

**Gutachten über die persönliche Assistenz durch
trägerübergreifendes Budget in der Behindertenhilfe**
- Ergebnisse der Befragung von Nutzern und Angehörigen in Hamburg-Rahlstedt -
Juni 2007

1. Zielsetzung und Vorgehen	2
1.1 Design der Nutzerbefragung	3
1.2 Design der Angehörigenbefragung	3
2. Ergebnisse der Nutzerbefragung	3
2.1 Leistungsumfang, Entscheidungsspielräume und Zufriedenheit als Assistenzgeber oder ‚Unternehmer seiner selbst‘	3
2.1.1 Leistungsbedürfnisse und deren Erbringung	4
2.1.2 Mitarbeiterauswahl und -kündigung sowie Rollenauskleidung	6
2.1.3 Zusammenfassung	11
2.2 Beurteilung der von den Mitarbeitern erbrachten Unterstützungsleistungen	11
2.3 Bewertung der eigenen Lebensqualität und Zufriedenheit	14
2.3.1 Bewertung der Lebensqualität im Vergleich zur Lebenssituation vor einem Jahr	14
2.3.2 Veränderungspotentiale	17
2.3.3 Eigene Entwicklung und Zufriedenheit insgesamt	19
2.4 Zusammenfassung der Datenauswertung der Nutzerbefragung	21
3. Ergebnisse der Angehörigenbefragung	22
3.1 Unterstützungsleistung und -umfang	22
3.2 Beurteilung der von den Mitarbeitern erbrachten Unterstützungsleistungen	27
3.3 Bewertung der Lebenssituation der Nutzer	30
3.4 Zusammenfassung Datenauswertung der Angehörigenbefragung	37
4. Empfehlungen	38
Literaturverzeichnis	39

1. Zielsetzung und Vorgehen

Das trägerübergreifende Persönliche Budget stellt eine für die Nutzer und Träger neue Form der Leistungsgewährung dar. Es wird als individuelle Unterstützung zur Teilhabe am Leben in der Gesellschaft gewährt und wird als geeignet betrachtet, das Fürsorgeparadigma abzulösen. Mit dem Persönlichen Budget werden nachstehende Ziele für die Nutzer angestrebt:

- mehr Selbstbestimmtheit
- Stärkung der Selbsthilfepotentiale
- Zuwachs an Lebensqualität.

Den Leistungsberechtigten soll ein möglichst selbstbestimmtes Leben ermöglicht werden (vgl. §17 Abs 2 SGB IX). Mit dem Persönlichen Budget bestimmt der Budgetnehmer selbst, welche Assistenzleistungen, z.B. aus den Bereichen Wohnen, Pflege, Arbeit/Beruf oder Bildung, Haushaltsführung, Mobilität er für sich in Anspruch nimmt, d.h. für welche Leistungen er das zweck- aber nicht einzelleistungsgebundene Geld ausgibt. Er bestimmt außerdem, welche konkrete Person die Assistenzleistung erbringt. Dies entspricht dem sogenannten Arbeitgebermodell (Frevert in Windisch, 2006, 96).

Die Erfahrungen von Nutzern des Persönlichen Budgets sind in verschiedenen Modellversuchen insgesamt positiv bewertet worden (Loeken in Windisch 2006 31) und zeigen eine individuelle Zufriedenheit der Nutzer bei ihrer Bedarfsdeckung (Windisch, 2006, 12). Im Detail werden hohe Autonomie und die Verbesserung der Wohnsituation im Rahmen des Persönlichen Budgets angeführt (Kastl, Metzler, 2004 in Windisch, 2006, 39). Die Budgetnehmer können flexibel die Unterstützungsleistungen an ihre Bedürfnisse anpassen. Bedenken zum Persönlichen Budget bestehen in den finanziellen Restriktionen, die an der Realisierung der postulierten Zielsetzung der Selbstbestimmung und angemessenen Lebensqualität zweifeln lassen (Windisch, 2006, 12). Darüber hinaus existieren verschiedene Anlauf- und Umsetzungsschwierigkeiten (Loeken in Windisch, 2006, 31), die in dem erhöhten Kommunikations- und Regelungsbedarf mit den Betreuern und zwischen dem Team gesehen werden aber auch in der Anforderung an die Eigeninitiative der Betroffenen bei dieser Form der Finanzierung (Wacker, Wansing, Schäfers, 2005; Windisch, 2006, 7, 31).

Seit ca. einem Jahr bieten die Träger Leben mit Behinderung Hamburg und Die Club 68 Helfer Unterstützungsleistungen für fünf Menschen mit geistigen und körperlichen Behinderungen an, die Geldleistungen über das Persönliche Budget erhalten. Anliegen des hier vorliegenden Gutachtens ist es, die Effekte dieser Finanzierungsform aus der Sicht der Nutzer und deren Angehörigen zu eruieren und daraus Hinweise für die Bewertung und Möglichkeiten der Weiterentwicklung dieses Ansatzes zu erhalten. Die Budgetnehmer und deren unmittelbaren Angehörigen wurden nach ihrer subjektiven Einschätzung zur Lebensqualität und Zufriedenheit mit dem Persönlichen Budget, den einzelnen Leistungsbereichen (Hauswirtschaft, Pflege außerwohnliche Aktivitäten) und ihren Erfahrungen befragt. Darüber hinaus sollte die Befragung erfassen, ob die Budgetnehmer ein höheres Maß an Selbstbestimmung erleben, das auf das Konzept des persönlichen Budgets zurückzuführen ist. Die Datenerhebung geht den Fragen nach: In wie weit gelingt es den Budgetnehmern, flexibel Leistungen an ihre Bedürfnisse anzupassen und wie erleben sie dies. Nutzen die Budgetnehmer ihre Handlungsspielräume? In wie weit ist ein vermehrter Kommunikations- und Regelungsbedarf für die Budgetnehmer wahrnehmbar und wie bewältigen sie die hiermit verbundenen Anforderung? Treffen sie Entscheidungen eigenständig und setzen diese um? Darüber hinaus wurden Veränderungsbedarfe aus der Befragtenperspektive erhoben.

1.1 Design der Nutzerbefragung

Insgesamt wurden alle fünf der von den Trägern betreuten Budgetnehmer / Assistenzgeber / Nutzer oder auch ‚Unternehmer seiner selbst‘ (Windisch, 2006, 30) Face to Face mit offenen und geschlossenen Fragen befragt. Die Interviews wurden im Mai 2007 geführt, ihre Dauer umfasste den Zeitraum von 50 - 90 Minuten. Eine Befragung fand auf Wunsch eines Assistenzgebers¹ im Beisein seiner Mutter statt. In einer Situation schloss sich an die Befragung ein umfangreiches ‚Beratungsgespräch‘ an. Die Interviews fanden in den Wohnungen der Befragten statt. Insgesamt wurden zwei Frauen und drei Männer im Alter von 20-24 Jahren befragt. Alle Befragten leben seit ca. einem Jahr in demselben Haus, teilweise kannten sie sich vor ihrem Einzug. Alle Befragten wohnten zuvor bei ihren Eltern und wurden überwiegend von diesen unterstützt. Darin liegt eine wesentliche Besonderheit des Projektes: Die Nutzer sind besonders junge Menschen mit geistigen und körperlichen Behinderungen. Sie verfügen über wenig Betreuungserfahrung außerhalb des familiären Umfeldes und leben erstmalig in einer eigenen Wohnung. Die Dauer in dieser neuen Wohnform beträgt bei allen Befragten ein Jahr.

1.2 Design der Angehörigenbefragung

Um die Sicht der Nutzer zu erweitern und damit einen umfassenderen Blick auf die Gesamtsituation zu erhalten, wurden die Angehörigen im Juni/Mai 2007 schriftlich befragt. Zur besseren Vergleichbarkeit der Daten wurden diesen teilweise die gleichen Fragen gestellt wie den Nutzern. Insgesamt konnten zu fünf Assistenzgebern Angehörige schriftlich befragt und deren Angaben ausgewertet werden. Wie angestrebt, antworteten Mütter oder Eltern. Es ist davon auszugehen, dass sie eine enge familiäre Bindung zu ihren ‚Kindern‘ haben und die heutige Situation vor dem Hintergrund der damaligen Situation aus ihrer Binnenperspektive einschätzen. In zwei Fällen übernehmen Eltern auch die Aufgaben gesetzlicher Betreuung.

2. Ergebnisse der Nutzerbefragung

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Datenauswertung in drei thematische Bereiche gegliedert:

- Entscheidungsspielräume, Umgang mit Leistungen und Zufriedenheit als Assistenzgeber oder ‚Unternehmer seiner selbst‘
- Beurteilung der von den Mitarbeitern erbrachten Unterstützungsleistungen
- Bewertung der eigenen Lebensqualität und Zufriedenheit

2.1 Leistungsumfang, Entscheidungsspielräume und Zufriedenheit als Assistenzgeber oder ‚Unternehmer seiner selbst‘

Die Befragten erhalten in verschiedenen Bereichen des alltäglichen Lebens Unterstützungsleistungen von Mitarbeitern. Diese Bereiche beinhalten z.B. die Körperpflege (z.B. Duschen, Toilettengänge, An- und Auskleiden), die Nahrungsbesorgung, -zubereitung und -darreichung

¹ Im Folgenden wird ausschließlich die eine Sprachform verwandt. Dies soll die Anonymisierung der Daten bei insgesamt fünf Befragten, davon zwei Frauen unterstützen. Zugleich wurden zahlreiche Aussagen, die als Ergänzung, Beispiel oder Episode von den Befragten erzählt wurden zu Gunsten der Anonymisierung weggelassen.

(z.B. Einkaufen, Umgang mit Geld), die Freizeitgestaltung (z.B. Vereinbarung von Terminen) und die hauswirtschaftliche Versorgung (z.B. Reinigung der Wohnung). Die Befragten geben an, dass sie Leistungen für die Tätigkeiten benötigen, was sie alleine nicht ausführen können.

2.1.1 Leistungsbedürfnisse und deren Erbringung

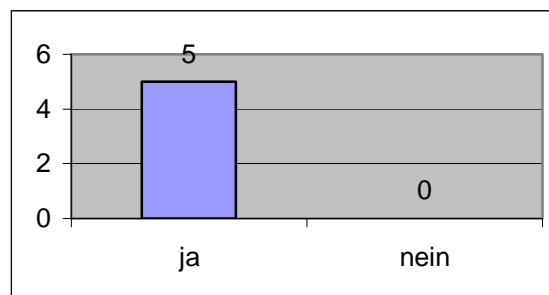
Alle fünf Interviewpartner geben an, dass sie die derzeitigen Leistungen seit Einzugsbeginn unverändert erhalten. „Die Mitarbeiter machen das Gleiche wie früher“ (xx²), d.h. im Erleben der Assistenzgeber besteht seit einem Jahr eine Leistungsstabilität.

Auf die Frage, ob sie Unterstützung bei der Auswahl der Leistungen erhielten, bejahten dies zwei Befragte. Sie geben an, dass die Eltern (xx) oder die Mutter (xx) bei der Auswahl unterstützten, beispielsweise bei der Auswahl der Mitarbeiter. Drei Befragte verneinten, Unterstützung bei der Leistungs- und Mitarbeiterauswahl erhalten zu haben.

Darüber hinaus wurden die Nutzer nach einer Erweiterung des Leistungsangebotes befragt: *Hätten Sie gerne noch weitere Leistungen von Mitarbeitern?* Alle Nutzer verneinten die Frage. Ein Nutzer erklärt dazu: „Die Mitarbeiter machen, was ich sage“ (xx).

Die Stabilität der Leistungserbringung kann als eine gelungene Leistungsauswahl und eine stabile Situation der Assistenznehmer interpretiert werden.

Um nicht nur den angemessenen Leistungsumfang, sondern auch die Übereinstimmung zwischen dem subjektiv empfundenen Unterstützungsbedürfnis und der erbrachten Leistung zu ermitteln, wurde folgende Frage gestellt: *Haben Sie das Gefühl, die Mitarbeiter unterstützen Sie da, wo Sie es brauchen?* (n=5)



Alle Befragten erleben eine Übereinstimmung zwischen ihren Bedürfnissen und der tatsächlichen Leistungserbringung. In den qualitativen Ausführungen zu der Frage benennen zwei Nutzer Voraussetzungen und Einschränkungen, z.B. äußert xx: „Weil ich ihnen sage, was sie tun sollen.“ und xx sagt: „Im Rahmen ihrer Möglichkeiten.“. Zwei Nutzer unterstreichen ihre Antworten mit „ich bin zufrieden damit“ (xx) und „Die Leistungen passen zu mir“ (xx).

Sowohl die Stabilität der Leistungsauswahl, als auch das Verneinen weiterer Leistungswünsche und die Übereinstimmung zwischen Unterstützungsbedarf und Leistungserbringung belegen eine Passgenauigkeit beim Leistungsumfang und -inhalt. Grenzen scheinen hier einzig in der Person der Leistungserbringer zu liegen, die allerdings von den Nutzern auch akzeptiert werden, dass sie nicht zu einem mehr oder anders der gewählten Leistungen veranlasst.

² Die Interviewpartner waren ursprünglich anonymisiert beziffert. Um die Anonymität sicherzustellen, wurden die Nummern bei allen Interviewpartnern durch „xx“ ersetzt.

Mit dem Persönlichen Budget ist ein Zuwachs an Selbstbestimmung intendiert. Ein Merkmal von Selbstbestimmung besteht in der Möglichkeit über Unterstützungsleistungen und die Auswahl der Mitarbeiter selbst und unbeeinflusst entscheiden zu können. Dieser Frage wollten wir uns mit der Frage nach dem Prozedere bei neuen und veränderten Leistungswünschen nähern. Auf die Frage *Wie kommen Sie zu neuen Leistungen?* zeigt sich folgendes Antwortspektrum:

xx: Ich würde die Leitungen anrufen und die kümmern sich. Ich würde den Mitarbeiter fragen, von dem ich das möchte.

xx: Über die Leitung.

xx: Das ist insgesamt kein Problem. Man klärt das ab und dann je nach Dienstplan spricht man das an und dann wird das gemacht.

xx: Ich sage dem Träger Bescheid, dass ich jemanden brauche.

xx: Ich frage die Assistenten, ob sie das machen. Meist frage ich einen bestimmten Mitarbeiter.

Die Antworten zeigen zum einen, dass die Nutzer im Wesentlichen zwei Wege (über die Leitungen und/oder Mitarbeiter) nutzen, um neue Leistungen zu erhalten. Zum anderen zeigen die Antworten, dass für sie die Schwelle, Veränderungen zu initiieren, offensichtlich niedrig ist.

Auf die Fragen *Wie können Sie eine Leistung kündigen? Wie würden sie vorgehen?* antworteten die Befragten wie folgt:

xx: Weiß nicht.

xx: Zuerst rede ich mit dem Mitarbeiter, dann sage ich dem Träger Bescheid, wenn es nicht besser wird. Ich mache das zur Sicherheit mit meiner Mutter zusammen. Entlassungen regelt meine Mutter.

xx: Ich versuche es immer ein zweites Mal mit jemand, bevor ich kündige. Ich mache das über den Träger, benachrichtige den Club oder LmBH. Die Träger wissen denn meist schon Bescheid. Zuerst rede ich mit dem Assistenten. Mit Problemen gehe ich zum Teamchef.

xx: Die Mitarbeiter kündigen selbst. Sonst melde ich mich beim Club oder LmBH. Ich gehe zur Leitung oder rufe an und sag, dass ich kündige. Ich brauche keine Begründung. Vor einer Kündigung oder wenn etwas ist, spreche ich mit dem Mitarbeiter.

xx: Eigentlich nicht, es gibt keinen festen Weg. Ich spreche das auf der Dienstbesprechung an und dann ist das Thema durch.

Die Antworten belegen, dass die Nutzer überwiegend ihr Recht auf Leistungskündigung kennen und dieses auf unterschiedliche Weise umsetzen. Die eine Hälfte der Nutzer nehmen partiell ihre ‚Mitarbeiterverantwortung‘ wahr und wenden sich direkt an die Betroffenen. Die andere Hälfte der Nutzer wendet sich auch an die Leitungen und delegieren die Bearbeitung des Problems. Ein Nutzer greift auf sein soziales Netzwerk zurück und delegiert den Prozess der Kündigung an seine Mutter (xx). Die Antworten zeigen auch, dass die Befragten auf die Frage nach Kündigung einer Leistung die Kündigung eines Arbeitsverhältnisses und nicht einzelner Leistungsbestandteile meinen. Für die Nutzer scheint die Beziehung zu ihren Mitarbeitern bedeutungsvoller als die konkrete Leistung.

Ein erhöhter Aufwand geht für die Nutzer nicht wahrnehmbar mit einer Leistungskündigung oder auch -erweiterung einher. Diese niedrigschwellige Bearbeitung ist einmal mehr ein Kriterium für die Möglichkeit der selbstständigen Anpassung der Leistungen an die eigenen Bedürf-

nisse der Nutzer und hilft sowohl Über- als auch Unterversorgung zu vermeiden (McGovern in Windisch, 2006, 55).

