



*Ergebnisse  
Erkenntnisse  
Perspektiven*

# *Lebensqualität von Menschen mit Behinderung in Wien*

*KundInnenbefragung Herbst 2015*

#### Impressum

Herausgeber: Fonds Sozials Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 0505 379. E-Mail: [kontakt@fsw.at](mailto:kontakt@fsw.at). Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Entwicklung. Grafische Gestaltung: Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: September 2016.

## FSW KundInnenbefragung zur Lebensqualität von Menschen mit Behinderung

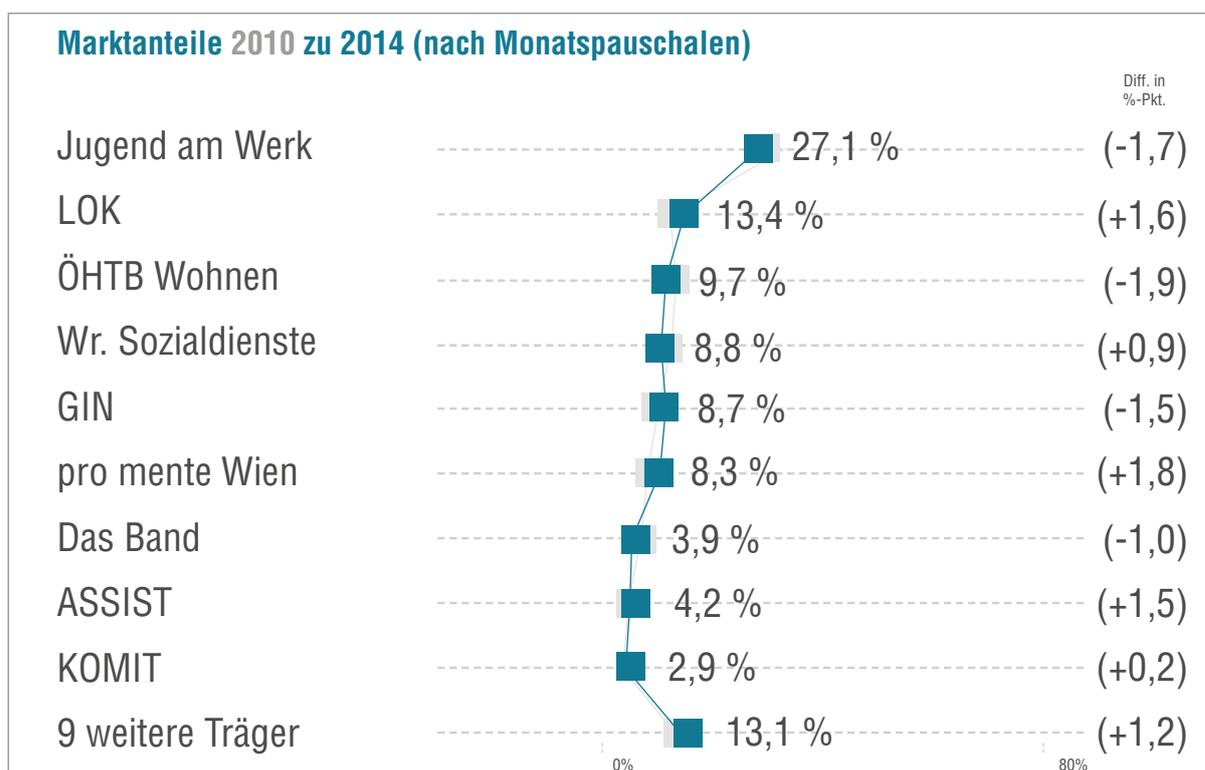
Im Jahr 2015 konzipierte der Fonds Soziales Wien (FSW) erstmalig eine KundInnenbefragung zur Lebensqualität von Menschen mit Behinderung. Die Leistungsangebote „Teilbetreutes Wohnen“, „Vollbetreutes Wohnen“ und „Tagesstruktur“ wurden für eine schriftliche und mündliche Befragung ausgewählt.

Der FSW hat das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TQS mit der Befragung beauftragt. 1.154 Kundinnen und Kunden des Teilbetreuten Wohnens, des Vollbetreuten Wohnens sowie der Tagesstruktur wurden persönlich befragt. Zusätzlich wurden 3.753 schriftliche Fragebögen ausgewertet.

