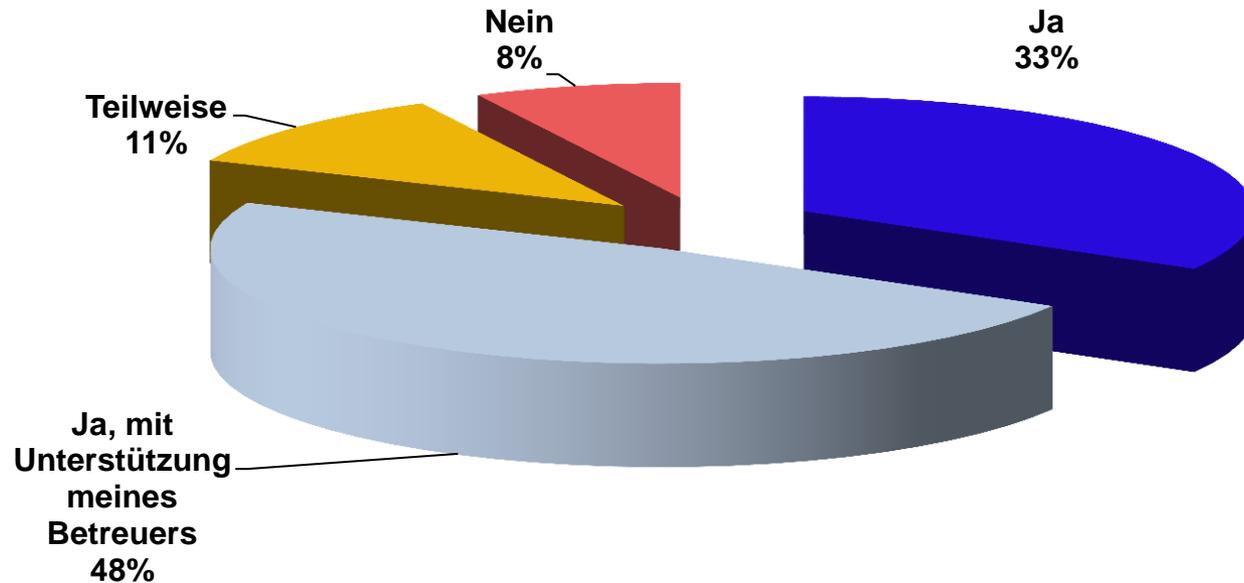


	Anzahl	Prozent
Montag	5	11%
Dienstag	2	5%
Mittwoch	8	18%
Donnerstag	8	18%
Freitag	10	23%
Samstag	8	18%
Sonntag	3	7%
	44	100%



	Anzahl	Prozent
09.00 - 11.00	2	6%
11.00 - 13.00	3	10%
13.00 - 15.00	4	13%
15.00 - 17.00	6	19%
17.00 - 19.00	8	26%
19.00 - 21.00	7	23%
21.00 - 22.00	1	3%
	31	100%

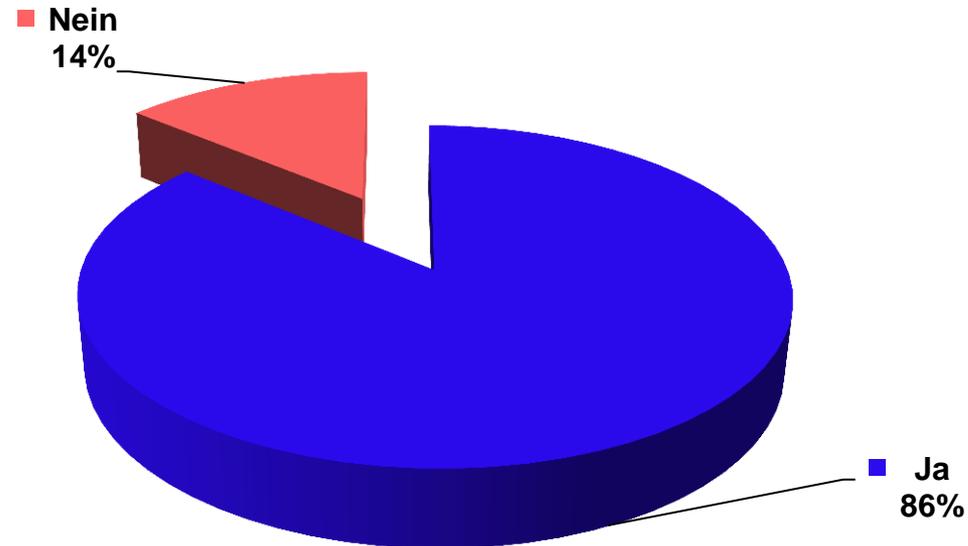
21. Die Mitarbeiter von der Pestalozzi Stiftung schreiben einen Sozial-Bericht. Verstehen Sie den Sozial-Bericht?



