



Tagesstruktur und Mobilitätskonzept

FSW-Kund:innenbefragung
zur Zufriedenheit 2022

FSW-Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit den Leistungen Tagesstruktur und Mobilitätskonzept

Nach der erstmaligen Kund:innenbefragung zur Lebensqualität von Menschen mit Behinderung im Jahr 2015, in der die Leistungsangebote „Teilbetreutes Wohnen“, „Vollbetreutes Wohnen“ sowie „Tagesstruktur“ im Fokus standen, fand im Jahr 2022 erneut eine Befragung zur Lebensqualität von Menschen mit Behinderung zu den Leistungen „Tagesstruktur“ sowie „Mobilitätskonzept“ statt. Insgesamt wurden 21 Trägerorganisationen kontaktiert. Kund:innen aus 21 Trägerorganisationen und Mitarbeiter:innen aus 11 Trägerorganisationen nahmen an der Befragung teil.

Im Rahmen der Kund:innenbefragung kamen schriftliche Fragebögen in „Leicht Lesen“ zum Einsatz, wobei zwischen einem Kurzfragebogen auf Sprachniveau A1 (10 Ja-Nein-Fragen mit grafischer Unterstützung) und einem längeren Fragebogen auf Sprachniveau A2 (33 Fragen, überwiegend 5-stufige Antwortskalen nach Schulnotenprinzip) unterschieden wurde. Beide Versionen waren mit vorgegebenen Antwortkategorien primär quantitativ ausgerichtet, dennoch war jeweils auch eine offene Frage zur Beantwortung frei von Vorgaben und mit eigener Schwerpunktsetzung enthalten. Ziel war es, die unterschiedlichen Grundvoraussetzungen und Bedürfnisse der Kund:innen bestmöglich zu adressieren, sodass möglichst viele Personen an der Befragung teilnehmen konnten. Die Mitarbeiter:innen der Tagesstrukturen nahmen via Online-Fragebogen an der Befragung teil. Dieser setzte sich vorrangig aus 5-stufigen Antwortskalen nach dem Schulnotenprinzip sowie aus offenen Fragestellungen zusammen.

Insgesamt wurden 1.721 Kurzfragebögen und 1.361 längere Fragebögen von den Kund:innen ausgefüllt. Mit der Analyse der insgesamt 3.802 Kund:innenfragebögen (Rücklauf: 60 %) sowie 141 Mitarbeiter:innenfragebögen (Rücklauf: 16 %) wurde MAKAM Research GmbH beauftragt.

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: Mai 2023

Arbeit und Mobilität: Angebote für Menschen mit Behinderung

Tagesstruktur

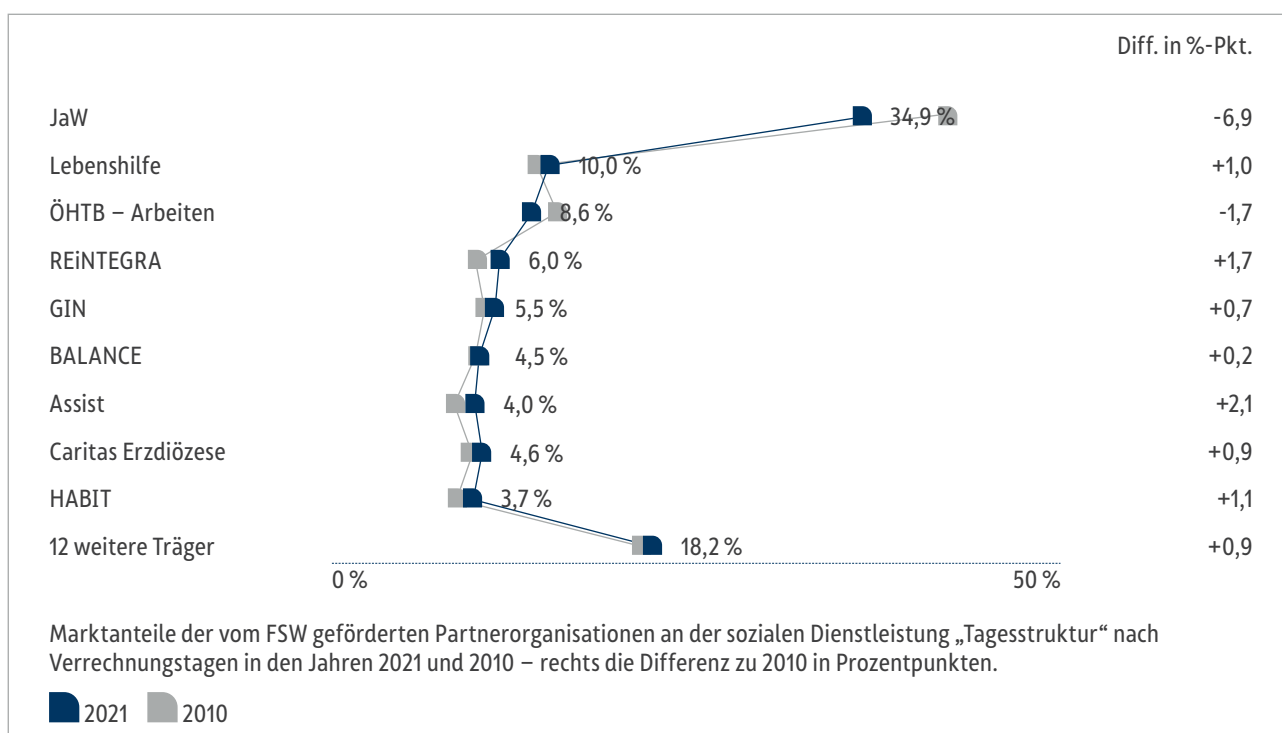
Das Angebot richtet sich an Menschen mit Behinderung, die aktuell oder dauerhaft nicht in den Arbeitsmarkt integriert werden können. Die Tagesstruktur unterstützt sie dabei, ihre individuellen Fähigkeiten durch unterschiedliche Tätigkeiten zu erhalten und weiterzuentwickeln. Sie findet in der Regel im Rahmen einer 5-Tage-Woche werktags statt. Für ihre Tätigkeiten erhalten die Kund:innen eine Leistungsanerkennung. Tagesstruktur-Einrichtungen bieten auch Arbeitstraining und Unterstützung bei der Stellensuche am freien Arbeitsmarkt an.