2.1.2 Mitarbeiterauswahl und -kündigung sowie Rollenauskleidung

Alle fünf Klienten geben an, die Mitarbeiterauswahl selbstständig zu entscheiden. Dabei erhält ein Klient Unterstützung durch die Mutter. Nachstehende Aussagen trafen die Nutzer auf die Frage *„Nach welchen Kriterien wählen Sie die Mitarbeiter aus? Und, Was kennzeichnet für Sie einen guten Mitarbeiter?“*:

- Der Mitarbeiter muss sympathisch sein. Man muss gut mit ihm reden können, z.B. über die Arbeitssituation. Der Mitarbeiter muss kochen und Auto fahren können. Er muss gut beim Unterstützen sein. Das Geschlecht ist egal, aber ich nehme lieber Männer. Der Beruf ist ganz egal.
- Die menschliche Ebene muss stimmen, man muss ein gutes Verhältnis haben. Ich habe mit allen eine freundschaftliche Basis. Der Mitarbeiter muss alles machen, was ich ihm sage, aber er darf auch sagen, was ihm auffällt. Die berufliche Qualifikation ist egal.
- Der Mitarbeiter muss wissen, was sein Job ist. Das Geschlecht ist mir egal.
- Der Mitarbeiter muss sympathisch sein. Ich erzähle aus meinem Alltag und das muss dann für den Mitarbeiter passen. Für die Pflege müssen es alles Frauen sein. Eine Voraussetzung ist ein Führerschein zum Bus Fahren. Ob FSJ oder Erzieherin, das ist egal.
- Da hilft mir meine Mutter. Ich nehme nur Frauen.

Das Antwortspektrum zeigt, dass die auf Sympathie beruhende Ausgestaltung der Beziehungsebene zwischen Nutzer und Mitarbeiter das wesentliche Kriterium für eine gute Zusammenarbeit darstellt. Darüber hinaus sind individuelle Eigenschaften oder Kompetenzen entscheidend, z.B. die gleichgeschlechtliche Betreuung oder ein Führerschein. Es bestehen keine weiteren explizierbaren Kriterien. Die Nutzer wählen ihre Mitarbeiter offensichtlich nicht in erster Linie nach fachlichen Gesichtspunkten (z.B. berufliche Qualifikation, Berufserfahrung) aus.

Bedeutsame Kriterien für die gemeinsame Zusammenarbeit sollten über die Frage nach Entscheidungsmomenten für die Kündigung von Verträgen eruiert werden. Die Fragebogenfragen lauteten: *Was muss passieren, damit Sie einen Vertrag kündigen?* und *Wann würden Sie einen Vertrag kündigen?*. Wie folgt antworteten die Nutzer:

xx: Wenn jemand häufig unpünktlich ist, obwohl man ihn darauf hingewiesen hat. Unpünktlichkeit zählt bei mir am meisten. Über alles andere kann man mit mir reden.

Wenn ich von der Schule komme, dann erwarte ich, dass der Mitarbeiter da ist. Es hängt alles davon ab, wie man miteinander klar kommt.

xx: Wenn Mitarbeiter komplett die Arbeit verweigern, z.B. nicht sauber machen. Oder der Mitarbeiter sieht gleich fern, wenn er kommt. Ein Mitarbeiter hat versucht zu diskutieren und hat aber nicht gemacht, was ich wollte.

xx: Ich kündige bei persönlichen Differenzen. Und wenn jemand immer 1-2- Stunden zu spät kommt. Wenn jemand unzuverlässig ist. Der Mitarbeiter muss wissen, was sein Job ist und den muss er auch machen. Wenn ein Mitarbeiter von mir etwas verlangt, was ich nicht möchte. Ich habe schon mal jemanden gefeuert.

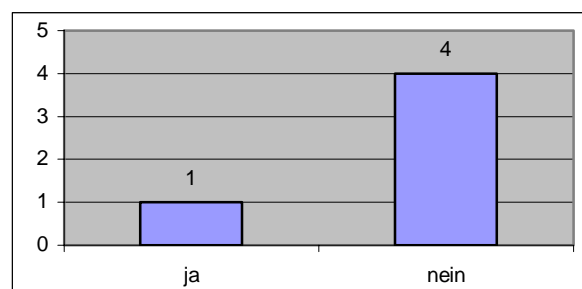
xx: Wenn jemand schlechte Laune hat und schon so zur Arbeit kommt. Ich bin ein fröhlicher Mensch.

xx: Wenn mich ein Mitarbeiter blamiert vor anderen, wenn er die Nerven verliert und ausrastet. Wenn ein Bruch mit einem Mitarbeiter da ist, dann kann man ihn nicht kitten.

Ich habe schon mal jemanden entlassen, weil ich mich mit dem nicht austauschen konnte und ich konnte die Situation nicht steuern. Ich habe versucht das zu klären, aber dann habe ich meine Mutter, die ist auch gesetzliche Betreuung bei mir, angerufen.

Die Antworten deuten darauf hin, dass die Nutzer auf der Grundlage einer guten Arbeitsbeziehung von ihren Mitarbeitern primär Zuverlässigkeit und eine positive Arbeitshaltung erwarten. Es liegt die Vermutung nahe, dass bei einer solchen personennahen, individualisierten Arbeit, wie sie mit dem Persönlichen Budget einhergeht, die Gestaltung einer gemeinsamen Arbeitsbeziehung die elementare Arbeitsgrundlage darstellt. Die Antworten der Interviewpartner 1-3 enthalten Hinweise darauf, dass die Nutzer für ein anderes Verhalten als das von ihnen erwartete, wenig Verständnis aufbringen. Die Antworten deuten darauf hin, dass aus Nutzerperspektive personale und soziale gegenüber fachlich-pädagogischen Kompetenzen bedeutsamer sind. Die Bedingung für eine Leistungskündigung ist dann gegeben, wenn die Diskrepanz zwischen der Erwartung der Nutzer und dem Verhalten der Mitarbeiter für die Nutzer zu einer erlebten Einschränkung ihrer Selbstbestimmung führt. Diese Diskrepanz kann sowohl in einem zuviel, anders oder auch zu wenig des Verhaltens der Mitarbeiter bestehen.

Um die Zufriedenheit mit dem derzeitigen Leistungsangebot zu ermitteln, wurde die Ausprägung des derzeitigen Kündigungspotentials der Nutzer ermittelt und es wurden folgende Fragen an sie gerichtet: *Sind Sie manchmal mit einer Leistung unzufrieden oder ärgern Sie sich? Könnte z.B. eine Leistung besser sein?* n=5



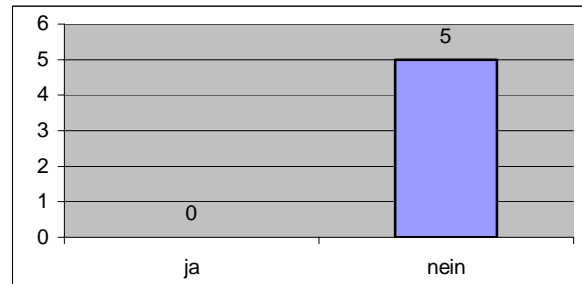
Nach ihrer Unzufriedenheit befragt, gibt ein Nutzer (xx) folgende Antwort: „Nicht bei allen, eine Person macht mich unzufrieden.“. Auch hier zeigt sich, dass die Befragten nicht einzelne Leistungen in den verschiedenen Bereichen (z.B. Körperpflege oder Hauswirtschaft) differenziert einschätzen, sondern ihre Beziehung zu den Mitarbeitern maßgeblich ihre Zufriedenheit beeinflusst. Ein Nutzer gibt an, zufrieden zu sein. Er bezieht seine Antwort gleichfalls auf seine Mitarbeiter. Unzufriedenheit äußert er zur Kommunikation zwischen ihm und einem Träger: „Von den Mitarbeitern ist alles gut. Aber bei der Organisation von LmBH hapert es. Wenn ein Mitarbeiter krank ist, dann ruft LmBH nicht an. Ich muss dann nachfragen, ob ich Assistenz kriege. LmBH ist unzuverlässig. Ich warte dann auf Rückruf und LmBH tut es nicht, meldet sich nicht.“.

Aus dieser Antwort geht hervor, dass die Nutzer offensichtlich nicht Verträge mit Personen sondern mit Institutionen machen und diese ihre Arbeitsorganisation insbesondere Personaleinsatzplanung noch nicht so richtig gut für dieses Projekt entwickelt haben

Verschiedene Autoren beschreiben Beraterstrukturen, Case-Management oder peer-counselling als Voraussetzung oder positive Einflussfaktoren für eine gelungene Umsetzung des Persönlichen Budgets (Loeken in Windisch, 2006, 39; Klie in Windisch, 2006, 47; Windisch, 2006, 100 ff). Im Rahmen des hier evaluierten Projektes ist eine solche Funktion nicht als zwingender

Bestandteil vorgesehen. Daher war von Interesse, die Sinnhaftigkeit einer derartigen Funktion aus Sicht der Nutzer zu erfassen.

Die Nutzer wurden daher diesbezüglich um ihre Meinung gefragt: *Hätten Sie gerne jemanden zur Verfügung, der Sie in allen Angelegenheiten oder auch in Teilbereichen begleitet, unterstützt oder berät?* n=5



Eindeutig verneinen alle fünf Assistenzgeber diese Frage und sehen für ihre Belange keine Unterstützungsbedarfe durch einen Berater oder Case-Manager. Bei den qualitativen Nachfragen äußerten sie:

xx: Ich möchte das nicht. Ich bin der Teamchef.

xx: Ich distanziere mich weit. Ich bin von zu Hause ausgezogen, damit ich meine Ruhe habe.

xx: Ich bin der Meinung, dass ich mit dem Team alles gut alleine hinbekomme.

xx: Wenn, dann hätte ich gern jemanden, der mir im Alltag hilft. Ich bin das erste Mal zu Hause ausgezogen und es fällt mir schwer, an alles zu denken, z.B. ob die Assistenten die Wäsche richtig sauber machen.

xx: Ich habe genug Begleitung durch die Betreuer. Ich will niemanden, auch nicht jemand unabhängiges.

Die Antworten weisen auf die Ablehnung einer Funktion von Beratern bzw. Case-Managern hin, da diese als Einschränkung der eigenen Entscheidungsfreiheit und Einschränkung ihrer Machtposition gegenüber den Mitarbeitern gesehen wird. In wieweit das Antwortverhalten auf Unkenntnis über eine Beraterfunktion zurückzuführen ist, kann an dieser Stelle nicht geklärt werden.

Seit einem Jahr kleiden die Empfänger des Persönlichen Budgets eine für sie neue Rolle als ‚Assistenzgeber‘ oder ‚Unternehmer ihrer selbst‘ aus. Die konkrete Ausgestaltung der neuen Rolle mit ihren neuen Aufgaben sollte von den Nutzern eingeschätzt werden. Eine Frage zum Umgang mit der neuen Aufgabe lautete: *Was heißt es für Sie, ‚Auftraggeber/Assistenzgeber‘ zu sein? Was bedeutet das für Sie? Wie fühlt sich das an?*

xx: Ich will nicht der Chef sein, das (Assistenznehmer) sind auch nur Menschen.

Manchmal, wenn ich ein ernstes Wort reden muss, dann bin ich der Chef. Manchmal wirke ich auch wie der Chef. Das wissen die Mitarbeiter. Ich sage, was die Mitarbeiter machen sollen, bei neuen Mitarbeitern muss ich mehr darauf achten. Für mich war das einfach mit der Rolle, weil ich gemerkt habe, dass die Leute alles tun, was ich Ihnen sage. Ich fahre gut mit der Schiene. Ernste Sachen teile ich auch ernst mit.

xx: Das ist für mich nicht neu, ich hatte schon Zivis. Ich komm damit gut klar, ich sage meinen Assis nicht, was sie tun sollen; ich gebe nicht nur Aufträge, ich schaue auch auf

ein gutes Arbeitsverhältnis. Die Zusammenarbeit mit den Assis funktioniert gut, gerade im Vergleich zu meinen Mitbewohnern. Ich habe viel Selbstständigkeit, weil ich gut von den Eltern gefordert wurde. Ich habe schon Erfahrung damit Zivis anzuleiten. Ich frage mich oft, ob ich als Chef richtig handle. Ich gehe gut mit ihnen (Assistenznehmer) um. Typische Probleme entstehen, wenn ein Mitarbeiter 12 Stunden hat, aber nichts isst, obwohl er dafür Geld bekommt.

xx: Am Anfang war es ungewohnt, jetzt geht es ganz gut. Nach 8 Wochen fühlte ich mich nicht mehr wie zu Besuch. Jetzt will ich nicht mehr nach Hause.

xx: Das ist anders als früher. Ich kann sagen was ich will, das finde ich gut. Am Anfang war das schwer, jetzt ist es besser. Am Anfang war das ungewohnt, eine neue Situation. Ich habe im Laufe der Zeit gelernt, aber Fehler habe ich nicht gemacht.

xx: Ich entscheide alles alleine, d.h. ich gebe den Assistenten Anordnungen und Aufträge, z.B. zum Staub wischen und was zu tun ist. Noch ist das neu, noch machen die Assistenten das alleine, machen das von sich aus. Das finde ich gut, ich kann doch nicht alles alleine entscheiden. Ich wohne fast ein Jahr hier und mach auch Fehler.

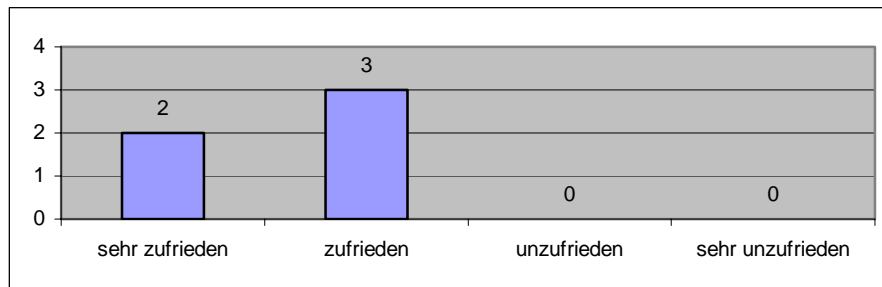
Überwiegend bewerten die Nutzer ihre Rollenauskleidung positiv (z.B. xx, xx, xx, xx). Sie bewerten sie vor dem Hintergrund ihrer Entscheidungsmöglichkeiten und der Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern (z.B. xx; xx). Darüber hinaus wird in den Antworten die Bandbreite des Führungsverständnisses der Nutzer deutlich. Von kollegialem bis zu autoritärem Führungsstil ist hier das unterschiedliche Selbstverständnis als Arbeitgeber, Auftraggeber und Nutzer sichtbar.

Die Befragten beschreiben überwiegend eine prozesshafte Veränderung im Umgang mit ihrer Rolle als Assistenzgeber, d.h. sie mussten in ihre neue Rolle ‚hineinwachsen‘ (z.B. xx, xx). Ein Nutzer kann auf Erfahrungen als Assistenzgeber zurückgreifen und bewertet dies positiv, insbesondere, weil seine Eltern seine Selbstständigkeit förderten (xx). Ein anderer Nutzer beschreibt für sich eine unproblematische, dogmatische Rollenfindung (xx). Windisch (2006, 78) schreibt: „Bewohner eines Wohnheims werden nicht automatisch zu Budgetnehmern, indem man ihnen Budgetmittel in die Hand gibt. Entscheidungen zu treffen, eigene Ziele und Vorstellungen zu formulieren und zu verfolgen, erfordert Kompetenzen über die Menschen (mit Behinderung) nicht selbstverständlich verfügen.“. Diesen Lern- und Erfahrungsprozess haben die Nutzer bisher unterschiedlich bewältigt. Einige geben an, ihre neue Aufgabe gut umsetzen zu können. Die Antworten deuten darauf hin, dass jeder Nutzer seinen individuellen Weg zur Umsetzung des Persönlichen Budgets finden und gehen muss. Die von Windisch formulierte Zielorientierung des Einzelnen repräsentiert sich in den Daten nicht, sie wurde aber auch nicht konkret abgefragt.

Ein Jahr nach der Einnahme ihrer Rolle als Assistenzgeber belegen die Antworten der Befragten, dass sie inzwischen über Erfahrungswissen in den nachfolgenden Bereichen verfügen:

- Einarbeitung neuer Mitarbeiter (z.B. xx),
- Kommunikation mit den Mitarbeitern (z.B. xx) und
- Anordnungen (z.B. xx, xx).

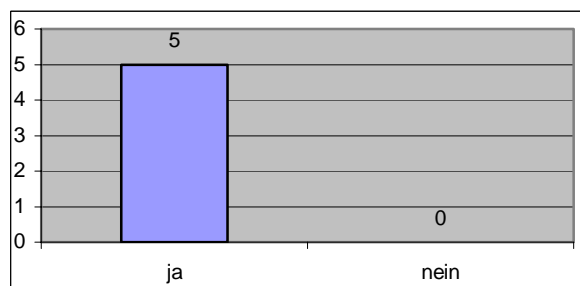
Zu der Frage: *Wie zufrieden sind Sie damit, ‚Auftraggeber/Assistenzgeber‘ zu sein?* (n=5) zeigt sich folgendes Antwortspektrum:



Sehr zufrieden mit ihrer Rollenauskleidung sind die Nutzer, die bei der vorangegangenen Frage die Rolle als anweisende Führungskraft deutlich gemacht hatten. Es liegt die Vermutung nahe, dass diese beiden Nutzer sich selbst eine klare Anordnungs-kompetenz zuschreiben. Unzufrieden oder sehr unzufrieden mit der Aufgabe des Auftraggebers ist keiner der befragten Nutzer. Die Nutzer sind insgesamt sehr zufrieden oder zufrieden mit der Erfüllung ihrer Aufgaben als Assistenzgeber. Die Antworten belegen, dass die Nutzer die Leistungserbringung nicht als persönlichen Freundschaftsdienst betrachten, sondern als Arbeitsverhältnis zwischen ihnen und den Mitarbeitern.

