

**Entwicklung eines Erhebungsinstruments
zur Einschätzung der Zufriedenheit
von Menschen mit schwerer Behinderung
in begleiteten Wohn- und Tagesstruktursettings**

Andrea Rüedi
Master Thesis in Form einer Produktarbeit
Eingereicht bei Prof. Dr. Dorothea Lage
Hochschule für Soziale Arbeit
Masterstudiengang
Schwerpunkt Soziale Innovation
FHNW Olten
Im Januar 2024

Abstract

In begleiteten Wohn- und Tagesstruktursettings besteht ein hoher Anspruch an Qualität. Dieser Anspruch wird von den Kantonen in definierten Qualitätsrichtlinien beschrieben. Die Qualitätsrichtlinien fordern die anbietenden Wohn- und Tagesstruktursettings unter anderem dazu auf, eine regelmässige Zufriedenheitsbefragung ihrer Klientinnen und Klienten vorzunehmen.

Diese Aufforderung stellt soziale Dienstleistungsorganisationen, welche erwachsene Menschen mit schwerer Behinderung begleiten, vor grosse Herausforderungen. Denn Menschen mit schwerer Behinderung ist es nicht möglich, eine differenzierte Selbstauskunft zu Qualitätsfragen zu erteilen.

Um dennoch im Interesse der Klientinnen und Klienten eine aussagekräftige Qualitätserhebung durchführen zu können, wurde das vorliegende Erhebungsinstrument entwickelt. Das Instrument umfasst 20 Einschätzungssitems, welche an die Bedürfnisse und die Lebenswelt von Menschen mit schwerer Behinderung angepasst sind. Dadurch können bedeutende Qualitätsfaktoren theoriegeleitet erhoben werden.

Das Instrument kann einen wichtigen Beitrag zur Qualitätsentwicklung in begleiteten Wohn- und Tagesstruktursettings leisten.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Darstellung des methodischen Vorgehens	5
3. Aufbau des Erhebungsinstruments	8
4. Erfüllung von wissenschaftlichen Kriterien	12
5. Abschliessende Betrachtungen	16
6. Quellenverzeichnis	20
7. Eigenständigkeitserklärung	24
8. Anhang	25

Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1: Darstellung der Qualitätsansprüche (eigene Darstellung)	6
Tabelle 2: Hauptkategorien des Erhebungsinstruments (eigene Darstellung).....	7
Tabelle 3: Auszug aus dem Einschätzungsbogen zu Item 1 (eigene Darstellung)	9
Tabelle 4: Auszug aus der Wegleitung zu Item 1 (eigene Darstellung)	9
Tabelle 5: Inhaltsbestimmung der Einschätzungsitens (eigene Darstellung).....	13

1. Einleitung

Im Jahr 2000 wurden erste Qualitätsrichtlinien für begleitete Wohn- und Tagesstruktursettings durch das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) eingeführt (vgl. Stalder 2012: 19). Durch die Neugestaltung des Finanzausgleiches sowie der Aufgabenteilung zwischen Bund und Kantonen (NFA) wurden im Jahr 2008 die Zuständigkeitsbereiche für Menschen mit Behinderungen neu geregelt (vgl. ebd.: 139). Die rechtliche, inhaltliche sowie finanzielle Zuständigkeit für soziale Dienstleistungsorganisationen wurde vollumfänglich auf die Kantone übertragen (vgl. ebd.: 140). Diese Verantwortlichkeit beinhaltet auch das Festlegen und Überprüfen von Qualitätsvorgaben (vgl. ebd.: 143).

An den Qualitätsrichtlinien der Konferenz der Sozialdirektor*innen der Ostschweizer Kantone sowie dem Kanton Zürich, welche für die Begleitung von erwachsenen Menschen mit Behinderungen entwickelt wurden, orientieren sich zahlreiche Kantone der Deutschschweiz (vgl. Kanton Zürich 2017: 2). Diese Qualitätsrichtlinien haben zum Ziel, die Persönlichkeit und Unversehrtheit der Klientinnen und Klienten zu schützen, Selbstbestimmung und Autonomie zu ermöglichen sowie das Dienstleistungsangebot an der Zufriedenheit und Lebensqualität der Klientinnen und Klienten auszurichten (vgl. Kanton Zürich 2017: 2). Im Zuge dieser Qualitätsrichtlinien werden die sozialen Dienstleistungsorganisationen unter anderem dazu aufgefordert, eine regelmässige Zufriedenheitsbefragung ihrer Klientinnen und Klienten vorzunehmen, auszuwerten sowie diesbezügliche Massnahmen zu definieren (vgl. ebd.: 11). Hierbei haben die Dienstleistungsorganisationen die Möglichkeit, eigene Befragungen zur Zufriedenheit zu entwickeln oder einen externen Auftrag zu erteilen.

Das Statistische Amt des Kantons Zürich bietet beispielsweise eine diesbezügliche Dienstleistung für Wohn- und Tagesstruktur- bzw. Arbeitssettings an (vgl. Kanton Zürich 2023: 1). Die Dienstleistung enthält verschiedene Fragebogenvarianten für die mündliche und schriftliche Befragung in den Versionen Standard, Leichte Sprache sowie einfache Sprache (vgl. ebd.). Es werden zudem Hilfsmittel der Unterstützten Kommunikation in Form von Antworttafeln zur Verfügung gestellt (vgl. ebd.: 4). Die durch die Dienstleistungsorganisationen erhobenen Daten werden durch das Statistische Amt ausgewertet und in einem Benchmark dargestellt (vgl. Kanton Zürich 2021: 1). So erhalten Dienstleistungsorganisationen zudem die Möglichkeit, sich mit anderen Anbietenden zu vergleichen (vgl. ebd.).

Trotz der Vielfalt an Befragungsformen, welche durch das Statistische Amt für die Erhebung angeboten werden, sind diese nicht für alle begleiteten Menschen nutzbar. Menschen mit schwerer Behinderung ist es aufgrund ihrer starken Beeinträchtigungen nicht möglich, eine differenzierte Selbstauskunft zu Qualitätsfragen zu erteilen (vgl. Oberholzer 2013: 174).

Dieser Umstand stellt soziale Dienstleistungsorganisationen, welche Menschen mit schwerer Behinderung begleiten, vor grosse Herausforderungen. In der Praxis wird dieser Situation oftmals mit einer Handlungsalternative begegnet. Das Statistische Amt schreibt dazu in ihrer Befragungsanleitung: «In diesem Fall versucht eine direkte Betreuungsperson der zu befragenden Person, deren Befindlichkeiten einzuschätzen und für diese stellvertretend Antwort zu geben.» (Kanton Zürich 2023: 4) Seifert, Fornefeld und Koenig (vgl. 2001: 396) beschreiben hierzu, dass Aussagen durch Dritte nur eine Annäherung an die Nutzer*innenperspektive darstellen können. Aus Sicht der Klientinnen und Klienten bleibt in diesem Zusammenhang offen, ob die stellvertretenden Antworten einen gewissen Differenzierungsgrad erreichen können und eine zutreffende Aussage ermöglichen.

Weitere Dienstleistungen für Zufriedenheitsbefragungen nutzen zur Befragung von Menschen mit schwerer Behinderung eine alternative Form (vgl. Arkadis 2019: 22). Dazu werden begleitende Beobachtungen angeboten, welche einen bestimmten Fokus auf die Zufriedenheit legen (vgl. ebd.: 25). Diese Möglichkeit einer Annäherung an die Nutzer*innenperspektive wirft ebenfalls die Frage auf, ob der beobachtete Ausschnitt aus der Lebenswelt von Klientinnen und Klienten genügend Informationen bereithält, um eine differenzierte Aussage tätigen zu können.

Die Hochschule Luzern beschreibt im Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderungen in Werkstätten, dass herkömmliche Befragungstools zu wenig aussagekräftige Resultate und Handlungsempfehlungen ermöglichen (vgl. Stalder 2018: o. S.). Ausgehend von dieser Ausgangslage hat die Hochschule in Zusammenarbeit mit acht Institutionen ein neues Befragungsinstrument entwickelt (vgl. ebd.). Dieses Instrument verfolgt das Ziel, die Bedürfnisse und Entwicklungsmöglichkeiten von Menschen mit Behinderungen besser abzubilden (vgl. ebd.). Für Menschen mit schwerer Behinderung ist die Entwicklung eines zusätzlichen Instruments angedacht (vgl. ebd.).

Zentrale Fragestellung

Die vorliegende Produktarbeit nimmt die beschriebene Ausgangslage sowie die Herausforderungen der Praxis auf und macht sich zum Ziel, ein Instrument für die Praxis zu entwickeln, welches eine differenzierte Einschätzung der Dienstleistungsqualität erlaubt. Die zentrale Fragestellung der vorliegenden Arbeit wird in diesem Zusammenhang wie folgt formuliert:

*Wie müsste ein Instrument zur Erhebung der Zufriedenheit von erwachsenen Menschen mit schwerer Behinderung aufgebaut sein, um der Nutzer*innenperspektive möglichst gerecht zu werden?*

Subfragen

- (1) Welche qualitätsbezogenen Fragestellungen sind für Menschen mit schwerer Behinderung relevant?
- (2) Wie kann eine möglichst differenzierte und objektive Beantwortung der Fragestellungen gelingen, um eine vertiefte und zutreffende Einschätzung der Dienstleistungsqualität von begleiteten Wohn- und Tagesstruktursettings zu erhalten?

Um die zentrale Fragestellung sowie die diesbezüglichen Subfragen genauer umreißen zu können, werden nachfolgend bedeutsame Begrifflichkeiten definiert:

Beschreibung der Zielgruppe

Im Mittelpunkt der vorliegenden Arbeit stehen erwachsene Menschen mit schwerer Behinderung. Diese Personengruppe umschreibt Menschen, welche sich in besonderen Abhängigkeitsverhältnissen befinden (vgl. Oberholzer 2013: 15). Dies ergibt sich aus der Ausgangslage, dass sie in nahezu allen Lebenssituationen Unterstützung benötigen (vgl. Mohr/Zündel/Fröhlich 2019: 27):

- Dies betrifft die Bewältigung von Alltagsaktivitäten (z.B. Körperpflege und Ernährung),
- den Bereich der Tages- und Freizeitgestaltung,
- den Bereich der Kommunikation und Beziehungsgestaltung
- sowie den Bereich der Bildung und Weiterentwicklung.

Die Personengruppe kann ebenfalls dadurch beschrieben werden, dass es Menschen betrifft, welche in mehreren zentralen Entwicklungsdimensionen, wie beispielsweise der Kognition, Wahrnehmung, Sprache sowie Bewegungsfähigkeit aufgrund spezifischer Schädigungen stark beeinträchtigt sind (vgl. Truniger/Wilhelm/Becker-Lenz 2005: 50). Ausgenommen vom vorliegenden Personenkreis sind Menschen, welche keine oder eine weniger starke kognitive Beeinträchtigung aufweisen. Die Schwere der kognitiven Beeinträchtigung steht in direktem Zusammenhang mit den Möglichkeiten der Selbstauskunft, da eine schwere kognitive Beeinträchtigung die Kommunikation über Abwesendes oder Vergangenes verunmöglicht (vgl. Lamers/Musenbergs/Sansour 2021: 108).

Der vorliegende Begriff der «Behinderung» orientiert sich an einem bio-psycho-sozialen Modell (vgl. Lamers et al. 2021: 19). Dabei werden die individuellen gesundheitlichen Voraussetzungen einer Person sowie die Bedingungen ihrer persönlichen Lebenssituation gleichsam in den Blick genommen (vgl. ebd.). Ein Mensch gilt demnach nicht lediglich aufgrund seiner gesundheitlichen Beeinträchtigungen als behindert, sondern insbesondere dann, wenn Einschränkungen seiner Aktivitäten und Partizipationsmöglichkeiten vorliegen, welche durch das soziale Umfeld verursacht werden. (vgl. Truniger et al. 2005: 22).

Soziale Dienstleistungsorganisationen

Dienstleistungsorganisationen im Kontext der Behindertenhilfe stellen einen Teilbereich einer Dienstleistungsgesellschaft dar (vgl. Oberholzer 2013: 12). Ihre Aufgabe besteht darin, Menschen mit Behinderungen ihren Bedürfnissen entsprechend zu begleiten und zu unterstützen (vgl. ebd.). Mit Bezugnahme auf Estermann et al. sowie Hartmann-Kreis beschreibt Oberholzer, dass soziale Dienstleistungsorganisationen, welche umfassende Wohn- und Tagesstrukturangebote anbieten, ein zentrales Lebensumfeld für Menschen mit Behinderungen darstellen (vgl. ebd.: 14). In der vorliegenden Arbeit wird die Bezeichnung «Klientinnen und Klienten» verwendet. Als Klientinnen und Klienten werden die Auftraggebenden von bestimmten Dienstleistungen bezeichnet (vgl. ebd.). Dieser Begriff hebt den Dienstleistungscharakter der Angebote sowie eine gestärkte Rolle der nutzenden Personen hervor. (vgl. ebd.: 14f.).

Qualität

Qualität bezeichnet in neutraler Weise die Eigenschaften einer Sache oder einer Dienstleistung (vgl. Deutsche Gesellschaft für Qualität 2016: 13). Diese Eigenschaften müssen gewissen Anforderungen genügen (vgl. ebd.). Im Kontext der beschriebenen Dienstleistungsorganisationen in der Behindertenhilfe lässt sich der Qualitätsbegriff nur im Zusammenspiel unterschiedlicher Interessen definieren (vgl. Oberholzer 2013: 23). Diesbezüglich formulieren unterschiedliche Interessenträger*innen aus der gesetzlichen, behördlichen, politischen, professionellen sowie Nutzer*innenperspektive vielfältige Qualitätsanforderungen an die zu erbringende Dienstleistung (vgl. ebd.). Diese Anforderungen sind in den letzten Jahren stetig gestiegen (vgl. Deutsche Gesellschaft für Qualität 2016: 13).

Zufriedenheit

Der Zufriedenheitsbegriff beschreibt das Einverständnis mit vorgefundenen oder erreichten Zuständen (vgl. Values Academy 2023: o. S.). Im Zentrum steht dabei die Übereinstimmung einer bestimmten Erwartung einer Person mit den tatsächlich erlebten Gegebenheiten (vgl. Stangl 2023: o. S.). Der Zufriedenheitsgrad ergibt sich aus der Differenz der Abweichung zwischen der persönlichen Erwartung und der vorgefundenen Situation (vgl. ebd.). Zufriedenheit wird folglich dann erlebt, wenn die Gegebenheiten oder Umstände vollständig akzeptiert werden können und wichtige Werte in gewünschter Masse vorhanden sind (vgl. Values Academy 2023: o. S.). Nebst der persönlichen Lebenssituation beeinflussen auch genetische Veranlagungen sowie die Biographie eines Menschen das Zufriedenheitsempfinden (vgl. Stangl 2023: o.S.). Menschen können Zufriedenheit in Form von Ruhe und Entspannung wahrnehmen (vgl. Values Academy 2023: o.S.). Im Kontext von Dienstleistungen kann sich dauerhaft erlebte Zufriedenheit auch hemmend auswirken, da Veränderung und Entwicklung nicht für notwendig betrachtet werden (vgl. ebd.).