N=27

	Anzahl	Prozent
Ja	9	33%
Ja, mit Unterstützung meines Betreuers	13	48%
Teilweise	3	11%
Nein	2	7%
	27	100%

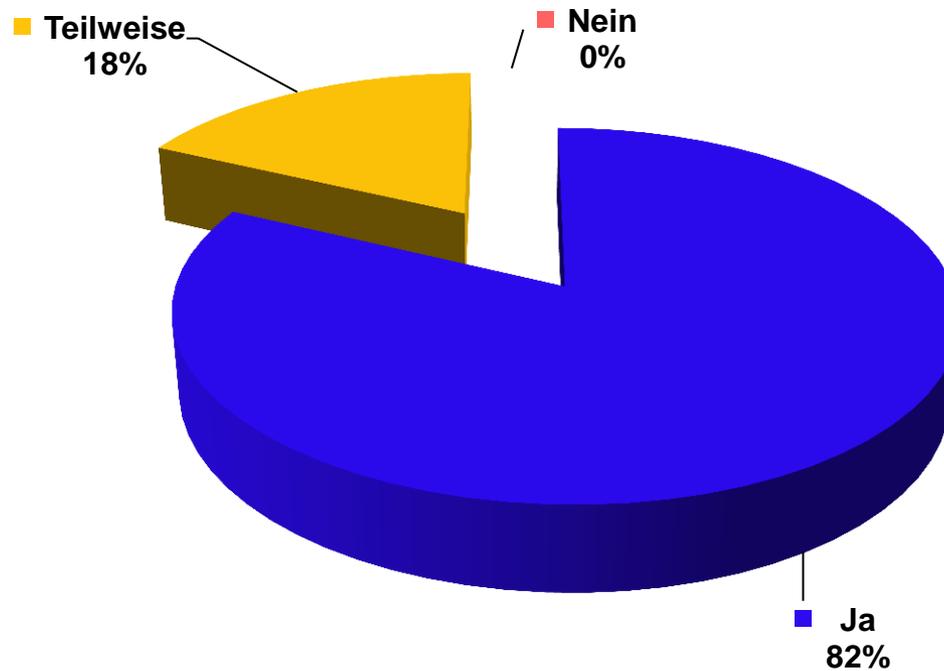
22. Gibt es für Sie einen eigenen Hilfe-Plan?
Das schwere Wort dafür ist:
Individuelle Hilfe-Planung.



N=29

	Anzahl	Prozent
Ja	25	86%
Nein	4	14%
	29	100%

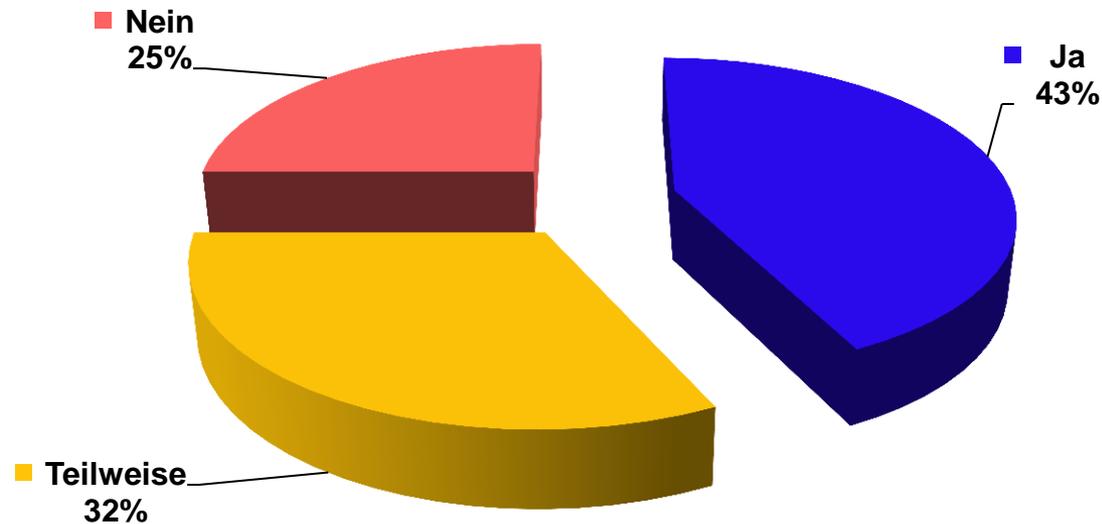
23. Können Sie bei Ihrem eigenen Hilfe-Plan mitmachen?



N=28

	Anzahl	Prozent
Ja	23	82%
Teilweise	5	18%
Nein	0	0%
	28	100%

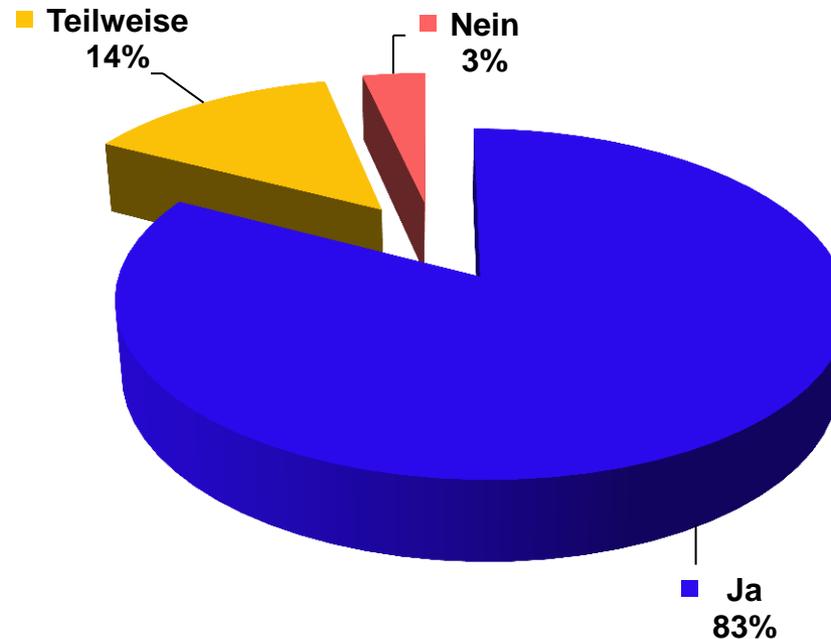
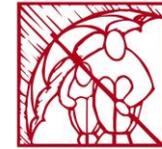
24. Ist Ihr Hilfe-Plan für Sie im Alltag wichtig?