Die Fragen zur Leistungskündigung und Rollenauskleidung sind vor dem Hintergrund der Diskussion um den Selbstständigkeits-Begriff besonders bedeutsam. Selbstständigkeit im Sinne der Unabhängigkeit von fremder Hilfestellung kann nicht das erklärte Ziel bei Menschen mit Behinderungen sein (Haisch, 2006, 1-5). Selbstständigkeit in dem hier gemeinten Sinn beinhaltet vielmehr die Freiheit, Bedarfe zu formulieren und erfüllt zu bekommen und setzt voraus, die Rolle des Assistenzgebers mit all seinen Aufgaben und Konsequenzen anzunehmen. Dies gelingt den Befragten überwiegend. Entscheidungsfreiheit drückt sich auch darin aus, dass die Befragten weder eine Leistungserweiterung, noch eine Kündigung gegenüber Dritten begründen müssen.

Mit der Frage, ob die Nutzer ihr Geld gerne für die Betreuung ausgeben, sollte indirekt ihre Zufriedenheit mit dem Kosten-Nutzen-Rahmen und weniger die Sympathie zu den Betreuern erfragt werden. *Geben Sie Ihr Geld gerne für die Betreuung aus?* (n=5)



Alle Nutzer bejahten die Frage. Einige erläuterten ihre Antwort:

xx: Ich muss es ja ausgeben.

xx: Das Preis-Leistungsverhältnis stimmt.

xx: Auf jeden Fall. Ohne Betreuung würde die Selbstständigkeit nicht gehen.

Sowohl die einheitliche Bejahung, als auch die Ergänzungen sind ein Hinweis auf eine große Zufriedenheit der Befragten mit dem Kosten-Nutzen-Verhältnis.

2.1.3 Zusammenfassung

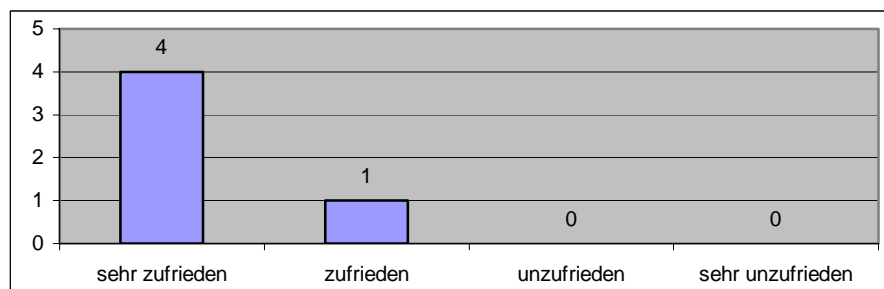
Insgesamt zeigen die Antworten auf die Fragen zum Leistungsumfang, dass aus Sicht der Nutzer eine hohe Passgenauigkeit zwischen Bedürfnissen und Leistungen besteht. Die Leistungsinhalte und deren Umfang wurden nicht verändert und Bedarfe dahingehend bestehen nicht. Die Nutzer erleben weder Über- noch Unterversorgung. Offensichtlich können die Nutzer die Leistungen ihren Bedürfnissen entsprechend anpassen. Dennoch haben Nutzer bereits Mitarbeitern gekündigt. Eine unabhängige Beratung oder Begleitung lehnen sie ab.

Das Antwortspektrum auf die Fragen zur Mitarbeiterauswahl belegt, dass im Wesentlichen die Beziehung und die gegenseitige Sympathie Grundlage für ein gelungenes Arbeitsbündnis darstellen. Bei der Mitarbeiterauswahl oder auch einer Entscheidung zur Kündigung eines Vertrages, d.h. bei konflikträchtigen Problemsituationen greifen die Befragten auf die Unterstützung des sozialen Netzwerkes oder der Teamleitungen zurück.

Die Nutzer sind zufrieden oder sehr zufrieden mit ihrer Rolle als Assistenzgeber. Sie sehen sich als ‚Chefs‘, mussten sich teilweise in diese Position erst hineinfinden und verfügen inzwischen über Erfahrungen bzgl. ihrer Rolle. Einige Nutzer reflektieren ihre Rolle und wollen gut oder richtig handeln.

2.2 Beurteilung der von den Mitarbeitern erbrachten Unterstützungsleistungen

Die Bewertung der von den Mitarbeitern erbrachten Leistung durch die Nutzer kann als Indikator für die Zufriedenheit und damit die Qualität der Leistungserbringung betrachtet werden. Die Nutzer erhalten in verschiedenen Bereichen Unterstützungsleistungen. Aus diesem Grund wurde die Zufriedenheit allgemein und in den drei wesentlichen Teilbereichen des Persönlichen Budgets erfragt. Integrierter Bestandteil der Fragen sind die Leistungen der Mitarbeiter des befragten Assistenzgebers. Eine Trennung in Leistung und Mitarbeiter wird nicht mehr vorgenommen. *Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung durch die Mitarbeiter?* (n=5)



Überwiegend sind die Befragten sehr zufrieden mit der Unterstützung durch ‚ihre‘ Mitarbeiter. Einige Nutzer erläuterten ihre Aussagen:

xx : -

xx: Im Moment läuft es gut, die Chemie stimmt zwischen mir und den Mitarbeitern. Die Mitarbeiter machen zurzeit das, was sie sollen und das machen sie gut.

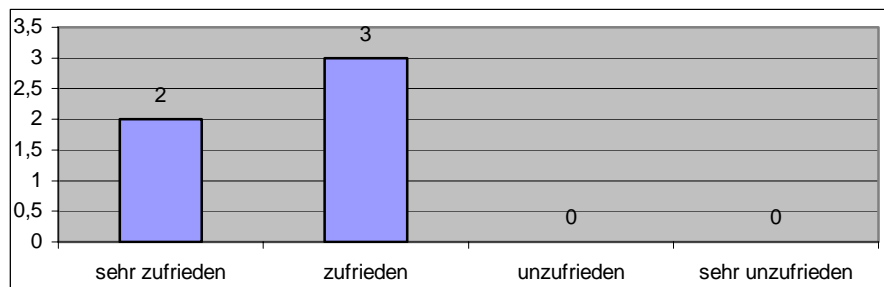
xx: Eine Person verursacht mehrere Probleme.

xx: Neuen Mitarbeitern muss man mehr erklären. Bei Mitarbeitern aus dem sozialen Bereich merkt man, dass sie Ahnung haben. Ganz neue Mitarbeiter, z.B. Zivis sind zuerst unsicher, aber das legt sich.

xx: Es funktioniert einfach. Es ist stimmig, bei den anderen Bewohnern ist es immer viel komplizierter. Zusammenarbeit und Kommunikation mit den Assis stimmt.

Die Antworten zeigen, dass die Befragten Zufriedenheit mit den Mitarbeitern vor dem Hintergrund der gemeinsamen Beziehung, Kommunikation und Zusammenarbeit ausdrücken. Ein Nutzer erwähnt die Bedeutung der Mitarbeiterqualifikation im Zusammenhang mit der Einarbeitung von Mitarbeitern.

Nachstehende Abbildung zeigt die Antworten auf die Frage: *Wie zufrieden sind Sie mit den pflegerischen Leistungen (z.B. Körperpflege, Nahrungsreichung), die die Mitarbeiter erbringen?* (n=5)



Überwiegend sind die Nutzer zufrieden mit den von Mitarbeitern erbrachten pflegerischen Leistungen. Im Gegensatz zum bisherigen Antwortverhalten fällt hier eine Tendenz zur ‚Mitte‘ auf. Die Befragten sind nicht mehr einstimmig sehr zufrieden. Die beiden sehr zufriedenen Nutzer begründen ihre Entscheidung gar nicht (xx) oder damit, bei körperlichen Schmerzen diese anzusprechen (xx: Wenn etwas weh tut, spreche ich das an.). Die zufriedenen Nutzer erklärten:

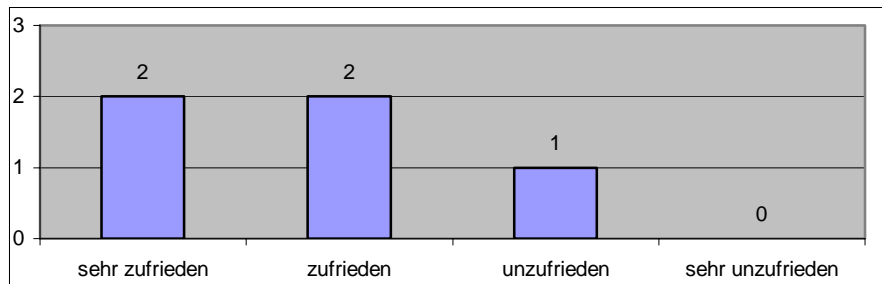
xx: Einige sind nicht gründlich im Genitalbereich. Ich spreche das auf Dienstbesprechungen an, aber nicht gleich, weil ich Angst habe, dass die Mitarbeiter sauer sind oder gehen. Bei meiner Mutter konnte ich alles sagen.

xx: -

xx: Manchmal ist das Gesäß nicht gut gereinigt. Dann juckt das Gesäß. Das kommt jetzt nicht mehr so oft vor, die Mitarbeiter haben das gelernt.

Pflege als intime, körpernahe Arbeit beurteilen die drei Befragten kritisch. Eine weniger gute Pflegequalität können die Befragten am eigenen Leib spüren.

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit den Mitarbeiterleistungen im hauswirtschaftlichen Bereich werden größere Antwortmöglichkeiten ausgeschöpft. *Wie zufrieden sind Sie mit den hauswirtschaftlichen Leistungen, die die Mitarbeiter erbringen (z.B. Reinigung der Wohnung oder der Wäsche)?* (n=5)



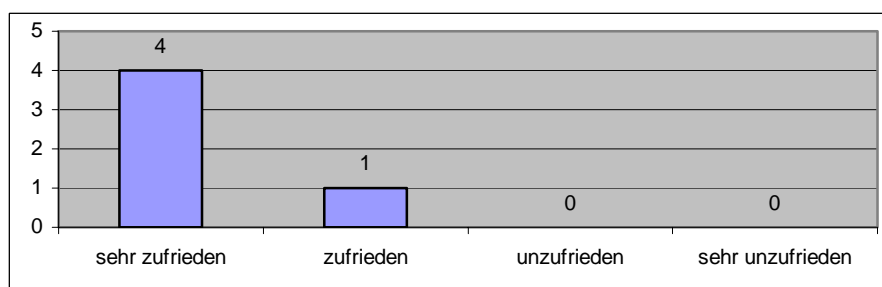
Die beiden sehr zufriedenen Nutzern gaben keine Erläuterung (xx) oder äußerten „Da helfe ich mit, das läuft gut.“ (xx). Die beiden zufriedenen Nutzer erläuterten ihre Antwort:

xx: Die Mitarbeiter bemühen sich. Die Mitarbeiter sagen, dass Kollegen etwas nicht gut gemacht haben, z.B. den Lappen zur Gesäßreinigung noch im Waschbecken gelassen. Das muss ich den Mitarbeitern sagen.

xx: Das kommt auf den Assi an, manchmal muss ich noch darauf hinweisen. Ich gehe durch und prüfe das, sehe mir das an. Es funktioniert so gut, dass ich zur Freundin gehe und die Assis machen das, ohne dass ich da bin. Mit Absprache ist alles gut. Das ist ein Geben und Nehmen. Wenn jemand früher gehen will, kann er sich für die Behörde die Zeit aufschreiben und dann früher gehen, aber dafür bleibt der Assi auch mal länger.

Diese Angaben geben Hinweise darauf, dass ein vermehrter Kommunikations- und Koordinationsaufwand über die hauswirtschaftlichen Leistungen zwischen Nutzer und Mitarbeiter zu einer Minderung der Zufriedenheit in diesem Bereich führen können. Es ist zu vermuten, dass hier eine Erwartungshaltung des „das richtige ohne Worte tun“ vorherrscht. Der unzufriedene Nutzer (xx) äußert: „Es ist o.k., die Mitarbeiter geben sich Mühe.“. Ein konkreter Hinweis auf die Ursache der Unzufriedenheit ist nicht ermittelbar.

Ein fast einheitliches Bild umfangreicher Zufriedenheit mit den Leistungen der Mitarbeiter außerhalb der Wohnung zeigt sich bei den Antworten auf die Frage: *Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen außerhalb der Wohnung, die die Mitarbeiter erbringen?* (n=5)



Die Nutzer sind in diesem Bereich sehr zufrieden, weil die Mitarbeiter ‚freundlich sind und Lust dazu haben‘ (xx) und es ‚ziemlich nett ist, mit den Mitarbeitern ins Kino zu gehen‘ (xx). Der zufriedene Nutzer erläutert, dass die Mitarbeiter pünktlich sind und sich Mühe geben (xx). Im Vergleich zur pflegerischen und hauswirtschaftlichen Leistungserbringung sind die Nutzer mit den Leistungen außerhalb der Wohnung insgesamt zufriedener. Dieser Leistungsbereich wird weniger kritisch beurteilt. Alle drei Leistungsbereiche werden von denselben Mitarbeitern erbracht. Aus diesem Grund liegt einerseits die Vermutung nahe, dass die außerhalb der Wohnung erbrachten Leistungen auch für die Mitarbeiter eine angenehme Arbeit darstellt. Anderer-

seits scheint der außerhäusliche Leistungsbereich für die Befragten leichter verhandelbar oder bestimmbar zu sein. Darüber hinaus könnten die unterschiedlichen Bewertungen auch auf die Tatsache zurückzuführen sein, dass es sich bei hauswirtschaftlichen und pflegerischen Leistungen um solche in der Privat- und Intimsphäre handelt, während Außenaktivitäten diese Nähe zur Person nicht zwangsläufig aufweisen. Das Aushandeln im ersten Bereich ist bekanntermaßen schwieriger und in der Bewertung des Handlungsvollzugs von kleinsten Details abhängig, während bei Außenaktivitäten das Gegenüber als „anders“ geradezu immanenter Bestandteil und Erwartung ist.

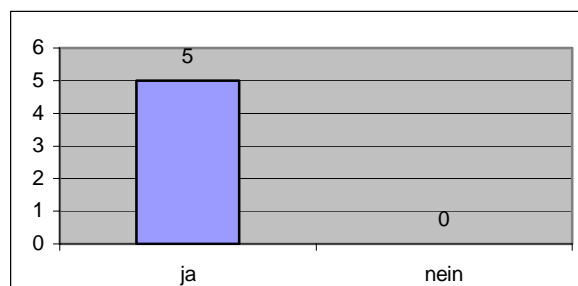
Insgesamt sind die Befragten mit den Mitarbeiterleistungen sehr zufrieden oder zufrieden. Im pflegerischen und hauswirtschaftlichen Bereich werden die Leistungen weniger eindeutig positiv beurteilt. Die Gründe können in der Notwendigkeit der vermehrten Aushandlungsprozesse über die Leistungsausgestaltung zwischen Nutzer und Mitarbeiter liegen.

2.3 Bewertung der eigenen Lebensqualität und Zufriedenheit

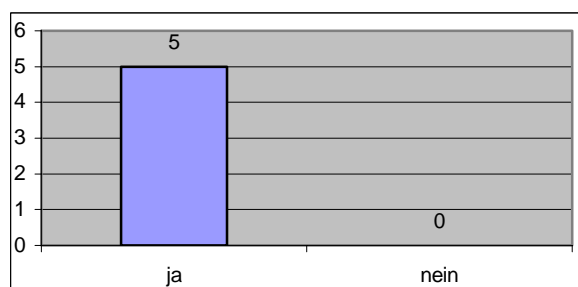
Bis vor einem Jahr lebten die Nutzer des Persönlichen Budgets in der Häuslichkeit ihrer Eltern und wurden überwiegend von ihnen betreut. Oftmals hat sich zwischen Eltern und Nutzern eine auf den Nutzer abgestimmte Bedürfnisbefriedigung etabliert, die durch den Umzug aufgebrochen wurde. An Stelle der von den Eltern erbrachten Fürsorgeleistungen, steht mit dem neuen Lebensmodell die Stärkung der Selbsthilfepotentiale. Zugleich ist eine höhere Lebensqualität intendiert. Vor diesem Hintergrund wurden die Nutzer um ihre Bewertung ihrer Lebensqualität vor dem Auszug und ein Jahr später gebeten.

2.3.1 Bewertung der Lebensqualität im Vergleich zur Lebenssituation vor einem Jahr

Im Einzelnen lauteten die Fragen: *Im Vergleich zu früher, hat sich Ihre Lebenssituation für Sie spürbar verändert?* (n=5)



Ist Ihre Lebenssituation jetzt besser als früher? (n=5)



Die Lebenssituation aller Befragten hat sich spürbar verändert und wird als besser gegenüber der Lebenssituation vor Einzug in eine Elternunabhängige Wohnung bewertet.