2. Darstellung des methodischen Vorgehens

Der Entwicklungsprozess für ein Instrument zur Erhebung der Zufriedenheit baut auf der beschriebenen Ausgangslage, der zentralen Fragestellung sowie den Begriffsdefinitionen auf. Im Folgenden wird das wissenschaftlich gestützte Vorgehen dargestellt.

Literaturrecherche

In einer ersten Arbeitsphase fand ein vertieftes Literaturstudium statt. Dieses hatte zum Ziel, eine theoretische Grundlage zur Entwicklung eines entsprechenden Instrumentes zu schaffen. Die Recherche zeigte, dass es nur wenige Literaturquellen gibt, welche sich auf Zufriedenheitsbefragungen von Menschen mit schwerer Behinderung beziehen. Als Auszug aus der Literaturrecherche werden nachfolgend wichtige Quellen wiedergegeben, welche zum Erkenntnisprozess beigetragen haben:

Als klassisches Instrument zur bedürfnisorientierten Ausrichtung sozialer Dienstleistungsorganisationen wird die Form der Befragung gewählt (vgl. Moisl 2017: 321). Ergebnisse einer Studie von Moisl zeigen auf, dass die Methodik der Befragung bei Menschen mit leichten kognitiven Behinderungen zu validen Ergebnissen führen kann (vgl. ebd.: 322). Zur Erhebung der Bedürfnisse und Interessen von Menschen mit kognitiven Behinderungen wird in der Studie hingegen empfohlen, alltagsnähere Verfahren anzuwenden, welche sich methodisch und inhaltlich auf die subjektiven Lebenswelten beziehen (vgl. ebd.: 321f.). Dabei sollen das subjektive Erleben der Person sowie ihr Wohlergehen in Bezug auf die persönliche Lebenssituation im Vordergrund stehen (vgl. Oberholzer 2013: 187). Bei Menschen mit schwerer Behinderung, welche keine Selbstauskunft erteilen können, müssen zudem objektivierbare Mittel und Wege gefunden werden, welche Rückschlüsse auf ihr subjektives Erleben ermöglichen (vgl. ebd.). Seifert führt in diesem Zusammenhang aus, dass das subjektive Erleben der persönlichen Lebenssituation von Menschen mit schwerer Behinderung in ihren individuellen, meist nonverbalen Ausdrucksweisen wahrgenommen werden kann (vgl. Seifert 2006: o. S.). Dieses achtsame und differenzierte Wahrnehmen von Lebensäußerungen eröffnet eine Kommunikation auf Augenhöhe, welche einen möglichst hohen Beteiligungsgrad unterstützt (vgl. ebd.). «Wenn sich das soziale Umfeld für die individuellen Äusserungen öffnet und sie zum Orientierungspunkt für die unterstützende Begleitung im Alltag macht, werden sie zu einem Potenzial, das als Mittel zur Veränderung ihrer Lebenssituation und damit zur Sicherung ihrer individuellen Lebensqualität wirksam werden kann.» (Seifert 2006: o. S.) Seifert führt weiter aus, dass die alleinige Perspektive des subjektiven Erlebens jedoch nicht immer ausreichend ist (vgl. ebd.). Es besteht die Gefahr, dass ein Veränderungsbedarf von objektiv schlechten Lebensumständen unentdeckt bleibt, wenn eine gleichzeitig konstante subjektive Lebenszufriedenheit wahrgenommen wird (vgl. ebd.).

Dieses Phänomen wird in der Lebensqualitätsforschung als «Zufriedenheitsparadox» bezeichnet (vgl. Lamers et al. 2021: 229). Hierzu führen Lamers et al. mit Bezugnahme auf Felce aus, dass das subjektive Erleben der eigenen Lebensumstände im Besonderen von den Erfahrungen einer Person, ihren Erwartungen, Werten, Zielen und ihrer Persönlichkeit abhängig ist (vgl. ebd.). Deshalb werden in Untersuchungen zur Einschätzung der Lebenssituation von Menschen mit schwerer Behinderung oftmals das subjektive Erleben der Zufriedenheit mit Voraussetzungen der objektiven Lebensbedingungen verknüpft (vgl. Seifert et al. 2001: 90). Diese spezifische Verknüpfung basiert auf dem konzeptionellen Gedanken der Lebensqualität (vgl. ebd.). Das Konzept der Lebensqualität nimmt für Menschen mit schwerer Behinderung eine bedeutende Rolle ein, da ihre Lebensqualität aufgrund des hohen Unterstützungsbedarfs wesentlich von ihrem Umfeld abhängig ist. (vgl. Lamers et al. 2021: 231). In Bezug auf die Einschätzung der objektiven Lebensbedingungen einer Person bestehen im Kontext der Behindertenhilfe vielfältige Qualitätsansprüche, welche durch bedeutende Interessenträger*innen formuliert werden.

Nachfolgend ist eine diesbezügliche Zusammenstellung tabellarisch dargestellt:

Interessenträger*innen	Qualitätsansprüche	Literaturquellen
Nutzer*innen der Dienstleistungsangebote	Spezifische Bedürfnisse der Zielgruppe: Menschen mit schwerer Behinderung	vgl. Lamers et al. 2021
Vereinte Nationen	UN-Behindertenrechtskonvention	vgl. Schweizerische Eidgenossenschaft 2022
WHO	Konzept der Funktionalen Gesundheit	vgl. Insos Schweiz 2009
Kantone	Qualitätsrichtlinien SODK Ost+ (exemplarisch: Kanton Zürich)	vgl. Kanton Zürich 2017
Organisationen der Selbst- und Interessenvertretung (z.B. insieme Schweiz, pro infirmis, Inclusion Handicap) Bildungseinrichtungen zur Ausbildung von Fachpersonen	1) Inklusion 2) Selbstbestimmung 3) Partizipation 4) Empowerment 5) Lebensqualität 6) Sensumotorische Kooperation	1) vgl. Lamers et al. 2021: 270 2) vgl. Walther 2020 3) vgl. Schwalb/Theunissen 2018 4) vgl. Herriger 2023 5) vgl. Seifert 2001 6) vgl. Praschak 1993
Branchenverband der Dienstleister für Menschen mit Unterstützungsbedarf (Artiset)	Lebensqualitätskonzeption	vgl. Curaviva Schweiz 2014

Tabelle 1: Darstellung der Qualitätsansprüche (eigene Darstellung)

Erstellung eines theoretischen Bezugsrahmens

In einer zweiten Arbeitsphase wurden die in der Tabelle 1 aufgeführten Inhalte der dargelegten Qualitätsansprüche einer qualitativen Inhaltsanalyse unterzogen (vgl. Diekmann 2014: 608). Das Ziel bestand darin, einen umfassenden theoretischen Bezugsrahmen zu entwickeln, welcher als Grundlage für das zu erstellende Erhebungsinstrument genutzt werden kann. In Anlehnung an Mayring wurde für dieses Vorgehen die Analyseverfahren der «Zusammenfassung» gewählt, welche das Material auf einen essenziellen Textkorpus reduziert (vgl. ebd.). Dazu wurden relevante Aspekte aller Textquellen, welche sich aufeinander beziehen oder inhaltsgleich erscheinen, zusammengefasst und mit einer Kategorie versehen (vgl. Meier 2014: o. S.). Auf diese Weise konnten in mehreren Analysedurchgängen die wesentlichen Aussagen herausgearbeitet und in einem gemeinsamen Kategoriensystem, bestehend aus Haupt- und Subkategorien, verdichtet werden (vgl. ebd.). Die abschliessend gebildeten Hauptkategorien sind in der nachfolgenden Tabelle dargestellt:

Kompetente und selbstbestimmte Gestaltung des Lebensalltags
Möglichkeiten der Entwicklung
Gesundheit
Sicherheit und Wertschätzung
Gestaltung von persönlichen Beziehungen
Teilhabe am sozialen Leben

Tabelle 2: Hauptkategorien des Erhebungsinstruments (eigene Darstellung)

Zusammenfassung

In einer ersten Arbeitsphase haben die Ergebnisse der vertieften Literaturrecherche gezeigt, dass in Anlehnung an das Konzept der Lebensqualität eine zweiteilige Erhebung der Zufriedenheit von Menschen mit schwerer Behinderung angestrebt werden soll. Diese beinhaltet eine Erfassung des subjektiven Wohlbefindens sowie eine Einschätzung der objektiven Lebensbedingungen einer Person. Darauf aufbauend wurde in der zweiten Arbeitsphase ein umfassender theoretischer Bezugsrahmen entwickelt, welcher sich auf die vielfältigen Qualitätsansprüche der bedeutenden Interessenträger*innen im Kontext der Behindertenhilfe bezieht. Dadurch wurden objektive Referenzwerte für eine qualitativ gute Lebenssituation definiert, welche den persönlichen Lebensbedingungen eines Menschen mit schwerer Behinderung gegenübergestellt werden können. Aspekte des subjektiven Wohlbefindens werden gleichsam in die Entwicklung des Erhebungsinstruments integriert.

3. Aufbau des Erhebungsinstruments

Auf der Grundlage der ersten und zweiten Arbeitsphase wurde das vorliegende Erhebungsinstrument entwickelt. Es enthält verschiedene Bestandteile, welche für eine differenzierte Nutzung benötigt werden. Im Folgenden werden die einzelnen Bestandteile detailliert vorgestellt. Alle Dokumente sind im Anhang ab Seite 25 ersichtlich.

Einschätzungsbogen

Der Einschätzungsbogen bildet das Kernelement des Erhebungsinstruments. Er ist auf der Grundlage des entwickelten theoretischen Bezugsrahmens in sechs Hauptkategorien gegliedert (siehe Tabelle 2). Jede Hauptkategorie bildet ein Schwerpunktthema einer positiv erlebten Lebenssituation ab.

Jeder Hauptkategorie gehören Subkategorien an. Diese Subkategorien beschreiben bedeutungsvolle Inhalte des jeweiligen Schwerpunktthemas, welche den Bedürfnissen von Menschen mit schwerer Behinderung entsprechen. Die Subkategorien werden in Form von 20 Einschätzungssitems dargestellt, welche als Aussagen formuliert sind. Die Aussagen stellen den jeweiligen objektiven Referenzwert für eine qualitativ gute Lebenssituation dar, welcher in Zusammenhang mit der jeweiligen Subkategorie als Soll-Wert betrachtet wird.

Die Einschätzungssitems werden mittels einer Likert Skala bewertet (vgl. Wirtschaftspsychologische Gesellschaft 2023: o. S.). Für eine differenzierte Bewertung der Items stehen vier Merkmalsausprägungen zur Verfügung (vgl. ebd.): «Trifft zu / Trifft eher zu / Trifft eher nicht zu / Trifft nicht zu». Zur quantitativen Auswertung des Einschätzungsbogens sind die Merkmalsausprägungen mit einer Punktevergabe gekoppelt. Darauf wird im Abschnitt «Auswertungstool» näher eingegangen.

Wegleitung

Die Bewertung der Einschätzungssitems ist an eine Wegleitung gebunden. Für jede Merkmalsausprägung sind spezifische Indikatoren definiert, welche eine möglichst differenzierte und objektive Bewertung unterstützen. Somit gilt die Wegleitung als integrierter Bestandteil des Einschätzungsbogens. Die Wegleitung wurde ebenfalls auf der Grundlage des erarbeiteten Kategoriensystems entwickelt. An einigen Stellen wurde eine Ausdifferenzierung der Inhalte mittels weiterer Literaturquellen vorgenommen. Diese zusätzlichen Quellen sind im Quellenverzeichnis nachgewiesen und mit * gekennzeichnet. Nachfolgend sind Auszüge aus dem finalen Einschätzungsbogen sowie der Wegleitung exemplarisch dargestellt. Die Auszüge bilden das Einschätzungssitem 1 aus der Hauptkategorie «Kompetente und selbstbestimmte Gestaltung des Lebensalltags» ab.

Kompetente und selbstbestimmte Gestaltung des Lebensalltags	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu
	3	2	1	0
1) Der/die Klient*in gestaltet seine/ihre persönlichen Aktivitäten des täglichen Lebens kompetent und selbstbestimmt mit.				

Tabelle 3: Auszug aus dem Einschätzungsbogen zu Item 1 (eigene Darstellung)

Zusatzinformation	
Als persönliche Aktivitäten des täglichen Lebens gelten: An- und Auskleiden, Körperpflege, Zahnpflege, Toilettengang, Essen und Trinken, Fortbewegung & Transfers	
Trifft zu	Alle persönlichen Aktivitäten des täglichen Lebens wurden mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet. Kooperativ erarbeitet bedeutet, dass der/die Klient*in zusammen mit den Begleitpersonen, in einem aktiven Prozess des Suchens und Ausprobierens, gemeinsame Vorgehensweisen bei der Durchführung der Aktivitäten entwickelt haben. Es ist geklärt, welche Teilsequenzen der Aktivitäten durch den/die Klient*in ausgeführt werden kann und wo eine Unterstützung der Begleitpersonen stattfindet. Es ist dabei wichtig, dass eine gemeinsame Vorgehensweise gefunden wird, bei welcher sich der/die Klient*in wohlfühlt.
Trifft eher zu	Drei oder mehr der genannten Aktivitäten wurden mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet.
Trifft eher nicht zu	Eine oder zwei der genannten Aktivitäten wurde mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet.
Trifft nicht zu	Keine der genannten Aktivitäten wurde mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet.

Tabelle 4: Auszug aus der Wegleitung zu Item 1 (eigene Darstellung)

Einführung

Weiterer Bestandteil des Erhebungsinstruments ist die Einführung. Dieses Dokument enthält alle notwendigen Informationen, um das Erhebungsinstrument korrekt anwenden zu können. Als erster thematischer Schwerpunkt erfolgt eine Beschreibung der Ausgangslage, der Zielgruppe sowie eine generelle Erklärung des Erhebungsvorgangs. Anschliessend erfolgen Erklärungen zur Anwendung des Erhebungsinstruments. Diese beinhalten auch Hinweise und Regeln für eine korrekte und einheitliche Bewertung.

