

## **Bericht**

Die Rodtegg Stiftung für Menschen mit körperlicher Behinderung

4. Evaluation der Zufriedenheit der erwachsenen Klientinnen und Klienten

### **Autor/-innen**

M.Sc., Oriana Gebhard, Wissenschaftliche Mitarbeiterin

### **Projektleitung**

Sarah Auerbach/Jürgen StremLOW

### **Hochschule Luzern – Soziale Arbeit**

Institut für Sozialmanagement, Sozialpolitik und Prävention

Luzern, 19. Oktober 2017

## **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. Die folgenden Abschnitte enthalten eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse der Befragung der erwachsenen Klientinnen und Klienten im Jahr 2017. Detaillierte Erläuterungen und Interpretationen sowie die Auswertung der qualitative Rückmeldungen der befragten Klientinnen und Klienten sind dem ausführlichen Bericht zu entnehmen.

Die **allgemeine Zufriedenheit der erwachsenen Klientinnen und Klienten in der Rodtegg** ist im Vergleich zu der Befragung im Jahre 2014 positiver ausgefallen: 36% der befragten Klientinnen und Klienten schätzen ihre allgemeine Zufriedenheit als *sehr gut* und weitere 56% als *eher gut* ein. Lediglich 8% bewerten diese als *eher schlecht*. Als besonders positiv wurde von den erwachsenen Klientinnen und Klienten am häufigsten die gute Atmosphäre und die Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und das kollegiale Verhältnis unter den Klientinnen und Klienten sowie auch zwischen den Klientinnen und Klienten und den Betreuungspersonen der Rodtegg genannt. Negativ wird von den erwachsenen Klientinnen und Klienten die Zusammenarbeit oder Betreuung durch einige Mitarbeiter/innen wahrgenommen, so wie teilweise auftretende Probleme in der Kommunikation zwischen dem Personal der Rodtegg und den befragten Klientinnen und Klienten.

Auch im Fachbereich **Arbeit und Ausbildung (BFL und büowärkstatt)** ist die allgemeine Zufriedenheit sehr hoch, wobei sie in der *büowärkstatt* im Vergleich zur Klientenbefragung 2014 leicht abgenommen hat. Es wird deutlich, dass diese Entwicklung vor allem auf einen Mangel an Arbeit in der *büowärkstatt* zurückzuführen ist, der in den letzten Jahren zugenommen habe. Die Bewertung der Zusammenarbeit mit den Ausbildner/-innen in der Bürofachschule fällt ausschliesslich positiv aus. 80% der Befragten geben an, dass sie sich in der Bürofachschule sowohl im theoretischen, wie auch im praktischen Bereich der Ausbildung genügend gefordert fühlen.

Die Zufriedenheit mit der Wohnsituation auf der **Wohngruppe Pegasus** und in den **Wohnstudios** wird mehrheitlich (75% Wohngruppe Pegasus, 79% Wohnstudios) positiv bewertet. Auch die Betreuung in den jeweiligen Wohnangeboten werden sehr positiv bewertet: sämtliche Befragte der Wohngruppe Pegasus und 93% der Klientinnen und Klienten der Wohnstudios bewerten sie als *eher* oder *sehr gut*.

Die befragten Klientinnen und Klienten aus dem **Fachbereich 18+** geben insgesamt eine hohe Zufriedenheit mit der Rodtegg im Allgemeinen an. Auch die Zufriedenheit mit der Betreuung und Pflege im Fachbereich 18+ ist insgesamt hoch. Dabei ist anzumerken, dass die Zufriedenheit mit der Betreuung und Pflege am Tag höher ist als die Zufriedenheit mit der Betreuung und Pflege in der Nacht. Einige befragte Personen merken an, dass es Unterschiede in der Qualität der Betreuung und Pflege je nach Betreuungsperson gäbe. Besonders hervorgehoben werden kann die Zufriedenheit mit den Bezugspersonen: sämtliche Klientinnen schätzen die Zusammenarbeit, resp. die Betreuung der Bezugspersonen sehr.

Auch die befragten **Beistände der Klientinnen und Klienten des Fachbereichs 18+** sind mit der Rodtegg im Allgemeinen sehr zufrieden. Dasselbe gilt für die Bewertung der allgemeinen Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Rodtegg. Die Lebensqualität und Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten im Fachbereich 18+ wird von allen Beiständen positiv, von der Mehrheit gar als *sehr positiv* eingeschätzt. Die Rahmenbedingungen, um die Aufgabe als Beistand wahrzunehmen, werden unterschiedlich beurteilt: Die Mehrheit bewerten sie positiv, vereinzelt schätzen die Beistände die Rahmenbedingungen für die Beistände als *eher schlecht* ein.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 3/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

## Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage .....	6
2. Vorgehensweise .....	7
3. Generelle Zufriedenheit der erwachsenen Klientinnen und Klienten in der Rodtegg (exkl. Fachbereich 18+) .....	10
3.1. Allgemeine Zufriedenheit.....	10
3.2. Allgemeine Zufriedenheit mit dem Personal der Rodtegg .....	10
3.3. Besonders positiv und besonders negativ beurteilte Aspekte in der Rodtegg.....	11
4. Ergebnisse des Fachbereichs «Ausbildung und Arbeit» .....	13
4.1. Bürofachschule Luzern (BFL).....	13
4.2. bürowärkstatt .....	14
4.3. Pflege in den Fachbereichen «Ausbildung und Arbeit» .....	17
5. Ergebnisse des Fachbereichs «Wohnen Erwachsene» (exkl. Fachbereich 18+) .....	18
5.1. Internes Wohnen .....	18
5.1.1. Wohngruppe Pegasus .....	18
5.1.2. Wohnstudios .....	19
5.1.3. Wünsche betreffend die Wohnsituation – Momentan und Zukunft.....	22
5.1.4. Freizeitgestaltung und Freizeitangebote .....	24
5.2. Externes Wohnen .....	25
5.3. Physiotherapie.....	27
5.4. Infrastruktur .....	28
5.5. Verpflegung .....	29
6. Ergebnisse des Fachbereichs «18+» .....	31
6.1. Befragung der Klientinnen und Klienten des Fachbereichs «18+» .....	31
6.2. Befragung der Beistände des Fachbereichs «18+».....	32
6.2.1. Allgemeine Fragen .....	32
6.2.2. Zusammenarbeit mit der Rodtegg .....	34
6.2.3. Förderung Selbstständigkeit und Teilhabe.....	35
6.2.4. Ateliers & Beschäftigung .....	36
6.2.5. Freizeitaktivitäten und Wochenendplanung.....	36
6.2.6. Therapie, Begleitung und Betreuung, sowie medizinische Versorgung .....	37

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 4/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anzahl befragte Klientinnen und Klienten im Fachbereich Ausbildung und Arbeit (gültige Fälle).....	8
Abbildung 2: Anzahl befragte Klientinnen und Klienten im Fachbereich Wohnen (gültige Fälle) ...	9
Abbildung 3: Bewertung der allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg (in Prozent) .....	10
Abbildung 4: Bewertung der Zusammenarbeit mit dem übrigen (Betreuungs-) Personal (in Prozent) .....	11
Abbildung 5: Allgemeine Zufriedenheit bürowärkstatt (in Prozent) .....	14
Abbildung 6: Arbeitsauslastung in der bürowärkstatt (in Prozent) .....	15
Abbildung 7: Zufriedenheit mit der täglichen Arbeit in der bürowärkstatt (in Prozent).....	15
Abbildung 8: Bewertung der inhaltlichen Abwechslung der Arbeit (in Prozent) .....	16
Abbildung 9: Vorhandensein von Entwicklungsmöglichkeiten (in Prozent).....	16
Abbildung 10: Zufriedenheit mit der Begleitung zur Toilette während der Arbeitszeit (in Prozent)	17
Abbildung 11: Zufriedenheit mit der Wohnsituation in den Wohnstudios (in Prozent).....	19
Abbildung 12: Zufriedenheit mit der Betreuung in den Wohnstudios (in Prozent) .....	20
Abbildung 13: Unterstützung durch das Betreuungspersonal (in Prozent).....	21
Abbildung 14: Grund für die aktuelle Wohnform in der Rodtegg (in Prozent) .....	22
Abbildung 15: Wünsche Wohnort und Wohnform Zukunft (in Prozent).....	23
Abbildung 16: Wünsche und Anliegen betreffend Freizeit (Mehrfachantworten möglich) .....	24
Abbildung 17: Externe Wohnorte (in Prozent) .....	25
Abbildung 18: Zufriedenheit mit externer Wohnsituation (in Prozent).....	25
Abbildung 19: Präferenz nach internem Wohnen in der Rodtegg (in Prozent).....	26
Abbildung 20: Zufriedenheit mit der Physiotherapie in der Rodtegg (in Prozent) .....	27
Abbildung 21: Einschätzung des Nutzens der Physiotherapie (in Prozent).....	28
Abbildung 22: Zufriedenheit mit der Infrastruktur in der Rodtegg (in Prozent).....	28
Abbildung 23: Zufriedenheit mit der Verpflegung in der Rodtegg (in Prozent).....	29
Abbildung 24: Zufriedenheit mit der Auswahl bei den Mahlzeiten in der Rodtegg (in Prozent).....	30
Abbildung 25: Allgemeine Zufriedenheit Fachbereich 18+ (in Prozent).....	32
Abbildung 26: Zufriedenheit Zusammenarbeit allgemein (in Prozent) .....	33
Abbildung 27: Einschätzung Zufriedenheit und Lebensqualität Klient/in (in Prozent) .....	33
Abbildung 28: Einschätzung Rahmenbedingungen für die Beistände (in Prozent) .....	34
Abbildung 29: Adäquatheit Informationsaustausch (in Prozent).....	34
Abbildung 30: Zufriedenheit mit den finanziellen Abwicklungen (in Prozent).....	35

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 5/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Abbildung 31: Zufriedenheit mit der Förderung der Selbstständigkeit (in Prozent).....	35
Abbildung 32: Zufriedenheit mit der Unterstützung der Teilhabe im Alltag (in Prozent) .....	36
Abbildung 33: Zufriedenheit mit der Organisation von An- und Abwesenheiten (in Prozent) .....	37
Abbildung 34: Beurteilung des Therapieangebots (in Prozent).....	37
Abbildung 35: Beurteilung der medizinischen Versorgung (in Prozent).....	38
Abbildung 36: Beurteilung der Organisation der ärztlichen Versorgung (in Prozent).....	38
Abbildung 37: Beurteilung der Organisation der Versorgung mit Medikamenten (in Prozent).....	38

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 6/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten 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 230 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 in der Rodtegg betreuten Erwachsenen zu evaluieren. Dabei wurden insgesamt 45 betreute Personen zu ihrer Ausbildungs- oder Arbeitssituation, sowie zu ihrer Wohnsituation im Rahmen von Leitfadeninterviews mündlich befragt. Auf Grund einer Reorganisation im Jahre 2014 hat sich die Zusammensetzung der befragten Klientinnen und Klienten im aktuellen Befragungsjahr leicht geändert. Während bis 2014 die Rodtegg nach Angebotsbereichen (beispielsweise Ausbildung und Arbeit) strukturiert war, sind die Fachbereiche nun nach Alter (Bereich Kinder und Jugendliche und Bereich Erwachsene) eingeteilt. Dies hat zur Folge, dass die Klientinnen und Klienten des Berufsfindungsjahres, welches nun dem Bereich Kinder und Jugend zugeteilt ist, in der Klientenbefragung der Erwachsenen nicht mehr integriert sind. Hingegen wurde neu in diesem Jahr der Fachbereich 18+ in die Befragung der erwachsenen Klientinnen und Klienten aufgenommen. Die Evaluation wurde im Jahr 2011 mit 54, im Jahre 2014 mit 49 und im aktuellen Jahr 2017 mit insgesamt 50 erwachsenen Klientinnen und Klienten und zusätzlich 11 Beiständen von Klientinnen und Klienten aus dem Fachbereich 18+ durchgeführt.

Der nachfolgende Bericht bildet die Ergebnisse der vierten Evaluation ab. Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit hat im Mai und Juni 2017 Interviews mit erwachsenen Klientinnen und Klienten der Rodtegg durchgeführt. Um eine systematische und gleichzeitig vertiefte Befragung zu ermöglichen, wurden im Rahmen der Interviews standardisierte Fragen<sup>1</sup> mit offenen Fragen kombiniert. Die Auswertung enthält sowohl quantitative wie auch qualitative Aspekte. Da die Erhebungsinstrumente vor der aktuellen Befragung überarbeitet wurden, können die Ergebnisse nicht vollumfänglich mit den Ergebnissen der vorhergehenden Befragungen der Jahre 2008, 2011 und 2014 verglichen werden.

---

<sup>1</sup> Standardisierte Fragen sind einheitlich formuliert und angeordnet. Die befragten Personen wählen zwischen vorgegebenen Antwortkategorien aus.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 7/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

## 2. Vorgehensweise

Die erwachsenen Klientinnen und Klienten der Rodtegg wurden anhand von standardisierten 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 gegebenen Antworten wurden von der interviewenden Person direkt im Erhebungsinstrument (Fragebogen) schriftlich festgehalten. Die folgende Übersicht bildet die **Anzahl der befragten Personen** zu den drei Befragungszeitpunkten ab.

<b>Befragungsjahr</b>	<b>Anzahl befragte Personen</b>	<b>Untersuchte Fachbereiche</b>
2008	45 Klientinnen und Klienten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bürowärkstatt</li> <li>- Berufsfindungsjahr</li> <li>- Bürofachschule</li> <li>- Wohnstudios</li> <li>- Drei Wohngruppen</li> </ul>
2011	54 Klientinnen und Klienten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bürowärkstatt</li> <li>- Berufsfindungsjahr</li> <li>- Bürofachschule</li> <li>- Wohnstudios</li> <li>- Drei Wohngruppen</li> </ul>
2014	49 Klientinnen und Klienten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bürowärkstatt</li> <li>- Berufsfindungsjahr</li> <li>- Bürofachschule</li> <li>- Wohnstudios</li> <li>- Zwei Wohngruppen</li> </ul>
2017	47 Klientinnen und Klienten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bürowärkstatt</li> <li>- Bürofachschule</li> <li>- Wohnstudios</li> <li>- Eine Wohngruppe</li> <li>- Fachbereich 18+ (inkl. Beistände)</li> </ul>

Wie oben erwähnt entfällt in der aktuellen Erhebung auf Grund einer Neuorganisation die Befragung der Klientinnen und Klienten des Berufsfindungsjahres, dafür wurden zum ersten Mal die Klientinnen und Klienten des Fachbereichs 18+ befragt. Die Befragung der Bewohner/-Innen des Fachbereichs 18+ stellt auf Grund der kommunikativen Einschränkungen der zu befragenden Personen eine grosse Herausforderung dar. Bei der Befragung waren daher neben der interviewenden Person und der befragten Person auch eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter der Rodtegg anwesend. Bei der Befragung wurden den Klientinnen und Klienten schon bekannte Skalenvisualisierungen verwendet. Je nach Kommunikationsmöglichkeit wurden die einzelnen Antwortmöglichkeiten (Skalierungen) abgefragt. Um möglichst valide Informationen zu generieren, wurde von Seiten der Hochschule Luzern genau darauf geachtet, nur eindeutig gegebene Antworten zu notieren. Im Zweifelsfall wurde die Kategorie „weiss nicht/möchte ich nicht beantworten“ gewählt. Um vertieft Informationen zu erhalten, wurden zusätzlich zu den Klientinnen und Klienten des Fachbereichs 18+ auch deren Beistände wahlweise telefonisch oder schriftlich befragt.

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.

Luzern, 19. Oktober 2017

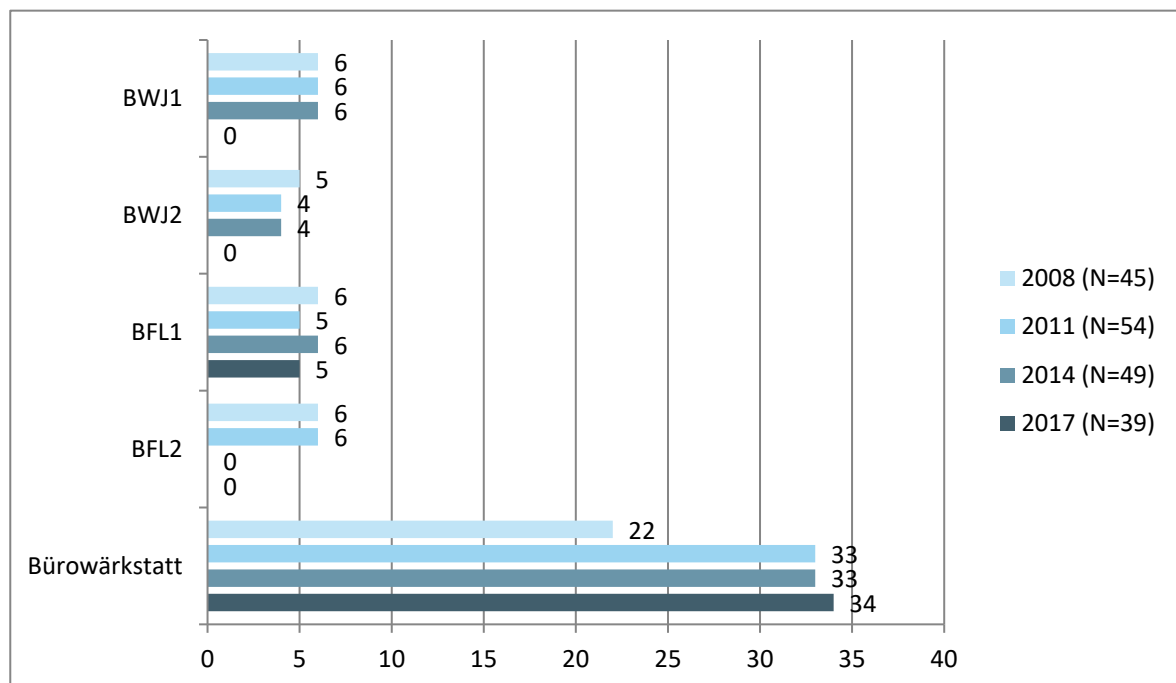
Seite 8/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

**An dieser Stelle wird im Vorfeld auf die Problematik der Überbewertung einzelner Ergebnisse empirischer Evaluationen bei kleinen Fallzahlen hingewiesen. Insbesondere im Hinblick auf die subgruppenspezifischen Fragen ist anzumerken, dass die folgenden Ergebnisse und grafischen Abbildungen teilweise auf geringen Fallzahlen beruhen. Dies hat zur Folge, dass der Einfluss der einzelnen Antworten auf das Ergebnis relativ gross ist und somit beispielsweise Tagesform abhängige Schwankungen stärker im Ergebnis abgebildet werden. Entsprechend sind diese Ergebnisse mit aller Vorsicht zu interpretieren. Die Auswertungen der einzelnen Resultate müssen folglich immer im Kontext der anderen Ergebnisse betrachtet und interpretiert werden.**

Die Abbildung 1 veranschaulicht die Anzahl gültiger Fälle nach Ausbildungs- und Arbeitsbereich zu den jeweiligen Befragungszeitpunkten in den Jahren 2017, 2014, 2011 und 2008.

