

Bericht

Die rodtegg Stiftung für Menschen mit körperlicher Behinderung

3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen
in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Autor/-innen

lic. phil. Gena Da Rui, Wissenschaftliche Mitarbeiterin
Dr. Roland Stahl, Projektleiter/Dozent

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Institut für Sozialmanagement, Sozialpolitik und Prävention

Luzern, 14. Oktober 2014

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 2/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Zusammenfassung der Ergebnisse

Im Rahmen des im Jahr 2000 eingeführten „Integrierten Qualitätsmanagements“ sowie der EFQM-Anerkennung 3* führt die Rodtegg regelmässig Befragungen zur Zufriedenheit ihrer Klientinnen und Klienten durch. Diese Befragungen generieren die nötigen Informationen, um die kontinuierliche Optimierung der Betreuungsangebote der Rodtegg zu garantieren (Konzept „Qualitätsmanagementprozesse“ vom 15.4.2008).

Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit erhielt von der Rodtegg erstmals im Jahr 2008 den Auftrag, die Zufriedenheit der betreuten Jugendlichen und Erwachsenen in der Rodtegg zu evaluieren. Die Evaluation wurde im Jahr 2011 und im aktuellen Jahr 2014 wiederholt durchgeführt. Der nachfolgende Bericht bildet die Ergebnisse zur dritten Evaluation im Jahr 2014 ab. Insgesamt wurden 10 Klientinnen und Klienten im Berufsfindungsjahr (BWJ), 6 Klientinnen und Klienten in der Bürofachschule Luzern (BFL) und 33 Klientinnen und Klienten der bürowärkstatt zu ihrer Ausbildungs-, Arbeits- und Wohnsituation im Rahmen von Leitfadeninterviews mündlich befragt. Die Ergebnisse können weitgehend mit den vorhergehenden Befragungen der Jahre 2011 und 2008 verglichen werden. Der folgende Abschnitt enthält eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse nach Angebotsbereich. Detaillierte Erläuterungen und Interpretationen sowie qualitative Rückmeldungen der befragten Klientinnen und Klienten sind dem ausführlichen Bericht zu entnehmen.

Bereich „Ausbildung und Arbeit“

Von den insgesamt 10 befragten Klientinnen und Klienten im aktuellen Befragungsjahr 2014 gefällt es der Hälfte in der **Berufsfindung (BWJ)** *sehr gut*¹. 40% (4 Personen) bewerten ihre Zufriedenheit im Berufsfindungsjahr als *eher gut* und 10% (1 Person) als *eher schlecht*. Verglichen mit den vorangehenden Befragungen in den Jahren 2011 und 2008 bleibt der Anteil positiver Bewertungen zwischen 90% - 100% relativ konstant. Sämtliche Befragten im zweiten Jahr der Berufsfindung geben an, dass ihre berufliche Planung bereits geklärt werden konnte. Davon sind 75% der Ansicht, dass sie von den Mitarbeitenden der Rodtegg *genügend*² Unterstützung erhalten haben. Einzelne Befragte führen kritische Hinweise an. So besteht der Wunsch einer Person nach verstärkter Förderung und eine andere Person macht darauf aufmerksam, dass sich die Personalsituation aus ihrer Sicht etwas verschlechtert habe.

Die **Bürofachschule (BFL)** wird im aktuellen Befragungsjahr 2014 von allen 6 interviewten Klientinnen und Klienten positiv bewertet. 17% (1 Person) der Absolventinnen und Absolventen geben an, dass es ihnen in der Bürofachschule *sehr gut* gefällt, den restlichen 83% (5 Personen) gefällt es in der Bürofachschule *eher gut*. Wie bereits in der vorangehenden Befragung 2011 bewerten die Befragten der Bürofachschule die Betreuung durchgehend positiv. Im Befragungsjahr 2014 gibt die überwiegende Mehrheit der Klientinnen und Klienten (83%) an, durch die Lerninhalte *genügend* gefordert zu sein und die Hälfte der Befragten kann sich gut vorstellen, nach Abschluss der Bürofachschule in der bürowärkstatt zu arbeiten. Mit Blick auf Optimierungspotential wird von einer Person gewünscht, dass die Vermittlung von theoretischer und praktischer Ausbildung noch verbessert werden könnte. Von einer anderen Person wird festgestellt, dass die Betreuungspersonen teilweise stark gefordert wirken würden.

¹ Die Skalierung beinhaltet jeweils die Kategorien „sehr gut“, „eher gut“, „eher schlecht“, „schlecht“.

² Die Skalierung beinhaltet jeweils die Kategorien „zu viel“, „genügend“, „zu wenig“.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 3/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Auch die **bürowärkstatt** wird von der überwiegenden Mehrheit der Klientinnen und Klienten positiv bewertet. 36% der Befragten (12 Personen) geben an, dass es ihnen in der bürowärkstatt *sehr gut* gefällt, 58% (19 Personen) gefällt es *eher gut* und 6% (2 Personen) melden zurück, dass ihre Befindlichkeit in der bürowärkstatt *eher schlecht* ist. Hinsichtlich der Arbeitsanforderung stellen im aktuellen Befragungsjahr 2014 insgesamt 69% der Klientinnen und Klienten fest, dass sie sich von ihrer Arbeit *genügend* gefordert fühlen. 6% fühlen sich etwas überfordert und 25% eher unterfordert. Auf die Frage nach der inhaltlichen Abwechslung der Arbeit antwortet die Mehrheit der befragten Personen über alle drei Befragungszeitpunkte hinweg positiv. Im aktuellen Befragungsjahr 2014 wird die Arbeitsauslastung in der bürowärkstatt von 72% der Klientinnen und Klienten als positiv beurteilt, während 28% angeben, dass sie nicht genügend Arbeit haben. Im Vergleich zur vorangehenden Befragung im Jahr 2011 kann eine Verbesserung der Bewertung der Arbeitsauslastung festgestellt werden. Von mehreren Personen erfolgte die Anmerkung, dass ihrer Ansicht nach Verbesserungsbedarf hinsichtlich der Kommunikation in der bürowärkstatt bestehe. Zwei weitere Personen wünschten sich, dass das Betreuungspersonal verstärkt auf die individuellen Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten eingehen würde.

Bereich „Wohnen“

Hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Wohnsituation gefällt es im aktuellen Befragungsjahr 2014 insgesamt 88% der Befragten (7 Personen) *sehr gut* in den **Wohngruppen**. Eine Person bewertet ihre Zufriedenheit in der Wohngruppe als *eher schlecht*. Im Vergleich zu den Befragungen in den Jahren 2011 und 2008 kann eine deutliche Zunahme der *sehr positiven* Bewertungen festgestellt werden. Die Zufriedenheit mit der Betreuung bzw. dem Pflegeangebot in den Wohngruppen wird im aktuellen Befragungsjahr von sämtlichen befragten Klientinnen und Klienten positiv bewertet. Insgesamt lassen diese einheitlich positiven Ergebnisse den Schluss zu, dass sich die befragten Bewohner/-innen in den Wohngruppen sehr wohl fühlen und mit der Betreuung sowie mit dem Pflegeangebot sehr zufrieden sind.

Auch im Hinblick auf die **Wohnstudios** bewerten sämtliche interviewte Klientinnen und Klienten ihre allgemeine Zufriedenheit sowie die Zufriedenheit mit der Betreuung und dem Pflegeangebot in den Wohnstudios über alle drei Befragungszeitpunkte hinweg positiv. Im Befragungsjahr 2014 (insgesamt 15 Personen) möchten 45% der befragten Personen die bisherige interne Wohnsituation nicht gegen eine externe Wohnmöglichkeit tauschen, während die Hälfte gerne extern (z.B. zu Hause bei den Eltern, in einer eigenen Wohnung oder in einer Wohngemeinschaft) wohnen würde. Im Hinblick auf Optimierungsmöglichkeiten äussert eine Person den Wunsch nach einer Begleitperson bei externen Besorgungen. Eine andere Person äussert im Gespräch die Vermutung, dass für die Betreuung in den Wohnstudios möglicherweise zu wenig Personal zur Verfügung stehe.

Die Zufriedenheit mit der aktuellen **externen Wohnsituation** wird von der überwiegenden Mehrheit der extern wohnhaften Klientinnen und Klienten über alle drei Befragungszeitpunkte hinweg als *sehr gut* bezeichnet. Im aktuellen Befragungsjahr 2014 geben 81% der Befragten (21 Personen) an, dass sie mit ihrer Wohnsituation *sehr zufrieden* sind. 15% (4 Personen) sind *eher zufrieden* und eine Person (4%) beurteilt ihre Zufriedenheit mit der Wohnsituation als *schlecht*. Verglichen mit den vorangehenden Befragungen 2011 und 2008 bleiben die Verteilungen der Bewertungen relativ konstant. Im aktuellen Befragungsjahr leben 69% der extern wohnhaften Klientinnen und Klienten bei den Eltern, 27% in einer eigenen Wohnung und 4% (eine Person) in einer anderen Institution. Bis auf eine Person möchten die Befragten an der bestehenden Wohnsituation nichts ändern.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 4/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Bereich „Ergänzende Angebote und Freizeitgestaltung“

Im aktuellen Befragungsjahr 2014 nutzen insgesamt 73% der befragten Klientinnen und Klienten (36 Personen) die **Physiotherapie** in der Rodtegg. Hinsichtlich der Häufigkeit der Therapie geben über zwei Drittel dieser Personen (67%) an, dass sie genügend Physiotherapie erhalten. Die verbleibenden 33% sind der Ansicht, dass sie zu wenige Therapie-Einheiten pro Woche erhalten. 78% der Klientinnen und Klienten sind der Meinung, dass ihnen die Physiotherapie *sehr viel* bringt. Weitere 19% schätzen den Nutzen der Therapie als *eher gut* ein und 3% (eine Person) als *eher gering* ein. Mehrere befragte Personen äussern den Wunsch nach zusätzlichen Therapie-Einheiten.

Insgesamt 41% der Befragten (20 Personen) nutzen im Befragungsjahr 2014 den **Transport** der Rodtegg. 70% dieser Klientinnen und Klienten bewerten den Transport als *sehr gut*, weitere 25% als *eher gut* und 5% (eine Person) als *eher schlecht*. Im Vergleich zu den vorangehenden Befragungen ist dieses überwiegend positive Ergebnis konstant geblieben.

Hinsichtlich der infrastrukturellen Angebote in der Rodtegg äussern sich die meisten Befragten grundsätzlich sehr positiv. Im Hinblick auf die **Räumlichkeiten und Beleuchtung** in der Rodtegg erwähnen einige befragte Personen eine deutliche Verbesserung seit dem Umbau. Bezüglich des Restaurants und der **Verpflegung** in der Rodtegg erwähnen mehrere Personen, dass sich das Essen sehr verbessert habe und dass auf die individuellen ernährungsbezogenen Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten gut eingegangen werde. In Bezug auf die **technische Infrastruktur** in der Rodtegg geht aus den Antworten der Befragten klar hervor, dass die meisten mit der Funktionalität des technischen Angebots in der Rodtegg sehr zufrieden sind. Allerdings besteht offenbar ein breit abgestütztes Bedürfnis nach einer schnelleren Internetverbindung.

Jeweils ein Drittel der befragten Personen verbringt die **Freizeit** mit der Familie (33%) und/oder mit Kollegen und Kolleginnen innerhalb der Rodtegg (33%). 35% der Befragten geben an, ihre Freizeit mit Kollegen und Kolleginnen ausserhalb der Rodtegg zu verbringen und 27% sind in ihrer Freizeit eher alleine. Im Rahmen der Interviews entstand mehrheitlich der Eindruck, dass die Klientinnen und Klienten mit ihrem sozialen Umfeld zufrieden und gut vernetzt sind.

Generelle Zufriedenheit in der Rodtegg

Die *allgemeine Zufriedenheit in der Rodtegg* wird im aktuellen Befragungsjahr 2014 von einer überwiegenden Mehrheit der Klientinnen und Klienten positiv beantwortet. Dabei bewerten 43% der Befragten (21 Personen) ihre allgemeine Zufriedenheit als *sehr gut* und weitere 43% als *eher gut*. Die übrigen 14% (7 Personen) bewerten ihre allgemeine Zufriedenheit als *eher schlecht*. Über die drei Befragungszeitpunkte hinweg ist eine leichte Tendenz zur Verlagerung der Zufriedenheit von „*sehr gut*“ auf „*eher gut*“ bzw. auf „*eher schlecht*“ erkennbar. Aus den Befragungen ergeben sich insbesondere im Ausbildungs- und Arbeitsbereich Hinweise, dass das Personal vermehrt unter Druck erlebt werde und in diesem Zusammenhang in einzelnen Fällen und gewissen Situationen das Einfühlungsvermögen im Umgang mit den Klientinnen und Klienten beeinträchtigt sei.

Die *Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen* wird von mehr als der Hälfte der Klientinnen und Klienten über alle drei Befragungszeitpunkte hinweg konstant als *sehr gut* bewertet. Im aktuellen Befragungsjahr 2014 schätzen 56% der Befragten (27 Personen) die Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen als *sehr gut*, 40% (19 Personen) als *eher gut* und 4% (2 Personen) als *eher schlecht* ein. Der Zufriedenheitswert hat sich im Vergleich zur vorhergehenden Befragung leicht gesteigert.

Die *Zusammenarbeit mit dem übrigen Betreuungspersonal* in der Rodtegg wird im Jahr 2014 von 38% der Klientinnen und Klienten (18 Personen) als *sehr gut* beurteilt, etwa die Hälfte (51%, 24 Personen) bezeichnet die Zusammenarbeit als *eher gut* und 11% (5 Personen) als *eher schlecht*.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 5/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage	8
2. Vorgehensweise.....	9
3. Ergebnisse für den Bereich „Ausbildung und Arbeit“	12
3.1. Berufsfindungsjahr (BWJ)	12
3.2. Bürofachschule Luzern (BFL).....	15
3.3. bürowärkstatt.....	17
3.4. Pflege in den Bereichen Ausbildung und Arbeit	22
4. Ergebnisse für den Bereich „Wohnen“	23
4.1. Wohnen in der Rodtegg	23
4.1.1. Wohngruppen	23
4.1.2. Wohnstudios.....	25
4.1.3. Wohnpräferenz – internes/externes Wohnen.....	28
4.2. Externes Wohnen.....	29
5. Ergebnisse im Bereich der ergänzenden Angebote und in der Freizeitgestaltung.....	31
5.1. Physiotherapie	31
5.2. Transport	34
5.3. Infrastruktur	34
5.4. Freizeit	35
6. Generelle Zufriedenheit in der Rodtegg.....	36
6.1. Allgemeine Zufriedenheit	36
6.2. Zusammenarbeit mit Bezugspersonen und Betreuungspersonal.....	37

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 6/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Anzahl befragte Klientinnen und Klienten nach Ausbildungs- und Arbeitsbereich (gültige Fälle)</i>	10
<i>Abbildung 2: Anzahl befragte Klientinnen und Klienten nach Wohnbereich (gültige Fälle)</i>	10
<i>Abbildung 3: Bewertung des Berufsfindungsjahrs (in Prozent)</i>	12
<i>Abbildung 4: Zufriedenheit mit der Betreuung im Berufsfindungsjahr (in Prozent)</i>	13
<i>Abbildung 5: Klärung der beruflichen Situation im zweiten Berufsfindungsjahr (in Prozent)</i>	14
<i>Abbildung 6: Unterstützung bei der Abklärung der zukünftigen Arbeitssituation (in Prozent)</i>	14
<i>Abbildung 7: Bewertung der Bürofachschule (in Prozent)</i>	15
<i>Abbildung 8: Zufriedenheit mit der Betreuung in der Bürofachschule (in Prozent)</i>	16
<i>Abbildung 9: Forderung durch die Lerninhalte in der Bürofachschule (in Prozent)</i>	16
<i>Abbildung 10: Bewertung der bürowärkstatt (in Prozent)</i>	17
<i>Abbildung 11: Zufriedenheit mit der Betreuung in der bürowärkstatt (in Prozent)</i>	18
<i>Abbildung 12: Bewertung der Arbeitsanforderung in der bürowärkstatt (in Prozent)</i>	19
<i>Abbildung 13: Bewertung der inhaltlichen Abwechslung der Arbeit (in Prozent)</i>	20
<i>Abbildung 14: Arbeitsauslastung in der bürowärkstatt (in Prozent)</i>	21
<i>Abbildung 15: Zufriedenheit mit der täglichen Arbeit in der bürowärkstatt (in Prozent)</i>	21
<i>Abbildung 16: Zufriedenheit mit der Hilfe zum WC-Gang während der Arbeitszeit (in Prozent) ...</i>	22
<i>Abbildung 17: Zufriedenheit in den Wohngruppen (in Prozent)</i>	23
<i>Abbildung 18: Zufriedenheit mit der Betreuung in den Wohngruppen (in Prozent)</i>	24
<i>Abbildung 19: Zufriedenheit mit dem Pflegeangebot in den Wohngruppen (in Prozent)</i>	24
<i>Abbildung 20: Zufriedenheit in den Wohnstudios (in Prozent)</i>	25
<i>Abbildung 21: Zufriedenheit mit der Betreuung in den Wohnstudios (in Prozent)</i>	26
<i>Abbildung 22: Zusätzliche Unterstützung durch das Betreuungspersonal (in Prozent)</i>	27
<i>Abbildung 23: Zufriedenheit mit dem Pflegeangebot in den Wohnstudios (in Prozent)</i>	27
<i>Abbildung 24: Präferenz nach externem Wohnen (in Prozent)</i>	28
<i>Abbildung 25: Präferierter externer Wohnort (Anzahl Personen)</i>	28
<i>Abbildung 26: Externe Wohnorte (in Prozent)</i>	29
<i>Abbildung 27: Zufriedenheit mit externer Wohnsituation (in Prozent)</i>	30
<i>Abbildung 28: Präferenz nach internem Wohnen in der Rodtegg (in Prozent)</i>	30
<i>Abbildung 29: Häufigkeit der Physiotherapie pro Woche (in Prozent)</i>	31
<i>Abbildung 30: Zufriedenheit mit der Häufigkeit der Physiotherapie (in Prozent)</i>	32
<i>Abbildung 31: Abwechslung in der Physiotherapie (in Prozent)</i>	32

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 7/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

<i>Abbildung 32: Einschätzung des Nutzens der Physiotherapie (in Prozent).....</i>	<i>33</i>
<i>Abbildung 33: Zufriedenheit mit dem Transport der Rodtegg (in Prozent).....</i>	<i>34</i>
<i>Abbildung 34: Kontakte in der Freizeit (in Prozent).....</i>	<i>35</i>
<i>Abbildung 35: Bewertung der allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg (in Prozent)</i>	<i>36</i>
<i>Abbildung 36: Bewertung der Zusammenarbeit mit der Bezugsperson (in Prozent).....</i>	<i>38</i>
<i>Abbildung 37: Bewertung der Zusammenarbeit mit dem übrigen Betreuungspersonal (in Prozent).....</i>	<i>39</i>

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 8/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

1. Ausgangslage

Die Rodtegg ist eine private Stiftung für Kinder, Jugendliche und Erwachsene mit körperlicher oder mehrfacher Behinderung. Mit dem Ziel einer grösstmöglichen Selbständigkeit der Menschen mit Behinderung bietet die Rodtegg Schulung, Beratung, Betreuung, Ausbildung, Arbeit, Therapie und Wohnmöglichkeiten an. Rund 170 Lernende, Auszubildende und Erwachsene nutzen die Angebote der Rodtegg.

Im Rahmen des im Jahr 2000 eingeführten „Integrierten Qualitätsmanagements“ sowie der EFQM-Anerkennung 3* führt die Rodtegg regelmässig Befragungen zur Zufriedenheit ihrer Klientinnen und Klienten durch. Diese Befragungen generieren die nötigen Informationen, um die kontinuierliche Optimierung der Betreuungsangebote der Rodtegg zu garantieren (Konzept „Qualitätsmanagementprozesse“ vom 15.4.2008).

Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit erhielt von der Rodtegg erstmals im Mai 2008 den Auftrag, die Zufriedenheit der betreuten Jugendlichen und Erwachsenen der Rodtegg zu evaluieren. Dabei wurden insgesamt 45 betreute Personen zu ihrer Ausbildungs- oder Arbeitssituation sowie zu ihrer Wohnsituation im Rahmen von Leitfadeninterviews mündlich befragt. Die Evaluation wurde im Jahr 2011 bei 54 Klientinnen und Klienten und im aktuellen Jahr 2014 bei insgesamt 49 Klientinnen und Klienten wiederholt durchgeführt.

Der nachfolgende Bericht bildet die Ergebnisse zur dritten Evaluation im Jahr 2014 ab. Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit hat im Mai und Juni 2014 Interviews mit Klientinnen und Klienten der Rodtegg im Berufsfindungsjahr (BWJ), in der Bürofachschule Luzern (BFL) und der bürowärkstatt durchgeführt³. Um eine systematische und gleichzeitig vertiefte Befragung zu ermöglichen, wurden im Rahmen der Interviews standardisierte Fragen⁴ mit offenen Fragen kombiniert. Die Auswertung enthält sowohl quantitative wie auch qualitative Aspekte und die Ergebnisse können weitgehend mit den vorhergehenden Befragungen der Jahre 2011 und 2008 verglichen werden.

Im Anschluss an die Interviews 2014 hat die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit im Auftrag der Rodtegg eine Elternbefragung zum Schwerpunktthema „Ablösung“ durchgeführt. Die Rodtegg verfolgt die Absicht, die Eltern sowie die Jugendlichen und jungen Erwachsenen in der Phase der Ablösung gezielt zu unterstützen und zu begleiten. Hinsichtlich der Ergebnisse zur Elternbefragung sowie der spezifischen Rückmeldungen der Klientinnen und Klienten zum Thema „Ablösung“ verweisen wir auf den Bericht „Elternbefragung 2014 zum Thema Ablösung“.

³ Im Rahmen der Befragung 2014 wurden Interviews mit 10 Klientinnen und Klienten im BWJ, 6 Klientinnen und Klienten in der BFL und 33 Klientinnen und Klienten in der bürowärkstatt durchgeführt.

⁴ Standardisierte Fragen sind einheitlich formuliert und angeordnet. Die befragten Personen wählen zwischen vorgegebenen Antwortkategorien aus.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 9/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

2. Vorgehensweise

Die Klientinnen und Klienten der Rodtegg wurden anhand von halbstandardisierten Interviews zu ihrem allgemeinen Wohlbefinden sowie zu spezifischen Aspekten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen in der Rodtegg befragt. Zusätzlich wurden Daten zur Zufriedenheit mit ergänzenden Angeboten der Rodtegg erhoben. Die folgende Übersicht bildet die **Anzahl der befragten Personen** zu den drei Befragungszeitpunkten ab.

Befragungsjahr	Anzahl befragte Personen
2008	45 Klientinnen und Klienten
2011	54 Klientinnen und Klienten
2014	49 Klientinnen und Klienten

Die grafischen Abbildungen im vorliegenden Bericht geben jeweils die gültigen Antworten der befragten Klientinnen und Klienten zu den verschiedenen Befragungszeitpunkten wieder. Aufgrund vereinzelter fehlender Daten ist es möglich, dass die Fallzahlen (N) in den Abbildungen geringfügig von der oben erwähnten Anzahl befragter Personen abweichen. Die Abbildungen 1 und 2 veranschaulichen die Anzahl gültiger Fälle nach Ausbildungs- und Arbeitsbereich sowie nach Wohnbereich zu den jeweiligen Befragungszeitpunkten in den Jahren 2014, 2011 und 2008.

An dieser Stelle soll im Vorfeld auf die Problematik der Überbewertung einzelner Ergebnisse empirischer Evaluationen bei kleinen Fallzahlen hingewiesen werden. Insbesondere im Hinblick auf die subgruppenspezifischen Fragen ist anzumerken, dass die folgenden grafischen Abbildungen teilweise auf geringen Fallzahlen beruhen. Entsprechend sind diese Ergebnisse mit aller Vorsicht zu interpretieren. Es ist beispielsweise möglich, dass bei kleineren Fallzahlen nicht zuletzt die Tagesform der antwortenden Personen einen entscheidenden Einfluss auf die Ergebnisse haben kann. Die Auswertungen der einzelnen grafischen Abbildungen müssen folglich immer im Kontext der anderen Ergebnisse betrachtet und interpretiert werden.

In Bezug auf den **Ausbildungs- und Arbeitsbereich** (siehe Abb. 1) umfasst die aktuelle Evaluation 2014 Befragungen von insgesamt 10 Klientinnen und Klienten im Berufsfindungsjahr, 6 Klientinnen und Klienten in der Bürofachschule und 33 Klientinnen und Klienten der bürowärkstatt. Von den Befragten im Berufsfindungsjahr befinden sich 6 Personen im ersten und 4 Personen im zweiten Ausbildungsjahr. In der Bürofachschule besuchen 6 Personen das erste Lehrjahr. Das zweite Lehrjahr der Bürofachschule wurde im Sommer 2013 aufgehoben, da die IV eine zweijährige Ausbildung nur noch in Ausnahmefällen verfügt.

Die vorangehende Befragung im Jahr 2011 verzeichnete Daten von 10 Absolventinnen und Absolventen im Berufsfindungsjahr, von 11 Absolventinnen und Absolventen der Bürofachschule sowie von 33 Klientinnen und Klienten der bürowärkstatt⁵. Im Berufsfindungsjahr absolvierten 6 Personen das erste und 4 Personen das zweite Ausbildungsjahr. In der Bürofachschule besuchten 5 Personen das erste und 6 Personen das zweite Lehrjahr. Im Jahr 2008 wurden 11 Klientinnen und Klienten im Berufsfindungsjahr, 12 Klientinnen und Klienten in der Bürofachschule und 22 Klientinnen und Klienten der bürowärkstatt befragt. Von den Absolventinnen und Absolventen des Berufsfindungsjahrs befanden sich 6 Personen im ersten und 5 Personen im zweiten Jahr. In der Bürofachschule besuchten je 6 Personen das erste und das zweite Lehrjahr.

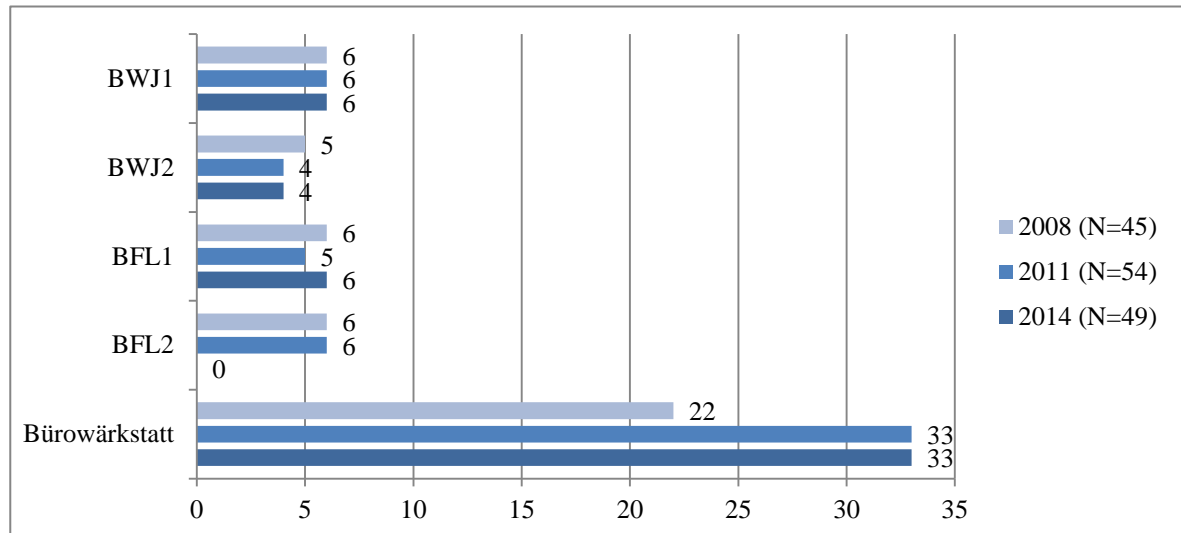
⁵ Die Zunahme der Befragten in der bürowärkstatt von 22 Personen im Befragungsjahr 2008 auf 33 Personen in den Befragungsjahren 2011 und 2014 hängt damit zusammen, dass zwischen 2008 und 2011 einige Klientinnen und Klienten ihr Arbeitspensum aufgrund ihres Gesundheitszustands reduziert haben. Um die mit dem Kanton Luzern vertraglich festgelegten Sollstunden zu erreichen, wurden weitere Mitarbeitende in die bürowärkstatt aufgenommen.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 10/39

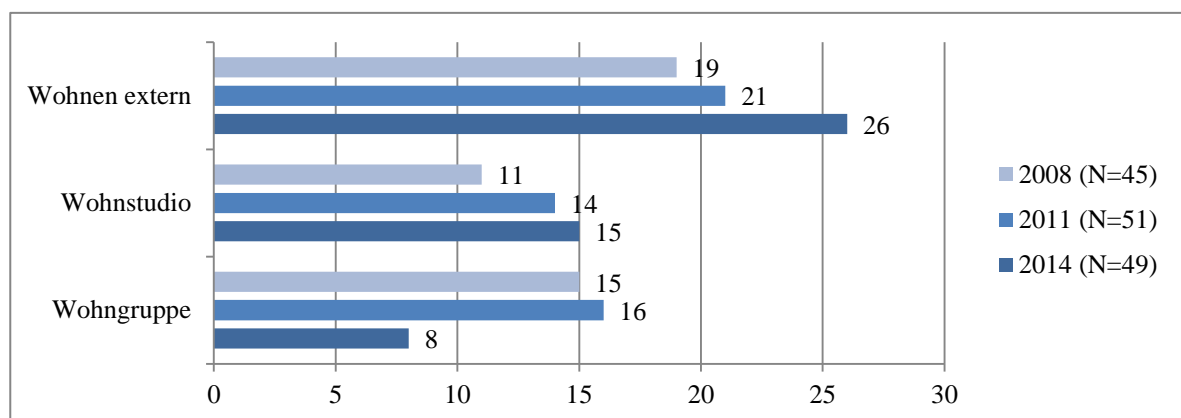
Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Abbildung 1: Anzahl befragte Klientinnen und Klienten nach Ausbildungs- und Arbeitsbereich (gültige Fälle)



Hinsichtlich der **Wohnsituation** (siehe Abb. 2) haben im aktuellen Befragungsjahr 2014 insgesamt 26 Personen einen externen Wohnort, während die übrigen 23 Klientinnen und Klienten interne Wohnangebote der Rodtegg in Anspruch nehmen. 15 befragte Personen nutzen derzeit die Angebote der Wohnstudios⁶ und 8 Personen wohnen auf einer Wohngruppe der Rodtegg.⁷ Im Befragungsjahr 2011 waren 21 befragte Personen extern wohnhaft. 14 Personen wohnten in den Wohnstudios und 16 Personen auf einer Wohngruppe in der Rodtegg. Im Jahr 2008 hatten 19 befragte Personen einen externen Wohnort, 11 Klientinnen und Klienten wohnten in den Wohnstudios und 15 Klientinnen und Klienten auf einer Wohngruppe in der Rodtegg.

Abbildung 2: Anzahl befragte Klientinnen und Klienten nach Wohnbereich (gültige Fälle)



⁶ In den Wohnstudios werden 14 Plätze angeboten, in den Wohngruppen sind es je 6 Plätze. Die Belegungszahl von 15 Personen in den Wohnstudios entstand durch einen Übertritt von der Wohngruppe in die Wohnstudios, welcher zum Befragungszeitpunkt stattfand.

⁷ Im Vergleich zu den Befragungsjahren 2011 und 2008 verringert sich die Belegung in den Wohngruppen im aktuellen Befragungsjahr 2014 um etwa die Hälfte. Im Zusammenhang mit der Aufhebung des zweiten Lehrjahres der Bürofachschule seit Sommer 2013 wurden die Wohngruppen für Auszubildende von drei auf zwei Wohngruppen reduziert.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 11/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Befragung dargestellt und erläutert. Kapitel 3 beschreibt die Ergebnisse der subgruppenspezifischen Befragung⁸ für den Bereich „Ausbildung und Arbeit“, während in Kapitel 4 die Ergebnisse für den Bereich „Wohnen“ analysiert werden. Anschliessend werden in Kapitel 5 die Befragungsergebnisse im Bereich der ergänzenden Angebote und in der Freizeitgestaltung erläutert. Abschliessend beleuchtet Kapitel 6 die Auswertungen der generellen Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten in der Rodtegg.

⁸ Im Rahmen der subgruppenspezifischen Befragungen werden die Ergebnisse nach den jeweiligen Untergruppen, also z.B. im Bereich „Ausbildung und Arbeit“ nach BWJ, BFL und bürowärkstatt ausgewiesen und interpretiert.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 12/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

3. Ergebnisse für den Bereich „Ausbildung und Arbeit“

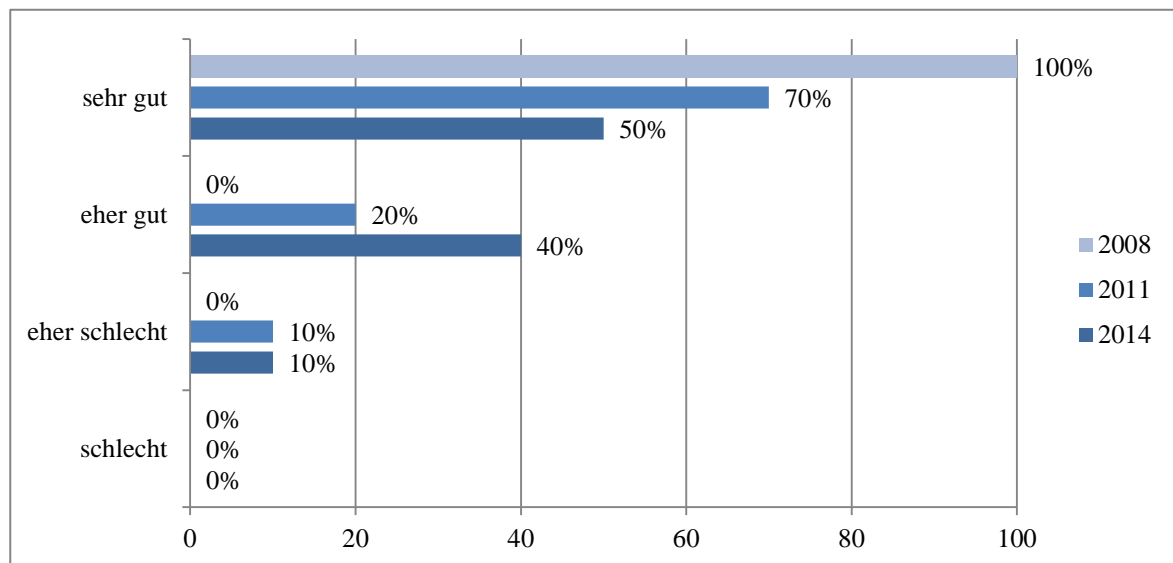
Im Rahmen der subgruppenspezifischen Befragungen wurden die Klientinnen und Klienten zur Zufriedenheit mit ihrer aktuellen Ausbildungs- und Arbeitssituation befragt. Im folgenden Teil des Berichts werden die Ergebnisse zur Zufriedenheit im Berufsfindungsjahr (BWJ), in der Bürofachschule Luzern (BFL), in der bürowärkstatt sowie mit der Pflege in den Bereichen Ausbildung und Arbeit dargestellt und interpretiert.

3.1. Berufsfindungsjahr (BWJ)

Die Berufsfindung in der Rodtegg unterstützt die Jugendlichen bei der Suche nach einem angemessenen zukünftigen Ausbildungs- oder Tätigkeitsbereich, welcher den individuellen Fähigkeiten der Klientinnen und Klienten entspricht. Je nach persönlichen Voraussetzungen der Klientinnen und Klienten oder aufgrund einer Verfügung der IV kann die Berufsfindung während einem oder zwei Jahren besucht werden.

Von den insgesamt 10 befragten Personen im aktuellen Befragungsjahr 2014 gefällt es der Hälfte in der Berufsfindung *sehr gut*. 40% bewerten ihre **Zufriedenheit im Berufsfindungsjahr** als *eher gut* und 10% als *eher schlecht*. Verglichen mit den vorangehenden Befragungen in den Jahren 2011 und 2008 bleibt der Anteil positiver Bewertungen zwischen 90% - 100% relativ konstant, allerdings ist eine Tendenz zur Verlagerung der Zufriedenheit von „*sehr gut*“ auf „*eher gut*“ erkennbar (siehe Abb. 3).

Abbildung 3: Bewertung des Berufsfindungsjahrs (in Prozent)⁹



Fragestellung: Wie gefällt es Ihnen in der Berufsfindung? (2014: N=10)¹⁰

⁹ Aufgrund von Rundungen der Dezimalstellen bei den Zahlenangaben in Prozent kann es in den nachfolgenden Abbildungen vorkommen, dass der Totalwert nicht exakt 100% beträgt.

¹⁰ Aufgrund der Lesbarkeit des Textes wird im vorliegenden Bericht auf die zusätzliche Nennung der Fallzahlen (N) zu den Befragungszeitpunkten 2011 und 2008 verzichtet. Abweichungen zu Ergebnissen aus den vorangehenden Befragungen werden im Fliesstext anhand von Zahlenangaben in Prozent interpretiert.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 13/39

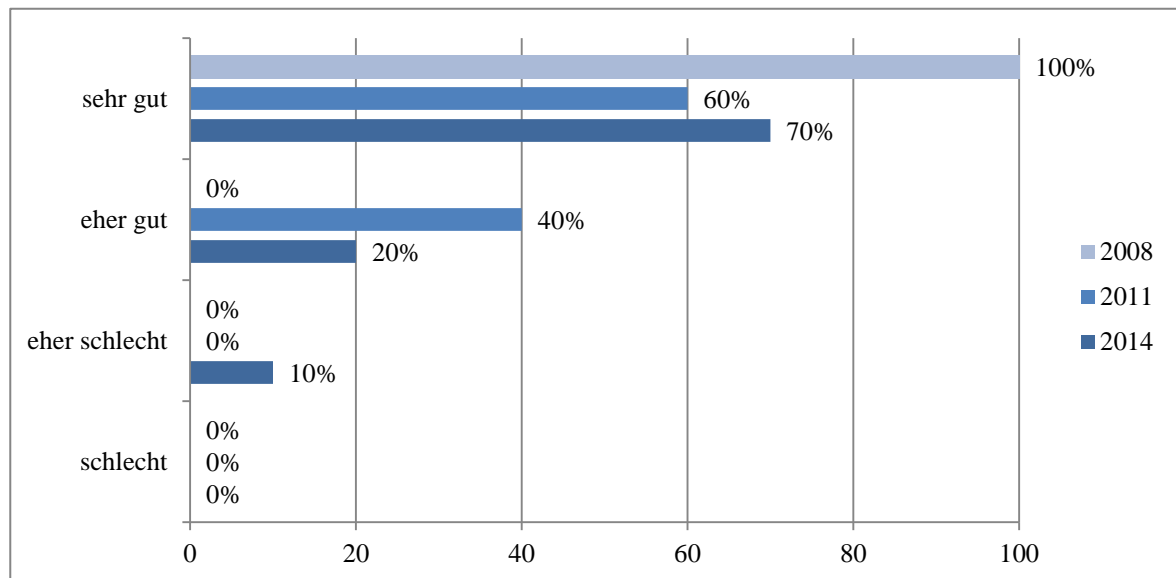
Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Im Rahmen der Interviews im aktuellen Befragungsjahr 2014 erwähnen einzelne Absolventinnen und Absolventen des Berufsfindungsjahres, dass sie im Berufsfindungsprozess sehr viel gelernt haben. Auch die Abwechslung zwischen schulischen und praktischen Aufgaben wird sehr geschätzt. Eine Klientin¹¹ nennt die gute Atmosphäre im Ausbildungsbereich, die Lehrpersonen seien interessiert und stehen den Klientinnen und Klienten auch in schwierigen Situationen unterstützend zur Seite. Ein anderer Klient merkt an, dass in der Rodtegg im Vergleich zu ähnlichen Institutionen mehr Selbständigkeit von den Absolventinnen und Absolventen der Berufsfindung erwartet werde.

