

die rodtegg Stiftung für Menschen mit körperlicher Behinderung

2. Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den
Bereichen Ausbildung/Arbeit und Wohnen

Autor/innen

Dr. Roland Stahl, Projektleiter/ Dozent
Nina Blaser, Wissenschaftliche Assistentin
Reto Bürgisser, Wissenschaftlicher Assistent

Hochschule Luzern/ Departement Soziale Arbeit

Institut für Sozialmanagement und Sozialpolitik
Luzern, August 2011

EXECUTIVE SUMMARY

Im Rahmen des im Jahr 2000 eingeführten ‚Integrierten Qualitätsmanagements‘ führt die Stiftung Rodtegg seit 2008 in einem drei-Jahres-Turnus Befragungen zur Zufriedenheit ihrer Klientinnen und Klienten, der Eltern und der Mitarbeiter durch. Diese Evaluationen generieren die nötigen Informationen, um die kontinuierliche Optimierung der Betreuungsangebote der Rodtegg zu garantieren. Die Befragung der Jugendlichen und Erwachsenen, die in den Bereichen Ausbildung und Arbeit betreut werden, wurde in diesem Jahr zum zweiten Mal durchgeführt. Da die betreuten Personen im Jahr 2008 mit demselben Fragebogen befragt wurden, können jene Resultate nun mit den Ergebnissen der diesjährigen Evaluation verglichen werden. Dadurch kann nicht nur bestimmt werden, wie es mit der Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten im laufenden Jahr aussieht. Ebenfalls zeigen die Resultate, ob sich die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten des Berufsfindungsjahrs (BWJ), der Bürofachschule (BFL) und der bürowärkstatt im Vergleich zum Jahr 2008 verändert hat.

Für die Befragungen wurden die Jugendlichen und Erwachsenen einerseits gebeten, einen Fragebogen auszufüllen. Zusätzlich wurde ihnen von einem Mitarbeitenden der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, ähnlich wie in einem Interview, Fragen gestellt, die es den Evaluatoren ermöglichte, die Befindlichkeit der Klientinnen und Klienten noch vertieft zu analysieren. Im Bereich Ausbildung/Arbeit wurden 33 Betreute aus der bürowärkstatt, 10 Personen aus dem Berufsfindungs- und Werkjahr und 11 Personen aus der Bürofachschule befragt. Im Berufsfindungs- und Werkjahr sind 6 Personen im ersten und 4 Personen im zweiten Jahr. In der Bürofachschule sind 5 Personen im ersten und 6 Personen im zweiten Lehrjahr. Von diesen Personen wohnten zum Befragungszeitpunkt 21 extern. 14 Personen wohnten in den Wohnstudios der Rodtegg und 16 Personen wohnten auf einer der Jugendlichen Wohngruppen.

Die Antworten auf die Fragen zur Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten mit ihrer Ausbildungs- oder Arbeitssituation zeigen, dass sich die grosse Mehrheit der Betreuten nach wie vor überaus wohl fühlt in der Rodtegg. 59 Prozent (62% im Jahr 2008) der Betreuten beschreiben ihrer Befindlichkeit als *sehr gut*, 35 Prozent (33% im Jahr 2008) der Befragten als *eher gut*, und sechs Prozent (4% im Jahr 2008) als *eher schlecht*. Niemand bezeichnete seine Befindlichkeit als *sehr schlecht*. Die folgende Aussage einer Betreuten illustriert diese Zahlen: „Ich [...] fühle mich wohl, auch mit den anderen Betreuten. Man respektiert einander hier, jeder respektiert jeden so wie er ist.“ Die Bewertung der Zusammenarbeit der Klientinnen und Klienten mit ihren Bezugspersonen und dem restlichen Betreuungspersonal fällt ebenfalls wieder positiv aus. Wie im Jahr 2008 bezeichnet gut 50 Prozent der Klientinnen und Klienten die Zusammenarbeit mit ihren Betreuern als *sehr gut*, gut 40 Prozent als *eher gut* und um die fünf Prozent als *eher schlecht*. Natürlich gab es auch einige kritische Bemerkungen. Ein Klient zum Beispiel berichtete, dass es manchmal mit der Kommunikation Schwierigkeiten geben würde. Es sei ihm schon mehrmals passiert, dass ein interner Termin ausgefallen sei (Pflege, Ergo, Physio etc.). Er sei aber nicht informiert worden und habe vergeblich warten müssen.

Neben den Fragen zu ihrer allgemeinen Befindlichkeit in der Rodtegg wurden die Klientinnen und Klienten auch spezifisch zu ihrer Zufriedenheit mit den verschiedenen Abteilungen befragt (BWJ, BFL, bürowärkstatt, Pflege, Wohnen und Therapie). Die Beurteilung der einzelnen Abteilungen durch die Betreuten ist wie vor drei Jahren ebenfalls wieder positiv ausgefallen. Das ist, nach den positiven Aussagen zu ihrer allgemeinen Befindlichkeit, natürlich nicht überraschend. Es bestätigt jedoch den Eindruck, dass die Qualität der Betreuung der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen sehr hoch ist.

Besonders hervorzuheben sind die gleichbleibend positiven Beurteilungen der Bereiche bürowärkstatt und Pflege. Diese zwei Bereiche wurden im letzten Jahr restrukturiert und die entsprechenden Änderungen haben sich offensichtlich nicht negativ auf die Befindlichkeit der Betreuten ausgewirkt. Einige Betreute meinten zwar, dass es ihnen in der bürowärkstatt manchmal etwas langweilig sei, wenn es an Aufträgen fehle. Auf die entsprechende Nachfrage in den Interviews zeigte sich aber, dass die Mitarbeitenden immer versuchen, Beschäftigungsalternativen zu finden, wenn es einmal „grad nicht so läuft.“ Zur neu organisierten Pflege

meinten einige Betreute, dass die Pflegefachpersonen nicht immer „abrufbereit“ seien, aber das scheint kein systematisches Problem darzustellen.

Die Zufriedenheit mit ihrer jeweiligen Wohnsituation hat im Vergleich zur letztmaligen Befragung sogar noch leicht zugenommen und kritische Aussagen waren eher selten; von den Klientinnen und Klienten, die auf den Wohngruppen und in den Wohnstudios wohnen, wurde zum Beispiel bemerkt, dass die Tatsache, dass man am selben Ort arbeite und wohne manchmal „etwas zu viel sei“: „Ich wohne eigentlich sehr gern im Studio [...] aber manchmal wird einem alles ein bisschen zu viel, weil man mit den gleichen Leuten zusammenwohnt, mit denen man auch arbeitet.“ Die Klientinnen und Klienten, die extern wohnen, sind mit ihrer Situation ebenfalls weitgehend zufrieden. Auf jeden Fall meinten wie vor drei Jahren fast 100 Prozent dieser Klientinnen und Klienten, dass sie lieber extern als in der Rodtegg wohnen würden.

Am Schluss der Befragung wurde noch nach der Meinung der Befragten zu einigen spezifischen Themen gefragt. Beim Thema Infrastruktur haben sich die Betreuten insbesondere zur Rollstuhlgängigkeit positiver geäußert als noch vor drei Jahren. Die Physiotherapie wird von den Betreuten durchgehend positiv beurteilt. Besonders erfreulich ist auch die wesentlich positivere Beurteilung einiger Aspekte der Verpflegung in der Rodtegg. Die Wärme und das Anrichten des Essens wurden deutlich positiver bewertet als 2008. Ebenfalls wurde deutlich, dass die Verpflegung abwechslungsreicher geworden ist.

INHALTSVERZEICHNIS

1	Zusammenfassung der Resultate.....	6
2	Ausgangslage und vorgehensweise	8
3	Resultate	10
3.1	Abteilungsübergreifende Befragung der betreuten Jugendlichen und Erwachsenen	10
3.1.1	Allgemeine Befindlichkeit.....	10
3.1.2	Zusammenarbeit mit Bezugspersonen und Betreuungspersonal.....	11
3.2	Abteilungsspezifische Befragung: Bereich Ausbildung/Arbeit.....	13
3.2.1	Berufsfindungs- und Werkjahr	14
3.2.2	Bürofachschule.....	15
3.2.3	Die bürowärkstatt.....	17
3.2.4	Pflege im Bereich Ausbildung/Arbeit	21
3.3	Abteilungsspezifische Befragung: Bereich Wohnen	22
3.3.1	Jugendlichen Wohngruppen.....	22
3.3.2	Wohnstudios	24
3.3.3	Externes Wohnen	26
3.4	Ergänzende Angebote	27
3.4.1	Physiotherapie.....	28
3.4.2	Verpflegung.....	29
3.4.3	Infrastruktur.....	33

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Anzahl befragter Klientinnen und Klienten nach Ausbildungs- und Arbeitsbereich	9
Abbildung 2: Anzahl befragter Klientinnen und Klienten nach Wohnbereich	9
Abbildung 3: Einschätzung der allgemeinen Befindlichkeit (in Prozent)	10
Abbildung 4: Bewertung der Zusammenarbeit mit Bezugspersonen (in Prozent)	12
Abbildung 5: Bewertung der Zusammenarbeit mit übrigem Betreuungspersonal (in Prozent)	13
Abbildung 6: Bewertung des Berufsfindungs- und Werkjahrs (in Prozent)	14
Abbildung 7: Bewertung der Betreuung im Berufsfindungs- und Werkjahr (in Prozent)	15
Abbildung 8: Klärung der beruflichen Situation (in Prozent)	15
Abbildung 9: Zufriedenheit mit Bürofachschule (in Prozent)	16
Abbildung 10: Zufriedenheit mit Betreuung in der Bürofachschule (in Prozent)	16
Abbildung 11: Klärung der beruflichen Situation nach Lehrabschluss (in Prozent)	17
Abbildung 12: Bewertung der bürowärkstatt (in Prozent)	18
Abbildung 13: Arbeitsauslastung in der bürowärkstatt (in Prozent, 2011)	19
Abbildung 14: Bewertung der Arbeitsanforderung (in Prozent)	19
Abbildung 15: Bewertung, wie abwechslungsreich die Arbeit ist (in Prozent)	20
Abbildung 16: Bewertung der Betreuung in der bürowärkstatt (in Prozent)	20
Abbildung 17: Zufriedenheit mit Hilfe während WC-Gangs (in Prozent)	21
Abbildung 18: Zufriedenheit mit Wohnen in Jugendlichen Wohngruppen (in Prozent)	22
Abbildung 19: Zufriedenheit mit Betreuung im Jugendlichen Wohngruppen (in Prozent)	23
Abbildung 20: Zufriedenheit mit Pflegeangebot in Jugendlichen Wohngruppen (in Prozent)	23
Abbildung 21: Zufriedenheit mit Wohnstudios (in Prozent)	24
Abbildung 22: Zufriedenheit mit Betreuung in Wohnstudios (in Prozent)	24
Abbildung 23: Zufriedenheit mit Pflegeangebot in Wohnstudios (in Prozent)	25
Abbildung 24: Unterstützung bei Alltagsbewältigung (in Prozent)	25
Abbildung 25: Externe Wohnorte (in Prozent)	26
Abbildung 26: Zufriedenheit mit externer Wohnsituation (in Prozent)	26
Abbildung 27: Würde lieber in Rodtegg wohnen (in Prozent)	27
Abbildung 28: Zufriedenheit mit Transport zur Rodtegg und zurück (in Prozent)	27
Abbildung 29: Häufigkeit der Physiotherapie (in Prozent)	28
Abbildung 30: Einschätzung des Therapienutzens (in Prozent)	29
Abbildung 31: Abwechslung in der Physiotherapiestunde (in Prozent)	29
Abbildung 32: Bewertung der Verpflegung (in Prozent)	30
Abbildung 33: Wärme des Essens (in Prozent)	30
Abbildung 34: Anrichten des Essens (in Prozent)	31
Abbildung 35: Essen abwechslungsreich und vielfältig (in Prozent)	32
Abbildung 36: Zufriedenheit mit Portionengrösse (in Prozent)	32
Abbildung 37: Einschätzung des Essens als gesund (in Prozent)	33
Abbildung 38: Zufriedenheit mit Preis-Leistungs-Verhältnis des Essens (in Prozent)	33

1 ZUSAMMENFASSUNG DER RESULTATE

Im Folgenden werden die Hauptergebnisse der Evaluation der Zufriedenheit der Jugendlichen und Erwachsenen in den Bereichen Ausbildung/Arbeit und Wohnen der Stiftung Rodtegg für Körperbehinderte stichwortartig zusammengefasst.¹

- Auf die Frage „Wie gefällt es Ihnen ganz allgemein hier in der Rodtegg?“ antworteten 94 Prozent der befragten Jugendlichen und Erwachsenen mit *sehr gut* oder *eher gut*.² Dieses Resultat ist praktisch identisch mit der Befragung von 2008.
- Die abteilungsübergreifende Bewertung der Qualität der Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen zeigte, dass diese von 52 Prozent der Befragten als *sehr gut* eingeschätzt wird. 43 Prozent der Betreuten bewerten die Zusammenarbeit als *eher gut*. Dieses Resultat ist ebenfalls praktisch deckungsgleich mit der Befragung von 2008.
- Während im Jahr 2008 noch alle Befragten das Berufsfindungs- und Werkjahr durchgehend als *sehr gut* bewerteten, waren es im Jahr 2011 noch 70 Prozent der Befragten. Weiteren 20 Prozent der Betreuten gefällt das Berufsfindungs- und Werkjahr *eher gut*.
- Im Jahr 2011 gefällt es 70 Prozent der Betreuten *sehr gut* und den restlichen 30 Prozent *eher gut* in der Bürofachschule. Die Bewertung der Zufriedenheit verbesserte sich leicht gegenüber 2008.
- Die Hälfte der Betreuten bewerteten ihre Situation in der bürowärkstatt als *sehr gut* und 44 Prozent als *eher gut*. Während im Jahr 2008 noch alle Befragten die bürowärkstatt als positiv beurteilten, sind es im Jahr 2011 mit 94 Prozent nur minimal weniger.
- Im Jahr 2011 bewerteten die Hälfte der Betreuten, die während der Schule oder Arbeit auf Pflegeleistungen angewiesen sind, diese als *sehr gut* und 29 Prozent als *eher gut*. Während im Jahr 2008 insgesamt 86 Prozent die benötigte Hilfe als positiv beurteilten, sind es im Jahr 2011 mit 79 Prozent leicht weniger.
- Bezüglich der Frage, ob sie gerne auf den Wohngruppen wohnen, antworteten 69 Prozent der Betreuten mit *sehr gerne* und die restlichen 31 Prozent mit *eher gerne*. Gegenüber der Befragung von 2008 verbesserte sich die Bewertung der Wohngruppen leicht.
- Alle Personen, die in den Wohnstudios wohnen, bewerteten sowohl im Jahr 2008 wie auch 2011 ihre Wohnsituation als durchgehend positiv. Im Jahr 2011 beurteilten 92 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner der Studios ihre Wohnsituation als *sehr gut* und weitere 8 Prozent als *eher gut*.
- Weiter wurde den extern wohnhaften Personen die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Transport von zu Hause in die Rodtegg und wieder zurück gestellt. 80 Prozent bewerteten den Transport als *sehr gut*, 15 Prozent als *eher gut* und nur gerade 5 Prozent als *eher schlecht*. Auch hier zeigt sich eine leicht positive Veränderung gegenüber dem Jahr 2008.
- Der Nutzen der Physiotherapie wurde von 71 Prozent der Betreuten als *sehr gut* und den restlichen 29 Prozent als *eher gut* eingeschätzt. Somit haben im Jahr 2011 durchgehend alle Befragten eine positive Haltung zum Therapienutzen.

¹ Für eine adäquate Beurteilung der statistischen Resultate dieser Evaluation beachten Sie bitte den zweiten Abschnitt in Kapitel 3 (Seite 10).

² Auf einer Viererskala: „sehr gut“, „eher gut“, „eher schlecht“, „sehr schlecht“.

- Die Verpflegung und insbesondere das schöne und appetitliche Anrichten des Essens wurde im Jahr 2011 besser beurteilt als im Jahr 2008. Während im Jahr 2008 rund 87 Prozent der Betreuten das Anrichten des Essens positiv bewerteten, waren es im Jahr 2011 sogar 95 Prozent.

2 AUSGANGSLAGE UND VORGEHENSWEISE

Die Stiftung Rodtegg für Körperbehinderte in Luzern ist eine private Stiftung für körper- und mehrfach behinderte Kinder, Jugendliche und Erwachsene. Für ihre ungefähr 150 Klientinnen und Klienten bietet die Stiftung Rodtegg Schule, Beratung, Betreuung, Ausbildung, Arbeit, Therapie und Wohnen an. Im Rahmen des im Jahr 2000 eingeführten ‚Integrierten Qualitätsmanagements‘ führt die Stiftung 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).

Im Rahmen des laufenden Qualitätsmanagements erhielt die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit im Mai 2008 erstmals von der Stiftung Rodtegg den Auftrag, die Zufriedenheit der betreuten Jugendlichen und Erwachsenen der Rodtegg zu evaluieren. Die Evaluation wurde im laufenden Jahr zum zweiten Mal durchgeführt. Dies ermöglicht den Vergleich der Resultate der beiden Befragungen

Im Rahmen der Evaluation wurden im Jahr 2008 45 Betreute der Bereiche Ausbildung/Arbeit bezüglich ihrer Situation in der Rodtegg befragt. Im Jahr 2011 wurde diese Befragung der momentan 54 Betreuten zum zweiten Mal durchgeführt. Die Betreuten wurden sowohl zu ihrer Ausbildungs- oder Arbeitssituation sowie zu ihrer Wohnsituation befragt.