### Angebote der Wiener Behindertenhilfe

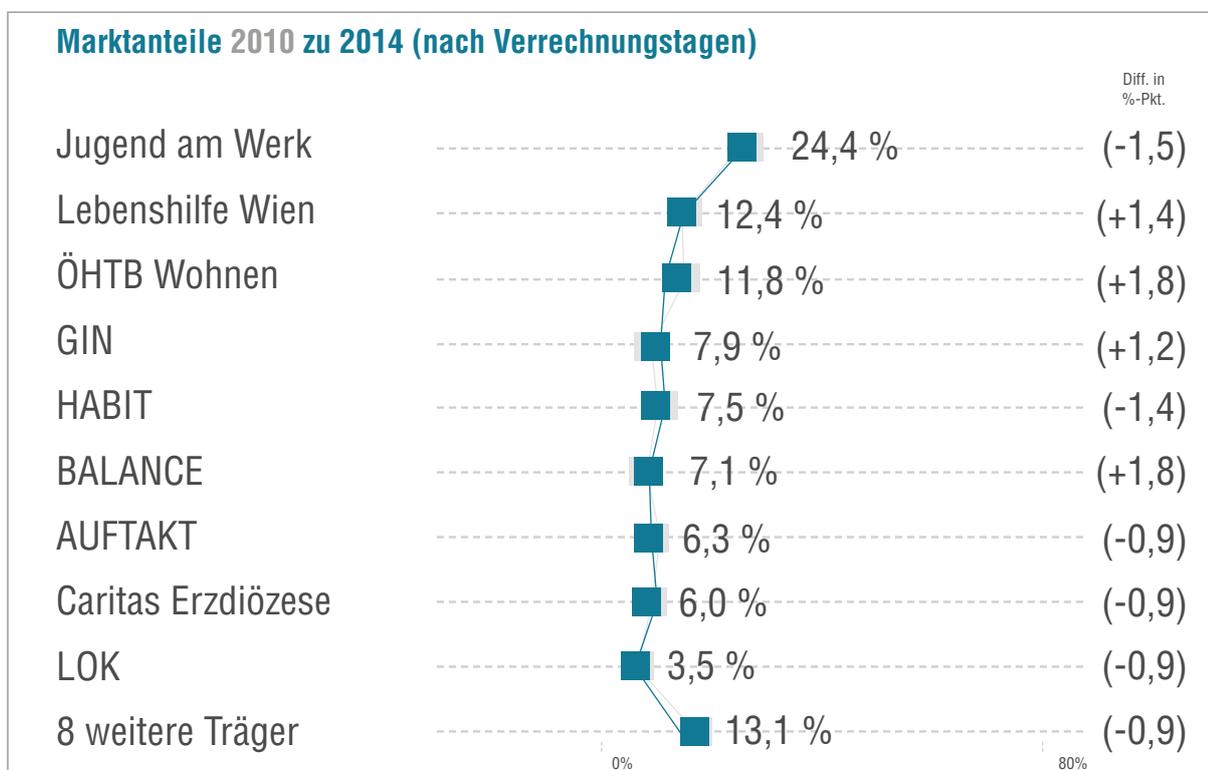
#### Teilbetreutes Wohnen

Teilbetreutes Wohnen (TBW) bedeutet, dass volljährige Menschen mit Behinderung selbstständig wohnen und dabei je nach Bedarf im Alltag unterstützt werden. Mit jeder Kundin und jedem Kunden wird ein individuelles Betreuungskonzept erstellt. Zusätzliche Sicherheit gibt die Unterstützung in Krisen. Das Betreuungsmodell wird sowohl in Privatwohnungen als auch in Wohnungen umgesetzt, die von Sozialeinrichtungen bereitgestellt werden. Weiters gibt es Betreuungsstützpunkte bzw. Kommunikationszentren. Die Kontakte mit den BetreuerInnen finden am individuell passenden Ort und zeitlich flexibel statt. Die Förderung des FSW für diese nicht kostenbeitragspflichtige Leistung bezieht sich ausschließlich auf die Betreuung. Miete, Verpflegung und ähnliche Aufwendungen müssen die KundInnen selbst finanzieren.



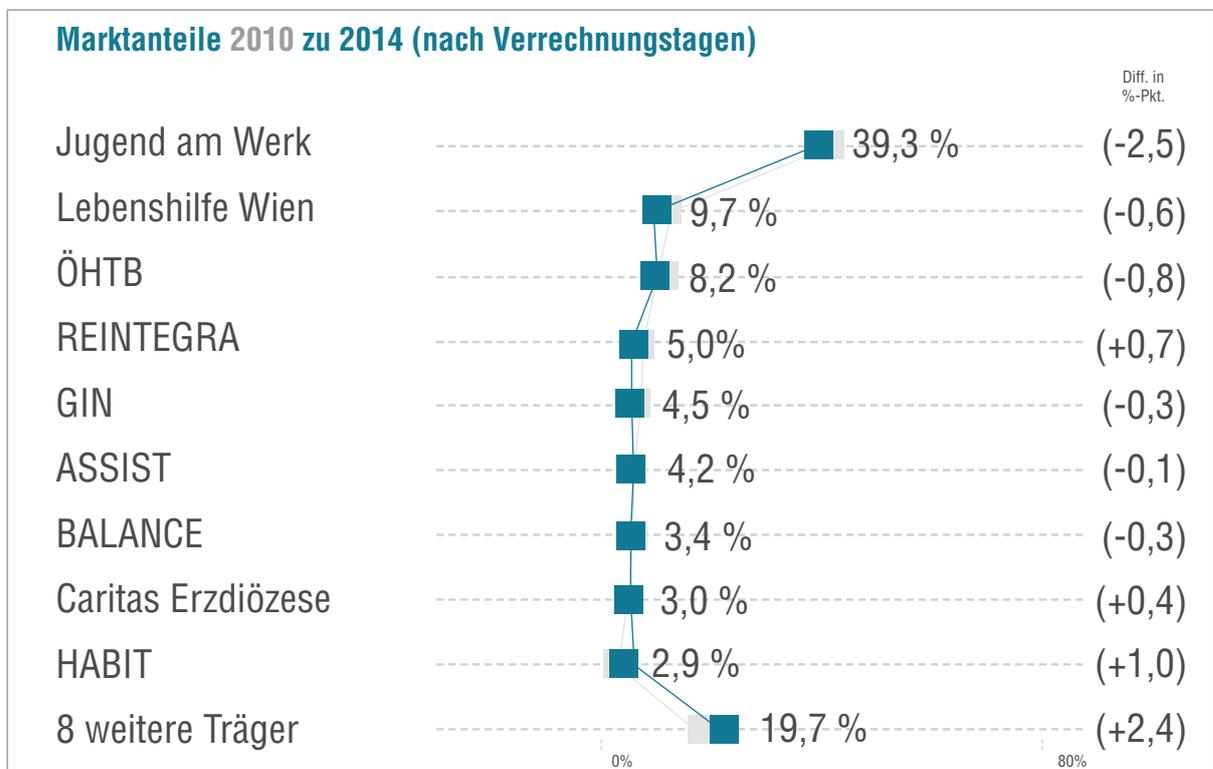
## Vollbetreutes Wohnen

Vollbetreutes Wohnen (VBW) richtet sich an volljährige Menschen mit Behinderung, die – auch dauerhaft – umfassende Unterstützung im Alltag benötigen. Für manche Menschen mit Behinderung ermöglicht diese Betreuungsform mittelfristig den Schritt in ein selbstständigeres Leben (etwa in Form des Teilbetreuten Wohnens). Vollbetreute Wohnplätze gibt es in Wohngemeinschaften, daran angeschlossenen Einzelwohnungen und in Wohnhäusern. Die Leistung umfasst neben der Betreuung mit Bereitschaftsdiensten in den Nachtstunden auch Unterkunft und Verpflegung. Die Bewohnerinnen und Bewohner erbringen eine Eigenleistung, die von der Höhe des Einkommens und Pflegegeldes abhängig ist. Bedingung für eine Förderung durch den FSW ist die gleichzeitige Inanspruchnahme einer Leistung der Tagesstruktur, Berufsqualifizierung oder Berufs- und Arbeitsintegration.



