

**Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven**



# **Zufriedenheit mit Direktleistungen für Menschen mit Behinderung**

*KundInnenbefragung Sommer 2017*

Durchgeführt von  **TQS** RESEARCH & CONSULTING im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Foto: FSW/Ian Ehm

**FONDS SOZIALES  
WIEN**

*Wir sind da, um für Sie da zu sein.*

Stad**t** Wien

# FSW KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit Direktleistungen für Menschen mit Behinderung

Im Juni 2017 führte der Fonds Soziales Wien (FSW) erstmals eine KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit Direktleistungen für Menschen mit Behinderung durch. Direktleistungen umfassen die Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz, geförderte Hilfsmittel und geförderte Dolmetsch-Leistungen.

Die Auswertung der Daten erfolgte durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TQS Research & Consulting.

## Direktleistungen

### Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz (PGE)

Ziel der „Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz“ ist es, Menschen mit einer schweren Körperbehinderung ein maximales Ausmaß an Selbstbestimmung und individueller Lebensgestaltung zu ermöglichen.

Voraussetzung für diese soziale Dienstleistung nach § 14 des Chancengleichheitsgesetzes Wien sind u. a. Volljährigkeit, Pflegegeldbezug ab Stufe 3, Selbstverwaltungskompetenz und das Leben in einem privaten Haushalt.

Der FSW finanziert die Unterstützung durch AssistentInnen in grundlegenden Lebensbereichen (Haushalt, Körperpflege und Erhaltung der Gesundheit, Mobilität, Freizeit, Kommunikation).

Um sich diese Unterstützung selbst organisieren zu können, erhalten KundInnen eine monatliche finanzielle Direktleistung.

### Geförderte Hilfsmittel

Der FSW fördert für Menschen mit Behinderung Hilfsmittel zum Ausgleich behinderungsbedingter Beeinträchtigungen mit Zuschüssen. Diese Hilfsmittel sollen die Bewältigung des Alltags erleichtern. Die Förderung umfasst finanzielle Direktleistungen mit und ohne Rechtsanspruch gemäß § 15 des Chancengleichheitsgesetzes Wien, der entsprechenden Hilfsmittelverordnung und den Förderrichtlinien des FSW.

### Geförderte Dolmetsch-Leistungen

Die Förderung für „behinderungsspezifische Dolmetschleistungen für gehörlose, hörsehbehinderte oder taubblinde Menschen“ umfasst drei Angebote.

Für soziale Rehabilitation fördert der FSW Dolmetschen im privaten Bereich, z. B. für Rechtsberatung, Ärztinnen-/Arztbesuche oder Wohnungsbesichtigungen. KundInnen erhalten einen Zuschuss von maximal 2.720 Euro pro Jahr (2016).

---

## Impressum

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 05 05 379. E-Mail: kontakt@fsw.at.  
Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Statistik. Grafische Gestaltung: Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: Oktober 2017.

Diese Unterstützung erhalten auch taubblinde bzw. höresehbehinderte Menschen für Dolmetschkosten, die im Zusammenhang mit Lormen, taktilem Gebärdensprache o. Ä. anfallen.

Außerdem fördert der FSW Gebärdensprachdolmetschen für gehörlose, höresehbehinderte oder taubblinde Menschen nach der Schulpflicht, wenn sie für den Besuch von Bildungsveranstaltungen oder Hochschulen notwendig sind. KundInnen erhalten eine Förderung bis zu 5.560 Euro jährlich (2016).

## Die zentralen Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz (PGE)



**97 %** sind mit der PGE zufrieden.



**99 %** sagen, dass die AssistentInnen respektvoll mit ihnen umgehen.



**66 %** meinen, dass die Auswahlmöglichkeit unter verschiedenen Assistenzmodellen ausreichend ist.



**79 %** sind mit den Peer-Beratungsstellen zufrieden.



**86 %** sind mit der Beratung durch den FSW zufrieden.



**80 %** bewerten ihre Lebensqualität als gut.



**96 %** meinen, dass Wien eine lebenswerte Stadt ist.



**100 %** meinen, dass es eine gute Entscheidung war, die PGE zu beantragen.



**74 %** sagen, dass der Assistenzbedarf durch die PGE abgedeckt wird.

Werte aus der Befragung 2017 mit 168 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – weder/noch – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

# Die zentralen Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung

## Geförderte Hilfsmittel



**92 %** verwenden das geförderte Hilfsmittel ständig oder mehrmals täglich.



**90 %** sind mit der Beratung durch die Technische Assistenz zufrieden.



**76 %** sind mit der Beratung durch den FSW zufrieden.



**65 %** bewerten ihre Lebensqualität als gut.



**81 %** meinen, dass Wien eine lebenswerte Stadt ist.

Werte aus der Befragung 2017 mit 133 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – weder/noch – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

# Die zentralen Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung

## Geförderte Dolmetsch-Leistungen



**63 %** sind mit den geförderten Dolmetsch-Leistungen zufrieden.



**78 %** sind mit den DolmetscherInnen zufrieden.



**42 %** meinen, dass die Auswahlmöglichkeit unter verschiedenen DolmetscherInnen ausreichend ist.



**50 %** sind mit der Beratung durch den FSW zufrieden.



**53 %** bewerten ihre Lebensqualität als gut.



**68 %** meinen, dass Wien eine lebenswerte Stadt ist.

Werte aus der Befragung 2017 mit 103 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – weder/noch – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

# Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

## zur Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz (PGE)

- 1 Die PGE wird von ihren KundInnen sehr positiv bewertet. 97 % der KundInnen sind sehr bzw. eher zufrieden. Es zeigten sich keine signifikanten Unterschiede bei der Zufriedenheit hinsichtlich Geschlecht, Leistungsdauer und Pflegegeldstufen.
- 2 Die zentralen Gründe für die PGE haben sich seit der letzten Befragung 2010 nicht geändert. Die wichtigsten Gründe waren und sind persönliche Unabhängigkeit und flexible Unterstützung.
- 3 Die Beweggründe, sich für ein Leben mit der PGE zu entscheiden sind weder von der Pflegegeldstufe noch vom Geschlecht abhängig.
- 4 Auch sehr persönliche Tätigkeiten werden an AssistentInnen delegiert und nicht von Angehörigen durchgeführt. In Bezug auf die „basic needs“ (Grundbedürfnisse wie Körperpflege, Toilette, Essen) gaben 80 % der KundInnen an, die persönliche Assistenz immer oder oft in diesem Bereich zu benötigen. Lediglich 26 % der KundInnen gaben an, dass sie sich bei „basic needs“ bevorzugt von Angehörigen unterstützen lassen.
- 5 Hinsichtlich der Abdeckung des Assistenzbedarfes lässt sich kein Unterschied zwischen Frauen und Männern feststellen. 77 % der Frauen und 76 % der Männer geben an, dass ihr Assistenzbedarf über die PGE voll oder eher gedeckt wird.
- 6 Bei den angestrebten Zielen und bei der Zielerreichung gibt es hinsichtlich Geschlecht und Pflegegeldstufen keinen Unterschied, jedoch bei der Bezugsdauer: KundInnen, die die Leistung über fünf Jahre beziehen, erreichen die Ziele „im Berufsleben verbleiben“ und „die Wohnsituation verbessern“ häufiger. Unterschiede gibt es ebenfalls hinsichtlich des Alters: Jüngere KundInnen streben die Ziele „eine höhere Schul- bzw. Ausbildung“ und „ins Berufsleben einsteigen“ stärker an.
- 7 Die persönliche Assistenz entfaltet einen sehr hohen Wirkungsgrad. 96 % sagen, dass die PGE zur Vereinfachung des Alltagslebens beiträgt, 93 % meinen, dass sich der Grad der Selbstbestimmung erhöht und 85 %, dass sie mehr am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.
- 8 Ein großer Teil der AssistentInnen sind Studierende, was sich aus dem Weg der AssistentInnensuche erklären lässt. 50 % der KundInnen gaben an, dass sie oft bzw. immer die Jobbörse der ÖH nutzen.
- 9 PGE-KundInnen haben eine hohe Lebensqualität. 80 % bewerten sie mit sehr gut bzw. gut, obwohl gleichzeitig der gesundheitliche Zustand nur von 44 % mit sehr gut bzw. eher gut bewertet wird. Positiv gesehen werden hingegen die Möglichkeiten zu sinnvollen Tätigkeiten (77 %) und die Möglichkeiten, am sozialen Leben teilzuhaben (84 %).
- 10 100 % der KundInnen meinen, dass es alles in allem sehr gut oder eher gut war, sich für die PGE zu entscheiden. Davon sagen 96 %, dass es eine sehr gute Entscheidung war.

# Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

## zu geförderten Hilfsmitteln

- 1 Vom FSW geförderte Hilfsmittel werden zu einem hohen Prozentsatz von Menschen mit Sinnesbehinderung in Anspruch genommen. Rund 32 % der Befragten geben an, eine Sinnesbeeinträchtigung beim Sehen zu haben, 65 % eine Sinnesbeeinträchtigung beim Hören. Körperliche Beeinträchtigungen nennen 20 %, psychische Beeinträchtigungen 8 % und 5 % geben eine kognitive Beeinträchtigung an.
- 2 Das geförderte Hilfsmittel wird oft und kontinuierlich genutzt: 92 % der KundInnen verwenden es ständig oder mehrmals täglich. 65 % der KundInnen haben es ständig oder länger als 8 Stunden in Gebrauch.
- 3 Das Angebot der Technischen Assistenzen wird positiv wahrgenommen. 90 % der KundInnen, die eine Technische Assistenz aufgesucht haben, sind mit dieser sehr bzw. eher zufrieden. Die Hälfte aller befragten KundInnen hat das Schwerhörigenzentrum VOX aufgesucht.
- 4 Die Höhe der Förderung wird überwiegend als angemessen wahrgenommen. 75 % der KundInnen empfinden die Höhe als ausreichend, 18 % als zu niedrig. Bei der Zufriedenheit mit der Förderhöhe konnten hinsichtlich Geschlecht und Alter keine signifikanten Unterschiede festgestellt werden.
- 5 Die geförderten Hilfsmittel haben einen hohen Wirkungsgrad, v. a. in Bezug auf den Alltag. 87 % sagen, dass die geförderten Hilfsmittel zur Vereinfachung des Alltagslebens beitragen, 72 % meinen, dass sich der Grad der Selbstbestimmung erhöht und 69 %, dass sie mehr am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.
- 6 Es gibt einen signifikanten Zusammenhang zwischen Grad der Behinderung und Wirkung des Hilfsmittels in Bezug auf Teilnahme am gesellschaftlichen Leben: Je höher der Grad der Behinderung ist, desto stärker trägt das Hilfsmittel zur Teilnahme am gesellschaftlichen Leben bei.
- 7 KundInnen von geförderten Hilfsmitteln geben eine eher durchschnittliche Lebensqualität an. 65 % bewerten sie mit sehr gut bzw. gut. Positiv bewertet werden die Möglichkeiten zu sinnvollen Tätigkeiten (72 %) und die Möglichkeiten, am sozialen Leben teilzuhaben (77 %), weniger gut die Fragen zur Gesundheit (57 %) und die Frage nach der psychisch-emotionalen Situation (Glücklichsein: 65 %)
- 8 Bei den Fragen zur Lebensqualität konnten keine Unterschiede hinsichtlich des Geschlechts bzw. des Alters festgestellt werden. Bezogen auf den Schulabschluss bekunden KundInnen mit Universitätsabschluss eine signifikant höhere Lebensqualität.
- 9 Die Zufriedenheit mit dem FSW fällt mit 83 % zufriedenen KundInnen überwiegend gut aus.
- 10 Nur 3 % der KundInnen meinen, dass es alles in allem eher nicht gut oder gar nicht gut war, sich für ein gefördertes Hilfsmittel zu entscheiden.

# Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

## zu geförderten Dolmetsch-Leistungen

1

KundInnen von geförderten Dolmetsch-Leistungen haben am häufigsten (34 %) von FreundInnen und Bekannten von der Fördermöglichkeit erfahren, am zweithäufigsten von sozialen Einrichtungen. Die Beratungsstellen selbst haben nur 9 % der Befragten genannt.

2

Etwa 2/3 der KundInnen (63 %) sind mit den geförderten Dolmetsch-Leistungen insgesamt zufrieden. KundInnen wünschen sich jedoch mehr DolmetscherInnen, Videodolmetschlösungen, einen transparenteren und flexibleren Umgang mit dem Budget (z. B.: Online Budget, Möglichkeit, das Budget ins nächste Jahr mitzunehmen) und die Verfügbarkeit von DolmetscherInnen in Krankenhäusern oder bei Behörden.

3

Das für Dolmetsch-Leistungen zur Verfügung stehende Budget wird widersprüchlich bewertet. Nur 34 % finden die Höhe völlig oder eher ausreichend, gleichzeitig sehen 63 % ihren Bedarf gedeckt. Weder bei der Zufriedenheit mit der Förderhöhe noch beim Ausschöpfungsgrad konnte ein Unterschied hinsichtlich Geschlecht oder Alter der KundInnen festgestellt werden.

4

90 % der antwortenden KundInnen mit aufrechter Bewilligung haben auch geförderte Dolmetsch-Leistungen in Anspruch genommen. Allerdings haben nur 22 % das Budget auch ausgeschöpft. Als Gründe dafür werden genannt: Probleme bei der Terminvereinbarung mit den DolmetscherInnen und fehlender Überblick über das Budget.

5

Weder bei der Häufigkeit der Inanspruchnahme noch bei den Begründungen, warum keine Dolmetsch-Leistungen in Anspruch genommen wurden, konnten signifikante Unterschiede hinsichtlich des Geschlechts bzw. des Alters festgestellt werden.

6

Die KundInnen bescheinigen der geförderten Dolmetsch-Leistung einen eher geringen Wirkungsgrad: 55 % sagen, dass die geförderte Dolmetsch-Leistung zur Vereinfachung des Alltagslebens beiträgt, 63 % meinen, dass sich der Grad der Selbstbestimmung erhöht und 43 %, dass sie mehr am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.

7

KundInnen von geförderten Dolmetsch-Leistungen haben nach eigener Einschätzung eine vergleichsweise schlechte Lebensqualität. Nur knapp über die Hälfte bewerten sie mit sehr gut bzw. gut. Die KundInnen sehen v. a. ihre Möglichkeiten zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten deutlich eingeschränkt (54 % Zustimmung gegenüber 72 % bei KundInnen von geförderten Hilfsmitteln bzw. 77 % bei KundInnen der PGE).

8

Bei den Fragen zur Lebensqualität konnten keine Unterschiede hinsichtlich des Geschlechts bzw. des Alters festgestellt werden.

9

Die Zufriedenheit mit dem FSW fällt mit 63 % eher gering aus. Hauptkritikpunkt sind für 2/3 der KundInnen die finanziellen Aspekte der geförderten Leistung.

10

16 % meinen, dass es alles in allem eher nicht gut oder gar nicht gut war, sich für die geförderten Dolmetsch-Leistungen entschieden zu haben.



## Stärken und Verbesserungspotenzial

	Stärken	Verbesserungspotenzial
Persönliche Assistenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sehr hoher Wirkungsgrad der geförderten Leistung</li> <li>• Zuverlässigkeit der monatlichen Förderbetrags-Anweisung</li> <li>• Abwicklung der Monitoring-Gespräche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassendere Unterstützung bei Rahmenbedingungen und Rechtsfragen zur PGE</li> <li>• Möglichkeit für Online-Abrechnung</li> <li>• Flexible Anpassung der Förderung in speziellen Situationen (z. B. Urlaub, Verschlechterung der Gesundheit)</li> </ul>
Hilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoher Wirkungsgrad im Alltag</li> <li>• Höhe der Förderung ist angemessen</li> <li>• Gute Kooperation mit Technischer Assistenz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr Informationen über Umfang der Förderung</li> <li>• Schnellere Bearbeitung der Anträge</li> <li>• Vereinfachung der Antragstellung</li> </ul>
Dolmetsch-Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungen der DolmetscherInnen</li> <li>• Terminvereinbarungen mit DolmetscherInnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Höhe der Förderung</li> <li>• Lösung für einen transparenteren und flexibleren Umgang mit dem Budget</li> <li>• Kurzfristige Verfügbarkeit von DolmetscherInnen</li> </ul>