Auch wenn Menschen mit schwerer Behinderung nicht aktiv in den Einschätzungsprozess involviert werden können, so sind sie zwingend über den Vorgang zu informieren und nach Möglichkeit an die Besprechungstermine einzuladen. Dies stärkt die Rolle der Klientinnen und Klienten und unterstützt eine kooperative Begleitung auf Augenhöhe. Das Ausfüllen des Einschätzungsbogens wird stellvertretend durch die direkten Begleitpersonen vorgenommen. Lamers et al. erwähnen in diesem Zusammenhang, dass es notwendig ist, die Form der Stellvertretung anzuerkennen, um einen Ausschluss des Personenkreises zu verhindern (vgl. Lamers et al. 2021: 200).

Die Einschätzung durch die direkten Begleitpersonen bietet hierbei die Möglichkeit, eine Bewertung in verschiedenen Dimensionen vorzunehmen, welche sich auf das subjektive Wohlbefinden der Person, die aktuellen Kontextfaktoren ihrer Lebenssituation sowie auf die Begleitqualität beziehen. Die Daten, welche diesbezüglich in die Einschätzung einfließen, stammen aus den alltäglichen Begegnungen und Begleitsituationen mit den Klientinnen und Klienten. Das subjektive Erleben der einzuschätzenden Person wird erfasst, indem alle individuellen Ausdrucksweisen wahrgenommen werden (vgl. Seifert 2006: o. S.). Zur Erreichung einer möglichst wertfreien und objektiven Einschätzung wird empfohlen, alle Begleitpersonen in den Einschätzungsprozess miteinzubeziehen, welche zum unmittelbaren Begleitem gehören. Seifert, welche gleichwohl Bezug auf Helmkamp und Hensel nimmt, führt dazu aus, dass eine stellvertretende Beantwortung von Fragen nur durch vertraute Personen durchgeführt werden kann (vgl. Seifert 2006: o.S.). Diese müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllen, um der Nutzer*innenperspektive möglichst gerecht zu werden (vgl. ebd.). Dazu gehört:

- Eine umfassende Kenntnis über den Lebensalltag der Person
- Kenntnis der individuellen Bedürfnisse der Person
- Eine differenzierte Beobachtung ihres Verhaltens in vielfältigen Situationen

Da es etwas Zeit benötigt, die verschiedenen Items gemeinsam zu reflektieren und zu bewerten, kann der Einschätzungsprozess über einen längeren Zeitraum (bis zu drei Monate) gestaltet werden. In Wohnsettings mit integrierter Tagesstruktur wird empfohlen, eine Einschätzung über beide Bereiche hinweg vorzunehmen, da dadurch die persönliche Lebenssituation ganzheitlicher abgebildet werden kann. Eine alleinige Anwendung in gesonderten Arbeitssettings kann unter Anpassung des Einschätzungsbogens ebenfalls erfolgen. Dazu können Items, welche nicht dem Begleitsetting entsprechen, ausgelassen werden.

Als letzter thematischer Schwerpunkt enthält die Einführung eine Beschreibung zur Auswertung. Eine erste Auswertung des Einschätzungsbogen kann direkt auf Teamebene vorgenommen werden. Im Einschätzungsbogen wird nach erfolgter Bewertung sichtbar, bei welchen Items die Lebenssituation positiver bewertet wurde als bei anderen. Somit können tief eingeschätzte Items («Trifft eher nicht zu» / «Trifft nicht zu») identifiziert und gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten entsprechende Veränderungsprozesse angestossen werden.

Auswertungsbogen

Als vierter Bestandteil enthält das Erhebungsinstrument einen Auswertungsbogen. Wie bereits in der Einleitung erwähnt wurde, enthalten die kantonalen Qualitätsrichtlinien die Aufforderung einer regelmässigen Zufriedenheitsbefragung der Klientinnen und Klienten. Diese Aufforderung umfasst eine Erhebung und Auswertung der Daten sowie das Definieren von diesbezüglichen Massnahmen (vgl. Kanton Zürich 2017: 11).

Um die erhobenen Daten dem Qualitätsmanagement einer sozialen Dienstleistungsorganisation zur Verfügung zu stellen, kann der Auswertungsbogen genutzt werden. Für alle eingeschätzten Klientinnen und Klienten wird hierzu ein Auswertungsbogen ausgefüllt bzw. die erreichten Punktwerte aller Einschätzungselemente übertragen. Anschliessend können die entsprechenden Bogen an die zuständige Stelle im Gesamtbetrieb weitergeleitet werden. Um dem Persönlichkeitsschutz der Klientinnen und Klienten Rechnung zu tragen, erfolgt die Datenübergabe anonymisiert.

Auswertungstool

Letzter Bestandteil des Erhebungsinstruments ist ein Excel basiertes Auswertungstool. Das entwickelte Tool kann Daten in verschiedenen Auswertungseinheiten (auf Ebene Gesamtbetrieb, Bereichs-, Team- oder Klient*innenebene) mit bis zu 200 Personen auswerten. Dazu werden die Gesamtpunktwerte (pro Hauptkategorie) der einzelnen Klientinnen und Klienten in die Auswertungsmaske «Rohdaten» eingegeben. Die Eingabe wird durch eine Plausibilitätskontrolle unterstützt. Bei eingegebenen Werten, welche nicht plausibel erscheinen, folgt eine farblich hinterlegte Warnung. Die eingegebenen Rohdaten werden fortlaufend berechnet. Der orange hinterlegte «Erreichter Ist-Wert in %» gibt Auskunft, wie hoch der Gesamtwert der Auswertungseinheit pro Hauptkategorie gewertet wird. Ebenfalls wird abgebildet, welcher Punkte-Mittelwert pro Hauptkategorie erreicht werden konnte. Falls in Bezug auf die ganze Auswertungseinheit bestimmte Einschätzungselemente ausgelassen wurden, kann das Standard-Tool nicht verwendet werden. Dazu sind individuelle Anpassungen am Tool notwendig.

Nach Eingabe aller Daten kann im Register «Bericht» das Ergebnis in Form eines Spider-Diagramms eingesehen werden. Beim Spider-Diagramm handelt es sich um ein kreisförmiges Vergleichsdiagramm, welches Stärken und Schwächen eines Untersuchungsgegenstands abbildet (vgl. methode.de 2023: o. S.). Es wurde als geeignete Darstellungsform gewählt, da auffällige Werte unmittelbar erkannt werden können (vgl. ebd.).

In Bezug auf das vorliegende Erhebungsinstrument werden im Spider-Diagramm die eingeschätzten Hauptkategorien einander gegenübergestellt. Diese gelten gleichwertig als bedeutende Schwerpunktthemen einer positiv erlebten Lebenssituation. Die äussere Linie entspricht einer 100 % - Deckung mit den im Einschätzungsbogen angegebenen Referenzwerten für eine qualitativ gute Lebenssituation. Die innere Linie entspricht den tatsächlich erreichten Werten. Im Einführungsdokument wird ein exemplarisches Beispiel des Interpretationsvorgangs erläutert. Das Spider-Diagramm kann einzeln oder im Vergleich zu weiteren Auswertungseinheiten interpretiert werden. Zur Erhebung von Vergleichs- und Entwicklungswerten wird eine jährliche Wiederholung der Einschätzung empfohlen.

4. Erfüllung von wissenschaftlichen Kriterien

Der Aufbau des im letzten Kapitel vorgestellten Erhebungsinstruments folgte den Anforderungen eines wissenschaftlichen Fragebogens. Nachfolgend werden die wissenschaftlichen Kriterien detailliert ausgeführt, welche im Entwicklungsprozess berücksichtigt wurden.

Anforderungen an den strukturellen Aufbau

Wissenschaftliche Fragebogen werden als Routineverfahren zur Erfassung der Ausprägungen von empirisch abgrenzbaren Merkmalen definiert (vgl. Moosbrugger/Kelava 2020: 16). Sie verfolgen das Ziel, möglichst genaue Aussagen über den quantitativen Grad oder die qualitative Kategorie der individuellen Merkmalsausprägungen zu gewinnen (vgl. ebd.). Die zu erfassenden Merkmale (auch als latente Konstrukte bezeichnet) sind meist nicht direkt beobachtbar (vgl. ebd.). Sie werden deshalb über mehrere Testitems erschlossen, welche eine diesbezügliche Messung ermöglichen (vgl. ebd.: 15). Das latente Konstrukt wird dabei in verschiedene Erscheinungsformen (Manifestationen) unterteilt, welchen mehrere thematisch aufeinander abgestimmte Items zugeordnet sind (vgl. ebd.).

Das zu erfassende Merkmal fokussiert sich auf das *Konstrukt der Zufriedenheit*, welches sich auf den Kontext der Lebenswelt von Menschen mit schwerer Behinderung bezieht. Dieses Konstrukt folgt einer Definition von Zufriedenheit, welches die Übereinstimmung einer bestimmten Erwartung einer Person mit den tatsächlich erlebten Gegebenheiten beschreibt (vgl. Stangl 2023: o. S.). Um den Erwartungen der Zielgruppe gerecht zu werden, müssen die tatsächlich erlebten Gegebenheiten den Bedürfnissen von Menschen mit schwerer Behinderung entsprechen. Damit dies beurteilt werden kann, müssen objektive Referenzwerte für eine qualitativ gute Lebenssituation für Menschen mit schwerer Behinderung zur Verfügung stehen. In Ableitung dieser Überlegungen stützt sich das definierte Merkmal auf einen theoretischen Bezugsrahmen, welcher aus den vielfältigen Qualitätsansprüchen der bedeutungsvollen Interessenträger*innen im Kontext der Behindertenhilfe entwickelt wurde (gemäß Auflistung in Tabelle 1). Ausgehend von den Qualitätsansprüchen von Menschen mit schwerer Behinderung (vgl. Lamers et al. 2021) wurden diese mit weiteren Qualitätsansprüchen relevanter Interessenträger*innen verdichtet. Das definierte Merkmal der Zufriedenheit ist in sechs Manifestationen gegliedert, welche *Schwerpunkthemen einer positiv erlebten Lebenssituation* abbilden. Diese Manifestationen entsprechen den Hauptkategorien, welche aus dem Kategoriensystem des entwickelten theoretischen Bezugsrahmens gewonnen wurden. Jede Manifestation enthält mehrere, auf die jeweilige Manifestation abgestimmte Einschätzungsitems. Diese Items, welche sich auf die Subkategorien des entwickelten Bezugsrahmens stützen, entsprechen den *Bedürfnissen von Menschen mit schwerer Behinderung*.

Mit Verweis auf das Konzept der Lebensqualität nehmen die Einschätzungssitems inhaltlich Bezug auf das subjektive Wohlbefinden einer Person, auf die Kontextfaktoren ihrer individuellen Lebenssituation (strukturelle sowie organisatorische Rahmenbedingungen) sowie auf die Begleitqualität. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Gewichtung der einzelnen Bezugspunkte:

Einschätzungssitems (Inhaltsbeschreibung in Stichworten)	Subjektives Wohlbefinden	Kontext- faktoren	Begleitqualität
1) Kooperative Gestaltung von persönlichen Aktivitäten	X		X
2) Kooperative Gestaltung weiterer Alltagsaktivitäten	X		X
3) Entwicklungs- und Bedürfnisorientierung			X
4) Wissens- und Kompetenzerweiterung			X
5) Bedeutungsvolle Themen des Lebensalltags			X
6) Bildungsangebote & Erfahrungsmöglichkeiten			X
7) Gesundheitliches Wohlbefinden	X		
8) Entspannte Lebensgestaltung	X		
9) Regelmässige Bewegung im Freien		X	
10) Mitbestimmung bei der Essens- und Getränkewahl		X	
11) Sexualität		X	X
12) Gestaltung des persönlichen Zimmers	X	X	
13) Gestaltung der Gemeinschaftsräume	X	X	
14) Respektvolle und wertschätzende Begleitung			X
15) Schutz der persönlichen Integrität und Intimsphäre		X	X
16) Beziehungsnetz		X	
17) Zusammenleben mit Mitbewohnenden	X		
18) Teilhabe im Wohngebiet		X	
19) Gestaltung von ausserhäuslichen Freizeitaktivitäten		X	
20) Benutzung von Kommunikationsmedien		X	

Tabelle 5: Inhaltsbestimmung der Einschätzungssitems (eigene Darstellung)

Einbezug von Gütekriterien

Ein wesentliches Gütekriterium, welches in die Entwicklung des vorliegenden Erhebungsinstrumentes einbezogen wurde, stellt die **Objektivität** dar (vgl. Moosburger/Kelava 2020: 17). Hohe Objektivität ist gegeben, wenn das ganze Verfahren (Durchführung, Auswertung, Interpretation) so festgelegt ist, dass das Erhebungsinstrument unabhängig von Ort, Zeit sowie der einschätzenden und auswertenden Personen durchgeführt werden kann, ohne abweichende Ergebnisse zu erzielen (vgl. ebd.: 18). Um dies zu erreichen, müssen klare Regeln vorliegen, welche das Verfahren beschreiben (vgl. ebd.).

Differenzierte Instruktionen zur *Durchführung* des vorliegenden Erhebungsinstruments sind im Einführungsdokument erläutert. Das Dokument enthält alle relevanten Beschreibungen, Hinweise sowie Regeln, welche für eine korrekte Durchführung benötigt werden. Ebenfalls wird darin auf die Wegleitung als integrierender Bestandteil des Einschätzungsbogens verwiesen. Um die Objektivität der Einschätzung zu erhöhen, bestehen für alle Einschätzungssitems Bewertungsindikatoren, welche jeweils für vier Merkmalsausprägungen formuliert sind. Die Merkmalsausprägungen entsprechen einem ordinalen Skalenniveau und bilden die tatsächlichen Merkmalsrelationen ab (vgl. Moosbrugger/Kelava 2020: 20).

Des Weiteren besteht im Einführungsdokument eine klare Anweisung zur *Auswertung*. Diese bezieht sich auf die Teamebene sowie auf die Ebene des betrieblichen Qualitätsmanagements. Die Vergabe von Punktwerten pro Merkmalsausprägung ermöglicht eine Excel basierte quantitative Auswertung verschiedener Auswertungseinheiten sowie deren Vergleich. Die diesbezüglichen Ergebnisse werden in einem Spider-Diagramm visuell dargestellt.

Die *Interpretation* der Ergebnisse erfolgt normiert anhand eines entwickelten theoretischen Bezugsrahmens. Dieser ermöglicht einen Vergleich zwischen den Ergebnissen einer eingeschätzten Person sowie den objektiven Referenzwerten für eine qualitativ gute Lebenssituation.