## Tagesstruktur

Tagesstruktur (TS) ist eine vielfältige soziale Dienstleistung für Menschen mit Behinderung im Erwerbsalter. Ziel ist es, vorhandene Fähigkeiten zu fördern und zu erhalten sowie eine sinnvolle und sinnstiftende Betätigung anzubieten. Um allen Bedürfnissen der KundInnen, die nach Art und Grad der Behinderung verschieden sind, möglichst zu entsprechen, werden verschiedene Gruppenformen angeboten: Qualifizierungsgruppen, Arbeitsgruppen, Kreativgruppen, basale Förderungsgruppen, spezielle Gruppen für Jüngere und für Ältere. Zudem gibt es Angebote dislozierter Tagesstruktur und die Möglichkeit von Um- und Nachschulungsmaßnahmen („Volontariate“) in Unternehmen. Tagesstruktur ist eine Leistung nach § 9 des Chancengleichheitsgesetzes Wien. Der FSW fördert mittels Tagsätzen Plätze in den Einrichtungen. Die KundInnen müssen eine Eigenleistung in der Höhe von 30 % des Pflegegeldes erbringen. Abhängig von den jeweiligen Möglichkeiten der KundInnen ist der Wechsel zu anderen Angeboten, z. B. zur Berufsqualifizierung, flexibel möglich.



## Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



**95 %** der KundInnen sind mit den Betreuerinnen und Betreuern sehr bzw. eher zufrieden.



**94 %** der KundInnen des Teilbetreuten bzw. Vollbetreuten Wohnens sind mit der Betreuung, die sie erhalten sehr bzw. eher zufrieden.



**90 %** der KundInnen der Tagesstruktur sind mit der angebotenen Beschäftigung sehr bzw. eher zufrieden.



**90 %** der KundInnen sind mit den Betreuungszeiten sehr bzw. eher zufrieden.



**89 %** der KundInnen sind mit der für die Betreuung zuständigen Trägerorganisation zufrieden.



**78 %** der KundInnen sind mit der Unterstützung bei Urlauben und Ausflügen sehr bzw. eher zufrieden.



**64 %** der KundInnen der Tagesstruktur sind mit der zur Verfügung gestellten Leistungsanerkennung zufrieden.

Werte aus der schriftlichen Befragung 2015 mit 3.753 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „Sehr zufrieden – eher zufrieden – weder/noch – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung.

## Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

Hier finden Sie die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der KundInnendaten. Es wurden Daten aus der schriftlichen wie auch der mündlichen Befragung berücksichtigt.

1

Generell ist die Zielgruppe sehr heterogen und auch die drei Leistungsbereiche sind sehr unterschiedlich. Signifikante Unterschiede bei den Zufriedenheitswerten erklären sich oft durch die Art der Beeinträchtigung.

2

Es gibt einige auffällige Unterschiede zwischen den Ergebnissen der persönlichen Interviews und der schriftlichen Kurzfragebögen, z. B. bei der Frage nach der Zufriedenheit mit dem FSW oder bei der Auswertung nach Pflegegeld-Stufen.

3

Bei der schriftlichen Befragung liegt die Zufriedenheit mit dem FSW auf durchschnittlichem Niveau. 67 % geben an, sehr oder eher zufrieden zu sein. Bei den Interviews wurden hingegen deutliche höhere Zufriedenheitswerte ermittelt. (TBW: 90 %, VBW: 74 %, TS: 84 %).

4

Es besteht eine sehr hohe Zufriedenheit mit den MitarbeiterInnen der Einrichtungen bzw. den BetreuerInnen, dieser Wert zeigt sich in allen Leistungsbereichen gleichermaßen.

5

Hinsichtlich der Wirkung der Betreuung gibt es eine positive Resonanz: 54 % fahren häufiger als vorher fort, 47 % der KundInnen gehen häufiger aus, 37 % machen mehr Sport und 54 % tun sich bei Ämtern und Behörden leichter. Insgesamt geben 57 % an, dass sie seit der Betreuung Dinge machen können, die sie vorher nicht machen konnten. Weiters fühlen sich 84 % besser als vor der Betreuung und 68 % können mehr selbst bestimmen und entscheiden.

6

KundInnen mit einem Alter über 60 Jahren weisen eine höhere Lebenszufriedenheit als jüngere KundInnen auf (Unterschied nur in der schriftlichen Befragung).

7

KundInnen des Vollbetreuten Wohnens denken signifikant weniger häufig über einen Wohnungswechsel nach, erfahren weniger häufig eine Verbesserung durch die Betreuung, machen jedoch signifikant mehr Ausflüge und gehen häufiger aus.

8

Bei den persönlichen Interviews sind Männer signifikant zufriedener mit ihrer Gesundheit und weniger häufig traurig oder einsam. Bei der schriftlichen Befragung bestehen keine Unterschiede in den Ergebnissen nach dem Geschlecht.

9

Es bestehen auch tendenzielle Unterschiede nach Bildungsgrad. AbsolventInnen von Sonderschulen sind zufriedener mit der Gesundheit und häufiger glücklich als AkademikerInnen.

10

KundInnen im Vollbetreuten Wohnen sind signifikant zufriedener mit der Lebensqualität als KundInnen im Teilbetreuten Wohnen oder in der Tagesstruktur (gilt für die schriftliche Befragung).

## Stärken und Verbesserungspotenzial

Zu den herausragenden Stärken der Trägerorganisationen zählen die Betreuung sowie die Freundlichkeit der BetreuerInnen.

Verbesserungspotenzial besteht in der Unterstützung der KundInnen bei Urlauben und Ausflügen. Außerdem wünschen sich die KundInnen der Tagesstruktur eine höhere Leistungsanerkennung („Taschengeld“).