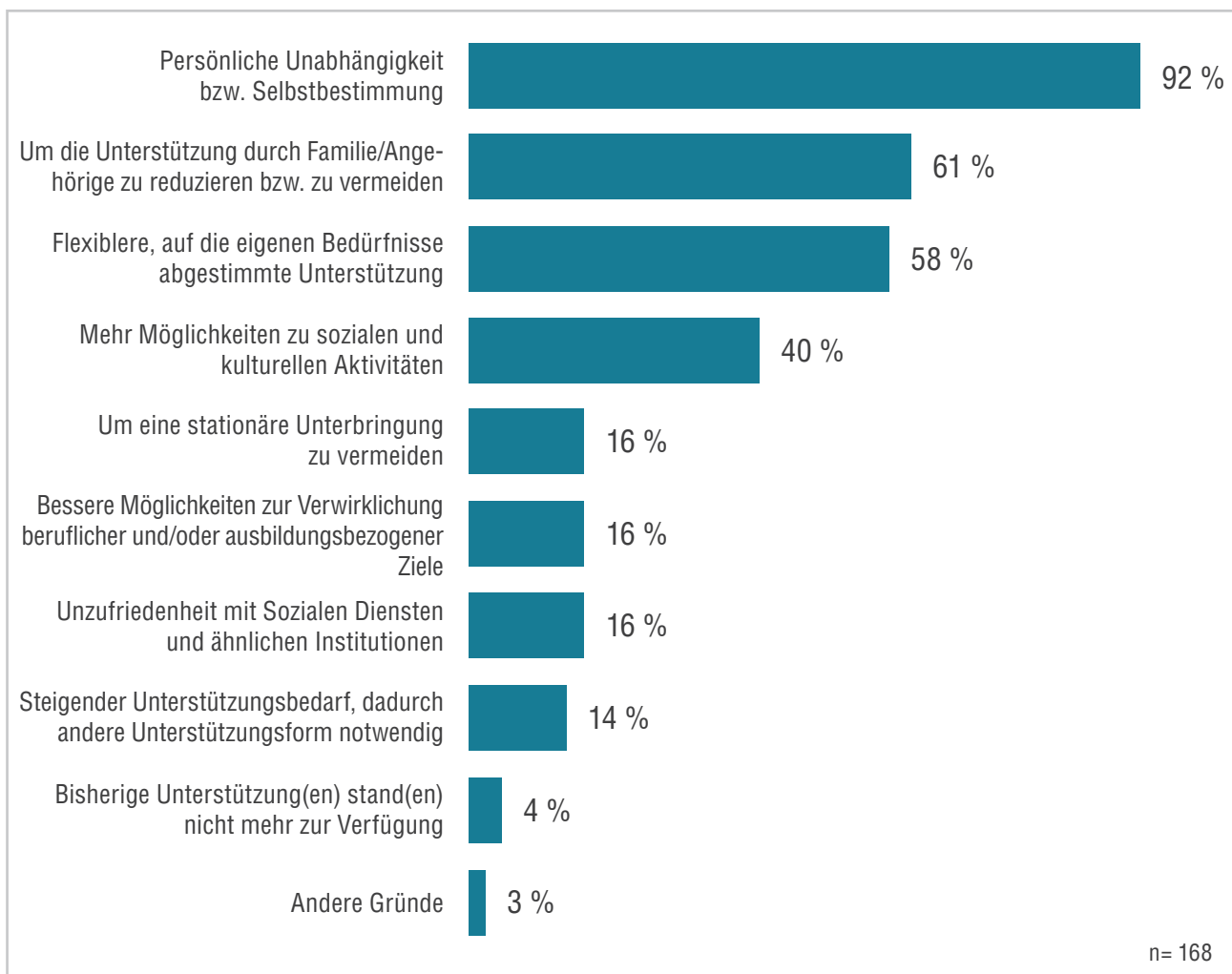
## KundInnenergebnisse im Vergleich

Ausgewählte Ergebnisse aus 404 KundInnen-Fragebögen.

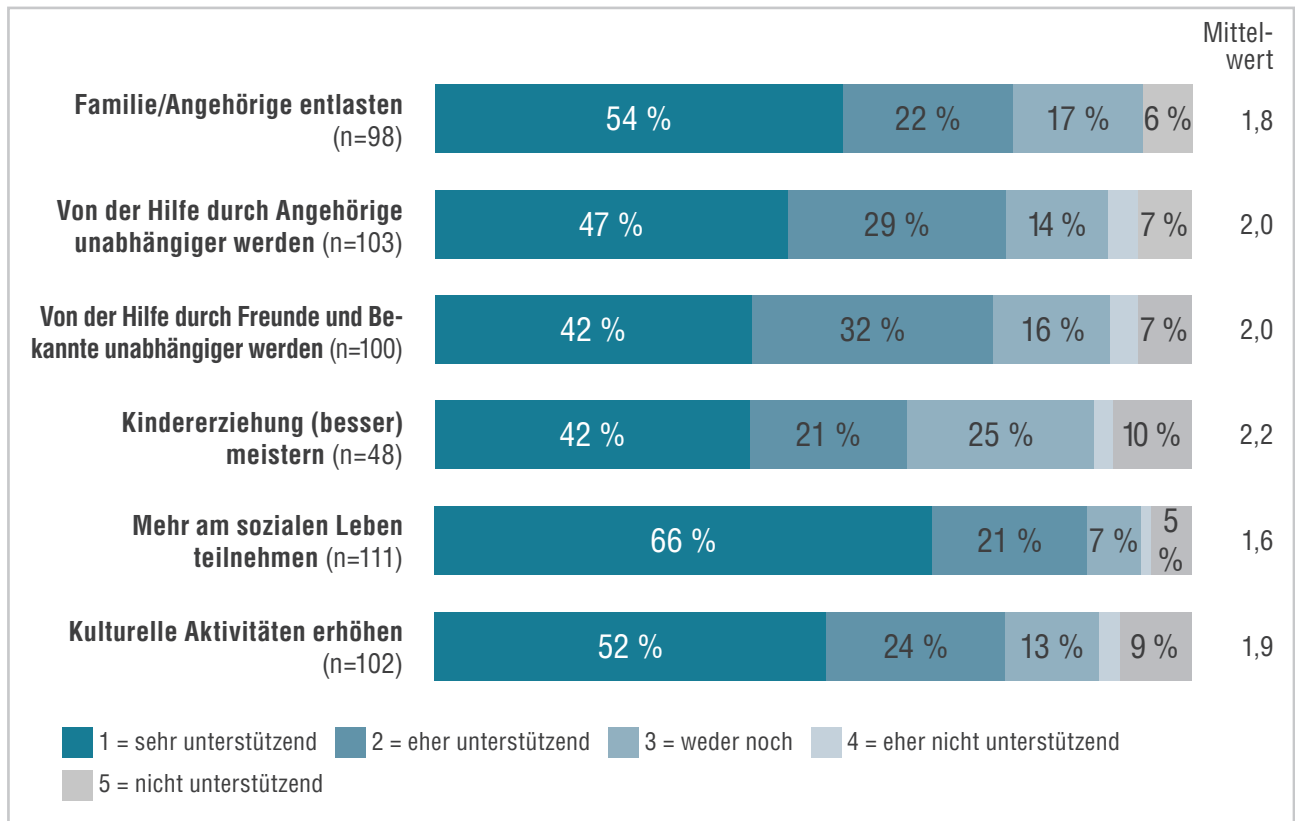
Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

## Unterstützung im Alltag

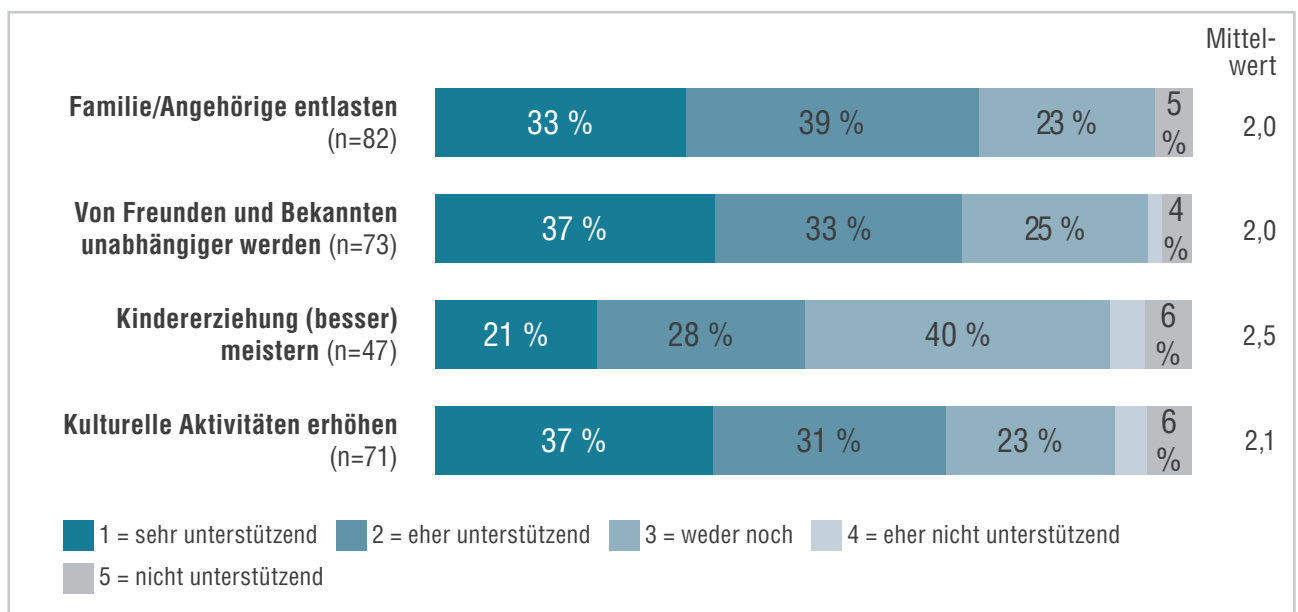
### Warum nutzen Sie Persönliche Assistenz?