Ein weiteres Gütekriterium, welches in der Entwicklung des Erhebungsinstruments berücksichtigt wurde, ist das Kriterium der **Ökonomie**. Dieses bezieht sich auf dessen Wirtschaftlichkeit und fokussiert die Kosten, welche bei einer Anwendung entstehen (vgl. Moosbrugger/Kelava 2020: 23). Der finanzielle und zeitliche Aufwand sollte in Relation zum Erkenntnisgewinn stehen (vgl. ebd.). Dieses Kriterium ist für die Anwendung in der Praxis essenziell, da die Ressourcenlage in direktem Zusammenhang mit der Wahl eines Instruments steht.

Alle sozialen Dienstleistungsorganisationen, welche erwachsene Menschen mit Behinderungen begleiten, müssen Ressourcen für die Erhebung sowie Auswertung von Zufriedenheitsbefragungen zur Verfügung stellen. In Anbetracht der andauernden personellen Engpässe in Begleitsettings wurde bei der Entwicklung des Erhebungsinstruments jedoch darauf geachtet, den Einschätzungsbogen möglichst kurz zu halten. Dazu wurden die Einschätzungssitems in mehreren Durchgängen verdichtet. Diese Ausdifferenzierung erfolgte mittels einer vertieften Auseinandersetzung mit der zugrunde liegenden Literatur.

Trotz dieser Berücksichtigung kann der zeitliche und personelle Aufwand zur Durchführung des Erhebungsinstruments höher ausfallen als bei herkömmlichen Befragungen. Der differenzierte Erkenntnisgewinn in Bezug auf die Dienstleistungsqualität bietet jedoch klare Vorteile.

An diesen Punkt schliesst das Kriterium der **Nützlichkeit** an (vgl. Moosbrugger/Kelava 2020: 24). Die Ergebnisse sollen eine praktische Relevanz aufweisen sowie Entscheidungen ermöglichen, welche einen Nutzen erwarten lassen (vgl. ebd.). Im Sinne der Nützlichkeit kann das vorliegende Instrument zur Verbesserung der Lebenssituation von Menschen mit schwerer Behinderung beitragen. Es ermöglicht eine stellvertretende Aussage zu Qualitätsfragen, welche den Interessen und Bedürfnissen von Menschen mit schwerer Behinderung entspricht. Dies kann zur Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität von begleiteten Wohn- und Tagesstruktursettings beitragen, da das Erhebungsinstrument klare und differenzierte Hinweise auf vorhandene Qualitätsdefizite gibt.

Datengewinnung

Da die Daten zur Bewertung der Einschätzungselemente aus Beobachtungen der alltäglichen Begegnungen und Begleitsituationen stammen, ist das vorliegende Instrument auf eine wertfreie und objektive Wiedergabe der Alltagsbeobachtungen angewiesen. Aus der theoretischen Sichtweise des Konstruktivismus bringt dies jedoch Hürden mit sich (vgl. Flick 2016: 102). Flick erwähnt unter Bezugnahme von Schütz, dass die Wissensbildung nicht als reine Wiedergabe gegebener Fakten zu verstehen ist, sondern einem aktiven Herstellungsprozess unterliegt (vgl. ebd.). Dieser Herstellungsprozess beruht auf den Vorerfahrungen einer Person, auf deren Basis Begriffe und Zusammenhänge strukturiert und verstanden werden (vgl. ebd.: 103). Folglich beruhen alle Alltagsbeobachtungen auf den subjektiven Vorerfahrungen und Deutungen der jeweiligen Begleitpersonen. Um diesem Umstand zu entgegenen, wurde im vorliegenden Entwicklungsprozess auf eine möglichst einfache und klare Formulierung der Einschätzungselemente sowie der Bewertungsindikatoren geachtet. Rückmeldungen von Fachpersonen aus der Praxis unterstützten dabei eine praxisorientierte Formulierung. Im Einführungsdokument wird zudem auf eine möglichst präzise Einschätzung hingewiesen. Items, welche negativ gewertet werden (mit «Trifft eher nicht zu» oder «Trifft nicht zu»), sollen als Chance für einen positiven Veränderungsprozess wahrgenommen werden und können in Bezug auf den Gesamtbetrieb wichtige Tendenzen aufzeigen.

Ausblick

Um den wissenschaftlichen Anspruch auf die Anwendung des Erhebungsinstruments weiter zu prüfen, soll als nächster Schritt eine Erhebung der **Interrater-Reliabilität** vorgenommen werden. Die Interrater-Reliabilität misst das Ausmass der Übereinstimmung von verschiedenen Beobachtern (vgl. Pschyrembel 2018: o. S.). Ebenfalls soll eine Prüfung der **Validität** Aufschluss darüber geben, ob das beschriebene latente Konstrukt der Zufriedenheit mit dem vorliegenden Erhebungsinstrument folgerichtig gemessen wird (vgl. Moosbrugger/Kelava 2020: 36).

5. Abschliessende Betrachtungen

Im Folgenden werden relevante Themen des Entwicklungsprozesses nochmals aufgegriffen, kritisch reflektiert sowie theoretisch verortet.

Beantwortung der zentralen Fragestellung

Die vorliegende Produktarbeit nahm sich zum Ziel, ein Instrument für die Praxis zu entwickeln, welches eine differenzierte Einschätzung der Dienstleistungsqualität erlaubt. In diesem Zusammenhang wurde die folgende zentrale Fragestellung formuliert:

*Wie müsste ein Instrument zur Erhebung der Zufriedenheit von erwachsenen Menschen mit schwerer Behinderung aufgebaut sein, um der Nutzer*innenperspektive möglichst gerecht zu werden?*

Als Grundlage des Entwicklungsprozesses dienten eine differenzierte Literaturrecherche sowie das Erstellen eines theoretischen Bezugsrahmens. Dieser Bezugsrahmen stellt die Qualitätsansprüche von Menschen mit schwerer Behinderung in den Vordergrund. Diese wurden mittels einer qualitativen Inhaltsanalyse um die Qualitätsansprüche weiterer relevanter Interessenträger*innen im Kontext der Behindertenhilfe erweitert und verdichtet. Mit Hilfe dieses Vorgehens konnten die qualitätsbezogenen Fragestellungen bzw. Items, welche für Menschen mit schwerer Behinderung relevant sind, identifiziert werden. Eine möglichst differenzierte und objektive Beantwortung dieser Items wird angestrebt, indem die diesbezügliche Bewertung an Qualitätsindikatoren gebunden ist. Mit Hilfe dieses wissenschaftlich gestützten Vorgehens konnte ein Erhebungsinstrument entwickelt werden, welches der Nutzer*innenperspektive von Menschen mit schwerer Behinderung möglichst gerecht wird (vgl. Seifert et al.: 2001: 396). Das Instrument baut auf den Interessen und Bedürfnissen von Menschen mit schwerer Behinderung auf, was die Rolle der dienstleistungsnutzenden Personen der Zielgruppe beträchtlich stärkt (vgl. Oberholzer 2013: 14f.). Das Erhebungsinstrument ergänzt die bisher bestehenden Möglichkeiten zur Zufriedenheitsbefragung von Menschen mit schwerer Behinderung und lässt durch das entwickelte Verfahren eine stellvertretende Aussage zu, welche einen höheren Differenzierungsgrad sowie mehr Objektivität als herkömmliche Befragungen erreichen kann.

Definition der Zielgruppe

Die in der Arbeit genannte Zielgruppe von Menschen mit schwerer Behinderung wurde bewusst nicht näher eingegrenzt, da die Zielgruppe eine grosse Heterogenität aufweist (vgl. Lamers et al. 2021: 12). Wichtig scheint an dieser Stelle anzufügen, dass Menschen, welche über (partielle) Möglichkeiten der Selbstauskunft verfügen, so weit als möglich in die Einschätzung miteinbezogen werden. Zu diesem Zwecke können Elemente der Unterstützten Kommunikation eingesetzt werden (vgl. Lage 2006: 13).

Bedürfnisse von Menschen mit schwerer Behinderung

Die definierten Bedürfnisse von Menschen mit schwerer Behinderung bilden eine theoretische Annäherung dessen ab. Sie entsprechen einer literaturbezogenen Annahme, welche sich darauf bezieht, was Menschen mit schwerer Behinderung grundsätzlich benötigen, um die vorgefundenen Gegebenheiten als positiv und zufriedenstellend zu erleben.

Lamers et al. verweisen darauf, dass Menschen mit schwerer Behinderung die gleichen Grundbedürfnisse wie alle Menschen aufweisen (vgl. Lamers et al. 2001: 13). In Bezugnahme auf Grawe und seiner empirisch validierten Definition der Grundbedürfnisse aller Menschen nach Teilhabe, Selbstbestimmung, Selbstwertschutz sowie Sinnhaftigkeit/Bedürfnisorientierung lassen sich die Hauptkategorien des erarbeiteten Konstrukts darin verorten (vgl. Klaus-Grawe-Institut 2023: o. S.). Diese theoretische Übereinstimmung stützt das erarbeitete Konstrukt in der Intention, eine möglichst repräsentative Annäherung an die Bedürfnisse von Menschen mit schwerer Behinderung zu erreichen. Um dennoch der Alltagswirklichkeit sowie den Handlungs- und Erlebensmöglichkeiten der Zielgruppe gerecht zu werden, wurden die Bewertungsindikatoren an die spezifische Lebenswelt von Menschen mit schwerer Behinderung angepasst (vgl. Lamers et. al 2001: 13).

Ebenfalls konnten in Bezugnahme auf den entwickelten theoretischen Bezugsrahmen, als weitere Abgrenzung zu Grawe, die Hauptkategorien «Möglichkeiten der Entwicklung» sowie «Gesundheit» als zusätzliche Schwerpunktthemen einer positiv erlebten Lebenssituation identifiziert werden.

Abgrenzung zum «Lebensqualitäts-Begriff»

Obwohl das Erhebungsinstrument auf den theoretischen Grundlagen der Lebensqualitäts-Konzeption aufbaut, wird auf die Begriffsbestimmung «Lebensqualität» verzichtet. Anstatt dessen werden die Hauptkategorien des vorliegenden Erhebungsinstruments als «Schwerpunktthemen einer positiv erlebten Lebenssituation» definiert. Diese Entscheidung wurde in Zusammenhang mit der gänzlichen Erfüllung der Lebensqualitäts-Konzeption getroffen.

Das Konzept sieht vor, unter Berücksichtigung persönlicher Werte und Ziele eine Gewichtung der subjektiven Zufriedenheit vorzunehmen (vgl. Seifert et al. 2001: 112). Da Menschen mit schwerer Behinderung keine Selbstauskunft zu komplexen subjektiven Reflexionsfragen erteilen können, wird im vorliegenden Erhebungsinstrument auf die stellvertretende Einschätzung dieser persönlichen Bewertung verzichtet, da die individuellen Werte und Ziele nicht zuverlässig über Beobachtungselemente erschlossen werden können. Zur Erhebung der Lebensqualität von Klientinnen und Klienten steht auf dem Markt ein Instrument zur Verfügung, welches der persönlichen Entwicklung und Lebensgestaltung dient (vgl. SensiQol o.J.: o.S.).

In Abgrenzung dazu fokussiert sich das vorliegende Erhebungsinstrument auf eine differenzierte Einschätzung der Dienstleistungsqualität von begleiteten Wohn- und Tagesstruktursettings. Die Identifikation von negativ bewerteten Einschätzungselementen bzw. Hauptkategorien vertritt die persönlichen Interessen und Bedürfnisse von Menschen mit schwerer Behinderung und unterstützt im Sinne der Qualitätsentwicklung die Weiterentwicklung persönlicher Lebenswelten sowie Dienstleistungsangebote.

Forschungen zur Dienstleistungsqualität

Ein aktuell laufendes Forschungsprojekt, welches sich ebenfalls mit Qualitätsfragen auseinandersetzt, ist ein Projekt der Fachhochschule Nordwestschweiz in Zusammenarbeit mit ARTISET (vgl. FHNW 2022: 1). Dieses bezieht sich auf das Gute Leben in Organisationen für Menschen im Alter sowie für Menschen mit Beeinträchtigungen (vgl. ebd.). Das Forschungsprojekt fokussiert sich auf die Zielsetzung, das Gute Leben in Dienstleistungsorganisationen messbar zu machen und qualitätsmanagementbezogene Kenngrößen zu entwickeln (vgl. ebd.: 2). Zum aktuellen Zeitpunkt sind noch keine diesbezüglichen Forschungsergebnisse verfügbar.

In Bezug auf die Lebenswelt von Menschen mit schwerer Behinderung wurde in der Entwicklung des vorliegenden Erhebungsinstruments ebenfalls nach relevanten Qualitätsfaktoren gesucht, welche für eine differenzierte Einschätzung der Dienstleistungsqualität herangezogen werden können. Das entwickelte Erhebungsinstrument bietet hierbei für soziale Dienstleistungsorganisationen eine wertvolle Orientierung, um die hohen Qualitätsansprüche im Begleitalltag sichtbar und bewertbar zu machen. Dadurch kann die Professionalität der Dienstleistungsangebote sowie der agogische Auftrag gestärkt werden.

Erweiterte Anwendungsmöglichkeiten

Da der entwickelte Bezugsrahmen in seinen Grundelementen im Einklang mit den Grundbedürfnissen aller Menschen steht (vgl. Klaus-Grawe-Institut 2023: o. S.), wäre es denkbar, das vorliegende Erhebungsinstrument für weitere Personengruppen zu öffnen, welche über grössere Beteiligungsmöglichkeiten verfügen. Diese Erweiterung könnte in einer zweiten Entwicklungsphase näher geprüft werden.

Abschliessende Gedanken

Lamers et al. verweisen mit Bezugnahme auf Kardorff darauf, dass Menschen mit schwerer Behinderung eine diskriminierungsfreie Anerkennung und Zugehörigkeit zur Gesellschaft meistens verwehrt bleibt (vgl. Lamers et al. 2021: 12). Ebenfalls bestehen in der Praxis sowie im Bereich der Fachwissenschaft keine fundierten und umfänglichen Konzepte, welche für die Planung und Gestaltung von Dienstleistungsangeboten genutzt werden können (vgl. ebd.: 11).

Das vorliegende Erhebungsinstrument versucht diesem Umstand entgegenzuwirken, indem es eine differenzierte qualitative Einschätzung der persönlichen Lebenssituationen ermöglicht und die Interessen sowie Bedürfnisse von Menschen mit schwerer Behinderung vertritt. In diesem Zusammenhang wird durch die Definition eines qualitativen Referenzrahmens darauf verwiesen, dass Menschen mit schwerer Behinderung nicht nur auf elementare Pflegeleistungen zu reduzieren sind, sondern in der Erfüllung der menschlichen Grundbedürfnisse sowie der gesetzlichen Bestimmungen der UN-Behindertenrechtskonvention (und weiterer Qualitätsansprüche) dieselben Rechte wie alle Menschen der Gesellschaft besitzen. Dies bezieht sich unter anderem auch auf die Teilhabe an gesellschaftlich und kulturell bedeutsamen Lebensbereichen (vgl. Lamers et al. 2021: 11).