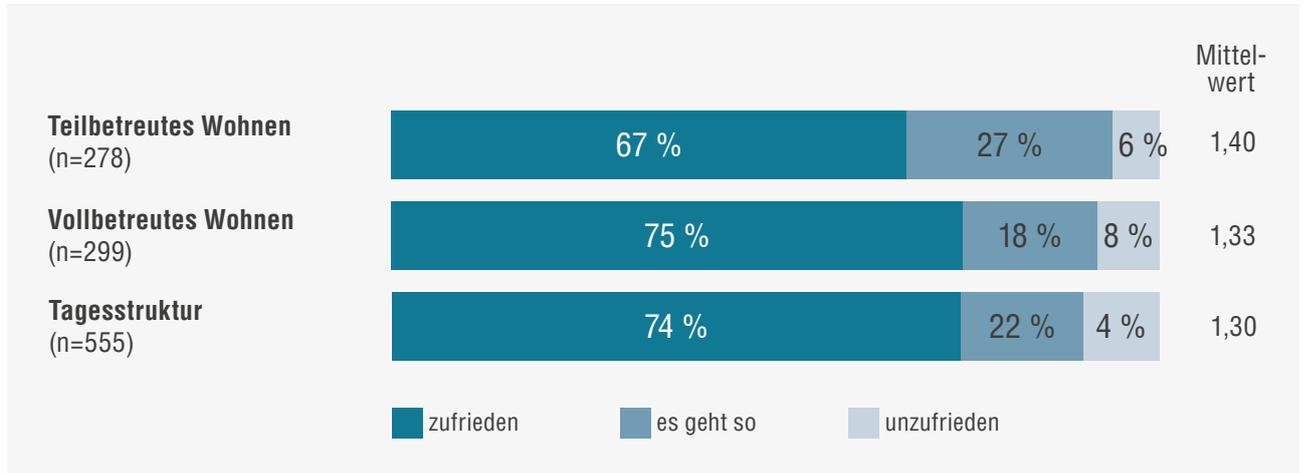
Der FSW ist bei den KundInnen nicht sehr gut bekannt. KundInnen, die ihn kennen sind jedoch mit der Beratung und der Information durch das Beratungszentrum Behindertenhilfe sehr zufrieden.

	Stärken	Verbesserungspotenzial
Trägerorganisation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hohe Zufriedenheit mit den MitarbeiterInnen und der Betreuung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mehr Ausflüge bzw. mehr Unterstützung bei Aktivitäten</li><li>• Mehr Leistungsanerkennung („Taschengeld“)</li><li>• Urlaubsregelung in der Tagesstruktur</li></ul>
Fonds Soziales Wien	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beratung und Information durch das Beratungszentrum Behindertenhilfe</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bekanntheit des FSW</li></ul>

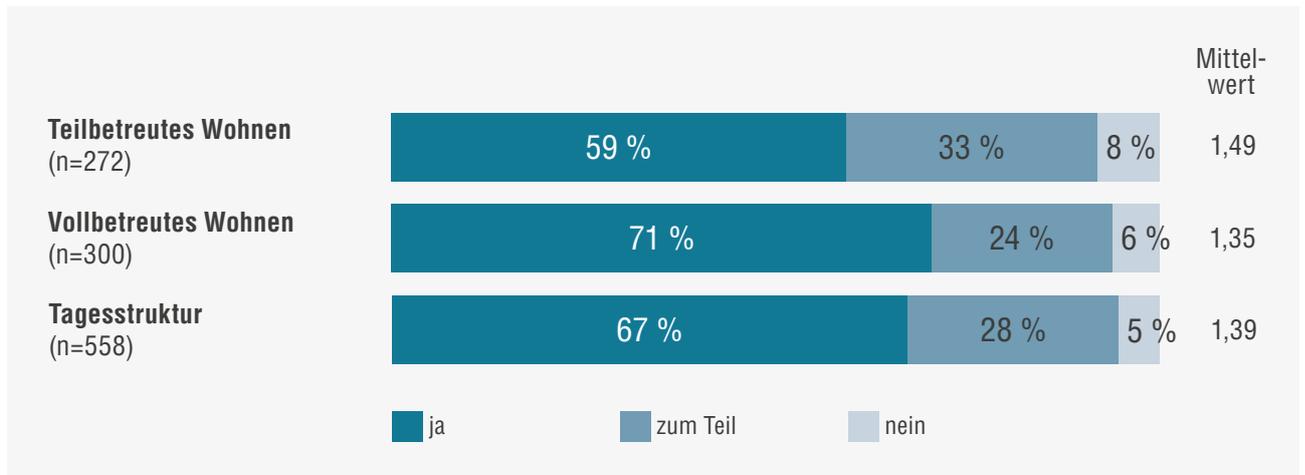
## Ergebnisse der Befragung

Ausgewählte Ergebnisse aus 1.154 KundInnen-Interviews. (Bei den grafischen Darstellungen kann es auf Grund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.)

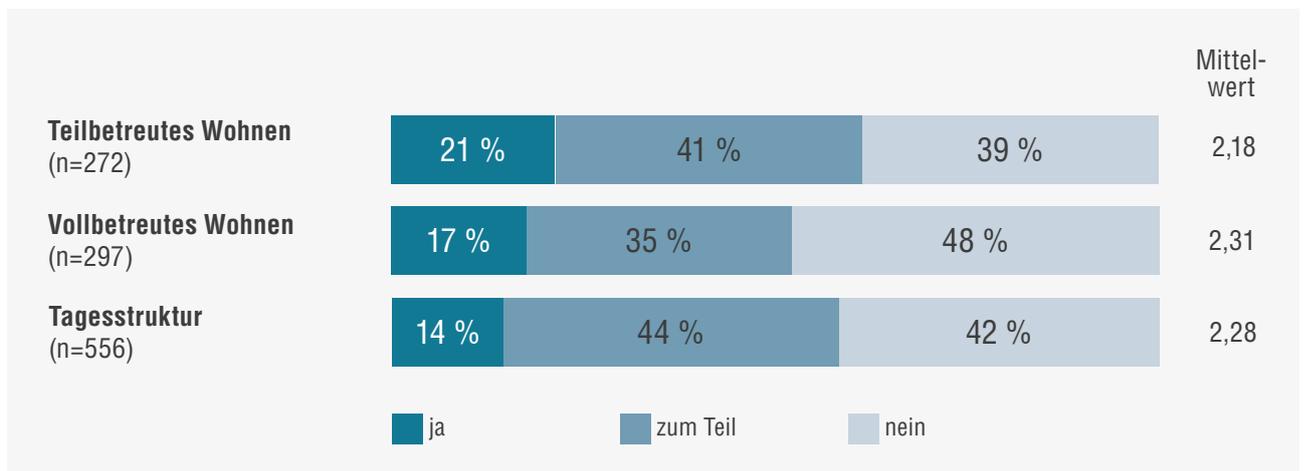
### Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Leben?