Um sowohl eine systematische als auch vertiefte Befragung zu ermöglichen, wurden standardisierte, geschlossene Fragen mit einem offenen Fragekatalog (Leitfadeninterview) kombiniert. Die so gewonnenen quantitativen Daten wurden statistisch ausgewertet. Die während der Leitfadeninterviews erhobenen qualitativen Daten wurden mittels qualitativer Analysetechniken ausgewertet und mit den Resultaten der statistischen Auswertung der Umfragedaten verglichen (trianguliert).

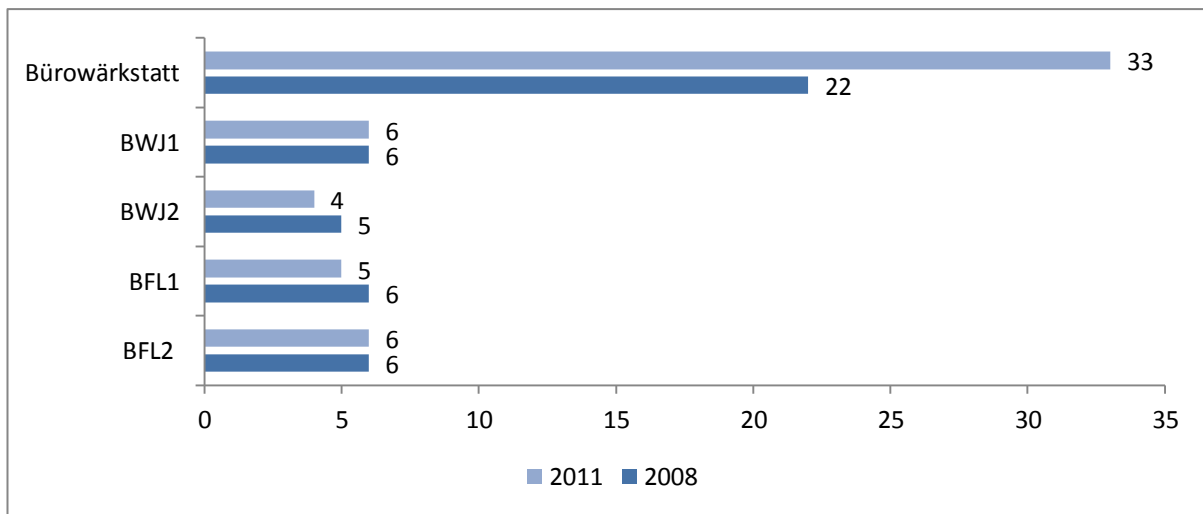
Die Klientinnen und Klienten wurden sowohl zu ihrem allgemeinen Wohlbefinden sowie zu spezifischen Aspekten der verschiedenen Abteilungen (Ausbildung/Arbeit und Wohnstudios/Jugendlichen Wohngruppen) befragt. Zusätzlich wurden Daten bezüglich ihrer Zufriedenheit mit dem physiotherapeutischen Angebot, der Verpflegung und der (technischen) Infrastruktur erhoben.

Die folgenden Abbildungen (Abbildung 1 und Abbildung 2) geben Aufschluss über die Anzahl der befragten Personen in den Bereichen Ausbildung/Arbeit und Wohnen zur Zeit der ersten Befragung im Jahr 2008 und zur Zeit der zweiten Befragung im Jahr 2011.

Im Jahr 2008 wurden im Bereich Ausbildung/Arbeit 22 Betreute aus der bürowärkstatt, 11 Personen aus dem Berufsfindungs- und Werkjahr (BWJ) und 12 Betreute aus der Bürofachschule (BFL) befragt. Im Berufsfindungs- und Werkjahr waren damals 6 Personen im ersten und 5 Personen im zweiten Jahr. In der Bürofachschule waren je 6 Personen im ersten und zweiten Lehrjahr. Im Jahr 2011 wurden im Bereich Ausbildung/Arbeit 33 Betreute aus der bürowärkstatt, 10 Personen aus dem Berufsfindungs- und Werkjahr und 11 Personen aus der Bürofachschule befragt. Im Berufsfindungs- und Werkjahr sind 6 Personen im ersten und 4 Personen im zweiten Jahr. In der Bürofachschule sind 5 Personen im ersten und 6 Personen im zweiten Lehrjahr.

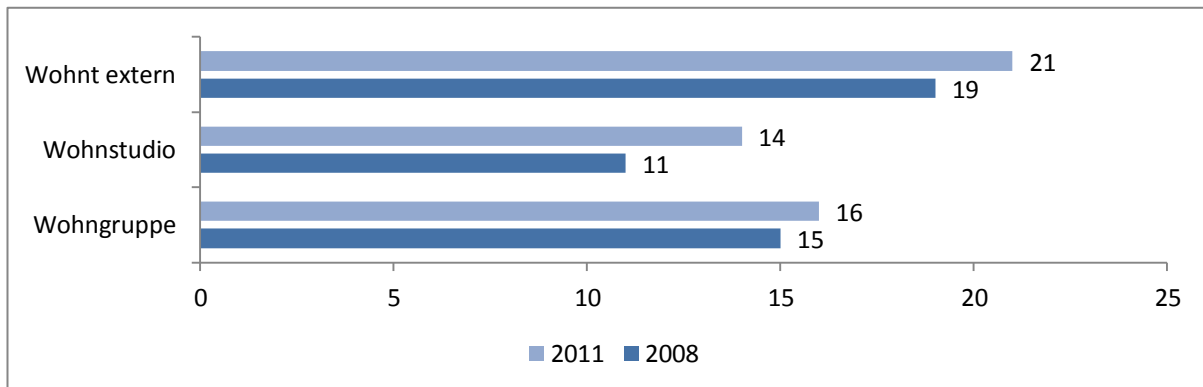
Das Berufsfindungs- und Werkjahr kann je nach persönlichen Voraussetzungen, die ein Jugendlicher oder eine Jugendliche mitbringt, und/oder einer allfälligen Verfügung der IV, während ein oder zwei Jahren besucht werden. Da sich die Situationen der Klientinnen und Klienten im ersten und zweiten Jahr der Bürofachschule sowie des Berufsfindungs- und Werkjahrs unterscheiden, wurden den Betreuten der entsprechenden Subgruppen Zusatzfragen gestellt, die ihrer jeweiligen Situation angepasst wurden (z.B. zum Thema ‚Berufsplanung‘).

Abbildung 1: Anzahl befragter Klientinnen und Klienten nach Ausbildungs- und Arbeitsbereich



Die Abbildung 2 zeigt, dass im Jahr 2008 19 der befragten Personen extern wohnten. 11 Personen wohnten in den Wohnstudios der Rodtegg und 15 Personen wohnten auf einer der Jugendlichen Wohngruppen. Im Jahr 2011 sind 21 der befragten Personen extern wohnhaft. 14 Personen wohnen in den Wohnstudios der Rodtegg und 16 Personen wohnen auf einer der Jugendlichen Wohngruppen.

Abbildung 2: Anzahl befragter Klientinnen und Klienten nach Wohnbereich



3 RESULTATE

Im Folgenden werden die Resultate der Befragung dargestellt und erläutert. Im ersten Teil (3.1) werden die Resultate der abteilungsübergreifenden Befragung der Betreuten erläutert. Im zweiten Teil (3.2) werden die Ergebnisse der abteilungsspezifischen Fragen bezüglich Ausbildung/Arbeit dargestellt und im dritten Teil (3.3) werden die Resultate der Fragen zu den verschiedenen Wohnabteilungen diskutiert. Im vierten und letzten Teil (3.4) werden die Aussagen zum physiotherapeutischen Angebot, zur Verpflegung und zur Infrastruktur zusammengefasst.

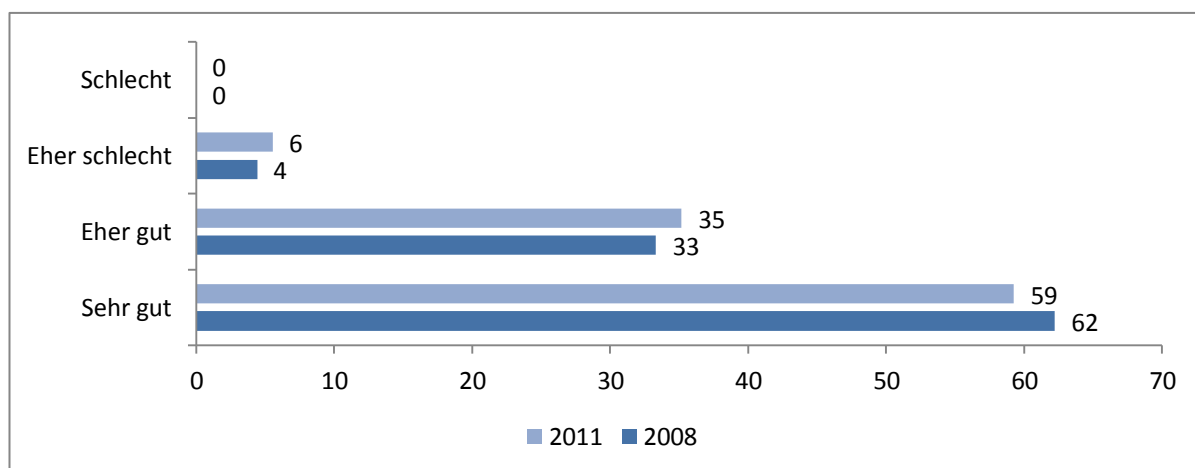
Vor der Präsentation der Ergebnisse soll aber noch kurz auf das Problem der Überbewertung von Resultaten empirischer Evaluationen hingewiesen werden. Insbesondere für die abteilungsspezifischen Fragen ist zu bemerken, dass die Abbildungen jeweils nur auf den Daten von einer kleinen Gruppe von Betreuten beruhen. Zum Beispiel beruhen die Resultate der Abbildung 6 (siehe Seite 14) auf den Antworten von lediglich 10 Betreuten. Für die genannte Abbildung bedeutet das, dass im Vergleich zu 2008, als alle Betreuten ihre Situation im Berufsfindungs- und Werkjahr als *sehr gut* eingeschätzt haben, in diesem Jahre eine Person mit *eher schlecht* und zwei Personen mit *eher gut* geantwortet haben. Die Ergebnisse der abteilungsspezifischen Befragungen müssen deshalb sehr vorsichtig interpretiert werden. Es ist zum Beispiel durchaus möglich, dass bei kleinen Gruppen von befragten Betreuten nicht zuletzt die Tagesform der antwortenden Personen eine Rolle spielen kann. Das Ergebnis der einzelnen Abbildungen muss deshalb immer im Kontext der restlichen Resultate und mehr noch in Bezug auf das konkrete und längerfristig Erleben der befragten Betreuten in der Rodtegg betrachtet werden.

3.1 Abteilungsübergreifende Befragung der betreuten Jugendlichen und Erwachsenen

3.1.1 Allgemeine Befindlichkeit

Die zentrale, allerdings noch sehr allgemein gehaltene Frage nach der allgemeinen Befindlichkeit in der Rodtegg wurde von einer überwiegenden Mehrheit der Betreuten positiv beantwortet. 59 Prozent der Betreuten beschreiben ihrer Befindlichkeit als *sehr gut* und 35 Prozent der Befragten als *eher gut*. Nur gerade 6 Prozent bezeichnen ihre Befindlichkeit in der Rodtegg als *eher schlecht*.

Abbildung 3: Einschätzung der allgemeinen Befindlichkeit (in Prozent)



Fragestellung: Wie gefällt es Ihnen ganz allgemein hier in der Rodtegg?

Gegenüber der Befragung von vor drei Jahren ist bezüglich der allgemeinen Befindlichkeit der Betreuten kaum eine Veränderung festzustellen. Im Jahr 2008 äusserten sich 95 Prozent der Befragten positiv zu ihrer allgemein Befindlichkeit in der Rodtegg. Im Jahr 2011 waren es mit 94 Prozent der Betreuten nur geringfügig

gig weniger. Diese positive Einstellung zeigte sich auch in den Leitfadeninterviews, in denen sich die Befragten noch detaillierter äussern konnten. Stellvertretend für viele andere Befragte sagte etwa eine Betreute:³ „Es gefällt mir sehr gut hier [in der Rodtegg], ich fühle mich gut aufgehoben.“ Viele der Befragten schätzten auch die Struktur, welche die Rodtegg in ihr Leben bringt, wie ein Klient sagte: „Ich bin froh, dass es eine solche Stiftung gibt. Ich schätze, dass ich einen Tagesablauf habe.“ Die Betreuten der Rodtegg fühlen sich auch unter einander gut aufgehoben, akzeptiert und angenommen, wie die Befragungen zeigen konnten. Ein Bewohner schilderte die Situation folgendermassen: „Ich habe mich hier gut eingelebt und fühle mich wohl, auch mit den anderen Betreuten. Man respektiert einander hier, jeder respektiert jeden so wie er ist.“

Die Klientinnen und Klienten in der Rodtegg sind sich zudem bewusst, dass sie in einer Institution arbeiten und leben können, die ihnen viele Annehmlichkeiten bietet. Eine Bewohnerin drückte sich im Interview so aus: „Ich habe erst gerade bei einer anderen Institution geschnuppert. Im Vergleich hat es hier schon sehr viele positive Sachen. Die Rollstuhlgängigkeit [im Vergleich zur Rodtegg] ist sonst nicht überall gewährleistet, auch dass die Physio gewährleistet ist und auch, dass das Umfeld sehr positiv ist.“⁴

Auch die Abwechslung, die die Rodtegg den Betreuten in ihrer Arbeit und Freizeit bietet, wurde immer wieder angesprochen und gelobt. Eine Bewohnerin sagte etwa: „Mir gefällt die Abwechslung, die ich hier habe. Ich muss nicht immer das Gleiche machen. Ich arbeite nebst der bürowärkstatt jetzt noch bei [...] – das gefällt mir sehr gut.“ Oder eine weitere Bewohnerin meinte: „Es gefällt mir hier sehr gut. Vor allem die Anlässe, die es hier manchmal gibt [z.B. Maskenball].“

Die wenigen negativen Äusserungen in Bezug auf die allgemeine Zufriedenheit beschränkten sich auf Wünsche im Bereich der individuellen Betreuung. Ein Betreuer schilderte seine Situation so: „Manchmal ist es hier zu hektisch, ich fühle mich oftmals gestresst.“ Dagegen gab es aber auch Äusserungen, welche deutlich machten, dass es auch Bewohnerinnen und Bewohner der Rodtegg gibt, die sich manchmal in ihren Fähigkeiten unterschätzt fühlen: „Ich werde tendenziell ein bisschen zu behindert behandelt. Natürlich habe ich Einschränkungen, aber manchmal wird es hier ein bisschen zu fest in den Vordergrund gestellt.“

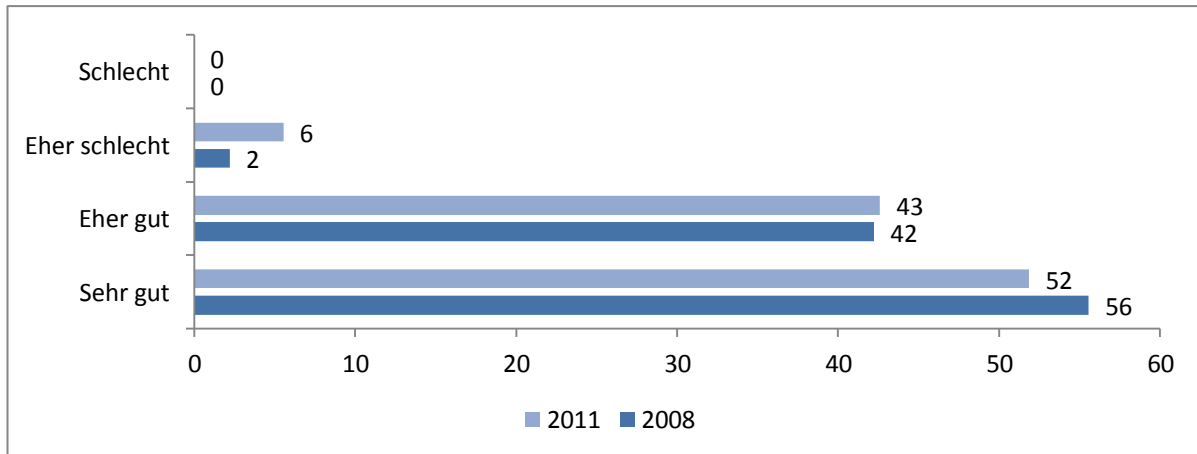
3.1.2 Zusammenarbeit mit Bezugspersonen und Betreuungspersonal

Ein zentraler Bestandteil des Alltags der Betreuten in der Rodtegg ist die Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen und dem Betreuungspersonal. Die Qualität der Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen wurde von 52 Prozent der Befragten als *sehr gut* eingeschätzt. 43 Prozent der Betreuten bewerten die Zusammenarbeit als *eher gut*. Nur gerade 6 Prozent beurteilen die Zusammenarbeit als *eher schlecht*. Diese Resultate stimmen wiederum weitgehend mit den Resultaten von 2008 überein. In einigen wenigen Fällen wurde die Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen und dem Betreuungspersonal dieses Jahr etwas kritischer beurteilt.