In diesem Sinne soll das vorliegende Erhebungsinstrument dazu beitragen, die Begleitqualität von Menschen mit schwerer Behinderung umfassend zu reflektieren und nachhaltig weiterzuentwickeln.

6. Quellenverzeichnis

Arkadis (2019). Jahresbericht 2019. Olten: Stiftung Arkadis.

*Ärzteblatt.de (Hg.) (2020). Medizin. WHO gibt neue Aktivitätsempfehlungen heraus – «für die Gesundheit zählt jede Bewegung». In: <https://www.aerzteblatt.de/nachrichten/118657/WHO-gibt-neue-Aktivitaetsempfehlungen-heraus-fuer-die-Gesundheit-zaehlt-jede-Bewegung> [Zugriffsdatum: 8. Dezember 2023].

Curaviva Schweiz (Hg.) (2014). Lebensqualitätskonzeption. Für Menschen mit Unterstützungsbedarf. In: [lebensqualitaetskonzeption_curaviva_schweiz_2017.pdf](#) [Zugriffsdatum: 3. Dezember 2023].

Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V (Hg.) (2016). Qualitätsmanagement in der sozialen Dienstleistung. Nützlich – lebendig – unterstützend. Weinheim und Basel: Beltz Juventa

Diekmann, Andreas (2014). Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. 9. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag

Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) (Hg.) (2022). Das Gute Leben in Organisationen für Menschen mit Beeinträchtigungen und Menschen im Alter messen, vergleichen und wirkungsvoll entwickeln. In: [qualitaetsmanagement_projektbeschreibung_artiset_fhnw_2022.pdf](#) [Zugriffsdatum: 23. Dezember 2023].

Flick, Uwe (2016). Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 7. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag

*Häussler, Anne (2005). Der TEACCH Ansatz zur Förderung von Menschen mit Autismus. Einführung in Theorie und Praxis. Dortmund: Verlag modernes Lernen.

Herriger, Norbert (2023). Empowerment.de. Potenziale nutzen. In: [Empowerment.de - Empowerment - Potenziale nutzen](#) [Zugriffsdatum: 3. Dezember 2023].

Insos Schweiz (Hg.) (2009). Das Konzept der Funktionalen Gesundheit. Grundlagen, Bedeutung und Einsatzmöglichkeiten am Beispiel der Behindertenhilfe. Insos Schweiz.

*Kanton Basel-Landschaft (Hg.) (2016). Reglement zum Umgang mit Freiheitseinschränkenden Massnahmen (FeM), mit Schwerpunkt Bewegungseinschränkende Massnahmen (BeM). Füllinsdorf: Bildungs-, Kultur- und Sportdirektion, Amt für Kind, Jugend und Behindertenangebote.

Kanton Zürich (2017). Qualitätsrichtlinien SODK Ost+ für die Einrichtungen für erwachsene Menschen mit Behinderung (invalide Personen gemäss IFEG). Version Zürich. Zürich: Kantonales Sozialamt.

Kanton Zürich (2021). Zufriedenheitsbefragung der betreuten Personen 2021. Wohnen und Arbeit. Benchmarking der Institutionen für Menschen mit Behinderung. Zürich: Statistisches Amt.

Kanton Zürich (2023). Benchmarking der Institutionen für Menschen mit Behinderung 2023. Anleitung für die Durchführung der Zufriedenheitsbefragung der betreuten Personen. Zürich: Statistisches Amt.

Klaus-Grawe-Institut (Hg.) (2023). Die Grundbedürfnisse nach Klaus Grawe bei Kindern und Jugendlichen: Das Bedürfnis nach Selbstwert (4/4). In: <https://www.klaus-grawe-institut.ch/archiv/das-beduerfnis-nach-selbstwert/> [Zugriffsdatum: 22. Dezember 2023].

Lage, Dorothea (2006). Unterstützte Kommunikation und Lebenswelt. Eine kommunikationstheoretische Grundlegung für eine behindertenpädagogische Konzeption. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt

Lamers, Wolfgang/Musenber, Oliver/Sansour, Teresa (Hg.) (2021). Qualitätsoffensive – Teilhabe von erwachsenen Menschen mit schwerer Behinderung. Grundlagen für die Arbeit in Praxis, Aus- und Weiterbildung. Bielefeld: Athena

Meier, Stefanie (2014). Qualitative Inhaltsanalyse. Forschen im Praxissemester. Überblick, Methoden, Beispiele. In: [Qualitative Inhaltsanalyse | Forschen im Praxissemester \(uni-paderborn.de\)](https://www.uni-paderborn.de/qualitative-inhaltsanalyse-forschen-im-praxissemester/) Paderborn: Universität Paderborn [Zugriffsdatum: 4. Dezember 2023].

Methode.de (Hg.) (2023). Radar-Diagramme. Was ist ein Radar-Diagramm? In: <https://www.methode.de/am/di/amdi05.htm> [Zugriffsdatum: 9. Dezember 2023].

Mohr, Lars/Zündel, Matthias/Fröhlich, Andreas (2019). Begriff und grundlegende Merkmale. In: Mohr, Lars/Zündel, Matthias/Fröhlich, Andreas (Hg.). Basale Stimulation. Das Handbuch. 1. Aufl. Bern: Hogrefe Verlag. S. 25 – 35.

Moisl, Dominique (2017). Methoden zur Befragung von Menschen mit geistiger Behinderung. In: [ssoar-phf-2017-4-moisl-Methoden_zur_Befragung_von_Menschen.pdf;jsessionid=491DC38A386210ACC8697C4FCF64CD99](https://www.ssoar-phf-2017-4-moisl-Methoden_zur_Befragung_von_Menschen.pdf;jsessionid=491DC38A386210ACC8697C4FCF64CD99) Public Health Forum (Hg). 25(4). S. 321 - 323 [Zugriffsdatum: 28. November 2023].

Moosbrugger, Helfried/Kelava, Augustin (2020). Qualitätsanforderungen an Tests und Fragebogen («Gütekriterien»). In: Moosbrugger, Helfried/Kelava, Augustin (Hg.). Testtheorie und Fragebogenkonstruktion. 3. Aufl. Heidelberg: Springer Verlag. S. 13-38.

Oberholzer, David (2013). Zielperspektive Lebensqualität. Menschen mit Behinderungen unterstützen und begleiten. 1. Aufl. Bremen: Europäischer Hochschulverlag

*Pflege.at (Hg.). (o.J.). Lexikon. Aktivitäten des täglichen Lebens. In: <https://www.pflege.at/lexikon/aktivitaeten-des-taeglichen-lebens> [Zugriffsdatum: 8. Dezember 2023].

Praschak, Wolfgang (1993). Kooperative Pädagogik Schwerstbehinderter. Grundlagen einer allgemeinen und integrativen Erziehungs- und Bildungskonzeption. In: Arbeitskreis Kooperative Pädagogik e.V. (Hg.). Kooperative Pädagogik schwerstbehinderter Menschen. Jahrbuch zur Kooperativen Pädagogik. Band 3. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH. S. 15 – 150.

*Praschak, Wolfgang (2003). Sensumotorische Kooperation und tonischer Dialog in der alltäglichen Entwicklungsförderung schwerstbehinderter Kinder und Jugendlicher. In: Klaus, Theo/Lamers, Wolfgang (Hg.). Alle Kinder alles lehren...Grundlagen der Pädagogik für Menschen mit schwerer und mehrfacher Behinderung. Heidelberg: Universitätsverlag Winter Heidelberg GmbH. S. 115 – 127.

*Praschak, Wolfgang (2010). Sensumotorische Kooperation und didaktische Elementarisierung am Beispiel der Gestaltung der Aktivitäten des täglichen Lebens mit Menschen mit einer schwersten Behinderung. In: Maier-Michalitsch, Nicola J./Grunick, Gerhard (Hg.). Leben pur - Kommunikation bei Menschen mit schweren und mehrfachen Behinderungen. Düsseldorf: Verlag selbstbestimmtes Leben. S. 41 – 57.

Pschyrembel (Hg.) (2018). Beobachterübereinstimmung. In: <https://www.pschyrembel.de/Beobachter%C3%BCbereinstimmung/P065J> [Zugriffsdatum: 22. Dezember 2023].

*Sappok, Tanja/Zepperitz Sabine (2016). Das Alter der Gefühle. Über die Bedeutung der emotionalen Entwicklung bei geistiger Behinderung. 1. Aufl. Bern: Hogrefe Verlag.

Schwalb, Helmut/Theunissen, Georg (Hg.) (2018). Inklusion, Partizipation und Empowerment in der Behindertenarbeit. Best Practice-Beispiele: Wohnen – Leben – Arbeit – Freizeit. 3. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer

Schweizerische Eidgenossenschaft (Hg.) (2022). Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. In: [SR 0.109 - Übereinkommen vom 13. Dezember 2006 über die Rechte von Menschen mit Behinderungen \(admin.ch\)](#) [Zugriffsdatum: 2. Dezember 2023].

Seifert, Monika/Fornefeld, Barbara/Koenig, Pamela (2001). Zielperspektive Lebensqualität. Eine Studie zur Lebenssituation von Menschen mit schwerer Behinderung im Heim. Bielefeld: Bethel-Verlag.

Seifert, Monika (2006). Lebensqualität von Menschen mit schweren Behinderungen. Forschungsmethodischer Zugang und Forschungsergebnisse. In: [bidok :: Bibliothek :: Seifert - Lebensqualität von Menschen mit schweren Behi... \(uibk.ac.at\)](#) [Zugriffsdatum: 2. Dezember 2023].

SensiQol (Hg.) (o.J.). Mehr Lebensqualität. In: <https://www.sensiqol.ch/produkte.html> [Zugriffsdatum: 23. Dezember 2023].

Stalder, René (2012). Soziale Qualität. Qualitätssichernde Massnahmen in sonder- und sozialpädagogischen Dienstleistungsorganisationen der Schweiz. Bern: Edition SZH / CSPS

Stalder, René (2018). Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderung messen und erhöhen. In: [Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderung messen und erhöhen | Hochschule Luzern \(hslu.ch\)](#) Luzern: Hochschule Luzern [Zugriffsdatum: 12. November 2023]

Stangl (Hg.) (2023). Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. Online-Enzyklopädie aus den Wissenschaften Psychologie und Pädagogik. Zufriedenheit. In: [Zufriedenheit. Online Lexikon für Psychologie & Pädagogik \(stangl.eu\)](#) Wien-Linz-Freiburg: Werner Stangl [Zugriffsdatum: 11. November 2023]

Truniger, Luzia/Wilhelm, Elena/Becker-Lenz, Roland (Hg.) (2005). Wörter – Begriffe – Bedeutungen. Ein Glossar zur Sozialen Arbeit der Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz. In: [Microsoft Word - Wörter - Begriffe - Bedeutungen V021_10-01-2005 Version fü– \(fhnw.ch\)](#) Brugg: Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz, Departement Soziale Arbeit [Zugriffsdatum: 23. November 2023]

Values Academy (Hg.) (2023). Zufriedenheit. In: [Zufriedenheit - Definition und Beschreibung \(values-academy.de\)](#) [Zugriffsdatum: 11. November 2023].

Walther, Helmut (2020). Selbstverantwortung – Selbstbestimmung – Selbstständigkeit. Bausteine für eine veränderte Sichtweise von Menschen mit Lernschwierigkeiten. In: Hähner, Ulrich/Niehoff, Ulrich/Sack, Rudi/Walther, Helmut (Hg.). Vom Betreuer zum Begleiter. Eine Handreichung zur Leitidee der Selbstbestimmung. 10. Aufl. Marburg: Lebenshilfe-Verlag. S. 61 – 87.

Wirtschaftspsychologische Gesellschaft (Hg.) (2023). Skalierte Fragen und die Likert Skala. In: <https://wpgs.de/fachtexte/frageboegen/skalierte-fragen/> [Zugriffsdatum: 8. Dezember 2023].

8. Anhang

Nachfolgend sind alle Dokumente des Erhebungsinstruments in der folgenden Reihenfolge abgelegt:

- Einführung
- Einschätzungsbogen
- Begleitung
- Auswertungsbogen
- Auszug aus dem Auswertungstool

Erhebungsinstrument zur Einschätzung der Zufriedenheit von Menschen mit schwerer Behinderung

in begleiteten Wohn- und Tagesstruktursettings

In begleiteten Wohn- und Tagesstruktursettings besteht ein hoher Anspruch an Qualität. Dieser Anspruch wird von den Kantonen in definierten Qualitätsrichtlinien beschrieben. Die Qualitätsrichtlinien fordern die anbietenden Wohn- und Tagesstruktursettings unter anderem dazu auf, eine regelmässige Zufriedenheitsbefragung ihrer Klientinnen und Klienten vorzunehmen. Diese Aufforderung stellt soziale Dienstleistungsorganisationen, welche erwachsene Menschen mit schwerer Behinderung begleiten, vor grosse Herausforderungen. Denn Menschen mit schwerer Behinderung ist es aufgrund ihrer starken kognitiven, wahrnehmungsbezogenen sowie sprachlichen Beeinträchtigungen nicht möglich, eine differenzierte Selbstauskunft zu Qualitätsfragen zu erteilen. Um dennoch im Interesse der Klientinnen und Klienten eine aussagekräftige Qualitätserhebung durchführen zu können, wurde das vorliegende Erhebungsinstrument entwickelt. Das Instrument umfasst 20 Einschätzungsitems, welche inhaltlich an die Bedürfnisse und die Lebenswelt von Menschen mit schwerer Behinderung angepasst sind. Die Items sind in sechs Hauptkategorien gegliedert, welche Schwerpunktthemen einer positiv erlebten Lebenssituation abbilden. Um ein umfassendes Bild der persönlichen Lebenssituation von Klientinnen und Klienten in begleiteten Wohn- und Tagesstruktursettings erhalten zu können, nehmen die Einschätzungsitems Bezug auf das subjektive Wohlbefinden einer Person, auf die Kontextfaktoren ihrer individuellen Lebenssituation sowie auf die Begleitqualität.

Anwendung des Instruments

Es empfiehlt sich, die Einschätzung einmal jährlich durchzuführen. Auch wenn Menschen mit schwerer Behinderung nicht aktiv in den Einschätzungsprozess involviert werden können, so sind sie zwingend über den Vorgang zu informieren und nach Möglichkeit an die Besprechungstermine einzuladen.