Mobilitätskonzept

Menschen mit Behinderung, die eine vom FSW anerkannte Tagesstruktur-Einrichtung besuchen, erhalten durch das Mobilitätskonzept die nötige Unterstützung, um vom Wohnort zur Tagesstruktur-Einrichtung und zurück zu gelangen. Die Leistung wird von den anerkannten Tagesstruktur-Einrichtungen individuell und bedarfsgerecht zur Verfügung gestellt und umfasst folgende Angebote:

- Fahrtkostenersatz für die Benützung öffentlicher Verkehrsmittel
- Begleitung in den öffentlichen Verkehrsmitteln
- Fahrtentraining zur Förderung der Selbstständigkeit der Kund:innen
- Beförderung im Fahrtendienstbus gemeinsam mit anderen Kund:innen
- Fahrtkostenersatz in Anlehnung an das amtliche Kilometergeld für die Beförderung im privaten PKW durch Angehörige

Zentrales Ziel ist eine möglichst selbstständige Mobilitätsform.



Die zentralen Ergebnisse der Kund:innenbefragung (Langversion A2)



88 %

sind insgesamt mit der **Tagesstruktur** sehr zufrieden bzw. zufrieden.



90 %

sind mit der **Betreuung** sehr zufrieden bzw. zufrieden.



87 %

werden unterstützt, **Neues zu lernen**.



86 %

macht die **Arbeit** immer bzw. oft **Freude**.



83 %

verstehen sich mit den Kolleg:innen in der Tagesstruktur immer bzw. oft gut.



84 %

fühlen sich durch die Tagesstruktur **selbstbestimmter**.



67 %

können immer bzw. oft **mitbestimmen**, was in ihrer Tagesstruktur gemacht wird.



35 %

kommen mit dem **Fahrtendienst** in die Tagesstruktur.



17 %

sind mit der **finanziellen Leistungsanerkennung** unzufrieden bzw. sehr unzufrieden.



74 %

kennen den **FSW**.

Werte aus der schriftlichen Befragung 2022 Langversion A2 (auf Basis von 1.361 Kund:innenfragebögen). Für die Antworten standen Antwortmöglichkeiten wie z. B. „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Die Prozentwerte setzen sich aus den Angaben der Top-2-Werte (z. B. „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“) zusammen.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse*

- 1** Die Gesamtzufriedenheit der Kund:innen mit der Tagesstruktur bewegt sich auf einem sehr hohen Niveau. 88 % der Kund:innen sind mit der Tagesstruktur insgesamt zufrieden. Knapp 2 von 3 Kund:innen würden die Tagesstruktur weiterempfehlen.

Die befragten Mitarbeiter:innen schätzen die Zufriedenheit ihrer Kund:innen überwiegend als hoch ein. Am besten werden 1.) die Betreuung und 2.) die angebotene Tätigkeit bewertet. Um die Kund:innenzufriedenheit weiter zu erhöhen, wünschen sich die befragten Mitarbeiter:innen ein Mehr an Betreuungszeit durch die Optimierung des Betreuungsschlüssels (Aufstockung des Personals und kleinere Gruppengrößen).

- 2** Die Kund:innen zeigen sich mit der Betreuung hoch zufrieden. 90 % der Kund:innen sind mit den Betreuer:innen (sehr) zufrieden. Gelobt werden der gute Umgang und die bedarfsgerechte Hilfestellung (jeweils 93 %). 87 % schätzen die Hilfestellung der Betreuer:innen dabei, Neues zu lernen, und für 84 % nehmen sich diese immer bzw. oft genug Zeit.

Die befragten Mitarbeiter:innen orten einen Personalmangel. Aus ihrer Sicht sei der Betreuungsschlüssel zu gering, wodurch eine professionelle Betreuung erschwert werde. Der Personalmangel sei das drängendste Problem. Durch den zunehmenden administrativen Aufwand bleibe aus Sicht der befragten Mitarbeiter:innen weniger Zeit für die tatsächliche Betreuung der Kund:innen.

- 3** Die Tätigkeit entspricht weitgehend den Vorstellungen der Kund:innen. 86 % der Kund:innen macht die Arbeit immer bzw. oft Freude und gleich viele empfinden diese immer bzw. oft als sinnvoll. 85 % finden ihre Arbeit interessant. 3 von 4 Kund:innen können sich ihre Tätigkeit selbst aussuchen.

- 4** Hinsichtlich der finanziellen Leistungsanerkennung sind aus Kund:innensicht knapp 2 von 3 Kund:innen mit dieser zumindest zufrieden, jedoch sind 17 % damit (sehr) unzufrieden. Die finanzielle Situation beunruhigt 20 % immer bzw. oft, 57 % machen sich diesbezüglich jedoch selten oder nie Sorgen.

Den befragten Mitarbeiter:innen zufolge sei die finanzielle Leistungsanerkennung der Kund:innen nicht angemessen. Es werde nicht berücksichtigt, dass die Leistungsanerkennung auch die Selbstbestimmung der Kund:innen entscheidend mitbeeinflussen könne. Einige der befragten Mitarbeiter:innen erachten allgemein mehr Budget als erforderlich, um neue Konzepte realisieren zu können.

* auf Basis der Kund:innenbefragung Langversion A2 sowie der Mitarbeiter:innenbefragung

- 5** In ihrer Eigenwahrnehmung verfügen die Kund:innen über einen hohen Grad an Selbstbestimmtheit. 89 % der Kund:innen entscheiden wichtige Dinge im Alltag immer bzw. oft selbst, jeweils 86 % legen selbst fest, wofür sie ihr Geld ausgeben bzw. wie sie wohnen. 7 von 10 haben schon an einer Wahl teilgenommen.