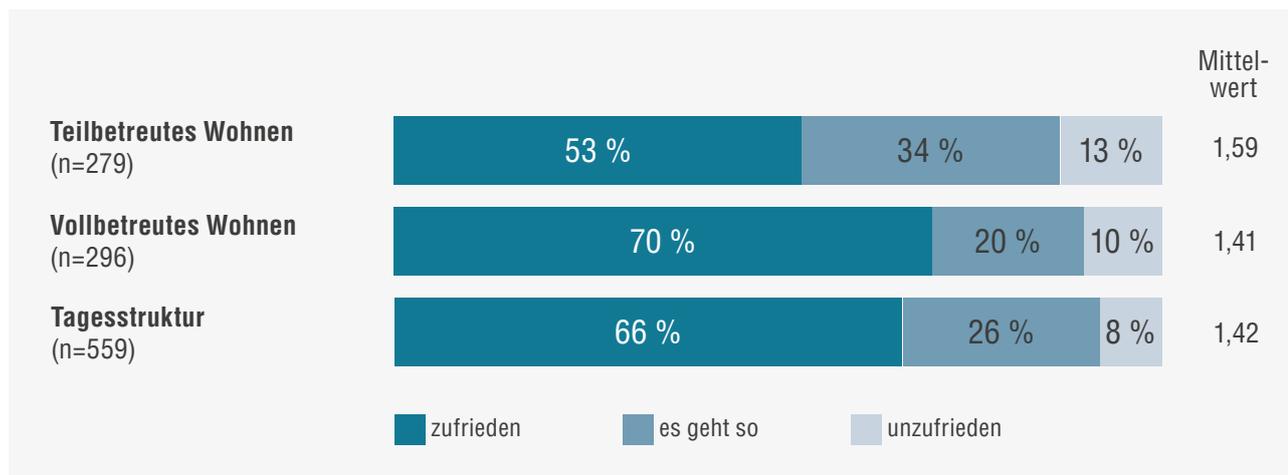
### Sind Sie oft glücklich?



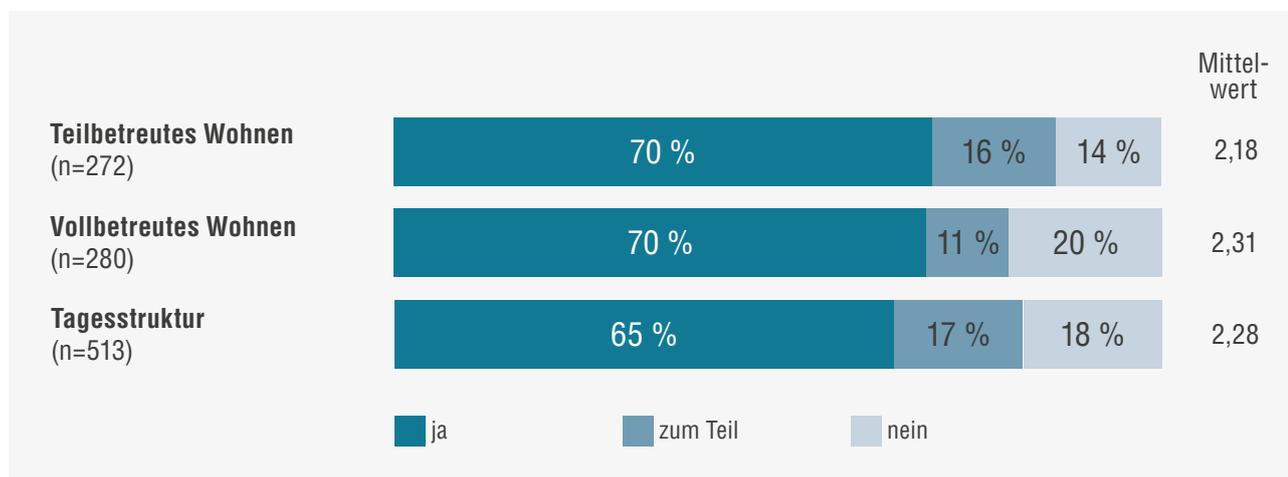
### Sind Sie oft traurig, einsam oder haben Sie Angst?



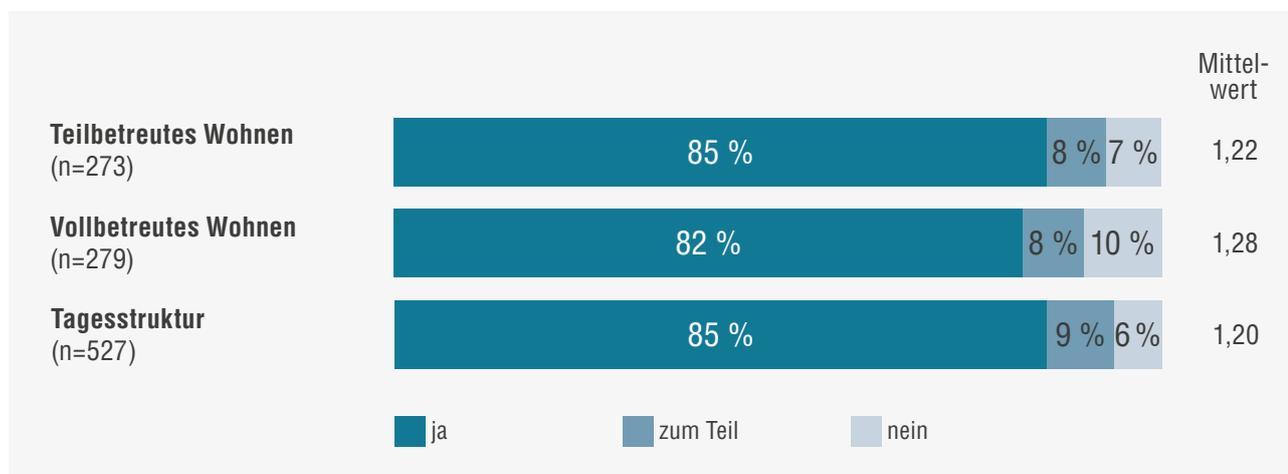
## Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Gesundheit?