Die Daten, welche in die Einschätzung einfließen, stammen aus den alltäglichen Begegnungen und Begleitsituationen mit den Klientinnen und Klienten. Das subjektive Erleben einer einzuschätzenden Person wird einbezogen, indem alle individuellen Ausdrucksweisen wahrgenommen werden. Zur Erreichung einer möglichst wertfreien und objektiven Einschätzung wird empfohlen, alle Begleitpersonen in den Einschätzungsprozess miteinzubeziehen, welche zum unmittelbaren Begleitem team gehören. Diese Begleitpersonen sollen eine umfassende Kenntnis über den Lebensalltag sowie über die individuellen Bedürfnisse der einzuschätzenden Person haben. Das Erhebungsinstrument zeigt den grössten Nutzen, wenn die Einschätzung so präzise wie möglich vorgenommen wird. Items, welche negativ gewertet werden (mit «Trifft eher nicht zu» oder «Trifft nicht zu»), bieten eine grosse Chance für positive Veränderungsprozesse und können in Bezug auf den Gesamtbetrieb wichtige Tendenzen aufzeigen. Da es etwas Zeit benötigt, die verschiedenen Items gemeinsam zu reflektieren, kann der Einschätzungsprozess über einen längeren Zeitraum (bis zu 3 Monate) gestaltet werden.

In Wohnsettings mit integrierter Tagesstruktur wird empfohlen, eine Einschätzung über beide Bereiche hinweg vorzunehmen, da dadurch die persönliche Lebenssituation ganzheitlicher abgebildet werden kann. Eine alleinige Anwendung in gesonderten Arbeitssettings kann ebenfalls erfolgen. Dazu können Einschätzungsitems, welche nicht dem Begleitauftrag des Settings entsprechen, ausgelassen werden.

Vorgehen bei der Einschätzung

Der **Einschätzungsbogen** bildet das Kernelement des Erhebungsinstruments. Zur Beantwortung der diesbezüglichen 20 Einschätzungsitems muss zwingend die **Wegleitung** hinzugezogen werden. Die Wegleitung stellt sicher, dass die Bewertung der Einschätzungsitems mittels eines möglichst objektiven und theoriegeleiteten Bezugsrahmens erfolgt. Sie enthält auch punktuelle Zusatzinformationen, welche einzelne Items präzisieren. Bitte orientieren Sie sich deshalb immer an den genauen Definitionen in der Wegleitung.

Zu beachten in der Begleitung

Es bestehen in der Begleitung einzelne Indikatoren (Item 6, 9, 13, 16, 20) welche mit einem «oder» beschrieben sind. In diesen Fällen kann die zutreffende Beschreibung ausgewählt werden.

Bei Item 11 werden die Indikatoren teilweise mit «und/oder» beschrieben. Dies deutet darauf hin, dass es verschiedene Möglichkeiten gibt, wie sich die Situation im Lebensalltag darstellen kann. Falls zwei Einschätzungsbewertungen (z.B. «Trifft eher zu» und «Trifft eher nicht zu») zutreffend sind, soll die schlechtere Bewertung gewählt werden (in diesem Falle «Trifft eher nicht zu»). Falls eine Frage nicht beantwortet werden kann, wird sie als «Trifft nicht zu» gewertet.

Auswertung auf Teamebene

Nachdem der Einschätzungsbogen ausgefüllt wurde, ist ersichtlich, bei welchen Einschätzungssitems die Lebenssituation positiver bewertet wurde als bei anderen. Daraus lassen sich für die zukünftigen Begleittätigkeiten wertvolle Informationen ableiten. Tief eingeschätzte Items (mit «Trifft eher nicht zu» oder «Trifft nicht zu») können identifiziert werden, um daraus gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten entsprechende Veränderungsprozesse anzustossen.

Der Einschätzungsbogen unterstützt die konstante Weiterentwicklung der Lebensweltthemen von Klientinnen und Klienten. Ebenfalls bietet das Instrument für Begleitpersonen eine wertvolle Orientierungshilfe, um die hohen Qualitätsansprüche im Begleittag sichtbar und bewertbar zu machen. Dadurch kann die Professionalität der Dienstleistungsangebote sowie der agogische Auftrag gestärkt werden.

Auswertung im Sinne des betrieblichen Qualitätsmanagements

Wie eingangs beschrieben, enthalten die kantonalen Qualitätsrichtlinien die Aufforderung einer regelmässigen Zufriedenheitsbefragung der Klientinnen und Klienten. Diese Aufforderung umfasst eine Erhebung und Auswertung der Daten sowie das Definieren von diesbezüglichen Massnahmen. Um die erforderliche Auswertung der Daten vornehmen zu können, bietet das vorliegende Erhebungsinstrument eine Auswertungsmöglichkeit.

Hierzu wird für jede eingeschätzte Person ein **Auswertungsbogen** ausgefüllt bzw. die erreichten Punktwerte aller Einschätzungssitems übertragen. Das Team leitet die Auswertungsbogen an die zuständige Stelle im Gesamtbetrieb weiter, welche die Auswertung vornimmt. Aufgrund des Persönlichkeitsschutzes der Klientinnen und Klienten erfolgt die Datenübergabe anonymisiert. Die Auswertung erfolgt in einem Excel basierten **Auswertungstool**.

Hinweis: Falls in einem gesonderten Arbeitssetting bei allen eingeschätzten Personen bestimmte Einschätzungssitems ausgelassen wurden, kann das Standard-Auswertungstool nicht verwendet werden. Dazu sind individuelle Anpassungen am Tool notwendig.

Bedienung des Auswertungstools

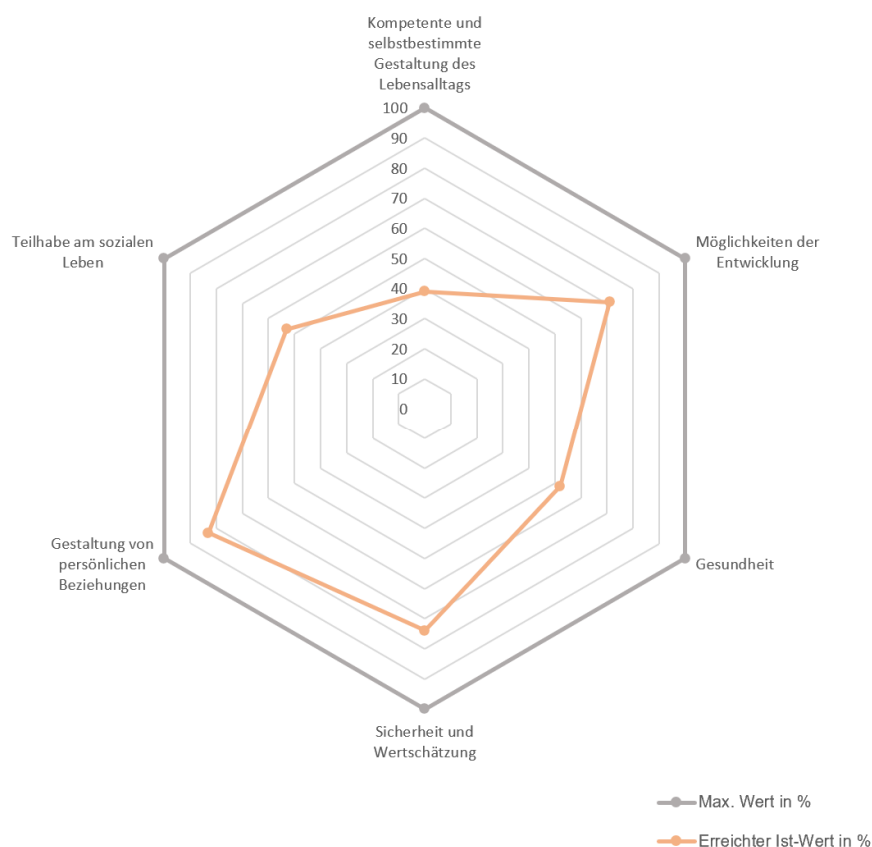
Die Auswertung der Daten kann in verschiedenen Auswertungseinheiten erfolgen (auf Ebene Gesamtbetrieb, Bereichs-, Team- oder Klient*innenebene). Jede Auswertungseinheit muss gesondert eingegeben und abgespeichert werden. Mit dem Tool können Daten einer Personengruppe von bis zu 200 Personen ausgewertet werden. Allen zu einer Auswertungseinheit gehörenden Auswertungsbogen wird eine Bogennummer zugeordnet. Anschliessend werden die erreichten Gesamtpunktwerte pro Hauptkategorie der einzelnen Klientinnen und Klienten in die Auswertungsmaske «Rohdaten» eingegeben. Falls ein Wert eingegeben wird, welcher vom Tool als nicht plausibel gewertet wird (z.B. Überschreiten der Maximalpunktzahl), erscheint eine farblich hinterlegte Warnung.

Die eingegebenen Rohdaten werden fortlaufend berechnet. Der orange hinterlegte «Erreichter Ist-Wert in %» gibt Auskunft, wie hoch der Gesamtwert der Auswertungseinheit pro Hauptkategorie gewertet wird. Ebenfalls wird abgebildet, welcher Punkte-Mittelwert pro Hauptkategorie erreicht werden konnte.

Nach Eingabe aller Daten kann im Register «Bericht» das Ergebnis in Form eines Spider-Diagramms betrachtet werden. Das Spider-Diagramm kann einzeln oder im Vergleich zu weiteren Auswertungseinheiten interpretiert werden.

Interpretation der Auswertung

Nachfolgend wird ein exemplarisches Beispiel einer Dateninterpretation vorgestellt. Es stellt eine Auswertung auf Ebene Gesamtbetrieb mit 35 Klientinnen und Klienten dar. Das Spider-Diagramm bildet die eingeschätzten Hauptkategorien ab. Die äussere graue Linie entspricht einer 100 %-Deckung mit den objektiven Referenzwerten für eine qualitativ gute Lebenssituation. Die innere orange Linie entspricht den tatsächlich erreichten Werten. Das exemplarische Spider-Diagramm zeigt unausgeglichene Werte der Hauptkategorien. Es empfiehlt sich, die einzelnen Bereiche differenzierter zu betrachten:



Es fällt auf, dass in den Bereichen «**Gestaltung von persönlichen Beziehungen**» 83%, «**Sicherheit und Wertschätzung**» 74 % und «**Möglichkeiten der Entwicklung**» 71 % die besten Werte erreicht wurden. Dies kann damit begründet werden, dass in diesen Bereichen umfassende konzeptionelle Grundlagen und adäquate Rahmenbedingungen bestehen. Nachfolgend finden Sie diesbezügliche Beispiele:

- **Gestaltung von persönlichen Beziehungen:** Bestehen von adäquaten Rahmenbedingungen zur Gestaltung von persönlichen Beziehungen, vorhandene Mitsprachemöglichkeiten bei der Wahl von Mitbewohnenden.

- **Sicherheit und Wertschätzung:** Vorhandene Mitsprachemöglichkeiten bei der Zimmerwahl, Bestehen eines bedürfnisorientierten Raumkonzepts, Entwicklung einer adäquaten agogischen Haltung, Bestehen eines Gewaltpräventionskonzepts sowie eines Konzepts zum Einsatz von freiheitsbeschränkenden Massnahmen.
- **Möglichkeiten der Entwicklung:** Bestehen einer adäquaten agogischen Prozessgestaltung sowie Rahmenbedingungen zur Entwicklungsbegleitung.

Der Bereich «**Gesundheit**» ist mit **52 %** tiefer gewertet. Dies kann einerseits damit zusammenhängen, dass viele Klientinnen und Klienten mit gesundheitlichen Problemen konfrontiert sind. Es kann jedoch auch ein Hinweis auf fehlende oder inadäquate strukturelle Rahmenbedingungen sein (z.B. inadäquate stressauslösende Strukturen in der Tagesgestaltung, fehlende Personalressourcen, um nach draussen gehen zu können oder fehlende Mitsprachemöglichkeiten bei der Essens- und Getränkeauswahl). Ebenfalls kann es ein Hinweis dafür sein, dass ein Sexualitätskonzept fehlt.

Der Bereich «**Teilhabe am sozialen Leben**» weist ebenfalls einen tieferen Wert von **53 %** auf. Auch dies kann ein Hinweis auf fehlende Personalressourcen sein, welche Freizeitaktivitäten oder begleitete Besorgungen im Wohngebiet stark einschränken. Eventuell sind in der Angebotsstruktur ausserhäusliche Freizeitaktivitäten auch nicht vorgesehen. Ebenfalls kann der tiefere Wert darauf hinweisen, dass keine oder nur wenige Kommunikationsmedien in die Begleitung einbezogen werden oder zur Verfügung stehen.

Der niedrigste Wert wird im Bereich «**Kompetente und selbstbestimmte Gestaltung des Lebensalltags**» mit **39 %** erreicht. Dies kann darauf hinweisen, dass die Vorgehensweise der kooperativen Begleitung nicht als Begleitform implementiert ist. Ebenfalls kann es einen Hinweis dafür sein, dass Fachwissen im Bereich der bedürfnis- und entwicklungsorientierten Begleitung fehlt.

Zur detaillierten Interpretation lohnt es sich bei allen Hauptkategorien, die Punktwerte der einzelnen Einschätzungselemente genauer zu betrachten.

Definieren von geeigneten Massnahmen

Auf der Ebene des Gesamtbetriebes können aus der Interpretation der Daten geeignete Massnahmen formuliert und priorisiert werden. Ein besonderes Augenmerk ist dabei auf fehlende oder inadäquate konzeptionelle oder strukturelle Rahmenbedingungen sowie auf Schulungs- und Weiterbildungsbedarfe zu legen.

Verwendete Literaturquellen

Ärzteblatt.de (Hg.) (2020). Medizin. WHO gibt neue Aktivitätsempfehlungen heraus – «für die Gesundheit zählt jede Bewegung». In: <https://www.aerzteblatt.de/nachrichten/118657/WHO-gibt-neue-Aktivitaetsempfehlungen-heraus-fuer-die-Gesundheit-zaehlt-jede-Bewegung> [Zugriffsdatum: 8. Dezember 2023].

Curaviva Schweiz (Hg.) (2014). Lebensqualitätskonzeption. Für Menschen mit Unterstützungsbedarf. In: lebensqualitaetskonzeption__curaviva_schweiz__2017.pdf [Zugriffsdatum: 3. Dezember 2023].

Häussler, Anne (2005). Der TEACCH Ansatz zur Förderung von Menschen mit Autismus. Einführung in Theorie und Praxis. Dortmund: Verlag modernes Lernen.