N=28

	Anzahl	Prozent
Ja	12	43%
Teilweise	9	32%
Nein	7	25%
	28	100%

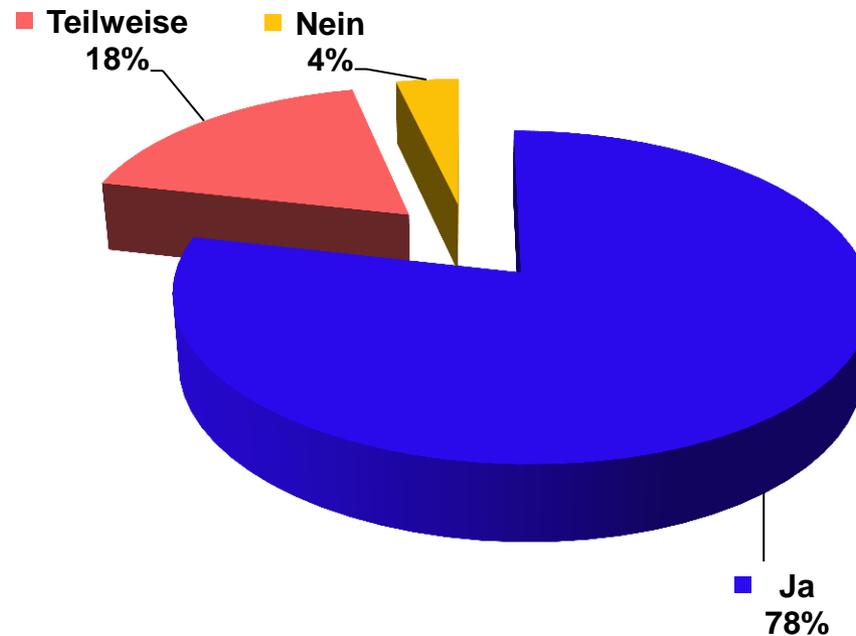
25. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sollen sie unterstützen.
Sind Sie mit der Unterstützung zufrieden?



N=29

	Anzahl	Prozent
Ja	24	83%
Teilweise	4	14%
Nein	1	3%
	29	100%

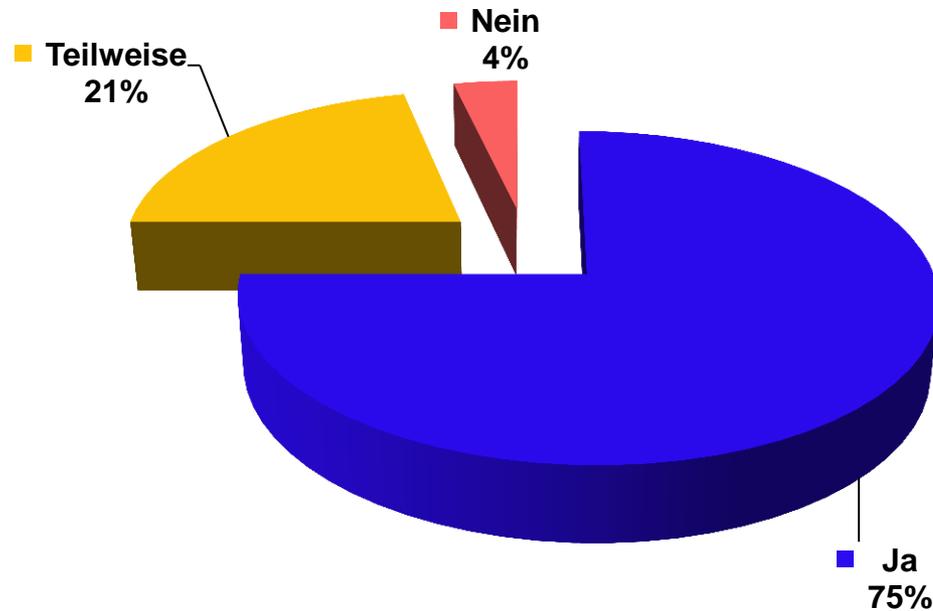
26. Fühlen Sie sich von den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen ernst genommen?