Die tendenzielle Verlagerung der Bewertungen von „sehr gut“ auf „eher gut“ kann durch vereinzelte qualitative Aussagen der Befragten beleuchtet werden. Eine Klientin äussert den Wunsch, dass sie im Rahmen der Berufsfindung mehr gefördert werden möchte. Eine andere Person hat den Eindruck, dass sich die Personalsituation im Berufsfindungsjahr verschlechtert habe, es fehle teilweise an Einfühlungsvermögen und am respektvollen Umgang mit den Klientinnen und Klienten.

Die Zufriedenheit mit der **Betreuung im Berufsfindungsjahr** bewerten 70% der Klientinnen und Klienten im Befragungsjahr 2014 als *sehr gut*, 20% als *eher gut* und 10% als *eher schlecht*. Verglichen mit den vorangehenden Befragungen in den Jahren 2011 und 2008 hat sich der Anteil der positiven Rückmeldungen bis auf eine Ausnahme kaum verändert. Der Anteil befragter Personen, welche die Betreuung im Berufsfindungsjahr als *sehr gut* bezeichnen, ist im Vergleich zum Befragungsjahr 2011 (60%) wieder auf 70% angestiegen (siehe Abb. 4).

Abbildung 4: Zufriedenheit mit der Betreuung im Berufsfindungsjahr (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Betreuung in der Berufsfindung? (2014: N=10)

Aus ergänzenden Rückmeldungen einzelner Klientinnen und Klienten zum aktuellen Befragungszeitpunkt 2014 geht hervor, dass sich die Zusammenarbeit mit dem Betreuungspersonal im Bereich Ausbildung allgemein zum Positiven entwickelt habe. Eine Klientin schätzt die Freundlichkeit und Akzeptanz sehr, welche ihr vom Betreuungspersonal entgegen gebracht wird. Die *eher schlechte*

¹¹ Um die zugesicherte Anonymität der befragten Personen sicherzustellen, wird bei wiedergegebenen Aussagen von Klientinnen und Klienten das Geschlecht der Person zufällig gewählt.

Luzern, 14. Oktober 2014

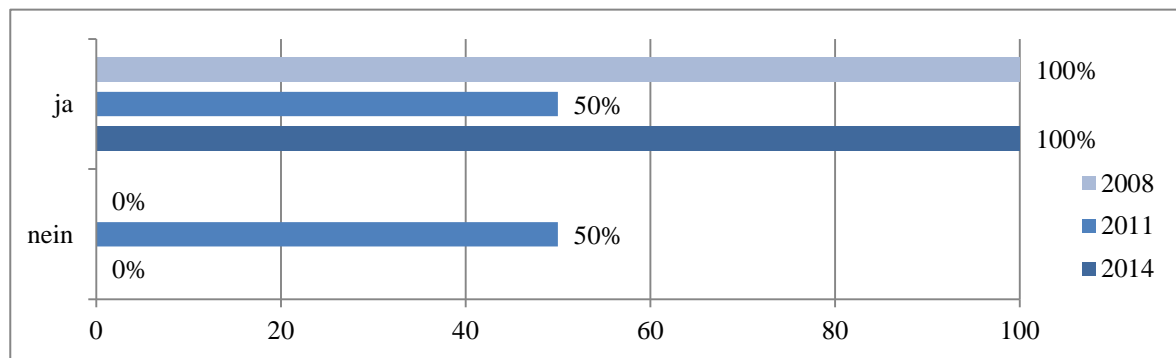
Seite 14/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Bewertung im aktuellen Befragungsjahr 2014 (10%) basiert auf der Aussage einer Einzelperson und ist folglich nicht über zu bewerten. Aufgrund fehlender weiterer Erläuterungen kann dieses Ergebnis nicht genauer interpretiert werden.

Als zentraler Aspekt der Berufsfindung gilt die **berufliche Planung** der Klientinnen und Klienten. Zur ihrer Berufsplanung wurden ausschliesslich Personen befragt, welche zum Zeitpunkt der Interviews das zweite Jahr der Berufsfindung absolvierten. Im Rahmen der aktuellen Befragung 2014 geben sämtliche befragte Klientinnen und Klienten im zweiten Jahr der Berufsfindung an, dass ihre berufliche Planung bereits geklärt werden konnte. Dieses erfreuliche Ergebnis deckt sich mit den Resultaten des Befragungsjahres 2008, während die Berufsplanung im Befragungsjahr 2011 lediglich bei der Hälfte der Klientinnen und Klienten abgeschlossen war (siehe Abb. 5).

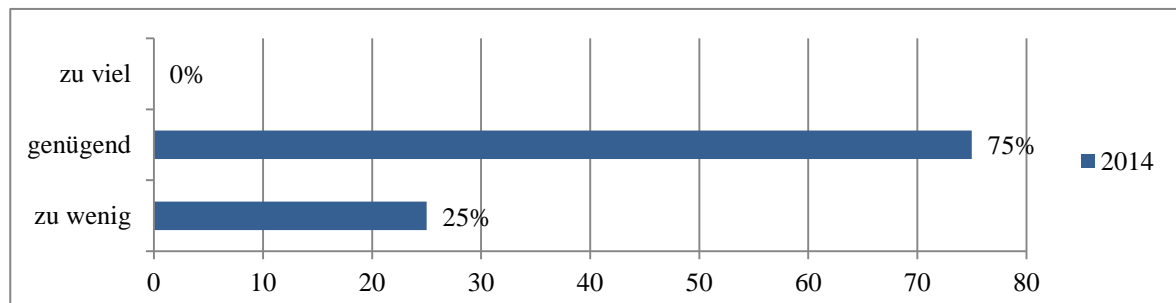
Abbildung 5: Klärung der beruflichen Situation im zweiten Berufsfindungsjahr (in Prozent)



Fragestellung: Konnte Ihre berufliche Planung geklärt werden? (2014: N=4)

Ergänzend zu den vorangehenden Befragungen in den Jahren 2011 und 2008 wurde bei der aktuellen Befragung 2014 die zusätzliche Frage nach der **Unterstützung bei der Abklärung der zukünftigen Arbeitssituation** durch Mitarbeitende der Rodtegg gestellt. 75% der Klientinnen und Klienten im zweiten Jahr der Berufsfindung sind der Meinung, dass sie von den Mitarbeitenden der Rodtegg *genügend* Unterstützung erhalten haben. 25% (eine Person) hätte sich bei der Abklärung ihrer zukünftigen Arbeitssituation mehr Unterstützung durch Mitarbeitende der Rodtegg gewünscht (siehe Abb. 6). Dieses Resultat sollte aufgrund der geringen Fallzahl (N=4) nicht überinterpretiert werden.

Abbildung 6: Unterstützung bei der Abklärung der zukünftigen Arbeitssituation (in Prozent)



Fragestellung: Haben Sie genügend Unterstützung bei der Abklärung Ihrer zukünftigen Arbeitssituation erhalten? (2014: N=4)

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 15/39

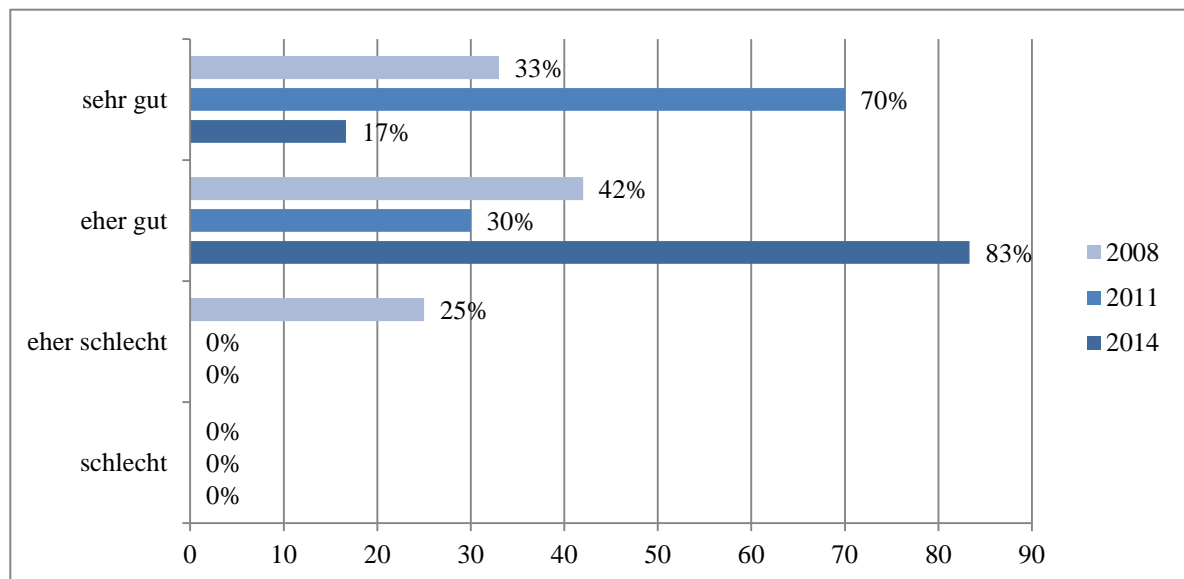
Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

3.2. Bürofachschule Luzern (BFL)

Die Bürofachschule in der Rodtegg vermittelt Jugendlichen mit einer körperlichen oder mehrfachen Beeinträchtigung eine kaufmännische Grundausbildung als Büroassistent/in PrA. Im Rahmen der aktuellen Befragung 2014 besuchen sämtliche Absolventinnen und Absolventen der Bürofachschule das erste Lehrjahr. Das zweite Lehrjahr der Bürofachschule wurde im Sommer 2013 aufgehoben, da die IV nur noch in Ausnahmefällen eine zweijährige Ausbildung verfügt. Zu den Befragungszeitpunkten 2011 und 2008 absolvierten jeweils noch sechs Klientinnen und Klienten das zweite Lehrjahr der Bürofachschule.

Sämtliche befragten Personen bewerteten die Bürofachschule im aktuellen Befragungsjahr 2014 positiv. 17% der Absolventinnen und Absolventen geben an, dass es ihnen in der Bürofachschule *sehr gut* gefällt, den restlichen 83% gefällt es in der Bürofachschule *eher gut*. Im Vergleich zur Befragung im Jahr 2011 haben die sehr positiven Bewertungen jedoch zu Gunsten der eher positiven Bewertungen stark abgenommen. So gaben im Befragungsjahr 2011 noch 70% der Klientinnen und Klienten in der Bürofachschule an, dass es ihnen dort *sehr gut* gefalle (siehe Abb. 7).

Abbildung 7: Bewertung der Bürofachschule (in Prozent)



Fragestellung: Wie gefällt es Ihnen in der Bürofachschule? (2014: N=6)

Aus einer Aussage im Rahmen der sechs durchgeführten Interviews geht hervor, dass die Begleitung durch die Lehrpersonen und die Weiterentwicklungsmöglichkeiten in der Bürofachschule sehr geschätzt werden.

Für die Verschiebung der *sehr guten* zu *eher guten* Bewertungen im Vergleich zu den vorangehenden Befragungsjahren 2001 und 2008 gibt es vereinzelte qualitative Hinweise. Eine Absolventin der Bürofachschule erwähnt im aktuellen Befragungsjahr 2014, dass die Vereinbarung zwischen theoretischer Ausbildung (am Vormittag) und praktischer Arbeit in der bürowärkstatt (am Nachmittag) teilweise nicht gelinge. Sie wünschte sich zudem mehr Zeit für die Erledigung der Hausaufgaben im Rahmen der theoretischen Ausbildung. Bei der Interpretation der beschriebenen Ergebnisse sei auf die kleine Fallzahl (N=6) im Befragungsjahr 2014 hingewiesen.

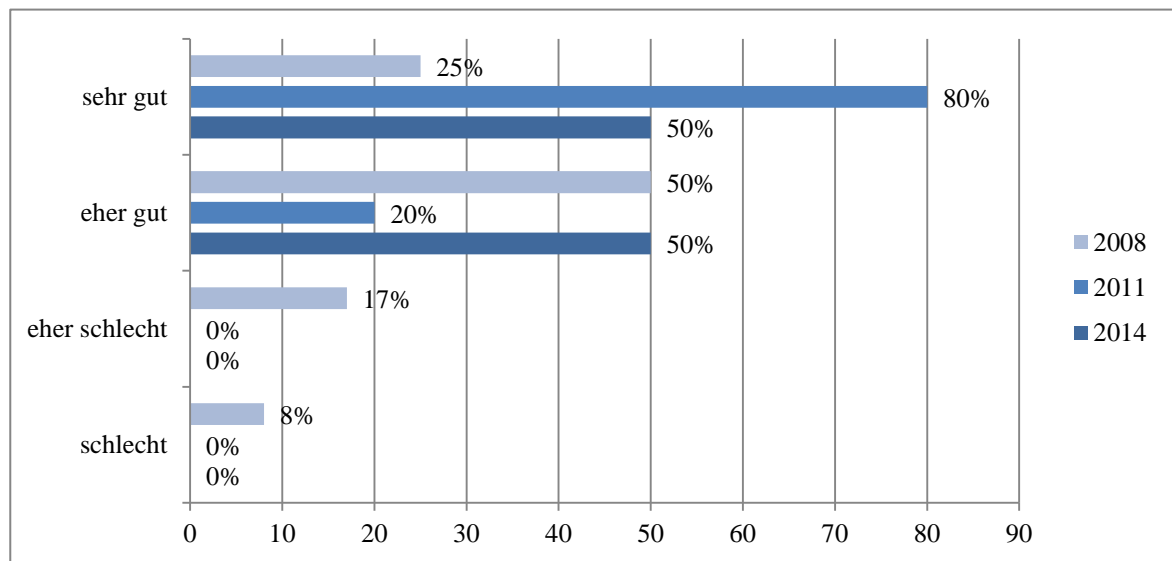
Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 16/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Hinsichtlich der Zufriedenheit mit der **Betreuung in der Bürofachschule** ist ein ähnliches Ergebnis zu erkennen. Wie bereits in der vorangehenden Befragung 2011 bewerten die Absolventinnen und Absolventen der Bürofachschule die Betreuung im aktuellen Befragungsjahr 2014 durchgehend positiv. Während im Jahr 2011 noch 80% der Klientinnen und Klienten eine *sehr gute* Bewertung abgaben, sind es im Jahr 2014 noch 50%. Der Anteil befragter Personen, welche die Betreuung in der Bürofachschule als *eher gut* beurteilen, liegt im Jahr 2014 bei 50% und erzielt somit denselben Wert wie im Befragungsjahr 2008 (siehe Abb. 8).

Abbildung 8: Zufriedenheit mit der Betreuung in der Bürofachschule (in Prozent)

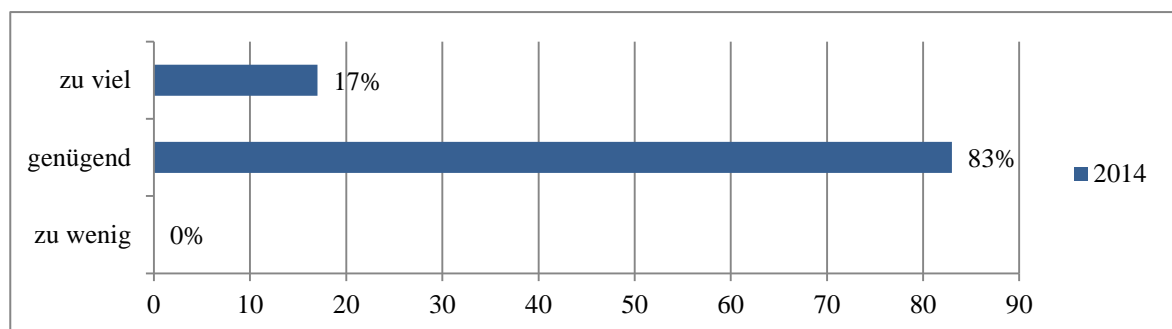


Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Betreuung in der Bürofachschule? (2014: N=6)

Eine Person der Bürofachschule erwähnt im Rahmen des Interviews, dass die Betreuungspersonen teilweise stark gefordert wirkten und sich dies teilweise auf den Umgangston auswirke.

Im Befragungsjahr 2014 wurde den Absolventinnen und Absolventen der Bürofachschule zusätzlich die Frage gestellt, ob sie durch die Lerninhalte genügend, zu viel oder zu wenig gefordert sind. Die überwiegende Mehrheit der Befragten (83%) gibt an, durch die Lerninhalte genügend gefordert zu sein, während eine Person (17%) teilweise etwas überfordert ist (siehe Abb. 9).

Abbildung 9: Forderung durch die Lerninhalte in der Bürofachschule (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie von den Lerninhalten genügend, zu viel oder zu wenig gefordert? (2014: N=6)

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 17/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Ähnlich wie in der Berufsfindung ist die **Klärung der beruflichen Zukunft** der Klientinnen und Klienten auch in der Bürofachschule ein wesentliches Ziel. Im aktuellen Befragungsjahr 2014 wurden die Absolventinnen und Absolventen der Bürofachschule spezifisch zu ihrer beruflichen Zukunft befragt. Sämtliche **Befragten im ersten Lehrjahr** wurden gefragt, ob sie nach Abschluss der Bürofachschule gerne in der bürowärkstatt arbeiten würden. Die Hälfte dieser Personen kann sich gut vorstellen, anschliessend in der bürowärkstatt tätig zu sein. Die andere Hälfte der Befragten strebt eine andere Anschlusslösung an. Genannt werden beispielsweise die Brunau-Stiftung in Zürich oder die Tätigkeit in einem Durchgangszentrum für Asylbewerber/-innen.

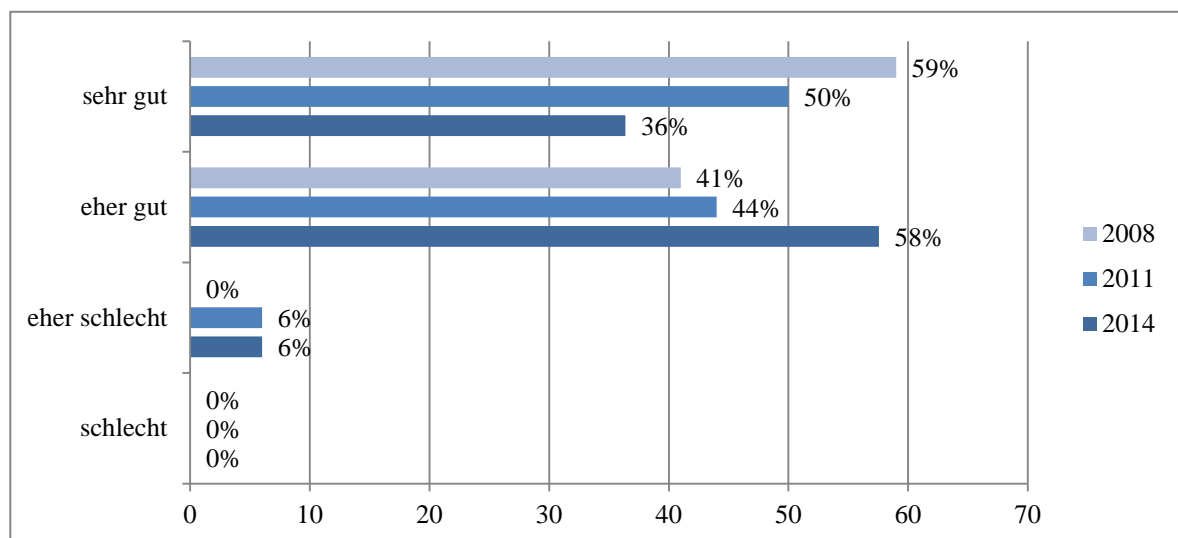
Eine Klientin, deren berufliche Situation bereits geklärt werden konnte, berichtet über die ausgezeichnete Unterstützung durch Mitarbeitende der Rodtegg bei der Klärung der beruflichen Situation nach Abschluss der Bürofachschule.