Herriger, Norbert (2023). Empowerment.de. Potenziale nutzen. In: Empowerment.de - Empowerment - Potenziale nutzen [Zugriffsdatum: 3. Dezember 2023].

Insos Schweiz (Hg.) (2009). Das Konzept der Funktionalen Gesundheit. Grundlagen, Bedeutung und Einsatzmöglichkeiten am Beispiel der Behindertenhilfe. Insos Schweiz.

Kanton Basel-Landschaft (Hg.) (2016). Reglement zum Umgang mit Freiheitseinschränkenden Massnahmen (FeM), mit Schwerpunkt Bewegungseinschränkende Massnahmen (BeM). Füllinsdorf: Bildungs-, Kultur- und Sportdirektion, Amt für Kind, Jugend und Behindertenangebote.

Kanton Zürich (2017). Qualitätsrichtlinien SODK Ost+ für die Einrichtungen für erwachsene Menschen mit Behinderung (invalide Personen gemäss IFEG). Version Zürich. Zürich: Kantonales Sozialamt.

Lage, Dorothea (2006). Unterstützte Kommunikation und Lebenswelt. Eine kommunikationstheoretische Grundlegung für eine behindertenpädagogische Konzeption. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt

Lamers, Wolfgang/Musenberg, Oliver/Sansour, Teresa (Hg.) (2021). Qualitätsoffensive – Teilhabe von erwachsenen Menschen mit schwerer Behinderung. Grundlagen für die Arbeit in Praxis, Aus- und Weiterbildung. Bielefeld: Athena

Pflege.at (Hg.). (o.J.). Lexikon. Aktivitäten des täglichen Lebens. In: <https://www.pflege.at/lexikon/aktivitaeten-des-taeglichen-lebens> [Zugriffsdatum: 8. Dezember 2023].

Praschak, Wolfgang (1993). Kooperative Pädagogik Schwerstbehinderter. Grundlagen einer allgemeinen und integrativen Erziehungs- und Bildungskonzeption. In: Arbeitskreis Kooperative Pädagogik e.V. (Hg.). Kooperative Pädagogik schwerstbehinderter Menschen. Jahrbuch zur Kooperativen Pädagogik. Band 3. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH. S. 15 – 150.

Praschak, Wolfgang (2003). Sensumotorische Kooperation und tonischer Dialog in der alltäglichen Entwicklungsförderung schwerstbehinderter Kinder und Jugendlicher. In: Klauss, Theo/Lamers, Wolfgang (Hg.). Alle Kinder alles lehren...Grundlagen der Pädagogik für Menschen mit schwerer und mehrfacher Behinderung. Heidelberg: Universitätsverlag Winter Heidelberg GmbH. S. 115 – 127.

Praschak, Wolfgang (2010). Sensumotorische Kooperation und didaktische Elementarisierung am Beispiel der Gestaltung der Aktivitäten des täglichen Lebens mit Menschen mit einer schwersten Behinderung. In: Maier-Michalitsch, Nicola J./Grunick, Gerhard (Hg.). Leben pur - Kommunikation bei Menschen mit schweren und mehrfachen Behinderungen. Düsseldorf: Verlag selbstbestimmtes Leben. S. 41 – 57.

Sappok, Tanja/Zepperitz Sabine (2016). Das Alter der Gefühle. Über die Bedeutung der emotionalen Entwicklung bei geistiger Behinderung. 1. Aufl. Bern: Hogrefe Verlag.

Schwalb, Helmut/Theunissen, Georg (Hg.) (2018). Inklusion, Partizipation und Empowerment in der Behindertenarbeit. Best Practice-Beispiele: Wohnen – Leben – Arbeit – Freizeit. 3. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer

Schweizerische Eidgenossenschaft (Hg.) (2022). Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. In: SR 0.109 - Übereinkommen vom 13. Dezember 2006 über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (admin.ch) [Zugriffsdatum: 2. Dezember 2023].

Seifert, Monika/Fornefeld, Barbara/Koenig, Pamela (2001). Zielperspektive Lebensqualität. Eine Studie zur Lebenssituation von Menschen mit schwerer Behinderung im Heim. Bielefeld: Bethel-Verlag.

Walther, Helmut (2020). Selbstverantwortung – Selbstbestimmung – Selbstständigkeit. Bausteine für eine veränderte Sichtweise von Menschen mit Lernschwierigkeiten. In: Hähner, Ulrich/Niehoff, Ulrich/Sack, Rudi/Walther, Helmut (Hg.). Vom Betreuer zum Begleiter. Eine Handreichung zur Leitidee der Selbstbestimmung. 10. Aufl. Marburg: Lebenshilfe-Verlag. S. 61 – 87.

Einschätzung der Zufriedenheit in begleiteten Wohn- und Tagesstruktursettings

Vorname und Name Klient*in:
Setting:
Zeitraum der Einschätzung:
Einschätzende Person (ausgefüllt von):
Miteinschätzende Personen (Team):

Bitte zur Einschätzung immer die Wegleitung benutzen!

Kompetente und selbstbestimmte Gestaltung des Lebensalltags	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu
	3	2	1	0
1) Der/die Klient*in gestaltet seine/ihre persönlichen Aktivitäten des täglichen Lebens kompetent und selbstbestimmt mit.				
2) Der/die Klient*in gestaltet weitere, für ihn/sie bedeutungsvolle Aktivitäten aus den Bereichen Wohnen, Arbeit und Freizeit kompetent und selbstbestimmt mit.				
3) Wichtige Bedürfnisse des/der Klient*in, welche sein/ihr Wohlbefinden und die kompetente Alltagsgestaltung unterstützen, werden in Begleitsituationen berücksichtigt.				

Möglichkeiten der Entwicklung	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu
	3	2	1	0
4) Der/die Klient*in erhält in seinem/ihrer Lebensalltag die Möglichkeit, sein/ihr Wissen und Kompetenzen zu erweitern.				
5) Der/die Klient*in erhält Unterstützung, um an seinen/ihren bedeutungsvollen Themen des Lebensalltags zu arbeiten und sich weiterzuentwickeln.				
6) Der/die Klient*in erhält regelmässig neue Angebote, um sich weiterzubilden.				

Gesundheit	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu
	3	2	1	0
7) Der/die Klient*in fühlt sich psychisch und körperlich wohl.				
8) Der/die Klient*in wirkt in seinem/ihrer Lebensalltag entspannt.				
9) Der/die Klient*in hat die Möglichkeit zur regelmässigen Bewegung im Freien.				
10) Die Ernährungsvorlieben sowie -gewohnheiten des/der Klient*in sind im Ernährungsangebot berücksichtigt.				
11) Der/die Klient*in hat die Möglichkeit, seine/ihre sexuellen Bedürfnisse zu leben.				

Sicherheit und Wertschätzung	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu
	3	2	1	0
12) Der/die Klient*in fühlt sich wohl in seinem/ihrer persönlichen Zimmer.				
13) Die Gemeinschaftsräume der Wohnung sind nach den Bedürfnissen des/der Klient*in eingerichtet.				
14) Der/die Klient*in erfährt einen respektvollen und wertschätzenden Umgang in der Begleitung.				
15) Die persönliche Integrität sowie Intimsphäre des/der Klient*in sind geschützt.				

Einschätzung der Zufriedenheit

Kompetente und selbstbestimmte Gestaltung des Lebensalltags

1)

Zusatzinformation Als persönliche Aktivitäten des täglichen Lebens gelten: An- und Auskleiden, Duschen/Baden, Körperpflege, Toilettengang, Essen und Trinken, Fortbewegung & Transfers	
Trifft zu	Alle persönlichen Aktivitäten des täglichen Lebens wurden mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet. Kooperativ erarbeitet bedeutet, dass der/die Klient*in zusammen mit den Begleitpersonen, in einem aktiven Prozess des Suchens und Ausprobierens, gemeinsame Vorgehensweisen bei der Durchführung der Aktivitäten entwickelt haben. Es ist geklärt, welche Teilsequenzen der Aktivitäten durch den/die Klient*in ausgeführt werden kann und wo eine Unterstützung der Begleitpersonen stattfindet. Es ist dabei wichtig, dass eine gemeinsame Vorgehensweise gefunden wird, bei welcher sich der/die Klient*in wohlfühlt.
Trifft eher zu	Drei oder mehr der genannten Aktivitäten wurden mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet.
Trifft eher nicht zu	Eine oder zwei der genannten Aktivitäten wurde mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet.
Trifft nicht zu	Keine der genannten Aktivitäten wurde mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet.

2)

Zusatzinformation Unter bedeutungsvollen Aktivitäten sind Aktivitäten gemeint, welche für den/die Klient*in sinnstiftend sind und/oder zu seiner/ihrer täglichen Routine gehören. Bitte alle für den/die Klient*in bedeutungsvollen Aktivitäten unter „ <i>Bemerkungen zur Einschätzung</i> “ im Einschätzungsbogen notieren.	
Trifft zu	Alle bedeutungsvollen Aktivitäten aus den Bereichen Wohnen, Arbeit und Freizeit wurden mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet.
Trifft eher zu	Mehr als die Hälfte der bedeutungsvollen Aktivitäten wurden mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet.
Trifft eher nicht zu	Eine oder zwei der bedeutungsvollen Aktivitäten wurde mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet.
Trifft nicht zu	Keine der bedeutungsvollen Aktivitäten wurde mit dem/der Klient*in kooperativ erarbeitet.

3)

Zusatzinformation Unter wichtigen Bedürfnissen sind gemeint: - Bedürfnisse in der Kommunikationsgestaltung (bezogen auf die sprachliche Entwicklung des/der Klient*in) - Bedürfnisse in der Beziehungsgestaltung (bezogen auf die emotionale Entwicklung des/der Klient*in) - Bedürfnisse in der Aktivitätengestaltung (bezogen auf die kognitive Entwicklung des/der Klient*in) - Bedürfnisse in der Gestaltung der Umgebung (bezogen auf die Wahrnehmung, Bedürfnis nach Struktur) - Gesundheitsbezogene Bedürfnisse / Gleichgewicht zwischen Aktivität und Entspannung / Biographische Erfahrungen	
Trifft zu	Alle oben beschriebenen Bedürfnisse sind ergründet und werden in Begleitsituationen berücksichtigt.
Trifft eher zu	Drei oder mehr Bedürfnisse sind ergründet und werden in Begleitsituationen berücksichtigt.
Trifft eher nicht zu	Ein oder zwei Bedürfnisse sind ergründet und werden in Begleitsituationen berücksichtigt.
Trifft nicht zu	Kein Bedürfnis ist ergründet und wird in Begleitsituationen berücksichtigt.

Möglichkeiten der Entwicklung

4)

Trifft zu	Informationen zur Alltagsbewältigung, Wahlmöglichkeiten sowie Übungsmöglichkeiten zum Kompetenzerwerb werden möglichst in jeder Begleitsituation angeboten.
Trifft eher zu	Informationen zur Alltagsbewältigung, Wahlmöglichkeiten sowie Übungsmöglichkeiten zum Kompetenzerwerb werden mehrmals täglich in Begleitsituationen angeboten.
Trifft eher nicht zu	Informationen zur Alltagsbewältigung, Wahlmöglichkeiten sowie Übungsmöglichkeiten zum Kompetenzerwerb werden punktuell in Begleitsituationen angeboten.
Trifft nicht zu	Informationen zur Alltagsbewältigung, Wahlmöglichkeiten sowie Übungsmöglichkeiten zum Kompetenzerwerb werden nie in Begleitsituationen angeboten.

5)

Trifft zu	Für den/die Klient*in bedeutungsvolle Themen des Lebensalltags werden fortlaufend zusammen erarbeitet.
Trifft eher zu	Für den/die Klient*in bedeutungsvolle Themen des Lebensalltags werden in regelmässigen Abständen (mindestens einmal im Monat) zusammen erarbeitet.
Trifft eher nicht zu	Für den/die Klient*in bedeutungsvolle Themen des Lebensalltags werden punktuell zusammen erarbeitet.
Trifft nicht zu	Für den/die Klient*in bedeutungsvolle Themen des Lebensalltags werden nie zusammen erarbeitet.

6)

Trifft zu	Es werden dem/der Klient*in regelmässig (mindestens einmal im Monat) Bildungsangebote vorgestellt oder neue Erfahrungsmöglichkeiten angeboten. Ausser- und innerhäusliche Bildungsangebote wie Kurse und Veranstaltungen können sich, je nach Interesse des/der Klient*in auf alle thematischen Bereiche beziehen (z.B. Lebensgestaltung, Freizeit, Kunst, politische Bildung, Zukunftsplanung etc.). Neue Erfahrungsmöglichkeiten können durch das Kennenlernen von neuen (Teil-) Aktivitäten in den Bereichen Wohnen, Arbeit und Freizeit gewonnen werden.
Trifft eher zu	Es werden dem/der Klient*in mehrmals im Jahr Bildungsangebote vorgestellt oder neue Erfahrungsmöglichkeiten angeboten.
Trifft eher nicht zu	Es werden dem/der Klient*in punktuell Bildungsangebote vorgestellt oder neue Erfahrungsmöglichkeiten angeboten.
Trifft nicht zu	Es werden dem/der Klient*in nie Bildungsangebote vorgestellt oder neue Erfahrungsmöglichkeiten angeboten.

Gesundheit

7)

Trifft zu	Der/die Klient*in hat in der Regel keine den Lebensalltag einschränkende Gesundheitsbeschwerden.
Trifft eher zu	Der/die Klient*in hat gelegentlich (mehr als einmal im Monat) den Lebensalltag einschränkende Gesundheitsbeschwerden (z.B. Schmerzen, psychische Beschwerden, Infekte etc.).
Trifft eher nicht zu	Der/die Klient*in hat oft (mindestens einmal pro Woche) den Lebensalltag einschränkende Gesundheitsbeschwerden.
Trifft nicht zu	Der/die Klient*in hat täglich den Lebensalltag einschränkende Gesundheitsbeschwerden (z.B. chronische Beschwerden).

8)

Trifft zu	Der/die Klient*in erlebt in seinem/ihrer Alltag in der Regel keine Situationen der Anspannung.
Trifft eher zu	Der/die Klient*in erlebt in seinem/ihrer Alltag gelegentlich (mehr als einmal im Monat) Situationen der Anspannung.
Trifft eher nicht zu	Der/die Klient*in erlebt in seinem/ihrer Alltag oft (mindestens einmal pro Woche) Situationen der Anspannung.
Trifft nicht zu	Der/die Klient*in erlebt in seinem/ihrer Alltag täglich (eine oder mehrere) Situationen der Anspannung.