Zwei offene Fragen werden zu dieser Problematik gestellt: *Was ist jetzt anders als früher, was hat sich für Sie deutlich verändert (z.B. Wohnort, Arbeitgeberrolle, Eltern- Mitarbeiterbeziehung, Mitbewohnerkontakte)?* und *Was ist jetzt besser?*

xx: Die Eltern wohnen wo anders. Ich habe jetzt das Sagen. Zu Hause war ich um 9.00 Uhr im Bett, damit die Eltern Zeit für sich haben. Jetzt bestimme ich, das gefällt mir gut. Die Wohngegend ist nicht neu. Freunde hatte ich früher auch und die meisten kannte ich aus der Schule vorher. Im Vergleich zu den Wohngruppen sind hier junge Leute, das ist gut. Besser ist, dass ich mehr Ruhe von den Eltern habe und mehr selbst bestimmen kann. Ich kann mir alles selber einteilen. Ich fühle mich wohl in meiner Wohnung.

xx: Ich muss mehr machen, z.B. den ganzen Haushalt. Ich muss die Anweisungen geben, sonst machen die das nicht. Ich muss lernen, einen Essensplan aufzustellen, lernen zu organisieren. Die Wohnung ist kleiner. Ich habe mehr Schienen für den Lifter, das ist gut. Die Umgebung ist schlechter als früher. Nachts bin ich alleine, das war ich nicht gewohnt, das ist nicht gut. Das alleine Entscheiden ist schöner. Zu Hause musste ich manchmal was machen, jetzt bestimme ich, das gefällt mir. Die Kontakte zu anderen haben sich nicht verändert. Ich streite jetzt mehr mit meiner Mutter. Ich übernehme mich manchmal. Ich kann jetzt alles selber entscheiden.

xx: Ich muss fast alles ohne meine Mutter regeln. Fremde Personen betreuen mich im Vergleich zu meiner Mutter. Dass ich eine eigene Wohnung habe, finde ich ganz toll. Ich kann mit meinem Freund zusammen sein. Meine Beziehung zur Mutter ist anders. Ich kannte einige Bewohner aus der Schule. Es ist schön hier zu sein und es ist schön, meine Familie zu sehen und ich freue mich auf meinen Freund, der hier wohnt. Und wenn ich zu Hause bin, betütelt mich die Familie dort.

xx: Erstens, mein Leben ist anders, ich habe eine stramme Woche. Zweitens, es ist eine andere Umgebung ein anderer Wohnort, das ist besser, weil die Stadt näher ist. Drittens kann ich viele Ausflüge machen, es gibt mehr Vielfalt was zu machen im Vergleich zum früheren Wohnort. Und dann gibt es mehr Mitbewohner, die sind alle sehr nett und ich gehe auch mal zu denen. Am Anfang war das stressig hier, jetzt habe ich mich daran gewöhnt. Die Entfernung zur Mutter ist mal gut und mal schlecht. Gut ist, wenn ich was alleine machen will. Schlecht ist die Entfernung, wenn ich Mutter bei Problemen zum Reden oder zum Besuchen nötig habe. Die Arbeitgeberrolle ist gut, ich kann sagen, was ich will, was mir passt. Wer nicht springt, den kann ich rausschmeißen.

xx: Ich übernehme mehr Verantwortung für mich selbst. Ich bin für Mitarbeiter zuständig. Ich bin der Ansprechpartner für Mitarbeiter. Die Wohnung ist anders. Die Eltern sehen mich weniger, das ist gut so. Auf eine Art ist es besser selbst die Verantwortung zu tragen. Die Leute tun alles für mich, was ich sage. Das ist ein anderes Gefühl als bei Mutter. Zum Beispiel achtet sie immer auf gesunde Ernährung. Das will ich aber nicht und die Mitarbeiter beeinflussen mich da gar nicht. Die Wohngegend ist schöner. Ich habe mehr Kontakt zu den anderen Bewohnern, z.B. grillen wir zusammen.

Von Ambivalenz ist eine veränderte Beziehung zu den Eltern, insbesondere der Mutter gekennzeichnet. Als positiv erleben die Nutzer, dass das Verhältnis zu den Eltern von mehr emotionaler und örtlicher Distanz geprägt ist und die Eltern auf diese Weise ihren Alltag weniger beeinflussen und sie mehr Selbstbestimmung umsetzen (z.B. xx, xx, xx). Die neue Distanz zu den Eltern wird dann negativ bewertet, wenn die gewohnte Unterstützung bei der Problembewältigung emotionale Nähe als fehlend erlebt wird (z.B. xx, xx). Die Datenauswertung belegt die Bedeutung der Eltern - insbesondere der Mutter - als soziales Netzwerk zur Problemlösung und für die emotionale Nähe. Zugleich geht eine Distanz zu den Eltern mit einem Mehr an Selbstbestimmung für die Nutzer einher, die als positiv und auch entwicklungsfördernd angesehen wird.

Für die Befragten hat es spürbare Veränderungen in unterschiedlichen Bereichen gegeben. Als deutlich positiver im Vergleich zu früher erleben alle Nutzer ein mehr an Selbstbestimmung, Verantwortung für sich selbst und an Entscheidungsfreiheit (z.B. xx, xx, xx). Die in anderen Untersuchungen explizierte hohe persönliche Autonomie der Nutzer des Persönlichen Budgets ist auch für die Nutzergruppe in Hamburg Rahlstedt Alltagsrealität (vgl. xx). Aus dem mehr an Selbstbestimmung und Verantwortung für sich selbst resultieren Entwicklungen der Nutzer, die für sie neu sind, z.B. xx, xx). Sie erleben beispielsweise Entscheidungsfreiheit bei der Auswahl ihrer Ernährung (xx).

Die Nutzer erleben nicht nur mehr Verantwortung für sich selbst, z.B. für ihre Gesundheit und Alltagsgestaltung, sondern auch gegenüber den Mitarbeitern. Positiv bewerten sie, für die Mitarbeiter zuständig und deren Ansprechpartner zu sein, z.B. xx, xx. Dass Entscheidungsfreiheit vereinzelt falsch interpretiert werden kann, zeigt die Äußerung eines Nutzers: „Wer nicht springt, den kann ich rausschmeißen.“ (xx). Dass die Entscheidungsfreiheit und Selbstbestimmung ambivalent bewertet werden kann, belegen zwei Äußerungen: xx: „Nachts bin ich alleine, das war ich nicht gewohnt, das ist nicht gut.“ und xx: „Fremde Personen betreuen mich im Vergleich zu meiner Mutter.“.

In Bezug auf die neue Hausgemeinschaft geben drei Nutzer im Vergleich zu früher mehr soziale Kontakt an und bewerten dies positiv (vgl. xx, xx, xx). Für zwei Nutzer gehen mit der neuen Hausgemeinschaft keine veränderten Sozialkontakt einher (xx, xx). Ein Nutzer setzt seine Hausgemeinschaft, in der junge Menschen zwischen 20-24 Jahren leben, in Bezug zum Alter von Menschen, die in Wohngruppen leben. Er bewertet die junge Hausgemeinschaft positiv (xx). Kastl und Metzler (2004) belegen in ihrer Studie zu einem Modellprojekt ‚Persönliches Budget‘ einen Zuwachs an sozialer Teilhabe. Der Aspekt wurde in dieser Datenerhebung nicht explizit abgefragt, jedoch belegen die Antworten einerseits die Weiterexistenz zuvor bestehender Kontakte und eine Erweiterung des unmittelbaren sozialen Netzwerkes und damit möglicherweise auch der Teilhabe im Umfeld.

Mit dem Persönlichen Budget geht für die Nutzer laut Loeken (nach Kastl/Metzler, 2004 in Windisch, 2006, 39) eine Verbesserung der Wohnsituation einher. Die Datenerhebung bestätigt dies, jedoch werden Wohnung und Wohngegend nicht von allen Befragten positiv beurteilt. Zwei Befragte bewerten ihre neue Wohnung positiv (z.B. xx). Für einen Nutzer ist die Wohnung kleiner (xx). Ihre neue Wohnumgebung bewerten zwei Befragte als verbessert (xx, xx) und ein Nutzer bewertet sie als verschlechtert (xx). Die Ursache für diese uneinheitliche Bewertung kann darin begründet liegen, dass die Nutzer aus unterschiedlichen sozialen Verhält-

nissen kommen und die neue Situation damit nicht für alle eine Verbesserung darstellt und dass die Nähe des bisherigen Wohnortes zum jetzigen stark variiert.

2.3.2 Veränderungspotentiale

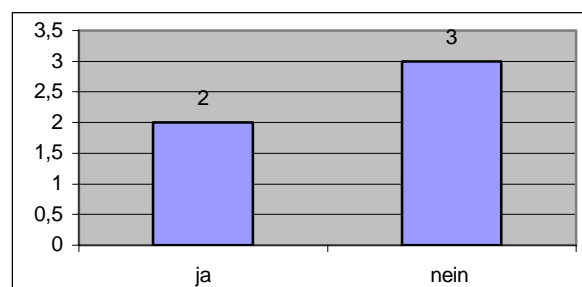
Um Hinweise zur Zufriedenheit oder auch Veränderungswünsche zur Leistungserbringung zu erhalten, wurden die Nutzer gefragt, *Was können die Mitarbeiter tun, damit es ihnen noch besser geht?*. Sie äußerten:

- Im Moment nichts.
- nichts
- Ich muss zweimal in der Nacht gedreht werden und es ist schon zweimal passiert, dass ich gerufen habe und der Mitarbeiter ist nicht gekommen. Seitdem habe ich Nackenschmerzen. Mein Nacken ist das Einzige, was ich benutzen kann. Die Mitarbeiter müssen sich einen Wecker stellen. Ich rufe immer zu den gleichen Zeiten. Einmal hat der Mitarbeiter den Wecker nicht gehört. Einmal hat der Mitarbeiter den Wecker in der Wohnung vergessen und alle Bewohner haben bei mir geklingelt. Die Nachtwache muss immer nach mir sehen, auch wenn ich nicht rufe. Meine Mutter hat sich an Frau Stadthoewer gewendet.
- Im Krankheitsfall macht ein Mann die Bereitschaft, obwohl man den Eltern zugesichert hat, dass es nur Mädchen sind. Die Bereitschaft haben oft Männer. Ich rufe dann immer meine Mutter, weil ich das nicht mag. Eine Person soll nicht so viel diskutieren. Eine Person sagt immer ‚ich mach es morgen‘.
- Ich sage ihnen, was sie machen sollen.

Zwei Nutzern ist besonders wichtig, dass mit den Trägern und Mitarbeitern getroffene Absprachen zuverlässig eingehalten werden.

Bei der gesamten Leistungsbeurteilung bewertet ein Nutzer (xx) im Vergleich zu seinen Mitbewohnern alle Leistungen schlechter und ist weniger zufrieden. Zugleich gibt xx Probleme mit einem Mitarbeiter an und greift ausgeprägt auf sein soziales Netzwerk zurück. Es liegt die Vermutung nahe, dass Probleme mit einem Mitarbeiter und wenig Erfahrung im Umgang mit der neuen Aufgabe für Nutzer des Persönlichen Budgets den Alltag negativ überlagert.

Um weitere Veränderungspotentiale für die Nutzer selbst und auch die Träger der Leistungserbringung zu ermitteln, wurden Fragen nach Veränderungswünschen für die Zukunft, Hoffnungen und Ängste in Bezug auf die ‚Auftraggeber / Assistenzgeber‘ gestellt. *Wünschen Sie sich für die Zukunft eine Veränderung (z.B. Beziehung zu den Eltern oder Mitarbeitern, Geld, Wohnung)?* (n=5)



Drei der Befragten haben keine Veränderungswünsche für die Zukunft. Ein Nutzer ohne Veränderungswünsche erläutert:

- Alles soll so bleiben. Das Organisatorische mit LmBH und dem Club 68, dass sie Anrufen, wenn jemand ausfällt, dass soll besser werden. Eine bessere Absprache zwischen Trägern und den Assistenten und mir wäre gut. Die Rufbereitschaft klappt manchmal nicht so gut, gerade am Wochenende. Am Besten wäre eine Hotlinennummer im Club und bei LmBH.

Beide Befragten mit Veränderungswünschen beziehen diese überwiegend auf die Arbeitsorganisation und die Zusammenarbeit mit den Trägern:

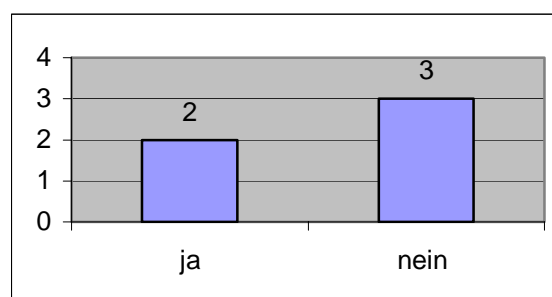
- Ich will mit meinem Freund zusammen ziehen. Die Assistenten sollen nicht so oft wechseln. Sie sollen nicht nur einen Tag hier arbeiten, sondern 2-3 Tage nacheinander. Es ist für mich und die Assistenten besser. Sie haben dann einen besseren Überblick und ich kann mich besser auf einen einstellen.
- Die Wandfarbe gefällt mir nicht. Die Probleme mit dem einen Mitarbeiter sollen gelöst werden. In der Bereitschaft sollen Frauen sein.

Insbesondere das Einhalten der mit den Trägern getroffenen Absprachen und eine personelle Betreuungskontinuität fordern die Befragten ein.

Nach Hoffnungen in Bezug auf die Rolle als Assistenzgeber befragt, zeigen die beiden Antworten ein individuell unterschiedliches Bild, das von der Hoffnung auf Stabilität der Bedingungen einerseits und der umfangreicheren Realisierung eigener Entscheidungsfreiheit und Selbstbestimmung andererseits geprägt ist:

- Ich will, dass es hier eine längere Zeit weiter geht. Hier habe ich viele Freiheiten, die ich zu Hause oder in einer WG nicht habe, da bin ich an Mitarbeiter gebunden.
- Ich möchte mehr alleine entscheiden und nicht mehr soviel meine Mutter brauchen.

Eine weitere Frage zur Ermittlung von Veränderungspotentialen lautete: *Haben Sie Ängste in Bezug auf ihre Rolle als ‚Auftraggeber / Assistenzgeber‘?* (n=5)



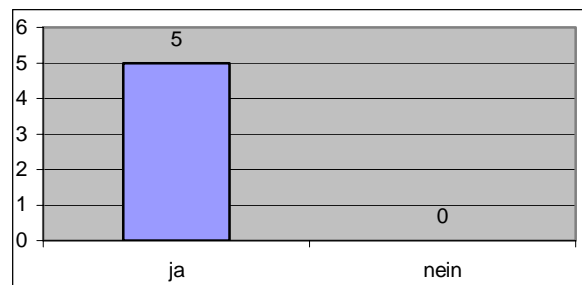
Lediglich die Befragten, die Ängste äußerten, erläuterten diese:

- xx: Angst, dass die Behörde nicht zahlt.
- xx: Angst, dass ich immer neue Mitarbeiter suchen muss. Mitarbeiter schmeißen ist nicht leicht und neue suchen ist auch nicht leicht.

Ängste um finanzielle Engpässen sowie Anlauf- und Umsetzungsschwierigkeiten werden in anderen Untersuchungen beschrieben (vgl. Windisch, 2006, 12, Loeken in Windisch, 2006, 31). Umsetzungsschwierigkeiten als mangelnde Kommunikation zwischen Trägern und Nutzern formulierten die in Hamburg Rahlstedt Befragten mehrfach. Zugleich zeigt die Datenauswertung, dass insbesondere die Ausgestaltung einer arbeitsfähigen gemeinsamen Beziehung zwischen Nutzer und Mitarbeiter sowie Träger alltagsrelevant und bedeutungsvoll ist. Hierzu ist auch die Rolle als Arbeitgeber mit der Möglichkeit sich von Mitarbeitern zu trennen aber auch die Notwendigkeit neue Mitarbeiter auszuwählen zu zählen. Demgegenüber sind potentielle finanzielle Engpässe lediglich für einen Nutzer relevant.

2.3.3 Eigene Entwicklung und Zufriedenheit insgesamt

Um positive Erfahrungen und Entwicklungen der Nutzer darzustellen, wurden zu drei Fragen Daten erhoben: *Haben Sie bisher gute Erfahrungen mit der persönlichen Assistenz gemacht?* (n=5)



Im qualitativen Frageteil erläutern die Befragten ihre Meinung:

xx: Betreuung und Pflege sind gut. Es macht Spaß mit den Mitarbeitern. Die Mitarbeiter geben mir auch Tipps bei Problemen mit dem Freund. Von meinen fünf Mitarbeitern habe ich einen sehr gerne und auf den höre ich auch.

xx: Ich habe gute Erfahrungen gemacht. Schlechte Erfahrungen habe ich mit einem Mitarbeiter.