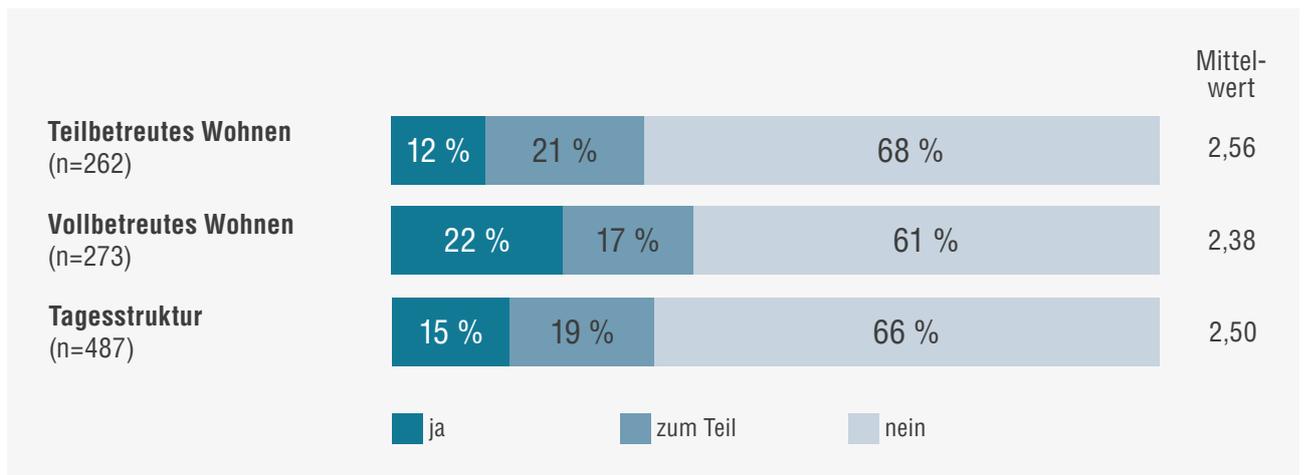
## Seit der Betreuung kann ich mehr selbst bestimmen und entscheiden.



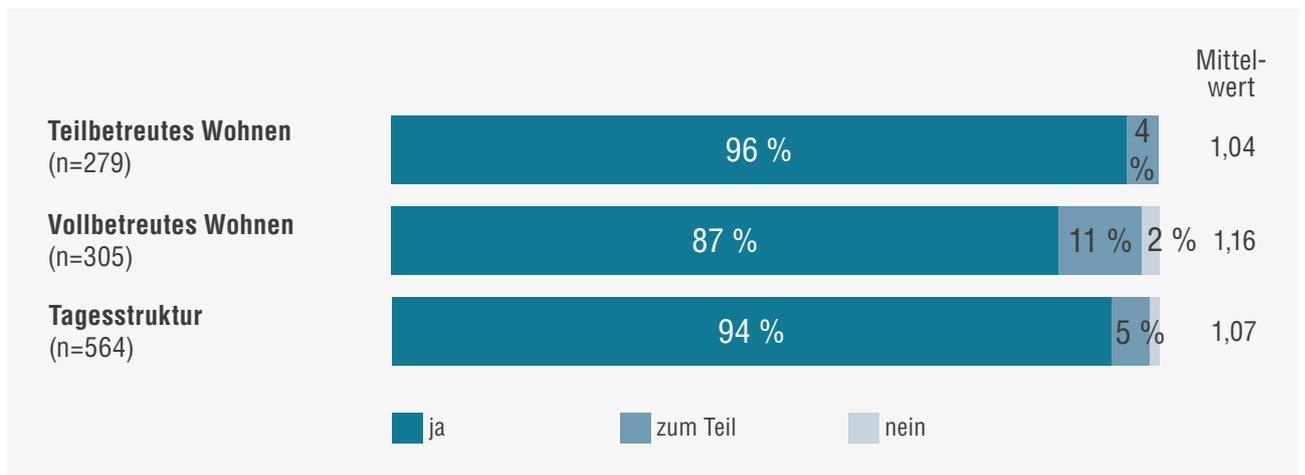
## Seit der Betreuung geht es mir besser/fühle ich mich wohler als vorher.



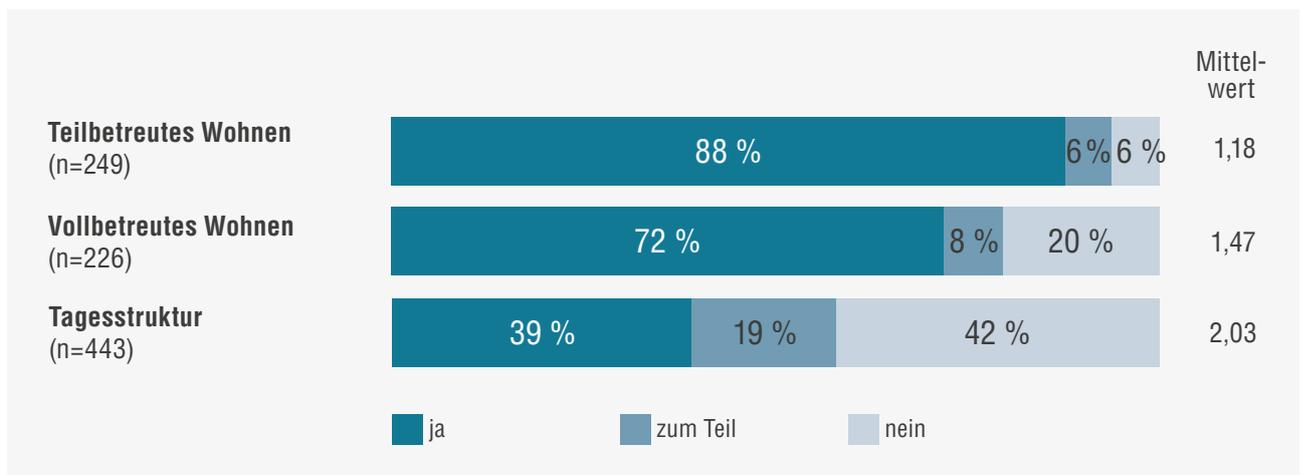
## Fühlen Sie sich von der Gesellschaft ausgegrenzt?