9)

Trifft zu	Der/die Klient*in hat täglich die Möglichkeit, einen Spaziergang zu machen oder sich im Freien aufzuhalten (mindestens 30 min.).
Trifft eher zu	Der/die Klient*in hat mehrmals in der Woche die Möglichkeit, einen Spaziergang zu machen oder sich im Freien aufzuhalten.
Trifft eher nicht zu	Der/die Klient*in hat einmal in der Woche die Möglichkeit, einen Spaziergang zu machen oder sich im Freien aufzuhalten.
Trifft nicht zu	Der/die Klient*in hat nie die Möglichkeit, einen Spaziergang zu machen oder sich im Freien aufzuhalten.

10)

Trifft zu	Die Essens- und Getränkeauswahl kann durch den/die Klient*in bei jeder Mahlzeit mitbestimmt werden.
Trifft eher zu	Die Essens- und Getränkeauswahl kann durch den/die Klient*in bei mindestens einer Mahlzeit am Tag mitbestimmt werden.
Trifft eher nicht zu	Die Essens- und Getränkeauswahl kann durch den/die Klient*in punktuell mitbestimmt werden.
Trifft nicht zu	Die Essens- und Getränkeauswahl kann durch den/die Klient*in nie mitbestimmt werden.

11)

Trifft zu	Seine/ihre sexuellen Bedürfnisse sind bekannt und es gibt Raum dafür, diese zu leben.
Trifft eher zu	Seine/ihre sexuellen Bedürfnisse sind teilweise bekannt und/oder es gibt teilweise Raum dafür, diese zu leben.
Trifft eher nicht zu	Seine/ihre sexuellen Bedürfnisse sind wenig bekannt und/oder es gibt wenig Raum dafür, diese zu leben.
Trifft nicht zu	Seine/ihre sexuellen Bedürfnisse sind nicht bekannt. Es wird in der Begleitung nicht als Thema aufgegriffen.

Sicherheit und Wertschätzung

12)

Trifft zu	Das Zimmer entspricht den Bedürfnissen des/der Klient*in. Kriterien: Barrierefreier Zugang zum Zimmer, Grösse, Helligkeit, selbstgewählte Einrichtung, Barrierefreiheit der Einrichtung, vorhandene Lieblingsplätze Bitte zutreffende Kriterien unter „Bemerkungen zur Einschätzung“ notieren.
Trifft eher zu	Mindestens drei Kriterien sind erfüllt.
Trifft eher nicht zu	Ein oder zwei Kriterien sind erfüllt.
Trifft nicht zu	Kein Kriterium ist erfüllt.

13)

Zusatzinformation: Unter Gemeinschaftsräume sind gemeint: Wohnzimmer, Küche, Essbereich, Gang, Aussenbereich (Balkon, Terrasse, Garten).	
Trifft zu	Der/die Klient*in sucht selbstständig oder mit Unterstützung bevorzugte Plätze auf, wo er/sie sich gerne aufhält.
Trifft eher zu	Der/die Klient*in hält sich während verschiedenen Alltagsaktivitäten an dafür vorgesehenen Plätzen auf (z.B. am Tisch bei den Mahlzeiten, auf dem Sofa beim Fernsehschauen). Er/sie sucht keine individuell bevorzugten Plätze auf.
Trifft eher nicht zu	Der/die Klient*in benutzt die Gemeinschaftsräume vorwiegend nur während den Mahlzeiten.
Trifft nicht zu	Der/die Klient*in benutzt die Gemeinschaftsräume selten bis nie.

14)

Trifft zu	Die Begleitung findet auf Augenhöhe statt. Der/die Klient*in gestaltet seinen/ihren Lebensalltag gleichberechtigt mit.
Trifft eher zu	Die Begleitung findet oft auf Augenhöhe statt. Der/die Klient*in gestaltet seinen/ihren Lebensalltag häufig gleichberechtigt mit.
Trifft eher nicht zu	Die Begleitung ist oft von Fremdbestimmung dominiert. Der/die Klientin gestaltet seinen/ihren Lebensalltag nur teilweise gleichberechtigt mit.
Trifft nicht zu	Die Begleitung ist von Fremdbestimmung dominiert. Der/die Klientin gestaltet seinen/ihren Lebensalltag selten bis nie gleichberechtigt mit.

15)

Trifft zu	Der/die Klient*in erfährt keine Formen von Verboten, Zwang und Überwachung. Unter Verboten/Zwang werden ebenfalls freiheits- oder bewegungseinschränkende Massnahmen sowie pflegerische Massnahmen gegen den Willen der Person verstanden. Eine Überwachung des persönlichen Zimmers (auch nachts) wird auch als freiheitseinschränkende Massnahme gewertet.
Trifft eher zu	Der/die Klient*in erfährt nur in Ausnahmesituationen Formen von Verboten, Zwang und Überwachung (in ausserordentlichen Situationen einer akuten Selbst- oder Fremdgefährdung).
Trifft eher nicht zu	Der/die Klient*in erfährt gelegentlich Formen von Verboten, Zwang und Überwachung.
Trifft nicht zu	Der/die Klient*in erfährt oft oder täglich Formen von Verboten, Zwang und Überwachung.

Gestaltung von persönlichen Beziehungen

16)

Trifft zu	Der/die Klient*in hält regelmässigen Kontakt zu seiner/ihrer Familie, Freunden und Bekannten.
Trifft eher zu	Der/die Klient*in hält Kontakt zu seiner/ihrer Familie. Er/sie hat zudem vereinzelte Kontakte zu Freunden oder Bekannten.
Trifft eher nicht zu	Der/die Klient*in hält Kontakt zu seiner/ihrer Familie oder einzelnen Freunden oder Bekannten.
Trifft nicht zu	Der/die Klient*in hat keinen oder selten Kontakt zu seiner/ihrer Familie und weiteren Personen.

17)

Trifft zu	Der/die Klient*in erlebt das Zusammenleben entspannt und konfliktfrei.
Trifft eher zu	Der/die Klient*in erlebt das Zusammenleben grösstenteils entspannt und konfliktfrei.
Trifft eher nicht zu	Der/die Klient*in erlebt das Zusammenleben nur teilweise entspannt und konfliktfrei.
Trifft nicht zu	Der/die Klient*in erlebt das Zusammenleben selten bis nie entspannt und konfliktfrei.

Teilhabe am sozialen Leben

18)

Trifft zu	Der/die Klient*in kennt einige Personen in seiner/ihrer näheren Umgebung, welche ihm/ihr im Alltag öfters begegnen (zum Beispiel Nachbarn, Verkaufspersonal im Laden, Postzusteller*in, Angestellte im Café etc.).
Trifft eher zu	Der/die Klient*in kennt mindestens drei Personen in seiner/ihrer näheren Umgebung, welche ihm/ihr im Alltag öfters begegnen.
Trifft eher nicht zu	Der/die Klient*in kennt mindestens eine Person in seiner/ihrer näheren Umgebung, welche ihm/ihr im Alltag öfters begegnet.
Trifft nicht zu	Der/die Klient*in kennt keine Personen in seiner/ihrer näheren Umgebung, welche ihm/ihr im Alltag öfters begegnen.

19)

Zusatzinformation Wichtige Freizeitaktivitäten können sein: Gesellschaftliche Anlässe, Kulturveranstaltungen, sportliche Betätigungen, Wellness, Vereinsaktivitäten, Cafébesuche, Konzerte, religiöse Veranstaltungen etc. Es sind hierbei Freizeitaktivitäten gemeint, welche ausser Haus stattfinden.	
Trifft zu	Der/die Klient*in nimmt mindestens einmal in der Woche an für ihn/sie wichtigen Freizeitaktivitäten teil.
Trifft eher zu	Der/die Klient*in nimmt mindestens zweimal im Monat an für ihn/sie wichtigen Freizeitaktivitäten teil.
Trifft eher nicht zu	Der/die Klient*in nimmt punktuell an für ihn/sie wichtigen Freizeitaktivitäten teil.
Trifft nicht zu	Der/die Klient*in nimmt selten bis nie an für ihn/sie wichtigen Freizeitaktivitäten teil.

20)

Zusatzinformation Unter Kommunikationsmedien sind gemeint: Mobile Phone, PC, Tablet, Fernsehen, Radio, Internet, Social Media etc. Bitte alle Kommunikationsmedien, welcher der/die Klient*in benutzt unter „ <i>Bemerkungen zur Einschätzung</i> “ notieren.	
Trifft zu	Der/die Klient*in nutzt täglich oder mehrmals in der Woche Kommunikationsmedien.
Trifft eher zu	Der/die Klient*in nutzt mehrmals im Monat Kommunikationsmedien.
Trifft eher nicht zu	Der/die Klient*in nutzt punktuell Kommunikationsmedien.
Trifft nicht zu	Der/die Klient*in nutzt nie Kommunikationsmedien.

Einschätzung der Zufriedenheit

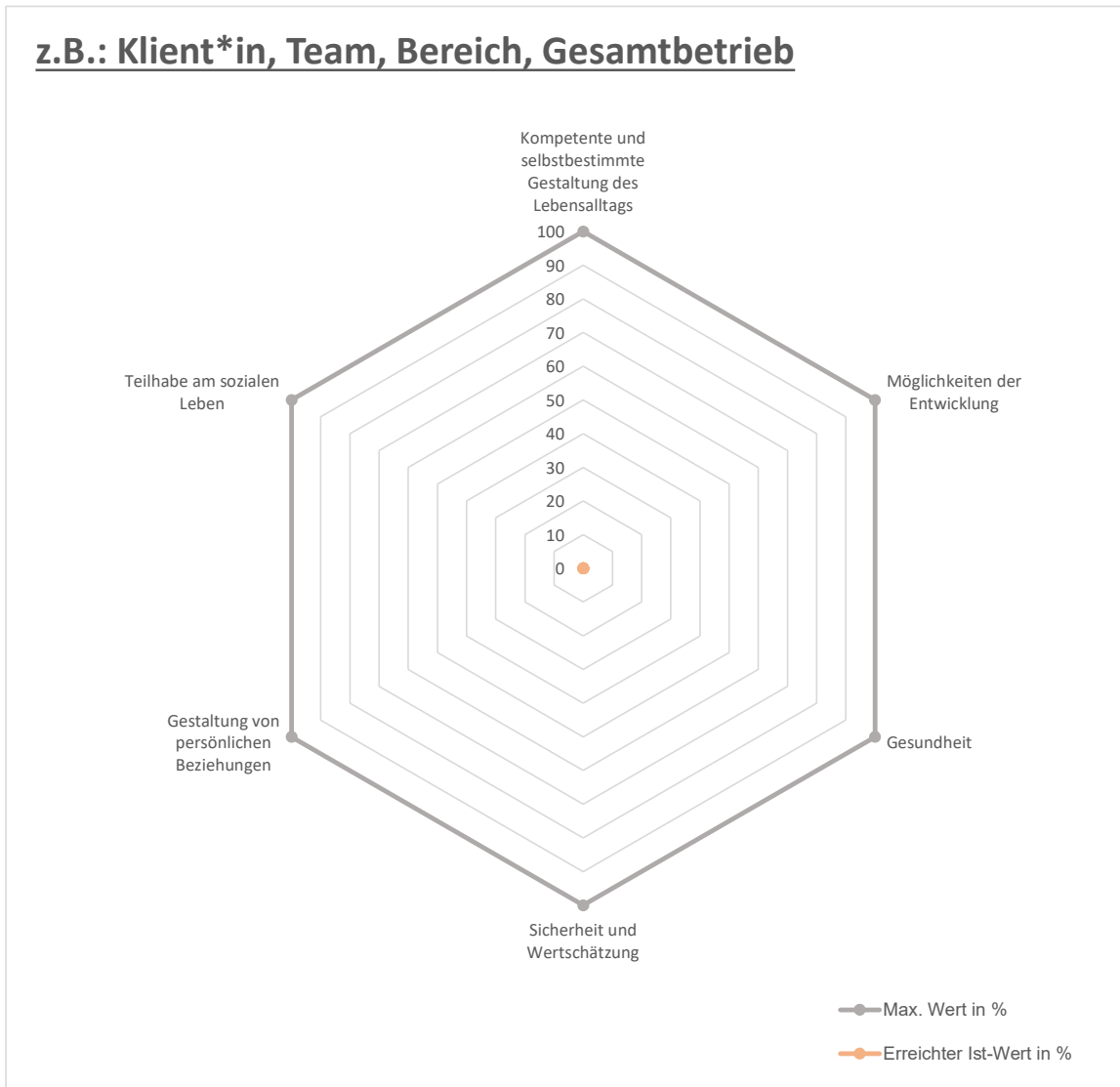
Setting:
Zeitraum der Einschätzung:
Einschätzende Person (ausgefüllt von):
Miteinschätzende Personen (Team):

Kompetente und selbstbestimmte Gestaltung des Lebensalltags	Frage 1	Frage 2	Frage 3
Punktezahl:			
Total Punktezahl:	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>		

Möglichkeiten der Entwicklung	Frage 4	Frage 5	Frage 6
Punktezahl:			
Total Punktezahl:	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>		

Gesundheit	Frage 7	Frage 8	Frage 9	Frage 10	Frage 11
Punktezahl:					
Total Punktezahl:	<input style="width: 60px; height: 20px;" type="text"/>				

Sicherheit und Wertschätzung	Frage 12	Frage 13	Frage 14	Frage 15
Punktezahl:				
Total Punktezahl:	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>			



**Auswertung zur Einschätzung der Zufriedenheit
in begleiteten Wohn- und Tagesstruktursettings**

Rohdaten

Auswertungseinheit	z.B.: Klient*in, Team, Bereich, Gesamtbetrieb					
Hauptkategorien	Kompetente und selbstbestimmte Gestaltung des Lebensalltags	Möglichkeiten der Entwicklung	Gesundheit	Sicherheit und Wertschätzung	Gestaltung von persönlichen Beziehungen	Teilhabe am sozialen Leben
Max. Wert in %	100	100	100	100	100	100
Erreichter Ist-Wert in %	0	0	0	0	0	0
Max. Punkte pro Hauptkategorie	9	9	15	12	6	9
Mittelwert erreichter Punkte aller Personen	0	0	0	0	0	0
Person 1						
Person 2						
Person 3						
Person 4						
Person 5						
Person 6						
Person 7						
Person 8						
Person 9						
Person 10						
Person 11						
Person 12						
Person 13						
Person 14						
Person 15						
Person 16						
Person 17						
Person 18						
Person 19						
Person 20						
Person 21						
Person 22						
Person 23						
Person 24						
Person 25						
Person 26						
Person 27						
Person 28						
Person 29						
Person 30						