*Abbildung 1: Anzahl befragte Klientinnen und Klienten im Fachbereich Ausbildung und Arbeit (gültige Fälle)*



Hinsichtlich der **Wohnsituation** (siehe Abb. 2) haben im aktuellen Befragungsjahr 2017 insgesamt 21 Personen einen externen Wohnort, während die übrigen 18 Klientinnen und Klienten interne Wohnangebote der Rodtegg in Anspruch nehmen. 14 befragte Personen nutzen derzeit die Angebote der Wohnstudios und 4 Personen wohnen auf der Wohngruppe Pegasus der Rodtegg.<sup>2</sup> Im Fachbereich 18+ konnten die Interviews von drei Klientinnen und Klienten nicht ausgewertet, bzw. durchgeführt werden, insgesamt werden die Ergebnisse von acht Befragungen dargestellt.

<sup>2</sup> 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 Umstrukturierungen wurden die Wohngruppen für Auszubildende seit Sommer 2013 von drei auf zwei Wohngruppen reduziert, im aktuellen Befragungsjahr gibt es nur noch eine Wohngruppe.

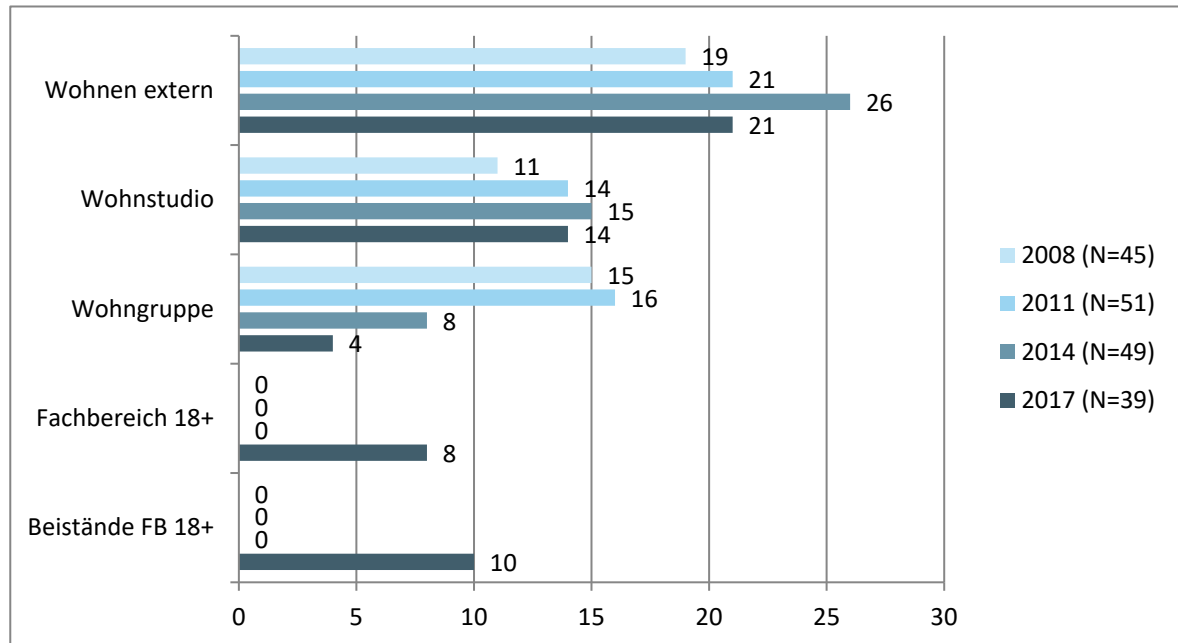


Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 9/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Abbildung 2: Anzahl befragte Klientinnen und Klienten im Fachbereich Wohnen (gültige Fälle)



Im Folgenden werden die Ergebnisse der Befragung dargestellt und erläutert. Kapitel 3 beschreibt die Ergebnisse zur generellen Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten in der Rodtegg, während in Kapitel 4 die Ergebnisse für den Fachbereich „Ausbildung und Arbeit“ und in Kapitel 5 die Ergebnisse für den Fachbereich „Wohnen Erwachsene“ analysiert werden. Weiter werden die Befragungsergebnisse im Bereich der ergänzenden Angebote dargestellt, bevor in Kapitel 6 die Ergebnisse der Befragung der Klientinnen und Klienten des Fachbereichs 18+ und deren Beistände erläutert werden.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 10/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

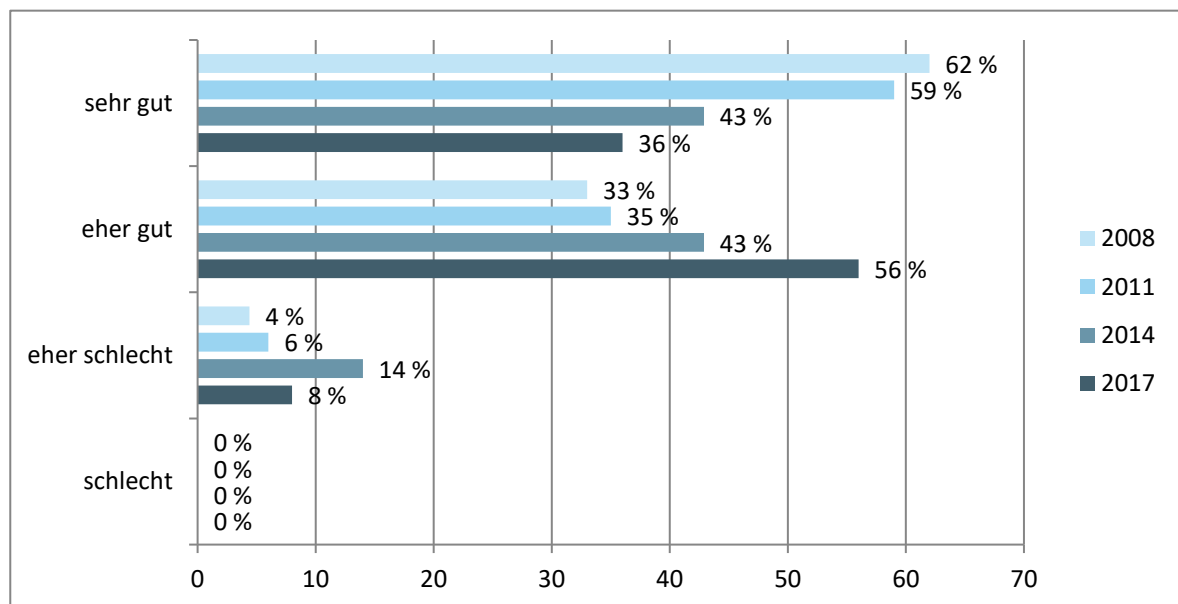
### 3. Generelle Zufriedenheit der erwachsenen Klientinnen und Klienten in der Rodtegg (exkl. Fachbereich 18+)

Im Rahmen der subgruppenübergreifenden Befragung wurden sämtliche erwachsene Klientinnen und Klienten<sup>3</sup> zu ihrer allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg sowie zu ihrer allgemeinen Einschätzung der Zusammenarbeit mit sämtlichem Personal der Rodtegg befragt.

#### 3.1. Allgemeine Zufriedenheit

Im aktuellen Befragungsjahr 2017 wird die zentrale Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg von einer überwiegenden Mehrheit der befragten Personen positiv beantwortet. Dabei bewerten 36% der erwachsenen Klientinnen und Klienten ihre allgemeine Zufriedenheit als *sehr gut* und weitere 56% als *eher gut*. Die übrigen 8% bewerten diese als *eher schlecht* (siehe Abb. 35).

Abbildung 3: Bewertung der allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg (in Prozent)



Fragestellung: Ganz allgemein: Wie gefällt es Ihnen in der Rodtegg? (2017: N=39)

Im Vergleich zu den vorherigen Befragungen verdeutlicht sich ein Trend zur Einschätzung *eher gut*: Der Anteil an Personen, welche ihre allgemeine Zufriedenheit in der Rodtegg als *sehr gut* bezeichnen, hat abgenommen, während der Anteil der Personen, welche *eher gut* geantwortet haben, weiterhin zunahm. Hervorgehoben werden muss allerdings auch, dass sich eine Verlagerung auf die Antwortkategorie *eher schlecht*, wie sie sich im Jahre 2014 noch abzeichnete, gestoppt werden konnte, bzw. rückläufig ist. Insgesamt ist die Bewertung der allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg im Vergleich zum Erhebungsjahr 2014 positiver ausgefallen.

#### 3.2. Allgemeine Zufriedenheit mit dem Personal der Rodtegg

Im Unterschied zu den Erhebungen der Jahre 2008, 2011 und 2014 wurde in der aktuellen Klientenbefragung 2017 nicht mehr nach der Zufriedenheit bezüglich der Zusammenarbeit mit den Bezugs- und anderen Betreuungspersonen, sondern in einem ersten Schritt nach der allgemeinen Zufriedenheit mit allen Personen, die in der Rodtegg arbeiten (Betreuer/-innen, Therapeut/-innen, sonstiges

<sup>3</sup> Ausgenommen die Klientinnen und Klienten des Fachbereichs 18+ und deren Beistände.

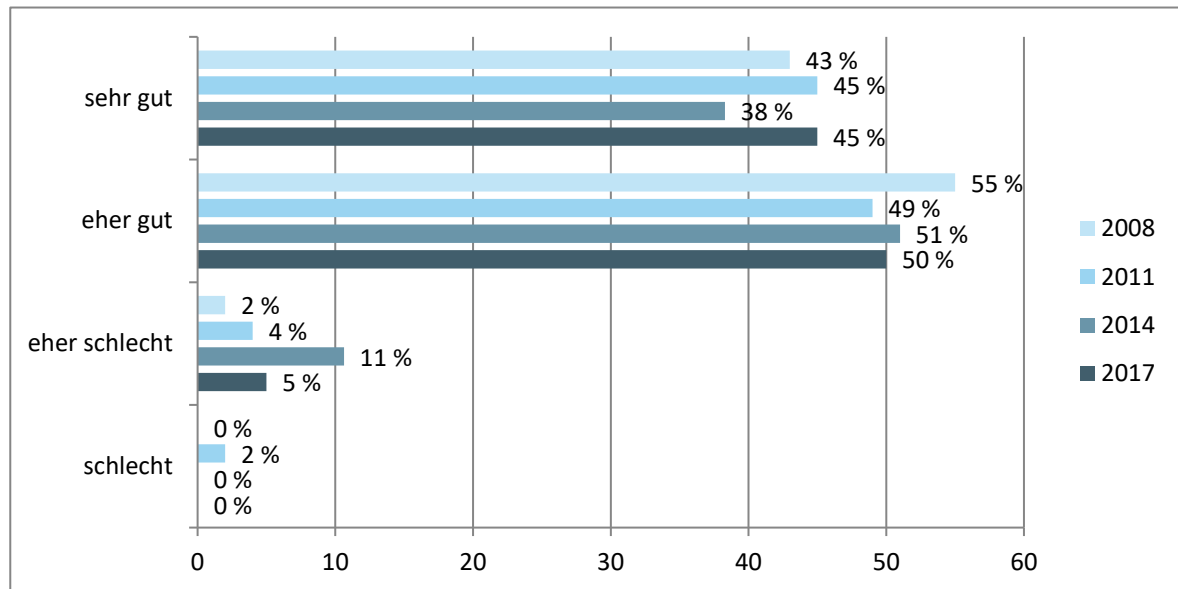
Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 11/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Personal) gefragt. Die Ergebnisse aus den verschiedenen Erhebungsjahren, welche in der folgenden Graphik dargestellt sind, sind also nur bedingt vergleichbar.

Abbildung 4: Bewertung der Zusammenarbeit mit dem übrigen (Betreuungs-) Personal (in Prozent)



Fragestellung 2008 - 2014: Wie finden Sie die Zusammenarbeit mit dem übrigen Betreuungspersonal?

Fragestellung 2017: Wie zufrieden sind sie im Allgemeinen mit den Personen, die in der Rodtegg arbeiten (Betreuer/innen, Therapeut/innen, sonstiges Personal, N=34)

Es zeigt sich, dass die grosse Mehrheit die Zusammenarbeit mit dem Personal der Rodtegg als positiv wahrnimmt. Lediglich 5% der Befragten geben an, dass die Zusammenarbeit mit dem Personal *eher schlecht* sei. Im Vergleich mit der Befragung 2014 zeigt sich eine positivere Bewertung in der aktuellen Erhebung: das Prädikat *sehr gut* wurde vermehrt genannt, während das Prädikat *eher schlecht* weniger oft als Antwort gewählt wurde. Auf Grund der geänderten Fragestellung können allerdings keine eindeutigen Schlüsse aus dieser Entwicklung gezogen werden. Die Frage, ob sich die Zusammenarbeit verbessert hat, oder ob lediglich die Zusammenarbeit mit dem gesamten Personal im Vergleich mit der Bewertung des Betreuungspersonales unterschiedlich ausfällt, bleibt offen.

### 3.3. Besonders positiv und besonders negativ beurteilte Aspekte in der Rodtegg

Als besonders positiv (*Fragestellung: Was gefällt Ihnen besonders gut in der Rodtegg?*) wurde von den erwachsenen Klientinnen und Klienten am häufigsten die gute Atmosphäre und die Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und das kollegiale Verhältnis unter den Klientinnen und Klienten sowie auch zwischen den Klientinnen und Klienten und den Betreuungspersonen der Rodtegg genannt.

Weiter wurden die Lage und die Infrastruktur (insbesondere der Aussenbereich), sowie die Möglichkeit, einer Arbeit nachzugehen und die Arbeit an sich als besonders positiv bezeichnet. Auch die Betreuung wurde von einigen Personen als Antwort genannt.

Im Widerspruch zur oben beschriebenen positiven Bewertung der Zusammenarbeit mit den Betreuungspersonen betrafen die häufigsten Antworten auf die Frage *Was gefällt Ihnen gar nicht an der Rodtegg?* eben diese Zusammenarbeit. Von einigen Klientinnen und Klienten wird eine fehlende Hilfsbereitschaft bei gleichzeitiger Bevormundung und strikter Befolgung der Regeln durch die Betreuungspersonen der Rodtegg, was als ein Verlust an Menschlichkeit wahrgenommen wird, als besonders negativ hervorgehoben. Einige erwachsene Klientinnen und Klienten weisen darauf hin, dass

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 12/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

dies nicht alle Betreuungspersonen betrifft. Diese beschriebene Variabilität in der Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Betreuungspersonen könnte eine Erklärung für die Diskrepanz in der Einschätzung der Zusammenarbeit von einzelnen befragten Klientinnen und Klienten sein: je nach Betreuungsperson, wird die Zusammenarbeit mit den Betreuungspersonen als besonders positiv oder als besonders negativ wahrgenommen.

Weiter werden als besonders negativ Probleme in der Kommunikation zwischen dem Personal der Rodtegg und den erwachsenen Klientinnen und Klienten genannt. Dies betrifft vor allem das fehlende oder späte Weiterleiten von Informationen, sowie unklare oder sich widersprechende Aussagen von Betreuungspersonen. Fünf erwachsene Klientinnen und Klienten nennen die fehlende oder zu wenig vorhandene Arbeit als negativsten Aspekt in der Rodtegg (vgl. Ergebnisse Kapitel 4.2). Zudem scheint die oben als positiv beschriebene Nähe und familiäre Atmosphäre nicht für alle Personen einen Vorteil darzustellen: einige befragte Klientinnen und Klienten empfinden die Nähe zwischen der Arbeit und dem Wohnen als störend, die Abgrenzung zwischen Arbeit und Freizeit gehe durch diese räumliche Nähe verloren und man sehe immer nur dieselben Personen. Weiter wird von zwei Klientinnen und Klienten die schlechte Stimmung von anderen Klientinnen und Klienten als belastend empfunden. Zudem wird vereinzelt als negativ bezeichnet, dass man auch am Arbeitsplatz in der *bürowärkstatt* als Klientin oder Klient und nicht als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter wahrgenommen werde.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 13/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

#### 4. Ergebnisse des Fachbereichs «Ausbildung und Arbeit»

Im Rahmen der subgruppenspezifischen Befragungen wurden die erwachsenen Klientinnen und Klienten zur Zufriedenheit mit ihrer aktuellen Ausbildungs- und Arbeitssituation befragt. Im folgenden Teil des Berichts werden die Ergebnisse zur Zufriedenheit in der Bürofachschule Luzern (BFL) und in der *bürowärkstatt* dargestellt und interpretiert.

##### 4.1. Bürofachschule Luzern (BFL)

Die Bürofachschule in der Rodtegg vermittelt jungen Erwachsenen mit einer körperlichen oder mehrfachen Beeinträchtigung eine kaufmännische Grundausbildung als Büroassistent/in PrA. Da die IV im Zeitraum zwischen 2011 und 2016 nur noch in äussersten Ausnahmefällen eine zweijährige Ausbildung verfügte und sich somit aktuell nur vereinzelt Personen im zweiten Lehrjahr befinden, wird in der aktuellen Erhebung 2017 keine Einteilung der Befragten in das erste oder zweite Ausbildungsjahr vorgenommen. Auf Grund der kleinen Anzahl an befragten Personen wird in diesem Abschnitt auf graphische Darstellungen verzichtet.