3.3. bürowärkstatt

Die bürowärkstatt der Rodtegg bietet betreuten Mitarbeitenden einen Arbeitsplatz. Neben der Fertigung eigener Produkte erbringt die bürowärkstatt sowohl interne Dienstleistungen wie auch Dienstleistungen für externe Auftraggeber/-innen. Je nach Kompetenzen und Fähigkeiten sind die Mitarbeitenden zum Beispiel in den Bereichen Administration, Empfang, Buchhaltung oder im Versand tätig.

Auch im aktuellen Befragungsjahr 2014 bewertet eine überwiegende Mehrheit der Klientinnen und Klienten die **Zufriedenheit in der bürowärkstatt** positiv. 36% der befragten Personen geben an, dass es ihnen in der bürowärkstatt *sehr gut* gefällt, 58% gefällt es *eher gut* und 6% melden zurück, dass ihre Befindlichkeit in der bürowärkstatt *eher schlecht* ist. Wiederum wird im Vergleich zu den vorangehenden Befragungszeitpunkten erkennbar, dass die *sehr guten* Bewertungen im Verlaufe der einzelnen Befragungen zu Gunsten der *eher guten* Bewertungen abnehmen (siehe Abb. 10).

Abbildung 10: Bewertung der bürowärkstatt (in Prozent)



Fragestellung: Wie gefällt es Ihnen in der bürowärkstatt? (2014: N=33)

Luzern, 14. Oktober 2014

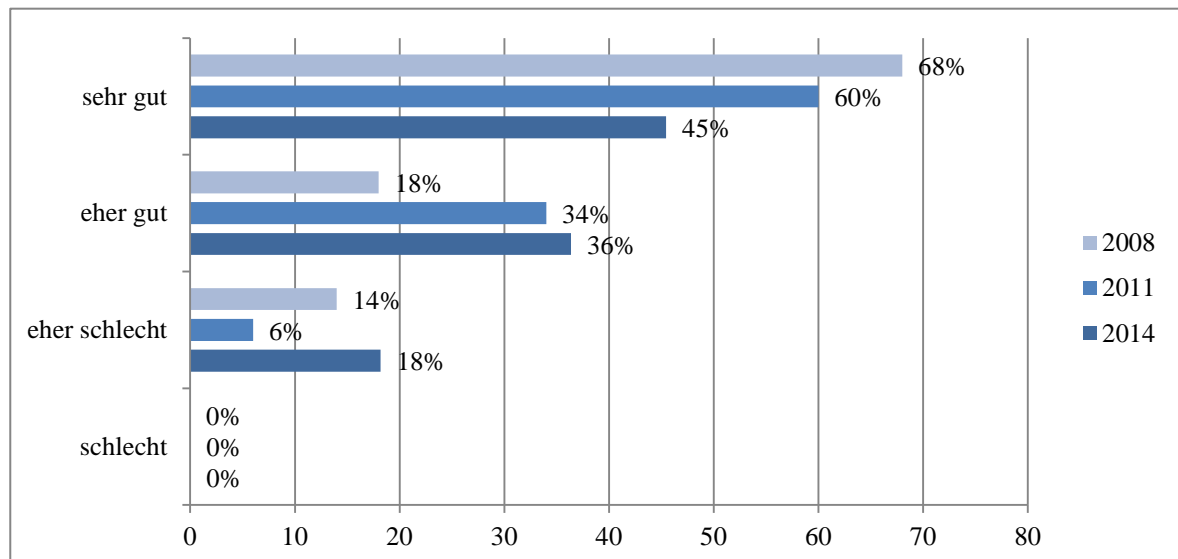
Seite 18/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Vereinzelte qualitative Aussagen von Klientinnen und Klienten im Rahmen der Interviews ermöglichen unter Umständen Rückschlüsse auf die oben erwähnte tendenzielle Verlagerung von *sehr guten* auf *eher gute* Bewertungen der Zufriedenheit in der bürowärkstatt. Zwei Personen erwähnen, dass im Vergleich zu früher weniger auf die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten eingegangen werde und das nötige Verständnis für die individuellen Situationen der Befragten fehle. Eine Person spricht von einem unguten Arbeitsklima, während sich eine andere Klientin einen respektvolleren Umgang mit den Klientinnen und Klienten wünschte.

Hinsichtlich der Zufriedenheit mit der **Betreuung in der bürowärkstatt** wird eine ähnliche Tendenz festgestellt. Zwar bewerten im aktuellen Befragungsjahr 2014 über 80% der Klientinnen und Klienten die Betreuung in der bürowärkstatt positiv, allerdings nehmen die Anteile *sehr positiver* Bewertungen über die drei Befragungszeitpunkte hinweg zu Gunsten der *eher positiven* Bewertungen kontinuierlich ab. Im Vergleich zur Befragung im Jahr 2011 steigt die *eher schlechte* Bewertung der Betreuung von 6% auf 18% im aktuellen Befragungsjahr 2014 an (siehe Abb. 11).

Abbildung 11: Zufriedenheit mit der Betreuung in der bürowärkstatt (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Betreuung in der bürowärkstatt? (2014: N=33)

Hinsichtlich der positiven Ausführungen schätzt eine Klientin die organisatorische Veränderung in der bürowärkstatt sehr. Früher war pro Arbeitsgruppe je eine Gruppenleitung zuständig, neu ist nur noch eine Gruppenleitung für alle drei Arbeitsgruppen verantwortlich. Die Klientin erachtet es als sinnvoll und hilfreich, dass die Zuständigkeiten klar geregelt wurden und dass die Klientinnen und Klienten nun eine gemeinsame Ansprechperson haben. Eine weitere Person erwähnt im Rahmen des Interviews, dass sich die Zusammenarbeit mit dem Betreuungspersonal insbesondere nach dem Wechsel der Teamleitung sehr verbessert habe. Diese personelle Veränderung wirke sich auch positiv auf das gesamte Team aus.

Die eher kritischen Ausführungen lassen sich grob auf zwei Ebenen einordnen – der operativen sowie der persönlichen Ebene. Hinsichtlich der operativen Dimension wird von mehreren Klientinnen und Klienten das Thema Kommunikation angesprochen. Es komme teilweise vor, dass (wichtige) Informationen nicht oder zu spät weitergeleitet oder dass Aufträge doppelt vergeben würden. Die Befragten bedauern, dass dieser Umstand zu Verwirrung und zu Missverständnissen führen

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 19/39

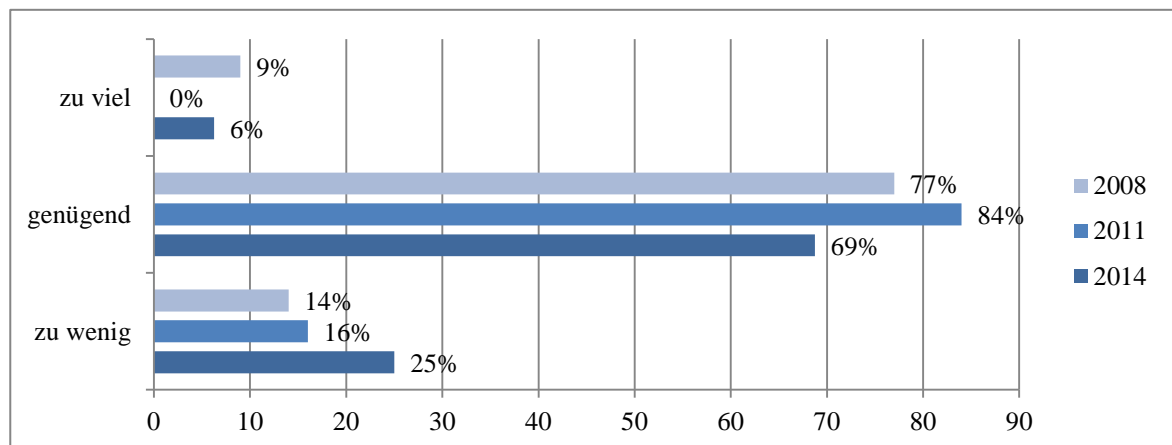
Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

könne. Ein Klient äussert, dass die Arbeit im Bereich Versand relativ stark kontrolliert werde. Er empfindet dies als etwas störend und wünschte sich, dass seinen Fähigkeiten mehr Vertrauen entgegengebracht werde. Auf der personellen Ebene wird von einigen Klientinnen und Klienten der Wunsch nach mehr Verständnis der Betreuung für die gesundheitliche Situation der Betreuten ausgesprochen. Ein Klient regt an, dass die Betreuung in der bürowärkstatt stärker auf weniger selbständige Klientinnen und Klienten eingehen könnte. Eine andere Person ist der Ansicht, dass in der bürowärkstatt nicht in jedem Fall fachkundiges Personal zur Verfügung stehe, um die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten abdecken zu können. Durch die häufigen Wechsel der Bezugspersonen im Bereich Arbeit werde der Aufbau einer guten Beziehung erschwert.

Angesichts der aufgeführten Kritikpunkte sei jedoch auch darauf hingewiesen, dass einige befragte Personen ihre schwankende physische oder psychische Tagesform erwähnen, was sich möglicherweise in den Ergebnissen widerspiegelt. Zudem ist es aus fachlicher Sicht eine grosse Herausforderung, den teilweise sehr unterschiedlichen Fähigkeiten, Kompetenzen und Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten gerecht zu werden.

Hinsichtlich der **Arbeitsanforderung in der bürowärkstatt** geben im aktuellen Befragungsjahr 2014 insgesamt 69% der befragten Personen an, dass sie sich von ihrer Arbeit *genügend* gefordert fühlen. 6% fühlen sich etwas überfordert und 25% eher unterfordert. Inwiefern die von den Befragten geschilderte Unterforderung tatsächlich zutrifft, muss offen bleiben. Im Vergleich zu den vorangehenden Befragungen in den Jahren 2011 und 2008 fällt auf, dass die wahrgenommene Unterforderung in der bürowärkstatt über die Befragungszeitpunkte hinweg tendenziell etwas zunimmt. So gaben im Jahr 2008 lediglich 14% der Befragten an, dass sie sich von ihrer Arbeit unterfordert fühlen. Im Befragungsjahr 2011 waren es 16% und zum aktuellen Befragungszeitpunkt sind es bereits ein Viertel der Klientinnen und Klienten (siehe Abb. 12).¹²

Abbildung 12: Bewertung der Arbeitsanforderung in der bürowärkstatt (in Prozent)



Fragestellung: Fühlen Sie sich von Ihrer Arbeit genügend gefordert, unterfordert oder überfordert? (2014: N=32)

Mehrere Befragte äussern die Ansicht, dass sie die Arbeitsanforderungen in der bürowärkstatt als schwankend empfänden. Im Rahmen der Interviews entstand der Eindruck, dass die Erteilung ge-

¹² Ob individuelle, persönliche Faktoren der befragten Klientinnen und Klienten (z.B. Erwartungen, Wünsche, subjektive Wahrnehmungen) oder externe Faktoren (z.B. Arbeitssituation, Auftragslage) dazu geführt haben, dass die wahrgenommene Unterforderung in der bürowärkstatt über die Befragungszeitpunkte hinweg tendenziell zunimmt, kann aufgrund der vorliegenden Daten nicht beurteilt werden.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 20/39

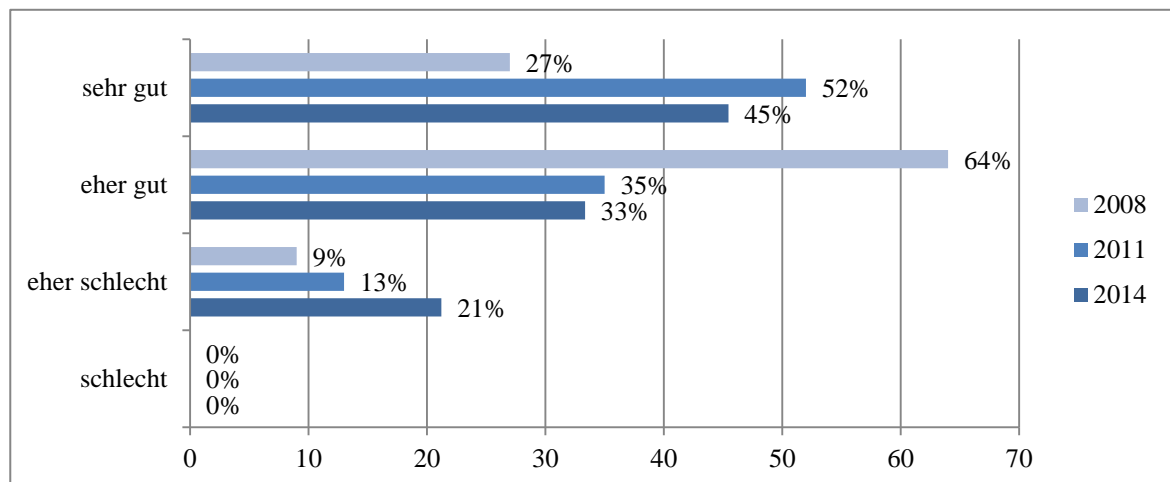
Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

eigneter, auf die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten abgestimmte, Arbeitsaufträge eine Herausforderung für das Betreuungspersonal darstellen kann. Dies zum einen aufgrund der manchmal schwankenden Energieressourcen der Mitarbeitenden und zum anderen aufgrund der volatilen Auftragsmenge, welche von externen Faktoren abhängt. Ein Klient gibt an, dass er gerne mehr Arbeit übernehmen würde, aber dies sei ein schwieriges Thema. Er hat sein Bedürfnis bereits angesprochen, allerdings möchte die Bezugsperson ihn nicht überfordern.

Die Frage nach der **inhaltlichen Abwechslung der Arbeit in der bürowärkstatt** beantwortet die Mehrheit der befragten Personen über alle drei Befragungszeitpunkte hinweg positiv. Im aktuellen Befragungsjahr 2014 bewerten 45% der Klientinnen und Klienten die Abwechslung als *sehr gut*, 33% als *eher gut* und 21% als *eher schlecht* (siehe Abb. 13). Trotz dieses erfreulichen Ergebnisses sollte dem über die Befragungszeitpunkte hinweg ansteigenden Anteil eher kritischer Bewertungen Beachtung geschenkt werden. Während im Befragungsjahr 2008 lediglich 9% der Klientinnen und Klienten (2 Personen) eine negative Bewertung abgaben, waren es im Jahr 2011 bereits 13% (4 Personen) und im aktuellen Befragungsjahr 2014 sind es insgesamt 21% (7 Personen).

Die Ursache für die beschriebene Entwicklung kann nicht hinreichend geklärt werden. Einige mögliche Hinweise ergeben sich jedoch aus den qualitativen Aussagen der Klientinnen und Klienten während der Interviews. Eine Klientin schätzt es sehr, dass ihr im Rahmen ihrer Tätigkeit in der Buchhaltung zusätzliche Verantwortung übertragen wurde. Kritische Stimmen äussern, dass die Arbeitsinhalte je nach Auftrag manchmal nicht besonders abwechslungsreich seien. Ein Klient würde es begrüssen, wenn die Arbeitsaufteilung individueller nach den Fähigkeiten der Betreuten erfolgen würde und die Klientinnen und Klienten entsprechend gefördert würden.

Abbildung 13: Bewertung der inhaltlichen Abwechslung der Arbeit (in Prozent)



Fragestellung: Ist die Arbeit abwechslungsreich? (2014: N=33)

Die **Arbeitsauslastung in der bürowärkstatt** wird im aktuellen Befragungsjahr 2014 von 72% der Klientinnen und Klienten als positiv beurteilt, während 28% angeben, dass sie in der bürowärkstatt nicht genügend Arbeit haben. Im Vergleich zur vorangehenden Befragung im Jahr 2011 kann eine Verbesserung der Wahrnehmung der Arbeitsauslastung festgestellt werden. So gaben im Jahr 2011 insgesamt 63% der Befragten an, dass sie in der bürowärkstatt ausgelastet sind, während es im aktuellen Befragungsjahr 2014 bereits 72% sind (siehe Abb. 14).

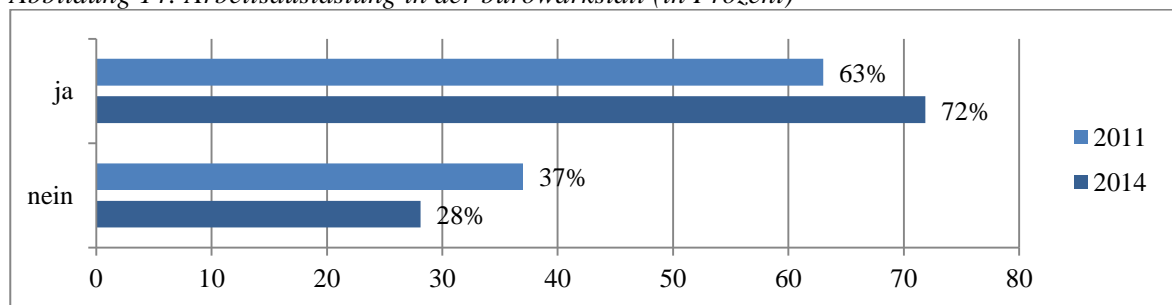
Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 21/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Einige Klientinnen und Klienten merken im Rahmen der Interviews an, dass die Arbeitsauslastung in der bürowärkstatt oftmals schwankend und abhängig von der Auftragsdichte sei. In der Buchhaltung sei die Auslastung jeweils relativ konstant. Ein Klient erwähnt, dass die Arbeit optimaler Weise gut eingeteilt werden sollte. In einigen Rückmeldungen wird festgehalten, dass die Klientinnen und Klienten während Zeiten geringer Arbeitsauslastung sich selber überlassen seien und sich selbst beschäftigen müssten. Dem gegenüber erwähnt eine andere Person, dass während Zeiten mit geringerer Auslastung die Möglichkeit bestehe, an den persönlichen Zielen zu arbeiten.

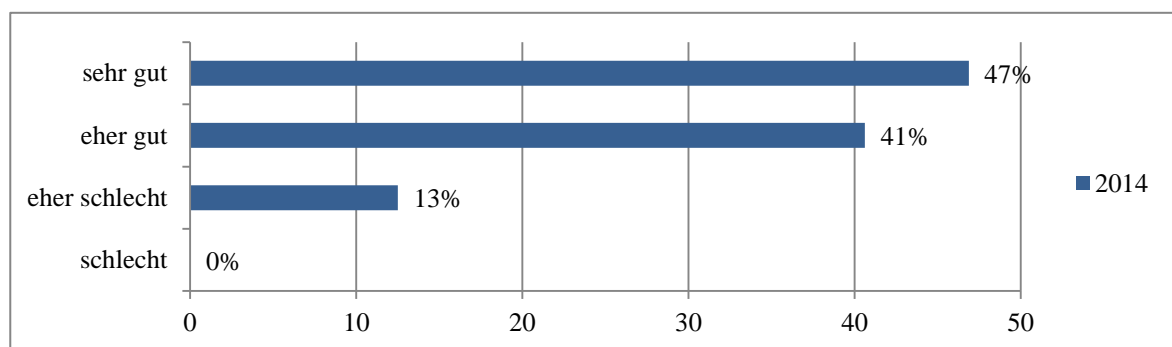
Abbildung 14: Arbeitsauslastung in der bürowärkstatt (in Prozent)¹³



Fragestellung: Haben Sie in der bürowärkstatt genügend Arbeit? (2014: N=32)

Ergänzend zu den oben beschriebenen Fragen wurde im aktuellen Befragungsjahr 2014 die zusätzliche Frage nach der **Zufriedenheit mit der täglichen Arbeit in der bürowärkstatt** gestellt. Dabei bewerten insgesamt 47% der Klientinnen und Klienten ihre Zufriedenheit mit der täglichen Arbeit als *sehr gut*, 41% als *eher gut* und 13% als *eher schlecht* (siehe Abb. 15). Eine Klientin beschreibt das Grundbedürfnis vieler Klientinnen und Klienten in der bürowärkstatt treffend: „(...) *einfach, dass man möglichst immer für jeden Arbeit hätte (...)*“.