N=28

	Anzahl	Prozent
Ja	22	79%
Teilweise	5	18%
Nein	1	4%
	28	100%

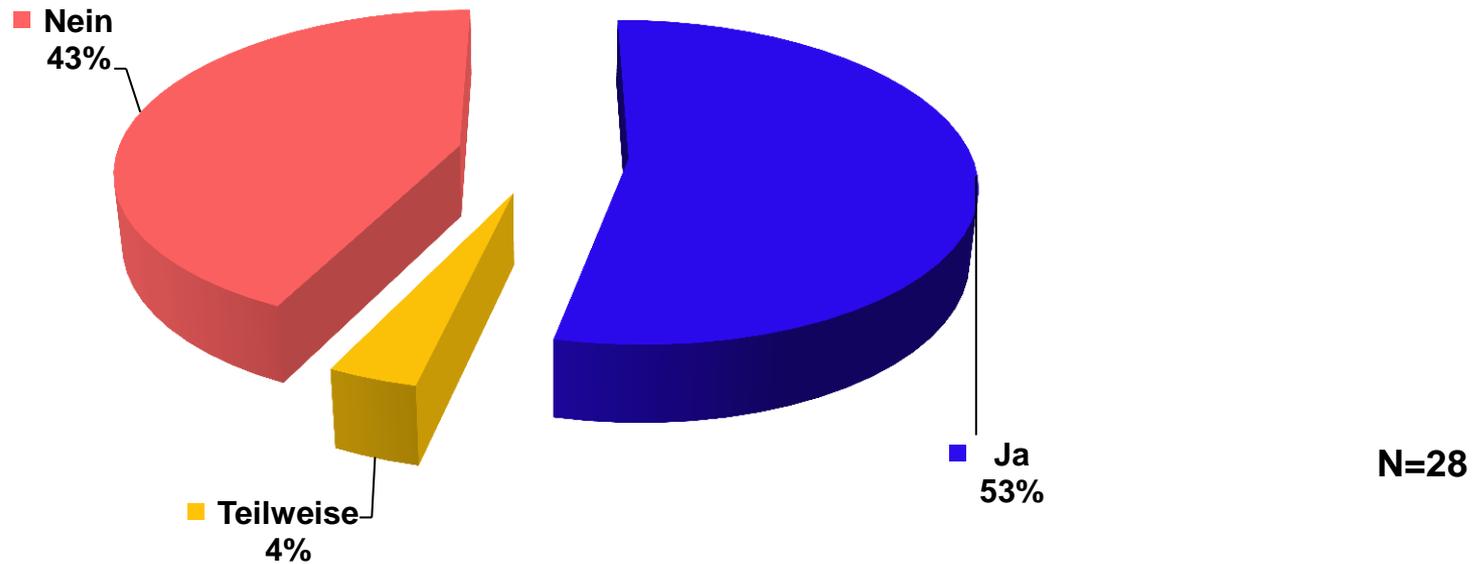
27. Können Sie sich auf die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen verlassen?



N=28

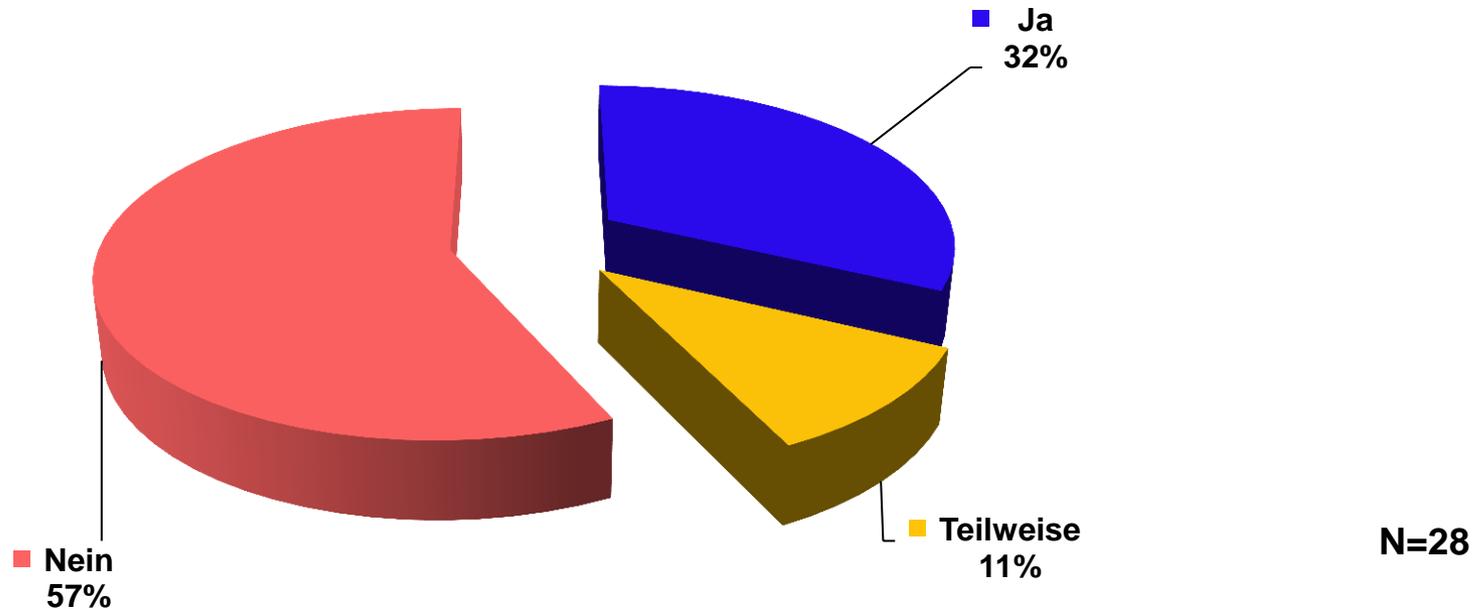
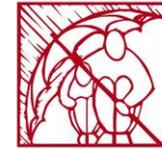
	Anzahl	Prozent
Ja	21	75%
Teilweise	6	21%
Nein	1	4%
	28	100%