³ Um die zugesicherte Anonymität der Befragten sicherzustellen, wird bei zitierten Aussagen das Geschlecht einer Person zufällig gewählt.

⁴ Um den Inhalt der Aussagen möglichst wenig zu verändern, werden mundartsprachliche Wendungen soweit sinnvoll übernommen.

Abbildung 4: Bewertung der Zusammenarbeit mit Bezugspersonen (in Prozent)⁵



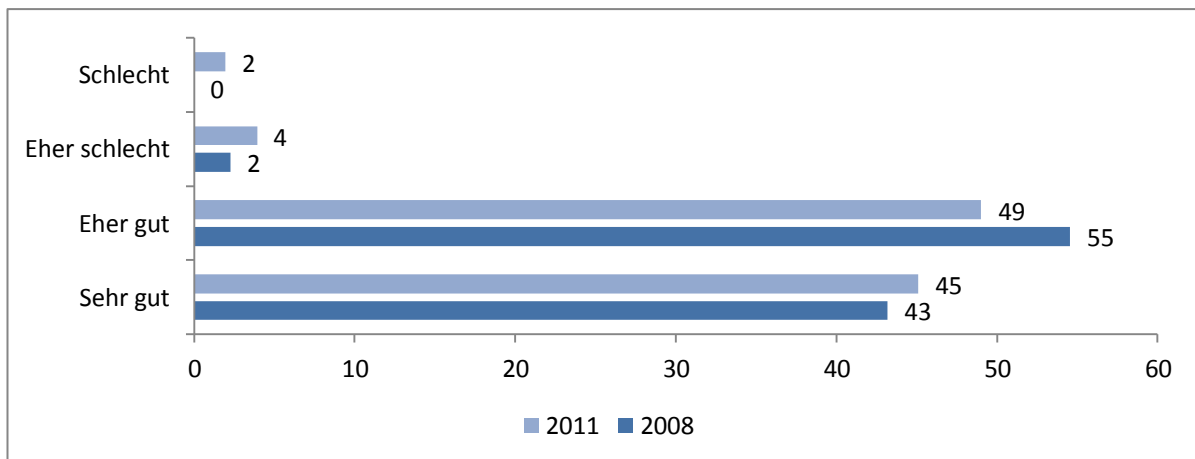
Fragestellung: Wie finden Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Bezugsperson?

Die vertieften Befragungen ergaben, dass die meisten der Betreuten ein sehr gutes Verhältnis zu ihren Bezugspersonen pflegen. Wie fast immer gab es aber einige wenige Betreute, die einzelne Kritikpunkte ansprachen. Eine Person meinte zum Beispiel: „Ich fühle mich gar nicht ernst genommen und das finde ich schon schlecht“ und ein weiterer Betreuer meinte: „Wenn beispielsweise [die Physio] ausfällt, dann weiss ich das nicht und gehe trotzdem hin.“ Wie die folgende Aussage eines Betreuten zeigt, scheint das Problem allerdings erkannt: Sie haben angefangen, „wichtige Informationen an alle per E-Mail zu verschicken, damit alle auf dem gleichen Stand sind.“ Abgesehen von diesen negativen Äusserungen war der Grundton über die Zusammenarbeit mit ihren Bezugsperson jedoch sehr positiv: „Die Zusammenarbeit ist wirklich sehr gut. Ohne meine Betreuerin [Bezugsperson] wäre ich gar nicht so weit gekommen und darüber bin ich sehr glücklich.“

Auch die Beurteilung der Zusammenarbeit mit dem übrigen Betreuungspersonal fiel im Wesentlichen positiv aus. 45 Prozent der Befragten erleben die Zusammenarbeit mit dem übrigen Betreuungspersonal als *sehr gut*, 49 Prozent als *eher gut*. Weitere 4 Prozent beurteilen die Zusammenarbeit als *eher schlecht* und 2 Prozent als *schlecht*. Auch hier sind im Vergleich zur Befragung im Jahr 2008 kaum Veränderungen in der Bewertung zu erkennen. Während im Jahr 2008 noch 98 Prozent der Betreuten die Zusammenarbeit als positiv bewerteten, waren es im Jahr 2011 mit 94 Prozent nur geringfügig weniger.

⁵ Aufgrund von Rundungen nach dem Komma kann es zu einem Total von 101% oder 99% kommen.

Abbildung 5: Bewertung der Zusammenarbeit mit übrigem Betreuungspersonal (in Prozent)



Fragestellung: Wie finden Sie die Zusammenarbeit mit dem übrigem Betreuungspersonal?

3.2 Abteilungsspezifische Befragung: Bereich Ausbildung/Arbeit

Neben Fragen zu ihrer allgemein Zufriedenheit wurden alle Betreuten auch nach ihrer Zufriedenheit mit ihrer spezifischen Ausbildungs- oder Arbeitssituation sowie ihrer Wohnsituation befragt. Im ‚abteilungsspezifischen‘ Teil der Befragung wurden die einzelnen Personen wie im Folgenden dargestellt entsprechend ihrer Ausbildungs- oder Arbeitssituation befragt.

❖ Bereich Ausbildung/Arbeit

- 3.2.1 Berufsfindungs- und Werkjahr
- 3.2.2 Bürofachschule
- 3.2.3 bürowärkstatt
- 3.2.4. Pflege im Bereich Ausbildung/Arbeit

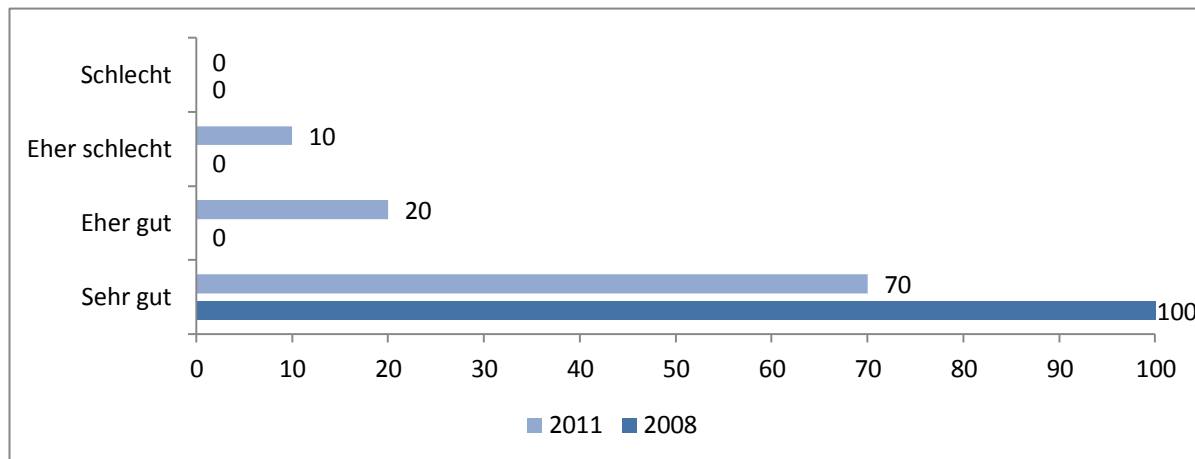
❖ Bereich Wohnen

- 3.3.1 Jugendlichen Wohngruppen
- 3.3.2 Wohnstudios
- 3.3.3 Wohnen im Zentrum
- 3.3.4 Externes Wohnen

3.2.1 Berufsfindungs- und Werkjahr

Während im Jahr 2008 noch alle Befragten das Berufsfindungs- und Werkjahr durchgehend als *sehr gut* bewerteten, waren es im Jahr 2011 noch 70 Prozent der Befragten. Weiteren 20 Prozent der Betreuten gefällt das Berufsfindungs- und Werkjahr *eher gut*. Die restlichen 10 Prozent beurteilten das Berufsfindungs- und Werkjahr als *eher schlecht*.⁶

Abbildung 6: Bewertung des Berufsfindungs- und Werkjahrs (in Prozent)

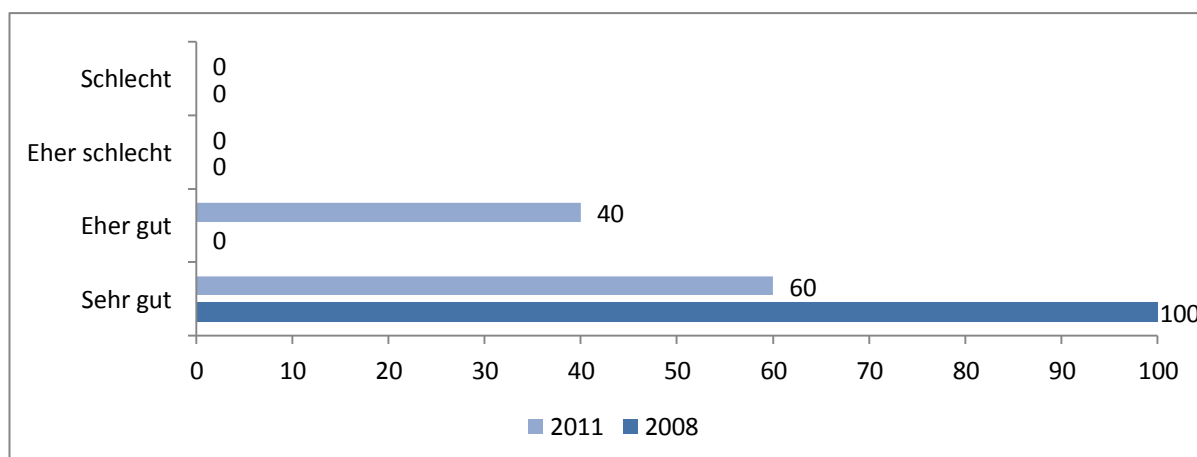


Fragestellung: Wie gefällt es Ihnen in der Berufsfindung?

Warum die Bewertung des Berufsfindungs- und Werkjahres in der aktuellen Befragung negativer ausfiel als noch 2008, konnte durch die qualitativen Äusserungen aus den Leitfadeninterviews nicht abschliessend geklärt werden. Es ist möglich, dass die etwas kritischere Beurteilung der Betreuung zu dieser Abweichung führte (siehe die folgende Abbildung). So äusserte sich etwa eine Klientin folgendermassen: „Man könnte die Betreuung noch ein bisschen verbessern. Es gibt Tage, da ist [...] beschäftigt und dann vermisse ich, dass [...] uns den Weg aufzeigt, was wir machen müssen auch in Bezug auf die Zukunft.“ Dass es den Klientinnen und Klienten manchmal an Betreuung fehlt, zeigt auch diese Aussage: „Es ist manchmal ein bisschen laut im Zimmer. Ich habe dann Mühe mich zu konzentrieren.“

⁶ Siehe Bemerkung zur Interpretation von abteilungsspezifischen Resultaten auf Seite 10, 2. Abschnitt.

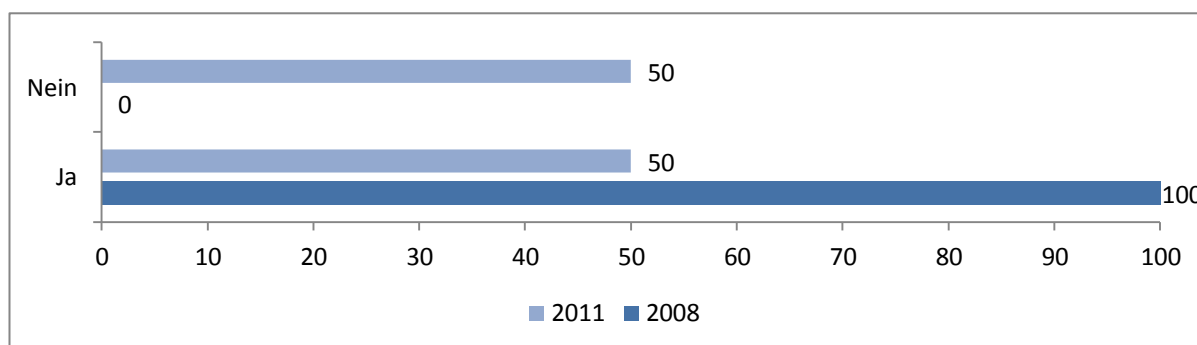
Abbildung 7: Bewertung der Betreuung im Berufsfindungs- und Werkjahr (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Betreuung in der Berufsfindungs- und Werkjahr?

Ein zentraler Aspekt des Berufsfindungs- und Werkjahrs ist die Berufsplanung. Zur Berufsplanung wurden nur die Klientinnen und Klienten befragt, die zum Zeitpunkt der Befragung das zweite Jahr der Berufsfindungs- und Werkjahrs absolvierten. Im Jahr 2008 gaben alle befragten Personen an, dass ihre berufliche Planung geklärt sei und sie wissen, was sie in Zukunft machen werden. Im Jahr 2011 war zum Zeitpunkt der Befragung nur bei der Hälfte der Befragten die berufliche Planung geklärt. Da die Befragung im Jahr 2011 allerdings zu einem früheren Zeitpunkt im Schuljahr stattfand als 2008, müssen diese Resultate hier mit Vorsicht interpretiert werden. Wie eingangs erwähnt sollte die vergleichende Darstellung der abteilungsspezifischen Resultate aus den Jahren 2008 und 2011 nicht überbewertet werden, da die jeweiligen Subgruppen der befragten Personen zum Teil sehr klein sind. Das heisst, dass sich die Aussagen von einigen wenigen Betreuten wesentlich auf die jeweiligen Prozentwerte auswirken können.

Abbildung 8: Klärung der beruflichen Situation (in Prozent)



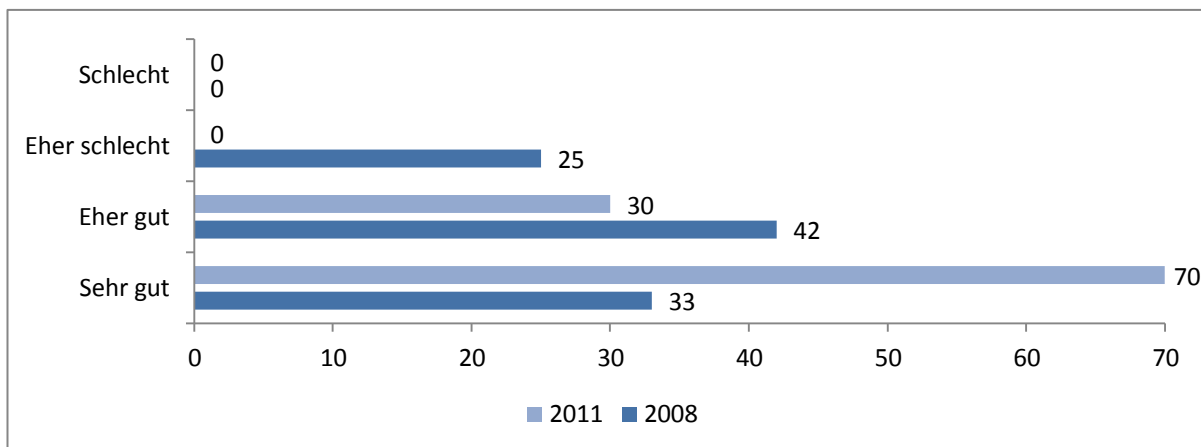
Fragestellung: Konnte Ihre berufliche Planung geklärt werden?

3.2.2 Bürofachschule

Im Jahr 2011 gefällt es 70 Prozent der Betreuten *sehr gut* und den restlichen 30 Prozent *eher gut* in der Bürofachschule. Die Bewertung der Zufriedenheit verbesserte sich leicht gegenüber 2008. Während im Jahr 2008 75 Prozent der Befragten die Bürofachschule positiv bewerteten, beurteilten im Jahr 2011 alle Betreuten die Bürofachschule als positiv. Durch die Antworten aus den Leitfadeninterviews wurde nicht abschliessend klar, weshalb die Zufriedenheit mit der Bürofachschule in diesem Jahr deutlich besser ausfiel als noch 2008. Allerdings fiel bei den Interviews die positive Stimmung innerhalb der Gruppe auf und die Motivation

der Absolventinnen und Absolventen der Bürofachschule war regelrecht spürbar. Als einziger negativer Punkt wurde denn auch erwähnt, dass das Ausfüllen von Rapporten manchmal mühsam sei.