Abbildung 15: Zufriedenheit mit der täglichen Arbeit in der bürowärkstatt (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit Ihrer täglichen Arbeit? (2014: N=32)

¹³ Da die Frage nach der Arbeitsauslastung im Befragungsjahr 2008 unterschiedlich formuliert wurde, werden im vorliegenden Bericht lediglich die Daten der Befragungsjahre 2014 und 2011 miteinander verglichen.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 22/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

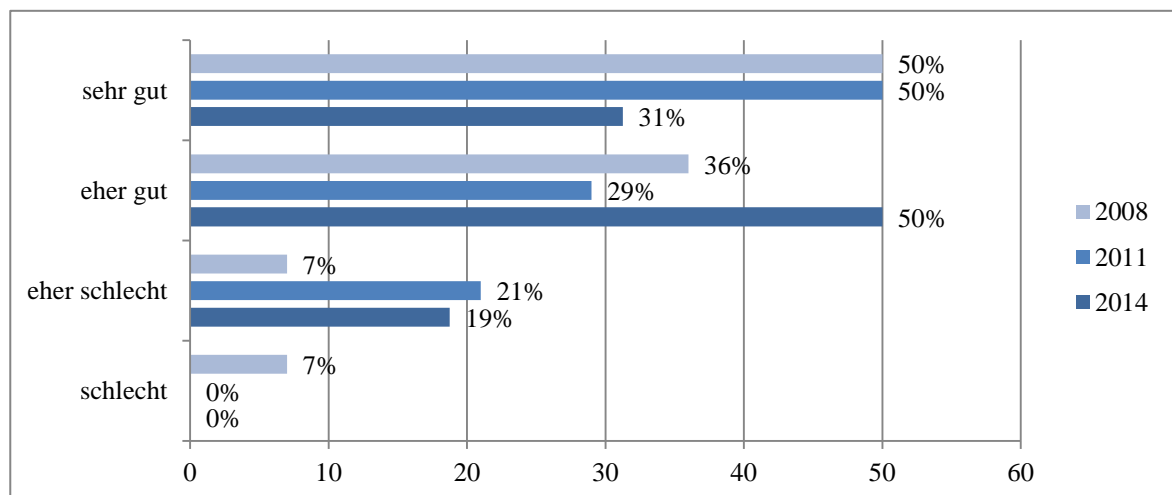
3.4. Pflege in den Bereichen Ausbildung und Arbeit

Ein weiteres wichtiges Element zur Beurteilung des allgemeinen Wohlbefindens der Klientinnen und Klienten in der Rodtegg ist die pflegerische Betreuung während des Ausbildungs- oder Arbeitsalltags. Aufgrund ihrer Behinderung sind einige befragte Personen insbesondere auf zusätzliche Hilfe beim WC-Gang während der Ausbildung oder während der Arbeit angewiesen. Im Befragungsjahr 2014 nehmen insgesamt 16 Klientinnen und Klienten diese Hilfe in Anspruch. Zu den vorangehenden Befragungszeitpunkten 2011 und 2008 waren es je 14 Klientinnen und Klienten.

Im aktuellen Befragungsjahr 2014 sind 31% der Befragten mit der Hilfe, die sie während dem WC-Gang erhalten, *sehr zufrieden*. Die Hälfte der Betreuten bewertet die Hilfe als *eher gut* und 19% bezeichnen diese als *eher schlecht*. Im Vergleich zu den vorangehenden Befragungen hat sich der Anteil positiver Bewertungen nicht grundsätzlich verändert. Betrachtet man die Befragungszeitpunkte 2011 und 2014, kann festgestellt werden, dass die Anzahl *sehr guter* Bewertungen zu Gunsten der *eher guten* Bewertungen abnimmt (siehe Abb. 16).

Die Klientinnen und Klienten im Befragungsjahr 2014 geben an, dass sie zum WC-Gang insbesondere die Hilfe einer Pflegeperson oder einer Betreuungsperson – selten auch der Praktikantin – in Anspruch nähmen. Aus den Erläuterungen mehrerer Befragten geht hervor, dass jeweils einmal vormittags und einmal nachmittags eine Pflegeperson zur Verfügung steht, welche die Klientinnen und Klienten zu fixen Zeiten beim WC-Gang unterstütze. Ausserhalb dieser Zeiten bestehe die Möglichkeit, sich an das Betreuungspersonal zu wenden; gemäss der Aussage eines Klienten sei jedoch eine gewisse Anspannung in diesen Fällen spürbar. Für einige Klientinnen und Klienten stellt diese Situation offenbar eine Belastung dar. Von mehreren Seiten wird eine Begleit- oder Ansprechperson gewünscht, die zur Verfügung steht, wenn Klientinnen und Klienten während der Ausbildungs- und Arbeitszeit Hilfe beim WC-Gang benötigen.

Abbildung 16: Zufriedenheit mit der Hilfe zum WC-Gang während der Arbeitszeit (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Hilfe während des WC-Gangs, die Sie während der Arbeitszeit benötigen? (2014: N=16)

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 23/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

4. Ergebnisse für den Bereich „Wohnen“

Im Rahmen der subgruppenspezifischen Befragungen wurden die Klientinnen und Klienten der Rodtegg zur Zufriedenheit mit ihrer aktuellen internen oder externen Wohnsituation befragt. Im folgenden Teil des Berichts werden die entsprechenden Ergebnisse beschrieben.

4.1. Wohnen in der Rodtegg

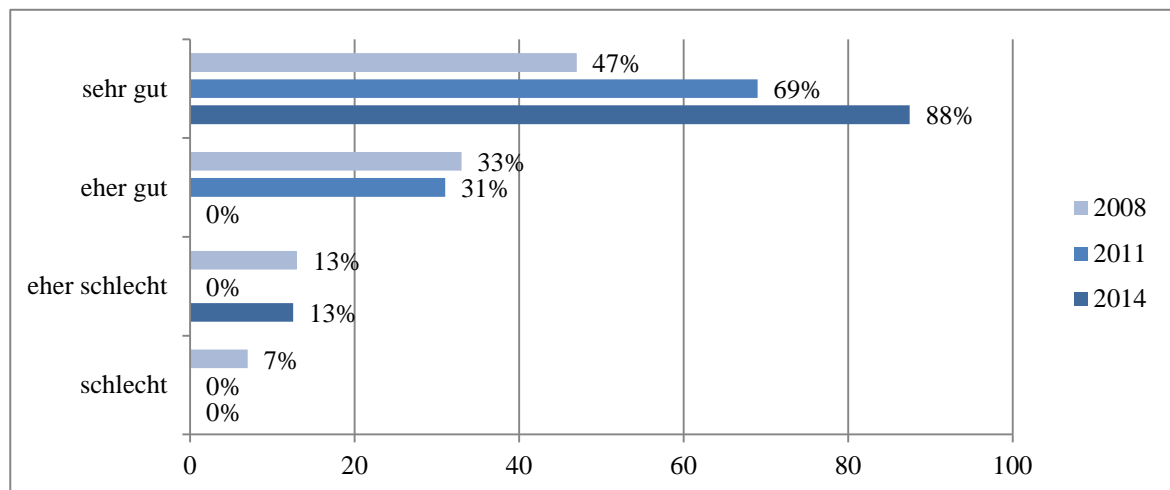
4.1.1. Wohngruppen

Für Absolventinnen und Absolventen des Berufsfindungsjahrs (BWJ) sowie der Bürofachschule (BFL) stehen in der Rodtegg zwei Wohngruppen à je sechs Personen zur Verfügung. Am Wochenende und während den Ferien leben die Klientinnen und Klienten bei ihren Eltern oder Bezugspersonen.

Im aktuellen Befragungsjahr 2014 gefällt es insgesamt 88% der Befragten (7 Personen) *sehr gut* in den Wohngruppen. 13% (eine Person) bewertet ihre **Zufriedenheit in der Wohngruppe** als *eher schlecht*. Im Vergleich zu den Befragungen in den Jahren 2011 und 2008 kann eine deutliche Zunahme der *sehr positiven* Bewertungen festgestellt werden (siehe Abb. 17).

Im aktuellen Befragungsjahr 2014 schätzen die Klientinnen und Klienten insbesondere das Umfeld in der Wohngruppe und die gemeinsamen Freizeitaktivitäten. Ein Klient merkt an, dass er in der Wohngruppe grosse Fortschritte hinsichtlich seiner Selbständigkeit im Alltag (z.B. im Haushalt) gemacht habe.

Abbildung 17: Zufriedenheit in den Wohngruppen (in Prozent)



Fragestellung: Wohnen Sie gerne in der Wohngruppe? (2014: N=8)

Die **Zufriedenheit mit der Betreuung in den Wohngruppen** wird im Befragungsjahr von sämtlichen befragten Personen als *sehr positiv* bewertet. Dieses ausserordentlich gute Ergebnis spricht für sich und für das Betreuungsteam. Über die drei Befragungszeitpunkte hinweg ist eine stetige Zunahme der sehr positiven Bewertungen erkennbar (siehe Abb. 18).

Eine Klientin berichtet im Rahmen der Befragung 2014 über eine spürbar positive Veränderung betreffend der Betreuung in den Wohngruppen seit etwa einem halben Jahr. Die Betreuungsperso-

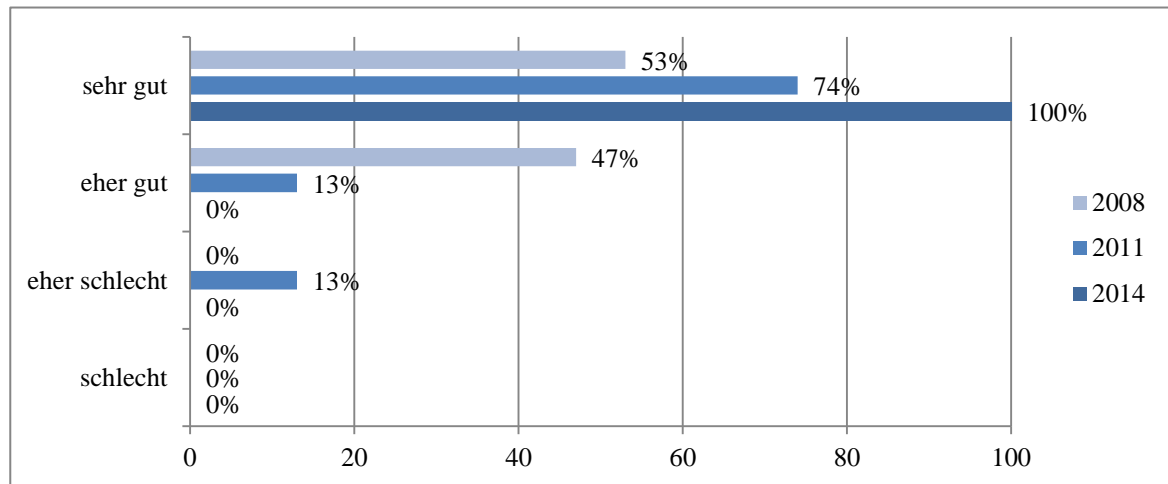
Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 24/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

nen seien super und es mache richtig Spass, mit ihnen auch länger Zeit zu verbringen und über verschiedene Themen zu diskutieren.

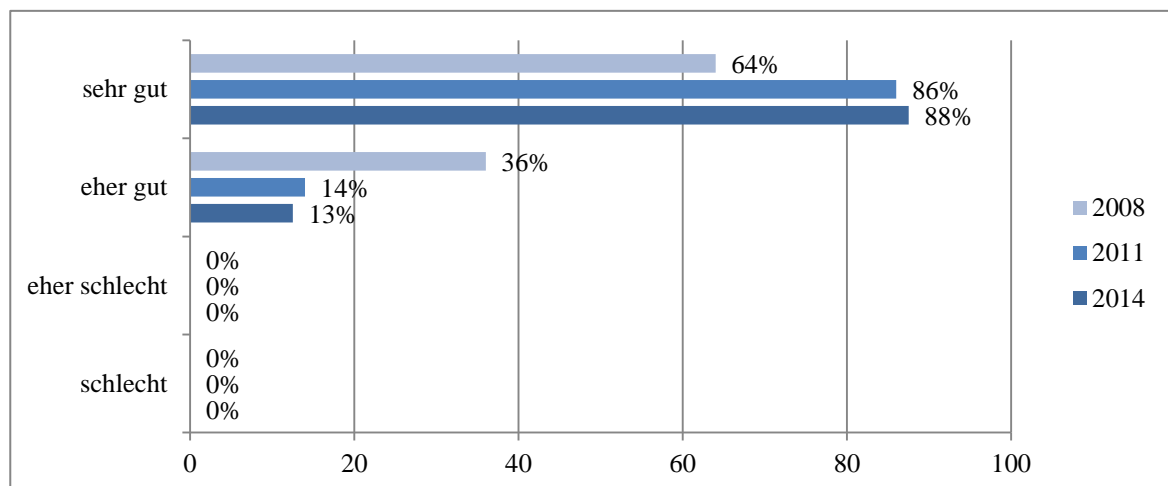
Abbildung 18: Zufriedenheit mit der Betreuung in den Wohngruppen (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Betreuung im Bereich Wohnen? (2014: N=8)

Auch die **Zufriedenheit mit dem Pflegeangebot in den Wohngruppen** wird von sämtlichen Klientinnen und Klienten über alle drei Befragungszeitpunkte hinweg durchgehend positiv bewertet. Es ist ebenfalls festzustellen, dass die sehr positiven Bewertungen in den letzten Jahren zugenommen haben. So waren es im Befragungsjahr 2008 insgesamt 64% der Bewohner/-innen, welche mit dem Pflegeangebot in den Wohngruppen *sehr zufrieden* waren, im Befragungsjahr 2011 waren es bereits 86% und im aktuellen Befragungsjahr 2014 sogar 88% (siehe Abb. 19).

Abbildung 19: Zufriedenheit mit dem Pflegeangebot in den Wohngruppen (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit dem Pflegeangebot im Bereich Wohnen? (2014: N=8)

Teilweise äussern die Klientinnen und Klienten im Rahmen der Interviews 2014, dass sie jeweils auf wenig Pflege im Wohnbereich angewiesen seien. Dennoch seien die Pflegepersonen in den

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 25/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Wohngruppen sehr hilfsbereit und die nötige Hilfe stehe zur Verfügung. Eine Klientin ist mit der unkomplizierten Abwicklung von Transfers sehr zufrieden und merkt an, dass sie es schätze, von den Pflegepersonen gefordert zu werden: „(...) *man wird richtig erzogen dort, (...) das finde ich gut.*“

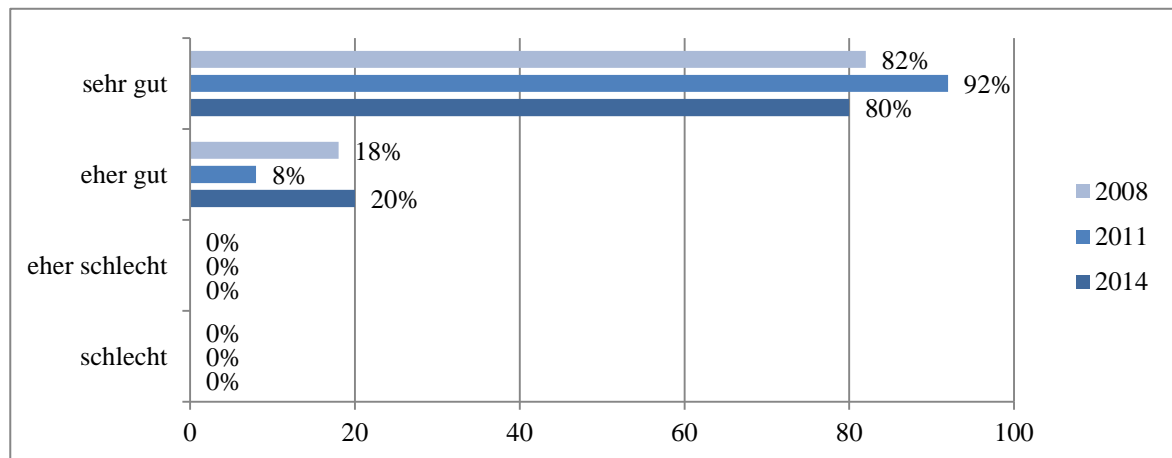
Insgesamt lassen diese einheitlich positiven Ergebnisse den Schluss zu, dass sich die befragten Bewohner/-innen in den Wohngruppen sehr wohl fühlen und mit der Betreuung sowie mit dem Pflegeangebot sehr zufrieden sind.

4.1.2. Wohnstudios

Die Rodtegg stellt für betreute Mitarbeitende der bürowärkstatt Wohnstudios mit integrierten Begleit- und Pflegeangeboten zur Verfügung.

Über alle drei Befragungszeitpunkte hinweg bewerten sämtliche Klientinnen und Klienten ihre **Zufriedenheit in den Wohnstudios** als positiv. Im aktuellen Befragungsjahr 2014 wohnen 80% der befragten Personen *sehr gerne* in den Wohnstudios, während die übrigen 20% *eher gerne* dort wohnen. Im Vergleich zu den Ergebnissen aus den vorhergehenden Befragungen in den Jahren 2011 und 2008 sind kaum Veränderungen festzustellen. Seit der Befragung im Jahr 2011 hat der Anteil *sehr positiver* Bewertungen zu Gunsten der *eher positiven* Bewertungen leicht abgenommen (siehe Abb. 20).

Abbildung 20: Zufriedenheit in den Wohnstudios (in Prozent)



Fragestellung: Wohnen Sie gerne in Ihrem Studio in der Rodtegg? (2014: N=15)

Im Rahmen der aktuellen Befragung 2014 merkt ein Klient an, dass er sehr gerne im Wohnstudio lebe und durch diese Wohnsituation ein Stück weit unabhängiger von zu Hause sei. Er könne jetzt frei entscheiden, was er tue, sei nun aber auch für sein Handeln verantwortlich. In zwei eher kritischen Aussagen werden akustische Störfaktoren in den Wohnstudios angesprochen. Zum einen wurde das gut hörbare Rufsystem in den Wohnstudios genannt, zum anderen entstehe durch den Bau des Rodten Parks erheblicher Lärm in den Wohnstudios.

Auf die Frage nach der **Zufriedenheit mit der Betreuung in den Wohnstudios** geben ebenfalls sämtliche Klientinnen und Klienten über alle Befragungszeitpunkte hinweg eine positive Bewertung ab. Im Befragungsjahr 2014 bewerteten 36% der befragten Bewohner/-innen die Betreuung in

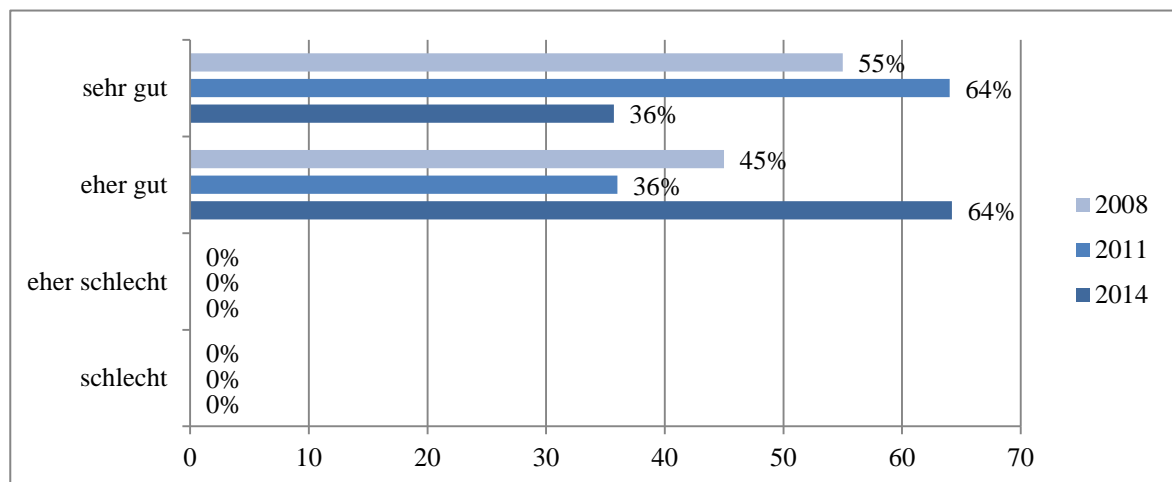
Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 26/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

den Wohnstudios als *sehr gut* und 64% als *eher gut*. Verglichen mit der Befragung im Jahr 2011 hat der Anteil *sehr positiver* Bewertungen zu Gunsten der *eher positiven* Bewertungen abgenommen (siehe Abb. 21).