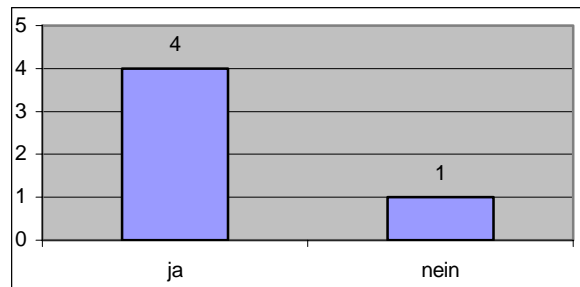
xx: Ich finde das gut, habe gute Erfahrungen gemacht.

xx: Ich habe das schon zwei Kollegen empfohlen, die auch so am Suchen sind.

xx: Ich habe das schon einer Freundin empfohlen. Insgesamt habe ich gute Erfahrungen gemacht.

Alle fünf Nutzer können bisher auf gute Erfahrungen mit dem Persönlichen Budget und den damit einhergehenden Veränderungen zurückblicken. Weniger gut bewertete Erfahrungen resultieren aus der Beziehung und Zusammenarbeit mit Mitarbeitern.

Eine weitere Frage zur Darstellung von persönlichen Entwicklungen lautete: *Können Sie sagen, dass Sie etwas Neues durch die persönliche Assistenz erlernt oder entwickelt haben?* (n=5)



Die überwiegende Anzahl der Befragten gibt an, in dem letzten Jahr Lerneffekte erzielt zu haben. Der Nutzer, der für sich eine Entwicklung verneint, äußert: „Ich habe nichts Neues gelernt, einkaufen konnte ich früher auch. Aber wenn ich lange darüber nachdenke, dann kann ich jetzt besser Konflikte mit Menschen lösen und habe gelernt, wie man Sachen bespricht.“ (xx).

Weitere Entwicklungen für sich selbst beschreiben die Nutzer folgendermaßen:

xx: Ich muss vielmehr auf mich selber achten, das hatte ich zu Hause früher nicht. Ich muss ans Essen denken, im Büro anrufen und sagen, wann man wen braucht. Wenn ich das nicht mache, dann macht es keiner. Ich habe auch mehr erlebt, z.B. mit Menschen und in der Freizeit.

xx: Man wächst in die Rolle des Chefs rein, es gibt immer neue Facetten, die ich an mir selbst entdecke. Ich mache immer neue Erfahrungen mit den Assis und das bereichert mich. Jede Situation, die neu dazukommt, daran lerne ich. Ich lerne immer dazu und komme immer besser zurecht. Bei neuen Sachen kann ich mit denen besser umgehen, wenn ich Erfahrungen habe.

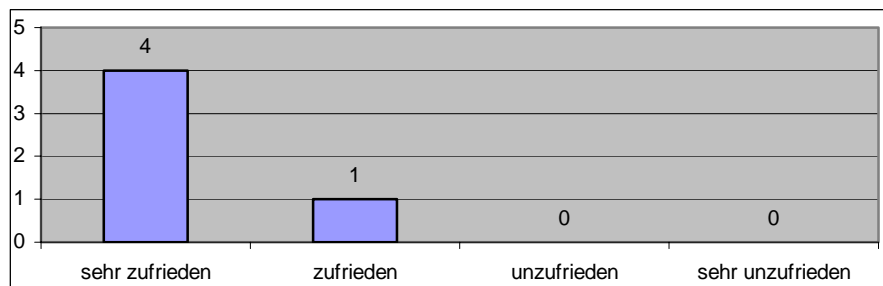
xx: Ich habe Selbstständigkeit bei Entscheidungen gelernt. Früher hat meine Mutter entschieden. Meine Mutter beobachtet mich besser, als ich selbst.

xx: Ich habe gelernt, meine Interessen zu berücksichtigen. Das fällt mir schwer, aber ich lerne immer mehr. Ich lerne mich durchzusetzen, z.B. zu sagen ‚Das machst Du jetzt‘. Das bin ich nicht gewohnt.

Das Antwortspektrum deutet darauf hin, dass die Nutzer Entwicklungen für sich beschreiben, die durch ihre Rolle als Assistenzgeber ausgelöst wurden Sie beschreiben ein Mehr an Selbstständigkeit und Verantwortungsübernahme für sich selbst.

Sowohl die Antworten auf die Frage, ob sich die Lebenssituation verändert hat, als auch die Frage nach neu entwickelten Fähigkeiten belegt ein Zuwachs an Selbstständigkeit für die Nutzer. Kastl und Metzler (2004, 4) stellen auf der Grundlage ihrer Untersuchungen zum Persönlichen Budget fest, dass Selbstbestimmung nicht einfach umgesetzt werden kann, sondern als Orientierungshorizont für den Alltag dient. „Persönliches Budgets sind nicht gleichbedeutend mit Selbstbestimmung, sie bezeichnen zunächst ein bestimmtes Finanzierungsprinzip, das im besten Fall mehr Spielräume ermöglicht.“ (Kastl, Metzler, 2004,4). Mit dem Projekt in Hamburg-Rahlstedt ist es gelungen, den Nutzern Selbstbestimmung zu ermöglichen, sie erlebbar zu machen und individuelle, bedarfsgerechte Unterstützungsleistungen umzusetzen.

Abschließend wurden die Nutzer um eine Gesamtbewertung persönlichen Assistenz aus ihrer Perspektive gebeten: *Wie zufrieden sind Sie mit der persönlichen Assistenz?* (n=5)



Insgesamt sind die Nutzer mit ihrer persönlichen Assistenz sehr zufrieden. In den Erläuterungen äußerten sie:

xx: Es gefällt mir. (Bewertung: zufrieden)

xx: Ich freue mich, dass ich hier wohne, die eigenen Räumlichkeiten finde ich gut.

xx: -

xx: Club und LmBH sollen so weiter machen wie bisher, die machen ihre Arbeit schon gut. Das tut denen auch mal gut.

xx: Mit der Assistenz bin ich glücklich. Zurück würde ich nicht wollen, in eine WG auch nicht. Da läuft alles anders ab: Nachtruhe-Zeiten, Essenszeiten, das grenzt ein. Ich will nicht in eine WG. Für das Projekt hier bin ich Feuer und Flamme, das bereue ich nicht.

Die Antworten belegen die Zufriedenheit der Nutzer. Insbesondere in Abgrenzung zu einem Leben in einer Wohngruppe oder einem Rückzug zu den Eltern stellt das Projekt in Hamburg Rahlstedt eine gute Alternative dar.

Ähnliche Ergebnisse zur positiven subjektiven Bewertung des Persönlichen Budgets und zur Verbesserung der Lebensqualität zeigt sich auch in einer wissenschaftlichen Begleitforschung (Metzler, Rauschler, Wansing, Schäfers 2006, 121-124).

2.4 Zusammenfassung der Datenauswertung der Nutzerbefragung

Im Zentrum der Befragung standen die subjektiven Erfahrungen und Sichtweisen der Budgetnehmer. Zusammengefasst belegt die Datenauswertung für die Nutzer:

- eine hohe Zufriedenheit mit dem Persönlichen Budget
- ein Mehr an Selbstständigkeit und Verantwortungsübernahme
- ein Zuwachs an Entwicklungs- und Entfaltungsmöglichkeiten
- eine Passgenauigkeit zwischen Leistungsbedarf und -erbringung.
- die Rolle als Assistenzgeber wird unterschiedlich ausgefüllt und bewertet.

Bei der Auswahl neuer Mitarbeiter sind gegenseitige Sympathie, d.h. kommunikative Kompetenzen, bedeutsamer, als pädagogisch-fachliche Qualifikationen. Auch wenn die Nutzer als Assistenzgeber Geldleistungen gewähren und dementsprechend formal nicht auf das Wohlwollen der Mitarbeiter angewiesen sind, so zeigen die Antworten, dass den Nutzern eine harmonische Zusammenarbeit und gute Beziehungsarbeit, die sich an ihren Erwartungen orientiert bedeutsam ist. Ist dies nicht gewährleistet, leidet die Zufriedenheit und Lebensqualität der Nutzer (vgl. xx).

Die Datenauswertung zeigt auch auf, dass die Nutzer sich mehr Kommunikation mit den Trägern und eine bessere Umsetzung von Absprachen wünschen.

Darüber hinaus enthalten die Daten Hinweise darauf, dass einige Nutzer sich von ihren Eltern lösen wollen und diese zugleich als Ressource zur Lösung von Problemen mit Mitarbeitern benötigen.

Haisch (2006, 6) beschreibt mit Blick auf die Sozialhilfeträger eine Einschränkung der finanziellen Mittel für den einzelnen Budgetnehmer durch die Einführung von persönlichen Budgets. Im Erleben der Befragten wirken die Geldleistungen nicht begrenzend. Lediglich ein Nutzer äußerte perspektivisch Angst vor Mittelkürzungen. Demgegenüber sind bei allen Nutzern keine Bedürfnisse zur Leistungserweiterung offen und gleichfalls gaben alle Nutzer an, dort unterstützt zu werden, wo sie es brauchen. Vermutlich sind mögliche Finanzierungsschwierigkeiten für die Nutzer nicht wahrnehmbar oder es gelingt ihnen, den Mangel gut zu verwalten. In Forschungsarbeiten zum Persönlichen Budget (Metzler, Rauschler, Wansing, Schäfers, 2006, 122) wird von 44 % der befragten Budgetnehmern als Problem die Budgetverwaltung Budgetverantwortung beschrieben. Dieses Problem ist für Mieter im Wohnprojekt Hamburg Rahlstedt nicht existent. Dieses Ergebnis ist ggf. dadurch verursacht, dass hier i.d.R. für die Nutzer keine Veränderung gegenüber dem Leben im elterlichen Haushalt ergeben hat. Die Datenauswertung der Angehörigen (vgl.S.23) zeigt, dass die Finanzverwaltung überwiegend bei den Eltern verblieben ist.

Ein auf Grund der geringen Datenbasis nicht repräsentatives Ergebnis besteht darin, dass die weiblichen Nutzer die Leistungserbringung und ihre Zufriedenheit kritischer bewerten, als die männlichen. Dies kann darin begründet liegen, dass bei den beiden Frauen das Ausmaß der Behinderung größer ist oder diese insgesamt einen kritischeren Blick einnehmen.

Vor dem Hintergrund, dass junge Menschen mit verschiedenen Behinderungen erst seit einem Jahr erstmalig Empfänger des Persönlichen Budgets sind und ihre Wohnform veränderten, sind die erlebte hohe Zufriedenheit und der Zuwachs an Selbstständigkeit maßgeblicher Indikator für eine überwiegend gelungene Umsetzung eines aus Sicht der Nutzer sinnvollen Konzeptes.

3. Ergebnisse der Angehörigenbefragung

Die Ergebnisse der Datenauswertung der Angehörigenbefragung werden in Anlehnung an die Nutzerbefragung in drei Bereiche gegliedert:

- Unterstützungsleistung und -umfang
- Beurteilung der von den Mitarbeitern erbrachten Unterstützungsleistungen
- Bewertung der Lebenssituation der Nutzer

3.1 Unterstützungsleistung und -umfang

Die Angehörigen wurden ebenso wie die Nutzer zur quantitativen und qualitativen Passgenauigkeit der Bedürfnisse der Nutzer mit dem Unterstützungsleistungen im Rahmen des Persönlichen Budgets befragt. Insgesamt ist bei dem Antwortverhalten der Eltern zu berücksichtigen, dass sie die neue Lebenssituation ihrer ‚Kinder‘ vermutlich vor dem Hintergrund der Betreuung ihrer eigenen veränderten Lebenssituation durch den Auszug der Kinder einschätzen.

Auf die Frage, welche Unterstützungsleistungen ihr Angehöriger³ bezieht, werden verschiedene Bereiche benannt:

X: Pflege + Assistenz in allen Bereichen, auch in der Schule

X: Für alle Bereiche des täglichen Lebens, stets und ständig benötigt er⁴ Unterstützung

X: Assistenz, solange er nicht in der Werkstatt ist, d.h. 17 Stunden täglich.

X: An- und Ausziehen, Toilettengang, alles in der Pflege, Hauswirtschaft, Behörden-gänge, Essen reichen sowie Trinken, Begleitung zur Schule und Freizeit, Arztbesuche und was so anfällt.

X: Hilfe zur Pflege, bei der Haushaltsführung und Freizeitgestaltung, Hilfe zur Bewältigung aktueller täglicher Situationen und Hilfe bei längerfristigen Lebensplanungen

Die Angehörigen beschreiben für die Nutzer, dass sie bei den täglichen Dingen Unterstützung benötigen. Lediglich eine Angehörige (X) benennt Leistungen zur längerfristigen Lebensplanung. Diese von Mitarbeitern erbrachte Leistung wird von den anderen Befragten nicht genannt.

Die Frage: *Haben sich die Leistungen seit Beginn des Wohnprojektes verändert?* wurde von allen fünf Angehörigen verneint. Ebenso wie die Nutzer, geben die Angehörigen eine Stabilität der Leistungsart an.

Bei der Frage nach der Unterstützung bei der Auswahl von Leistungsinhalten gaben zwei Nutzer (xx, xx) an, Unterstützung durch Eltern oder Mutter zu erhalten. Die gleiche Frage wurde den Angehörigen gestellt; drei antworteten:

X: Durch mich wird er ständig beraten und informiert.

X: Durch die Eltern, wenn er es will oder braucht.

X: Durch Eltern; beratend, wechselnder Umfang, bedarfsorientiert, vor allem bei längerfristigen Lebensplanungen

Ein Nutzer (xx) erlebt für sich keine Unterstützung durch seine Eltern, obwohl diese äußern eine ‚ständige‘ Beratungs- und Informationsleistung zu erbringen.

Zur präzisen Ermittlung der Unterstützungsleistungen durch Angehörige wurde die Frage *Wo bei haben Sie in der letzten Zeit Ihren Angehörigen am meisten unterstützt?* gestellt.

X: Verwaltung/Finanzen, Büroarbeit, Diskussionen mit der Pflegedienstleitung zur Verbesserung der Betreuungssituation und des Personaleinsatzes, Terminplanung und Termineinhaltung, Arztbesuche, Urlaubsplanung

X: Beim Haushalt, z.B. Kasse machen; Wäsche bei uns zu Hause gewaschen und gebügelt.

X: Problem im Team, Gespräche mit Frau Starcke und Frau Stadthoewer, Unzufriedenheit mit sich selber

X: bei finanziellen Angelegenheiten

X: Bei allen Entscheidungen und Problemen, die aufgetreten sind.

Die Angehörigen unterstützen die Nutzer weniger bei alltäglichen hauswirtschaftlichen oder pflegerischen Bedürfnissen, sondern sind Vermittler und emotionale Unterstützer bei Problemen oder Entscheidungen sowie Koordinatoren von Leistungen. Zwei Angehörige (X, X) un-

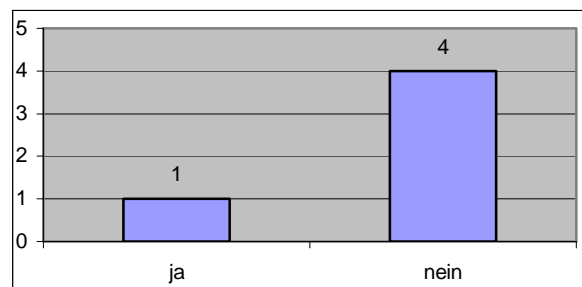
³ Im Folgenden wird ausschließlich die weibliche Sprachform verwandt. Dies soll die Anonymisierung der Daten bei insgesamt vier Befragten (davon zwei Mütter) und fünf Nutzern unterstützen.

⁴ Bei den Antworten der Eltern wurde in den Aussagen zur besseren Anonymisierung die männliche Sprachform der Nutzer verwendet.

terstützen ausdrücklich die Nutzer bezüglich des Umgangs mit dem Mitarbeiterteam und den Entscheidungsträgern bei LmBH. In den genannten Bereichen sind Eltern eine wesentliche Ressource für die Nutzer.

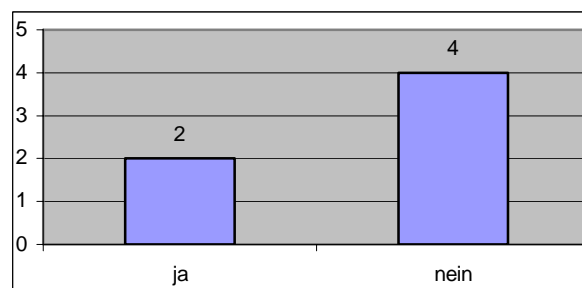
So individuell die Bedürfnisse der Nutzer sind, so verschieden sind die Unterstützungsleistungen der Eltern.

Während alle Nutzer die Frage nach weiteren oder anderen Leistungen verneint haben, antworteten ihre Eltern auf die Frage ‚Hätten Sie gerne andere oder neue Leistungen oder auch Leistungen des persönlichen Budgets für Ihren Angehörigen?‘ wie folgt: (n=5)



Die die Frage bejahende Angehörige (X) erachtet pädagogische Betreuung für notwendig. In vier Fällen sind die Einschätzungen der Nutzer und Angehörigen identisch. Eine Über- oder Unterversorgung an Leistungen besteht aus Sicht der Mehrzahl der Befragten nicht.