Die Mehrheit der befragten Personen ist *sehr zufrieden* mit der Bürofachschule. Vereinzelt geben Personen an, dass sie *eher nicht zufrieden* sind. Im Vergleich zu den vorherigen Erhebungen zeichnet sich eine gewisse Polarisierung ab: Insgesamt wurde die Bürofachschule zwar positiver bewertet, jedoch gibt es neu eine Zunahme an Personen, welche eine eher schlechte Zufriedenheit attestierten. Auf Grund der sehr kleinen Fallzahlen sollten diese Schwankungen allerdings nicht überinterpretiert werden. Gesichert ist, dass die allgemeine Zufriedenheit in der Bürofachschule insgesamt hoch ist.

In den Erhebungen aus den Jahren 2008, 2011 und 2014 wurden die betreffenden Klientinnen und Klienten nach Ihrer *Zufriedenheit mit der Betreuung* in der Bürofachschule befragt. Die Resultate fielen, insbesondere in den Jahren 2011 und 2014, sehr positiv aus. In der aktuellen Erhebung 2017 wurden die Lernenden dagegen nach der *Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit* mit den Betreuerinnen und Betreuern befragt, weshalb die Ergebnisse nicht direkt vergleichbar sind. Die Bewertung der Zusammenarbeit mit den Ausbildern/Innen fällt ausschliesslich positiv aus. Vereinzelt gibt es qualitative Hinweise, dass bei Schwierigkeiten von Seitens der Lernenden der Ton der Ausbilder/-innen schnell sehr streng werde. Dies deckt sich mit Aussagen aus der Befragung aus dem Jahr 2014.

Seit dem Befragungsjahr 2014 wurde den Lernenden in der Bürofachschule zusätzlich die Frage gestellt, ob sie sich durch die Lerninhalte überfordert, genügend gefordert oder unterfordert fühlen. Die aktuellen Ergebnisse decken sich weitgehend mit den Ergebnissen aus dem Jahre 2014: Die Mehrheit der Lernenden fühlt sich angemessen, bzw. genügend gefordert, vereinzelt geben Personen an, dass sie sich überfordert fühlen. Eine Unterforderung wurde bei beiden Befragungszeitpunkten von niemandem vermerkt.

Neu wurde in der aktuellen Erhebung zudem nach der Forderung im praktischen Teil der Bürofachschule, welcher in der *bürowärkstatt* stattfindet, gefragt. Hier zeigt sich ein gegenteiliges Bild gegenüber der theoretischen Forderung in der Bürofachschule: Zwar gibt auch im Bereich der Praxisausbildung die Mehrheit der Lernenden an, dass sie genügend gefordert werden, jedoch vermerken vereinzelt Personen, dass sie in der *bürowärkstatt* unterfordert seien. Aus den qualitativen Ergebnissen geht hervor, dass es teilweise zu wenig Arbeit in der *bürowärkstatt* gebe, woraus die beschriebene Unterforderung resultieren könnte. Eine Überforderung wird in der Praxisausbildung von keinem Lernenden attestiert.

In der Befragung im Jahr 2014 wurden sämtliche Befragten im *ersten* Lehrjahr gefragt, ob sie nach Abschluss der Bürofachschule gerne in der *bürowärkstatt* arbeiten wollen würden. In der aktuellen Erhebung 2017 wurde diese Frage sämtlichen Lernenden gestellt. Es zeigt sich, dass bei der aktuellen

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 14/38

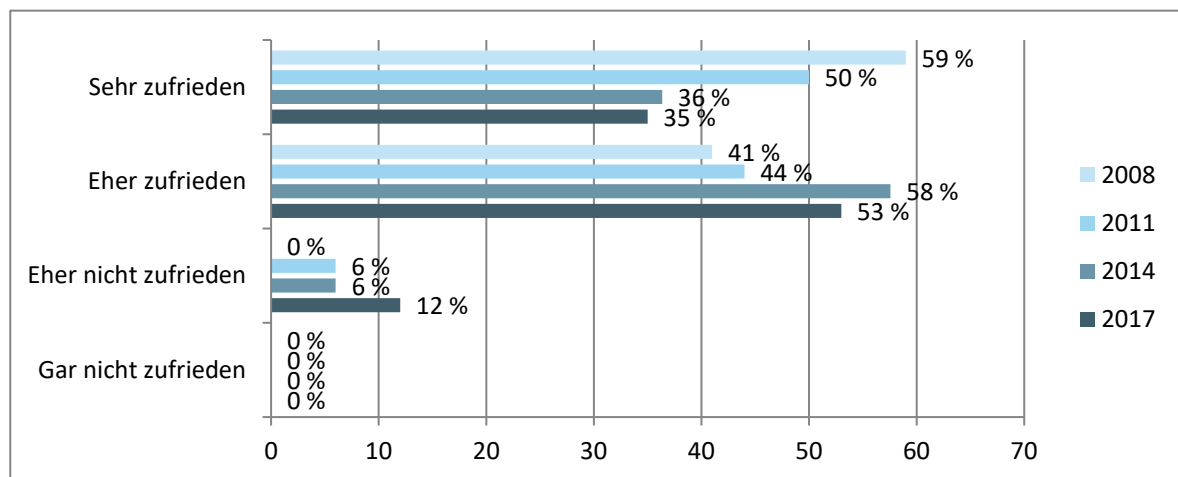
Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Erhebung mehr Lernende im Anschluss an die Bürofachschule in der *bürowärkstatt* arbeiten wollen würden als noch im Jahr 2014. Aus den qualitativen Ergebnissen geht hervor, dass diejenigen, welche obige Frage mit *nein* beantwortet haben, sich in Zukunft einen Arbeitsplatz im 1. Arbeitsmarkt oder in einer anderen Institution wünschen.

#### 4.2. bürowärkstatt

Die *bürowärkstatt* der Rodtegg bietet Menschen mit Behinderung einen betreuten Arbeitsplatz. Neben der Fertigung eigener Produkte erbringt die *bürowärkstatt* sowohl interne Dienstleistungen als 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.

Abbildung 5: Allgemeine Zufriedenheit bürowärkstatt (in Prozent)



Fragestellung: Ganz allgemein: Wie gefällt es Ihnen in der bürowärkstatt? (2017: N=34)

Auch im aktuellen Befragungsjahr 2017 bewertet eine überwiegende Mehrheit der befragten Klientinnen und Klienten die Zufriedenheit in der *bürowärkstatt* positiv. 35% der befragten Personen geben an, dass sie in der *bürowärkstatt* *sehr zufrieden* sind, 53% sind *eher zufrieden*. Der Anteil an Personen, welche in der *bürowärkstatt* *eher nicht zufrieden* ist, hat sich von 6% auf 12% erhöht. Im Vergleich zu den vorangehenden Befragungszeitpunkten hat die Zufriedenheit in der *bürowärkstatt* in den letzten drei Jahren insgesamt leicht abgenommen.

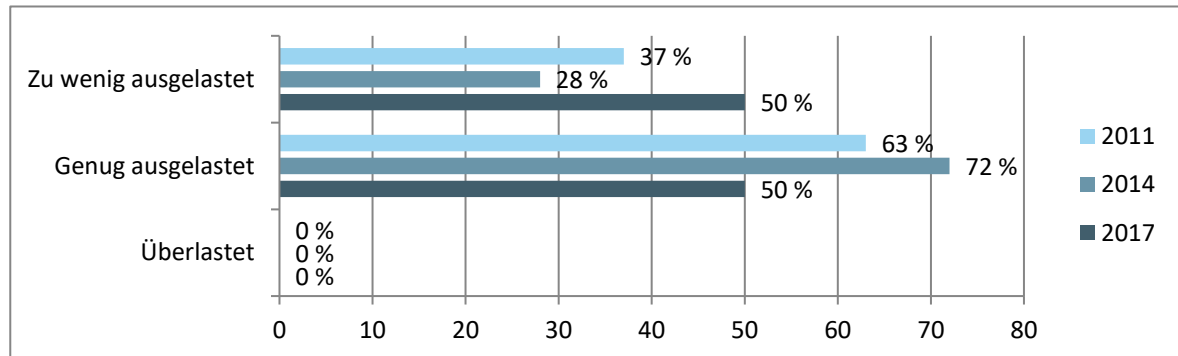
Aus den qualitativen Rückmeldungen geht hervor, dass vor allem der Mangel an Arbeit bei den Klientinnen und Klienten in der *bürowärkstatt* zu Unzufriedenheit führt. Dies bestätigt sich auch in den Resultaten der Frage nach der Auslastung der Klientinnen und Klienten in der *bürowärkstatt*, welche in der folgenden Graphik ersichtlich sind.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 15/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Abbildung 6: Arbeitsauslastung in der bürowärkstatt (in Prozent)



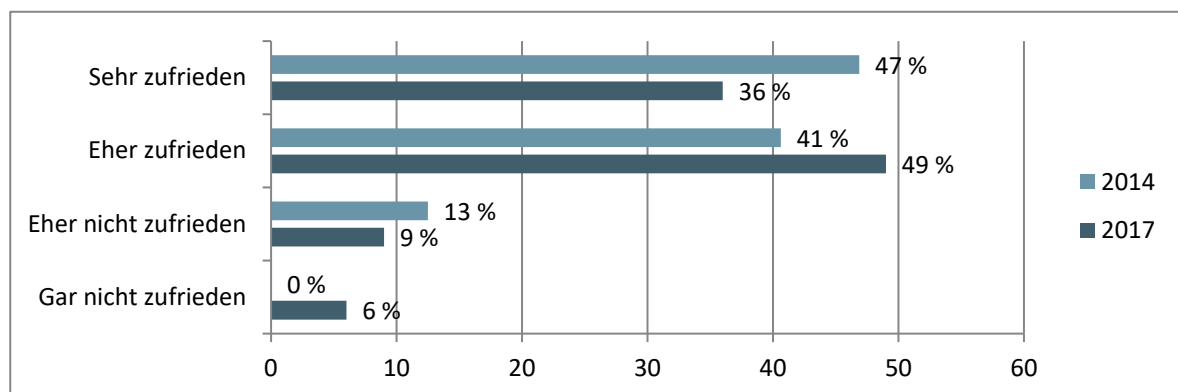
Fragestellung: Wie ausgelastet fühlen Sie sich bei der Arbeit in der bürowärkstatt? (2017: N=34)

Es zeigt sich, dass die Hälfte der befragten Personen angibt, bei der Arbeit nicht ausgelastet zu sein. Die fehlende Arbeit nehmen die Klientinnen und Klienten als sehr belastend wahr, insbesondere, weil sie auch ohne Arbeit dazu verpflichtet sind, die gesamte Arbeitszeit im Büro anwesend zu sein. Zudem führe die fehlende Arbeit teilweise zu Spannungen unter den Klientinnen und Klienten. Vereinzelt merken Klientinnen und Klienten an, dass sie gerne von der Rodtegg über Strategien für den Erhalt der Arbeit in der bürowärkstatt informiert werden würden.

Wie in der Befragung aus dem Jahr 2014 wird deutlich, dass das Problem der fehlenden Arbeit nicht alle Bereiche der bürowärkstatt betrifft. In der Buchhaltung beispielsweise sei die Auslastung konstant. Personen, welche in diesem Bereich arbeiten, geben auch ein höheres Mass an Zufriedenheit in der bürowärkstatt an.

Seit dem Befragungsjahr 2014 wird die zusätzliche Frage nach der Zufriedenheit mit der täglichen Arbeit in der bürowärkstatt gestellt. Die Ergebnisse sind in der folgenden Graphik dargestellt.

Abbildung 7: Zufriedenheit mit der täglichen Arbeit in der bürowärkstatt (in Prozent)



Fragestellung: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer täglichen Arbeit? (2017: N=33, 1 fehlender Wert «weiss nicht»)

Es zeigt sich, dass die Zufriedenheit mit der täglichen Arbeit insgesamt hoch ist: 85% der befragten Personen sind *sehr* oder *eher zufrieden*. Im Vergleich zur Erhebung im Jahr 2014 hat sich die Zufriedenheit allerdings verschlechtert: 9% der Befragten geben an, dass sie *eher nicht zufrieden* sind, 6% *gar überhaupt nicht zufrieden*. Aus den qualitativen Ergebnissen geht hervor, dass vor allem die zum Teil sehr repetitiven Arbeiten zu einer schlechten Zufriedenheit führen. Zudem zeigt sich, dass die Zufriedenheit je nach Arbeitsbereich bei den Klientinnen und Klienten unterschiedlich ausfällt. Insbesondere in der Buchhaltung scheint die Zufriedenheit mit der täglichen Arbeit sehr hoch zu sein, während sie im *lettershop* eher tiefer ist.

Luzern, 19. Oktober 2017

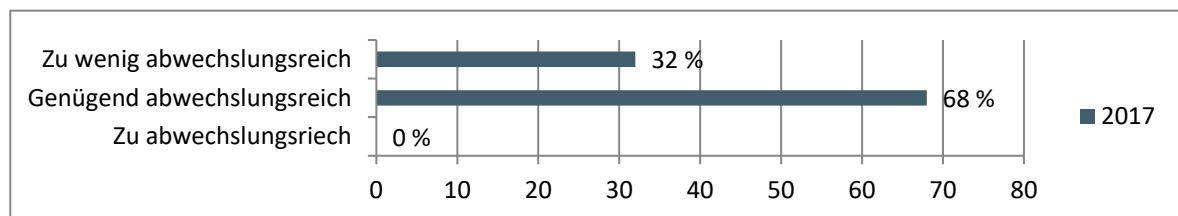
Seite 16/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Die Antwortskala bei der Frage nach der **inhaltlichen Abwechslung der Arbeit in der bürowärkstatt** wurde in der aktuellen Befragung von einer 4-Stufigen (*sehr gut, eher gut, eher schlecht, sehr schlecht*) zu einer 3-Stufigen (*zu wenig abwechslungsreich, genügend abwechslungsreich, zu abwechslungsreich*) geändert. Dies hat zur Folge, dass die Resultate der verschiedenen Befragungen nicht direkt vergleichbar sind.

In den Befragungen der Jahre 2008, 2001 und 2014 hat sich ein Trend zu einer Verschlechterung der Zufriedenheit mit der Abwechslung bei der Arbeit abgezeichnet. Das heisst, die Klientinnen und Klienten haben die Abwechslung vermehrt als *eher schlecht* (21% im Jahr 2014) bewertet, während die Anzahl an Bewertungen von *eher gut* und insbesondere der Bewertung von *sehr gut* abgenommen haben (78% im Jahre 2014). In der folgenden Graphik sind die Resultate aus der Befragung 2017 ersichtlich.

Abbildung 8: Bewertung der inhaltlichen Abwechslung der Arbeit (in Prozent)

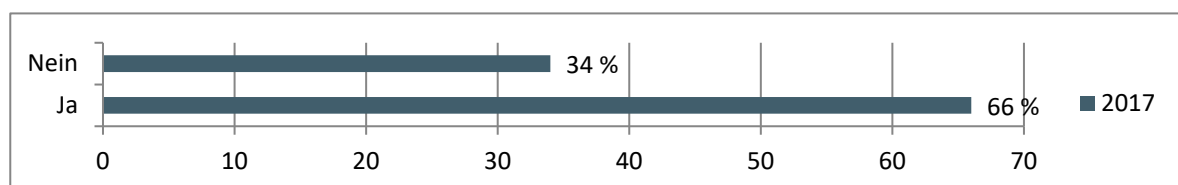


Fragestellung: Ist die Arbeit in der bürowärkstatt genügend abwechslungsreich? (2017: N=34)

Insgesamt bewerten die Klientinnen und Klienten auch im Jahre 2017 die Arbeit in der *bürowärkstatt* als *genügend abwechslungsreich*. Es zeigt sich allerdings, dass sich der Anteil der Personen, welche die Arbeit in der *bürowärkstatt* als zu wenig abwechslungsreich bezeichnet, im Vergleich zur letzten Befragung weiterhin vergrössert hat. Auch hier muss festgehalten werden, dass es anhand der qualitativen Rückmeldungen Hinweise gibt, dass die Zufriedenheit mit der Abwechslung je nach Arbeitsbereich stark variiert.

In der aktuellen Erhebung 2017 wurden die Klientinnen und Klienten in der *bürowärkstatt* zum ersten Mal nach vorhandenen Entwicklungsmöglichkeiten bei der Arbeit in der *bürowärkstatt* befragt.

Abbildung 9: Vorhandensein von Entwicklungsmöglichkeiten (in Prozent)



Fragestellung: Können Sie sich bei der Arbeit in der *bürowärkstatt* weiterentwickeln? (2017: N=32, 2 fehlende Werte «weiss nicht»)

66% der befragten Personen geben an, dass sie sich in der *bürowärkstatt* weiterentwickeln können. Dabei werden in den qualitativen Antworten sowohl fachliche Entwicklungsmöglichkeiten wie beispielsweise das Erlernen von Computerprogrammen oder neues Wissen im Bereich der Buchhaltung erwähnt, sowie auch Entwicklungsmöglichkeiten im Bereich der sogenannten *Social Skills* wie beispielsweise das Zusammenarbeiten im Team oder eine Verbesserung des Selbstbewusstseins. Auch der angebotene Französischkurs wird als Möglichkeit zur Weiterentwicklung gesehen.