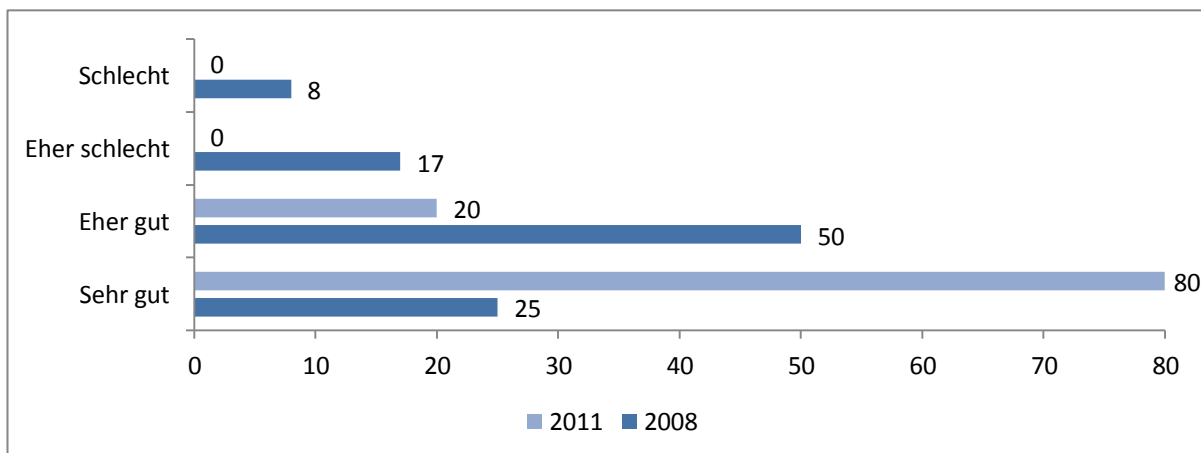
Abbildung 9: Zufriedenheit mit Bürofachschule (in Prozent)



Fragestellung: Wie gefällt es Ihnen in der Bürofachschule?

Die Betreuung in der Bürofachschule bewerteten 80 Prozent der Betreuten als *sehr gut* und die restlichen 20 Prozent als *eher gut*. Im Vergleich zum Jahr 2008 wurde im Jahr 2011 auch die Betreuung in der Bürofachschule etwas besser beurteilt, denn keine Person fand die Betreuung *eher schlecht* oder *schlecht*.

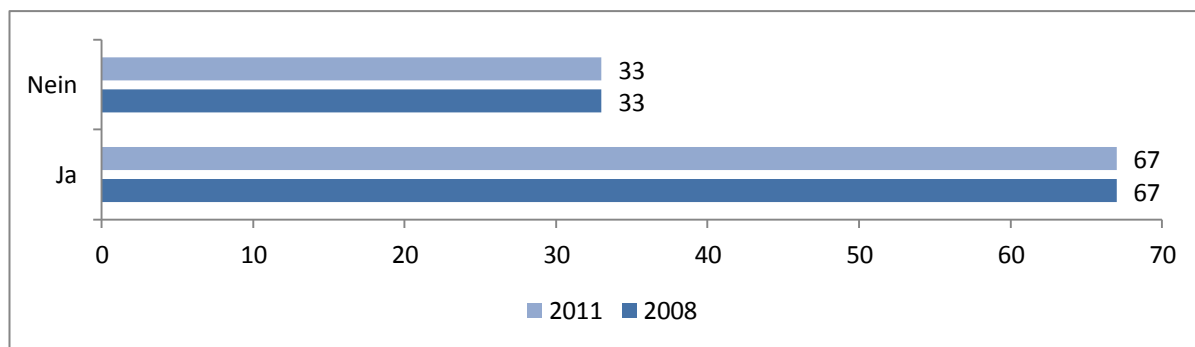
Abbildung 10: Zufriedenheit mit Betreuung in der Bürofachschule (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Betreuung in der Bürofachschule?

Ähnlich wie im Berufsfindungs- und Werkjahr ist auch in der Bürofachschule die Klärung der beruflichen Zukunft ein wesentliches Ziel. Die Frage nach der Klärung der beruflichen Situation nach dem Lehrabschluss wurde nur den Betreuten aus dem 2. Lehrjahr der Bürofachschule gestellt. Es zeigt sich sowohl für das Jahr 2008 wie 2011 das gleiche Resultat. Bei zwei Dritteln aller Befragten ist die berufliche Situation geklärt. Bei einem Drittel der Betreuten hingegen ist die berufliche Situation noch unklar.

Abbildung 11: Klärung der beruflichen Situation nach Lehrabschluss (in Prozent)



Fragestellung: Ist Ihre berufliche Situation nach Abschluss der Lehre geklärt?

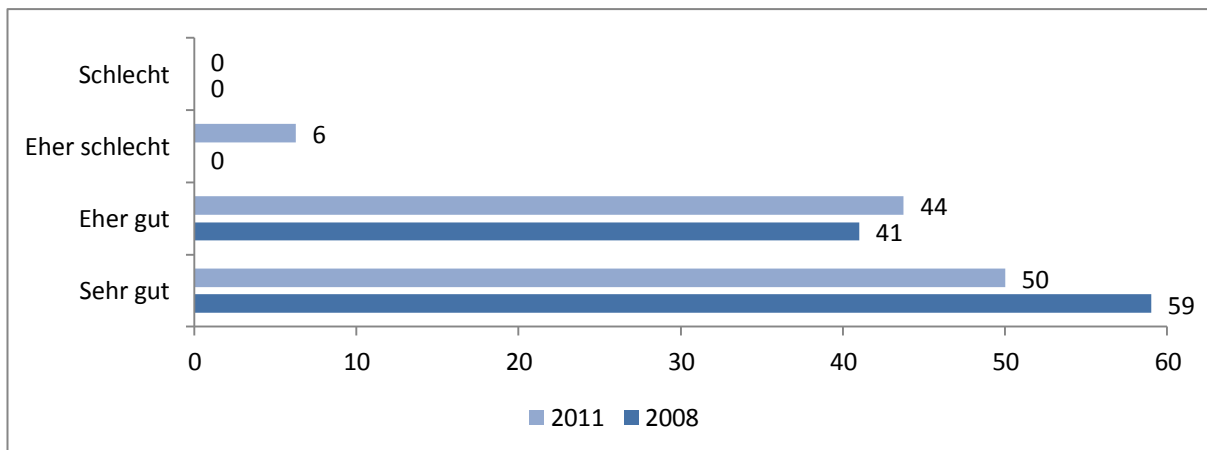
3.2.3 Die bürowärkstatt

Die bürowärkstatt bietet externen Firmen verschiedene Dienstleistungen im Bürobereich an. Im Gegensatz zu den Abteilungen Berufsfindungs- und Werkjahr und Bürofachschule arbeiten die Klientinnen und Klienten meistens längerfristig in der bürowärkstatt.

In dieser Befragung beurteilte die Hälfte der Betreuten die bürowärkstatt als *sehr gut* und 44 Prozent als *eher gut*. Nur gerade 6 Prozent der Befragten empfanden die bürowärkstatt als *eher schlecht*. Gegenüber dem Jahr 2008 veränderte sich die Bewertung leicht nach unten. Während im Jahr 2008 noch alle Befragten die bürowärkstatt als positiv beurteilten, sind es im Jahr 2011 mit 94 Prozent nur minimal weniger (siehe Abbildung 12).

Dieses Resultat ist erwähnenswert, weil im Sommer/Herbst 2010 in der bürowärkstatt einige personelle und strukturelle Veränderungen stattgefunden haben. In der bürowärkstatt gibt es neu nur noch eine grosse Gruppe und eine Gruppenleiterin und nicht mehr drei Gruppe und drei Gruppenleitende. Offenbar haben diese Änderungen aber keine wesentlichen Folgen auf das Wohlbefinden der Betreuten gehabt. In den Interviews gab es einige sehr positive Äusserungen wie zum Beispiel: „Es hat sich zum Positiven gewandelt. Es gibt jetzt nicht mehr Gruppen in der bürowärkstatt. Es wird auch ein bisschen mehr auf Fähigkeiten geschaut und die Leute werden je nach diesen Fähigkeiten eingesetzt. Das ist sehr gut. Das Arbeitsklima hat sich dadurch verbessert.“ Andere Bewohner haben sich allerdings auch kritisch geäussert: „Gewisse Mitarbeitende schwätzen ein bisschen mehr, als dass sie arbeiten. Die, die wirklich arbeiten, stört das. Ich finde, dass die Betreuer hier sagen sollten, dass man ruhig sein soll. Manchmal ist es ein hoher Lärmpegel im Büro. Wir sind erwachsene Leute und sind im Arbeitsprozess drin. Einige benehmen sich aber eher wie Schüler.“

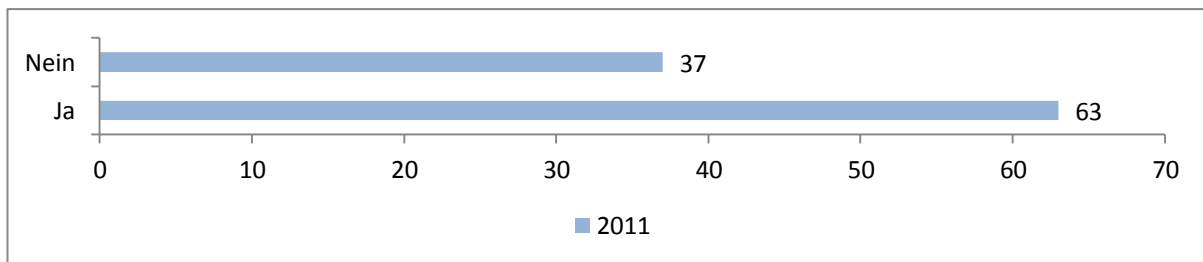
Abbildung 12: Bewertung der bürowärkstatt (in Prozent)



Fragestellung: Wie gefällt es Ihnen in der bürowärkstatt?

Bezüglich der Frage, ob die Betreuten in der bürowärkstatt genügend Arbeit haben, antworteten 63 Prozent mit *Ja* und 37 Prozent mit *Nein*. Einige wenige Betreute bemerkten während ihrer Interviews, dass das Arbeitsvolumen je nach Auftragslage variere und dass das nicht immer einfach sei. Es gäbe manchmal Zeiten, da laufe sehr viel und dann wieder weniger. „Es ist einfach im Ungleichgewicht. Manchmal hat es gar nichts, manchmal hat es dann einfach zu viel [zu tun]“ meinte eine der Betreuten zum Beispiel. Eine Bemerkung eines anderen Betreuten zeigt jedoch, dass die Mitarbeitenden der bürowärkstatt für diese Situation Lösungsstrategien entwickelt haben. Ein Betreuer sagte es so: „Es ist manchmal schon mühsam, wenn keine Arbeit da ist. Aber da können ja die Betreuer auch nichts machen. Ich kann [dann jeweils] Übungen [Rechnungsübungen, Übungsbriefe etc.]“ machen.

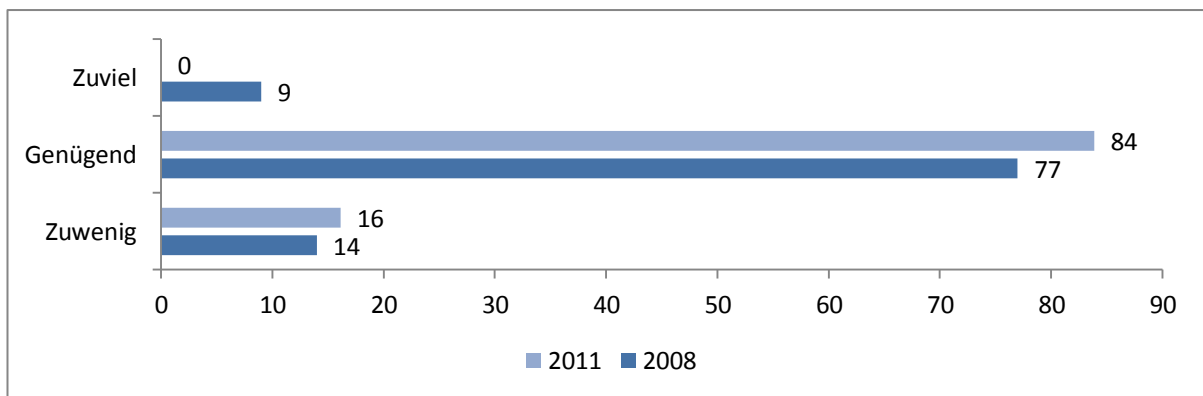
Abbildung 13: Arbeitsauslastung in der bürowärkstatt (in Prozent, 2011)⁷



Fragestellung: Haben Sie in der bürowärkstatt genügend Arbeit?

Die Betreuten der bürowärkstatt wurden auch gefragt, ob sie ihre tägliche Arbeit als herausfordernd beurteilen. Dabei gaben 84 Prozent der Befragten an, dass sie genügend gefordert werden. Die restlichen 16 Prozent bewerten die Arbeitsanforderung als zu tief. Die Bewertung der Arbeitsanforderung wurde im Jahr 2011 leicht besser als sie noch im Jahr 2008 war.

Abbildung 14: Bewertung der Arbeitsanforderung (in Prozent)



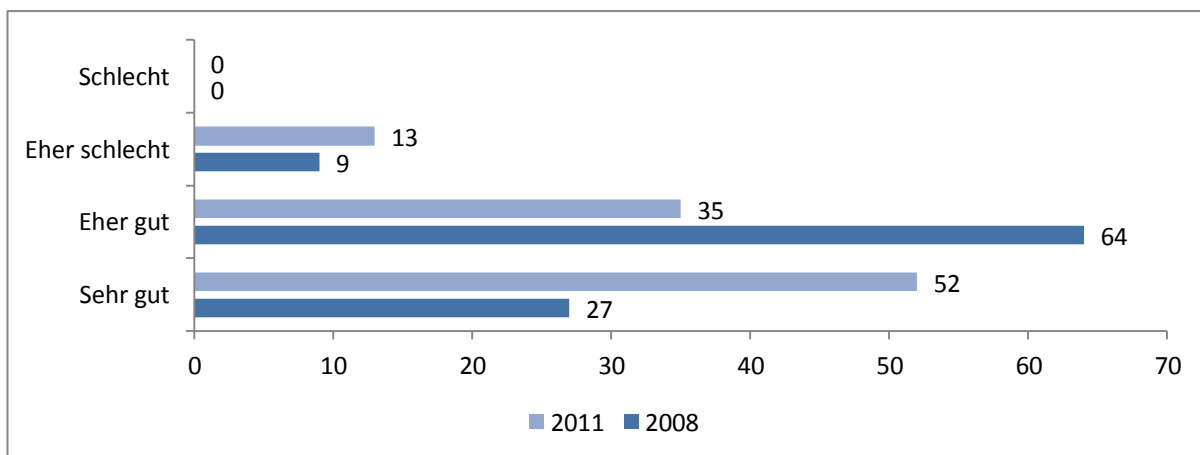
Fragestellung: Fühlen Sie sich von Ihrer Arbeit genügend gefordert, unterfordert oder überfordert?

Diejenigen, welche sich zu wenig gefordert fühlen, gaben an, dass die Arbeit manchmal etwas monoton sei – insbesondere lange Versandaufträge. Stellvertretend für viele Personen aus der bürowärkstatt sagte diese Betreute: „Wenn ich drei, vier Tage nur Couverts einpacken muss, dann ist das nicht so prickelnd.“ Den Betreuten ist aber auch bewusst, dass es einfach die Arbeit zu erledigen gibt, die es halt hat. Als positiv wurden von denjenigen Betreuten, die neu an der Anmeldung (Rezeption) arbeiten können, die Abwechslung und die neue Herausforderung bewertet. Eine Betreute schilderte ihre Begeisterung so: „Mir gefällt es in der bürowärkstatt sehr gut, weil ich vielfältig eingesetzt werde und an Anmeldung arbeiten kann.“

Auf die Frage, ob die Betreuten ihre Arbeit als abwechslungsreich beurteilen, antworteten 52 Prozent der Betreuten mit *sehr gut* und 35 Prozent mit *eher gut*. 13 Prozent der Befragten beurteilen dies als *eher schlecht*. Gegenüber der Befragung von 2008 fällt auf, dass fast doppelt so viele Betreute im Jahr 2011 mit *sehr gut* antworten. Dafür sind es aber leicht mehr, die im Jahr 2011 mit *eher schlecht* antworteten.

⁷ Da diese Frage im Jahr 2008 anders gestellt wurde, können die Resultate der zwei Befragungen nicht direkt verglichen werden.

Abbildung 15: Bewertung, wie abwechslungsreich die Arbeit ist (in Prozent)

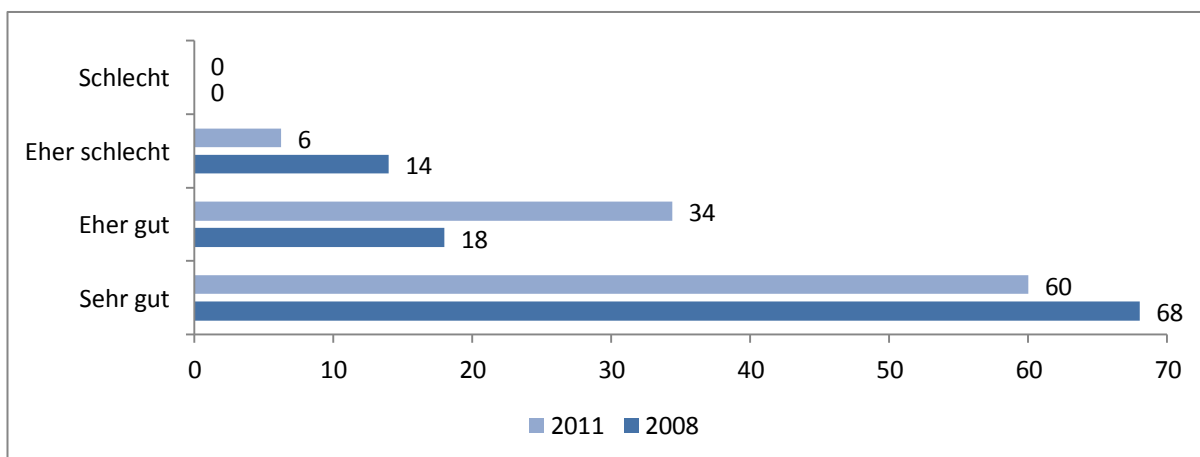


Fragestellung: Ist die Arbeit abwechslungsreich?