## Wie unterstützend empfinden Sie die geförderten Hilfsmittel in folgenden Situationen?

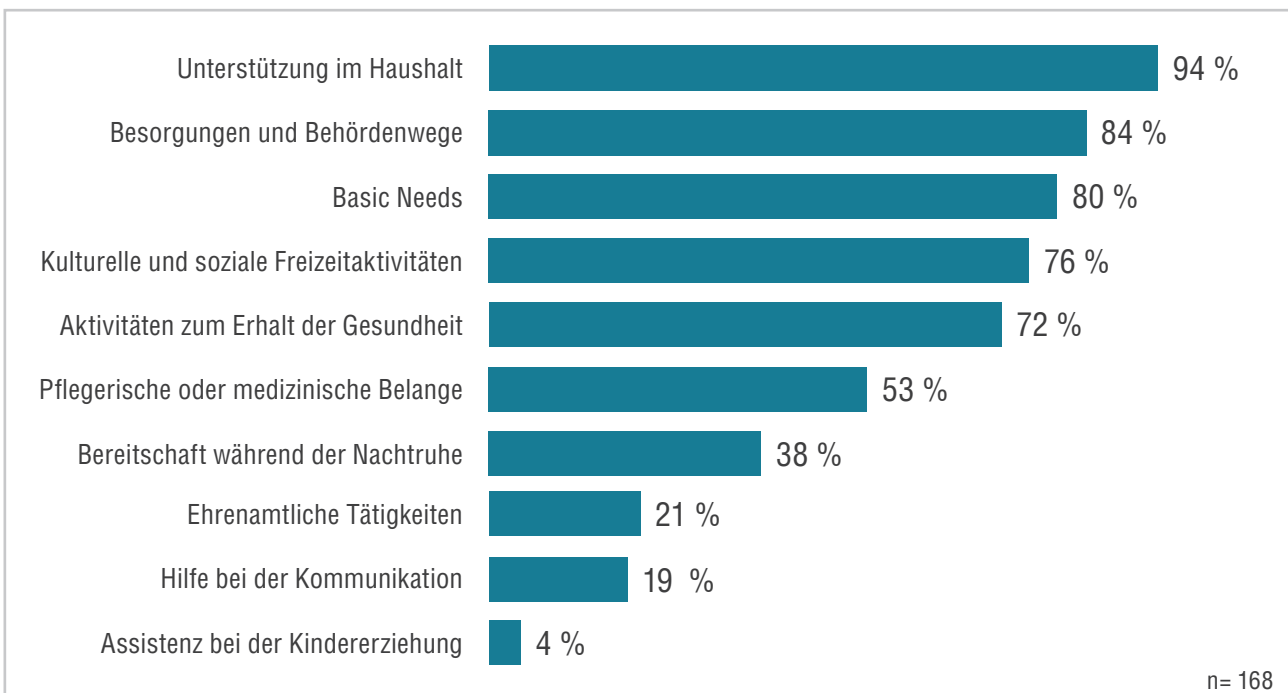


## Wie unterstützend empfinden Sie die geförderten Dolmetsch-Leistungen in folgenden Situationen?

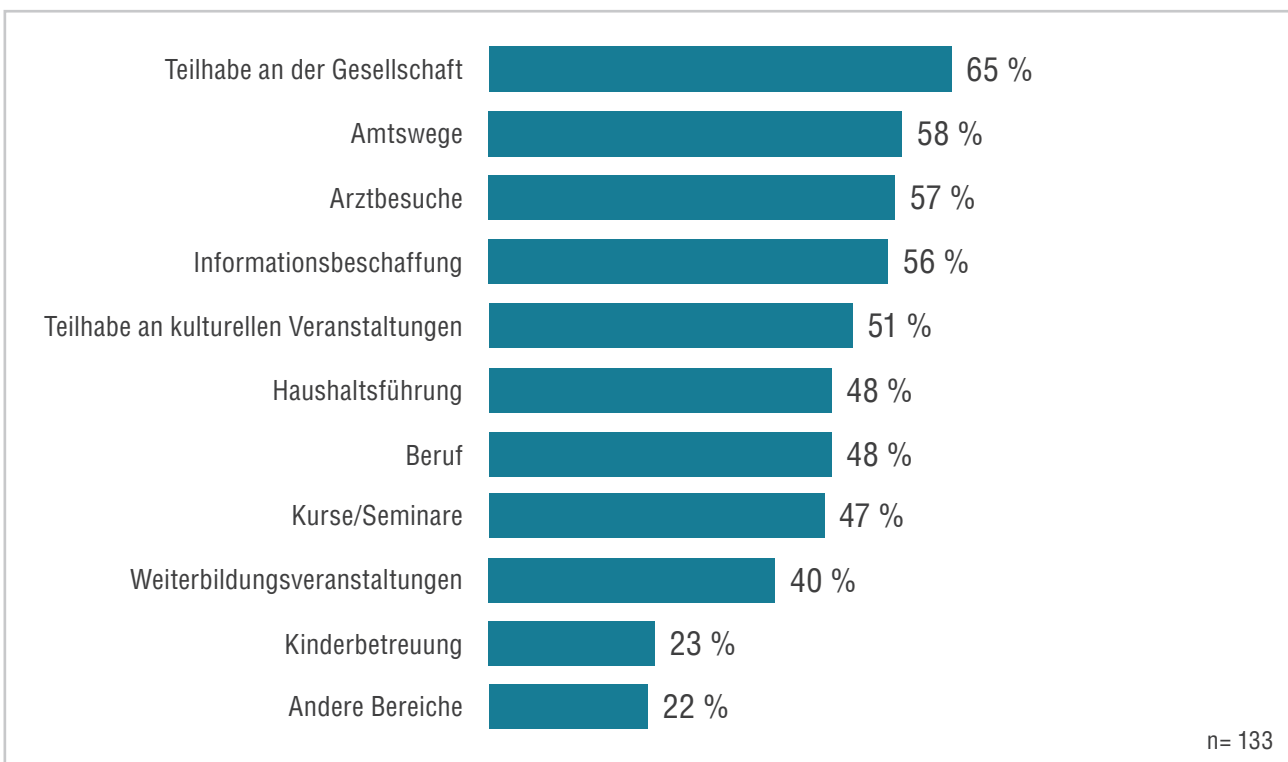


## Von Direktleistungen unterstützte Bereiche

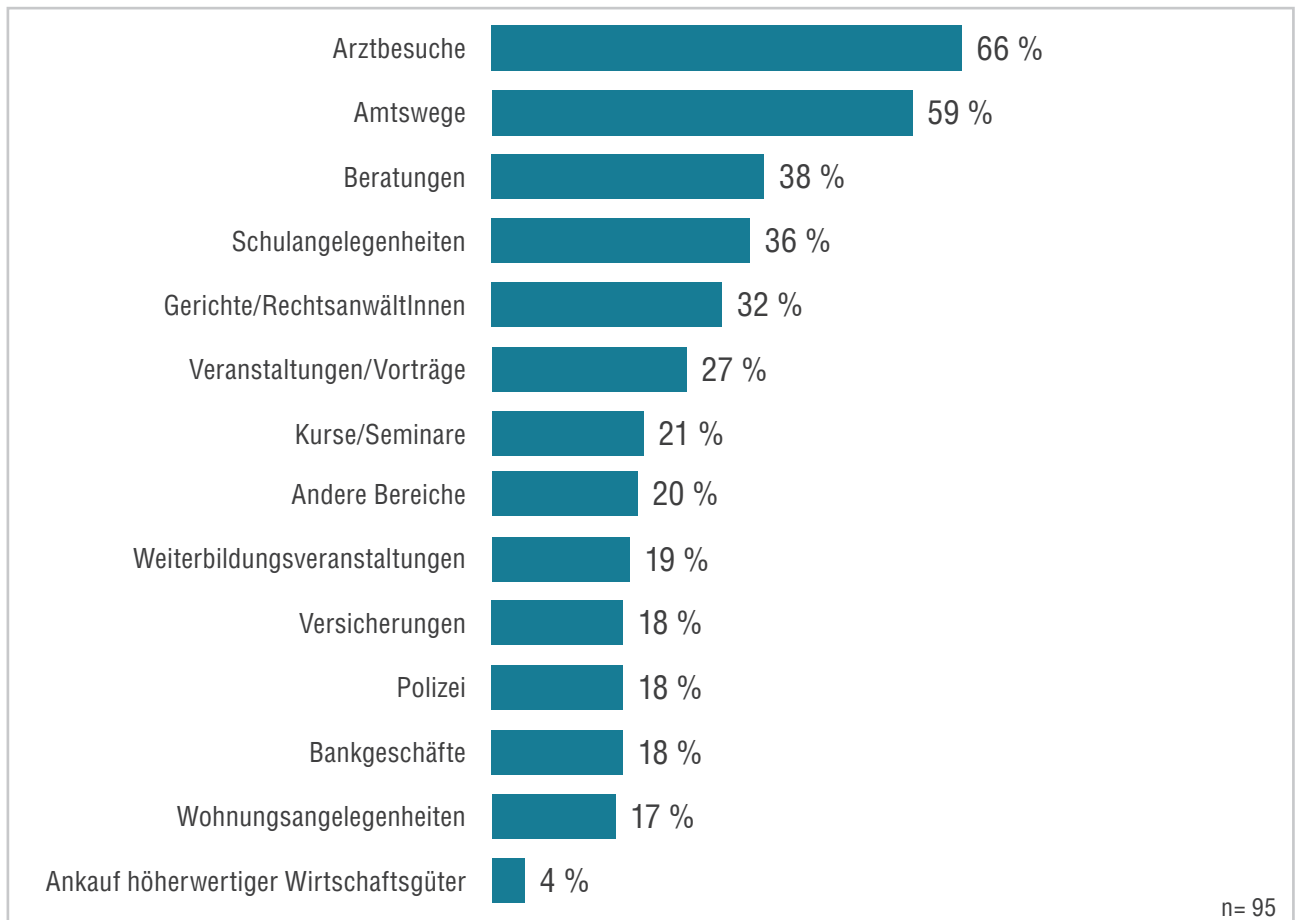
### Wofür benötigen Sie Persönliche Assistenz?