Mit Blick auf die konkrete Unterstützung wurde folgende Frage gestellt: *Haben Sie das Gefühl, die Mitarbeiter unterstützen Ihren Angehörigen genug?* (n=4; Mehrfachantworten von Angehörigen gewählt)



Mehrheitlich sind die Eltern der Ansicht, dass ihr Angehöriger nicht hinreichend von den Mitarbeitern unterstützt wird. Sie erläutern:

X: (ja und nein) Man hat das Gefühl, dass der Betreute nicht Ernst genug genommen wird mit seinen Anliegen und die Mitarbeiter zu wenig Kenntnis über die Arten der Behinderungen und ihrer Auswirkungen haben.

X: (ja und nein) Verantwortlichkeit in Sachen Arztbesuche – es muss mehr erinnert werden.

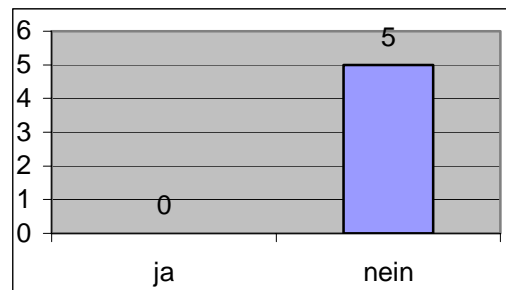
X: (nein) Mehr Gesundheitsfürsorge – Bewegung – Eßverhalten. Mehr Selbstständigkeit

X: (keine Entscheidung) mehr Ahnung vom Haushalt sollte der Assi haben.

X: (nein) Einige Mitarbeiter unterstützen xx sehr gut, andere weniger. Wünschenswert wäre ein besserer Überblick. Außerdem würden wir mehr Anregungen für Unternehmungen begrüßen sowie das Erinnern zum Aufrechterhalten sozialer Kontakte (E-Mails schreiben an Freunde, Freunde besuchen, Freunde anrufen, an Geburtstagen gratulieren etc.) Es wird noch zu viel auf die Eltern abgeschoben.

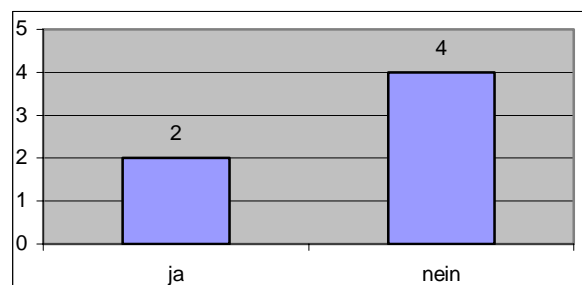
Die Eltern sehen Bedarfe für ihre ‚Kinder‘ in der Art der Leistungserbringung, die diese nicht für sich formulieren. Die Bedarfe liegen primär in einer höheren Verantwortungsübernahme und verbesserter Leistungskoordination durch die Mitarbeiter (X, X), besserer Gesundheitsfürsorge (X, X), in umfassendem Medizin-orientiertem Fachwissen (X) sowie im Aufrechterhalten und Fördern sozialer Kontakte (X). Mit dem individuellen Blick auf den jeweiligen Nutzer formulieren die Angehörigen verschiedene Bedarfe.

Zur Abklärung möglicher Überversorgung wurde die Frage gestellt: *Sind Sie der Meinung, dass Ihr Angehöriger sich von Leistungsinhalten trennen sollte?* (n=5)



Die Antworten belegen aus der Perspektive der Eltern keine Überversorgung an Leistungen. Die Eltern halten alle erbrachten Leistungen für notwendig. Diese Ansichten teilten auch die Nutzer.

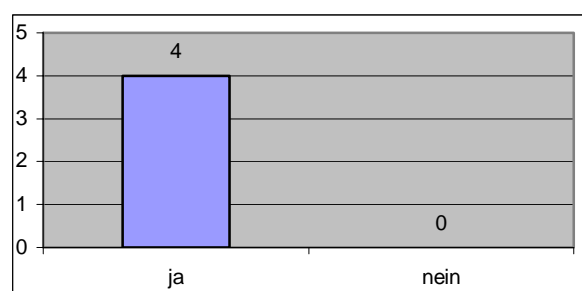
Damit bestätigen einerseits die Eltern eine passgenaue Versorgungsleistung der Nutzer. Andererseits besteht nur in wenigen Bereichen (z.B. X mit dem Wunsch der pädagogischen Betreuung) eine partielle Divergenz bei der Einschätzung der Stabilität der Leistungen und des Leistungsumfanges. Trotz dieser positiven Einschätzung skizziert die Frage *‚Ist aus Ihrer Sicht gewährleistet, dass Ihr Angehöriger auch die Hilfe und Unterstützung erhält, die er Ihrer Meinung nach benötigt?‘* ein deutlich anderes Bild: (n=4; Mehrfachnennung von Angehörigen gewählt)



Die Eltern geben an:

- Da man sich zu wenige Kenntnisse verschafft oder sie ignoriert, kann die Unterstützung nicht ausreichend sein.
- Es ist nicht immer gewährleistet. Wege finden, damit er seine Behinderung akzeptiert. Es geht keiner mit ihm zum Sanitätshaus, um neue Schuhe zu besorgen. Neue Termine beim Zahnarzt, Augenarzt auch Hautarzt-Warzen.
- In vielen Dingen erhält er die Unterstützung, die er braucht. In einigen Dingen ist die Unterstützung zu wenig.
- IP braucht mehr Hilfe bei der Lebensplanung. IP braucht Leute mit Überblick, die für IP mitdenken und IP an wichtige Dinge erinnern und Entscheidungshilfen bieten, ohne IP zu manipulieren. Was dann letztlich gemacht wird, soll natürlich bei xx liegen. Nur so kann IP lernen, ein selbstbestimmtes Leben zu führen. Ohne diese Hilfen ist der Übergang vom Elternhaus zu einem eigenverantwortlichen Erwachsenenleben zu krass.

Während alle Nutzer die Frage ‚Haben Sie das Gefühl, die Mitarbeiter unterstützen Sie da, wo Sie es brauchen?‘ bejahten, schätzen die Eltern dies deutlich anders ein. Die Leistungsbereiche Pflege und Hauswirtschaft oder auch die Rolle des Assistenzgebers werden in die Antworten der Eltern gegenüber den Aussagen der Nutzer nicht mit einbezogen. Sie sprechen die Bereiche der Koordination und Organisation von Leistungen, die Informationsgewinnung und -verarbeitung und die individuelle Lebensplanung an und sehen dort Veränderungsbedarfe. Die Nutzer fordern für sich in diesen Bereichen keine Änderungen. Möglicherweise nehmen Eltern für sich derzeit die Aufgaben wahr, individuell abgestimmte Leistungen zu koordinieren und zu organisieren, die Lebensplanung der Nutzer zu formen und die Gesundheitsförderung zu gewährleisten. Es liegt die Vermutung nahe, dass die Eltern bis vor einem Jahr diese Aufgabe in Zusammenarbeit mit den Nutzern erfüllten, nun davon ausgehen, diese Aufgaben abgeben zu können und es aus Elternperspektive den Betreuer noch nicht gelingt, diese Aufgabe wünschgemäß umzusetzen. Insofern ist auch hier zu vermuten, dass die Folie zur Bewertung von den Eltern die bislang in ihrem Haushalt mit den Kindern ausgeübte Praxis den Maßstab darstellt. Ein von den Nutzern fundamental abweichendes Bild belegen die Antworten der Eltern auf die Frage: *Hätten Sie gerne jemanden, der Ihren Angehörigen in allen Angelegenheiten oder in Teilbereichen kontinuierlich begleitet, unterstützt und berät?* (n=4)



Die Eltern erläutern ihre Meinung folgendermaßen:

X:-

X: fachliche Beratung, Unterstützung bei allen finanziellen Angelegenheiten, Gesundheitsvorsorge 1xwöchentlich.

X: Nur eine kontinuierliche Betreuung in allen Bereichen gewährleistet den notwendigen Überblick über die Bedürfnisse von xx. Es muss in jedem Team eine Teamverantwortliche geben, die für uns und xx als Ansprechpartner dient. Diese Verantwortliche muss mit einer hohen Stundenpräsenz in der Woche anwesend sein und einen Langzeit-

vertrag haben. Sie sollte sich für sämtliche Belange xxs zuständig fühlen und dafür sorgen, dass alle notwendigen Aufgaben zeitgerecht durchgeführt werden. Wenn Aufgaben von ihr delegiert werden, muss sie deren Ausführung überprüfen. Diese Kraft muss über Lebenserfahrung, Organisationstalent, Überblick, Engagement und einen guten Gesundheitszustand verfügen. (Versuche in dieser Richtung scheiterten bisher an mangelnder Präsenz infolge zu geringen Stundeneinsatzes und unverhältnismäßig häufigem Krankseins.)

X: Das wird durch eine Teamchefin gestaltet. Was aber noch nicht so läuft wie es laufen soll.

X: Es sollte eine vertrauensvolle, liebevolle, unterstützende Begleitung sein, durch die auch die emotionalen Bedürfnisse gedeckt werden.

Die Einstellung der Eltern gegenüber einer von anderen Personen erbrachten Beratung und Koordination ist positiv. In Abgleich mit der Frage, in welchen Bereichen die Eltern am meisten unterstützen, fällt auf, dass sie die Betreuungs- und Beratungsaufgaben einer anderen Person in den Bereichen für erforderlich halten, die sie selbst am meisten unterstützen, z.B. X – finanzielle Unterstützung. Möglicherweise liegt eine Ursache darin, dass Eltern für ihre ‚Kinder‘ Selbstständigkeit erzielen wollen und sich aus diesem Grund von bestimmten Aufgaben zu Gunsten einer unabhängigen Person zurückziehen möchten. Keiner der Befragten Eltern hat sich diese Aufgabe zugeschrieben.

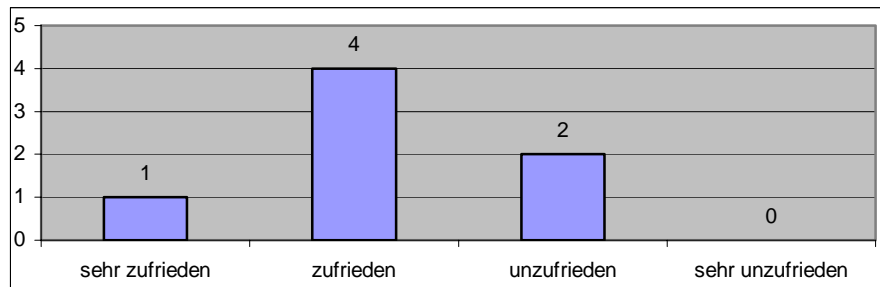
Zwei Angehörige sehen diese Person bei den Trägern angesiedelt (X, X). Zwei Angehörige beschreiben Persönlichkeitsmerkmale und Fähigkeiten des Beratenden (X, X). Dabei stehen nicht nur soziale (z.B. Engagement, liebevolle Unterstützung), sondern auch pädagogische Kompetenzen im Mittelpunkt der Äußerungen (X).

Insgesamt stimmen einige Bewertungen zur Stabilität und Passgenauigkeit des Leistungsumfanges durch die Eltern mit denen der Nutzer überein. Auch die Eltern sehen weder eine Über- noch eine Unterversorgung. In Abweichung zu den Nutzern sehen Eltern Koordinations- und Organisationsaufgaben und Lebensplanungs- sowie Gesundheitsförderungsarbeit, die aus ihrer Sicht erweiterungsbedürftig sind.

Teilweise erbringen Eltern Unterstützungsleistungen, die von den Nutzern nicht wahrgenommen werden. Eltern unterstützen und koordinieren Leistungen und geben emotionale Unterstützung bei Entscheidungen und Problemen. Eine Angehörige erachtet pädagogische Betreuung für ihr ‚Kind‘ als nützlich. Bei der Frage nach Beratung und Begleitung durch Dritte weichen die Sichtweisen von Eltern und Nutzern stark voneinander ab.

3.2 Beurteilung der von den Mitarbeitern erbrachten Unterstützungsleistungen

Die Eltern waren gebeten, ihre Zufriedenheit mit der Arbeit der Mitarbeiter bei ihrem Angehörigen zu bewerten. Eine Differenzierung nach Leistungsbereichen wurde nicht vorgenommen, sondern sollte im Bedarfsfall von den Eltern selbst aufgeführt werden. Eine Frage lautete: *Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeit der Mitarbeiter?* (n=5; Mehrfachnennung von Angehörigen gewählt)



Eine Angehörige ist sehr zufrieden und unzufrieden zugleich. Sie erläutert dies:

X: Im Umgang mit xx in der Freizeit und in der Pflege bin ich sehr zufrieden. Sie unternehmen viel, verreisen auch mit ihm, haben dies selber angeboten.

Unzufrieden: Bei Arztbesuchen wird zu wenig darauf geachtet oder erinnert, dass diese regelmäßig ausgeführt werden. Diese Dinge hat xx einfach nicht im Kopf, wann diese erfolgen müssen. Medikament rechtzeitig bestellen.

Sauberkeit der Wohnung. Da die Mitarbeiter noch sehr jung sind, wissen diese nicht wie man sauber macht, kocht oder wie Wäsche gewaschen wird. Sachen selbstständig sehen und wegmachen, ohne dass es gesagt wird. Essen, was in der Mikrowelle vergessen wird und dort vor sich hin schimmelt, die dann nicht richtig gereinigt wird. Getränke die nicht in den Kühlschrank (bei warmen Wetter) gestellt werden wie Säfte oder Schorle, die dann kippen.

Getratsche im Team. Sachen werden weiter erzählt und nicht für sich behalten oder verkehrt wieder gegeben. Unstimmigkeiten im Team sollten nicht über Klienten erfolgen. Wenn ein Teammitglied sich über ein anderes Teammitglied beschwert, sollte dies über den Teamchef oder Frau Starcke laufen, nicht über den Klienten.

Eindeutig zufrieden sind X, X und X und erläutern dies folgendermaßen.

X: Zufrieden, weil xx mit den Assis zufrieden ist. Leicht unzufrieden, weil die Leute nicht viel Ahnung haben, was Haushalt anbetrifft.

X: persönlicher guter Kontakt

X: Die Mitarbeiter machen ihre Arbeit an dem jeweiligen Arbeitstag gut. Es fehlt aber am Überblick über einen längeren Zeitraum hinaus und zwar in allen Bereichen, sei es: Vorratshaltung bei Lebensmitteln; rechtzeitiges Geldabheben, damit genügend Bargeld in der Kasse ist; rechtzeitiges Erinnern und Besorgen von Geschenken für Geburtstag, Abschied etc.; Planung von routinemäßigen Arztbesuchen und deren Einhaltung, Planung von Urlaub und deren Einreichung.

Teilweise fehlt es an persönlichem Engagement, die Tätigkeit wird nur als Job gesehen. Unzufrieden sind wir teilweise mit der Arbeit des Nachtdienstes. IP wurde bereits mehrmals nachts aus verschiedenen Gründen nicht betreut, so dass sie stundenlang in derselben Position im Bett liegen musste (sie kann sich selbst nicht drehen), was starke Verspannungen der Nackenmuskulatur zur Folge hatte und zuletzt zu einer dreiwöchigen Krankschreibung führte! Die Entschuldigung der entsprechenden Nachtdienstmitarbeiterin war, sie sei nicht richtig eingewiesen worden.

Hauptkritik von uns ist nicht der einzelne Mitarbeiter, sondern die Auswahl des Personals, der Dienstplan und vertragliche Regelungen.

X ist sowohl zufrieden, als auch unzufrieden:

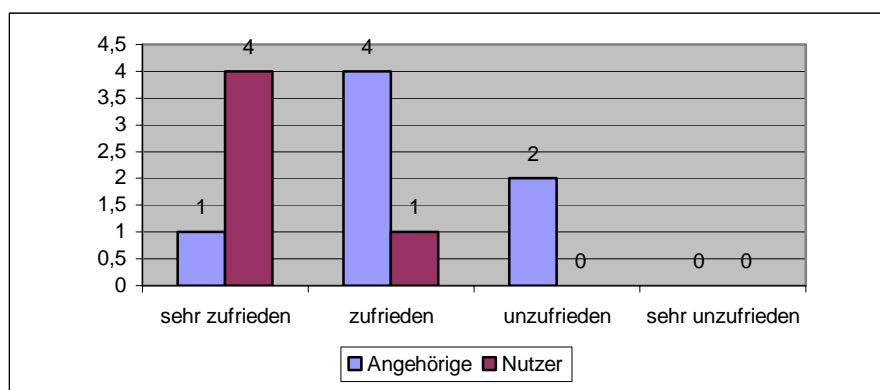
X: Die Einschätzung ist von Mitarbeiter zu Mitarbeiter unterschiedlich.

Das ambivalente Antwortverhalten der Eltern belegt auf der einen Seite eine hohe Zufriedenheit in Abhängigkeit mit dem jeweiligen Mitarbeiter und dessen Leistungen. Beispielsweise lobt X den guten persönlichen Kontakt und X stellt ihre Zufriedenheit in Abhängigkeit zur arbeitenden Person. Auch X äußert eine Zufriedenheit mit den Mitarbeitern am jeweiligen Tag. X ist mit ausgewählten Arbeitsbereichen wie Pflege und Freizeit zufrieden. X kritisiert die hauswirtschaftliche Versorgung. Die Antworten enthalten auf der anderen Seite Kritik gegenüber der Arbeit der Mitarbeiter und den Trägern. Diese besteht aus der Perspektive der Eltern im Wesentlichen in einer fehlenden engagierten Verantwortungsübernahme, der Koordination und Organisation aller Leistungen und in einer zukunftsorientierten Arbeitsplanung.