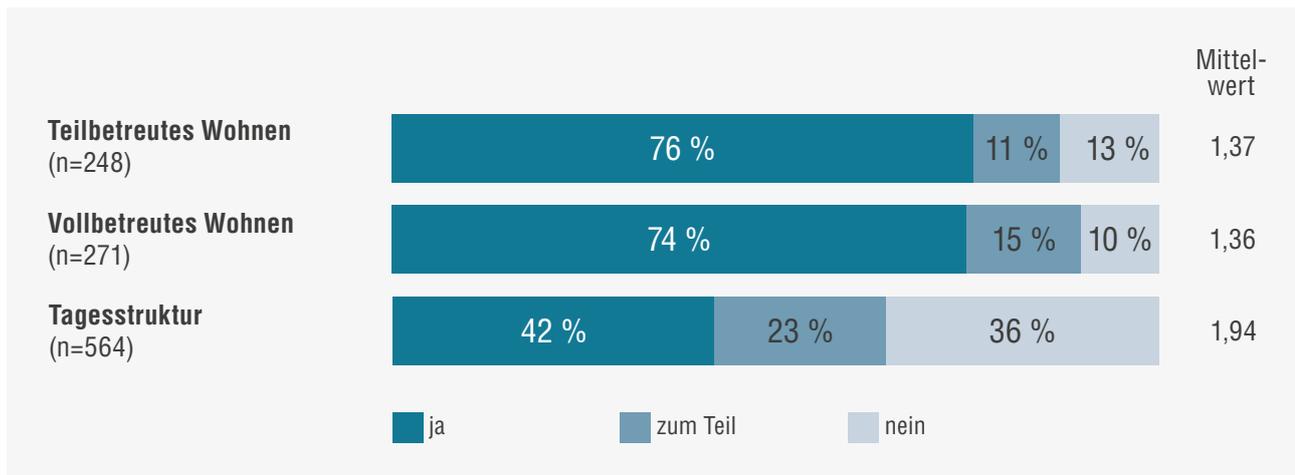
## Gehen die BetreuerInnen freundlich und respektvoll mit Ihnen um?



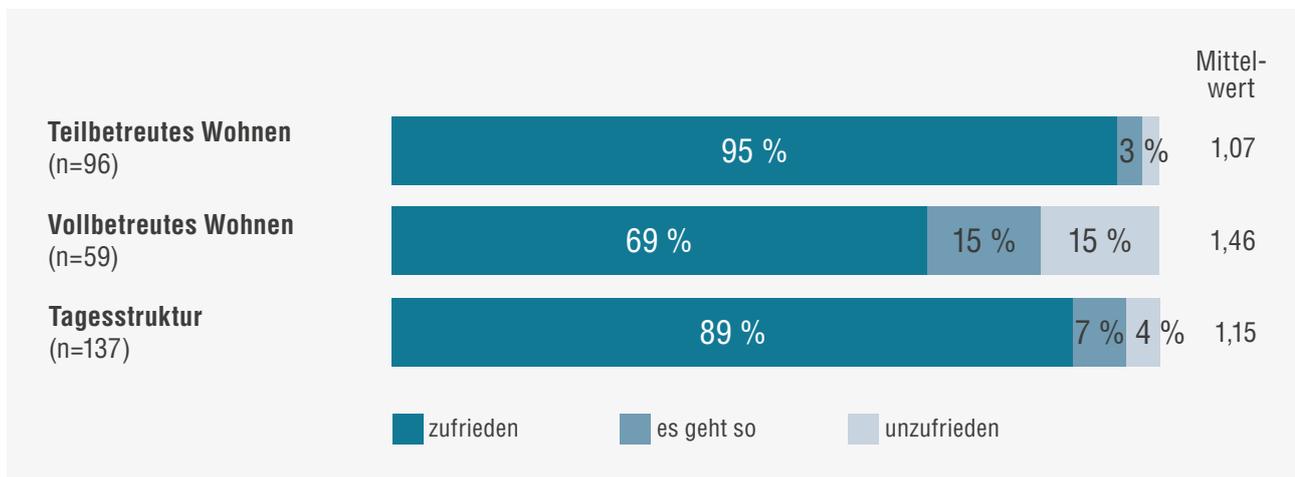
## Seit der Betreuung tue ich mir im Umgang mit Behörden leichter.



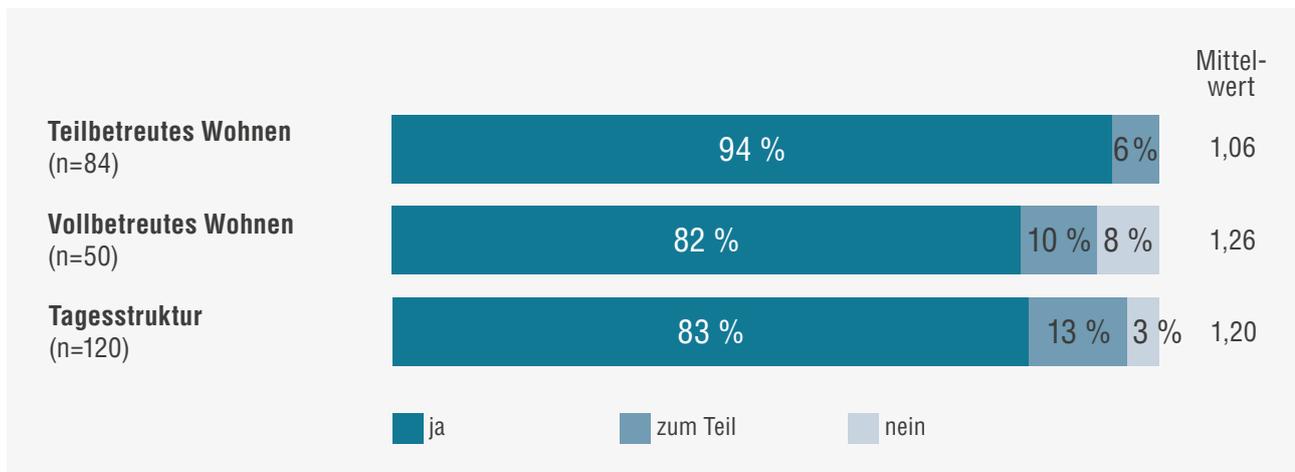
## Seit der Betreuung tue ich mir in der Freizeitgestaltung leichter bzw. gehe öfter aus als vorher.