Was die Motivierbarkeit der Kund:innen zur Mitarbeit betrifft, so hat sich diese aus Sicht vieler der befragten Mitarbeiter:innen zwar (eher) verbessert, allerdings sind etwa genauso viele gegensätzlicher Meinung. Bei der Entwicklung von Perspektiven für Kund:innen, dem Umgang mit anderen sowie der Selbstständigkeit gibt es leicht positive Tendenzen. Die Mehrheit der befragten Mitarbeiter:innen bietet bei struktureller Gewalt Gespräche an. Sie sind somit eher reaktiver als proaktiver Natur. Die diesbezüglich angebotenen Settings sind sehr unterschiedlich: Es gibt Einzel- und Gruppengespräche sowie die Einbindung externer Expert:innen. Die Agentur Sonnenklar* hat bei der Hälfte der befragten Mitarbeiter:innen bereits einen Workshop abgehalten; ca. einem Viertel ist die Agentur unbekannt.

- 6** Den Kund:innen zufolge erzielt die Tagesstruktur eine hohe Wirkung. 87 % der Kund:innen fühlen sich seit der Arbeit in der Tagesstruktur besser, 84 % selbstbestimmter, 83 % selbstständiger und für 80 % haben sich dadurch mehr Kontakte zu Freund:innen ergeben.

Aus der Perspektive der befragten Mitarbeiter:innen fällt die Bewertung der gesellschaftlichen Teilhabe ambivalent aus. Den befragten Mitarbeiter:innen zufolge hätten sich kaum Veränderungen in der Selbstständigkeit der Kund:innen im Vergleich zum Vorjahr ergeben – diese habe sich nur marginal verbessert.

- 7** Die Mitbestimmung in der Tagesstruktur ist aus Kund:innensicht ausbaufähig. 2 von 3 Kund:innen können immer bzw. oft mitbestimmen, was in ihrer Tagesstruktur gemacht wird, 14 % jedoch nur selten oder nie.

Die befragten Mitarbeiter:innen nennen ein höheres Mitbestimmungs- und Mitspracherecht als Beitrag zur Erhöhung der Selbstbestimmung der Kund:innen. Dabei sollen Mitbestimmung und Partizipation in unterschiedlichsten Bereichen erfolgen. Hierbei seien Empowerment bzw. die Möglichkeit, frei und unabhängig zu wählen, entscheidend. Genannt wird z. B. die Wahlfreiheit der Tätigkeit, der Gruppe, der Arbeitszeit, der Tagesabläufe und der Aktivitäten.

- 8** Die Lebensqualität der Kund:innen befindet sich auf einem hohen Niveau: 84 % sind immer bzw. oft mit ihren Freundschaften zufrieden, 83 % können ihr Leben immer bzw. oft genießen und 80 % empfinden sich selbst immer bzw. oft als gesund. Auch die Freizeitaktivitäten der Kund:innen erweisen sich als vielfältig: 83 % der Kund:innen gehen einkaufen, 66 % machen Ausflüge, 62 % treffen sich mit Freund:innen, 53 % betreiben Sport. Kino- (46 %) und Konzertbesuche (38 %) sind eher seltener.

* Die Agentur Sonnenklar bietet Workshops in Tagesstrukturen an. Mehr Informationen unter: <https://www.agentur-sonnenklar.at/>

Insgesamt finden die befragten Mitarbeiter:innen, dass die Lebensqualität der Kund:innen gleich bleibe oder sich verschlechtere. Das psychische Wohlbefinden, die körperliche Gesundheit, die gesellschaftliche Teilhabe und v. a. die finanzielle Situation der Kund:innen werden von den Mitarbeiter:innen teils merklich schlechter bewertet. Aus der Perspektive der befragten Mitarbeiter:innen könne die Lebensqualität der Kund:innen durch die Intensivierung von sozialen Kontakten sowie die Ausweitung der diesbezüglichen Angebote und Aktivitäten erhöht werden. Vorschläge zur Verbesserung der Lebensqualität umfassen vor allem (positive) Sozialkontakte, die einen respektvollen Umgang bzw. den Aufbau einer Freundschaft ermöglichen.

- 9** Im Hinblick auf das Mobilitätskonzept geben die Kund:innen hohe Zufriedenheit mit dem Fahrtendienst und große Wirkung des Fahrtentrainings an. Jene Kund:innen, die den Fahrtendienst nutz(t)en, finden diesen (sehr) gut: Jeweils 87 % sind mit der Freundlichkeit und dem Umgang der Fahrer:innen mit ihnen (sehr) zufrieden. Für 86 % passt die Ausstattung und für 83 % die Sauberkeit der Fahrzeuge (sehr) gut. 82 % schätzen die Pünktlichkeit (sehr) und 74 % beurteilen die Dauer der Fahrt mit (sehr) gut. Laut Auskunft der befragten Kund:innen haben 51 % das Fahrtentraining absolviert und benutzen seitdem die öffentlichen Verkehrsmittel*.

Fast jedem:jeder befragten Mitarbeiter:in ist das Mobilitätskonzept in seiner:ihrer Organisation bekannt. Allgemein wird die Zufriedenheit der Kund:innen mit der Mobilitätsunterstützung sehr hoch eingeschätzt. Einige der befragten Mitarbeiter:innen berichten von regelmäßigen Zielvereinbarungen mit Kund:innen hinsichtlich ihres Mobilitätsverhaltens; dennoch sei der Anteil ausbaufähig. Eine Verbesserung könne den befragten Mitarbeiter:innen zufolge vor allem durch den Ausbau von Begleitpersonal erzielt werden, aber auch durch das Einbeziehen von Eltern und Angehörigen.

- 10** Der Großteil der Kund:innen kennt den FSW. Der FSW hat mit 74 % einen hohen Bekanntheitsgrad unter den Kund:innen. 61 % würden den FSW weiterempfehlen.