28. Sie können sich beschweren über Probleme. Kennen Sie die Ansprech-Person für Beschwerden?



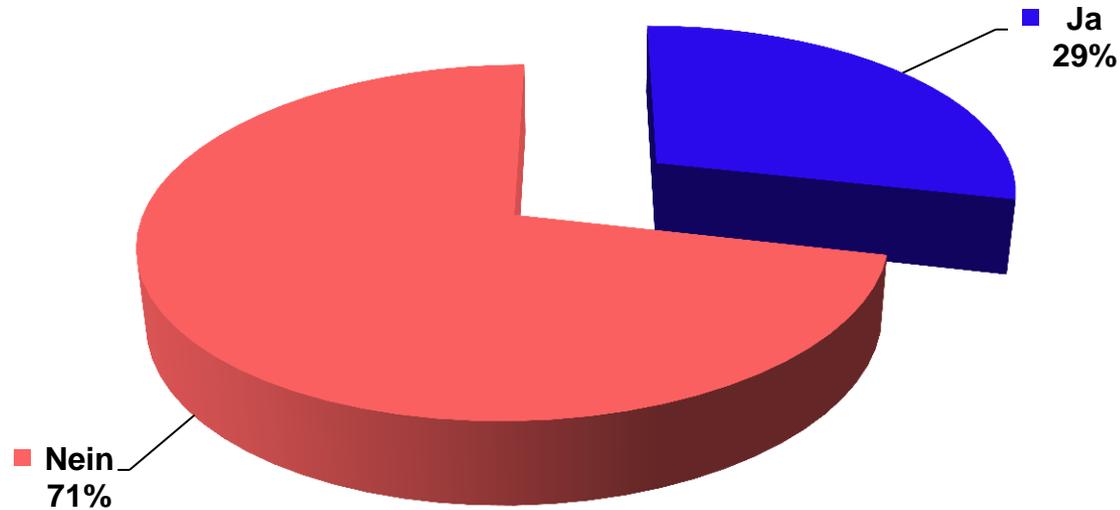
	Anzahl	Prozent
Ja	15	54%
Teilweise	1	4%
Nein	12	43%
	28	100%

29. Es gibt Regeln für Beschwerden bei der Pestalozzi-Stiftung.
Das heißt: Was wir bei Beschwerden machen.
Kennen Sie diese Regeln?