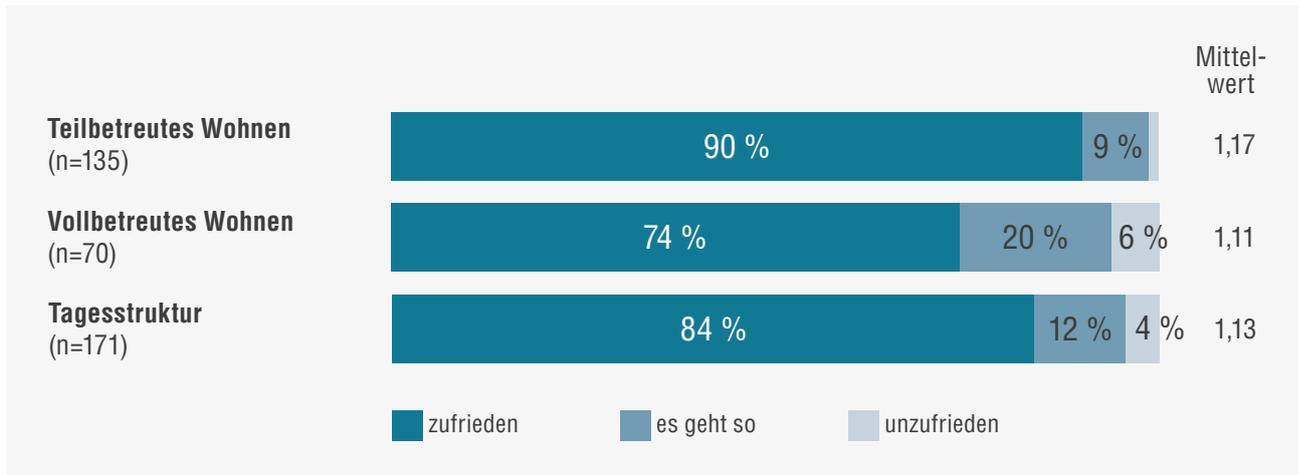
## Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung beim FSW?



## Die Informationen vom Beratungszentrum waren gut zu verstehen?



## Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem FSW?



## Stimmen unserer KundInnen

### Was gefällt Ihnen hier ganz besonders gut?

*Ich bin sehr dankbar für das Teilbetreute Wohnen! In den Jahren in denen es mir schlechter ging, war es eine große Unterstützung! Danke!*

*Ich finde gut, dass es Unterstützung gibt, jedoch mache ich vieles alleine (was ich auch möchte) und benötige Hilfe eigentlich nur zum Reden über Probleme.*

*Der Fragebogen war mal was Neues! Macht weiter so!*

*Vielen Dank für Ihr Interesse an meinem Leben!*

*Ich kann mein Leben so gestalten wie ich mag.*

*Dass die Betreuer sich so verhalten, als wären wir eine Familie.*

*Spaß haben mit Betreuern.*

*Die Gemeinschaft, Unterstützung vom Personal, richtiges Zuhause.*

*Dass die Betreuer einen nicht im Stich lassen, wenn etwas passiert, und dass immer jemand für einen da ist.*

*Man wird als vollwertiger Mensch behandelt, Mitsprache wird gefördert.*

*Gute Gemeinschaft, sehr nette und hilfreiche Betreuung.*

*Das Personal ist sehr engagiert und es läuft alles sehr gut. Ich bin sehr zufrieden.*

*Ich bin sehr zufrieden. Die Betreuerinnen sind sehr nett.*

*Die Möglichkeit sich zurückzuziehen oder nach Lust und Laune auch Kontakt zu haben / sich auszutauschen z. B. miteinander fernzusehen.*

## Stimmen unserer KundInnen

### Was könnte man hier besser machen?

*Ich bin nicht zufrieden mit der Dauer der Betreuung. Die Betreuerin hat derzeit sehr wenig Zeit für mich. 30 Minuten sind nicht genug um ein Problem richtig lösen zu können.*

*Ich war vor 5 Jahren zuletzt im Urlaub und meine WG bietet keine Urlaubsleistungen an.*

*Das Essen ist vom Geschmack nicht so gut, manchmal das Gleiche, es gibt nicht immer Wahlmöglichkeiten.*

*Streitereien zwischen Bewohnerinnen*

*Ich hätte gerne mehr Ausflüge, dass wir mehr unternehmen, mehr Kontakt.*

*Manchmal ist das Essen kalt.*

*Man wird manchmal zu viel gestresst, das stört mich und dass beim Sportprogramm nicht so gute Sachen angeboten werden.*

*Ich bin mit dem Fahrtendienst überhaupt nicht zufrieden, weil ich sehr spät daheim ankomme. Der Weg dauert normal 20 Minuten maximal, aber ich komme erst nach 1 1/2 Stunden an.*

*Ich hätte gerne mehr sportliche und musikalische Betätigung, Abwechslung im Arbeitsablauf (nicht nur Gläser einsammeln und waschen).*

*Ich bin nicht zufrieden damit, dass Urlaub und Krankenstand in den gleichen Topf geworfen werden. Wenn ich oft krank bin, kann ich nicht mehr auf Urlaub gehen, weil die Organisation dann kein Geld vom FSW bekommt.*

## Daten zur KundInnenbefragung

<b>Befragung</b>	Lebensqualität von Menschen mit Behinderung			
Zeitraum	Herbst 2015			
Methode	Schriftliche Befragung Persönliche Befragung (Interviews)			
<b>KundInnen</b>	Teilbetreutes Wohnen	Vollbetreutes Wohnen	Tagesstruktur	Gesamt
Mittleres Alter (schriftliche Befragung)	42 Jahre	46 Jahre	39 Jahre	41 Jahre
Geschlechterverteilung (schriftliche Befragung)	weiblich: 42 % männlich: 58 %	weiblich: 43 % männlich: 57 %	weiblich: 44 % männlich: 56 %	weiblich: 44 % männlich: 56 %
<b>Leistungsangebot</b>	Teilbetreutes Wohnen	Vollbetreutes Wohnen	Tagesstruktur	Gesamt
Anzahl KundInnen (zum Stichtag, absolut)	1.616	1.395	3.837	6.848
Rücklauf Fragebögen (schriftliche FB, absolut)	726	688	2.339	3.753
Rücklauf Fragebögen (schriftliche FB, in %)	45 %	49 %	61 %	55 %
Interviews (persönliche Interv, absolut)	282	307	565	1.154
Interviews (persönliche Interv, in %)	17 %	22 %	15 %	17 %