### Wofür nutzen Sie geförderte Hilfsmittel?

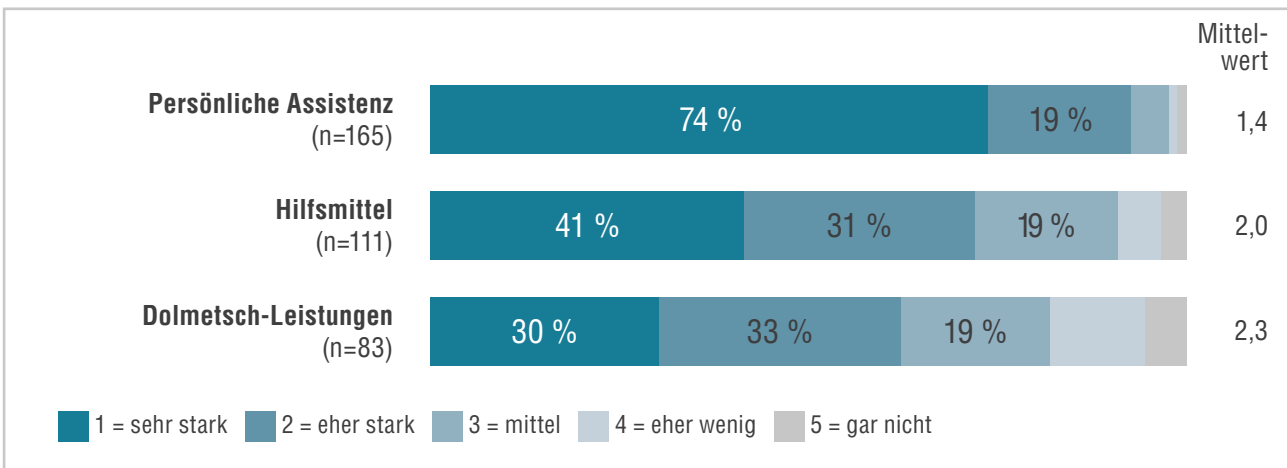


## Wofür nutzen Sie geförderte Dolmetsch-Leistungen?

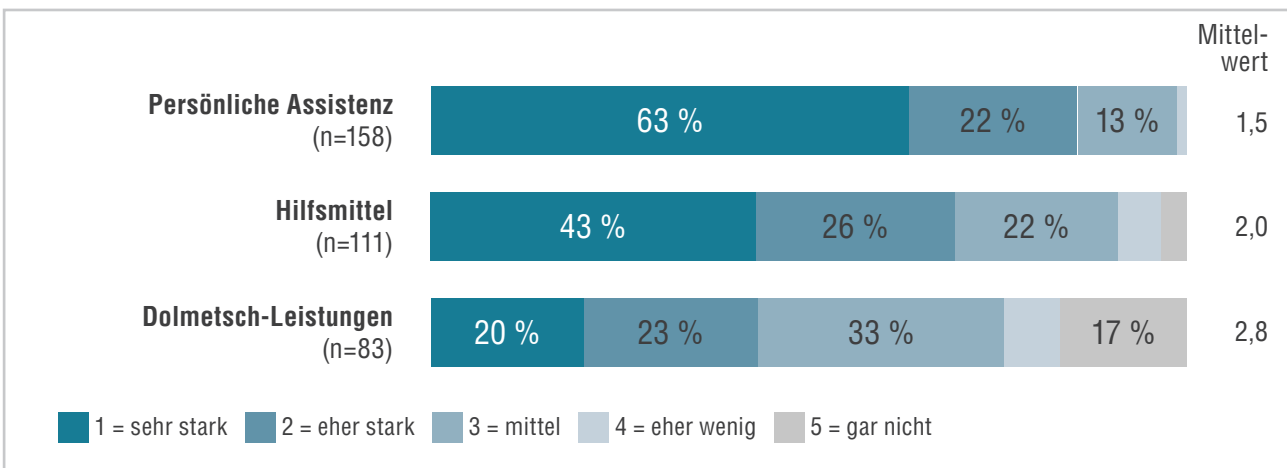


# Wirkung der geförderten Leistung

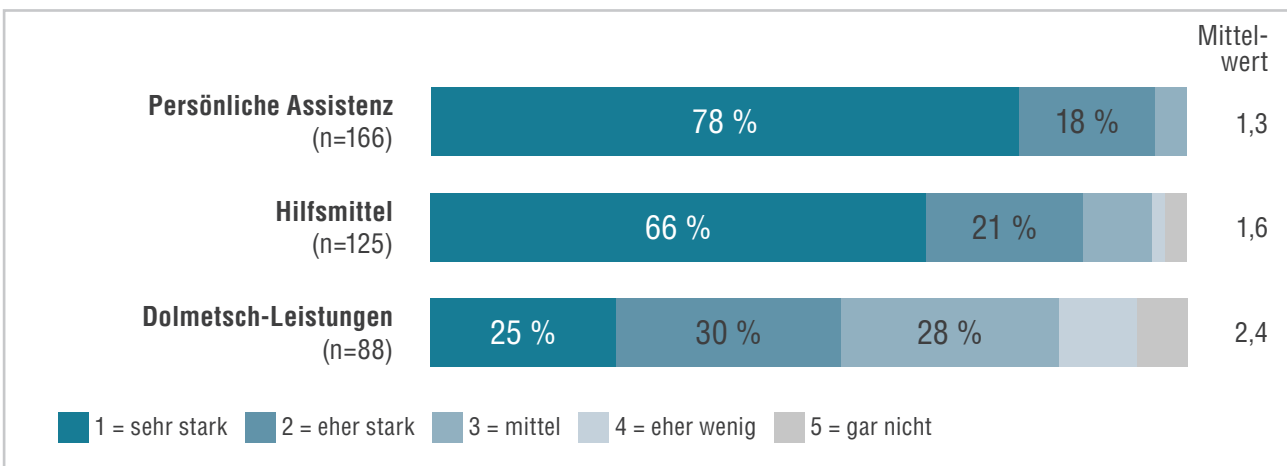
## Wie sehr hat die Leistung Ihre Selbstbestimmung erhöht?