Durch die Antworten aus den Leitfadeninterviews wurde nicht eindeutig klar, weshalb die Frage nach der Abwechslung etwas positiver beurteilt wurde. Es ist aber zu vermuten, dass es die wiederum mit der Arbeit an der Anmeldung zu tun haben, die für einige der Betreuten mehr Abwechslung in ihrem Arbeitsalltag sicherstellt.

Die Betreuung in der bürowärkstatt wurde von 60 Prozent als *sehr gut* und von 34 Prozent als *eher gut* bewertet. Die restlichen 6 Prozent beurteilten die Betreuung als *eher schlecht*. Gegenüber dem Jahr 2008 gab es zwar Verschiebungen bei den einzelnen Antwortkategorien. Im Gesamten hat sich die Bewertung allerdings kaum verändert.

Abbildung 16: Bewertung der Betreuung in der bürowärkstatt (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Betreuung in der bürowärkstatt?

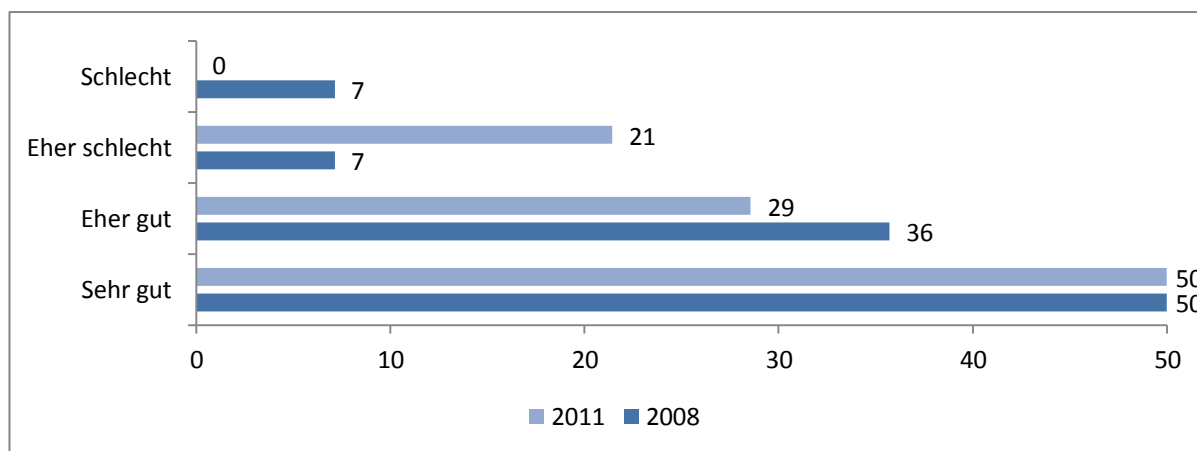
Grundsätzlich wünschten sich die Betreuten noch mehr individuelle Betreuung, wie diese Aussage zeigt: „Man könnte noch besser auf den Einzelnen eingehen. Manchmal wünsche ich mir mehr Verständnis von Seiten der Betreuer.“

3.2.4 Pflege im Bereich Ausbildung/Arbeit

Ein weiteres wichtiges Element in Bezug auf die Beurteilung des allgemeinen Wohlbefindens in der Rodtegg ist für viele Betreute die pflegerische Betreuung während des Ausbildungs- oder Arbeitstages. Auf Grund ihrer Behinderungen sind einige Klientinnen und Klienten insbesondere auf zusätzliche Hilfe beim WC-Gang angewiesen. Sowohl im Jahr 2008 als auch 2011 gaben 14 Klientinnen und Klienten an, dass sie diese Hilfe benötigten.

Im Jahr 2011 bewerteten von diesen 14 Betreuten die Hälfte die nötige Hilfe beim WC-Gang als *sehr gut* und 29 Prozent als *eher gut*. Die restlichen 21 Prozent befanden die Hilfe als *eher schlecht*. Während im Jahr 2008 86 Prozent die benötigte Hilfe als positiv beurteilten, sind es im Jahr 2011 mit 79 Prozent leicht weniger. Der Mittelwert der Bewertungen hat sich jedoch gegenüber dem Jahr 2008 nicht verändert.⁸

Abbildung 17: Zufriedenheit mit Hilfe während WC-Gangs (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Hilfe während des WC-Gangs die Sie während der Arbeitszeit benötigen?

Ab August 2009 wurde in der Rodtegg die Pflege neu organisiert. Das neue Pflegeteam ist bereichsübergreifend organisiert und unterstützt die sozial- und heilpädagogisch und agogisch tätigen Mitarbeiter, sowie die Leitenden in der bürowärkstatt. Das Pflegeteam stellt die Fachlichkeit in pflegerischer Hinsicht sicher. Sie stehen den Betreuenden auch bei Fragestellungen zur Verfügung. Sie leiten die Betreuenden in pflegerischer Hinsicht an oder übernehmen in komplexeren Situationen die Pflegehandlungen selber.

Von den Betreuten wird das Pflegeteam „als grundsätzlich gute Idee“ eingestuft, in der Umsetzung klappte eine optimale Betreuung jedoch noch nicht so ganz, wie einige Male betont wurde: „Die Pflegefachfrauen kommen zu uns [...], aber [...] sie sind nicht abrufbereit.“ In dieser und ähnlichen Aussagen zeigt sich ein typisches Problem in der Arbeit mit behinderten Menschen. Einerseits möchte man, dass sich die Betreuten möglichst wohl fühlen. Auf der anderen Seite diktiert der Anspruch an die Partizipation (Teilhabe) – ein Anspruch den Betreute und Betreuer teilen, - dass möglichst viele Lebensbereiche wenn möglich selbstständig bewältigt werden. Aus den Rückmeldungen der Betreuten wurde deutlich, dass sie sich noch an die neue Neuorganisation der Pflege gewöhnen müssen.

⁸ Sowohl im Jahr 2008 wie im Jahr 2011 lag der Mittelwert der Antworten bei 1.71. Dabei bedeutet 1 „sehr gut“, 2 „eher gut“, 3 „eher schlecht“ und 4 „schlecht“. Somit lag der Mittelwert der Antworten bei dieser Frage zwischen „sehr gut“ und „eher gut“.

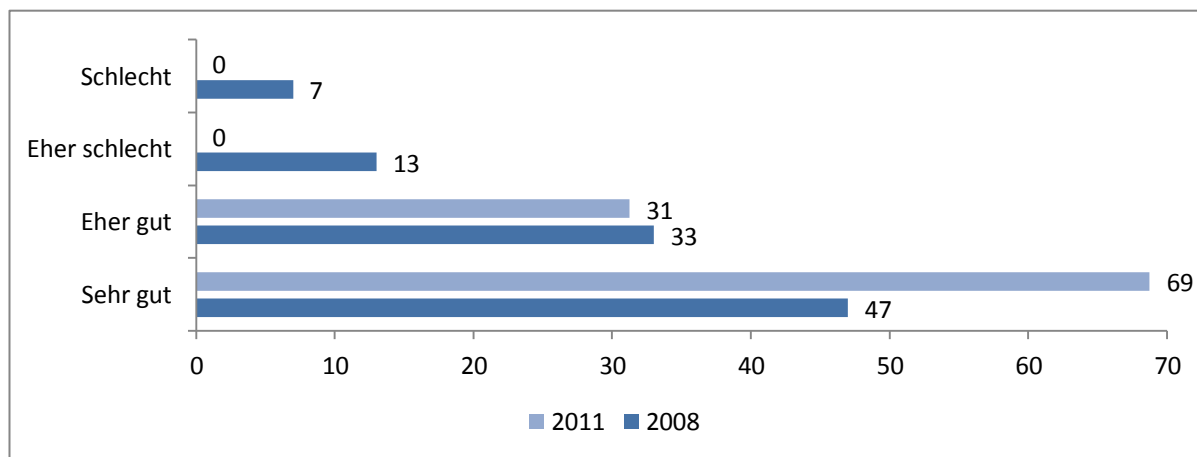
3.3 Abteilungsspezifische Befragung: Bereich Wohnen

Die Rodtegg bietet zwei verschiedene Wohnmöglichkeiten für ihre Betreuten im Bereich Ausbildung/Arbeit an. Die Betreuten der Abteilung Berufsfindungs- und Werkjahr und der Bürofachschule leben in Wohngruppen im Wohnheim. Für die Klientinnen und Klienten der bürowärkstatt, die intern wohnen, stehen Wohnstudios zur Verfügung. Im Weiteren wohnt eine gewisse Anzahl der Betreuten extern, meistens bei den Eltern.

3.3.1 Jugendlichen Wohngruppen

Bezüglich der Frage, ob sie gerne auf den Wohngruppen wohnen, antworteten 69 Prozent der Betreuten mit *sehr gerne* und die restlichen 31 Prozent mit *eher gerne*. Gegenüber der Befragung von 2008 verbesserte sich die Bewertung der Wohngruppen leicht. Während im Jahr 2008 80 Prozent der Betreuten die Wohngruppen als positiv beurteilten, wurde die Wohngruppe im Jahr 2011 von allen Befragten als positiv bewertet.

Abbildung 18: Zufriedenheit mit Wohnen in Jugendlichen Wohngruppen (in Prozent)

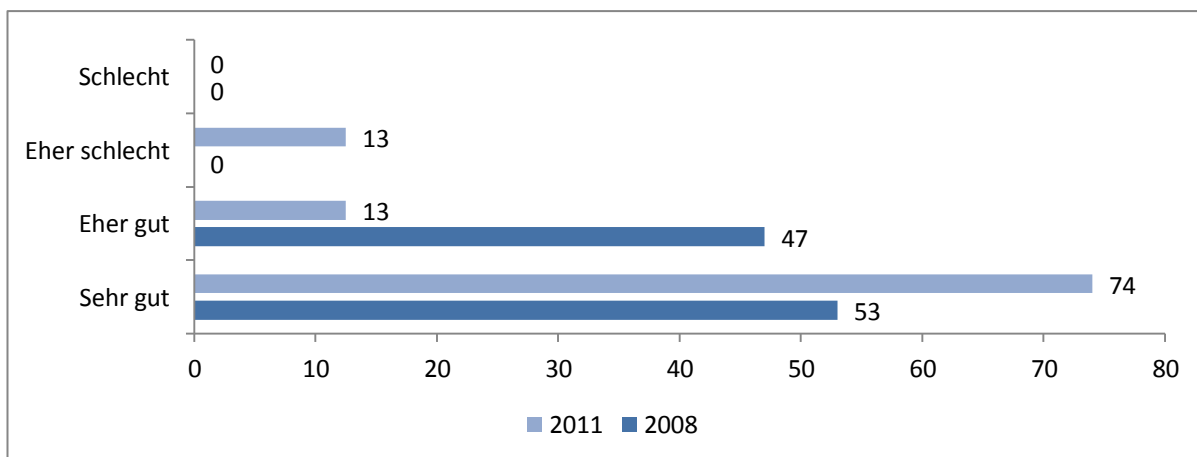


Fragestellung: Wohnen Sie gerne in der Wohngruppe?

Aus den Leitfadeninterviews wurde ersichtlich, dass sich die Jugendliche auf der Wohngruppe wohlfühlen. Eine Jugendliche meinte; „Ich wohne sehr gerne in der Wohngruppe. Ich habe es immer lustig mit den Leuten, es sind sehr nette Leute.“ Ein Kollege sagte es so: „Wir haben es sehr gut miteinander.“ Auch die Freizeitgestaltung spielt für viele eine grosse Rolle und sorgt dafür, dass sich die Jugendlichen auf der Gruppe so wohl fühlen. Ein Betreuer sagte es stellvertretend für seine Kolleginnen und Kollegen: „Nach der Schule hat man eigentlich immer Freizeit. Ich finde es sehr gut. Man kann Fernsehschauen, mit Kollegen von anderen Gruppen abmachen – es ist alles sehr vertraut.“

Die Zufriedenheit mit der Betreuungssituation in den Jugendlichen Wohngruppen war im Jahr 2008 durchgehend positiv. Im Jahr 2011 bewerteten 74 Prozent die Betreuung als *sehr gut* und 13 Prozent als *eher gut*. Die restlichen 13 Prozent empfanden die Betreuung als *eher schlecht*. Der Mittelwert der Verteilung zeigt hier jedoch an, dass im Jahr 2011 gesamthaft die Betreuung in den Wohngruppen leicht positiver (Mittelwert von 1.38) bewertet wurde als noch im Jahr 2008 (Mittelwert von 1.47).

Abbildung 19: Zufriedenheit mit Betreuung im Jugendlichen Wohngruppen (in Prozent)

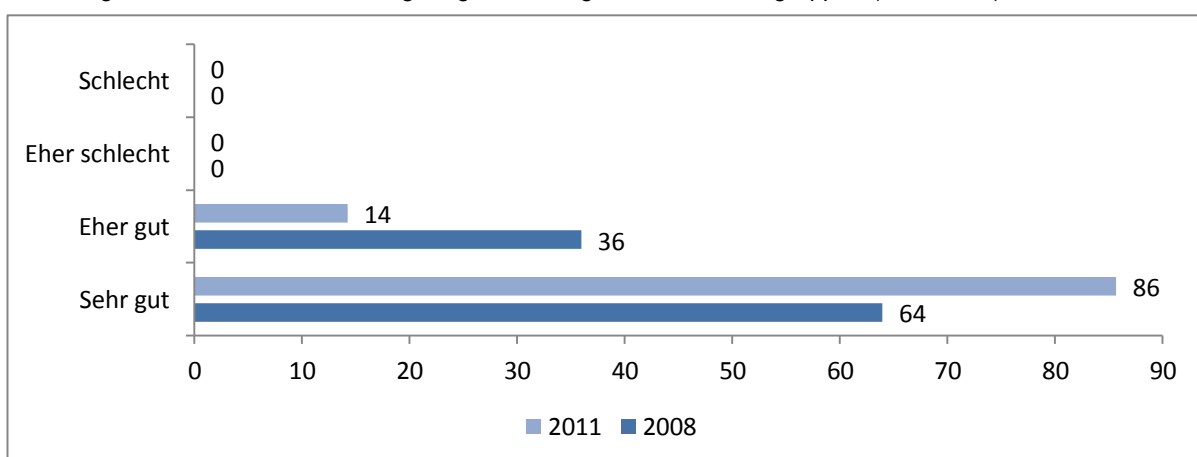


Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Betreuung im Bereich Wohnen?

Weshalb 13 Prozent der befragten Jugendlichen angaben, sie fänden die Betreuung auf der Wohngruppe *eher schlecht*, ist auch durch die Aussagen der Leitfadenterviews nicht abschliessend zu klären. Allerdings gab es Jugendliche, die erwähnten, sie fühlten sich von den Betreuern oft zu sehr bevormundet. Eine Bewohnerin sagte es folgendermassen: „Ich werde manchmal wie ein Kind behandelt. Das stört mich.“ Allerdings scheint dies das einzige Problem zu sein, da die zwischenmenschliche Kommunikation zwischen den Betreuten und den Betreuern sonst zu funktionieren scheint, wie es ein Jugendlicher ausdrückte: „Ich bin sehr zufrieden. Wenn es Unstimmigkeiten gibt, dann kann man darüber reden und dann sind diese [Unstimmigkeiten] ganz schnell wieder bereinigt.“

Das Pflegeangebot in den Jugendlichen Wohngruppen erfuhr sowohl im Jahr 2008 wie 2011 durchwegs positive Bewertungen durch die Bewohnerinnen und Bewohnern. Im Jahr 2011 ist die Bewertung gar noch etwas positiver als im Jahr 2008. So sind 86 Prozent der Betreuten im Jahr 2011 *sehr zufrieden* mit dem Pflegeangebot und die restlichen 14 Prozent *eher zufrieden*.

Abbildung 20: Zufriedenheit mit Pflegeangebot in Jugendlichen Wohngruppen (in Prozent)

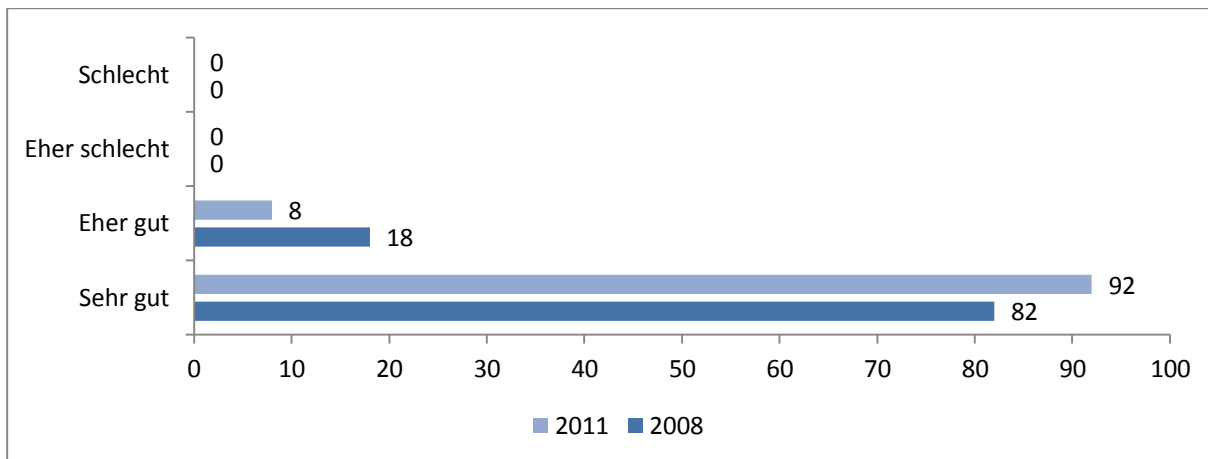


Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit dem Pflegeangebot im Bereich Wohnen?