Abbildung 21: Zufriedenheit mit der Betreuung in den Wohnstudios (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Betreuung im Bereich Wohnen? (2014: N=14)

Vereinzelte kritische Aussagen im Rahmen der Interviews können mögliche Hinweise für diese Entwicklung der Bewertungen liefern. Ein Klient äussert den Wunsch nach einer Begleitung bei externen Besorgungen der Klientinnen und Klienten. Eine andere Klientin würde es begrüssen, wenn sich die Betreuung morgens etwas mehr Zeit für sie nehmen könnte. Sie äussert die Vermutung, dass möglicherweise zu wenig Personal zur Verfügung stehe.

Hervorzuheben sind die positiven Aussagen der befragten Klientinnen und Klienten. So berichtet ein Klient, dass seine Bezugsperson aktiv auf ihn eingehe und ihn sehr unterstütze. Eine andere Klientin schätzt die sehr gute und enge Beziehung zu ihrer Bezugsperson und bezeichnet diese als wichtige Vertrauensperson.

Im Rahmen des Betreuungsangebots im Wohnstudio können die Klientinnen und Klienten bei der Bewältigung ihres Alltags **zusätzliche Unterstützung durch das Betreuungspersonal** in Anspruch nehmen. Dieses Angebot beinhaltet zum Beispiel die Erinnerung der Klientinnen und Klienten an Termine, an die rechtzeitige Einnahme von Medikamenten oder die Planung von Transporten.

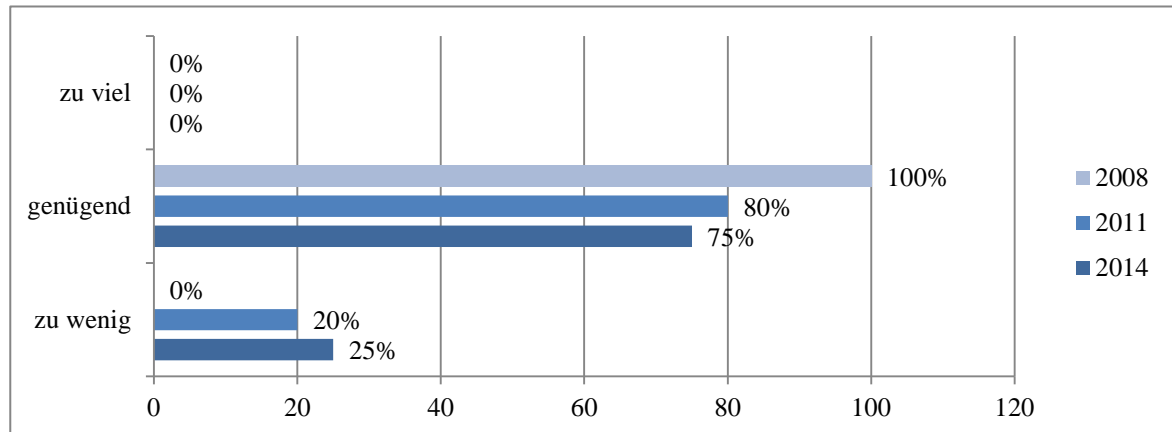
Diese zusätzliche Hilfe nehmen im aktuellen Befragungsjahr 2014 insgesamt 27% der befragten Personen im Wohnstudio in Anspruch. Von diesen Klientinnen und Klienten sind drei Viertel der Meinung, dass sie vom Betreuungspersonal in der Bewältigung ihres Alltags *genügend* unterstützt werden. Ein Viertel (eine Person) gibt an, dass sie von der Betreuung *zu wenig* Unterstützung erhalten. Auch aufgrund dieser Einzelmeldung ist im Vergleich zu den vorangehenden Befragungen über die Befragungszeitpunkte hinweg eine leichte Tendenz zu mehr Unterstützungsbedarf der Klientinnen und Klienten erkennbar (siehe Abb. 22). Allerdings ist bei der Interpretation dieses Ergebnisses die geringe Fallzahl im Befragungsjahr 2014 (N=4) zu berücksichtigen. Die erwähnte Person merkt im Rahmen des Interviews an, dass das Betreuungspersonal teilweise der Meinung sei, dass gewisse zusätzliche Unterstützungsaufgaben auch von den Eltern zu leisten seien.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 27/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

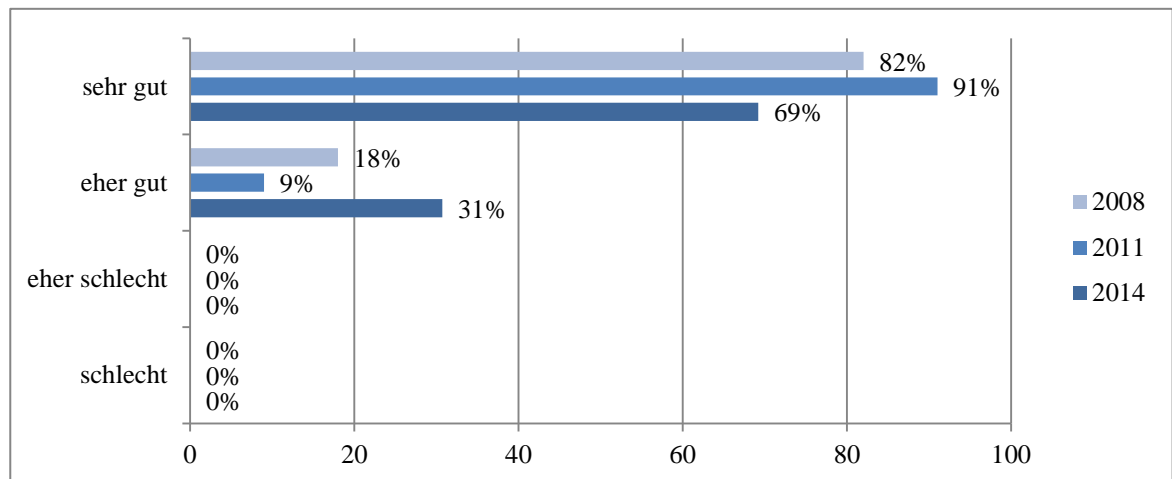
Abbildung 22: Zusätzliche Unterstützung durch das Betreuungspersonal (in Prozent)



Fragestellung: Finden Sie die Unterstützung von Ihren Betreuer/-innen in der Bewältigung Ihres Alltags (z.B. an Termine erinnern, Medikamente nehmen, Transporte planen etc.) genügend, zu wenig oder zu viel? (2014: N=4)

Die **Zufriedenheit mit dem Pflegeangebot in den Wohnstudios** wird von den Klientinnen und Klienten durchgehend positiv beurteilt. Während im Befragungsjahr 2011 noch 91% eine *sehr gute* Bewertung abgaben, sind es im aktuellen Befragungsjahr 69%. Umgekehrt verhält es sich bei den *eher positiven* Bewertungen. Im Rahmen der Befragung 2011 gaben 9% der Bewohner/-innen an, mit dem Pflegeangebot in den Wohnstudios *eher zufrieden* zu sein, während es im aktuellen Befragungsjahr 31% sind (siehe Abb. 23).

Abbildung 23: Zufriedenheit mit dem Pflegeangebot in den Wohnstudios (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit dem Pflegeangebot im Bereich Wohnen? (2014: N=13)

Eine Person berichtet, dass sich während der vergangenen Jahre im Pflegeteam sehr vieles zum Positiven geändert habe. Es stehe nun ein Pflegeteam mit einer verantwortlichen Person für die Wohnstudios zur Verfügung, welche wöchentlich zur Visite komme. Eine andere Person schätzt das Pflegeangebot sehr und ergänzt dies mit der Aussage: „(...) immer wenn wir ein Problem haben, können wir anrufen (...)“.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 28/39

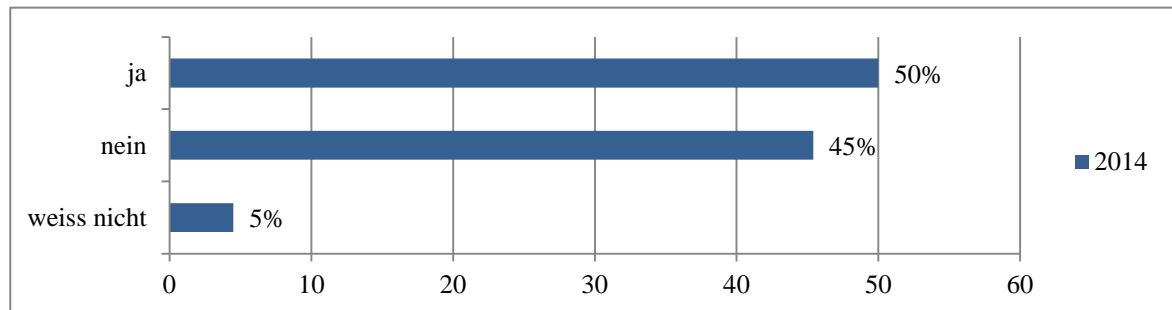
Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

4.1.3. Wohnpräferenz – internes/externes Wohnen

Im Hinblick auf das Thema „*Ablösung*“ verfolgt die Rodtegg die Absicht, die Eltern sowie die Jugendlichen und jungen Erwachsenen in der Phase der Ablösung gezielt zu unterstützen und zu begleiten. In diesem Zusammenhang wurden im Befragungsjahr 2014 sämtliche Klientinnen und Klienten, welche ein internes Wohnangebot der Rodtegg (Wohngruppe oder Wohnstudio) nutzen, gefragt, ob sie eine *externe Wohnsituation bevorzugen* würden.

Insgesamt 45% der Befragten (zehn Personen) möchten die bisherige interne Wohnsituation in der Rodtegg nicht gegen eine externe Wohnmöglichkeit tauschen und 5% (eine Person) konnte die Frage zum Befragungszeitpunkt nicht beantworten. Die Hälfte der 22 Befragten (elf Personen) gibt an, dass sie gerne extern wohnen würden, wenn sie die Möglichkeit dazu hätten (siehe Abb. 24).

Abbildung 24: Präferenz nach externem Wohnen (in Prozent)

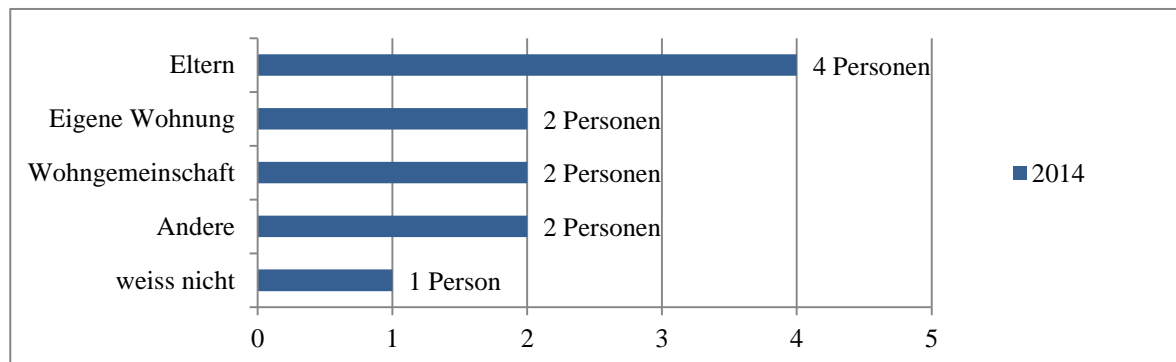


Fragestellung: Würden Sie lieber extern wohnen, wenn Sie diese Möglichkeit hätten? (2014: N=22)

Vier der elf Klientinnen und Klienten (36%), welche eine externe Wohnsituation bevorzugen, würden am liebsten zu Hause bei den Eltern wohnen und jeweils zwei Personen (18%) würden gerne in einer eigenen Wohnung oder in einer Wohngemeinschaft mit Freunden bzw. mit dem/der Partner/-in leben. Zwei weitere Personen (18%) nannten andere bevorzugte Wohnorte und eine Person (9%) konnte die Frage nicht beantworten (siehe Abb. 25).

Auf die Frage nach den hierfür notwendigen Ressourcen nennen fast alle Befragten entweder die Unterstützung durch eine Assistenz- oder Pflegeperson (Spitex, IV etc.) oder durch eine Betreuungsperson (auf Abruf). Vereinzelt wird auch die Hilfe der Eltern erwähnt. Eine Klientin merkt an, dass sie im Vorfeld ihre Selbständigkeit im Alltag verbessern müsse, um eigenständig wohnen zu können.

Abbildung 25: Präferierter externer Wohnort (Anzahl Personen)



Fragestellung: Wo würden Sie am liebsten wohnen? (2014: N=11)

Luzern, 14. Oktober 2014

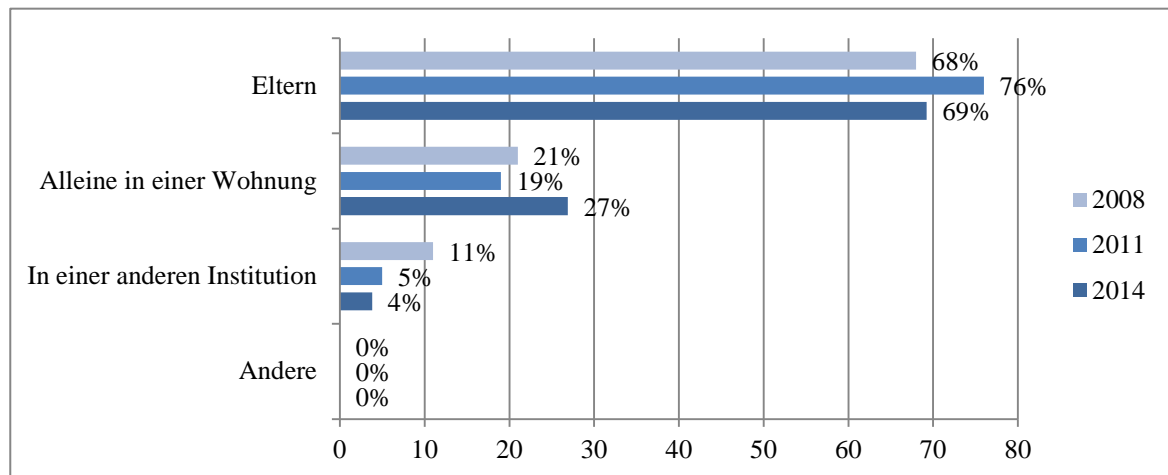
Seite 29/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

4.2. Externes Wohnen

Die extern wohnenden Klientinnen und Klienten der Rodtegg wurden nach ihrem aktuellen Wohnort befragt. Die Mehrheit der Befragten wohnt über alle drei Befragungszeitpunkte hinweg bei den Eltern. Im aktuellen Befragungsjahr 2014 sind es 69% der Klientinnen und Klienten, während es im Jahr 2011 insgesamt 76% und im Jahr 2008 insgesamt 68% waren. Im Befragungsjahr 2014 leben 27% der befragten Personen in einer eigenen Wohnung und 4% (eine Person) in einer anderen Institution. Verglichen mit den vorangehenden Befragungen hat der Anteil der Klientinnen und Klienten, welche in einer eigenen Wohnung leben, im aktuellen Befragungsjahr 2014 etwas zugenommen. Während im Jahr 2011 insgesamt 19% der Befragten angaben, alleine in einer Wohnung zu leben, sind es im Jahr 2014 bereits 27% (siehe Abb. 26). Grundsätzlich bleiben die Verteilungen der Wohnsituation extern lebender Klientinnen und Klienten über die drei Befragungszeitpunkte hinweg sehr konstant.

Abbildung 26: Externe Wohnorte (in Prozent)



Fragestellung: Wo wohnen Sie extern? (2014: N=26)

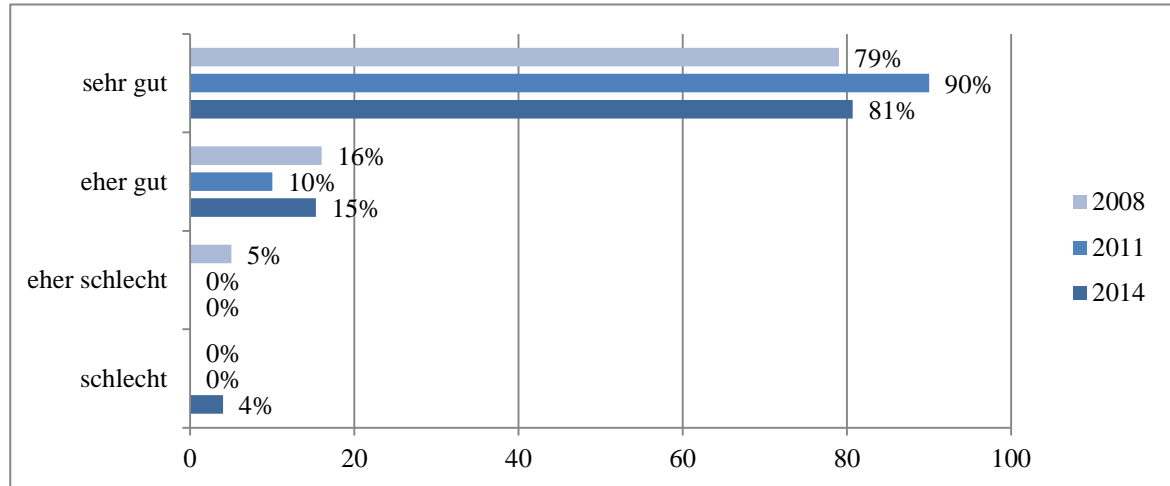
Die **Zufriedenheit mit der aktuellen Wohnsituation** wird von der überwiegenden Mehrheit der extern wohnhaften Klientinnen und Klienten über alle drei Befragungszeitpunkte hinweg als *sehr gut* bewertet. Im aktuellen Befragungsjahr 2014 geben 81% der befragten Personen an, dass sie mit ihrer Wohnsituation *sehr zufrieden* sind. 15% sind *eher zufrieden* und eine Person (4%) bewertet ihre Zufriedenheit mit der Wohnsituation als *schlecht*. Verglichen mit den vorangehenden Befragungen 2011 und 2008 bleiben die Verteilungen der Bewertungen nahezu unverändert (siehe Abb. 27).