## Wie sehr hat die Leistung eine Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ermöglicht?

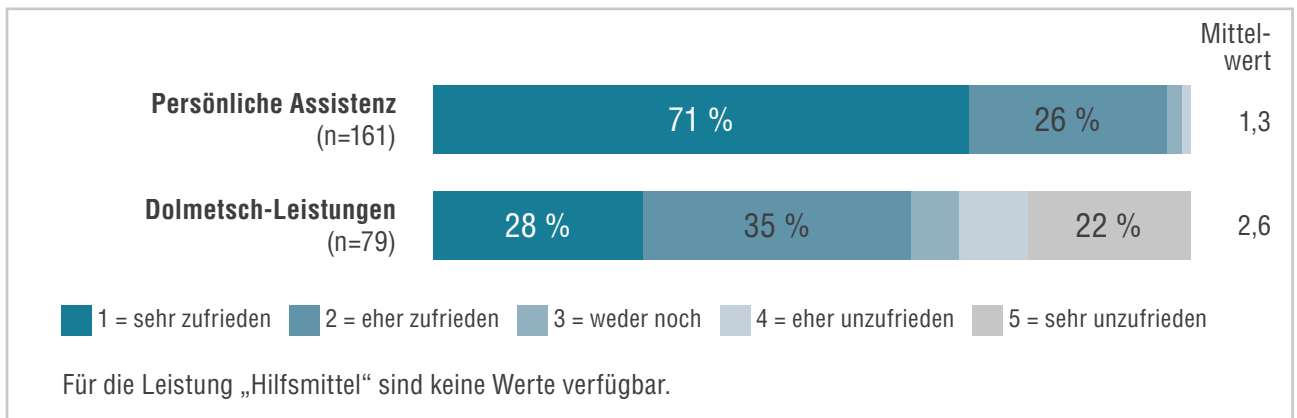


## Wie sehr hat die Leistung zur Vereinfachung Ihres Alltagslebens beigetragen?

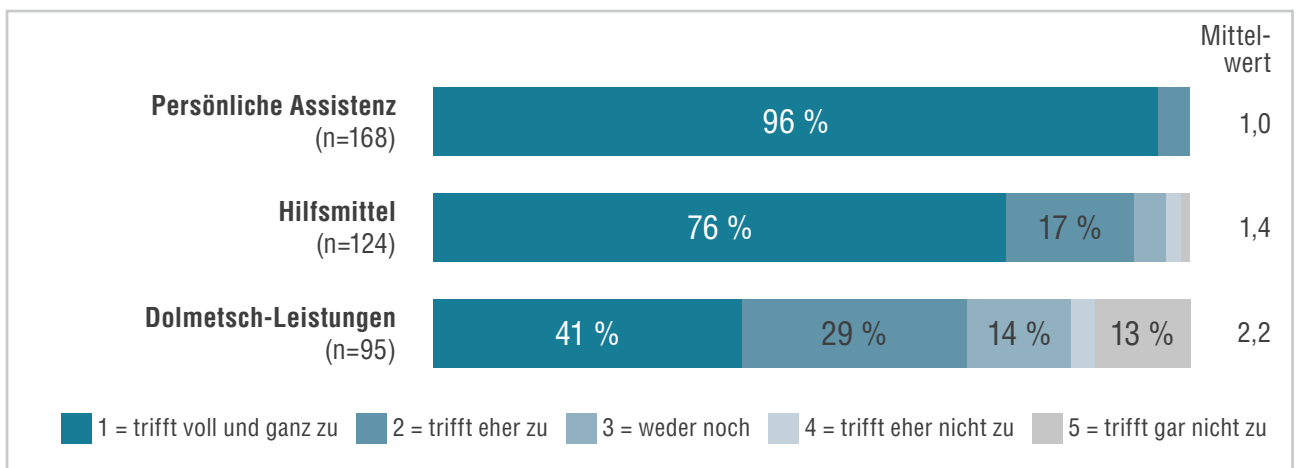


## Zufriedenheit mit der geförderten Leistung

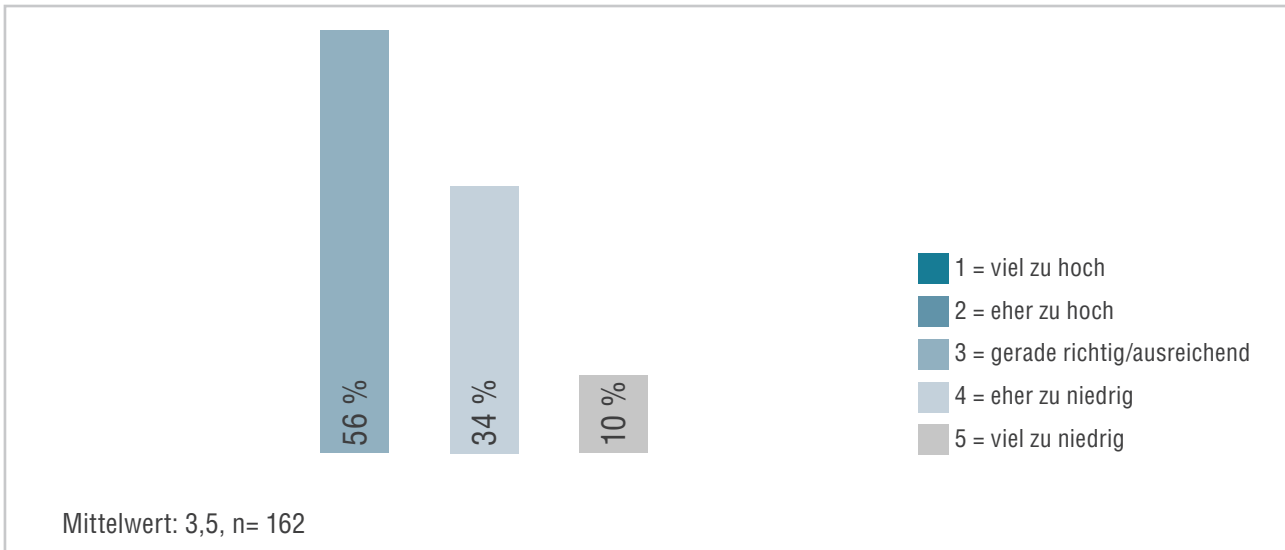
### Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den geförderten Leistungen?



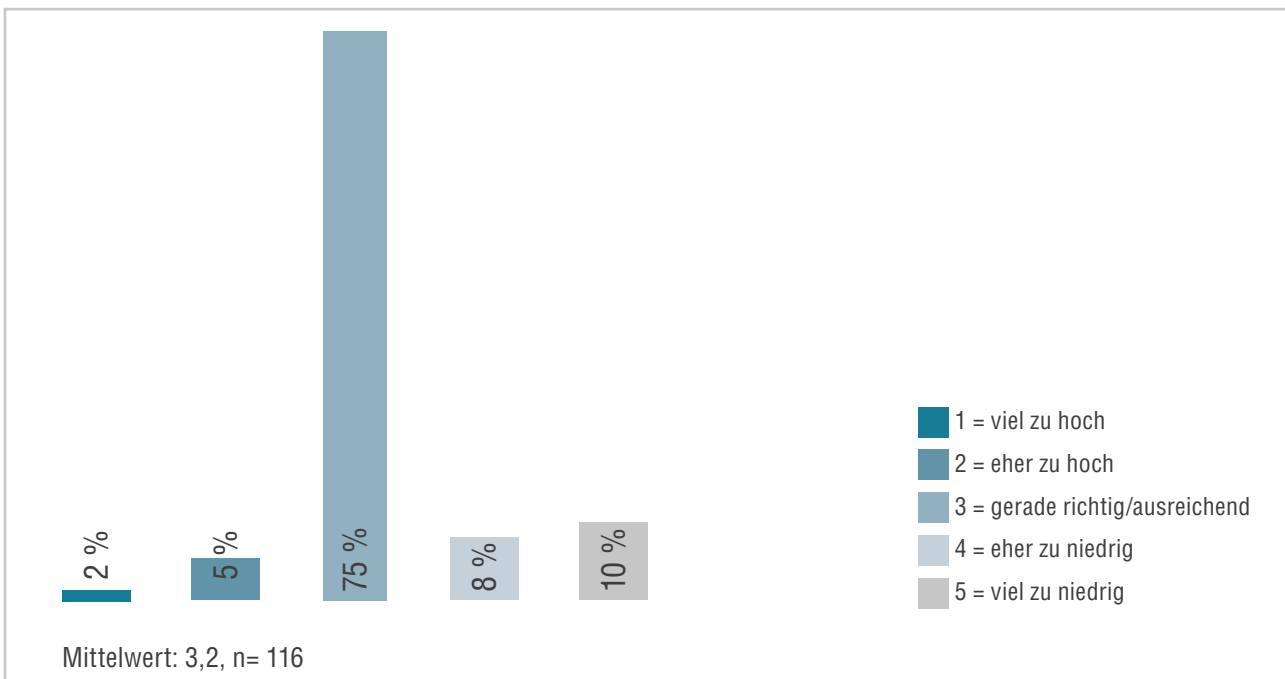
### Alles in allem kann ich sagen: Es war sehr gut, mich für die Leistung zu entscheiden.



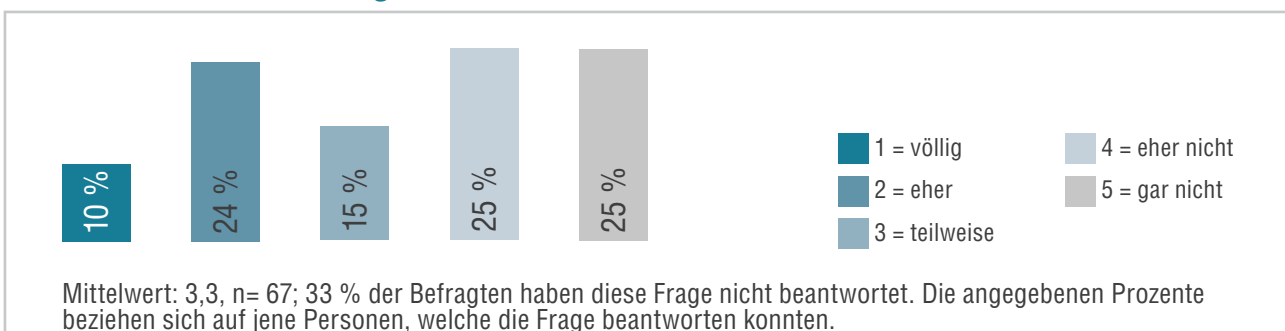
## Wie empfinden Sie die jährliche Fördersumme für die Leistung? Persönliche Assistenz