* Mit Blick auf die Mobilitätskonzept-Praxis fällt diese Zahl überraschend hoch aus. Eine mögliche Erklärung dafür könnten die verfügbaren Antwortkategorien im Fragebogen sein, die die Vielfalt der individuellen Mobilitätsformen möglicherweise nicht vollständig abbilden: So könnte es sein, dass Kund:innen, die schon immer mit den Öffis unterwegs sind (d. h. auch ohne Fahrtentraining), diese Antwortoption gewählt haben. Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich.

Stärken und Verbesserungspotenziale

Die hohe Zufriedenheit der Kund:innen mit der Arbeit der Betreuer:innen sowie die korrespondierende Einschätzung der befragten Mitarbeiter:innen zeigt sich als besondere Stärke. Dem gegenüber steht jedoch die Sorge der befragten Mitarbeiter:innen betreffend den Betreuungsschlüssel. Die Tagesstruktur im Allgemeinen sowie das Fahrtentraining im Rahmen des Mobilitätskonzepts wirken sich positiv auf das Wohlbefinden, die Selbstständigkeit und auf die Sozialkontakte der Kund:innen aus. Verbesserungspotenzial orten sowohl Kund:innen als auch befragte Mitarbeiter:innen bei den Mitbestimmungsmöglichkeiten in der Tagesstruktur. Auch die Leistungsanerkennung sowie die bestehende Fehltageregelung werden kritisch gesehen.

Stärken aus Sicht der...

Kund:innen

- Betreuer:innen
- Tagesstruktur allgemein
- Arbeitstätigkeit
- Wirkung der Tagesstruktur
- Fahrtendienst (v. a. Freundlichkeit der Fahrer:innen, Ausstattung)
- Wirkung Fahrtentraining

Mitarbeiter:innen

- Engagement der Betreuer:innen
- Unterstützte Kommunikation
- Individualisiertes & evaluiertes Mobilitätskonzept

Potenziale aus Sicht der...

Kund:innen

- Mehr Leistungsanerkennung – Taschengeld vs. Gehalt
- Mitbestimmung in der Tagesstruktur
- Regelung Fehltageregelung

Mitarbeiter:innen

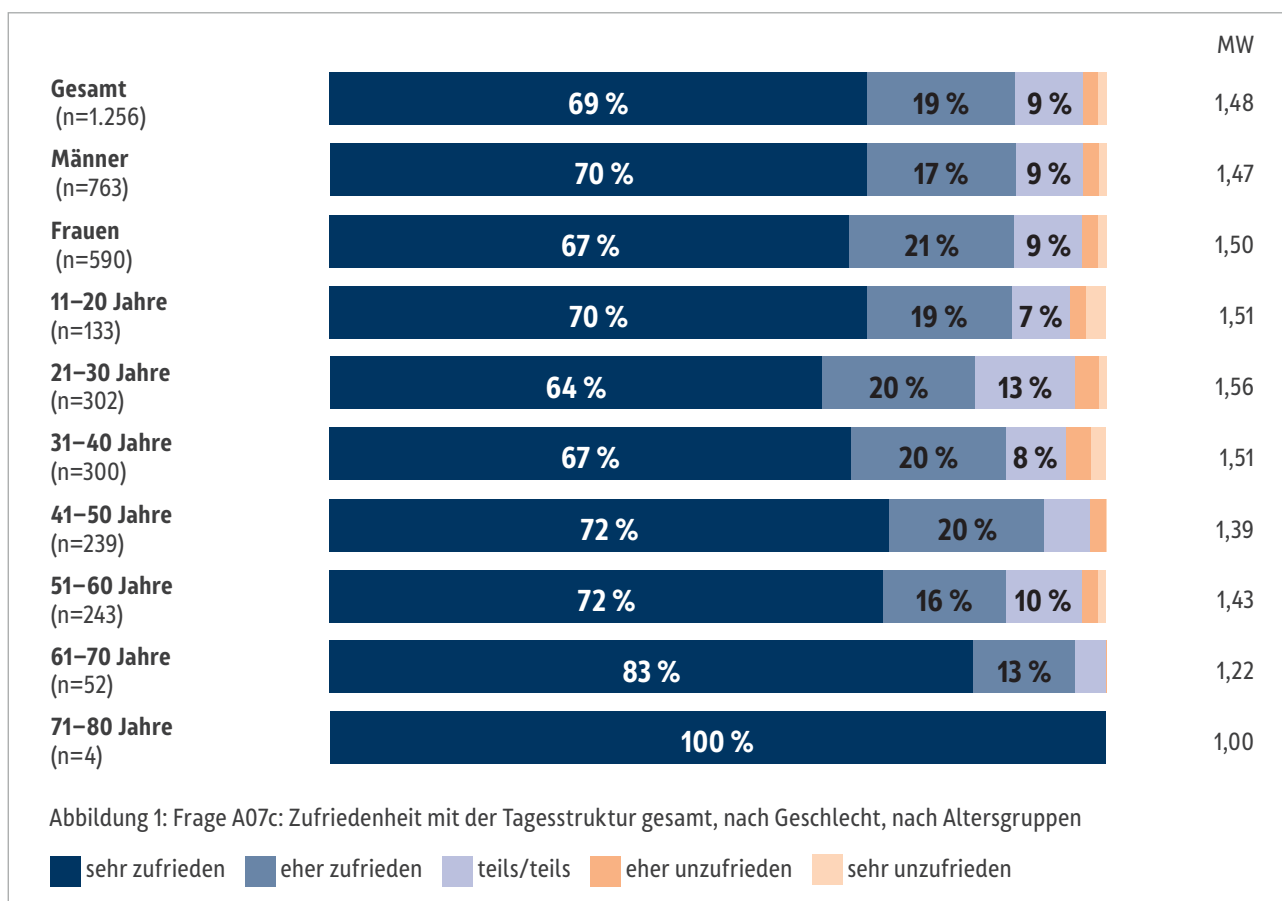
- Betreuungsschlüssel
- Bessere Leistungsanerkennung für Kund:innen
- Höheres Gehalt für Mitarbeiter:innen
- Mitbestimmungs- & Mitspracherecht der Kund:innen
- Selbstbestimmung der Kund:innen
- Zusammenarbeit mit dem FSW-Beratungszentrum Behindertenhilfe

