

Gemeinsame Nutzerbefragung von Trägern des Ambulant Betreuten Wohnens für psychisch kranke / suchtkranke Menschen in Dortmund

Anmerkungen / Bewertungen seitens der „Projektgruppe Nutzerbefragung“

Im Herbst des Jahres 2012 wurde in der Stadt Dortmund eine Nutzerbefragung durchgeführt, um von Menschen mit einer psychischen Erkrankung oder Suchterkrankung zu erfahren, wie zufrieden sie mit dem Betreuten Wohnen sind.

Um eine größtmögliche Anzahl von psychisch kranken / suchtkranken Menschen des Betreuten Wohnens zu erreichen, wurden die Fragebögen über die Bezugsbetreuer/innen an die betreuten Menschen verteilt und wieder eingesammelt. Zum Zeitpunkt der Befragung wurden ca. 1400 psychisch kranke oder suchtkranke Menschen im Rahmen des Ambulant Betreuten Wohnens unterstützt (diese Schätzung leitet sich ab von den erhobenen Stichtagsdaten zum 31.12.2011 zuzüglich der Berücksichtigung einer auf Erfahrungswerten beruhenden jährlichen Anstiegsrate im Betreuten Wohnen). An der Nutzerbefragung nahmen 600 betreute Personen teil (dies entspricht - analog der angenommenen Anzahl von ca. 1400 Betreuten im Befragungszeitraum - einer Rücklaufquote von ca. 43%).

Die Projektgruppe Nutzerbefragung enthält sich einer Bewertung der Einzelergebnisse. Dies ist zum einen darin begründet, dass die Bewertungen äußerst subjektiv gefärbt wären, da ein Vergleich mit einer bereits durchgeführten Nutzerbefragung mit analogen Fragestellungen nicht gegeben ist. Zum anderen sprechen die Einzelergebnisse für sich und jeder Leser kann seine eigenen Schlüsse daraus ziehen.

Über die Ergebnisse der einzelnen Fragestellungen hinaus gibt die Projektgruppe folgende generelle Einschätzungen weiter:

- Die hohe Beteiligung von Nutzer/innen des Betreuten Wohnens ist sehr erfreulich. Die Rückmeldung von 600 betreuten Menschen hat dementsprechend auch eine hohe repräsentative Aussagekraft. Hinzuweisen bleibt allerdings auch, dass bei den einzelnen Trägern die Rücklaufquote doch recht unterschiedlich war: von 25% bis 70%.
- Insgesamt ist eine hohe Zufriedenheit mit dem Betreuungsangebot der Träger des Betreuten Wohnens für psychisch kranke und suchtkranke Menschen in Dortmund festzustellen. Der Austausch zwischen den beteiligten Trägervertretern der Vorbereitungsgruppe hat hierbei ergeben, dass es hier zwischen den Trägern kaum signifikante Abweichungen gegeben hat.
- Beim Themenkomplex „Beschwerden“ ist erkennbar, dass doch einer Vielzahl von betreuten Personen die Beschwerderegeln nicht bekannt sind. Zum anderen waren aber auch einzelne Fragestellungen zu diesem Themenkomplex offensichtlich etwas zu kompliziert.
- Erfreulicherweise haben eine Vielzahl von betreuten Personen die Möglichkeit genutzt, bei einzelnen Fragestellungen über das Ankreuzverfahren hinaus ihre

individuellen Sichtweisen mitzuteilen. Die Antworten wurden zur besseren Übersicht soweit wie möglich gebündelt, aber auch jede einzelne Antwort ist aufgelistet.

Eine erneute Nutzerbefragung ist seitens der Projektgruppe für das Jahr 2015 angedacht (also 3 Jahre nach der erstmaligen Nutzerbefragung). Ob diese Nutzerbefragung in der gleichen Weise wie 2012 erfolgt oder über leitfadengestützte persönliche Interviews mit einer repräsentativen Auswahl von betreuten Personen, ist hierbei noch offen.

für die Projektgruppe
Rainer Klein