3.3.2 Wohnstudios

Alle Personen, die in den Wohnstudios wohnen, bewerteten sowohl im Jahr 2008 wie auch 2011 ihre Wohnsituation als durchgehend positiv. Im Jahr 2011 beurteilten 92 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohnern der Studios ihre Wohnsituation als *sehr gut* und weitere 9 Prozent als *eher gut*. Somit hat sich die Bewertung gegenüber dem Jahr 2008 sogar noch leicht verbessert.

Abbildung 21: Zufriedenheit mit Wohnstudios (in Prozent)

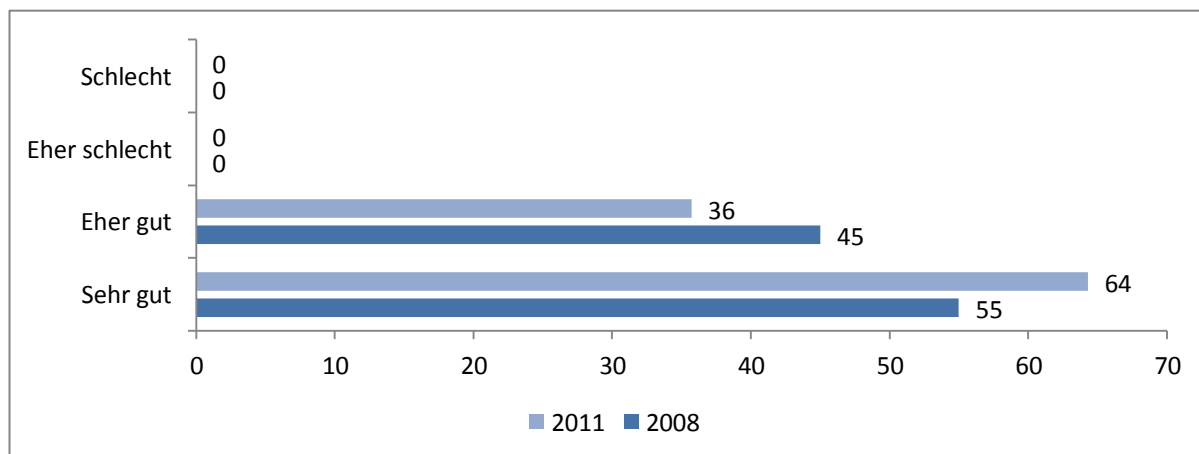


Fragestellung: Wohnen Sie gerne in Ihrem Studio in der Rodtegg?

Der einzige negative Punkt, den die Bewohnerinnen und Bewohner der Wohnstudios äusserten, ist die Nähe zwischen Wohnen und Arbeiten. Wie eine Bewohnerin die Situation schildert, fehlt es dadurch manchmal an einer klaren Trennung zwischen den zwei Bereichen: „Ich wohne eigentlich sehr gern im Studio. Manchmal wird einem alles ein bisschen zu viel, weil man mit den gleichen Leuten zusammenwohnt, mit denen man auch arbeitet.“

Auch die Betreuung in den Wohnstudios erfuhr zu beiden Befragungszeitpunkten durchgehend positive Bewertungen. Auch hier konnte sich gegenüber dem Jahr 2008 die Bewertung der Betreuung gar noch leicht verbessern. So stieg die Zahl derjenigen Personen, welche die Betreuung in den Wohnstudios als *sehr gut* beurteilten von 55 im Jahr 2008 auf 64 Prozent im Jahr 2011 an, was sehr wahrscheinlich auf die verbesserte Pflegebetreuung zurückzuführen ist.

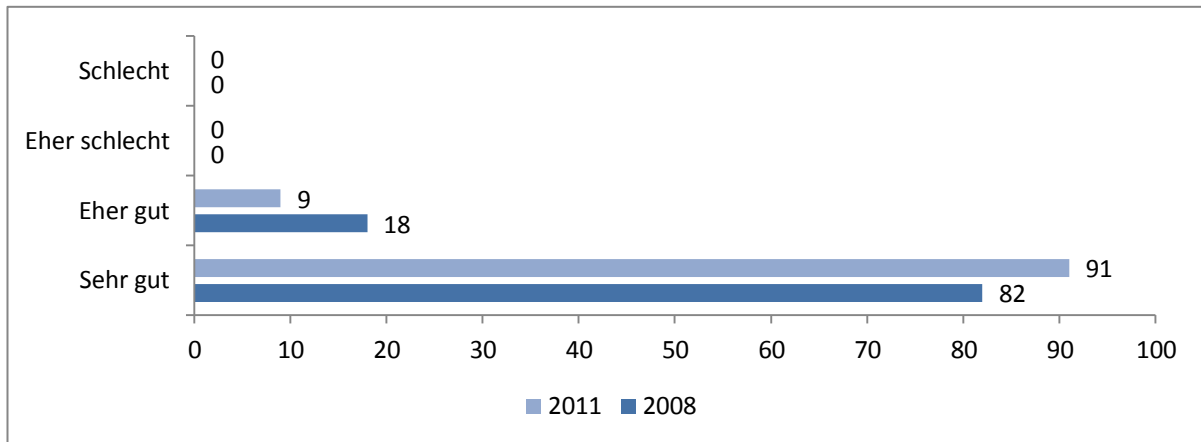
Abbildung 22: Zufriedenheit mit Betreuung in Wohnstudios (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Betreuung im Bereich Wohnen?

Das Pflegeangebot in den Wohnstudios wird sehr positiv bewertet. Wiederum kann eine leicht positive Veränderung gegenüber dem Jahr 2008 erkannt werden. Denn die Zahl der *sehr guten* Bewertungen des Pflegeangebots stieg von 82 Prozent der Befragten im Jahr 2008 auf 91 Prozent im Jahr 2011.

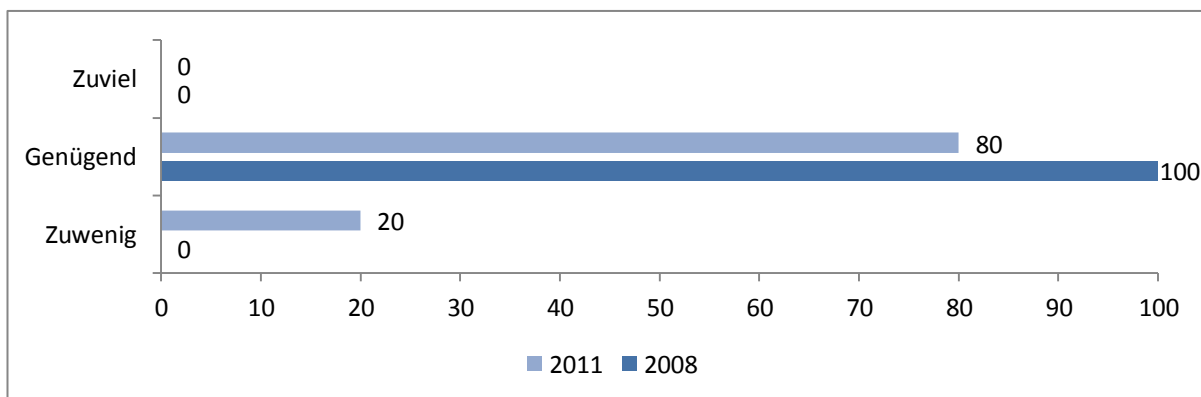
Abbildung 23: Zufriedenheit mit Pflegeangebot in Wohnstudios (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit dem Pflegeangebot im Bereich Wohnen?

In den Wohnstudios werden die Klientinnen und Klienten von den Betreuenden in der Alltagsbewältigung unterstützt. So werden diese zum Beispiel an Termine erinnert, Medikamente werden abgegeben und Transport geplant. Im Jahr 2008 wurde diese Unterstützung bei der Alltagsbewältigung von allen Betreuten als *genügend* empfunden. Im Jahr 2011 bewerteten jedoch 20 Prozent der Befragten die Unterstützung als *zuwenig*.

Abbildung 24: Unterstützung bei Alltagsbewältigung (in Prozent)



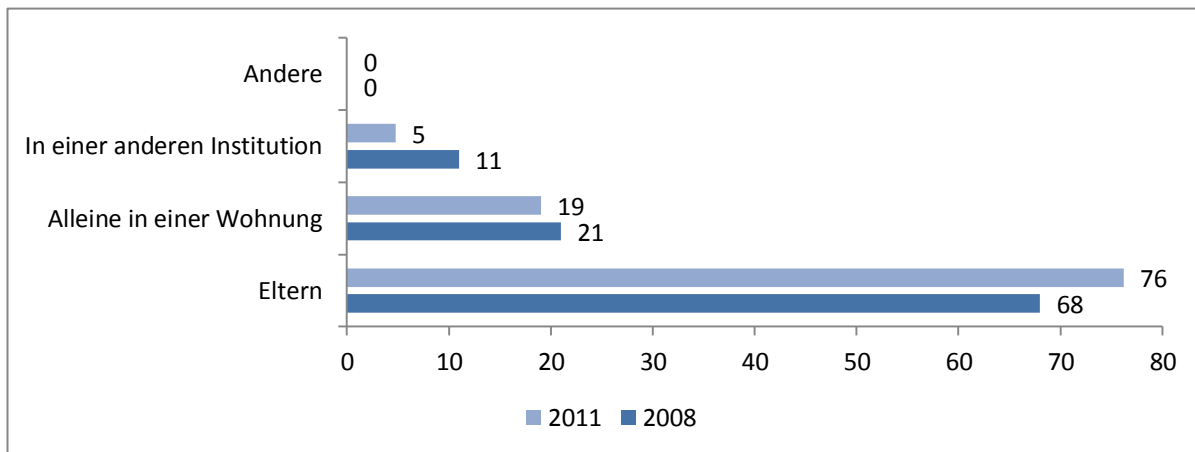
Fragestellung: Finden Sie die Unterstützung von Ihren Betreuer/-innen in der Bewältigung Ihres Alltags (z.B. an Termine erinnern, Medikamente nehmen, Transporte planen etc.) genügend, zuwenig oder zuviel?

Einige Bewohnerinnen und Bewohner, insbesondere mit schweren körperlichen Behinderungen, wünschten sich noch eine stärkere Betreuung im Alltag. So erklärte eine Bewohnerin, sie habe alleine zum Arzt gehen müssen, weil sie von der Rodtegg niemand habe begleiten können und die Eltern unterdessen auch zu alt seien, um sie immer zu begleiten. Dies habe dann zu sehr schwierigen Situationen bei den Untersuchungen geführt, weil der Arzt ohne externe Hilfe keine sinnvolle Untersuchung habe durchführen können.

3.3.3 Externes Wohnen

Alle extern wohnhaften Personen wurden gefragt, wo sie wohnen. Im Jahr 2011 wohnen 76 Prozent der extern wohnhaften Personen bei ihren *Eltern*, 19 Prozent wohnen *alleine in einer Wohnung* und 5 Prozent sind *in einer anderen Institution* wohnhaft. Auch diese Werte haben sich im Verlauf der letzten drei Jahre kaum geändert.

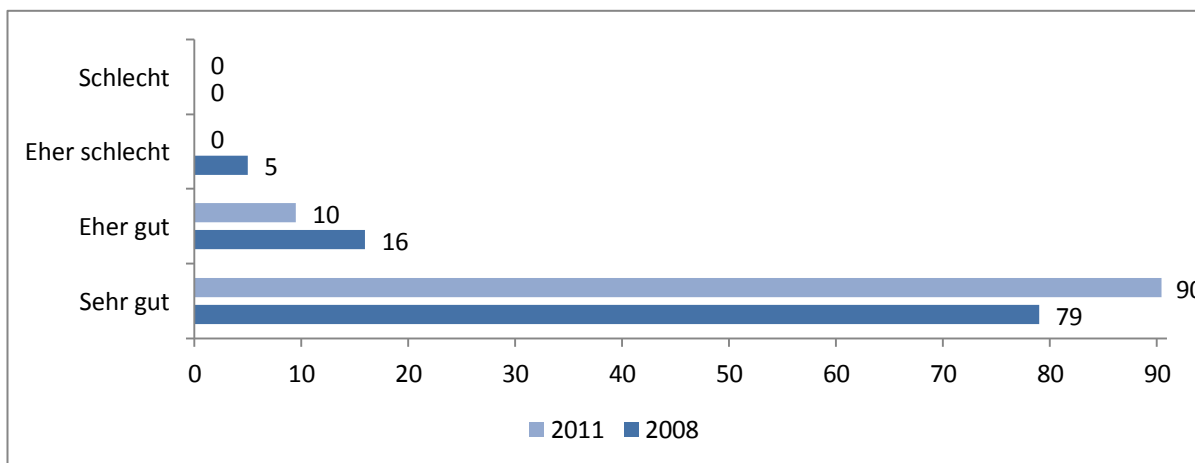
Abbildung 25: Externe Wohnorte (in Prozent)



Fragestellung: Wo wohnen Sie extern?

Eine überwiegende Mehrheit von 90 Prozent aller extern wohnhaften Personen gab an, dass sie *sehr zufrieden* sind mit ihrer Wohnsituation. Die restlichen 10 Prozent empfinden ihre Wohnsituation als *eher gut*. Die Antworten aus den Leitfadeninterviews zeigen deutlich, dass die extern Wohnhaften insbesondere ihre Unabhängigkeit genießen. Ein Klient beschreibt dies folgendermassen: „Ich bin mit meiner Wohnsituation sehr zufrieden. Ich mache alles eigenständig nach einem Wochenplan – es klappt jetzt super. Ich bin sehr selbstständig. Ich muss einkaufen, putzen und waschen. Für mich wäre es nicht gut, in der Rodtegg zu wohnen.“

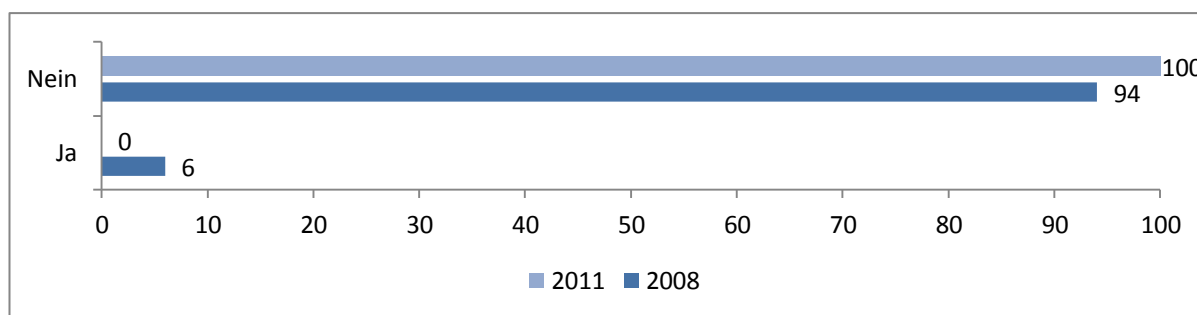
Abbildung 26: Zufriedenheit mit externer Wohnsituation (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie mit Ihrer Wohnsituation zufrieden?

Auf die Frage, ob die extern wohnhaften Personen lieber in der Rodtegg wohnen würden, antworteten alle Personen mit einem *Nein*. Im Jahr 2008 bejahte nur eine Person diese Frage, sagte jedoch, dass es ihr damals aus familiären Gründen nicht möglich gewesen sei, in die Rodtegg zu ziehen.

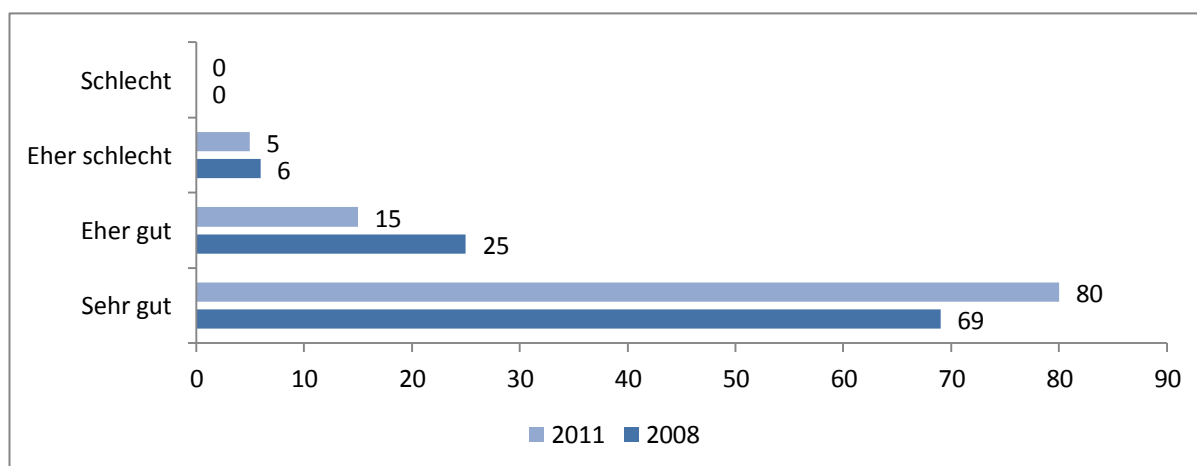
Abbildung 27: Würde lieber in Rodtegg wohnen (in Prozent)



Fragestellung: Würden Sie lieber in der Rodtegg wohnen?