Im Vergleich zu den Nutzern sind deren Angehörigen deutlich weniger zufrieden mit der Arbeit der Mitarbeiter. Nachstehende Abbildung kann dies verdeutlichen:

Angehörigenfrage: *Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeit der Mitarbeiter?* (n=5; Mehrfachantworten)

Nutzerfrage: *Wie zufrieden sind Sie mit der Unterstützung durch die Mitarbeiter?* (n=5)



In einer personenbezogenen Auswertung stimmen in einem Fall die Bewertungen zwischen Nutzer und Eltern überein, bei den anderen bewerten die Eltern die Leistungen teilweise zwei Bewertungsstufen schlechter. Das lässt die Vermutungen zu, dass die Eltern ihre ‚Kinder‘ in der Bewertung der Mitarbeiterleistung nicht unmittelbar oder nur minimal beeinflussen und Eltern andere Bewertungskriterien zu Grunde legen als Nutzer.

Die Kritik der Eltern haben die Nutzer selbst nicht formuliert. Gemeinsamkeiten in den Aussagen finden sich bei xx, die über eine Person klagt, die Probleme bereitet und X, die über ‚Gertsche im Team‘ klagt, das diese Person verursacht. Parallelen bestehen auch zwischen xx und X, die eine mangelnde Betreuung in der Nacht äußern. Darüber hinaus bestehen keine weiteren Überschneidungen zwischen den qualitativen Erläuterungen der Nutzer und Angehörigen.

In Ergänzung zur vorangegangenen Frage und mit dem Ziel, Veränderungspotentiale für die Träger zu erheben, wurde folgende Frage gestellt: *Was können die Mitarbeiter tun, damit es Ihrem Angehörigen besser geht?*

X: Sich besser informieren, einfühlsamer sein.

X: Für ihn persönlich nicht viel, denn er ist zufrieden. Woran es hapert ist der Haushalt: Waschen, Bügeln, Sauber machen, hier mangelt es viel.

X: Ihn ermuntern und empfehlen, nicht nur an heute zu denken, sondern auch in die Zukunft zu schauen. Heute keine Bewegung – morgen steif.

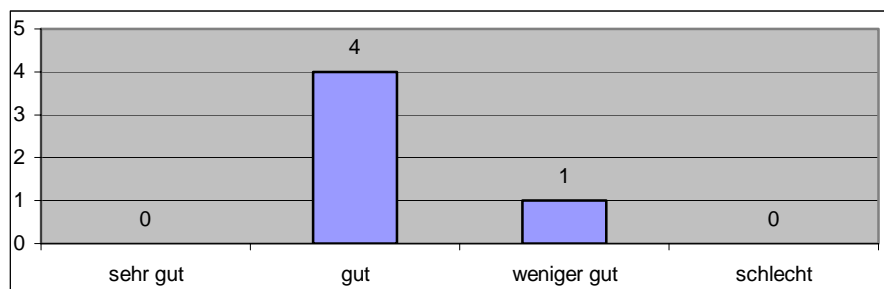
X: -

X: Zeigen, dass sie zu ihm stehen und auch bei Schwierigkeiten unterstützen.

Auf ihren Angehörigen fokussiert sehen Eltern wiederholt die zuvor geäußerten Bedarfe, u.a. in der Verantwortungsübernahme (X, X) oder beim Fachwissen (X, X).

3.3 Bewertung der Lebenssituation der Nutzer

Die Eltern waren gebeten, die aktuelle Lebenssituation ihres Angehörigen zu bewerten. Dazu wurden zwei Fragen gestellt: *Wie bewerten Sie die derzeitige Lebenssituation Ihres Angehörigen?* (n=5)



X: (gut) Weder wird IP schlecht behandelt, noch geht es ihm schlecht. Im Großen und Ganzen ist IP so, wie es läuft, zufrieden, bis auf einige Kleinigkeiten, so wie das Leben nun mal ist. Man kann es nicht jedem recht machen.

X: (gut) Er fühlt sich wohl, so weit wir es erkennen können.

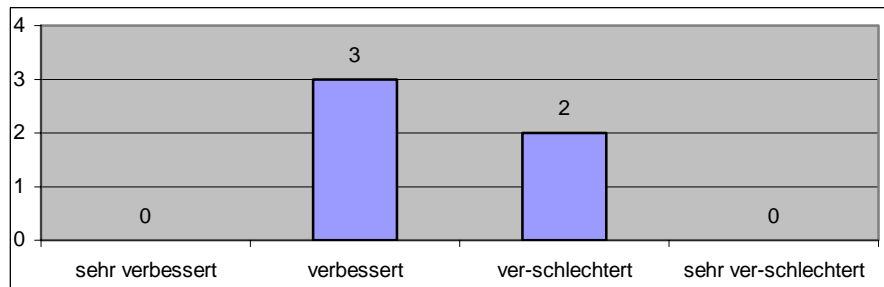
X: (gut) IP fühlt sich in seiner Wohnung wohl, ist materiell abgesichert, hat das Elternhaus in der Nähe und den Partner nebenan.

X: (weniger gut) Es besteht eine Tendenz zur Vereinsamung.

X: (gut) –

Die Befragten bewerten die derzeitige Lebenssituation überwiegend mit gut und weder sehr gut, noch schlecht. Ihre Bewertung erfolgt vor dem Hintergrund ihrer Perspektive auf den Nutzer und bezieht den Nutzer ausdrücklich mit ein. Mehrfach äußern die Eltern ‚IP fühlt sich wohl‘ oder ‚IP ist zufrieden‘. Auch wenn die Eltern die derzeitige Lebenssituation deutlich kritischer beurteilen als die befragten Nutzer, so zeigen ihre Antworten, dass sie bemüht sind, die Perspektive ihrer ‚Kinder‘ in ihr Urteil zu integrieren. Eine Angehörige (X) sieht die Gefahr mangelnder sozialer Teilhabe. Demgegenüber äußert xx zur gleichen Frage: „Drittens kann ich viele Ausflüge machen, es gibt mehr Vielfalt, was zu machen im Vergleich zum früheren Wohnort. Und dann gibt es mehr Mitbewohner, die sind alle sehr nett und ich gehe auch mal zu denen.“ Auch hier zeigt sich, dass die Lebenssituation von den Nutzern und Angehörigen deutlich verschieden interpretiert wird.

Die zweite Frage zur Bewertung der Lebenssituation lautete: *Hat sich die derzeitige Lebenssituation Ihres Angehörigen im Wohnprojekt sehr verbessert, verbessert, verschlechtert, sehr verschlechtert?* (n=5)



X: (verschlechtert) –

X: (verschlechtert) IPs Bewegungsapparat ist steifer als vorher, er hat viele Pfunde zugenommen, vernachlässigt sein Äußeres.

X: (verbessert) –

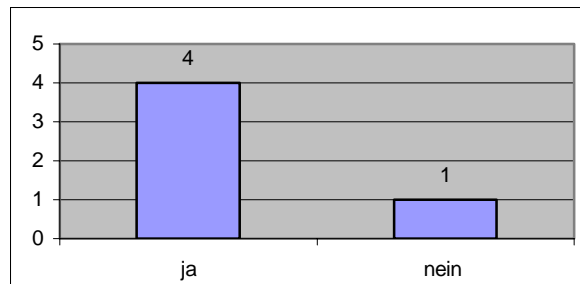
X: (verbessert) IP ist selbstständiger geworden. Versucht, seine Situation in den Griff zu bekommen, was aber nicht immer gelingt. Aber es ist ja auch noch kein Meister vom Himmel gefallen. Dass er lernt, mit sich und seinen Mitarbeitern auszukommen und auch sagt, wenn ihm etwas missfällt und nicht wartet bis es zu spät ist (ein Riss entsteht, der dann nicht mehr gekittet werden kann)

X: (verbessert) Anfängliche Probleme bei der Haushaltsführung, speziell Reinigung, sind (durch unsere Initiative) verbessert.

Drei Angehörige bewerten die Lebenssituation weitaus überwiegend als verbessert. Sie beziehen sich in den qualitativen Angaben auf die Bereiche Selbstständigkeit, Rollenauskleidung und Haushaltsführung. Verschlechterungen werden im gesundheitlichen Bereich eines Nutzers gesehen. Im Vergleich dazu äußerten die Nutzer auf die gleiche Frage ein mehr an Selbstständigkeit, Entscheidungsfreiheit und Verantwortungsübernahme, einer mit verbesserter Wohnqualität und eine partielle Veränderung der Elternbeziehung. Möglicherweise sind diese Bereiche für die Eltern Normalität oder werden nicht in Bezug zur Lebenssituation wahrgenommen.

Während zwei Angehörige die Lebenssituation als verschlechtert angeben, erleben alle Nutzer eine spürbare Verbesserung dieser Situation. In den vorangegangenen Ausführungen der Eltern zeigt sich, dass diese im Gegensatz zu den Nutzern in ihre Bewertungen besonders die gesundheitliche Situation und die Lebensplanung einbeziehen. Ziele, die es zu erreichen gilt und Gesundheitsprävention sind für Eltern relevante Themen, die sie einerseits von den Mitarbeitern nicht hinreichend berücksichtigt finden und die sie andererseits von den Nutzern nicht mitgedacht finden.

Bei der Bewertung der Lebenssituation gaben die Angehörigen nur vereinzelt (X) einen Zuwachs an Selbstständigkeit an. Konkret nachgefragt entsteht jedoch folgendes Antwortspektrum auf die Frage: *Können Sie sagen, dass Ihr Angehöriger etwas Neues /z.B. weitere Fähigkeiten durch die persönliche Assistenz entwickelt hat?* (n=5)



X: (ja) mehr Selbstständigkeit im Rahmen seiner Möglichkeiten. Er ist selbstständiger und äußert den Assis gegenüber seine Wünsche, die er realisieren möchte.

X: (ja) xx übernimmt zunehmend Entscheidungen des täglichen Lebens

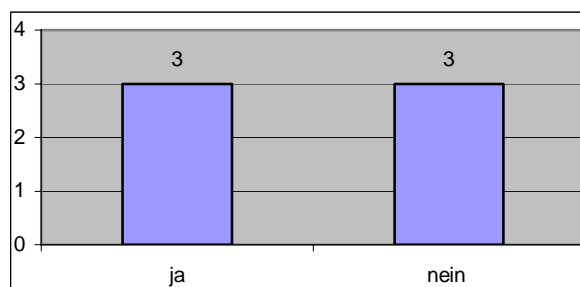
X: (ja) größere praktische Selbstständigkeit

X: (ja) Selbstständigkeit, eigene Persönlichkeit, Sachen durchzusetzen wozu er vorher gar nicht fähig war, ist das falsche Wort - keine Möglichkeit hatte

X: (nein) –

Mehrheitlich haben aus der Angehörigenperspektive die Nutzer Entwicklungen vollzogen. Sie liegen primär im Bereich der Selbstständigkeit, Entscheidungsfreiheit und damit der Persönlichkeitsentwicklung. Die Bewertungen der Eltern sind identisch mit denen der befragten Nutzer. Vor dem Hintergrund, dass Eltern antworteten, die bis vor einem Jahr noch ihre ‚Kinder‘ selbst in ihrer Häuslichkeit betreuten und dass die ‚Kinder‘ junge Menschen im Alter zwischen 20-24 Jahren sind, kann dieser Zuwachs an Selbstständigkeit als besonders positiv interpretiert werden. Das Umsetzen des mit dem Persönlichen Budget intendierten Ziels des Zuwachses an Selbstständigkeit ist gleichermaßen für Nutzer und Eltern wahrnehmbar.

Es ist davon auszugehen, dass die Eltern implizite Erwartungen für ihre ‚Kinder‘ mit der Teilnahme am Wohnprojekt in Hamburg Rahlstedt verbunden und ein Jahr danach noch verbinden. Um diese zu ermitteln, wurde nach Hoffnungen und Ängsten gefragt. *Haben sich Ihre Hoffnungen bezüglich der Veränderungen der Lebenssituation im Wohnprojekt für Ihren Angehörigen bestätigt?* (n=5; Mehrfachantworten selbst gewählt)



X: (ja) xx fühlt sich wohl. Er blüht auf, kann selber bestimmen, was er machen will.

X: (nein) mehr Selbstständigkeit

X: (nein) Unsere Hoffnung, mehr Selbstständigkeit und Verantwortung für seinen Körper zu übernehmen und für schulische Prozesse, sind nicht unbedingt erfüllt worden.

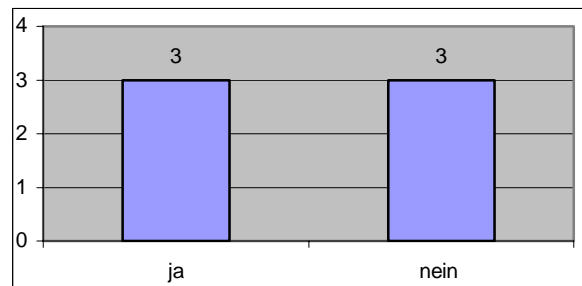
X: (ja, nein) xx wohnt selbständig in einer ansprechenden Umgebung, hat sein eigenes Reich, was ihm und uns mehr Freiheit gibt. Er ist größtenteils umgeben von Menschen, in deren Gegenwart er sich wohl fühlt. Aus unserer Sicht ist aber noch lange nicht abzu-

sehen, dass er auf seinem gewohnten Niveau ein eigenständiges Leben führen kann in Zusammenarbeit mit seinem Team, ohne dass wir als Eltern nicht noch häufig helfend, verbessernd, fördernd, beratend, korrigierend, unterstützend eingreifen müssen, was ja eigentlich Ziel der Sache ist. Vor allem Zuständigkeitsgefühl und liebevolle Zuwendung seitens des Personals ist dafür nötig.

X: (ja) es entwickelt sich mehr Selbstständigkeit für die praktischen Dinge des Lebens

Nicht eindeutig und für alle Befragten zufrieden stellend haben sich ihre Hoffnungen erfüllt. Hoffnungen in Bezug auf Selbstständigkeit, Entscheidungsfreiheit und Persönlichkeitsentfaltungen sind mit dem Projekt erfüllt. Erneut geben Eltern an, dass die Gesundheitsvorsorge, Zukunftsplanung und selbstständige Leistungskoordination sowie Eigenständigkeit - kurzum die Sorge um sich selbst - nicht hinreichend im Fokus der Nutzer stehen.

In der Negativabgrenzung wurde wie folgt gefragt: *Haben sich ihre Befürchtungen bezüglich der Veränderungen der Lebenssituation im Wohnprojekt für Ihren Angehörigen bestätigt?* (n=5)



X: (nein) –

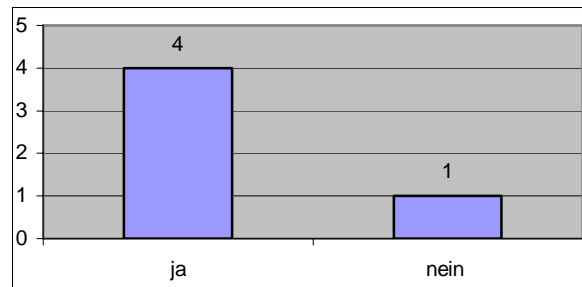
X: (nein) Es läuft alles gut.

X: (ja, nein) xx übernimmt sich manchmal.

X: (ja) Die Tendenz zur Vereinsamung und die fehlende Wärme.

X: (nein) Änderungsanregungen und –absprachen werden seitens der Pflegedienstleitung nicht zeitnah umgesetzt. Wenig Flexibilität bei der Betreuung. Zu hohe Fluktuation bei der Betreuung durch zu geringes wöchentliches Stundenvolumen und zu kurze Verträge. Zwischenzeitlich zu unerfahrenes Personal. Synergieeffekte, die nur für nachts vorgesehen waren, werden bezüglich der derzeit teamübergreifenden Rufbereitschaft auch auf den Tag ausgeweitet zum Nachteil von xx.