Ausgewählte Ergebnisse der Befragung

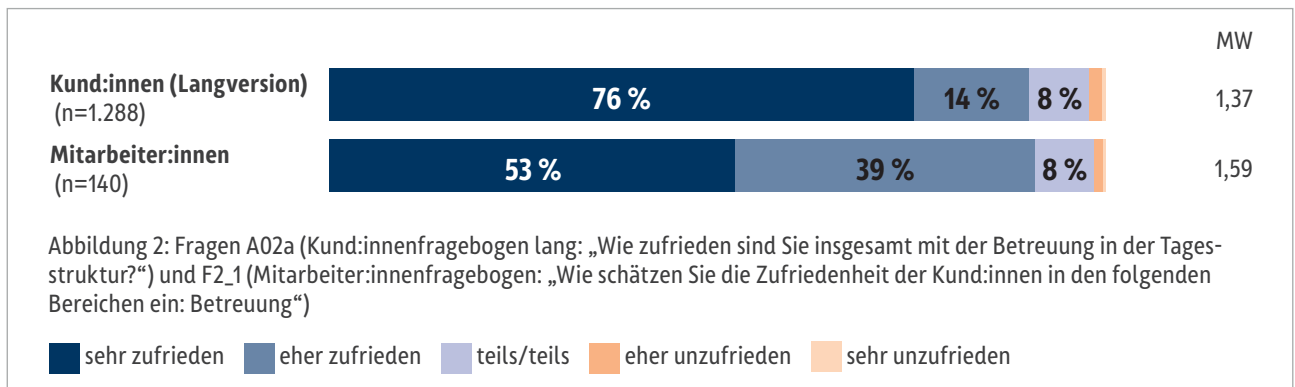
Im Folgenden werden ausgewählte Ergebnisse aus der Kund:innenbefragung sowie aus der Mitarbeiter:innenbefragung dargestellt. Im Zuge der Kund:innenbefragung kamen ein Kurzfragebogen auf Sprachniveau A1 (zweistufige Antwortskala) sowie ein Langfragebogen auf Sprachniveau A2 (überwiegend fünfstufige Antwortskala) zur Anwendung. Der Fragebogen im Rahmen der Mitarbeiter:innenbefragung enthielt ebenso vorrangig fünfstufige Antwortskalen sowie offene Fragestellungen. Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen. Prozentanteile kleiner oder gleich 6 % werden in den Grafiken nicht angegeben.

Tagesstruktur

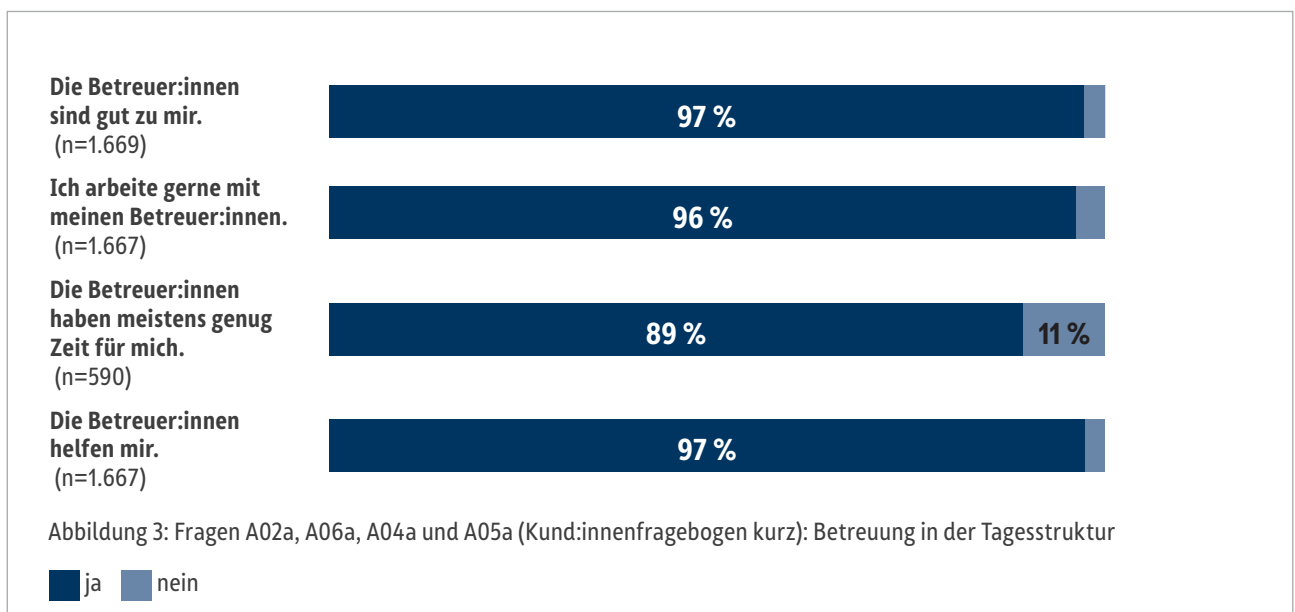
Gesamtzufriedenheit mit der Tagesstruktur der Kund:innen (Langversion A2)



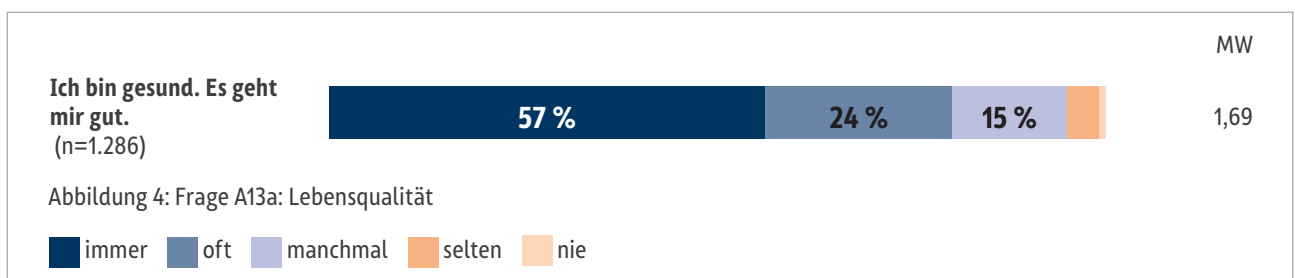
Zufriedenheit mit der Betreuung aus Kund:innensicht (Langversion A2) und Mitarbeiter:innensicht