	Anzahl	Prozent
Ja	9	32%
Teilweise	3	11%
Nein	16	57%
	28	100%

30. Haben Sie sich schon mal beschwert?



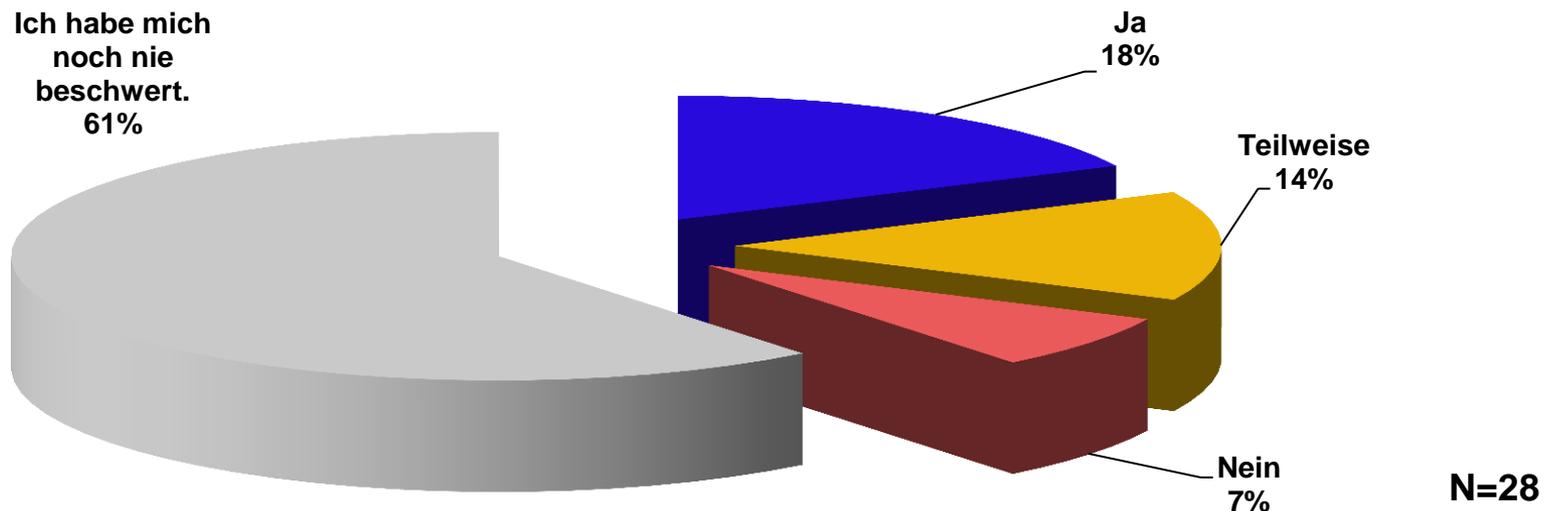
N=28

	Anzahl	Prozent
Ja	8	29%
Nein	20	71%
	28	100%



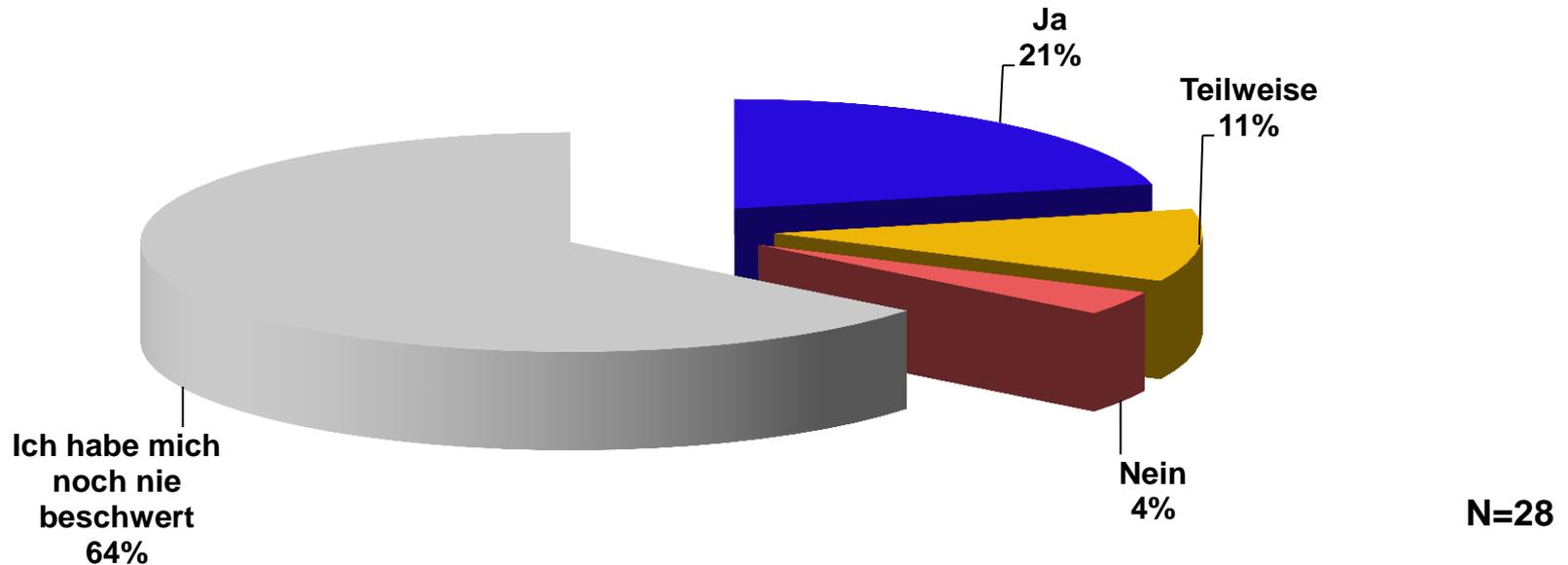
31. Konnten Sie sich bei der Beschwerde gut beteiligen?

Zum Beispiel: Ihre Meinung sagen und eigene Verbesserungs-Vorschläge machen



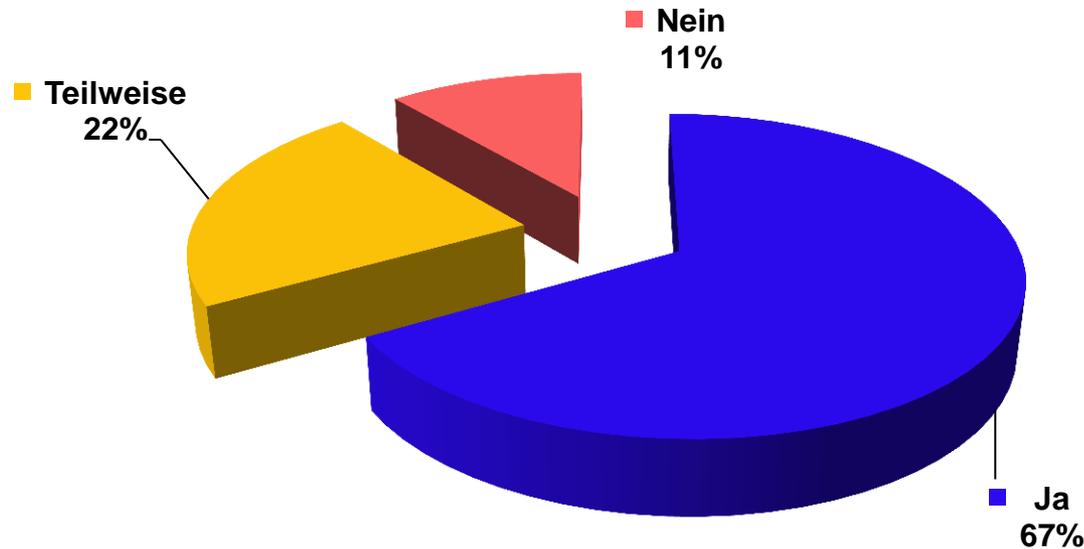
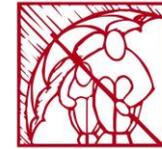
	Anzahl	Prozent
Ja	5	18%
Teilweise	4	14%
Nein	2	7%
Ich habe mich noch nie beschwert.	17	61%
	28	100%

32. Die Pestalozzi-Stiftung hat sich um die Beschwerde gekümmert. Waren Sie damit zufrieden?



	Anzahl	Prozent
Ja	6	21%
Teilweise	3	11%
Nein	1	4%
Ich habe mich noch nie beschwert	18	64%
	28	100%