## Hilfsmittel



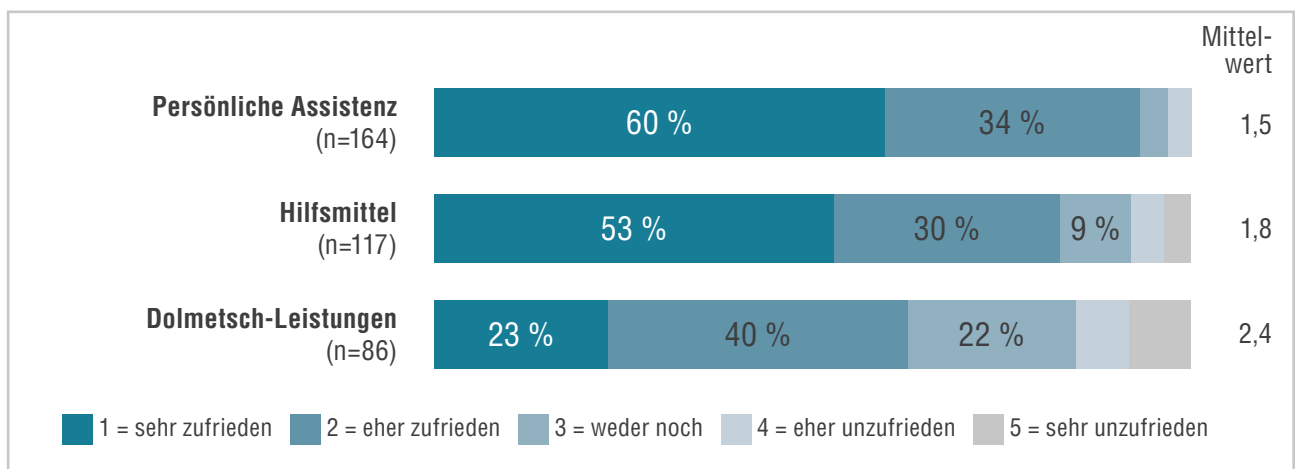
## Ist die Höhe der jährlichen Fördersumme ausreichend? Dolmetsch-Leistungen



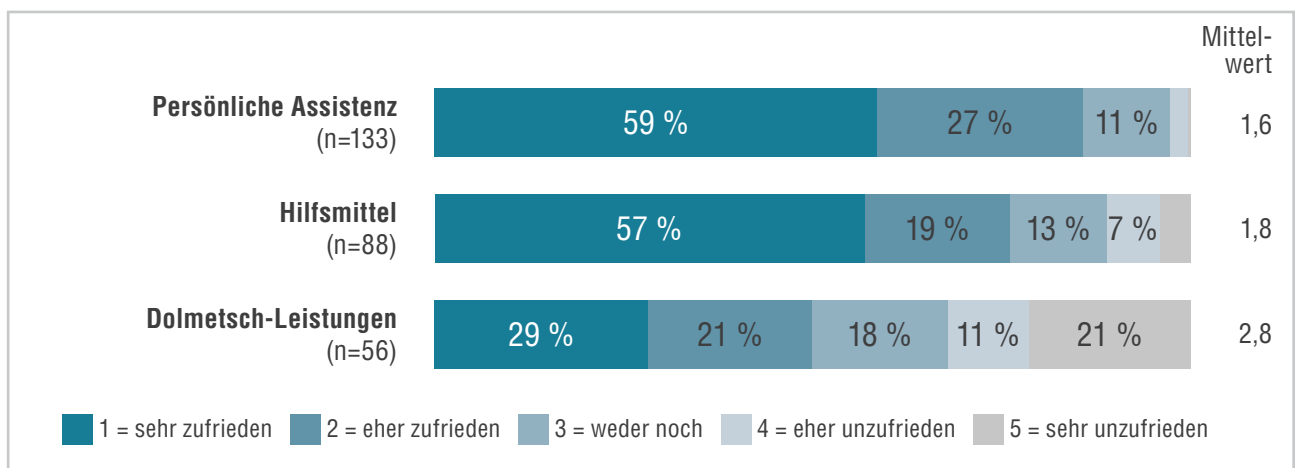


## Zufriedenheit mit dem FSW

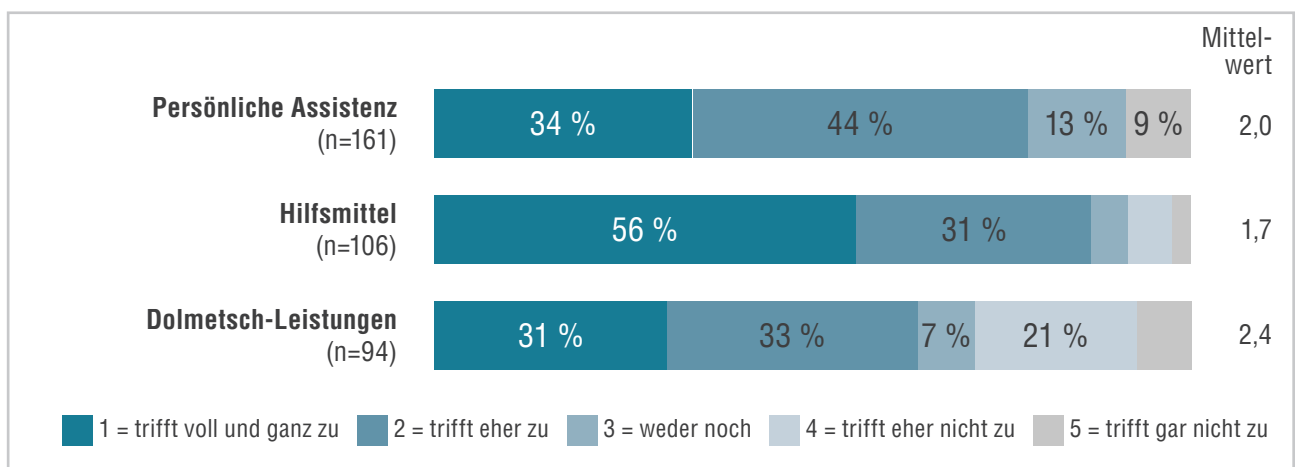
### Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem FSW?



### Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung durch das Beratungszentrum Behindertenhilfe?