Weiter wurde den extern wohnhaften Personen die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Transport von zu Hause in die Rodtegg und wieder zurück gestellt. 80 Prozent bewerteten den Transport als *sehr gut*, 15 Prozent als *eher gut* und nur gerade 5 Prozent als *eher schlecht*. Auch hier zeigt sich eine leicht positive Veränderung gegenüber dem Jahr 2008.

Abbildung 28: Zufriedenheit mit Transport zur Rodtegg und zurück (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie mit dem Transport von zu Hause in die Rodtegg und umgekehrt zufrieden?

Möglicherweise hat die Verbesserung damit zu tun, dass einige, die extern wohnen, in letzter Zeit ihren Transport selbst organisiert haben und deshalb genau wissen, was sie erwartet: Zwei unterschiedliche Aussagen von Betreuten beschreiben hier eine ähnliche Situation und können stellvertretend für andere angesehen werden: „Ich habe mir den Transport selbst organisiert. Ich müsste sonst mit dem Bus von der Rodtegg fahren und würde dadurch am Morgen eine Stunde lang im ‚Kakao‘ herumfahren.“ „Ich organisiere mir den Transport mit den öffentlichen Verkehrsmitteln eigentlich immer selbst. Das ist sehr wichtig für mich.“ Auch hier spielt die Unabhängigkeit der Betreuten eine grosse Rolle. Viele Befragte nehmen die Verantwortung gerne selber in die Hand.

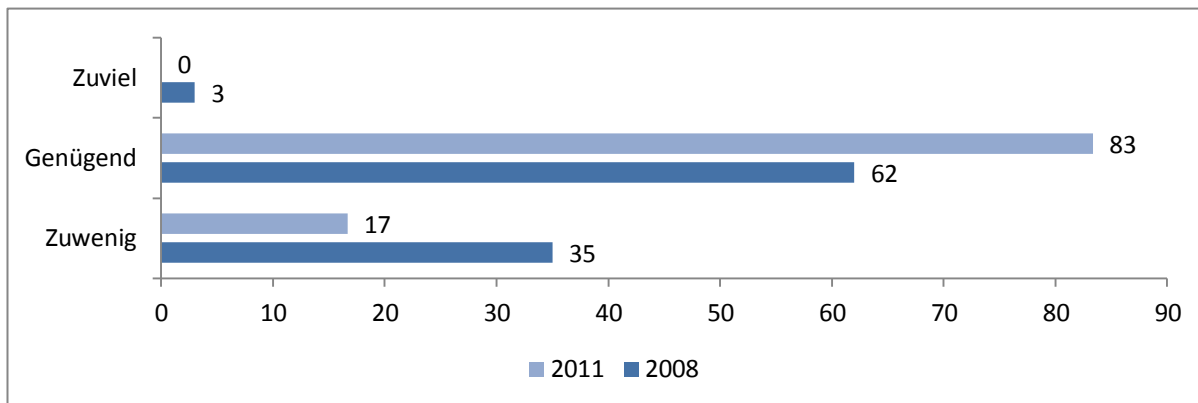
3.4 Ergänzende Angebote

Abschliessend wurden alle betreuten Jugendlichen und Erwachsenen auch zu zwei ergänzenden Angeboten befragt. Einerseits interessierte die Beurteilung der Physiotherapie, welche die Betreuten in der Rodtegg erhalten. Andererseits wurde der Bereich Verpflegung detailliert befragt.

3.4.1 Physiotherapie

Alle Betreuten, die in der Rodtegg Physiotherapie erhalten, wurden gefragt, ob sie genügend, zuviel oder zuwenig Physiotherapie erhielten. 83 Prozent der Betreuten befanden, dass sie *genügend* Physiotherapie erhielten und 17 Prozent meinten, dass sie *zuwenig* Physiotherapie erhielten. Gegenüber dem Jahr 2008 konnte somit das Angebot der Physiotherapie noch besser an die Betreuten angepasst werden.

Abbildung 29: Häufigkeit der Physiotherapie (in Prozent)

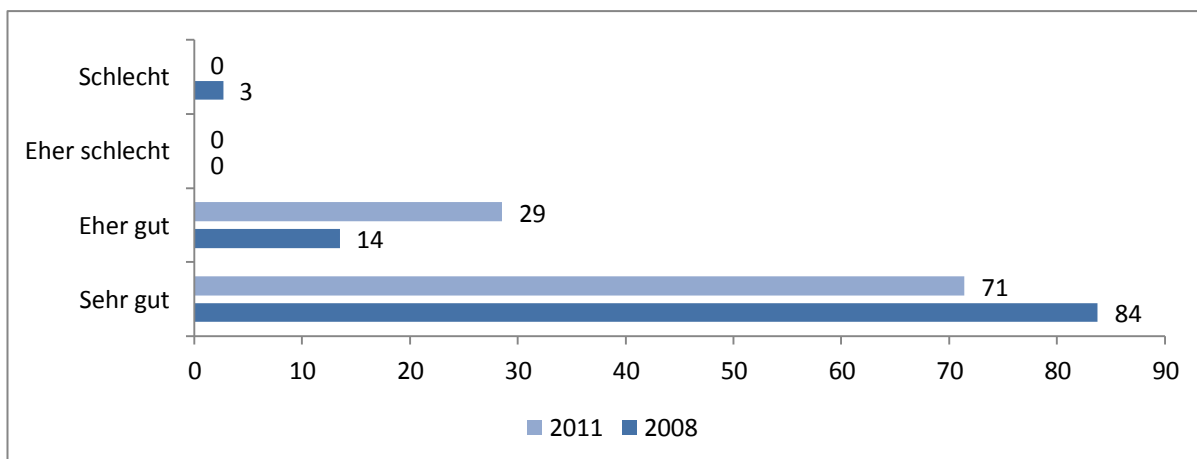


Fragestellung: Finden Sie, dass sie genügend, zuviel oder zuwenig Physiotherapie haben?

Offenbar wünschen sich die erwachsenen und jugendlichen Klientinnen und Klienten der Rodtegg immer noch mehr Physiotherapie als sie erhalten – auch wenn sich die Situation im Vergleich zu der Befragung 2008 bereits verbessert hat. Viele Befragte sagten denn auch, dass eigentlich nicht zu viel Physiotherapie angeboten werden könne. Eine Person fasste zu ihrer persönlichen Situation die Gefühle vieler anderer zusammen: „Ich finde einmal Physio pro Woche extrem wenig. Ich wäre froh, wenn ich mehr hätte wegen meinen Lähmungen.“ In diesem Zusammenhang ist zu bemerken, dass medizinisch angezeigte Therapien von Ärzten verschrieben werden müssen. Ein allfälliger Wunsch nach regelmässigeren Therapien müssen Betreute aus diesem Grund mit ihren Ärzten besprechen. Weiter wurden die Betreuten auf die zusätzliche Wassertherapie angesprochen. Diese Therapie wurde überwiegend als sehr positiv beurteilt.

Der Nutzen der Physiotherapie wurde von 71 Prozent der Betreuten als *sehr gut* und den restlichen 29 Prozent als *eher gut* eingeschätzt. Somit haben im Jahr 2011 durchgehend alle Befragten eine positive Haltung zum Therapienutzen.

Abbildung 30: Einschätzung des Therapienutzens (in Prozent)

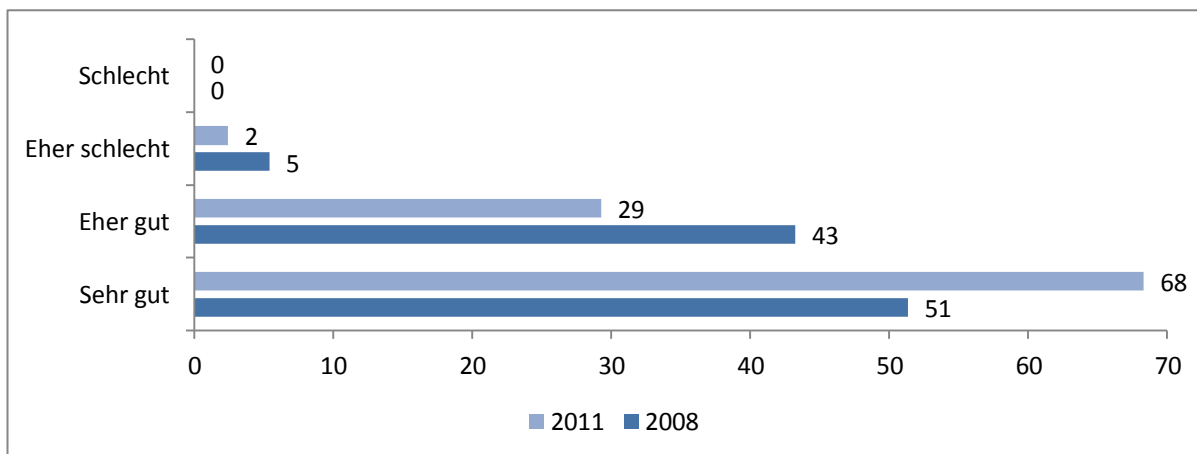


Fragestellung: Finden Sie, dass Ihnen die Therapie etwas bringt?

Aus den Befragungen des Leitfadeninterviews wurde klar, dass die Betreuten viel dazu beitragen, ob die Physiotherapie nützt oder nicht: „Für mich wäre es manchmal noch wichtiger, dass ich noch mehr gefordert werde. Ich kann meine Therapie aber selbst sehr beeinflussen. Es liegt auch an mir, wie gut die Therapie ist“, sagte ein Betreuer stellvertretend für viele andere Betreute in der Rodtegg.

Die Abwechslung in der Physiotherapiestunde wurde sehr positiv eingestuft: So beurteilten 2011 97 Prozent der Befragten die Abwechslung positiv, wobei der Anteil Personen, die die Abwechslung mit *sehr gut* bezeichnen, deutlich zugenommen hat. Nur gerade 2 Prozent empfinden die Abwechslung in der Therapiestunde als *eher schlecht*. Gegenüber der Befragung von 2008 kann hier eine bessere Bewertung erkannt werden.

Abbildung 31: Abwechslung in der Physiotherapiestunde (in Prozent)



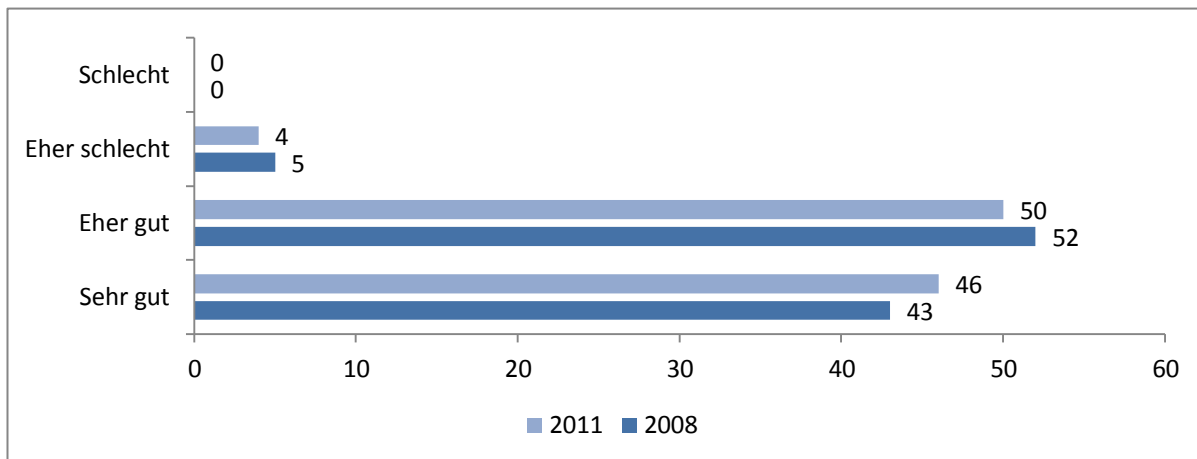
Fragestellung: ist ihre Physiotherapie genügend abwechslungsreich?

3.4.2 Verpflegung

Die sehr allgemein gehaltene Frage bezüglich der Verpflegung in der Rodtegg beantworteten 46 Prozent der Betreuten mit *sehr gut* und weitere 50 Prozent mit *eher gut*. Nur gerade 4 Prozent beurteilen die Verpflegung in der Rodtegg als *eher schlecht*. Gegenüber der Befragung von 2008 ist kaum eine Veränderung feststellbar. Sowohl damals wie auch im Jahr 2011 wird die Verpflegung fast durchgehend positiv bewertet.

Allerdings zeigen viele Aussagen bei den Interviews, dass die Betreuten im Vergleich zu früher Veränderungen feststellen. Dies zeigen spontane Aussagen wie diese: „Die Rodtegg ist super. Ich habe auch schon bei anderen Institutionen gegessen. Im Vergleich ist das Essen hier wirklich super – das muss auch mal gesagt werden.“ Auch wurde einige Male erwähnt, dass der neue Koch viel besser sei und sich durch ihn die Qualität der Verpflegung verbessert habe.

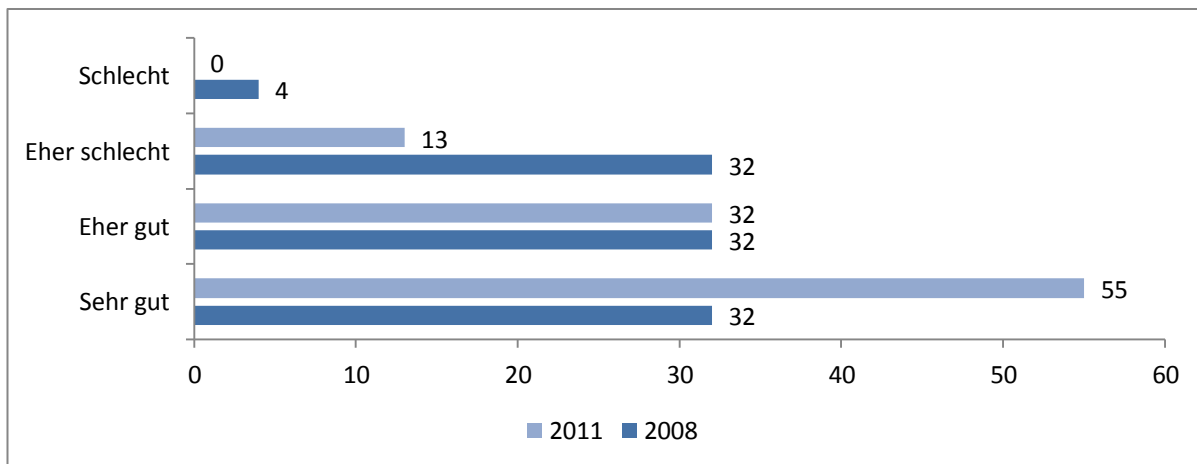
Abbildung 32: Bewertung der Verpflegung (in Prozent)



Fragestellung: Wie bewerten Sie ganz allgemein die Verpflegung in der Rodtegg?

Es wurden noch weitere Fragen gestellt, die vertieft auf einzelne Aspekte der Verpflegung eingehen. Bezüglich der Wärme des Essens konnten anscheinend grosse Verbesserungen erzielt werden. Während im Jahr 2008 nur gerade 64 Prozent die Wärme des Essens positiv bewerteten, waren es im Jahr 2011 bereits 87 Prozent. Nur gerade 13 Prozent empfanden die Wärme des Essens im Jahr 2011 als eher schlecht.

Abbildung 33: Wärme des Essens (in Prozent)



Fragestellung: Ist das Essen genügend warm, wenn es auf den Tisch kommt?