Diejenigen Personen, welche für sich in der *bürowärkstatt* keine Weiterentwicklungsmöglichkeiten sehen (34%, vgl. Abb. 14), wünschen sich zu einem grossen Teil mehr herausfordernde Arbeit, insbesondere mehr Denkarbeit. Vereinzelt wird angemerkt, dass man zum Teil gebremst werde, weil



Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 17/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

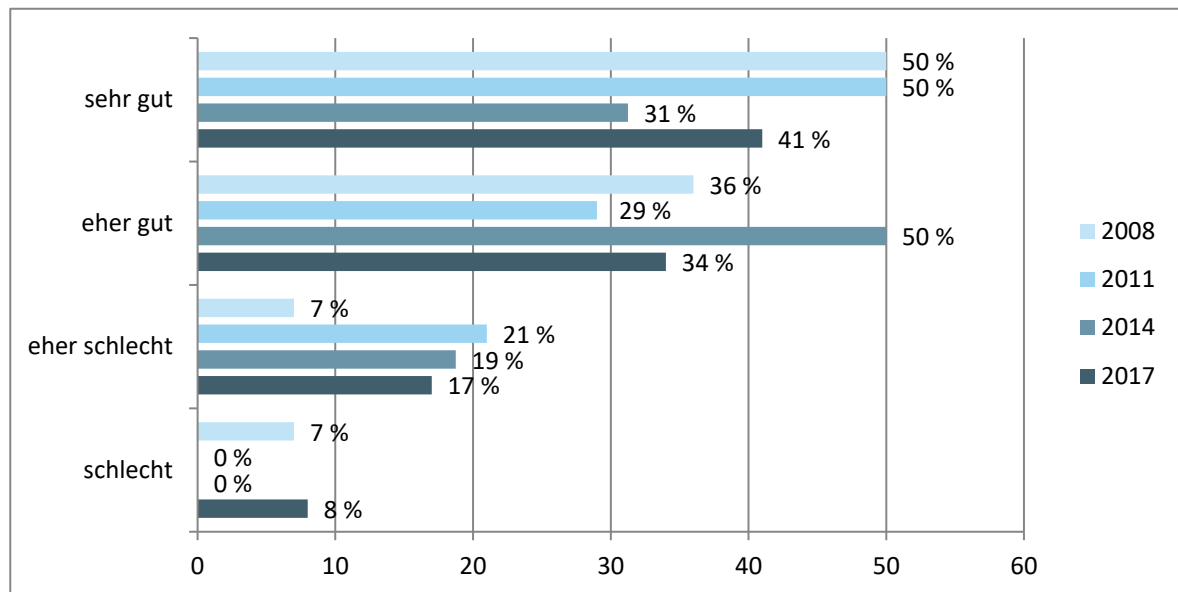
einem zu wenig zugetraut wird. Teilweise merken Klientinnen und Klienten auch an, dass eine Weiterentwicklung auf Grund ihrer Einschränkungen nicht möglich sei.

### 4.3. Pflege in den Fachbereichen «Ausbildung und Arbeit»

Ein weiteres wichtiges Element zur Beurteilung des allgemeinen Wohlbefindens der erwachsenen 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 Begleitung zur Toilette während der Ausbildung oder während der Arbeit angewiesen. In der aktuellen Befragung wurden die betreffenden Klientinnen und Klienten neu getrennt bezüglich der Pflege und der Begleitung zur Toilette befragt, während diese beiden Bereiche in den vergangenen Befragungen in einer einzigen Frage untersucht wurden. Die Zahlen in den Bewertungen, welche in der folgenden Graphik ersichtlich sind, betreffen für die Jahre 2008, 2011 und 2014 also die Pflege und die Begleitung zur Toilette, für das Jahr 2017 ausschliesslich die Bewertung der Zufriedenheit mit der Begleitung zur Toilette.

Im Befragungsjahr 2017 sind insgesamt 12 Personen auf Begleitung zur Toilette angewiesen, 6 Personen nehmen Pflege während der Arbeitszeit in Anspruch. Zu den vorangehenden Befragungszeitpunkten 2011, 2008 und 2014 waren es insgesamt (Begleitung Toilette und Pflege) je 14 (2008 und 2011) bzw. 16 (2014) Klientinnen und Klienten.

Abbildung 10: Zufriedenheit mit der Begleitung zur Toilette während der Arbeitszeit (in Prozent)



Fragestellung: Wie zufrieden sind Sie mit der Begleitung zur Toilette während der Arbeitszeit? (2017: N=12)

Obwohl sich der Anteil an Personen, welche die Begleitung zur Toilette als *sehr gut* bewertet, vergrössert hat, zeigt sich im aktuellen Befragungsjahr insgesamt eine geringere Zufriedenheit mit der Begleitung zur Toilette als in den vergangenen Befragungsjahren. Insbesondere wurde vermehrt die Kategorie *schlecht* gewählt. Aus den qualitativen Antworten geht hervor, dass diese Verschlechterung zu einem grossen Teil mit der Begleitung durch eine bestimmte Person erklärt werden kann. Bezüglich der übrigen Begleitpersonen wurden keine negativen Rückmeldungen geäussert. Als negativ wird zudem die Bindung an fixe Zeiten, bzw. die Anpassung in den Zeitplan der Betreuungspersonen für die Toilettengänge kritisiert. Eine Person würde es als hilfreich erachten, einen Knopf in der Toilette anzubringen, mit dem man Hilfe anfordern könnte (der Notfallknopf sei in diesen

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 18/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Momenten ungeeignet, da es sich nicht um einen Notfall handelt, sondern nur kleine Hilfestellungen benötigt werden). Sie müsste so nicht mehr fixe Zeiten abmachen und würde sich dadurch weniger gestresst fühlen.

Unabhängig von der Zufriedenheit mit der Begleitung wird von einer Person angemerkt, dass das Licht teilweise zu früh automatisch ausgeschaltet wird. Mehrere Personen äussern sich positiv zu den umgebauten Sanitären Anlagen.

Die **Pflege während der Arbeitszeit und Ausbildungszeit** wird von den betreffenden Klientinnen und Klienten vorwiegend als positiv bewertet.

## 5. Ergebnisse des Fachbereichs «Wohnen Erwachsene» (exkl. Fachbereich 18+)

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

### 5.1. Internes Wohnen

#### 5.1.1. Wohngruppe Pegasus

Für Absolventinnen und Absolventen der Bürofachschule (BFL) steht in der Rodtegg eine Wohngruppe (*Pegasus*) mit sechs Wohnplätzen zur Verfügung. Am Wochenende und während den Ferien leben die Klientinnen und Klienten bei ihren Eltern oder Bezugspersonen.

In den Befragungsjahren 2008, 2011 und 2014 wurden zusätzlich zu den Klientinnen der Wohngruppe Pegasus auch noch die Klientinnen und Klienten einer weiteren Wohngruppe befragt.<sup>4</sup> Dies hat zur Folge, dass die Anzahl der befragten Klientinnen und Klienten im aktuellen Befragungsjahr tiefer ist als in den vergangenen Befragungsjahren und somit in diesem Bericht auf graphische Darstellungen verzichtet wird. Festgehalten werden muss zudem, dass eine befragte Person aus der Wohngruppe Pegasus de facto das Angebot der Wohnstudios nutzt, jedoch aus Platzgründen in der Wohngruppe Pegasus wohnt und somit in der Befragung auch zu dieser Subgruppe gezählt wurde.

Die befragten Personen äussern sich mehrheitlich positiv zu ihrer **Zufriedenheit mit der Wohnsituation** in der Wohngruppe Pegasus. Im Vergleich zur Erhebung im Jahr 2014 gab es eine starke Verlagerung von der Antwortkategorie *sehr zufrieden* zu *eher zufrieden*.

Wie in den vergangenen Befragungen aus den Jahren 2008, 2011 und 2014 fällt die Bewertung der **Zufriedenheit mit der Betreuung** in der Wohngruppe Pegasus ausschliesslich positiv aus, was für die gute Arbeit der Betreuungspersonen spricht. Es ist allerdings eine grosse Verlagerung von der Bewertung *sehr zufrieden* zu *eher zufrieden* beobachtbar.

Die im Befragungsjahr 2017 erstmals gestellte Frage nach der **Einschätzung über den Umfang der Unterstützung** zeigt, dass sämtliche befragte Personen genau das richtige Mass an Unterstützung erhalten.

---

<sup>4</sup> Im Zusammenhang mit Umstrukturierungen wurden die Wohngruppen für Auszubildende seit Sommer 2013 von drei auf zwei Wohngruppen reduziert, im aktuellen Befragungsjahr gibt es nur noch eine Wohngruppe für erwachsene Klientinnen und Klienten.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 19/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Bezüglich der **Angepasstheit der Förderung in der Wohngruppe Pegasus**, welche aktuell zum ersten Mal standardisiert erhoben wurde, geben die Mehrheit der befragten Personen an, dass sie auf der Wohngruppe Pegasus genau im richtigen Masse gefordert sind. Vereinzelt wird die Förderung als *zu viel* beurteilt, keine Person schätzte den Umfang der Förderung als zu gering ein.

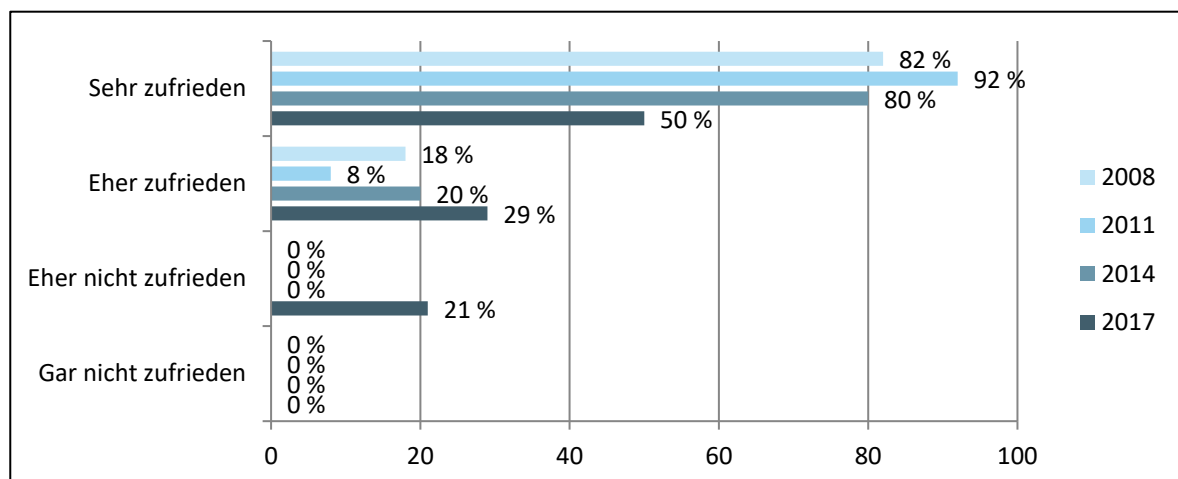
Da nur eine Person im aktuellen Befragungsjahr in der Wohngruppe Pegasus auf medizinische (Behandlungs-) Pflege angewiesen ist, wird auf die Auswertung der Resultate zur **Zufriedenheit mit dem Pflegeangebot** verzichtet.

### 5.1.2. Wohnstudios

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

Die Resultate zur **allgemeinen Zufriedenheit** in den Wohnstudios sind in der folgenden Graphik ersichtlich:

Abbildung 11: Zufriedenheit mit der Wohnsituation in den Wohnstudios (in Prozent)



Fragestellung 2008-2014: Wohnen Sie gerne in Ihrem Studio in der Rodtegg?

Fragestellung 2017: Wie zufrieden sind Sie mit der Wohnsituation in den Wohnstudios? (2017: N=14)

Die Zufriedenheit mit der Wohnsituation hat im aktuellen Befragungsjahr im Vergleich zu den vorherigen Befragungen abgenommen. Zu beachten ist allerdings, dass die Fragestellung (siehe untere Beschriftung Abb. 21) im aktuellen Befragungsjahr leicht geändert hat, was zu einem veränderten Ergebnis beigetragen haben könnte. Insgesamt geben aber immer noch 79% der Befragten an, dass sie mit der Situation in den Wohnstudios *sehr*, bzw. *eher zufrieden* seien.

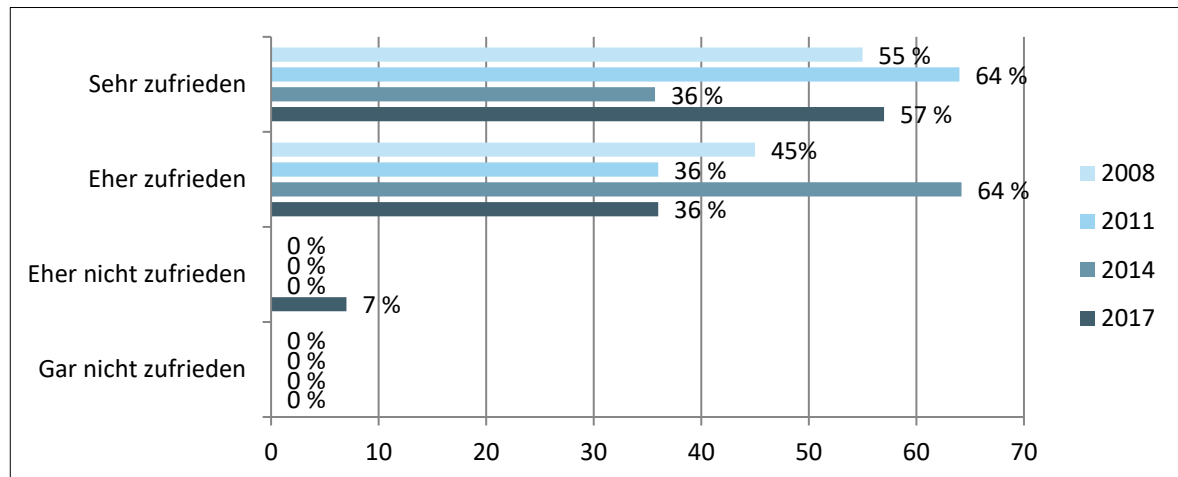
Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 20/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

In der folgenden Graphik sind die Resultate bezüglich der **Zufriedenheit mit der Betreuung** in den Wohnstudios ersichtlich.

Abbildung 12: Zufriedenheit mit der Betreuung in den Wohnstudios (in Prozent)



Fragestellung: Sind Sie zufrieden mit der Begleitung und Betreuung (seit 2017: inkl. Grundpflege) im Bereich Wohnen? (2017: N=14)

Die Einschätzungen bezüglich der Zufriedenheit mit der Begleitung und Betreuung waren im aktuellen Befragungsjahr insgesamt leicht positiver als in den vorherigen Erhebungen. Insgesamt bewerteten 93% der Befragten die Betreuung und Begleitung als positiv, der Anteil an Personen, welche die Begleitung und Betreuung als *sehr gut* eingeschätzt hat, hat zugenommen. Zum ersten Mal hat eine Person die Kategorie *eher nicht zufrieden* gewählt.

In den qualitativen Antworten der befragten Personen zeigt sich ein zwiespältiges Bild: Einerseits loben einige Klientinnen und Klienten die Betreuungspersonen ausdrücklich für ihre gute Arbeit. Die Betreuungspersonen seien sehr flexibel und es werde immer zuverlässig auf mögliche Anliegen eingegangen. Andererseits wird von einigen Klientinnen und Klienten Kritik an verschiedenen Punkten formuliert.

Diese Kritik betrifft von mehreren befragten Personen die *Kommunikation*, die *Angepasstheit der Unterstützung und Betreuung*, sowie der *Umgang der Betreuungspersonen mit den Klientinnen und Klienten*:

Die *Kommunikation* zwischen den Betreuungspersonen sei insofern nicht gut, als dass die Klientinnen und Klienten den Betreuungspersonen oft Abläufe oder Hilfestellungen erklären müssen, welche sie schon lange in dieser Form benötigen.

Die *Begleitung und Betreuung* sei bei Klientinnen und Klienten, die gesundheitsbedingt an verschiedenen Tagen sehr unterschiedlicher Verfassung sind, nicht gut angepasst. Die betreffenden Klientinnen und Klienten wünschen sich spontan mögliche zusätzliche Unterstützung, um die sie nicht vehement bitten müssen. Zwei Personen merken diesbezüglich an, dass sie nicht „auf das Leben vorbereitet werden“ möchten, da dies ihr Leben sei. Es wird vereinzelt davon berichtet, dass einzelne Betreuungspersonen Aussagen machen, welche die Klientinnen und Klienten in diesem Zusammenhang (Bitte nach zusätzlicher Hilfe und Unterstützung) als verletzend empfinden.

Bezüglich des *Umgangs der Betreuungspersonen mit den Klientinnen und Klienten* wird von einigen Personen angemerkt, dass es in den letzten Jahren zu einer strikteren Befolgung der Regeln gekommen sei. Einige befragte Personen bringen dies in Zusammenhang mit den Regelungen zum Thema

Luzern, 19. Oktober 2017

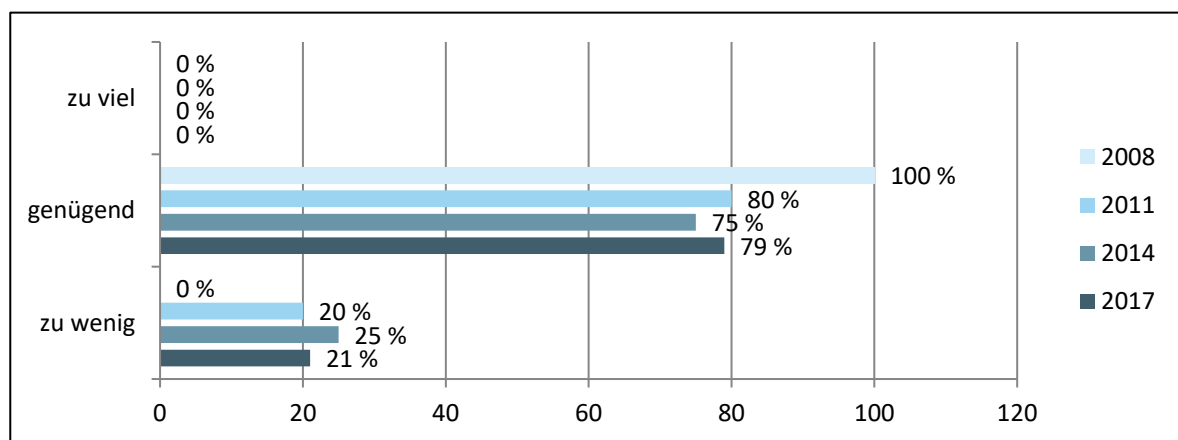
Seite 21/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

„Nähe und Distanz“<sup>5</sup>. Diese führen vor allem zu mehr Distanz zwischen den Betreuungspersonen und den Klientinnen und Klienten, was als negativ empfunden werde. Es sei nichts mehr spontan, sondern alles durchreglementiert.

In den Befragungsjahren 2008, 2011 und 2014 wurden die Klientinnen und Klienten der Wohnstudios gefragt, ob sie zusätzliche Unterstützung durch das Betreuungspersonal in Anspruch nehmen. Diejenigen, welche diese Frage bejahten, wurden nach der Adäquatheit dieser Unterstützung gefragt. Im aktuellen Erhebungsjahr 2017 wird die Frage nach der **Adäquatheit der Unterstützung durch die Betreuungspersonen** in den Wohnstudios sämtlichen Klientinnen und Klienten gestellt. Die Resultate sind in der folgenden Graphik ersichtlich.