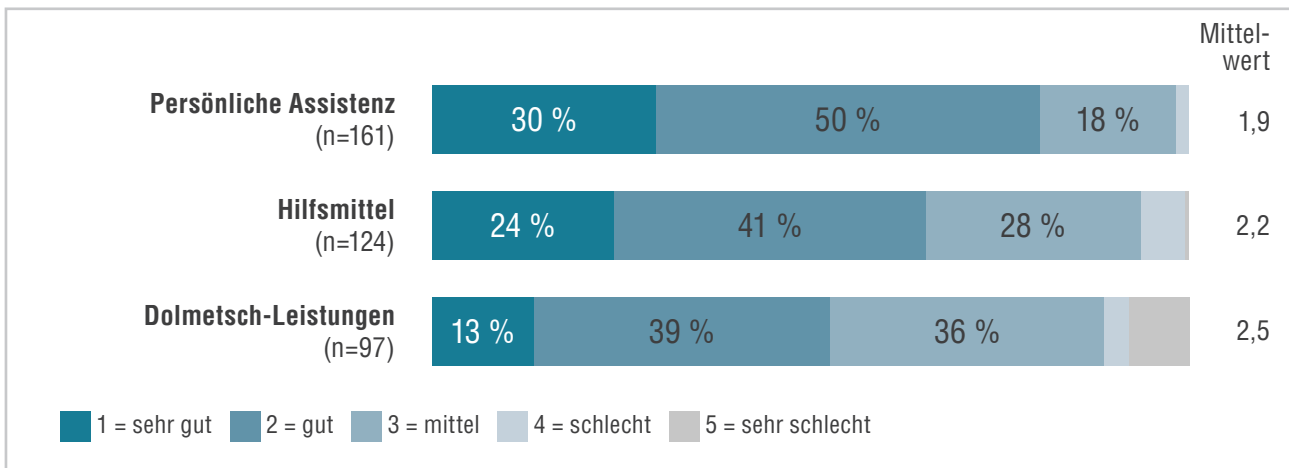


### Das Antragsformular war gut verständlich.

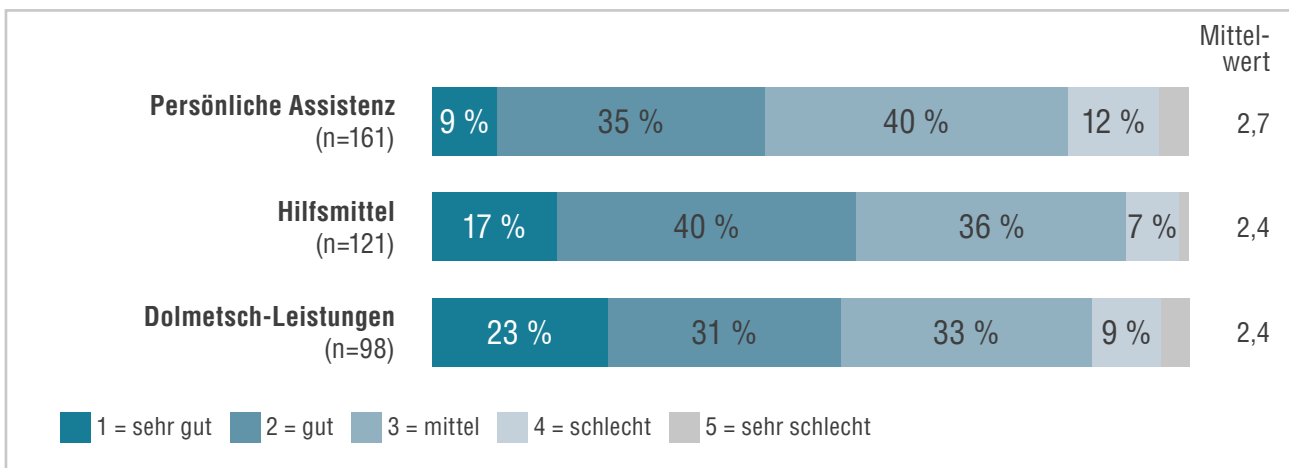


# Lebensqualität

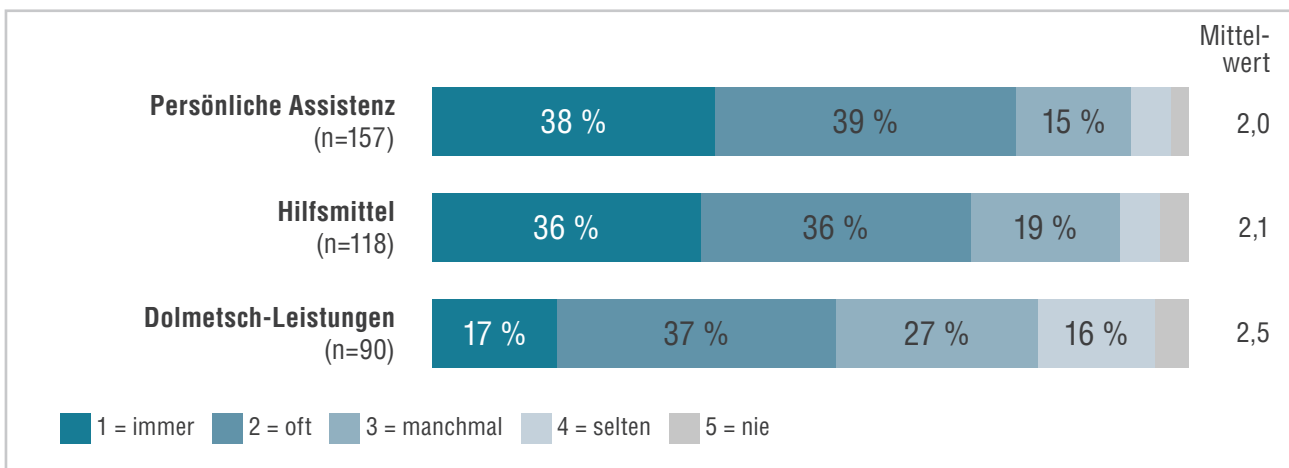
## Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



## Wie geht es Ihnen gesundheitlich?



## Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?



## Stimmen unserer KundInnen

### Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz

*Die persönliche Assistentin nimmt mir alle Dinge ab, die ich durch die Körperbehinderung nicht zu leisten vermag. Sie ermöglicht mir allein in der eigenen Wohnung zu leben.*

*Dank Persönlicher Assistenz bin ich in eine eigene Wohnung gezogen, habe eine Arbeit und mehr Selbstbestimmung, kurz ein normales Leben.*

*In eigener Genossenschaftswohnung alleine zu leben, Ausüben verschiedener Hobbies (Rollfußball, Racerunning, Fitnesscenter, Besuch Veranstaltungen, Urlaub).*

*Wiedererlangen von Mobilität; Selbstständigkeit, Unabhängigkeit; durch die großzügige finanzielle Unterstützung kann ich mein Leben meistern.*

*Ich entscheide selbst, wen ich einstelle und wie man mit mir umgeht. Finanzielle Lage ist schlecht. Andere Menschen sollten auch die Leistungen nutzen können, wie Personen mit Lernschwierigkeiten oder Blinde.*

*Fehlende Valorisierung und Anpassung des Stundensatzes an Inflation und steigende Löhne der Assistentinnen und Assistenten.*

*Es wäre gut, wenn noch Geld von der Fördersumme übrig ist, dieses in die nächste Periode mitnehmen zu können.*

*Vereinheitlichung der PAA [Anm.: Persönliche Assistenz am Arbeitsplatz] mit Persönlicher Assistenz wäre wichtig und würde vieles, auch bei der Abrechnung, vereinfachen. Eine persönliche Kontaktperson, mit der man im Bedarfsfall Anliegen bespricht.*

*Persönliche Assistenz soll man länger als 4 Wochen außerhalb Wiens nutzen dürfen. Freier Dienstvertrag soll weiterhin für alle Anbieter möglich sein.*

# Stimmen unserer KundInnen

## Geförderte Hilfsmittel

*Ich wäre eingesperrt und auf Begleitung angewiesen. So kann ich vieles selbst erledigen.*

*Ich finde die Betreuung durch den Fonds großartig! Mein Antrag wurde rasch und effizient erledigt! Im persönlichen Gespräch fühlte ich mich verstanden und wurde NICHT als Bittsteller behandelt! Der einzige Wehmutstropfen war die Höhe der Förderungen. Hier könnte ein Unterschied gemacht werden bei der Höhe der Förderung, wenn ich 40 Jahre voll gearbeitet hätte oder nur einige Jahre!!*

*Ohne Hilfsmittel könnte ich nicht am gesellschaftlichen Leben teilnehmen.*

*Ich kann hören, zuhören, an Gesprächen teilnehmen, im Berufsleben sein, kurz: ich kann hören, was um mich herum geschieht und darauf reagieren.*

*Erhöht das Selbstbewusstsein, bekomme mehr mit um mich herum, bin offener Menschen und Dingen/Situationen gegenüber.*

*Nicht sehen trennt von Dingen, nicht hören von Menschen, ich kann mich mitteilen und man kann sich mir mitteilen. Ich kann dazugehören.*

*Ablauf der Antragstellung transparenter gestalten.*

*Mehr Informationen an Institute weitergeben, z. B. Hörgeräteakustiker, Optiker, Bandagisten.*

*Einfachere Handhabung der Formulare. Bessere Terminregelung (-vergabe).*

*Die Wartezeit für die Bewilligung kürzen, mehr Kontaktmöglichkeiten.*

*Bitte nicht zu viele Formular-Anträge (zu viele Fragen), jedes Jahr neuer Antrag – Gehörlose braucht eine dauerhafte Dolmetsch-Bewilligung, ohne die Frage nach dem Einkommen! Gehörlose haben das Recht auf den Bedarf in der Kommunikation (Dolmetsch, Hörgeräte, techn. Hausmittel).*

## Stimmen unserer KundInnen

### Geförderte Dolmetsch-Leistungen

*Dolmetscher sind sehr wichtig.*

*Es vereinfacht den Abbau der Abhängigkeit von Angehörigen, Freunden. Mit Dolmetsch hat man vollen Zugang zu Beratungen, Gesprächen usw.*

*Wenn ich einen Dolmetsch finde, dann hilft er mir viel im Alltag. Besonders bei spontan anfallenden Terminen, Arzt, Amt, AMS usw.*

*Barriere der Kommunikation fällt und die Zugänge zu allem werden geöffnet.*

*Es wäre wichtig, wenn Kinder ein eigenes Budget bekommen und nicht erst ab 15 Jahren. Ich habe 2 Kinder, das muss ich alles von meinem Budget nehmen.*

*Eine Dolmetschzentrale wie in Oberösterreich wäre super, Bildungsbudget ausbauen – nur 3 Wochenendseminare im Jahr?! Budget sollte besser planbar und abschätzbar sein – wie viel hab ich noch?*

*Das Budget erhöhen bzw. das Budget z. B. vom nächsten Jahr nutzen können. Manchmal brauche ich nichts, manchmal dauernd, hängt von der Situation ab.*

*Mehr Dolmetscher fördern, z. B. Notfallstellen bei allen Notfällen; Erinnerungsmeldung bei ausgeschöpftem Budget, eventuell Zugang zu meinen Daten im Internet.*

*Erreichbare Rund-um-die-Uhr-Dolmetschzentrale; bei kurzfristigen Terminen sollte Dolmetscher bereit sein.*

## Daten zur KundInnenbefragung

### Stichprobenbeschreibung

<b>Befragung</b>	Zufriedenheit mit den Direktleistungen für Menschen mit Behinderung
<b>Zeitraum</b>	<b>Sommer 2017</b>
<b>Methode</b>	<b>Schriftliche Befragung und Tiefeninterviews</b>

	KundInnen von Pflegegeld-ergänzungsleistung	KundInnen von geförderten Hilfsmitteln	KundInnen von geförderten Dolmetschleistungen
<b>Geschlechterverteilung (schriftlich)</b>	weiblich: 54 % männlich: 46 %	weiblich: 58 % männlich: 42 %	weiblich: 58 % männlich: 42%
<b>Mittleres Alter</b>	47	51	47

<b>Leistungsangebot</b>	KundInnen Anzahl (Aussendungen)	Fragebogen Rücklauf	Fragebogen Rücklauf in %	Interviews Anzahl
<b>Persönliche Assistenz</b>	290	168	58 %	9
<b>Hilfsmittel</b>	675	133	20 %	5
<b>Dolmetsch-Leistungen</b>	348	103	30 %	25
<b>Gesamt</b>	<b>1.313</b>	<b>404</b>	<b>31 %</b>	<b>39</b>