Bei drei Eltern sind die von ihnen vermuteten Befürchtungen eingetroffen. Eltern befürchteten, dass der Nutzer seine Ressourcen nicht adäquat einschätzt (X) oder einen Mangel an sozialer Teilhabe oder an zwischenmenschlicher Wärme erlebt. Auch wenn sich für eine Angehörige die Befürchtungen nicht bestätigten, so sind Ursachen für eine Minderung der Betreuungsqualität aufgeführt: mangelnde Personalkontinuität und -qualifikationen sowie mangelnde Koordination und Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Nutzern sowie innerhalb des Teams. Um perspektivische Hinweise zur Verbesserung der Leistungserbringung und damit zur Lebensqualität und Zufriedenheit der Nutzer aus der Angehörigenperspektive zu erhalten, wurde folgende Fragen gestellt: *Haben Sie mit Blick auf die Zukunft, Veränderungswünsche für das Wohnprojekt?* (n=5)



Nahezu alle Angehörigen äußern Wünsche und Anregungen für das Wohnprojekt:

X: Unsere Wünsche beziehen sich hauptsächlich auf die Auswahl, den Einsatz und die vertraglichen Regelungen des Personals: Zur Reduzierung der Fluktuation möchten wir Personal, das die Tätigkeit bei xx nicht nur als vorübergehenden Job ansieht, sondern als mehrjährige Tätigkeit plant. Die wöchentliche Arbeitsstundenzahl soll so hoch sein, dass die Mitarbeiter von dem entsprechenden Gehalt leben können und nicht gezwungen sind, für ihren Lebensunterhalt noch anderweitig zu jobben. Zum einen ist dadurch gewährleistet, dass die Mitarbeiter die Tätigkeit bei xx nicht nur als Job ansehen, zum anderen ist dadurch die für xx so wichtige Kontinuität gegeben. Also: Mehr Kontinuität durch höheres Stundenvolumen und längere Verträge. Wir möchten einen festen Regel dienstplan mit festen Arbeitszeiten für die Mitarbeiter innerhalb eines Monats, und zwar so, dass die Mitarbeiter möglichst an aufeinander folgenden Tagen Dienst haben. (Überblick, Kontinuität, Ruhe, Planungssicherheit). Die Vorgehensweise, dass jeden Monat ein neuer Dienstplan erstellt wird, in dem die Mitarbeiter vorgeben, wann sie arbeiten können, widerspricht unserer Vorstellung von einem festen Arbeitsverhältnis. Wir möchten, dass die Rufbereitschaft für xx innerhalb ihres Teams geregelt wird und nicht teamübergreifend. Vor allem im Krankheitsfall ist es wichtig, dass sie von Mitarbeitern ihres eigenen Teams gepflegt wird und nicht von Mitarbeitern aus anderen Teams. Damit wären auch die Probleme, dass evtl. gerade männliche Mitarbeiter als Rufbereitschaft eingesetzt sind oder Mitarbeiter ohne Führerschein, die dann anfallende Arztbesuche nicht ausführen könnten, aus der Welt. Unsere Pflegedienstleitung arbeitet daran, diesen Wunsch in die Tat umzusetzen. Wir möchten an dieser Stelle darauf hinweisen, dass so eine teaminterne Rufbereitschaft ja auch dann möglich sein müsste, wenn xx nicht mit anderen Behinderten in einem Wohnkomplex wohnen würde, sondern allein. Im Sinne einer höheren Flexibilität und einer besseren Personalfriedenheit würden wir uns wünschen, dass mehr Personal aus Rahlstedt und Umgebung kommen würde. Vor allem bei den zweiwöchigen Dienstbesprechungen beklagen sich die Mitarbeiter darüber, dass sie für nur 2 Stunden so weite Wege in Kauf nehmen müssen. Auch nachts und früh morgens sind kurze Anfahrtswege von Vorteil. Höhere Personalfriedenheit kommt wiederum xx zu gute im Sinne von langfristiger Tätigkeit und Kontinuität.

X: mehr Teamgeist untereinander (Verschwiegenheit). Rufbereitschaft nur mit Frauen. Absprachen auch mit Zustimmung des Klienten. Bei Veränderung den Klienten informieren.

X: mehr gemeinschaftliche Unternehmungen.

X: Es soll so weiter laufen wie bisher.

X: Bessere Zusammenarbeit, mehr liebevolle Zuwendung, größeres Verständnis, mehr Fachlichkeit.

Die von den Angehörigen geäußerten Wünsche betreffen die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern untereinander und mit dem jeweiligen Nutzer, eine adäquate Personalauswahl und -entlohnung zur individuellen Betreuung, Planungssicherheit und personelle Kontinuität. Einige Wünsche, z.B. zur gleichgeschlechtlichen Rufbereitschaft, zur Kommunikation zwischen Träger und Nutzer sowie Betreuungskontinuität äußerten auch die Nutzer. Die Angehörigen und Nutzer formulieren hier konkrete Wünsche an die Träger.

Aus den Veränderungswünschen für das Wohnprojekt, den erfüllten oder nicht erfüllten Hoffnungen und Ängsten sowie der Bewertung der derzeitigen Situation der Angehörigen resultieren die Hoffnungen und Ängste für die Zukunft des Nutzers.

Mit der Annahme, dass auch für die Eltern der Auszug der Nutzer und die neue Lebenssituation eine gravierende Veränderung in ihrem Leben darstellt, wurden diese nach ihren Bedürfnissen gefragt: *Haben Sie Wünsche oder Bedürfnisse, die Sie persönlich dabei unterstützen können, die Lebenssituation Ihres Angehörigen zu verbessern? / Gibt einen Bereich, indem Sie sich Unterstützung wünschen?*

X: -

X: -

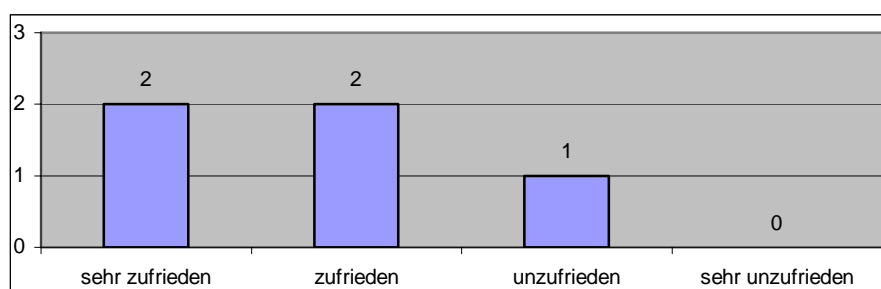
X: Eine bessere und schnellere Umsetzung unserer Wünsche!

X: Eine Person, die gemeinsame Aktivitäten in Zusammensein mit den Leuten plant und umsetzt.

X: -

Neben der Koordination von Unternehmungen und der Umsetzung der Wünsche der Angehörigen geben diese keine konkreten Hinweise darauf, was sie sich an Unterstützung wünschen würden. Drei der Befragten sehen für sich persönlich keinen Unterstützungsbedarf.

In einer Gesamtbetrachtung zum Persönlichen Budget und zum Wohnprojekt wurden abschließend die Angehörigen um ihre Zufriedenheitsbewertungen gebeten: *Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Modell der persönlichen Assistenz?* (n=5)



Insgesamt zeigt sich ein Antwortverhalten mit relativ großer Spannweite. Sehr unzufrieden ist keiner der Befragten; im Mittel besteht eine ausgeprägte Zufriedenheit. Im qualitativen Fragebogen erläuterten die Befragten ihre Antworten:

X: (sehr zufrieden) Schön, dass es so etwas gibt.

X: (zufrieden) Junge Leute, die assistieren, ist gut. Eine Person, die die Übersicht, das theoretische Wissen und die Erfahrung hat, fehlt.

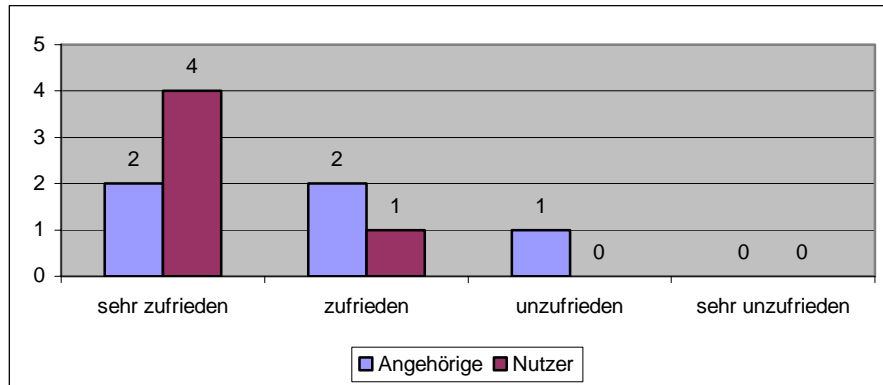
X (zufrieden) Materielle Rahmenbedingungen sehr gut, Umsetzung Verbesserungsbedürftig.

X: (sehr zufrieden) Nach Anfangsschwierigkeiten läuft es jetzt gut und ist in ähnlichen Situationen sehr zu empfehlen.

X: (unzufrieden) –

Ebenso wie bei den Nutzern sind für die Eltern finanzielle Begrenzungen nicht wahrnehmbar bzw. werden als materielle Rahmenbedingungen positiv gewertet. Einige (X, X) formulieren Veränderungsbedarfe. Andere (X, X) drücken ihre Zufriedenheit aus.

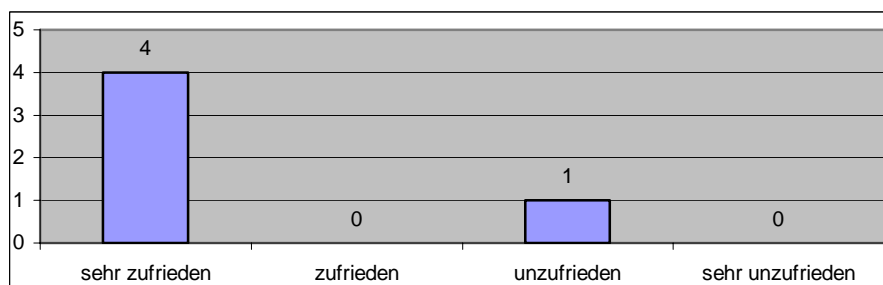
Im Vergleich zu den Nutzern zeigt sich, dass Eltern die persönliche Assistenz deutlich kritischer beurteilen:



Aus einem personenbezogenen Vergleich der Antworten geht hervor, dass Angehörige sowohl zufriedener sein können als ihre ‚Kinder‘, als auch deutlich unzufriedener. Ein homogener Zusammenhang zwischen dem Antwortverhalten von Nutzern und deren Angehörigen besteht nicht.

	Sehr zufrieden	zufrieden	Sehr unzufrieden
xx	X		
	X	xx	
xx		X	
xx		X	
xx			X

Unabhängig vom Finanzierungsmodell des Persönlichen Budgets waren die Eltern abschließend aufgefordert, folgende Frage zu beantworten: *Wie zufrieden sind Sie damit, dass Ihr Angehöriger in dem Wohnprojekt lebt?* (n=5)



Nahezu alle Eltern sind mit dem Wohnprojekt sehr zufrieden. Sie begründen ihre Aussage mit Blick auf ihren Angehörigen folgendermaßen:

X: Er hat die „richtige“ Umgebung gefunden
X: Eine bessere Chance hätte er nicht bekommen können, um zu lernen, sein eigenes Leben zu leben.
X: xx fühlt sich in der eigenen Wohnung sehr wohl
X: Er hat diesen Wunsch und wir gehen damit konform.
X (unzufrieden) –

Die Antworten der Eltern belegen die hohe Zufriedenheit, die sie bei den Nutzern erleben; sie reflektieren diese und stellen ihre Bewertung in den Kontext der Zufriedenheit ihrer Kinder (z.B. X).

Die beiden Abschlussfragen belegen nicht nur eine ausgeprägte Zufriedenheit, sondern helfen bei der Einordnung der von den Eltern formulierten Verbesserungswünsche. Um aus ihrer Perspektive ein Optimum an Betreuung und Entwicklung für ihre ‚Kinder‘ zu erzielen, müssen oben aufgeführte Bedarfe und Anregungen umgesetzt sein. Dennoch sind die Eltern zufrieden und sehr zufrieden, weil sie erleben, dass ihre ‚Kinder‘ zufrieden sind und sich entwickeln. Die Anregungen der Eltern sind konkret formuliert und benennen Bereiche, die von den Nutzern selbst nicht angegeben werden. Dazu gehört beispielsweise eine adäquate Gesundheitsprävention oder die Gestaltung und Umsetzung einer individuellen Lebensplanung.

3.4 Zusammenfassung Datenauswertung der Angehörigenbefragung

Die Datenauswertung belegt:

- Angehörige unterstützen die Nutzer bei der Bewältigung von Problemen, sind Vermittler zwischen Mitarbeitern und Trägern und koordinieren Leistungen.
- Angehörige sehen weder eine Über- noch Unterversorgung im Leistungsspektrum. Aus ihrer Perspektive besteht allerdings bei der derzeit erbrachten Art der Leistungen keine ausreichende Passgenauigkeit zwischen Nutzerbedarfen und Leistungen. Sie sehen Unterstützungsbedarfe für ihre Angehörigen bei der Verantwortungsübernahme, Leistungscoordination, Gesundheitsfürsorge, sozialer Teilhabe und der individuellen Lebensplanung. Sie formulieren einen Mangel an pädagogischem und Medizinorientiertem Fachwissen. Darüber hinaus bemängeln sie die Personalauswahl und Personaleinsatzplanungen bzgl. ihrer Kontinuität und ihres begrenzten zeitlichem Rahmens. Überwiegend sehen die Nutzer diese Veränderungsbedarfe nicht für sich.
- Die Angehörigen sind mit den Leistungen der Mitarbeiter deutlich weniger zufrieden als die Nutzer.
- Im Gegensatz zu den Nutzern befürworten die Angehörigen eindeutig eine Beratung und Koordination der Leistungen durch eine kontinuierlich zur Verfügung stehende Person.
- Die derzeitige Lebenssituation der Nutzer wird insgesamt als gut bewertet.
- Entwicklungen und positive Veränderungen der Nutzer beschreiben Eltern in den Bereichen Selbstständigkeit, Rollenauskleidung. Verschlechterungen sehen sie im gesundheitlichen Bereich.
- Für die Nutzer formulieren Angehörige eine hohe Zufriedenheit mit dem Wohnprojekt in Hamburg Rahlstedt.
- Eine ausgeprägte Zufriedenheit besteht mit dem Modell des Persönlichen Budgets.

Insgesamt beurteilen die Eltern die Lebenssituation der Nutzer kritischer als diese selbst. Darüber hinaus erkennen die Eltern den Zuwachs an Lebenszufriedenheit und an Selbstbestimmung und bewerten dies positiv. Damit sind auch für Eltern wesentliche Ziele des Persönlichen Budgets als erfolgreich umgesetzt wahrnehmbar.

Im direkten Vergleich divergieren bei mehreren Fragen die Meinungen zwischen Angehörigen und Nutzern. Dennoch zeigt die Datenauswertung, dass die Meinungen oftmals nicht weit voneinander abweichen. Im Gegensatz zu den Nutzern, die im Wesentlichen ihre vergangene und aktuelle Situation fokussieren, nehmen Eltern einen auf die Zukunft ausgerichteten Blick ein und sehen so zahlreiche Veränderungsbedarfe. Zugleich wünschen sich Eltern für ihre ‚Kinder‘ neben einer professioneller Beziehung immer auch eine persönliche Bindung zu den Mitarbeitern.

Mit Blick auf die Nutzer-Angehörigeninteraktion entsteht der Eindruck, dass ein Gewinn an Selbstbestimmung und Entscheidungsfreiheit gegen eine Verringerung der gezielten, elterlichen Förderung eingetauscht wurde. Während Eltern in der Häuslichkeit beispielsweise auf eine gesunde Ernährung ihrer Kinder achteten, haben sich diese davon gelöst, haben eigene Erfahrungen gemacht und erleben das als Freiheit.

4. Empfehlungen

Unabhängig der von Nutzern und Angehörigen formulierten Veränderungsbedarfe (z.B. gleichgeschlechtliche Bereitschaft, Nachtbereitschaft) können folgende Empfehlungen geeignet sein, die Ziele des persönlichen Budgets mit denen der Wahrnehmung der Nutzer und Angehörigen in Einklang zu bringen:

- Externe Berater und Begleiter für die Nutzer, z.B. für Mitarbeiter- oder Leistungsentscheidungen
- Einführung einer Hauptbezugskraft, die u.a. den Umgang mit Geld koordiniert
- Eine zeitlich weit gefasste und für wenige zentrale Bereiche erstellte Hilfeplanung, um Perspektiven zu gestalten und auch zwischen Behörde und Nutzern vereinbarte Ziele zu operationalisieren und überprüfen zu können
- Verbesserung der Transparenz der Leistungsumfänge und -begrenzungen
- kontinuierlichen Hilfeplankonferenz zwischen Nutzern, Hauptbezugskraft und Eltern
- Wege der Leistungsveränderung und -kündigung eindeutig festlegen und Nutzer und Angehörige kontinuierlich und anlassbezogen informieren.

Literaturverzeichnis

Haisch, W.: Persönliches Budget. Referat zum 10. internationalen GBM-Anwendertreffen. München 05/2006

Kastl, J.M.; Metzler, H.: Modellprojekt Persönliches Budget für Menschen mit Behinderung in Baden Württemberg. Sachstandsbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung zum 31..03.20042005

Metzler, G.; Rauschler, C.; Wansing, G.; Schäfers, M.; meyer, T.: Wissenschaftliche Begleitforschung zur Umsetzung des neunten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IX) – Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen. Begleitung und Auswertung der Erprobung trägerübergreifender Persönlicher Budgets. Zwischenbericht 2006. /www.projekt-persoenliches-budget.de/cms/?Materialien_und_Literatur:Materialien

Wacker, E.; Wansing, G.; Schäfers, M.: Personengebundene Unterstützung und Lebensqualität – Teilhabe mit einem persönlichen Budget. Wiesbaden: DUV. 2005

Windisch, M. (Hrsg.), AHA e.V.: Persönliches Budget. Neue Form sozialer Leistungen in der Behindertenhilfe und Pflege – Nutzerorientierung oder Sparzwang?. Neu-Ulm: AG SPAK Bücher. 2006