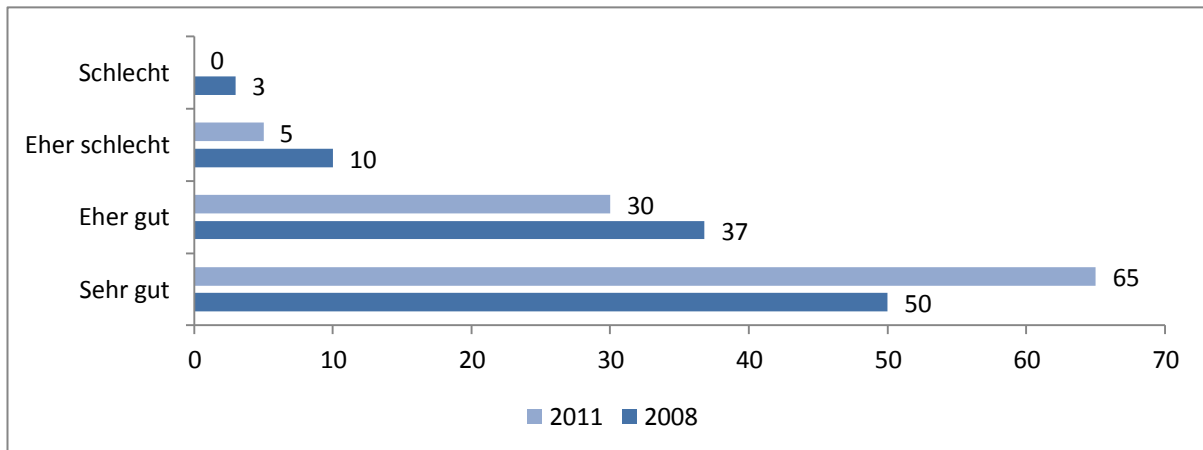
Vor allem diejenigen, welche auf den Wohngruppen essen, erklärten, die Wärme des Essens habe sich verbessert, seit elektrisch heizbare Wärmeplatten eingeführt worden seien.⁹ Die Wärmeplatten führten jedoch zu neuer Kritik: „Man könnte noch drauf achten, dass wenn es Fleisch gibt, dies nicht zu lange im

⁹ Diese Wärmeplatten sind eine Folge aus der Kritik der Befragung aus dem Jahr 2008 und führten, wie sich nun zeigt, zu einer Verbesserung der Situation.

Wärmewagen ist. Speziell beim Fleisch ist das ein Problem, weil es dann zäh oder trocken ist“, erklärte ein Klient. Eine andere Betreute erwähnte: „Auf der Wohngruppe sieht das Essen manchmal nicht so appetitlich aus, weil es dann [im Wärmewagen] so zusammensackt.“

Trotzdem wurde das schöne und appetitliche Anrichten des Essens im Jahr 2011 besser beurteilt als im Jahr 2008. Während im Jahr 2008 rund 87 Prozent der Betreuten das Anrichten des Essens positiv bewerteten, waren es im Jahr 2011 sogar 95 Prozent. Bis auf die oben genannte Kritik wurden hier keine weiteren nennenswerten Äusserungen gemacht.

Abbildung 34: Anrichten des Essens (in Prozent)

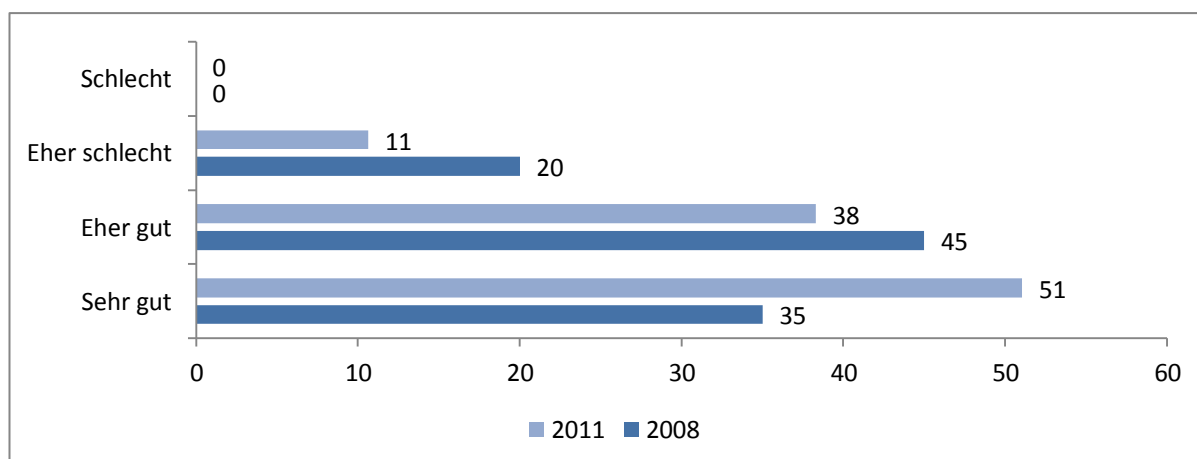


Fragestellung: Ist das Essen appetitlich angerichtet?

Ob der Menüplan abwechslungsreich und vielfältig sei, beantworteten 51 Prozent der Befragten mit *sehr gut* und 38 Prozent mit *eher gut*. 11 Prozent befanden die Abwechslung und die Vielfältigkeit des Essens als *eher schlecht*. Auch hier ist eine positive Veränderung gegenüber dem Jahr 2008 zu erkennen.

Die positive Einstellung zur Vielseitigkeit der Verpflegung fasste eine Betreute so zusammen: „Es gibt Tage, wo es [das Essen] immer sehr abwechslungsreich ist. Ich finde auch, dass man immer aussuchen kann, was man essen möchte – das ist positiv.“ Gemäss den Aussagen der Betreuten achtet der Koch darauf, dass an der Rodtegg ab und zu auch etwas spezielleres Essen serviert wird. Dies wird grundsätzlich geschätzt, allerdings sagten auch einige, dass die Experimentierfreudigkeit der Küche nicht immer nur positive Reaktionen auslöse, wie die Aussage dieser Klientin stellvertretend für viele andere zeigt: „Manchmal gibt es so Sachen wie Asia-Reis oder so rotes Thai-Curry. Solche Sachen sind vielleicht schon zu speziell, vor allem für die Jüngeren.“

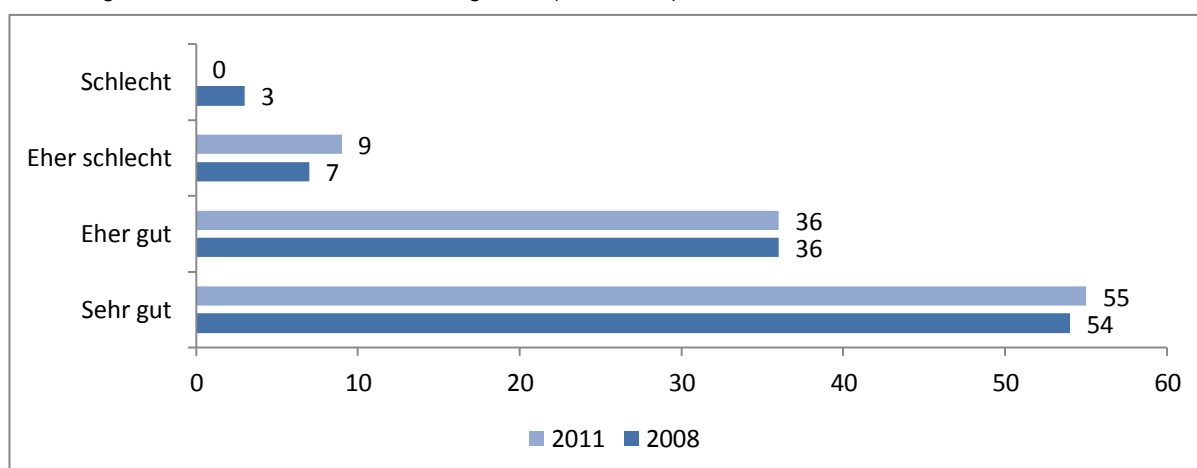
Abbildung 35: Essen abwechslungsreich und vielfältig (in Prozent)



Fragestellung: Ist der Menuplan abwechslungsreich und vielfältig gestaltet?

Die Zufriedenheit mit der Portionengrösse hat sich im Vergleich zur Befragung von 2008 nur minimal verändert. Weiterhin beurteilen 55 Prozent der Befragten die Portionengrösse als *sehr gut*, 36 Prozent als *eher gut* und die restlichen 9 Prozent als *eher schlecht*.

Abbildung 36: Zufriedenheit mit Portionengrösse (in Prozent)

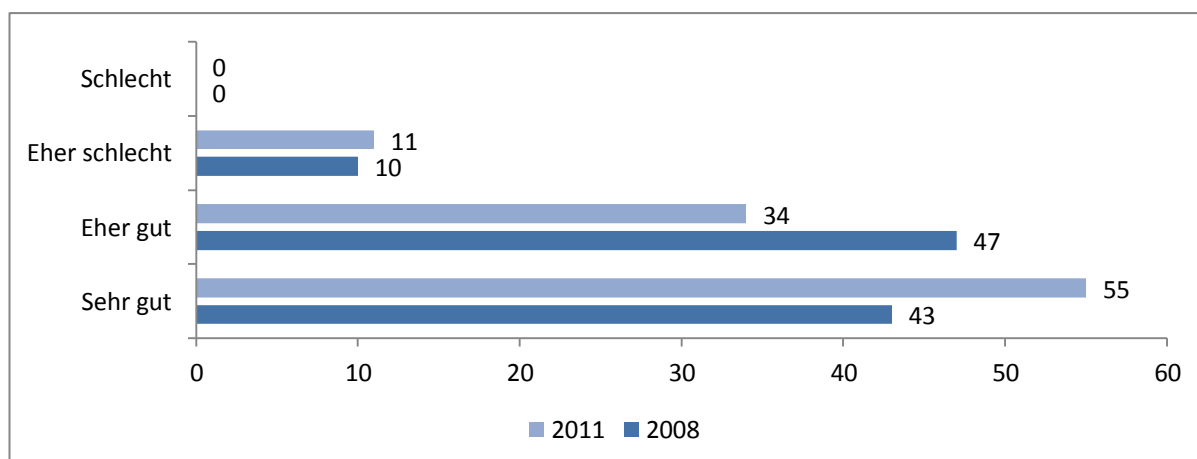


Fragestellung: Stimmt die Portionengrösse der Gerichte für Sie?

Die Betreuten wurden wiederum gefragt, ob sie das Essen in der Rodtegg gesund finden. 55 Prozent der Befragten bewerten es als *sehr gesund*, 34 Prozent als *eher gesund* und 11 Prozent als *eher ungesund*. Im Gesamten wurde auch hier das Essen als gesünder bewertet als noch im Jahr 2008.¹⁰ Es gibt jedoch immer noch genügend Stimmen – vor allem weibliche – die sich eine noch etwas gesündere Küche wünschen und oftmals sagten, das Essen sei manchmal ein bisschen mastig. Einige wünschten sich vor allem eine grössere Auswahl an Alternativen, wie diese Klientin sagt: „Vielleicht könnte man darauf achten, dass man etwa auch Halbrahm oder so bestellen kann. Weil ich muss schon auf die Linie achten.“

¹⁰ Dies zeigt wiederum der Vergleich der Mittelwerte im Jahr 2008 und 2011. Im Jahr 2008 lag der Mittelwert bei dieser Frage bei 1.68 und im Jahr 2011 bei 1.55. Somit wurde das Essen im Jahr 2011 als leicht gesünder beurteilt.

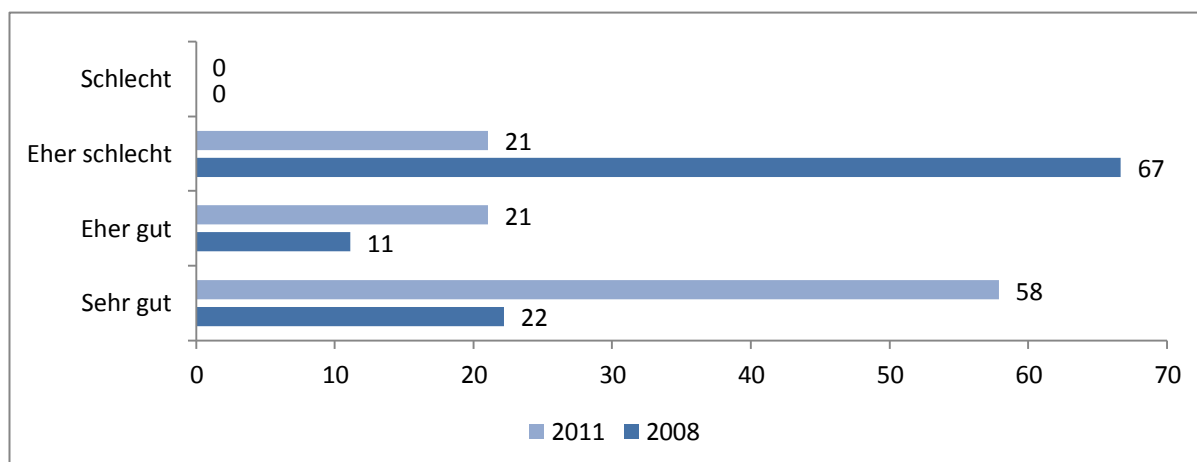
Abbildung 37: Einschätzung des Essens als gesund (in Prozent)



Fragestellung: Finden Sie, dass das Essen in der Rodtegg gesund ist?

Die Frage nach dem Preis-Leistungs-Verhältnis des Essens konnte im Jahr 2011 nur von 19 Personen beantwortet werden, da viele Betreute oftmals gar nicht über die Kosten der Verpflegung Bescheid wissen. Im Jahr 2008 beurteilten gar nur 9 Personen diese Frage. Im Jahr 2011 bewerteten 58 Prozent der Betreuten das Preis-Leistungs-Verhältnis des Essens als *sehr gut* und je 21 Prozent als *eher gut* bzw. *eher schlecht*. Im Jahr 2008 wurde das Preis-Leistungs-Verhältnis des Essens noch von einer überwiegenden Mehrheit von 67 Prozent als *eher schlecht* beurteilt.

Abbildung 38: Zufriedenheit mit Preis-Leistungs-Verhältnis des Essens (in Prozent)



Fragestellung: Finden Sie, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt?

3.4.3 Infrastruktur

Die erwachsenen und jugendlichen Klientinnen und Klienten der Rodtegg konnten im Rahmen der vorliegenden Untersuchung auch Auskunft über ihre Meinung zur Infrastruktur in der Rodtegg geben. In den Interviews wurden sie zu den Gebäuden und der Umgebung der Rodtegg, aber auch zur technischen Infrastruktur, welche die Rodtegg zur Verfügung stellt, befragt. Während die Befragung aus dem Jahr 2008 bereits Fragen zur Gebäudeinfrastruktur beinhaltete, sind diejenigen der technischen Infrastruktur für die Befragung 2011 neu und können daher auch nicht verglichen werden.

Gebäude und Umgebung

Der kürzlich abgeschlossene Umbau wurde von vielen Betreuten sehr positiv beurteilt. Nun seien die Fenster für alle erreichbar und alle, auch diejenigen mit dem Rollstuhl, „kämen nun überall durch.“ Der neu „rote Platz“ zwischen den Gebäuden wird offenbar von vielen Betreuten zum Spielen benutzt. Einige wenige kritische Stimmen bemerkten allerdings, dass es streng sei mit dem Rollstuhl über den Platz zu fahren. Das ist aufgrund der Elastizität von Ruptanplätzen allerdings nicht zu verhindern. Den Rollstuhlfahrern stehen wie erwähnt genügend alternative Routen zur Verfügung, wenn sie um den Platz herumfahren möchten. Weiter wurde bemerkt, dass es nach dem Umbau in den Toiletten keine Spiegel mehr gehabt hätte. Eine Betreute schilderte das Problem: „Es ist einfach schade, dass man nirgendwo mehr schauen kann, ob man nach dem Kaffeetrinken das Gesicht verschmiert hat oder so. Wir im Rollstuhl müssen ja oftmals noch schauen, dass die Kleider richtig sind und so.“¹¹

Technische Infrastruktur

Die technische Infrastruktur (Computer, Internet u.a.) wird an der Rodtegg oft als positiv beurteilt oder wie es eine Betreute formulierte: „Es ist zeitgemäss. Man kann auch Anträge stellen, wenn man das Gefühl hat, dass etwas fehlen würde.“ In Bezug auf die Software bei den Computern äusserte sich ein Betreuer kritisch: „Ich finde, dass die Software manchmal ein bisschen veraltet ist. Es ist dann mühsam, wenn man Dokumente nicht aufmachen kann, weil man die alte Version hat.“ Einige Male wurde bemerkt, dass einige Internet-Seiten durch einen Filter der Rodtegg geblockt sind, beispielsweise Facebook, aber offenbar noch viele andere auch. Eine Bewohnerin sagte es stellvertretend für viele andere folgendermassen: „Es gehen ganz, ganz viele Seiten im Internet nicht. Ich finde das schade, weil ich diese zum Arbeiten bräuchte. Es ist ja nur so, weil es zwei, drei Personen missbrauchen. Ich verstehe ja eigentlich, dass sie Facebook und so sperren, aber nicht so viele [Seiten] wie jetzt.“ Weitere Äusserungen zu diesem Thema zeigen, dass dies ein bekanntes Thema an der Rodtegg ist: „Der Filter wurde bereits ein paar Mal angepasst, es ist also schon besser geworden.“ Deutlich wurde aus den Leitfadeninterviews aber auch, dass die Benützung des Internets für viele noch nicht klar genug geregelt ist: „Es ist auch nicht so klar, wann man im Internet surfen darf und wann nicht.“ Die Bewohnerinnen und Bewohner der jugendlichen Wohngruppen und der Wohnstudios gaben zudem an, dass sie ihre Internetanschlüsse selbst geregelt hätten und selbst für die Verträge verantwortlich seien. Dieser Umstand wird von einigen einerseits als positiv beurteilt, weil sie dadurch selbstständig etwas organisieren konnten. Andererseits fänden es viele aber auch gut, wenn in den Zimmern/Studios bereits standardmässig Zugang zum Internet (Wireless) bestehen würde.

¹¹ Gemäss Frau Sonderegger-Müller, Direktorin der Rodtegg, wurde dieses Problem in der Zeit zwischen der Befragung und der Berichtlegung behoben.