Abbildung 13: 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=14)

Es zeigt sich, dass die Mehrheit der betreuten Personen in den Wohnstudios die Unterstützung der Betreuungspersonen als *genügend* einstuft. Die Anzahl Personen, welche zu wenig Unterstützung erhalten, ist geringer als im Befragungsjahr 2014.

Die betreffenden befragten Klientinnen und Klienten würden sich mehr Unterstützung bei der Pflege am Morgen, bei der Organisation ihrer Freizeit und wenn es ihnen nicht so gut geht wünschen.

Die Frage betreffend die **Zufriedenheit mit dem Pflegeangebot in den Wohnstudios** wurde im aktuellen Befragungsjahr 2017 (wie schon unter Abschnitt 5.1.1 erwähnt) insofern angepasst, als dass nun zwischen der Grundpflege (welche innerhalb der Frage nach der Zufriedenheit mit der Begleitung und Betreuung untersucht wurde) und der medizinischen (Behandlungs-) Pflege unterschieden wird.

Insgesamt ist die Zufriedenheit mit der Pflege in den Wohnstudios auch im aktuellen Befragungsjahr sehr hoch: Die überwiegende Mehrheit der Befragten geben an, dass sie mit der medizinischen (Behandlungs-) Pflege *eher zufrieden* oder *sehr zufrieden* sind, wobei es im Vergleich zu den letzten Jahren eine gewisse Verlagerung von der Kategorie *sehr zufrieden* zu *eher zufrieden* gab. Zusätzlich zu dieser Verlagerung haben in der aktuellen Befragung neu vereinzelt Personen die Zufriedenheit mit der medizinischen (Behandlungs-) Pflege mit *eher nicht zufrieden* bewertet. Auf Grund der geänderten Fragestellung und der daraus resultierenden geringeren Anzahl Personen, welche diese Frage beantwortet haben, muss von einer Überinterpretation dieser Schwankungen abgesehen werden. In den qualitativen Antworten wird deutlich, dass die erwachsenen Klientinnen

<sup>5</sup> Das Thema «Nähe und Distanz» wird in der offiziellen Regelung bezüglich den Betreuungsgrundsätze in der Rodtegg behandelt.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 22/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

und Klienten das Pfllegeteam sehr schätzen und bemerken, dass die Pflege in der Rodtegg in den letzten Jahren spürbar professionalisiert wurde. Bemängelt wird, dass man zum Teil lange warten muss, bzw. das Pfllegeteam manchmal unpünktlich sei. Allerdings wird auch Verständnis für die Arbeitsbelastung und dadurch entstehende Verspätungen geäussert. Bezüglich der Ärztin, welche die Klientinnen und Klienten aufsucht, werden ausschliesslich positive Aussagen getroffen.

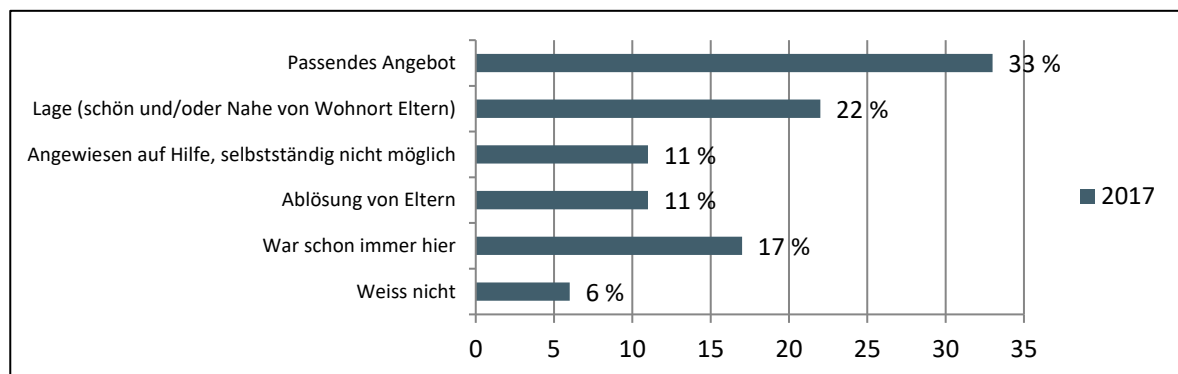
### 5.1.3. Wünsche betreffend die Wohnsituation – Momentan und Zukunft

Sämtliche intern wohnende erwachsene Klientinnen und Klienten (Wohnstudios und Wohngruppe Pegasus) wurden neu im aktuellen Befragungsjahr 2017 zu ihren Wünschen bezüglich ihrer Wohnsituation (aktuell und für die Zukunft), sowie nach den Gründen für die aktuelle Wohnform in der Rodtegg befragt.

Betreffend die **aktuelle Wohnsituation** äussern sechs Klientinnen und Klienten (33 %) den Wunsch, selbständig in einer eigenen Wohnung mit Assistenz zu wohnen. In der Befragung im Jahre 2014 waren es 50 %, welche diesen Wunsch äusserten. Allerdings muss festgehalten werden, dass im aktuellen Befragungsjahr, im Gegensatz zur Befragung im Jahr 2014, nicht mehr ausdrücklich nach einem möglichen Wunsch, extern zu wohnen gefragt wurden, sondern allgemein nach Änderungswünschen betreffend der Wohnsituation. Weiter geben zwei Personen an, dass sie lieber ausserhalb einer Institution wohnen würden, jedoch merken, dass dies für sie nicht möglich sei. Zehn Personen (56 %) gaben an, dass sie aktuell keinen Änderungswunsch betreffend ihrer Wohnsituation haben.

Als **Grund für die aktuelle Wohnform in der Rodtegg** geben die Klient/-innen unterschiedliche Antworten, die wie in der untenstehenden Graphik ersichtlich in sechs Kategorien eingeteilt wurden.

Abbildung 14: Grund für die aktuelle Wohnform in der Rodtegg (in Prozent)



Fragestellung: Aus welchen Gründen wohnen Sie in der Rodtegg und nicht irgendwo anders? (2017 N=18)

Der grösste Teil der betreffenden Klientinnen und Klienten wohnt in der Rodtegg, da es in dieser Institution für sie das am besten passende Angebot gibt. Dabei beziehen sich die Klientinnen und Klienten nicht ausschliesslich auf die Wohnangebote, sondern vorwiegend auf die Arbeits- und Ausbildungsangebote. Die zweitgrösste Gruppe stellen die Klientinnen und Klienten dar, welche auf Grund der geographischen Lage in der Rodtegg wohnen. Einerseits, da es in Luzern und in der Umgebung der Rodtegg schön sei, andererseits, weil sich die Rodtegg in der Nähe vom Wohnort der Eltern der Klientinnen und Klienten befindet. Jeweils 11 % geben als Grund an, dass sie auf Hilfe angewiesen seien und sie daher in einer Institution leben und dass ihnen das Wohnen in der Rodtegg die Ablösung von den Eltern ermöglicht. Die Personen, welche die Ablösung als Grund für das Wohnen in der Rodtegg genannt haben, sind Klientinnen und Klienten aus der

Luzern, 19. Oktober 2017

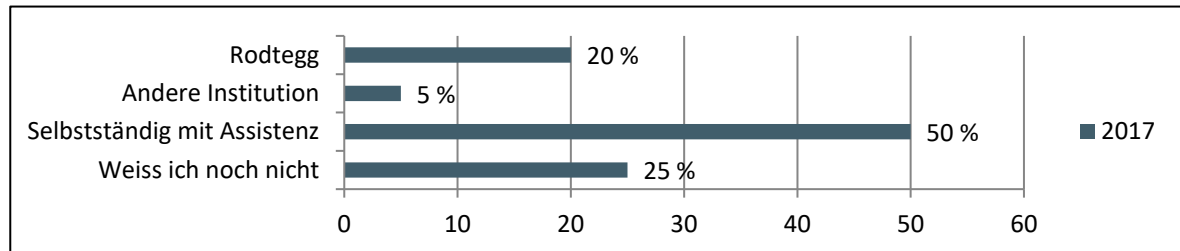
Seite 23/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Wohngruppe Pegasus. 17% der befragten Personen geben an, dass sie schon immer in der Rodtegg waren und es sich deshalb so ergeben habe.

Die Ergebnisse der Befragung nach *Wohnwünschen betreffend die Zukunft* ergaben folgende Resultate:

Abbildung 15: Wünsche Wohnort und Wohnform Zukunft (in Prozent)



Fragestellung: Wenn Sie an Ihre Zukunft denken, welche Wohnform könnten Sie sich vorstellen? (2017 N=18)

Es zeigt sich, dass sich die Hälfte der Klientinnen und Klienten, welche in der Rodtegg wohnen, in der Zukunft eine Wohnform ausserhalb einer Institution wünschen würden. Einige dieser Personen merken allerdings an, dass sie nicht wissen, ob dies möglich sein wird. 20% der befragten Personen wollen auch in der Zukunft in der Rodtegg wohnen bleiben, 25% haben sich diese Frage noch nicht überlegt.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 24/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

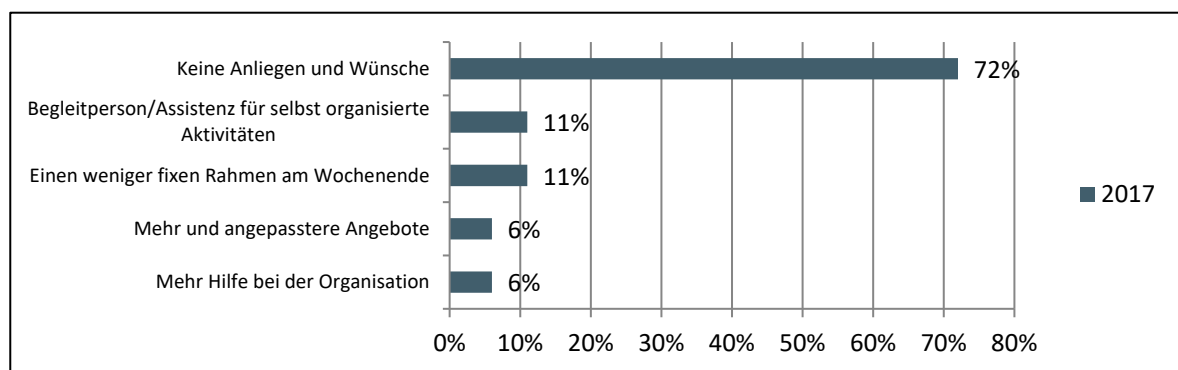
#### 5.1.4. Freizeitgestaltung und Freizeitangebote

Im Rahmen der aktuellen Klientenbefragung wurden die in der Rodtegg wohnenden erwachsenen Klientinnen und Klienten (Wohnstudios und Wohngruppe Pegasus) einerseits nach ihren Aktivitäten und andererseits zu möglichen Wünschen oder Anliegen betreffend Ihrer Freizeit befragt.

Betreffend die **Gestaltung ihrer Freizeit** geben die befragten Klientinnen und Klienten sehr unterschiedliche und vielfältige Antworten. Darunter sowohl Aktivitäten, welche ausserhalb der Rodtegg stattfinden (beispielsweise Kino, in die Stadt gehen, einen Fussballmatch schauen, Schifffahrt, Konzerte und Fitness) als auch Aktivitäten, welche sie zu Hause in der Rodtegg ausüben (beispielsweise Lesen, im Garten sein, Musik hören, Puzzles, Fernsehen, Handarbeit und Besuche von Freunden). Sieben Personen geben keine speziellen Aktivitäten an, sondern sagen aus, dass sie in ihrer Freizeit einfach zu Hause (in der Rodtegg) seien.

Mögliche **Wünsche und Anliegen betreffend die Freizeit** wurden in einer offenen Frage qualitativ erfragt (keine standardisierten Antwortmöglichkeiten) und wie in der folgenden Graphik ersichtlich kategorisiert:

Abbildung 16: Wünsche und Anliegen betreffend Freizeit (Mehrfachantworten möglich)



Fragestellung: Haben Sie Wünsche oder Anliegen an die Rodtegg betreffend Ihrer Freizeit? (2017: N=18)

Die Mehrheit der befragten Personen (72%) geben an, dass für sie die Freizeitgestaltung so wie sie ist gut sei und sie keine Anliegen oder Wünsche an die Rodtegg haben.

Je 11% würden sich die Möglichkeit einer von der Rodtegg zur Verfügung gestellten Begleit- oder Assistenzperson für ihre selbst geplanten Freizeitaktivitäten und einen weniger fix von der Rodtegg vorgegebenen Rahmen am Wochenende wünschen. Der vorgegebene Rahmen betrifft insbesondere den frühen Einsatz der Betreuungs- und Pflegepersonen am Samstag- und Sonntagmorgen, welcher zur Folge hat, dass die betreffenden Klientinnen und Klienten am Wochenende nicht ausschlafen können, sowie die Notwendigkeit einer frühen Planung der Wochenenden. Sämtliche Klientinnen und Klienten, welche sich einen weniger fixen Rahmen wünschen würden, betonen allerdings auch, dass sich die Rodtegg spürbar Mühe gäbe, diesen Rahmen, welcher in einer Institution unumgänglich sei, möglichst angenehm und flexibel zu gestalten. Vereinzelt wird von Personen angemerkt, dass sie sich mehr und an die Wünsche und Bedürfnisse angepassten Freizeitangebote, sowie mehr Hilfe bei der Organisation ihrer Freizeit wünschen würden.



Luzern, 19. Oktober 2017

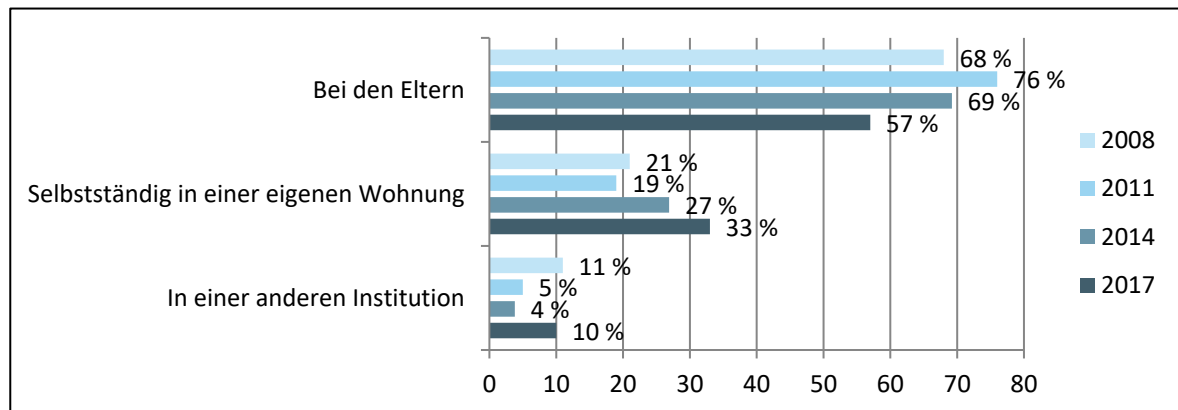
Seite 25/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

## 5.2. Externes Wohnen

Die extern wohnenden erwachsenen Klientinnen und Klienten der Rodtegg wurden nach ihrem aktuellen Wohnort befragt, die Resultate dazu sind in der folgenden Graphik ersichtlich.

Abbildung 17: Externe Wohnorte (in Prozent)

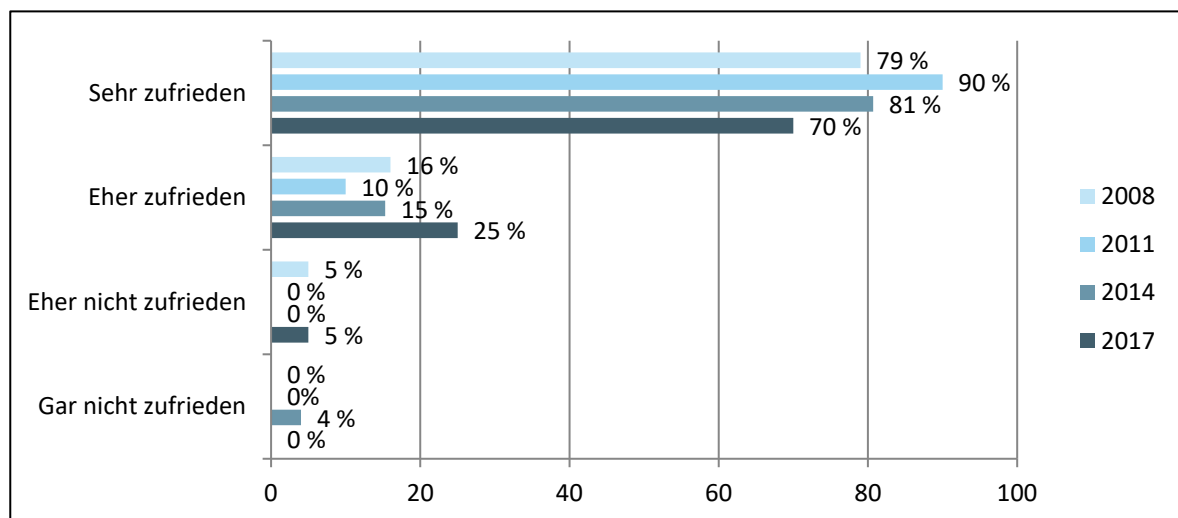


Fragestellung: Wo wohnen Sie extern? (2017: N=21)

Die Mehrheit der über alle drei Befragungszeitpunkte hinweg befragten Personen wohnt bei den Eltern. Verglichen mit den vorangehenden Befragungen hat der Anteil der Klientinnen und Klienten, welche in einer eigenen Wohnung leben, im aktuellen Befragungsjahr 2017 weiter zugenommen, während der Anteil an Personen, welcher bei den Eltern lebt, im Vergleich leicht abgenommen hat. Grundsätzlich bleiben die Verteilungen der Wohnsituation extern lebender Klientinnen und Klienten über die drei Befragungszeitpunkte hinweg im Grossen und Ganzen konstant.