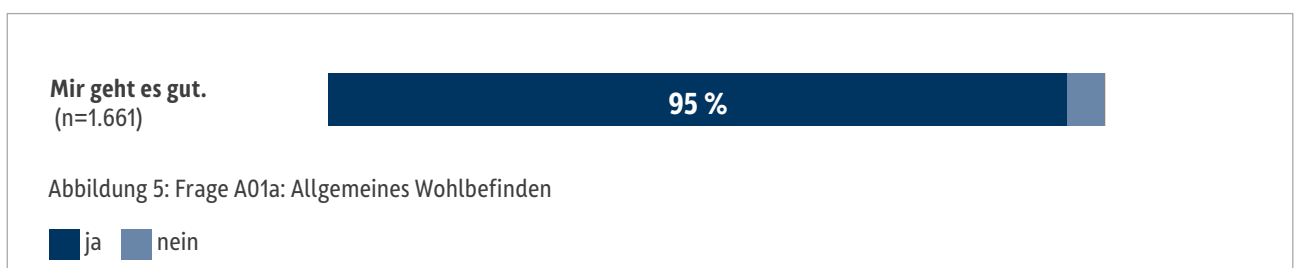
Zufriedenheit der Kund:innen mit der Betreuung und den Betreuer:innen



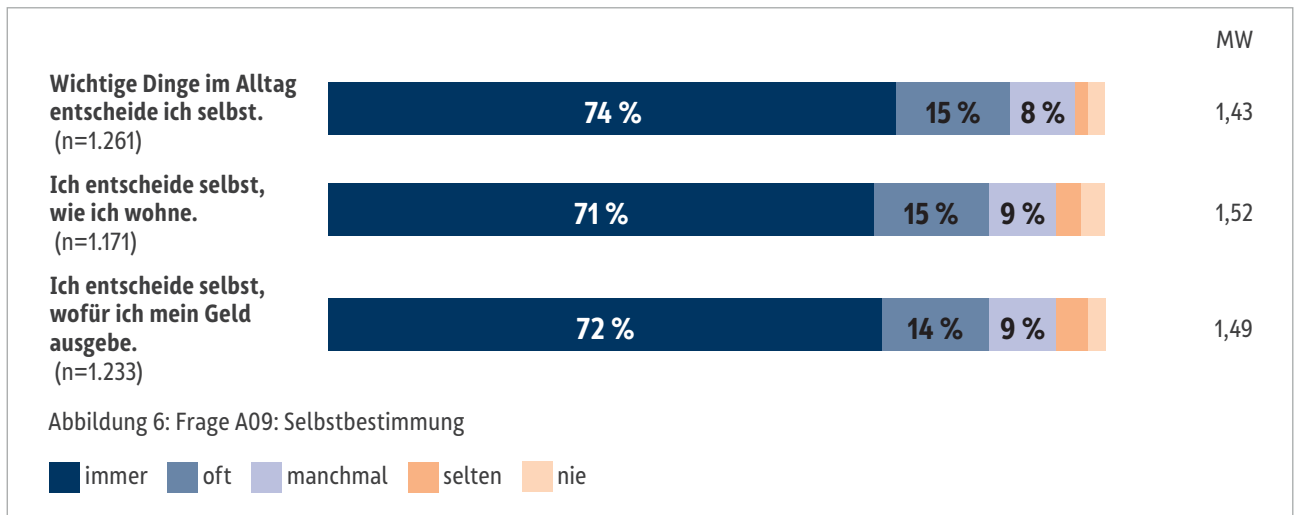
Lebensqualität der Kund:innen (Langversion A2)



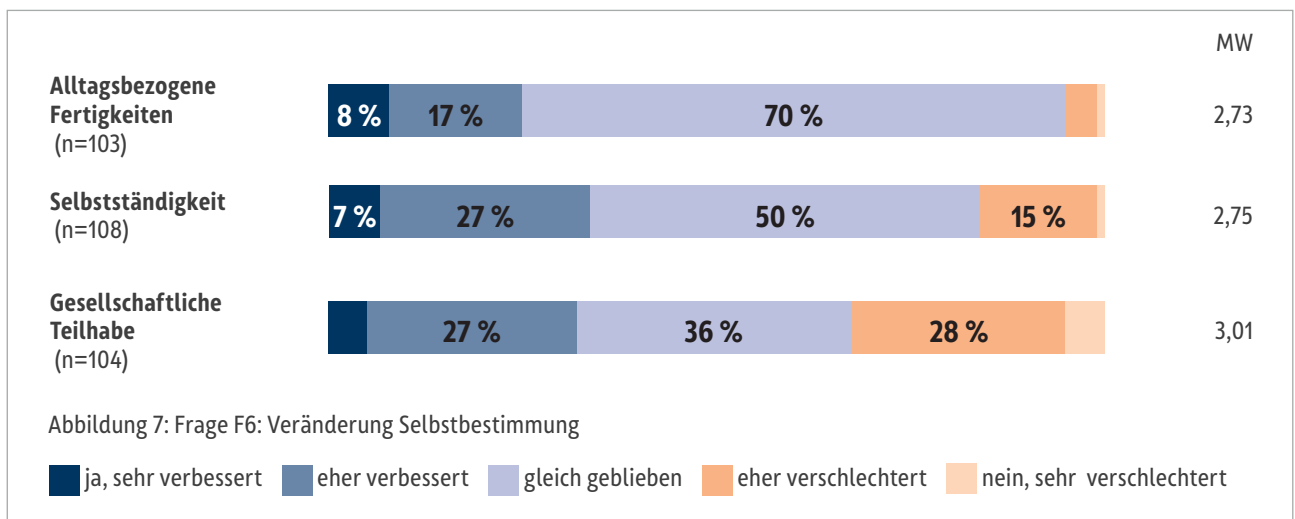
Lebensqualität der Kund:innen (Kurzversion A1)