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 30/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

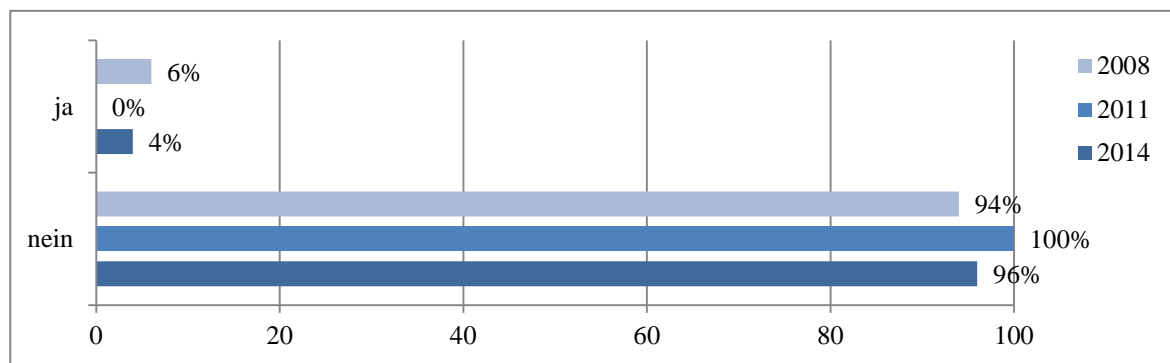
Abbildung 27: Zufriedenheit mit externer Wohnsituation (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie mit Ihrer Wohnsituation zufrieden? (2014: N=26)

Die Frage, ob die extern wohnhaften Klientinnen und Klienten lieber in der Rodtegg wohnen würden, beantworten fast alle Befragten (96%) mit einem *nein* (siehe Abb. 28). Viele Klientinnen und Klienten schätzen die räumliche Trennung von Wohnort und Ausbildungs- bzw. Arbeitsort und möchten an der bestehenden Wohnsituation nichts ändern. Eine Person (4%) gibt an, dass sie gerne ein internes Wohnangebot der Rodtegg nutzen möchte. Die betreffende Person erläutert, dass sie mit der aktuellen Wohnsituation zu Hause nicht zufrieden sei und endlich „auf eigenen Beinen“ stehen möchte. Ihr ist bekannt, dass die Rodtegg eine Wohnung anbietet, wo Betreute probeweise alleine wohnen können und die Person wäre sehr an diesem Angebot interessiert. Auch könnte sie sich vorstellen, ohne Betreuung in einem Wohnstudio der Rodtegg zu leben.

Abbildung 28: Präferenz nach internem Wohnen in der Rodtegg (in Prozent)



Fragestellung: Würden Sie lieber in der Rodtegg wohnen? (2014: N=25)

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 31/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

5. Ergebnisse im Bereich der ergänzenden Angebote und in der Freizeitgestaltung

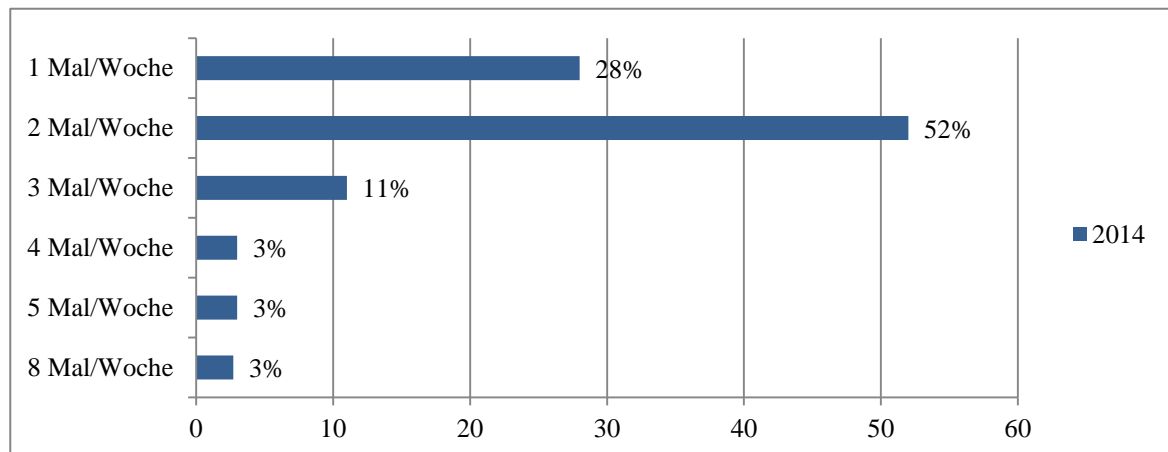
Die Jugendlichen und Erwachsenen der Rodtegg wurden auch zu ihrer Zufriedenheit mit ergänzenden Angeboten der Rodtegg befragt. Im Folgenden wird die Beurteilung der Physiotherapie in der Rodtegg, des Transports durch die Rodtegg sowie der Infrastruktur in der Rodtegg beschrieben und interpretiert. Im Anschluss folgen Erläuterungen zum Freizeitverhalten der Klientinnen und Klienten.

5.1. Physiotherapie

Im aktuellen Befragungsjahr 2014 nutzen insgesamt 73% der befragten Klientinnen und Klienten das Physiotherapie-Angebot der Rodtegg. Die Häufigkeit der Therapie-Einheiten unterscheidet sich individuell nach Situation der Befragten.

Von den Klientinnen und Klienten, welche in der Rodtegg die Physiotherapie besuchen, gehen insgesamt 28% einmal pro Woche in die Therapie. 52% nutzen das Angebot zweimal wöchentlich und 11% gehen dreimal pro Woche in die Physiotherapie. Eine Person (3%) gibt an, dass sie jeweils viermal, eine weitere Person (3%) fünfmal und wiederum eine andere Person (3%) achtmal pro Woche zur Therapie geht (siehe Abb. 29). Inbegriffen sind dabei auch atemtherapeutische und pflegerische Massnahmen, welche vom Personal der Physiotherapie durchgeführt werden.

Abbildung 29: Häufigkeit der Physiotherapie pro Woche (in Prozent)



Fragestellung: Wie oft haben Sie Physiotherapie pro Woche? (2014: N=36)

Hinsichtlich der **Zufriedenheit mit der Häufigkeit der Therapie-Einheiten** geben im aktuellen Befragungsjahr 2014 über zwei Drittel der Klientinnen und Klienten (67%) an, dass sie genügend Physiotherapie erhalten. Die verbleibenden 33% sind der Meinung, dass sie zu wenige Therapie-Einheiten pro Woche hätten. Verglichen mit der Befragung 2011 sind die Klientinnen und Klienten im aktuellen Befragungsjahr 2014 tendenziell eher der Ansicht, dass sie zu wenig Therapie erhalten würden. Das Bedürfnis nach mehr Therapie-Einheiten lässt sich im Befragungsjahr 2014 etwa mit demjenigen in der Befragung 2008 (35%) vergleichen (siehe Abb. 30).

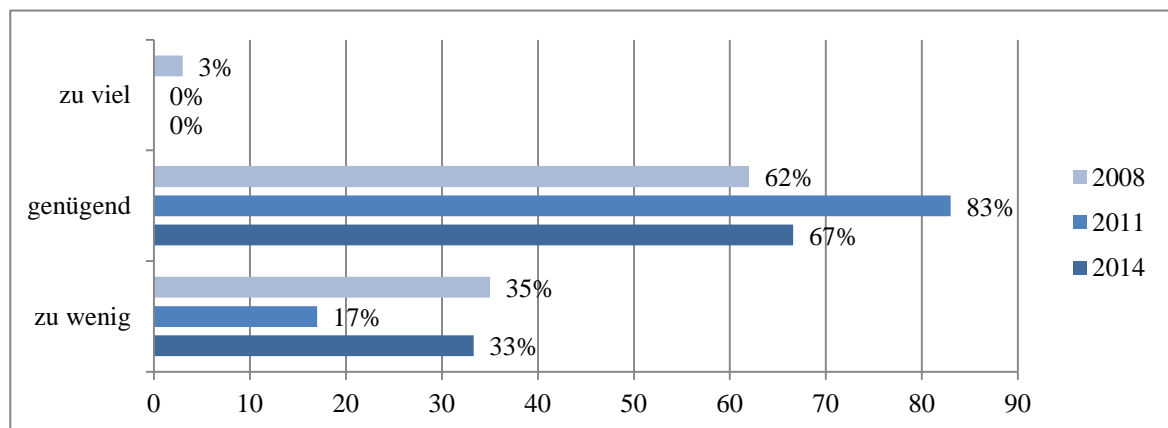
Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 32/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Im Rahmen der Interviews wird oft der Wunsch nach einer zusätzlichen Therapie-Einheit geäußert.¹⁴ Einzelne Befragte erwähnen, dass sie neben der Physiotherapie auch die Wassertherapie nutzen oder regelmässig schwimmen gehen würden.

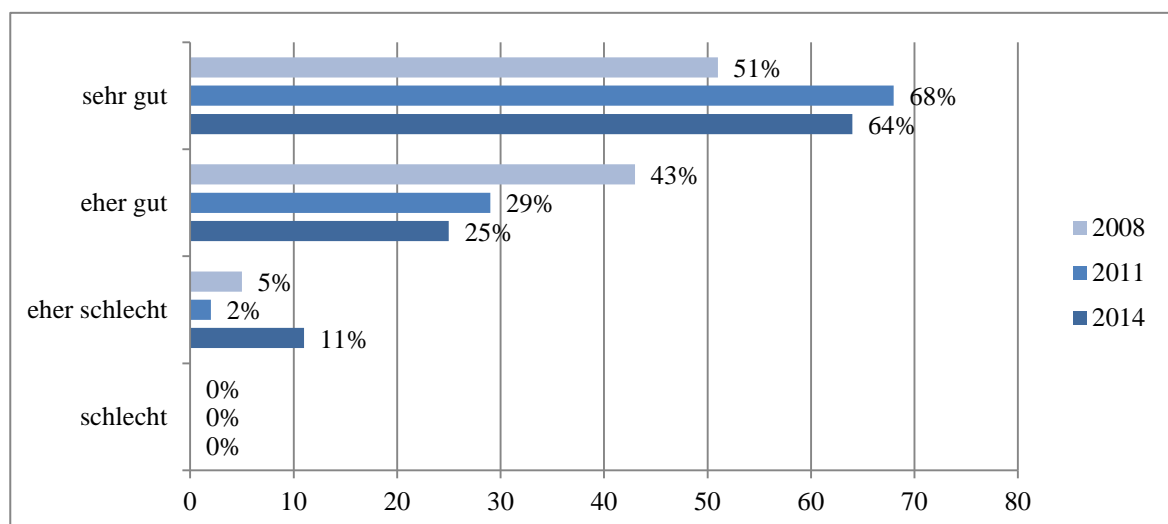
Abbildung 30: Zufriedenheit mit der Häufigkeit der Physiotherapie (in Prozent)



Fragestellung: Finden Sie, dass Sie genügend, zu viel oder zu wenig Physiotherapie haben? (2014: N=36)

Die **Abwechslung in der Physiotherapie** wird im aktuellen Befragungsjahr 2014 von 64% der Klientinnen und Klienten als *sehr gut* beurteilt. Ein Viertel (25%) bewertet die Abwechslung während der Therapie als *eher gut* und 11% als *eher schlecht*. Trotz der mehrheitlich positiven Einschätzungen über sämtliche Befragungszeitpunkte hinweg, kann im Befragungsjahr 2014 eine leicht abnehmende Tendenz zur positiven Beurteilung der Abwechslung festgestellt werden (siehe Abb. 31).

Abbildung 31: Abwechslung in der Physiotherapie (in Prozent)



Fragestellung: Ist Ihre Physiotherapie genügend abwechslungsreich? (2014: N=36)

¹⁴ An dieser Stelle weisen wir darauf hin, dass die Physiotherapie-Einheiten aufgrund von ärztlichen Verordnungen festgelegt werden und die Finanzierung von den Kostengutsprachen der jeweiligen Versicherungen abhängt.

Luzern, 14. Oktober 2014

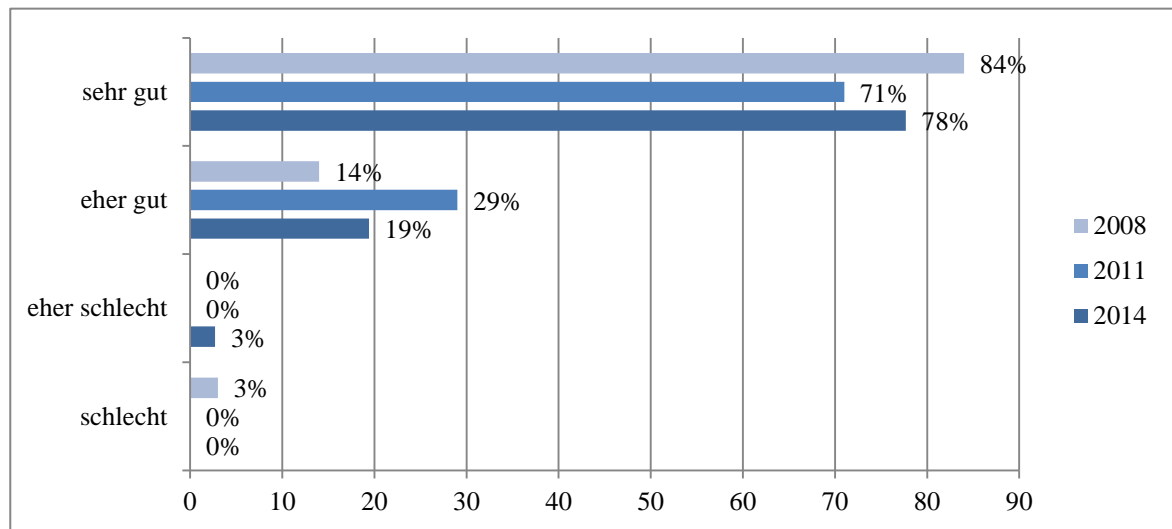
Seite 33/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Eine Person äussert im Rahmen der Interviews, dass sie es schätzen würde, wenn in der Physiotherapie mehr auf ihre Bedürfnisse eingegangen würde. Vereinzelt Befragte berichten über ihre Erfahrungen mit der Physiotherapie in externen Rehabilitationszentren und weisen darauf hin, dass sie die Therapie dort als „intensiver“ wahrgenommen haben. Hinsichtlich der Frage nach der Abwechslung in der Physiotherapie bleibt zu erwähnen, dass möglichst abwechslungsreiche Übungen im Einzelfall nicht zwingend auch medizinisch sinnvoll sein müssen.

Die vorgängig erwähnte Nachfrage nach zusätzlichen Physiotherapie-Einheiten steht wahrscheinlich im Zusammenhang mit der **Einschätzung des Nutzens der Physiotherapie**. Im aktuellen Befragungsjahr 2014 sind 78% der Klientinnen und Klienten der Ansicht, dass ihnen die Physiotherapie *sehr viel* bringt. Weitere 19% schätzen den Nutzen der Therapie als *eher gut* ein und 3% (eine Person) als *eher gering* (siehe Abb. 32).

Abbildung 32: Einschätzung des Nutzens der Physiotherapie (in Prozent)



Fragestellung: Finden Sie, dass Ihnen die Therapie etwas bringt? (2014: N=36)

Luzern, 14. Oktober 2014

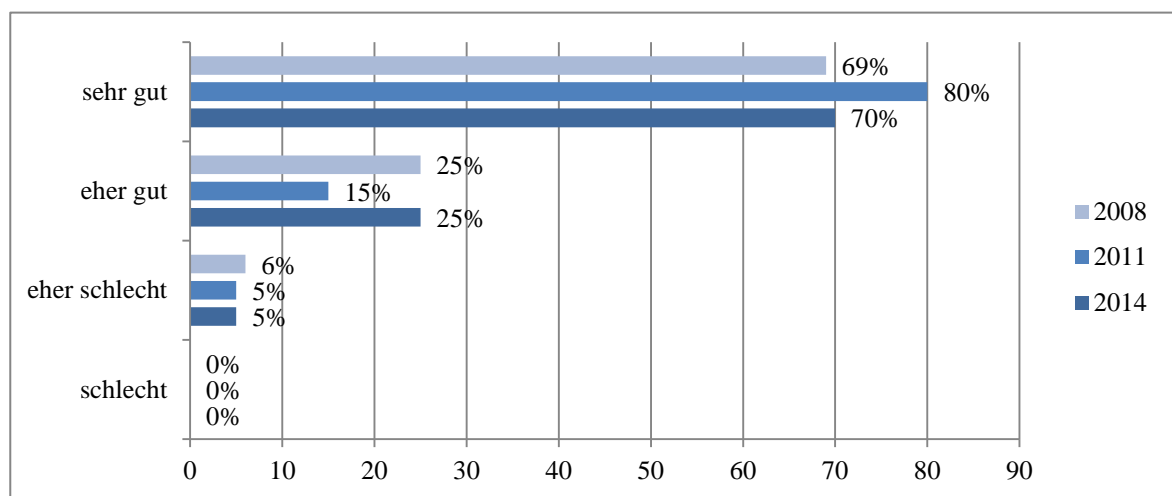
Seite 34/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

5.2. Transport

Im aktuellen Befragungsjahr 2014 nutzen insgesamt 41% der befragten Personen den Transport der Rodtegg. 70% dieser Klientinnen und Klienten bewerten den Transport als *sehr gut*, weitere 25% als *eher gut* und lediglich 5% (eine Person) als *eher schlecht*. Im Vergleich zu den vorangehenden Befragungen ist dieses überwiegend positive Ergebnis konstant geblieben. Während im Befragungsjahr 2014 insgesamt 95% der Befragten eine positive Bewertung des Transports der Rodtegg aussprechen, waren es im Befragungsjahr 2011 ebenfalls 95% und im Befragungsjahr 2008 insgesamt 94% (siehe Abb. 33).

Abbildung 33: Zufriedenheit mit dem Transport der Rodtegg (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie mit dem Transport von zu Hause in die Rodtegg und umgekehrt zufrieden? (2014: N=20)

5.3. Infrastruktur

Im Rahmen der aktuellen Befragung 2014 wurden die Klientinnen und Klienten anhand einer offenen Frage nach ihrer Meinung zur (technischen) Infrastruktur in der Rodtegg befragt.

Hinsichtlich der infrastrukturellen Angebote äussern sich die meisten Befragten sehr positiv. Stellvertretend für viele Klientinnen und Klienten sagt eine Person: „(...) *ich finde es wirklich super, es ist mega schön eingerichtet.*“ Im Hinblick auf die **Räumlichkeiten und Beleuchtung** in der Rodtegg erwähnen einige befragte Personen eine deutliche Verbesserung seit dem Umbau. Die hellen und zugänglichen Räumlichkeiten, die grosszügigen Wohnstudios und die Räume in der bürowärkstatt werden sehr geschätzt. In vereinzelt kritischen Rückmeldungen wird angemerkt, dass die Schulräume etwas klein seien oder dass die Innenräume in der Rodtegg besser gekennzeichnet werden könnten. Zusätzlich würden automatische Türen in der bürowärkstatt und Rückzugsräume für Jugendliche sehr begrüsst. Eine Person findet es wichtig, dass insbesondere im Sommer auf eine regelmässige Belüftung in den Arbeitsräumen geachtet werde, da die stickige Luft sehr schnell müde mache. Im Weiteren wurde angemerkt, dass die sanitären Einrichtungen in der Rodtegg fast ausschliesslich für Rechtshänder ausgerichtet seien, was den WC-Gang für Linkshänder sowie die entsprechende Betreuung erschwere.

Bezüglich des Restaurants und der **Verpflegung** in der Rodtegg äussern sich die Befragten fast ausschliesslich positiv. Mehrere Personen erwähnen, dass sich das Essen sehr verbessert habe und dass auf die individuellen ernährungsbezogenen Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten gut ein-

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 35/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

gegangen werde. Eine Person spricht dem Küchenchef ein Kompliment für den abwechslungsreichen Menüplan aus und eine weitere Person schätzt insbesondere den Kiosk mit den Sandwiches und den verschiedenen Getränken. Vereinzelt Befragte wünschten, das Essen wäre manchmal etwas wärmer oder stärker gewürzt oder dass vermehrt auf die Qualität und Herkunft der Fleischartikel geachtet würde. Hinsichtlich der Infrastruktur im Restaurant wird erwähnt, dass früher eine Rampe vom Restaurant zum Vorplatz installiert war, diese jedoch wieder entfernt wurde. Eine Person würde es sehr schätzen, wenn diese Rampe wieder zur Verfügung stünde, ihrer Ansicht nach würden dann einige Klientinnen und Klienten über Mittag den Vorplatz nutzen, welche bisher im Innenraum essen.