Alle extern lebenden Klientinnen und Klienten wurden nach Ihrer Zufriedenheit mit Ihrer Wohnsituation befragt. Die Resultate sind in der folgenden Graphik ersichtlich:

Abbildung 18: Zufriedenheit mit externer Wohnsituation (in Prozent)



Fragestellung: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohnsituation? (2017: N=21)

Die **Zufriedenheit mit der aktuellen Wohnsituation** wird von der überwiegenden Mehrheit der extern wohnhaften erwachsenen Klientinnen und Klienten über alle vier Befragungszeitpunkte hinweg als *sehr gut* bewertet. Im aktuellen Befragungsjahr 2017 gab es eine leichte Verlagerung von der

Luzern, 19. Oktober 2017

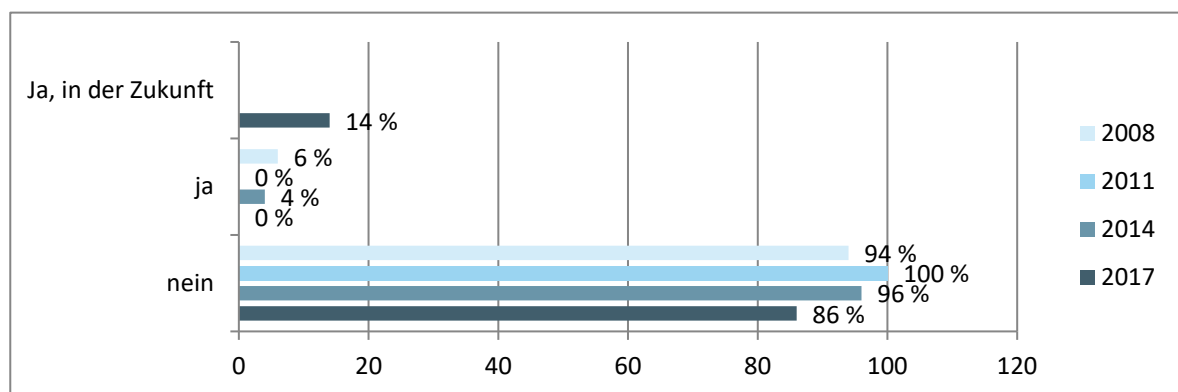
Seite 26/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Antwortkategorie *sehr zufrieden* zu den Kategorien *eher zufrieden* und *eher nicht zufrieden*, was insgesamt zu einer etwas negativeren Bewertung der Zufriedenheit mit der Wohnsituation führt. Verglichen mit den Befragungen der Jahre 2008, 2011 und 2014 bleibt die Zufriedenheit insgesamt jedoch relativ konstant.

Die Frage, ob die extern lebenden Klientinnen und Klienten **lieber in der Rodtegg wohnen** würden, wurde im aktuellen Befragungsjahr leicht angepasst. Während in den vergangenen Befragungsjahren nur die Antwortkategorien *ja* und *nein* zur Verfügung standen, wird im aktuellen Befragungsjahr zwischen den Antwortkategorien *nein, ja* und *ja, in der Zukunft* unterschieden. Die Resultate in der folgenden Graphik sind also nur mit Einschränkungen vergleichbar.

Abbildung 19: Präferenz nach internem Wohnen in der Rodtegg (in Prozent)



Fragestellung: Würden Sie allenfalls lieber in der Rodtegg wohnen? (2017: N=21)

Während in den vergangenen Befragungsjahren 2008, 2011 und 2014 die Frage, ob die extern wohnenden Klientinnen und Klienten lieber in der Rodtegg wohnen würden immer jeweils von über 90% der Befragten mit *nein* beantwortet wurde, liegt dieser Wert im aktuellen Befragungsjahr nur noch bei 86%. Vermutlich liegt dies an der neuen möglichen Antwort *ja, in der Zukunft*, welche von 14% der Befragten gewählt wurde. Die Antwortkategorie *ja* wurde im aktuellen Befragungsjahr 2017 von niemandem gewählt.

Anhand der qualitativen Antworten wird deutlich, dass die meisten Klientinnen und Klienten, welche die obige Frage mit *Ja, in der Zukunft* beantwortet haben im Grunde die Wohnsituation ausserhalb einer Institution sehr schätzen. Da sie sich aber bewusst sind, dass sie evtl. in der Zukunft auf mehr Pflege angewiesen sind, bzw. diese nicht mehr von den Eltern gewährleistet werden kann, sehen sie die Rodtegg als Wohnoption.

Extern wohnende Klientinnen und Klienten, welche in der *bürowärkstatt* arbeiten, haben die Möglichkeit, für Ihren Arbeitsweg den **Transport der Rodtegg** zu nutzen, sofern sie den Arbeitsweg nicht selbst zurücklegen können. Im aktuellen Befragungsjahr 2017 nutzen 4 (19%) der extern wohnenden Klientinnen und Klienten dieses Angebot. Die Mehrheit (62%) der Befragten bewältigt ihren Arbeitsweg mit öffentlichen Verkehrsmitteln, weitere 19% kommen zu Fuss oder mit einem privat organisierten Transport in die Rodtegg.

Sämtliche Befragte Personen im aktuellen Erhebungsjahr bewerten ihre Zufriedenheit mit dem Transport der Rodtegg als positiv. Im Vergleich zu den vergangenen Jahren gab es eine starke Verlagerung von der Antwortkategorie *sehr zufrieden* zu *eher zufrieden*. Dadurch, dass sämtliche negativen Einschätzungen wegfallen, fällt das Resultat insgesamt jedoch im Vergleich zu allen vergangenen Erhebungen positiver aus. Da diesem Resultat allerdings nur eine sehr kleine Fallzahl (N=4) zu Grunde liegt, wird darauf hingewiesen, dass diese Schwankungen nicht überinterpretiert werden sollten.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 27/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

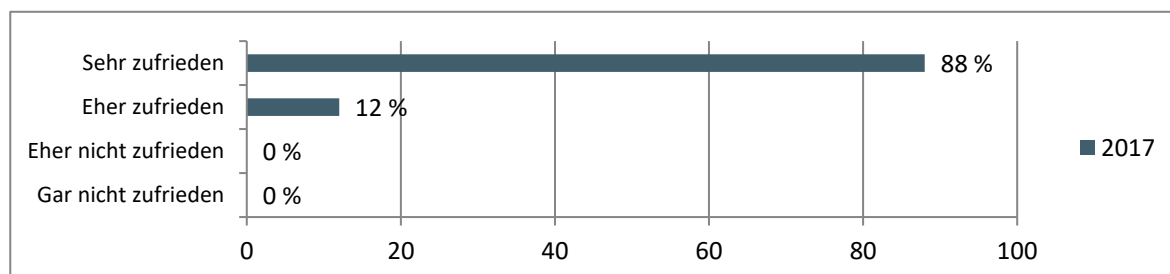
### 5.3. Physiotherapie

In den Befragungen der Jahre 2008, 2011 und 2014 wurden die erwachsenen Klientinnen und Klienten sowohl zur Häufigkeit, der Zufriedenheit mit der Abwechslung, sowie dem eingeschätzten Nutzen der Physiotherapie befragt. In der aktuellen Erhebung wurde auf die Untersuchung zur Zufriedenheit mit der Häufigkeit und mit der Abwechslung in der Physiotherapie verzichtet, da diese Aspekte im Zuständigkeitsbereich der Therapeut/innen und Arzt und Ärztinnen liegen und nicht an die Zufriedenheit, sondern an die physische Gesundheit der Klientinnen und Klienten angepasst werden müssen. Dafür wurden in der aktuellen Erhebung die Klientinnen und Klienten über ihre Zufriedenheit mit der Physiotherapie in der Rodtegg und über die Gründe für die Nutzung des internen Therapieangebotes befragt.

Insgesamt nehmen 78% (N=30) der befragten Personen Physiotherapie in Anspruch. Von diesen Personen nutzen 25 Personen (83%) das Therapieangebot innerhalb der Rodtegg. Als **Grund für die interne Nutzung** des Physiotherapieangebotes nennen die befragten Klientinnen und Klientinnen die Nähe und die dadurch unkomplizierte Organisation des Weges, die Möglichkeit während der Arbeitszeit in die Physiotherapie zu gehen und die Zugänglichkeit für Personen mit Rollstuhl als Grund. Weiter wird es als Vorteil erachtet, dass die interne Physiotherapie mit externen Fachkräften oder Dienstleistern (beispielsweise der Firma Gelbart) zusammenarbeitet, bzw. die Organisation der Zusammenarbeit übernimmt.

Die Ergebnisse zur Zufriedenheit mit der Physiotherapie in der Rodtegg sind in der folgenden Graphik ersichtlich.

Abbildung 20: Zufriedenheit mit der Physiotherapie in der Rodtegg (in Prozent)



Fragestellung: Wie zufrieden sind Sie mit der Physiotherapie? (2017: N=30)

Die Zufriedenheit mit der Physiotherapie ist bei den befragten Personen sehr hoch, die grosse Mehrheit wählte die Antwortkategorie *sehr zufrieden* (88%), negative Einschätzungen gab es nicht. Dies zeugt von einer hohen Qualität des internen Physiotherapieangebotes.

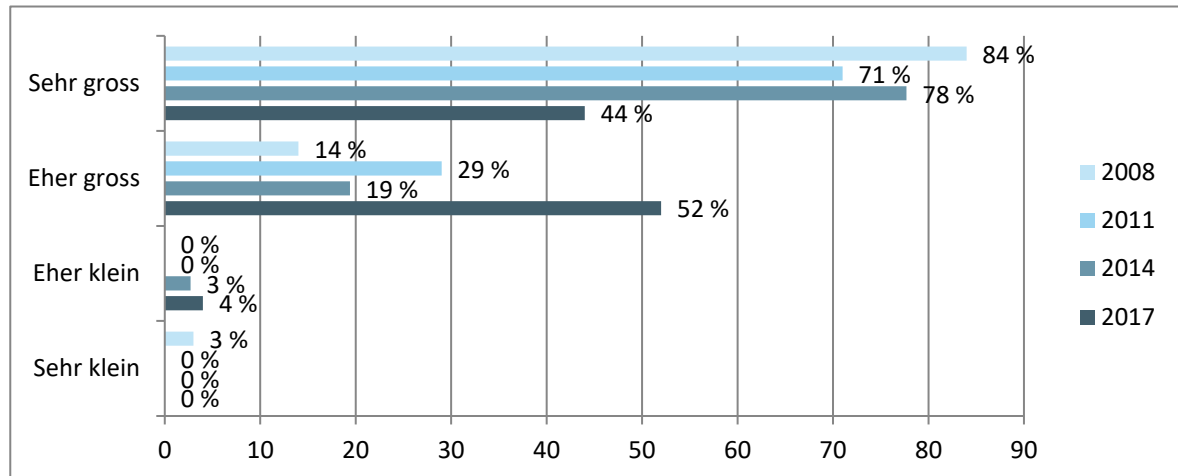
Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 28/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Bezüglich der **Einschätzung des Nutzens der Physiotherapie** zeigt sich ein folgendes Bild:

Abbildung 21: Einschätzung des Nutzens der Physiotherapie (in Prozent)



Fragestellung 2008-2014: Finden Sie, dass Ihnen die Therapie etwas bringt?

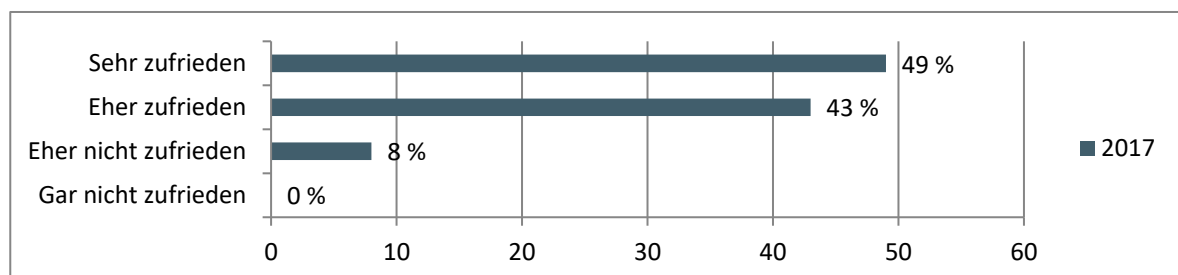
Fragestellung 2017: Wie schätzen Sie den Nutzen der Physiotherapie für Ihre Gesundheit und Ihr Wohlbefinden ein? (2017: N=30)

Der Nutzen der Physiotherapie wird zur Mehrheit (96%) als eher gross oder sehr gross eingeschätzt. Lediglich vereinzelt (4%) wird der Nutzen auf eher klein geschätzt. Die im Vergleich zu den vergangenen Jahren zunehmende Verlagerung von *sehr gross* zu *eher gross* kann vermutlich zu einem grossen Teil auf die veränderte, bzw. präzisiertere Fragestellung im aktuellen Befragungsjahr 2017 zurückgeführt werden. Aus den qualitativen Antworten geht ausserdem hervor, dass die Klientinnen und Klienten, welche die Kategorie eher gross und eher klein gewählt haben, dies nicht auf die Qualität der Physiotherapie zurückführen, sondern auf ihren physischen Zustand.

#### 5.4. Infrastruktur

Im Rahmen der aktuellen Befragung 2017 wurden die Klientinnen und Klienten der Rodtegg erstmals standardisiert zur Zufriedenheit mit der Infrastruktur in der Rodtegg befragt. Die Ergebnisse sind in der folgenden Graphik ersichtlich.

Abbildung 22: Zufriedenheit mit der Infrastruktur in der Rodtegg (in Prozent)



Fragestellung: Wie zufrieden sind Sie mit der Infrastruktur in der Rodtegg? (2017: N=39)

Die Mehrheit der befragten Personen äussert sich positiv zu ihrer Zufriedenheit mit der Infrastruktur in der Rodtegg, lediglich 8% der Befragten geben an, *eher nicht zufrieden* zu sein.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 29/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Anhand der qualitativen Aussagen können die in Abbildung 22 dargestellten Resultate weiter präzisiert werden: Als positiv an der Infrastruktur nennen die erwachsenen Klientinnen und Klienten den umgestalteten Aussenbereich: Es gäbe mehr Rückzugsorte, die Brunnen und die Brücke seien sehr schön und man könne sich sehr gut draussen aufhalten. Weiter wird von mehreren Personen der Kiosk als wichtiges Element der Infrastruktur genannt.

Kritik bezüglich der Infrastruktur gab es von mehreren Personen an zwei Punkten:

1) Obwohl die Infrastruktur im Allgemeinen sehr behindertenfreundlich sei, gäbe es immer noch gewisse *Barrieren, insbesondere für Personen mit einer Gehbehinderung*. Dies betrifft die Küche in der Probewohnung, die Kopierer und die Kaffeemaschine in der Pausenecke der *bürowärkstatt*. Diese Dinge seien zu weit oben und somit für Personen mit Rollstuhl nicht oder nur schwer erreichbar. Zudem wird bemängelt, dass sich die Brandschutztüren nicht automatisch öffnen lassen. Mehrmals wird auch erwähnt, dass die Stufe zwischen Restaurant und Terrasse mit dem Rollstuhl nur schwer zu passieren sei, mit dem Mittagmenu komme man somit nur mit Hilfe nach draussen. Zudem sei es im Restaurant und in den Räumlichkeiten der *bürowärkstatt* relativ eng, was ein Durchkommen mit Rollstuhl erschwere.

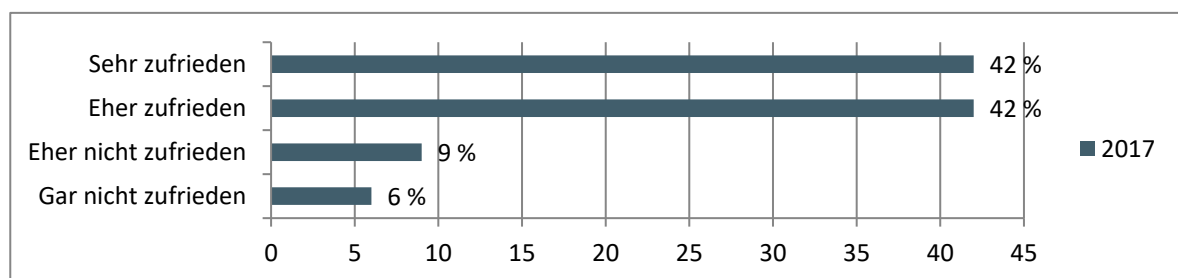
2) Die Gebäude wirken, trotz positiven Veränderungen in der Vergangenheit, eher *unmodern und eher düster*.

## 5.5. Verpflegung

In der aktuellen Erhebung 2017 wurden die erwachsenen Klientinnen und Klienten aus den Arbeits- und Ausbildungsbereichen erstmals standardisiert nach der Zufriedenheit mit der Verpflegung befragt. Dabei wurde zwischen folgenden drei Aspekten unterschieden: Die *Qualität des Essens*, die *Auswahl* und die *Begleitung beim Essen* (bei extern wohnenden Personen). Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten dargestellt und interpretiert.

Die Zufriedenheit mit der *Qualität des Essens*<sup>6</sup> wird in einem ersten Schritt insgesamt, d.h. einschliesslich aller Subgruppen, dargestellt. Die Ergebnisse sind in der folgenden Graphik ersichtlich.

Abbildung 23: Zufriedenheit mit der Verpflegung in der Rodtegg (in Prozent)



Fragestellung: Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität des Essens in der Rodtegg? (2017: N=33, 6 Personen essen nicht in der Rodtegg)

Insgesamt sind die befragten Klientinnen und Klienten mit der Qualität des Essens zufrieden. Mehrere Personen merken zudem an, dass sich die Qualität mit dem neuen Koch verbessert habe, man spüre die vermehrten Bemühungen. Vereinzelt merken Personen aus verschiedenen Wohnbereichen an, dass das Essen eher zu wenig gewürzt, bzw. ein bisschen fade sei.

<sup>6</sup> In den Wohnstudios und auf der Wohngruppe Pegasus wird neben der Verpflegung durch die Restaurantküche der Rodtegg auch selber gekocht. Die dargestellten Resultate beziehen sich auch die Verpflegung durch die Restaurantküche (Mittagessen).