Selbstbestimmung der Kund:innen (Langversion A2)

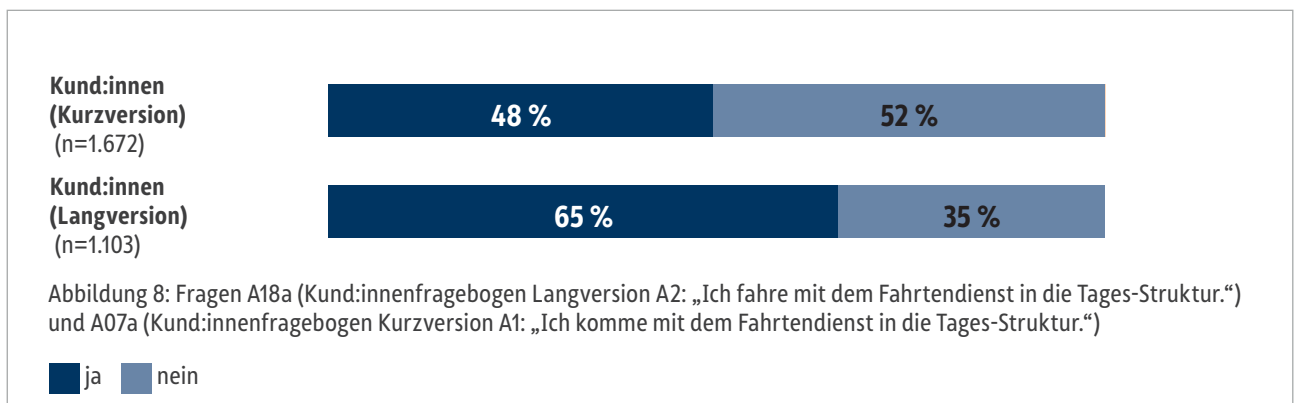


Veränderung Selbstbestimmung aus Mitarbeiter:innensicht

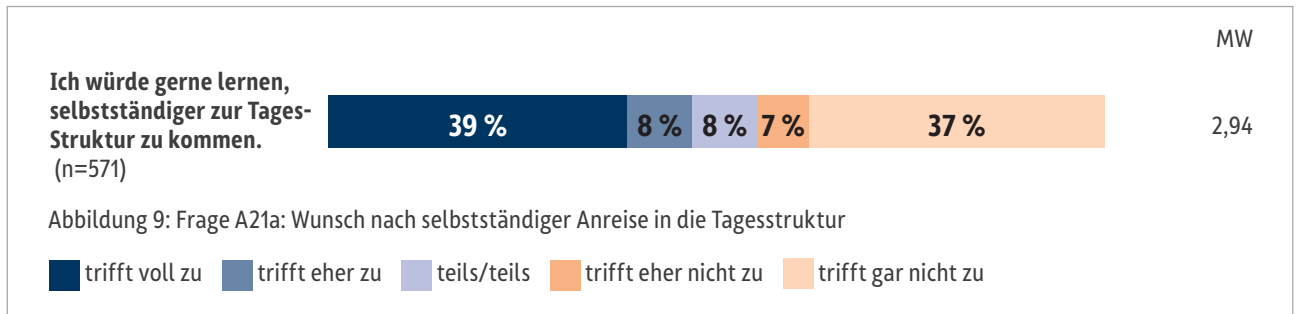


Mobilitätskonzept

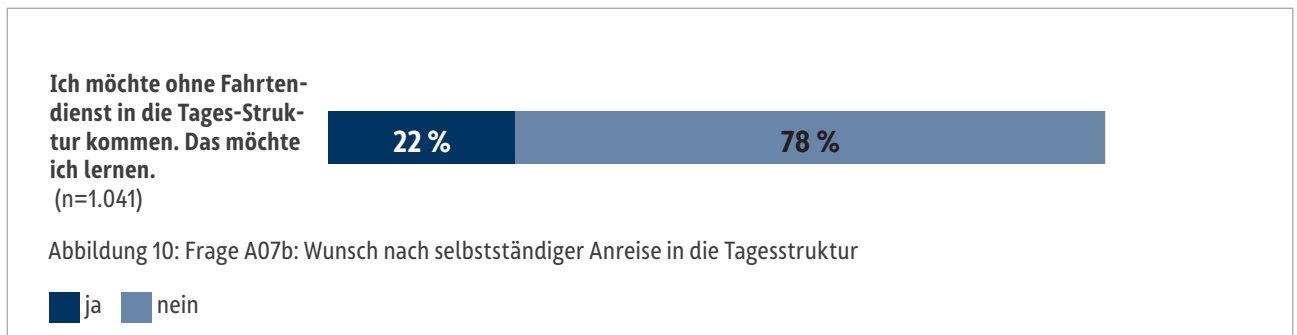
Fahrtendienstnutzung der Kund:innen (Kurzversion A1 und Langversion A2)



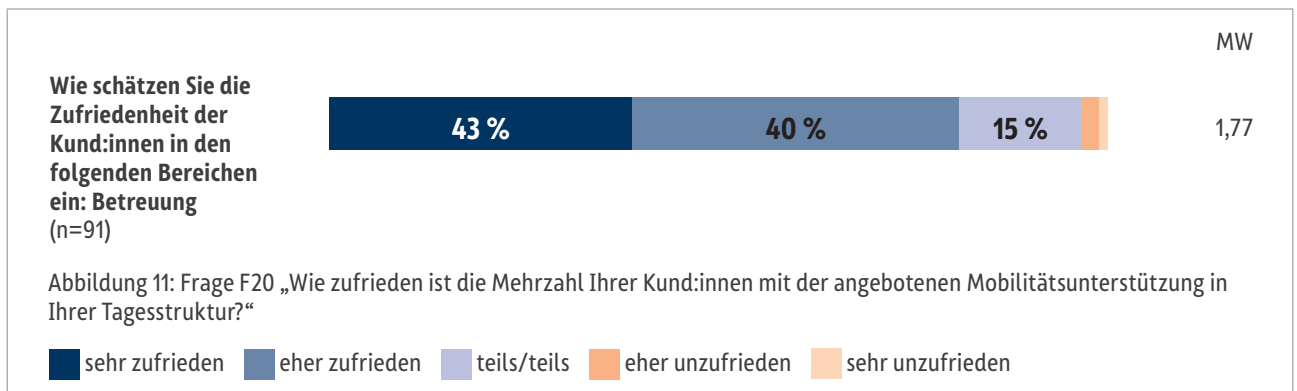
Selbstständige Anreise der Kund:innen (Langversion A2)