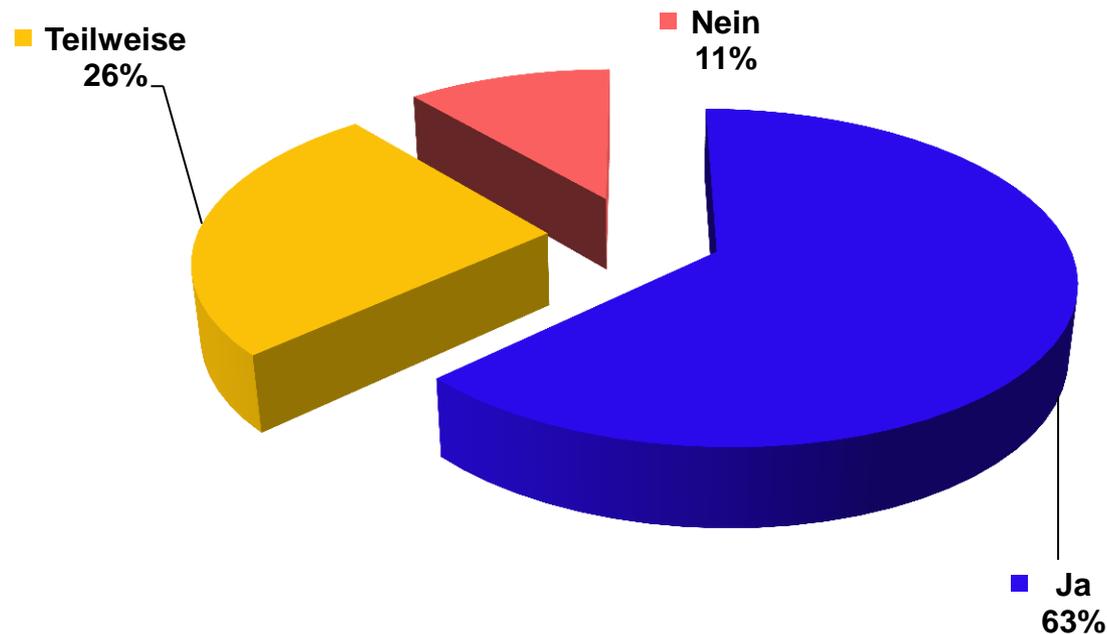
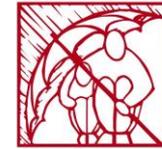
33. Manchmal gibt es Veränderungen bei der Pestalozzi-Stiftung.
Vielleicht verändert sich dann auch etwas für Sie.
Haben wir Sie rechtzeitig informiert?



N=27

	Anzahl	Prozent
Ja	18	67%
Teilweise	6	22%
Nein	3	11%
	27	100%

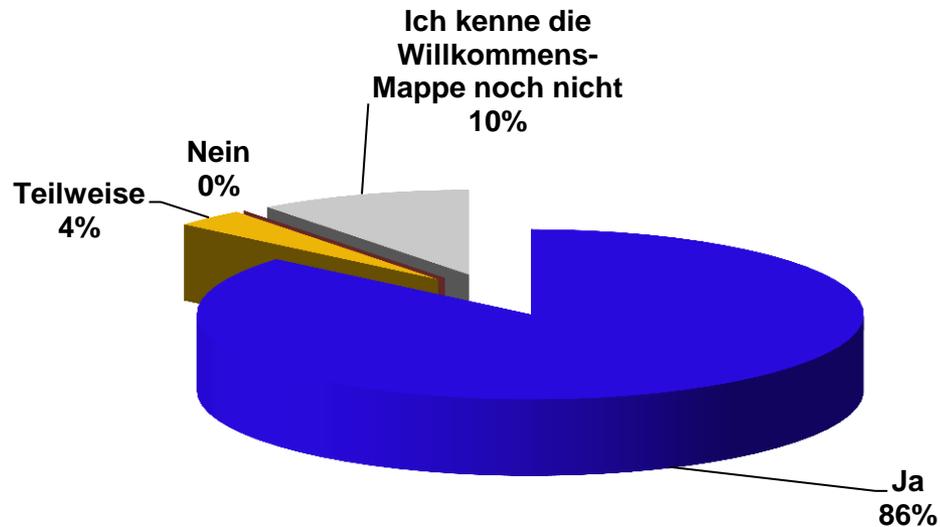
34. Manchmal bekommen Sie Post von der Pestalozzi-Stiftung.
Zum Beispiel: Briefe oder Falt-Blätter
Ist das gut verständlich für Sie?



N=27

	Anzahl	Prozent
Ja	17	63%
Teilweise	7	26%
Nein	3	11%
	27	100%

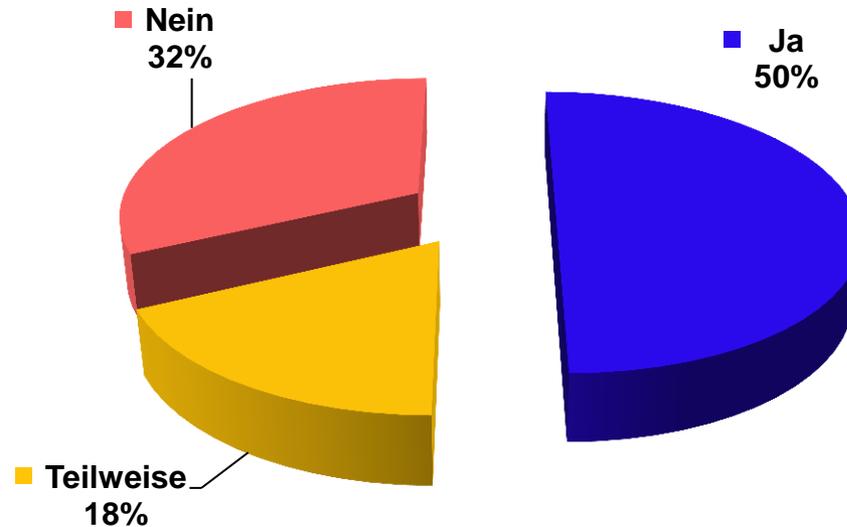
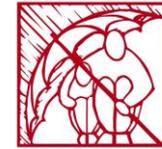
35. Es gibt eine Willkommens-Mappe. Gefällt Ihnen die Willkommens-Mappe?