Luzern, 19. Oktober 2017

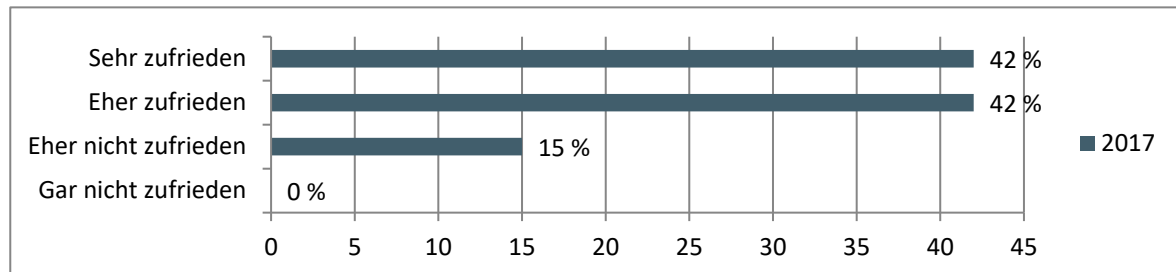
Seite 30/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Um die Ergebnisse noch differenzierter beurteilen zu können, wurden die Bewertungen je nach Aufenthaltsort (Wohnstudios, Wohngruppe Pegasus und Restaurant) aufgeschlüsselt. Es zeigt sich, dass die extern wohnenden Klientinnen und Klienten mit der Qualität des Essens am zufriedensten sind (Mittelwert 3.46, 4 = *sehr zufrieden*, 1 = *gar nicht zufrieden*), gefolgt von den Bewohnerinnen und Bewohnern der Wohnstudios (Mittelwert 3.29). Am schlechtesten bewerten die Klientinnen und Klienten der Wohngruppe Pegasus die Qualität des Essens (Mittelwert 2). Die Hälfte der befragten Personen aus der Wohngruppe Pegasus gibt an, dass sie mit der Qualität des Essens *gar nicht zufrieden* seien. Dabei muss beachtet werden, dass die Subgruppe der Klientinnen und Klienten der Wohngruppe die kleinste Fallzahl bilden (N=4) und somit Einschätzungen der einzelnen Personen mehr Gewicht erhalten als bei extern oder in den Wohnstudios wohnenden Personen. Die tiefere Zufriedenheit mit der Qualität des Essens der in der Rodtegg wohnenden Personen kann jedoch auch anhand der qualitativen Aussagen erklärt werden: Während die extern wohnenden Klientinnen und Klienten im Restaurant essen, nehmen die intern wohnenden Personen die Mahlzeiten in den Wohnstudios, bzw. auf der Wohngruppe Pegasus ein. Zu diesem Zweck wird das Essen in Wärmewagen in die jeweiligen Räumlichkeiten gebracht und aufbewahrt. Mehrere Personen merken an, dass das Essen durch die Aufbewahrung im Wärmewagen an Qualität verliere und nicht mehr so gut schmecke. Ausserdem werde es nicht wie im Restaurant schön angerichtet und verziert, was extern wohnende Klientinnen im Restaurant sehr schätzen.

Die Zufriedenheit mit der **Auswahl bei den Mahlzeiten**<sup>7</sup> insgesamt, d.h. über alle Wohnformen hinweg, wird in der folgenden Graphik dargestellt.

Abbildung 24: Zufriedenheit mit der Auswahl bei den Mahlzeiten in der Rodtegg (in Prozent)



Fragestellung: Wie zufrieden sind Sie mit der Auswahl beim Essen in der Rodtegg? (2017: N=33, 6 Personen essen nicht in der Rodtegg)

Es zeigt sich, dass die Zufriedenheit mit der Essensauswahl grösser ist als die Zufriedenheit mit der Qualität der Mahlzeiten. Die Mehrheit der befragten Personen gibt an *eher* oder *gar sehr zufrieden* mit der Auswahl zu sein. Aus den qualitativen Ergebnissen geht hervor, dass es die befragten Klientinnen und Klienten sehr schätzen, dass man aus verschiedenen Menus auswählen kann. Auch auf individuelle Bedürfnisse werde Rücksicht genommen und Anregungen umgesetzt. 15 % der befragten Personen sind mit der Auswahl beim Essen *eher nicht zufrieden*, die Kategorie *gar nicht zufrieden* wird von keiner Person gewählt.

Unabhängig von der Qualität oder der Auswahl des Essens an sich merken einige intern wohnende Klientinnen und Klienten an, dass sie am Mittag lieber im Restaurant essen würden, da dort die Stimmung besser sei und man mit anderen Kolleginnen und Kollegen der *bürowärkstatt* essen könnte.

<sup>7</sup> Auch diese Resultate beziehen sich auf die von der Restaurantküche bereitgestellten Mahlzeiten (vgl. Fusszeile 6)

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 31/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Die extern wohnenden Klientinnen und Klienten wurden zusätzlich nach ihrer **Zufriedenheit mit der Begleitung bei den Mahlzeiten** befragt. Da die Begleitung bei den Mahlzeiten bei den Klientinnen und Klienten der Wohnstudios und der Wohngruppe Pegasus Bestandteil der allgemeinen Betreuung und Begleitung ist, wird auf eine separate Befragung dieses Aspektes bei diesen Personen verzichtet. Sämtliche befragte Personen welche im Restaurant essen bewerten die Begleitung bei den Mahlzeiten positiv, die Mehrheit wählt gar die Kategorie *sehr zufrieden*. Dies spricht für eine gute Arbeit der betreffenden Begleitpersonen.

## 6. Ergebnisse des Fachbereichs «18+»

Im aktuellen Erhebungsjahr wurden zum ersten Mal die Klientinnen und Klienten des Fachbereichs 18+ in die Klientenbefragung miteingeschlossen und zu ihrer Zufriedenheit in verschiedenen Bereichen befragt. Die Kommunikationsmöglichkeiten einiger der befragten Personen sind sehr eingeschränkt, was die Anwesenheit einer Begleitperson nötig machte. Zudem wurde die standardisierte Antwortskala der im Fachbereich regelmässig durchgeführten Befragungen der Klientinnen und Klienten angewendet. Die angewendete Skala ist dreistufig, womit eine Integration in die Resultate aus den anderen Wohnbereichen (wo vierstufige Skalen verwendet wurden) nicht möglich ist. Insgesamt wohnen aktuell 12 Personen im Fachbereich 18+. Eine Person wurde nicht befragt, da sie erst seit sehr kurzer Zeit in der Rodtegg wohnt. Weitere drei Klientinnen und Klienten konnten auf Grund der stark erschwerten Kommunikation nicht befragt, resp. die Antworten nicht ausgewertet werden. Im Folgenden werden demnach die Resultate der Befragung von insgesamt 8 Klientinnen und Klienten des Fachbereichs 18+ dargestellt.

### 6.1. Befragung der Klientinnen und Klienten des Fachbereichs «18+»

Die befragten Personen geben insgesamt eine hohe **allgemeine Zufriedenheit** mit der Rodtegg an. Von einzelnen Personen werden als besonders positiv das eigene Zimmer und die Ateliers hervorgehoben.

Die Resultate zur **Zufriedenheit in der Wohngruppe** fallen etwas negativer aus als die allgemeine Zufriedenheit in der Rodtegg. Die Mehrheit der befragten Personen fühlt sich allerdings auf der Wohngruppe wohl.

Es zeigt sich, dass die **Zufriedenheit mit der Betreuung und Pflege** im Fachbereich 18+ insgesamt hoch ist. Die Zufriedenheit mit der Betreuung und Pflege am Tag ist höher als die Zufriedenheit mit der Betreuung und Pflege in der Nacht. Einige befragte Personen merken an, dass es Unterschiede in der Qualität und Betreuung und Pflege je nach Betreuungsperson gäbe. Mit der Mehrheit der Betreuungspersonen sind die befragten Personen zufrieden, es gäbe aber manche, bei denen sie sich, insbesondere in der Nacht, nicht so wohl fühlen würden.

Die **Zufriedenheit mit den Ateliers** ist bei der Hälfte der befragten Personen *gut*, bei den anderen 50% *mittel*. Anhand der qualitativen Antworten zeigt sich, dass einige Ateliers weniger beliebt sind als andere. Je nach Interesse der befragten Person wurden unterschiedliche Ateliers als Lieblingsatelier bezeichnet, bei der Frage nach dem unbeliebtesten Atelier wurde jedoch das Atelier *Gestalten* weitaus am häufigsten genannt.

Insgesamt ist die **Zufriedenheit mit den Freizeitangeboten** im Fachbereich 18+ hoch. Mehrere Klientinnen merken an, dass sie relativ wenig Freizeit hätten und sich mehr wünschen würden

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 32/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Auch das *Essen im Fachbereich 18+* wird von der Mehrheit der Personen als *gut*, von einigen Personen als *mittel* bezeichnet. Zum Essen machten die Klientinnen und Klienten keine auswertbaren qualitativen Aussagen.

Sämtliche befragte Personen schätzen ihre *Zufriedenheit mit den Bezugspersonen* als gut ein, was für die gute Arbeit dieser Mitarbeitenden spricht. Aus den qualitativen Aussagen geht hervor, dass die Bezugspersonen für die Klientinnen und Klienten des Fachbereichs 18+ von grosser Bedeutung sind. Positiv wird zudem hervorgehoben, dass man sich die Bezugsperson zum Teil selber aussuchen kann. Als schwierig wird von den einzelnen Klientinnen und Klienten der regelmässige Wechsel der Betreuungspersonen empfunden.

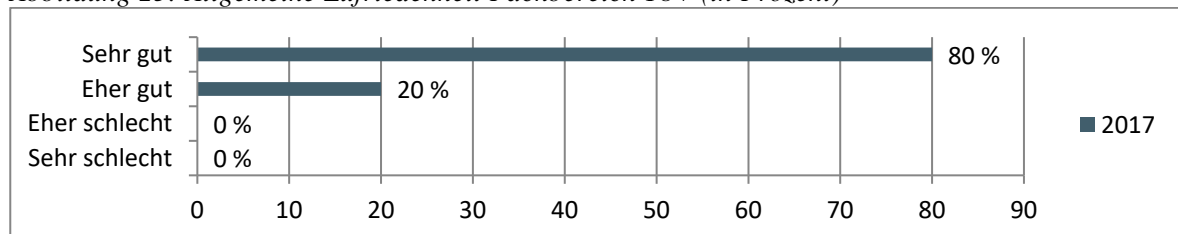
## 6.2. Befragung der Beistände des Fachbereichs «18+»

Auf Grund der zum Teil sehr eingeschränkten Kommunikationsmöglichkeiten der Klientinnen und Klienten des Fachbereichs 18+ wurden zusätzlich deren Beistände befragt. Bei den Beiständen handelt es sich bei einem grossen Teil um die Eltern oder ein Elternteil der Klientinnen und Klienten, bei einer kleineren Gruppe um Berufsbeistände. In den folgenden Abschnitten sind die Resultate aus der Befragung von insgesamt zehn Beiständen dargestellt, zwei Beistände konnten an der Erhebung nicht teilnehmen, da die Beistandschaft erst vor kurzem gewechselt hat resp. die Klientin oder der Klient erst seit kurzer Zeit in der Rodtegg wohnt und somit keine genauen Einschätzungen getroffen hätten werden können.

### 6.2.1. Allgemeine Fragen

Im *Allgemeinen ist die Zufriedenheit* der Beistände mit der Rodtegg sehr hoch, keine befragte Person äusserte sich negativ.

Abbildung 25: Allgemeine Zufriedenheit Fachbereich 18+ (in Prozent)



Fragestellung: Im Allgemeinen: Wie beurteilen Sie als Beistand aktuell den Fachbereich 18+ der Rodtegg? (2017: N=10)

Aus den qualitativen Antworten geht hervor, dass die Beistände davon überzeugt sind, dass auf die Klientinnen und Klienten im Fachbereich 18+ gut Acht gegeben wird. Eine befragte Person merkt an, dass sich der Fachbereich 18+ in den letzten Jahren verbessert habe.

Die *Zufriedenheit mit der allgemeinen Zusammenarbeit* der Beistände mit der Rodtegg ist, obwohl leicht tiefer als die allgemeine Zufriedenheit mit dem Fachbereich 18+ insgesamt (vgl. Abbildung 25), sehr hoch. Wiederum äusserte sich keine befragte Person negativ zur Zusammenarbeit im Allgemeinen.

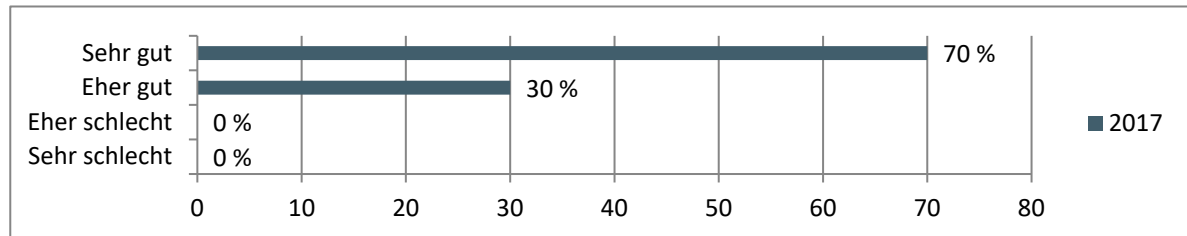


Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 33/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Abbildung 26: Zufriedenheit Zusammenarbeit allgemein (in Prozent)

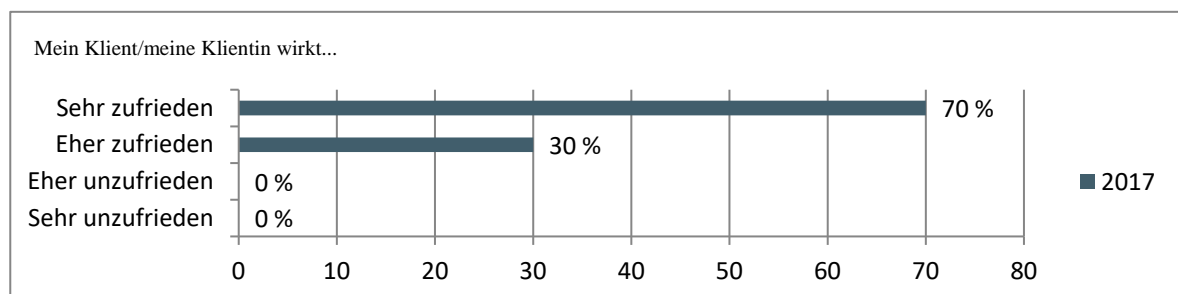


Fragestellung: Wie bewerten Sie im Allgemeinen die aktuelle Zusammenarbeit der Mitarbeitenden des Fachbereichs 18+ mit Ihnen als Beistand? (2017: N=10)

Anhand der qualitativen Antworten wird deutlich, dass die Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit im Allgemeinen zwar hoch ist, dies jedoch nicht auf alle Mitarbeitenden der Rodtegg zutrifft. Es wird angemerkt, dass die Zufriedenheit mit einigen Mitarbeitenden wie auch teilweise mit der Leitung der Rodtegg merklich tiefer sei. Positiv wird von den befragten Personen hervorgehoben, dass die Mehrheit der in der Rodtegg arbeitenden Personen sehr engagiert, hilfsbereit und entgegenkommend sei. Vereinzelt wird jedoch ausgesagt, dass der Eindruck entstehe, dass einige Mitarbeiter/innen nicht gut zuhören und man sehr vehement etwas anmerken muss, bevor es beachtet werde.

Die **Lebensqualität und Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten im Fachbereich 18+** wird von allen Beiständen positiv, von der Mehrheit gar als sehr positiv eingeschätzt.

Abbildung 27: Einschätzung Zufriedenheit und Lebensqualität Klient/in (in Prozent)



Fragestellung: Wenn Sie die aktuelle Lebenssituation und Lebensqualität Ihrer Klientin/ Ihres Klienten im Fachbereich 18+ betrachten: Welchen Eindruck haben Sie? (2017: N=10)

In den qualitativen Rückmeldungen wird positiv hervorgehoben, dass auf die Klientinnen und Klienten gut eingegangen werde.

Luzern, 19. Oktober 2017

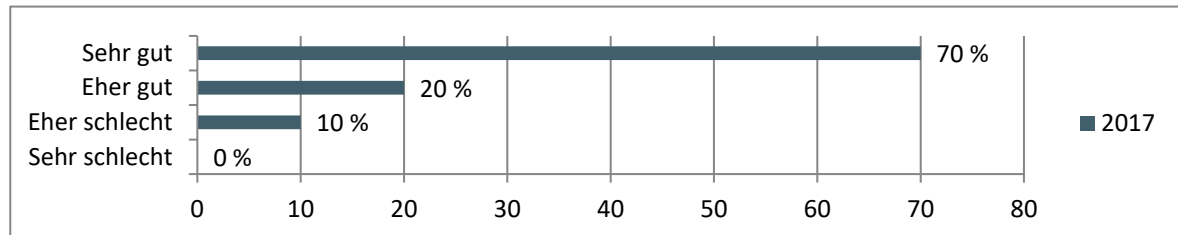
Seite 34/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

### 6.2.2. Zusammenarbeit mit der Rodtegg

Die **Rahmenbedingungen um die Aufgabe als Beistand wahrzunehmen** positiv beurteilt: Die Mehrheit (90%) bewerten sie als positiv, eine Person schätzt die Rahmenbedingungen für die Beistände als *eher schlecht* ein. Eine befragte Person merkt dazu an, dass es teilweise schwierig sei, wenn man nicht nur Beistand, sondern auch Elternteil der Klientin oder des Klienten sei.

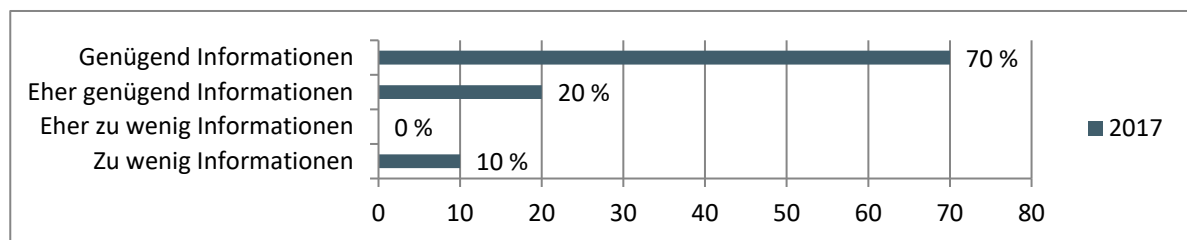
Abbildung 28: Einschätzung Rahmenbedingungen für die Beistände (in Prozent)



Fragestellung: Wie bewerten Sie generell die Rahmenbedingungen im Fachbereich 18+, um Ihre Aufgabe als Beistand wahrnehmen können? (2017: N=10)

Der **Informationsaustausch** wird wiederum von der Mehrheit als positiv bewertet.

