

Gemeinsame Nutzerbefragung von Trägern des Ambulant Betreuten Wohnens für psychisch kranke und suchtkranke Menschen in Dortmund im Jahr 2018

Anmerkungen / Bewertungen seitens der „Projektgruppe Nutzerbefragung“

Im Herbst 2012 wurde in der Stadt Dortmund eine erste Nutzerbefragung durchgeführt, um von Menschen mit einer psychischen Erkrankung oder Suchterkrankung zu erfahren, wie zufrieden sie mit dem Ambulant Betreuten Wohnen sind. Diese Nutzerbefragung ist im Herbst 2015 sowie im Herbst 2018, mit einem nahezu identischen Fragebogen, wiederholt worden.

Um eine möglichst große Anzahl von psychisch kranken bzw. suchtkranken Menschen des Ambulant Betreuten Wohnens zu erreichen, wurden die Fragebögen über die Bezugsbetreuer*innen an die betreuten Menschen verteilt und wieder eingesammelt. Zum Zeitpunkt der Befragung wurden 1.982 psychisch kranke oder suchtkranke Menschen im Rahmen des Ambulant Betreuten Wohnens in Dortmund unterstützt. Bei der Befragung 2012 waren dies ca. 1.400 Menschen und bei der Befragung 2015 ca. 1.700 Menschen. An der Nutzerbefragung 2018 nahmen 748 betreute Personen teil. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 37,74 %. Im Jahr 2015 beteiligten sich 720 Personen (= ca. 42,5%) und im Jahr 2012 beteiligten sich 600 Personen (= ca. 43%). Der Rücklauf ist seit der ersten Befragung jeweils gestiegen, die Rücklaufquote ist jedoch gesunken. Bei den einzelnen Trägern war der Rücklauf recht unterschiedlich. Für eine mögliche weitere Befragungen werden wir uns in der Projektgruppe Gedanken machen, wie wir die Rücklaufquote wieder steigern können.

Die Projektgruppe Nutzerbefragung kann an dieser Stelle keine Bewertung der Einzelergebnisse vornehmen. Die einzelnen Träger haben die Ergebnisse für sich bereits ausgewertet und Rückschlüsse für ihre zukünftige Arbeit daraus gezogen.

Folgende generelle Einschätzungen zu den beiden vorgenannten Befragungen gibt die Projektgruppe Nutzerbefragung an dieser Stelle weiter:

Die hohe Beteiligung der Nutzer*innen des Ambulant Betreuten Wohnens in Dortmund ist sehr erfreulich. Die Rückmeldung von 748 betreuten Menschen hat für uns eine repräsentative Aussagekraft.

Insgesamt ist eine hohe Zufriedenheit (90 %) mit dem Betreuungsangebot der Träger des Ambulant Betreuten Wohnens für psychisch kranke und suchtkranke Menschen in Dortmund festzustellen. Ein Austausch unter den beteiligten Trägern hat ergeben, dass es hier zwischen den einzelnen Trägern kaum signifikante Unterschiede gegeben hat.

Für alle Träger war in 2012 ein wesentliches Ergebnis der Nutzerbefragung, dass einer großen Zahl der NutzerInnen des betreuten Wohnens die Beschwerderegungen und das Beschwerdemanagement nicht bekannt waren. Hier haben die Anbieter reagiert und verschiedene Modelle entwickelt, um ihre Betreuten auf das Recht und die Möglichkeit zur Beschwerde aufmerksam zu machen. Bei den Nutzerbefragungen 2015 und 2018 zeigen die Ergebnisse eine deutliche Verbesserung. Der Bekanntheitsgrad der Beschwerderegungen ist bei den Nutzern signifikant gestiegen.

Auch wenn in den Befragungen 2012 und 2015 von einem guten Gesamtergebnis gesprochen werden konnte, haben die einzelnen Anbieter ihre individuellen Ergebnisse genutzt um weitere Verbesserungen und Entwicklungen zu gestalten.

Bereits in der 2015'er Befragung gab es eine ausgesprochen positive Resonanz auf das Aufnahmeverfahren. Auf die Frage: „Was war für Sie hilfreich im Aufnahmeverfahren?“ haben sich über 90% der NutzerInnen, die sich zu dieser Frage geäußert haben, positiv über die persönliche Unterstützung von Mitarbeiter*innen der jeweiligen Träger im Aufnahmeverfahren geäußert. Insbesondere wurde benannt, dass Begleitung, Unterstützung, Vertrauen, gemeinsame Gespräche und Verständnis hilfreich sind. Dieses Ergebnis ist in der 2018'er Befragung bestätigt worden. Dies ist aus Sicht der Projektgruppe Nutzerbefragung ein Auftrag an den Landschaftsverband Westfalen-Lippe zur Gestaltung des zukünftigen Hilfeplanverfahrens und ein Votum für die weitere Unterstützung und Begleitung der Nutzer*innen durch die Mitarbeiter*innen der Träger im Aufnahmeverfahren.

Angeregt durch die Ergebnisse der Nutzerbefragung 2012 gründete sich im Jahr 2013 die Koordinierungsgruppe ‚Mitbestimmung Psychiatrie-Erfahrener in Dortmund (kurz KMPE)‘ und trifft sich regelmäßig einmal pro Monat. Diese Gruppe hat mittlerweile schon mehrere Workshops organisiert, die Peerberatung initiiert, ein Fortbildungsangebot im Modulsystem für psychisch kranke Menschen entwickelt sowie regelmäßige trägerübergreifende Freizeitangebote organisiert.

Ob und in welcher Form eine erneute Nutzerbefragung durchgeführt wird, ist derzeit noch offen.

Für die Projektgruppe
Rolf Buschkamp