N=29

	Anzahl	Prozent
Ja	25	86%
Teilweise	1	3%
Nein	0	0%
Ich kenne die Willkommens-Mappe noch nicht	3	10%
	29	100%

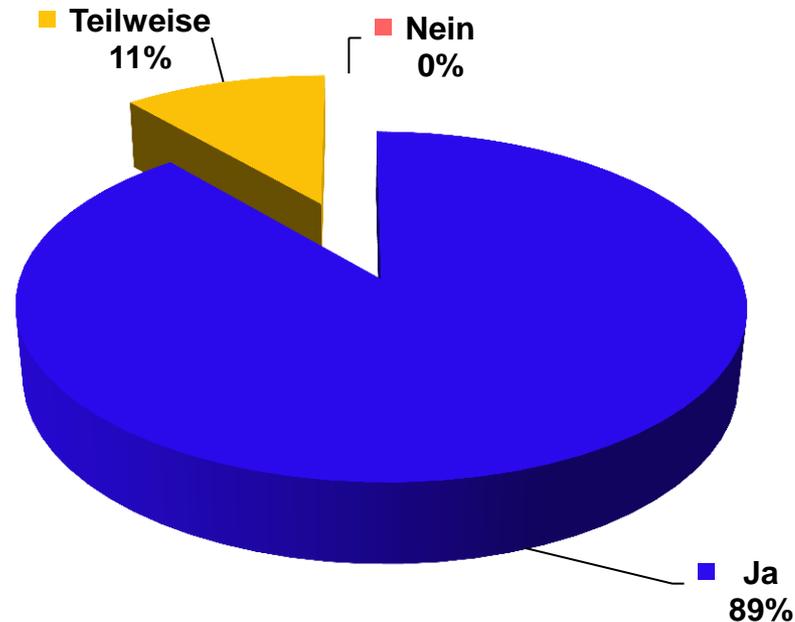
36. Wünschen Sie sich mehr Informationen in Leichter Sprache? Zum Beispiel: Falt-Blätter



N=28

	Anzahl	Prozent
Ja	14	50%
Teilweise	5	18%
Nein	9	32%
	28	100%

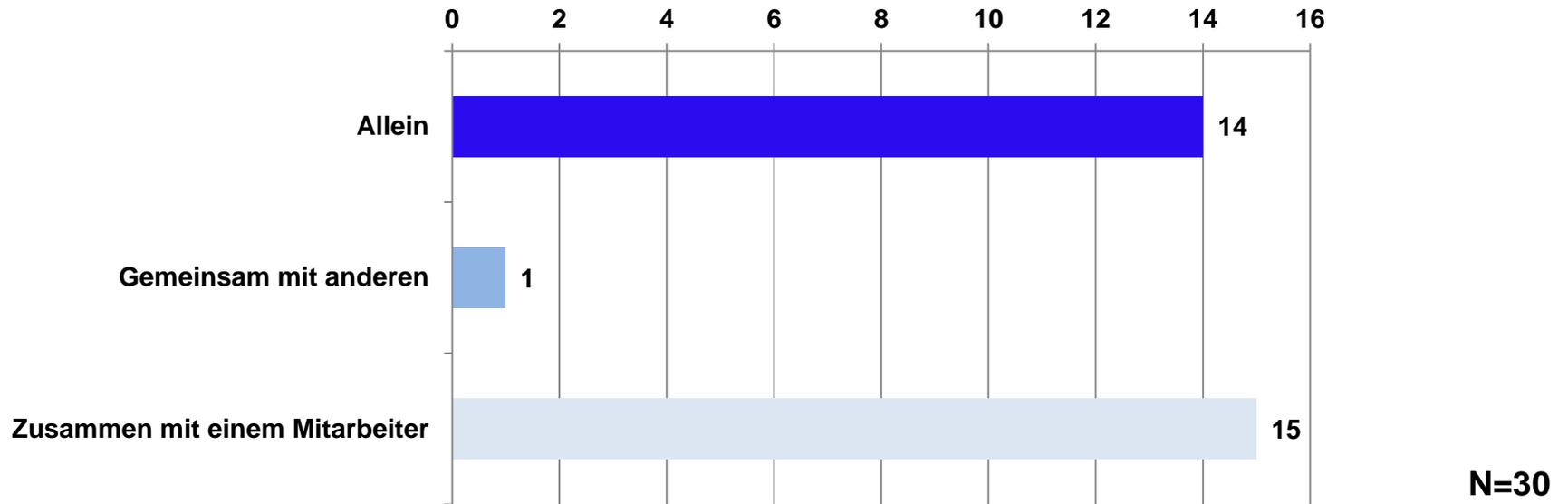
37. Sie bekommen Unterstützung von der Pestalozzi-Stiftung.
Können Sie diese Unterstützung anderen weiterempfehlen?



N=27

	Anzahl	Prozent
Ja	24	89%
Teilweise	3	11%
Nein	0	0%
	27	100%

38. Wie haben Sie den Frage-Bogen ausgefüllt?



	Anzahl	Prozent
Allein	14	47%
Gemeinsam mit anderen	1	3%
Zusammen mit einem Mitarbeiter	15	50%
	30	100%