Selbstständige Anreise der Kund:innen (Kurzversion A1)



Zufriedenheit der Kund:innen mit Mobilitätsunterstützung aus Mitarbeiter:innensicht



Ausgewählte Stimmen von Kund:innen und Mitarbeiter:innen

Betreuung

„Die Betreuer sind super!“

(Kund:in)

„Sie helfen mir, wenn ich Hilfe brauche.“

(Kund:in)

„Es wäre schön, wenn Betreuerinnen mehr Zeit für mich hätten.

Es ist in letzter Zeit unmöglich, weil sie unterbesetzt sind.“

(Kund:in)

„Die Arbeitsbedingungen müssen sich verbessern. Es sollte auch für die Kunden ein besserer Betreuungsschlüssel herrschen, das heißt, mehr Personal einstellen, damit man mehr Zeit für die Kundinnen hat.“

(Mitarbeiter:in)

„Administration/Bürokratie nimmt immer mehr und mehr zu. Mir ist bewusst, dass es irgendwo Dokumentationen geben muss, aber es wird immer mehr und mehr und die Zeit, die wir mit unseren Leuten verbringen sollten, um ihnen etwas zu lernen oder um sie zu unterstützen, wird daher immer weniger und weniger.“

(Mitarbeiter:in)

Leistungsanerkennung

„Unser Einkommen ist zu wenig, obwohl wir eine Leistung in der Arbeit bringen. Wir geben uns Mühe und sollten deshalb mehr Geld bekommen.“

(Kund:in)

„Lohn statt Taschengeld.“

(Kund:in)

„Um die wertschätzende Grundhaltung den Kund:innen gegenüber halten zu können, braucht es auch Wertschätzung uns und unserer Arbeit gegenüber.

Durch Klatschen um 18 Uhr haben sich die Arbeitsbedingungen und die Anerkennung auch nicht geändert.“

(Mitarbeiter:in)

Ausgewählte Stimmen von Kund:innen und Mitarbeiter:innen

Soziale Teilhabe in der Tagesstruktur

„Ich habe in meiner Werkstätte wirklich gute und wahre Freunde und Freundinnen gefunden.“

(Kund:in)

„Die sollen am Gang nicht schreien, nicht schimpfen und nicht streiten.“

(Kund:in)

Wirkung der Tagesstruktur

„Ich habe durch die Tagesstruktur wieder gelernt, einen Alltag zu bestreiten mit Hilfe der Betreuer.“

(Kund:in)

„Die Kontakte mit Betreuerinnen und Kolleginnen schützen mich vor Vereinsamung und das verbessert meine Lebensqualität. Danke!“

(Kund:in)

„Die Kunden/Innen sollten soweit wie möglich selbst entscheiden dürfen, was für sie gut ist bzgl. ihrer Gesundheit, ohne von den Institutionen in eine Richtung gedrängt zu werden!“

(Mitarbeiter:in)

Fahrtendienst

„Möchte, dass der Fahrdienst pünktlich ist.“

(Kund:in)

„Fahrtendienst hat zu lange Fahrt und Zwischenstopps.“

(Kund:in)

„Kundinnen sitzen teilweise viel zu lange im FD, weil ein Fahrer zu viele Personen transportiert.“

(Kund:in)

*„Fahrtendienste machen oft Fehler: Überbuchungen, falsche Stornos, Umgang mit Kund*innen manchmal nicht wertschätzend.“*

(Mitarbeiter:in)

Ausgewählte Stimmen von Kund:innen und Mitarbeiter:innen

Feedback an den FSW

„Ich bin sehr froh, dass mir der FSW eine Tagesstruktur genehmigt hat.“

(Kund:in)

„Liebes FSW-Team! Danke, dass Sie sich für uns Zeit nehmen.

Ich schätze Ihre Arbeit sehr!“

(Kund:in)

Zufriedenheit mit Arbeitgeber:in & Arbeit mit Menschen

„Die Arbeit mit Menschen kann die schönste Arbeit und erfüllend sein.“

(Mitarbeiter:in)

„Ich bin stolz, ein Teil dieser Einrichtung zu sein.“

(Mitarbeiter:in)

„Ich finde es sehr gut, dass es [...] und ähnliche Einrichtungen für behinderte Menschen gibt.“

(Mitarbeiter:in)

Kennzahlen der Kund:innenbefragung

Befragung	2022
Erhebungszeitraum	September–Oktober 2022
Auswertungszeitraum	Dezember 2022 bis Februar 2023
Methode	2 Printfragebögen zum Selbstauffüllen (kurz/lang)
Leistungen	Tagesstruktur und Mobilitätskonzept
Teilnehmende Trägerorganisationen	21
Eingeladene Kund:innen	4.044
Rücklauf Kund:innen	absolut: 2.428 Kund:innen, in Prozent: 60 %
Rücklauf Fragebögen	kurz: 1.721 lang: 1.361 gesamt: 3.082
Geschlechterverteilung	kurz w: 42 % / m: 58 % lang: w: 44 % / m: 56 %

Kennzahlen der Mitarbeiter:innenbefragung

Befragung	2022
Erhebungszeitraum	September–November 2022
Auswertungszeitraum	Dezember 2022–Februar 2023
Methode	Online-Befragung
Leistungen	Tagesstruktur und Mobilitätskonzept
Rücklauf	absolut: 141, in Prozent: 16 %