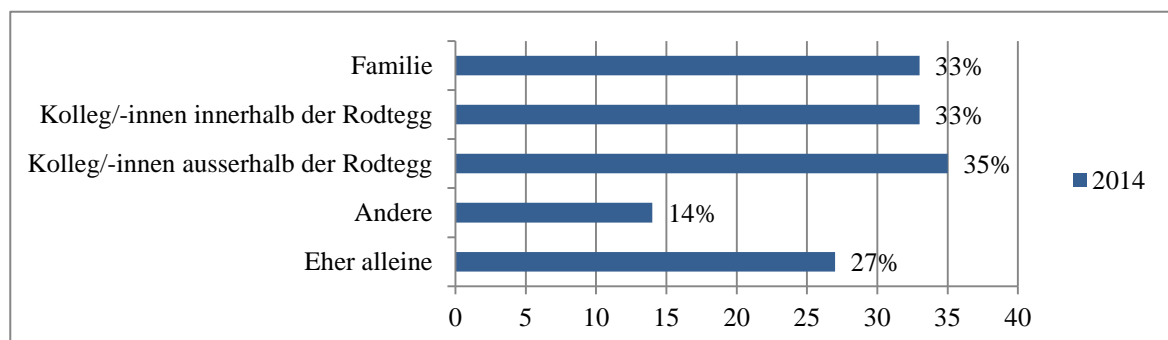
In Bezug auf die *technische Infrastruktur* in der Rodtegg geht aus den Rückmeldungen der Befragten deutlich hervor, dass die meisten mit der Funktionalität des technischen Angebots in der Rodtegg sehr zufrieden sind. Hinsichtlich der Regelungen zur Internetnutzung während der Arbeitszeit sind viele Klientinnen und Klienten der Ansicht, dass die Blockierung bestimmter Internetseiten wie z.B. Facebook sinnvoll sei und/oder dass sie diese Regelung nachvollziehen können. Eine Klientin erwähnt, dass teilweise auch Nachrichtenseiten blockiert seien, sie geht jedoch davon aus, dass dies an der Filtersetzung liege. Als Verbesserungsmöglichkeit soll hier erwähnt werden, dass einige Klientinnen und Klienten die relativ langsame Internetverbindung auf den Computern in der Rodtegg ansprechen.

5.4. Freizeit

Im Rahmen der Befragung 2014 wurden sämtliche Klientinnen und Klienten gefragt, mit wem sie ihre Freizeit verbringen. Bei den Antworten waren jeweils Mehrfachnennungen möglich. Jeweils ein Drittel der befragten Personen verbringt die Freizeit mit der Familie (33%) und/oder mit Kollegen und Kolleginnen innerhalb der Rodtegg (33%). 35% der Befragten geben an, ihre Freizeit mit Kollegen und Kolleginnen ausserhalb der Rodtegg zu verbringen und 27% sind in ihrer Freizeit eher alleine (siehe Abb. 34).

Insgesamt 14% der befragten Klientinnen und Klienten verbringen ihre Freizeit mit weiteren Personen wie zum Beispiel dem/der Freund/-in oder dem/der Partner/-in oder einer Assistenzperson. Sofern dies beurteilt werden kann, entstand im Rahmen der Interviews mehrheitlich der Eindruck, dass die Klientinnen und Klienten mit ihrem sozialen Umfeld zufrieden sind. Viele Befragte sind gut vernetzt und gestalten ihre Freizeit aktiv mit. So berichten einzelne Personen von ihren sportlichen Aktivitäten und Ambitionen oder von ihren Hobbies und Interessen, wie zum Beispiel lesen, Musik hören, gestalterische Aktivitäten, Computer, Kampfsport und weitere Engagements.

Abbildung 34: Kontakte in der Freizeit (in Prozent)



Fragestellung: Mit wem verbringen Sie Ihre Freizeit? (Mehrfachnennungen möglich) (2014: N=49)

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 36/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

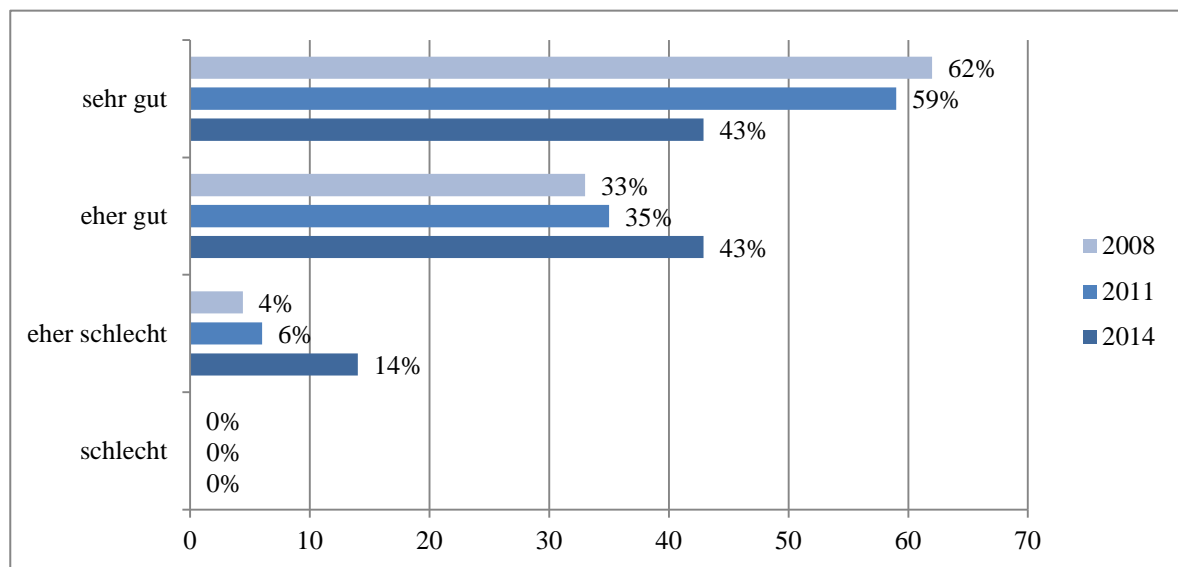
6. Generelle Zufriedenheit in der Rodtegg

Im Rahmen der subgruppenübergreifenden Befragung wurden sämtliche Klientinnen und Klienten zu ihrer allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg sowie zu ihrer Einschätzung der Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen und den übrigen Betreuungspersonen der Rodtegg befragt.

6.1. Allgemeine Zufriedenheit

Im aktuellen Befragungsjahr 2014 wird die zentrale Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg von einer überwiegenden Mehrheit der befragten Personen positiv beantwortet. Dabei bewerten 43% der Klientinnen und Klienten ihre allgemeine Zufriedenheit als *sehr gut* und weitere 43% als *eher gut*. Die übrigen 14% bewerten diese als *eher schlecht* (siehe Abb. 35).

Abbildung 35: Bewertung der allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg (in Prozent)



Fragestellung: Wie gefällt es Ihnen ganz allgemein hier in der Rodtegg? (2014: N=49)

Im Rahmen der Interviews im aktuellen Befragungsjahr 2014 geht aus den *positiven Rückmeldungen* hervor, dass die Klientinnen und Klienten in der Rodtegg insbesondere ihr Umfeld mit den bestehenden Freundschaften, die Umgebung, den abwechslungsreichen Alltag sowie das gute Klima in den einzelnen Bereichen der Rodtegg sehr schätzen. Entsprechend ergänzt ein Klient, dass er sich in der Rodtegg zu Hause fühle und sehr glücklich sei.

Grundsätzlich erwähnen einzelne Befragte, dass sie die Förderung zur Selbständigkeit und Eigenständigkeit sowie die individuelle Betreuung in der Rodtegg als sehr positiv empfinden würden. Eine Klientin nennt die gute Atmosphäre im Ausbildungsbereich, die Lehrpersonen seien interessiert und stehen den Klientinnen und Klienten auch in schwierigen Situationen unterstützend zur Seite. Eine weitere Person schätzt die Begleitung durch die Lehrpersonen und die Weiterentwicklungsmöglichkeiten in der Bürofachschule sehr. Auch im Hinblick auf den Arbeitsbereich erwähnen verschiedene befragte Personen, dass auf ihre Anregungen und Bedürfnisse eingegangen werde und dass sie bei der Arbeit genügend Freiraum erhalten würden, um selbständig arbeiten zu können. Ein Klient schätzt es sehr, dass er bei der Arbeit einbezogen werde. Aus den Rückmeldungen vereinzelter Klientinnen und Klienten geht ebenfalls hervor, dass ihnen die Arbeit in der bürowärkstatt eine Tagesstruktur ermögliche und das Gefühl vermittele, „gebraucht“ zu werden. Für eine andere Person

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 37/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

ist die Arbeit in der bürowärkstatt ein wichtiges „Sprungbrett“ zur Wiedereingliederung in den externen Arbeitsprozess.

Es wird von vielen Befragten geschätzt, dass es die Institution Rodtegg mit ihren verschiedenen Ausbildungs- Arbeits- und Wohnangeboten gibt. Die oben erwähnten Aspekte tragen massgeblich zur hohen Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten in der Rodtegg bei.

Obwohl sich die meisten befragten Personen positiv zur allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg äussern (86%), kann im Vergleich zu den vorhergehenden Befragungen eine leichte Tendenz hin zu einer „neutralen“ Bewertung festgestellt werden. Während im Jahr 2008 noch 62% der Klientinnen und Klienten ihre allgemeine Zufriedenheit in der Rodtegg als *sehr gut* bezeichneten, waren es im Jahr 2011 noch 59% und im Jahr 2014 noch 43% (siehe Abb. 34). Der Personenanteil, welcher die Zufriedenheit als *eher gut* einschätzt, nimmt über die Befragungszeitpunkte hinweg leicht zu, dies gilt auch für Klientinnen und Klienten, welche ihre allgemeine Zufriedenheit in der Rodtegg als *eher schlecht* bezeichnen. Über die drei Befragungszeitpunkte findet folglich eine Verlagerung der Zufriedenheit von „*sehr gut*“ auf „*eher gut*“ bzw. auf „*eher schlecht*“ statt.

Obwohl es sich im aktuellen Befragungsjahr 2014 bei den *eher kritischen Bewertungen* zur allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg um geringe Fallzahlen (n=7) handelt, sollte der oben beschriebenen Tendenz dennoch Beachtung geschenkt werden. Insbesondere bei langjährigen Klientinnen und Klienten der Rodtegg besteht teilweise das Bedürfnis, einen Schritt aus der Institution zu machen und „etwas Neues“ zu sehen. Einige Personen berichten, dass sich über die Zeit einiges verändert habe, zum einen in der Rodtegg als Institution und zum anderen hätten sich auch die betreffenden Klientinnen und Klienten entwickelt. Ein Klient hat den Eindruck, dass manchmal zu wenig Personal zur Verfügung stehe, um die Bedürfnisse der Betreuten optimal abdecken zu können und bedauert, dass eine Begleitung bei auswärtigen Aktivitäten nicht möglich sei. Eine andere Klientin findet es schade, dass in der Rodtegg immer weniger Wohn- und Ausbildungsangebote für Jugendliche zur Verfügung stehen, der Fokus werde ihrer Ansicht nach stärker auf Angebote für Kinder und für schwer behinderte Personen gelegt.

Im Rahmen der Interviews erfolgen teilweise auch kritische Rückmeldungen zum Personal im Ausbildungs- und Arbeitsbereich der Rodtegg. Etwa acht Klientinnen und Klienten erwähnen, dass sie sich von einzelnen Mitarbeitenden der Rodtegg manchmal nicht genug ernst genommen fühlten und einen respektvolleren Umgang wünschten. Im Vergleich zu früher werde weniger auf die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten eingegangen. Eine Person ist der Ansicht, dass die Klientinnen und Klienten in der bürowärkstatt verstärkt den Kontakt zur Aussenwelt bräuchten und würde entsprechende Aktivitäten sehr begrüssen.

6.2. Zusammenarbeit mit Bezugspersonen und Betreuungspersonal

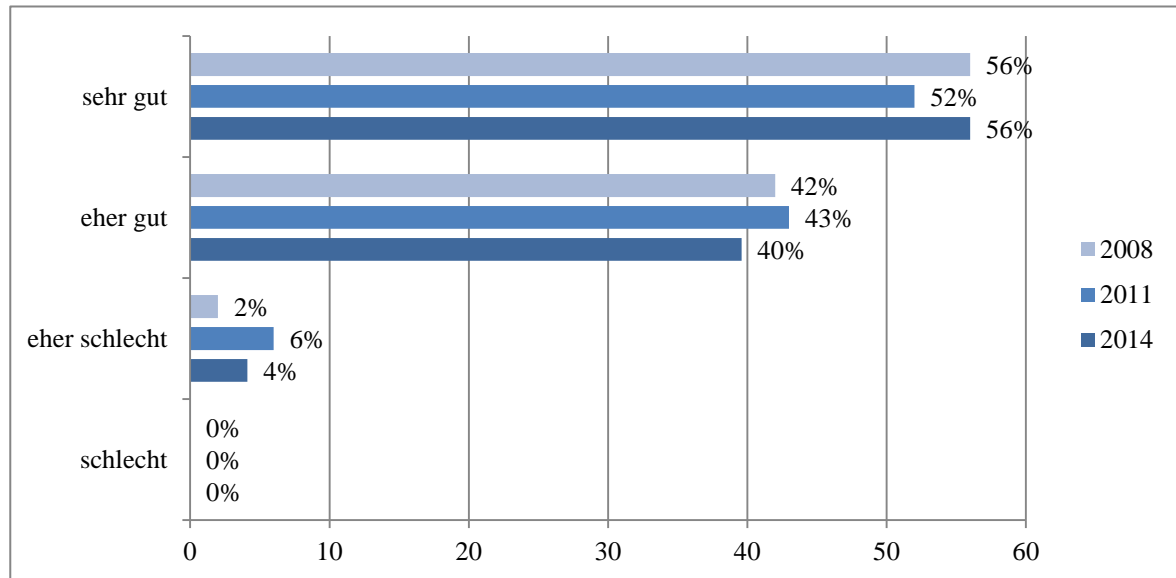
Die Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen und mit dem Betreuungspersonal ist ein zentraler Bestandteil des Alltags in der Rodtegg. Die *Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen* wird von mehr als der Hälfte der Klientinnen und Klienten über alle drei Befragungszeitpunkte hinweg konstant als *sehr gut* bewertet. Im aktuellen Befragungsjahr 2014 schätzen 40% der Befragten die Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen als *eher gut* ein, der Wert ist im Vergleich zu den vorhergehenden Befragungen konstant geblieben. Im Jahr 2014 bezeichnen lediglich 4% der befragten Personen die Zusammenarbeit mit ihrer Bezugsperson als *eher schlecht*. Hier kann eine minimale Verringerung der kritischen Bewertungen zur vorangehenden Befragung im Jahr 2011 (6%) festgestellt werden (siehe Abb. 36).

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 38/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Abbildung 36: Bewertung der Zusammenarbeit mit der Bezugsperson (in Prozent)



Fragestellung: Wie finden Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Bezugsperson? (2014: N=48)

Insbesondere zu den Bezugspersonen im Bereich Wohnen äussern sich die befragten Klientinnen und Klienten im Rahmen der aktuellen Befragung 2014 sehr positiv. So berichtet ein Klient, dass seine Bezugsperson aktiv auf ihn eingehe und ihn sehr unterstütze. Eine andere Klientin schätzt die sehr gute und enge Beziehung zu ihrer Bezugsperson und bezeichnet diese als wichtige Vertrauensperson. Hinsichtlich der Bezugspersonen in der bürowärkstatt gibt es neben den ebenfalls sehr positiven Bewertungen vereinzelte kritische Anmerkungen. Ein Klient erwähnt die häufigen Wechsel der Bezugspersonen im Bereich Arbeit, welche den Aufbau einer guten Beziehung erschweren würden. Andere Klientinnen und Klienten merken an, dass ihre Bezugsperson oftmals unter Stress stehe oder dass diese noch stärker auf die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten eingehen könnten.

Die **Zusammenarbeit mit dem übrigen Betreuungspersonal** in der Rodtegg wird im aktuellen Befragungsjahr 2014 von 38% der Klientinnen und Klienten als *sehr gut* beurteilt, etwa die Hälfte (51%) bezeichnet die Zusammenarbeit als *eher gut* und 11% als *eher schlecht* (siehe Abb. 37). Ähnlich wie bei den Ergebnissen zur allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg findet über die drei Befragungszeitpunkte hinweg tendenziell eine Verlagerung der Zufriedenheit von „*sehr gut*“ auf „*eher gut*“ bzw. auf „*eher schlecht*“ statt. So bezeichneten im Jahr 2011 noch 45% der befragten Personen ihre Zufriedenheit mit dem Betreuungspersonal als *sehr gut*, 35% als *eher gut* und lediglich 6% als *eher schlecht*.

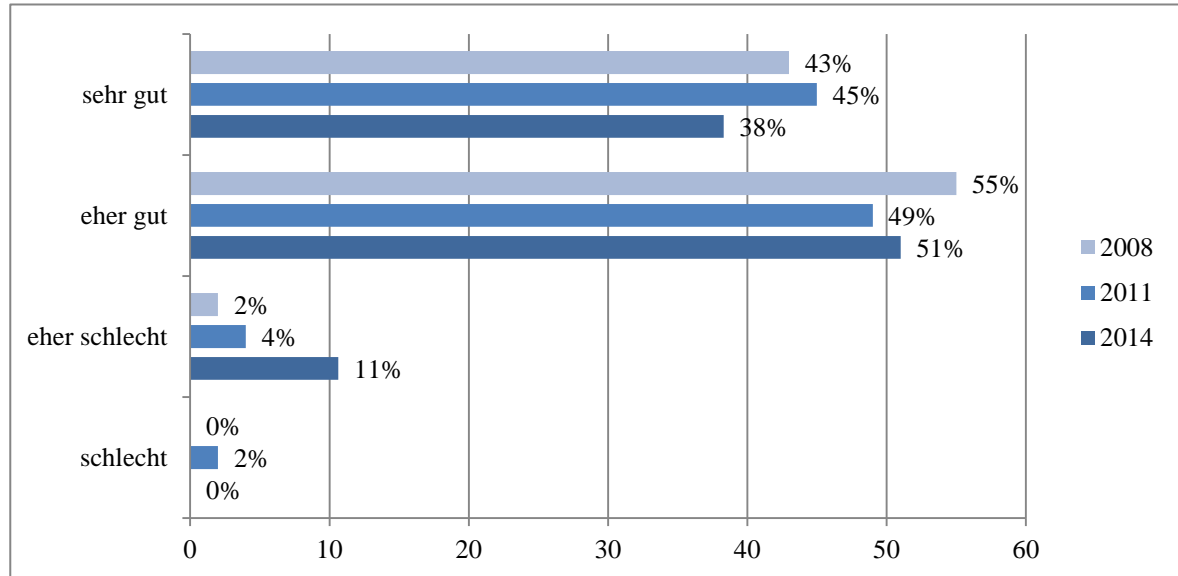
Aus ergänzenden Äusserungen einzelner Klientinnen und Klienten zum aktuellen Befragungszeitpunkt 2014 geht hervor, dass sich die Zusammenarbeit mit dem Betreuungspersonal im Bereich Ausbildung allgemein zum Positiven entwickelt habe. Eine Klientin schätzt die Freundlichkeit und Akzeptanz sehr, welche ihr vom Betreuungspersonal entgegen gebracht werde. Im Hinblick auf die bürowärkstatt erwähnt eine Klientin, dass sich die Zusammenarbeit mit dem Betreuungspersonal insbesondere nach dem Wechsel der Teamleitung sehr verbessert habe. Diese personelle Veränderung wirke sich auch positiv auf das gesamte Team aus.

Luzern, 14. Oktober 2014

Seite 39/39

Rodtegg – 3. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Abbildung 37: Bewertung der Zusammenarbeit mit dem übrigen Betreuungspersonal (in Prozent)



Fragestellung: Wie finden Sie die Zusammenarbeit mit dem übrigen Betreuungspersonal? (2014: N=47)

Etwas kritischere Klientinnen und Klienten erwähnen, dass die Zusammenarbeit mit dem Betreuungspersonal in der bürowärkstatt manchmal schwierig sei. Vereinzelt befragte Personen bedauern den teilweise bestimmenden und manchmal unfreundlichen Umgangston oder dass die Klientinnen und Klienten teilweise von Betreuungspersonen unterschätzt würden. Andere Betreute wünschen sich mehr Einfühlungsvermögen des Betreuungspersonals. Bei diesen kritischen Stimmen handelt es sich um die Anmerkungen von etwa 5 Personen.