Abbildung 29: Adäquatheit Informationsaustausch (in Prozent)



Fragestellung: Wie gut werden Sie von den Mitarbeitenden der Rodtegg über Anliegen oder Probleme Ihrer Klientin/ Ihres Klienten informiert? (2017: N=10)

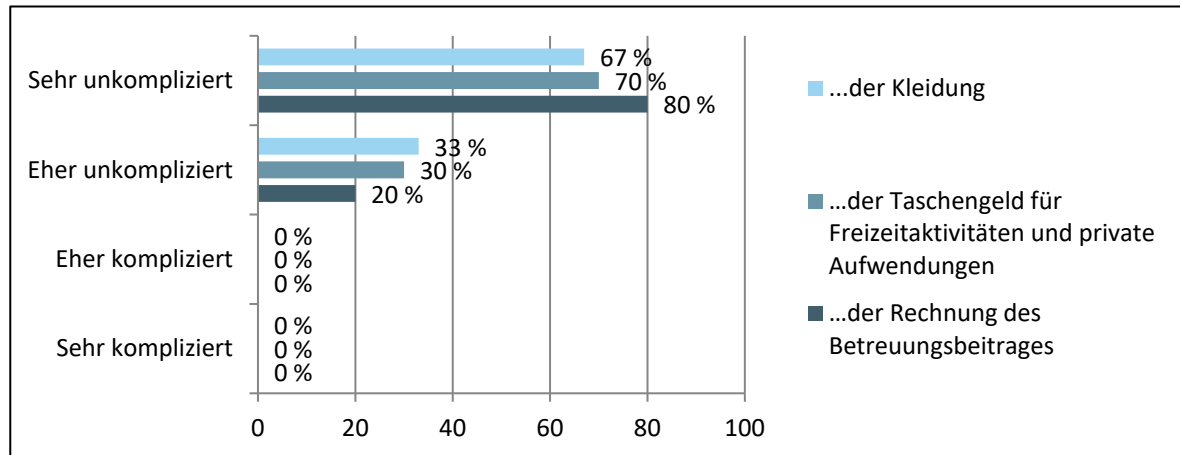
Anhand der qualitativen Aussagen wird deutlich, dass sich die Beistände mehr Informationen über Alltagssituationen oder persönliche seelische Probleme der Klientinnen und Klienten wünschen würden, es werde vor allem sehr gut über medizinische Angelegenheiten informiert. Vereinzelt wird angemerkt, dass beim Abholen der Klientin oder des Klienten die anwesenden Betreuungspersonen über diverse Dinge keine Auskunft geben können. Dies wirke befremdend und verunsichernd.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 35/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Abbildung 30: Zufriedenheit mit den finanziellen Abwicklungen (in Prozent)



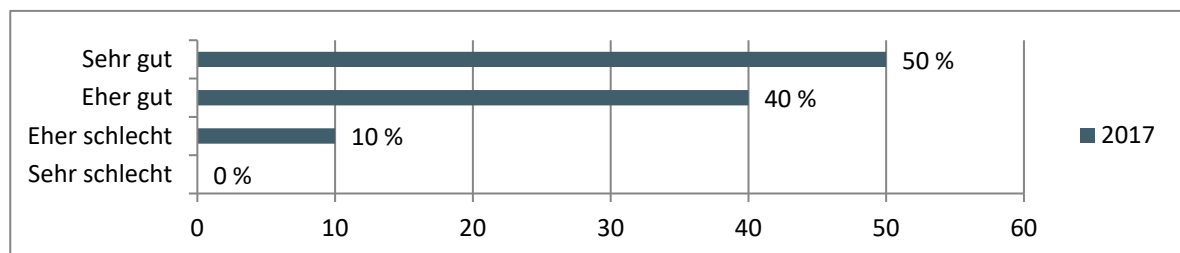
Fragestellung: Wie gestalten sich die finanziellen Abwicklungen mit der Rodtegg betreffend... (2017: N=10, betreffend Kleidung N=6, 4 fehlende Werte, da die Kleider privat gekauft werden)

Die **finanziellen Abwicklungen** gestalten sich für sämtliche befragte Personen unkompliziert. Am besten fällt hier die Bewertung der finanziellen Abwicklung des Betreuungsbeitrages aus. Vereinzelt wird angemerkt, dass eine Abrechnung des Taschengeldes über die Rechnung des Betreuungsbeitrages das Prozedere zusätzlich noch vereinfachen würde.

### 6.2.3. Förderung Selbstständigkeit und Teilhabe

Die **Förderung der Selbstständigkeit** wird von den Beiständen der Klientinnen und Klienten des Fachbereichs 18+ mehrheitlich als *gut* bis *sehr gut* eingeschätzt.

Abbildung 31: Zufriedenheit mit der Förderung der Selbstständigkeit (in Prozent)



Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Förderung der Selbstständigkeit Ihrer Klientin/ Ihres Klienten im Fachbereich 18+? (2017: N=10)

Es wird vereinzelt angemerkt, dass dies schwierig von aussen zu beurteilen sei.

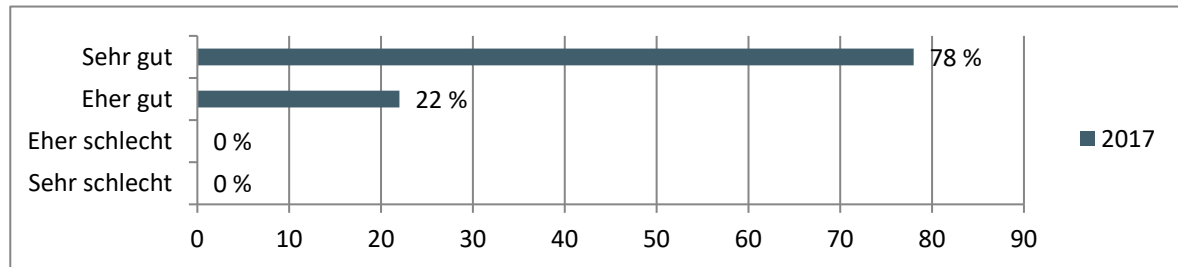
Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 36/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Auch die **Unterstützung der Teilhabe** der Klientinnen und Klienten im Fachbereich 18+ wird als positiv bewertet. Es werde darauf geachtet, dass die Klientinnen und Klienten viel einbezogen werden, was sehr positiv sei. Vereinzelt wird angemerkt, dass die Bemühungen sehr gross seien, teilweise müsse man als Beistand aber auch auf Unterstützung zur Teilnahme pochen und es gebe diesbezüglich noch Verbesserungspotential.

Abbildung 32: Zufriedenheit mit der Unterstützung der Teilhabe im Alltag (in Prozent)



Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Unterstützung der Teilhabe im Alltag Ihrer Klientin/ Ihres Klienten im Fachbereich 18+? (2017: N=9, 1 fehlender Wert, „weiss nicht“)

#### 6.2.4. Ateliers & Beschäftigung

Die **Alltagsgestaltung** im Fachbereich 18+ wird insgesamt sehr positiv bewertet. Es wird hervorgehoben, dass diese sehr bedürfnisorientiert und abwechslungsreich sei. Während einzelne befragte Personen positiv hervorheben, dass es wenig Druck und Leistungsdruck gebe, beobachten andere Beistände teilweise eine Tendenz zur Überförderung. Es sei wichtig, die Alltagsgestaltung der Tagesform und Befindlichkeit der einzelnen Klientinnen und Klienten anzupassen. Wenn dies nicht gemacht werde, kämen die Klientinnen und Klienten am Wochenende zum Teil erschöpft nach Hause. Auch die durchgeführten **Ateliers** sind nach der Einschätzung der Beistände insgesamt gut. Als besonders positiv werden von den Beiständen die Ateliers Natur, Schwimmen, basale Stimulation, Musik und Einkauf hervorgehoben.

#### 6.2.5. Freizeitaktivitäten und Wochenendplanung

Die **Freizeitangebote** im Fachbereich 18+ werden von den Beiständen positiv bewertet, sie seien allgemein gut an die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten angepasst. Teilweise wird Unverständnis darüber geäußert, dass Freizeitaktivitäten nicht fix angekündigt werden, sondern die Klientinnen und Klienten bis kurz vor der Aktivität im Unklaren über die definitive Durchführung der Aktivität gelassen werden. Dies verhindere zu einem grossen Teil die Vorfreude auf eine Aktivität und verunmögliche es den Klientinnen und Klienten, sich auf den Tag einzustellen.

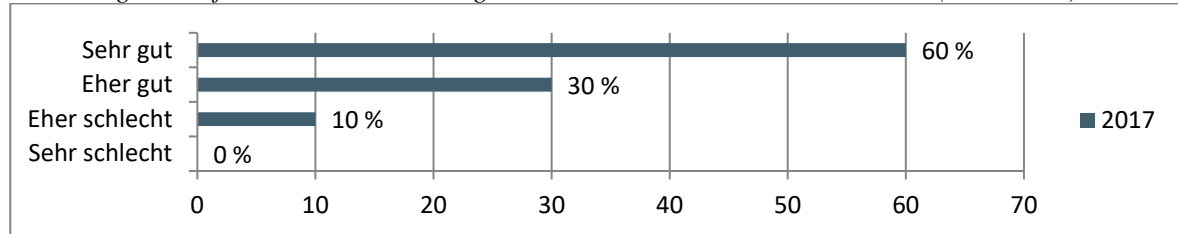
Die **Organisation der An- und Abwesenheiten** der Klientinnen und Klienten wird als positiv bewertet. Zwar müsse man diese schon früh mit der Rodtegg vereinbaren, es wird aber vermehrt positiv angemerkt, dass flexible Änderungen oft möglich seien. Bezüglich der Organisation von Ab- und Abwesenheiten der Betreuungspersonen geben es gewisse Mängel in der Transparenz: Die Beistände werden über Stellvertretungen bei den Betreuungs- und Bezugspersonen nicht ins Bild gesetzt, die entsprechenden Verantwortlichkeiten (beispielsweise die Kommunikation mit den Beiständen) nicht übertragen. Dies führe in diesen Fällen zu einer Erschwerung der Kommunikation.

Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 37/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Abbildung 33: Zufriedenheit mit der Organisation von An- und Abwesenheiten (in Prozent)

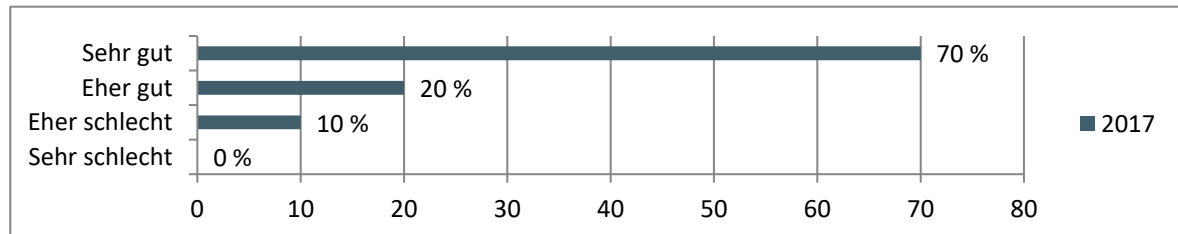


Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Organisation von An- und Abwesenheiten im Fachbereich 18+? (2017: N=10)

### 6.2.6. Therapie, Begleitung und Betreuung, sowie medizinische Versorgung

Auch das **Therapieangebot** wird mehrheitlich als *gut* oder *sehr gut* bewertet, in den qualitativen Antworten wird das qualitativ hochstehende Physiotherapieangebot besonders hervorgehoben.

Abbildung 34: Beurteilung des Therapieangebots (in Prozent)



Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Qualität des Therapieangebots im Fachbereich 18+? (2017: N=10)

Vereinzelt wird ausgesagt, dass die Qualität der Therapien je nach Therapeut oder Therapeutin sehr unterschiedlich sei, man könne bei Unzufriedenheit aber auch wechseln.

Die grosse Mehrheit der Beistände schätzt die **Begleitung und Betreuung** als *eher gut* oder *sehr gut* ein. Aus den qualitativen Antworten geht hervor, dass einige befragte Personen den Eindruck haben, dass gewisse Betreuungspersonen eher wenig Erfahrung hätten. Zudem fehle es an einer einheitlichen Auffassung bezüglich der Hygiene bei den Klientinnen und Klienten, was teilweise zu einer mangelnden Hygiene führe. Als problematisch wird zudem vereinzelt auch der häufige Wechsel der Betreuungspersonen pro Tag empfunden. Dies sei für die Klientinnen und Klienten belastend und verunsichernd und die Betreuungspersonen hätten so nur einen beschränkten Überblick über die Befindlichkeiten und Problematiken der jeweiligen Klientin/des jeweiligen Klienten. Vereinzelt wird ausgesagt, dass diese häufigen Wechsel in Kombination mit den Regelungen bezüglich „Nähe und Distanz“ vorwiegend zu mehr Distanz zwischen den Betreuungspersonen und den Klientinnen und Klienten führen, was mit einem Verlust der Authentizität und Empathie von Seitens der Betreuungspersonen einhergehe und den gewünschten verstärkten Schutz der Klientinnen und Klienten vor Übergriffen nicht erfülle.

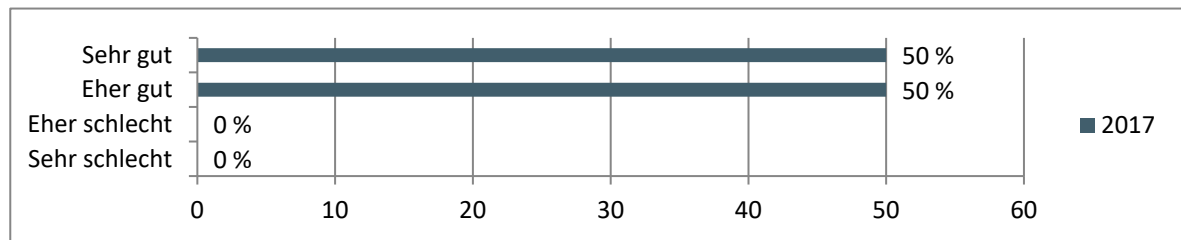
Luzern, 19. Oktober 2017

Seite 38/38

Rodtegg – 4. Evaluation der Klientinnen und Klienten in den Bereichen Ausbildung, Arbeit und Wohnen

Die **medizinische Versorgung** im Fachbereich 18+ wird von der Hälfte der befragten Personen als *sehr gut*, vom Rest als *ehrer gut* eingeschätzt. Besonders geschätzt wird, dass das Pflorgeteam von den Beiständen auch direkt kontaktiert werden kann. Vereinzelt wird angemerkt, dass durch die vielen involvierten Personen im Pflorgeteam der Aufwand für den Informationsfluss sehr hoch sei.

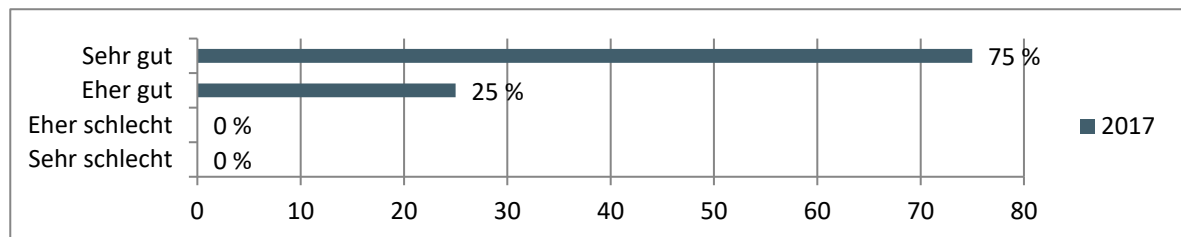
Abbildung 35: Beurteilung der medizinischen Versorgung (in Prozent)



Fragestellung: Wie beurteilen Sie die medizinische Versorgung im Fachbereich 18+? (2017: N=10)

Die **Organisation der ärztlichen Versorgung** wird von der Mehrheit der befragten Personen als *sehr gut* eingeschätzt, negative Einschätzungen gab es nicht.

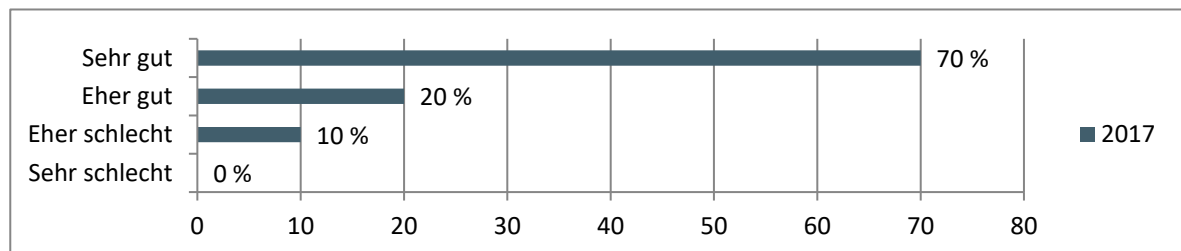
Abbildung 36: Beurteilung der Organisation der ärztlichen Versorgung (in Prozent)



Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Organisation der ärztlichen Versorgung im Fachbereich 18+? (2017: N=8, 2 fehlende Werte «weiss nicht»)

Auch die **Organisation der Versorgung mit Medikamenten** wird von der Mehrheit der befragten Personen (90%) positiv beurteilt. Vereinzelt wird angemerkt, dass sich die Organisation der Versorgung mit Medikamenten verkompliziert habe.

Abbildung 37: Beurteilung der Organisation der Versorgung mit Medikamenten (in Prozent)



Fragestellung: Wie beurteilen Sie die Organisation der Versorgung mit Medikamenten im Fachbereich 18+? (2017: N=10)