

PESTALOZZI-STIFTUNG HAMBURG



Menschlich.
Verlässlich.
Gemeinsam.

Evangelische Einrichtung für Kinder, Jugendliche
und Menschen mit Assistenzbedarf

ASP Klientenbefragung 2016

Thema:	Zufriedenheit der Klienten
Befragungszeitraum:	Dezember 2016
Rücklauf:	23 Bögen
Quote:	25 %

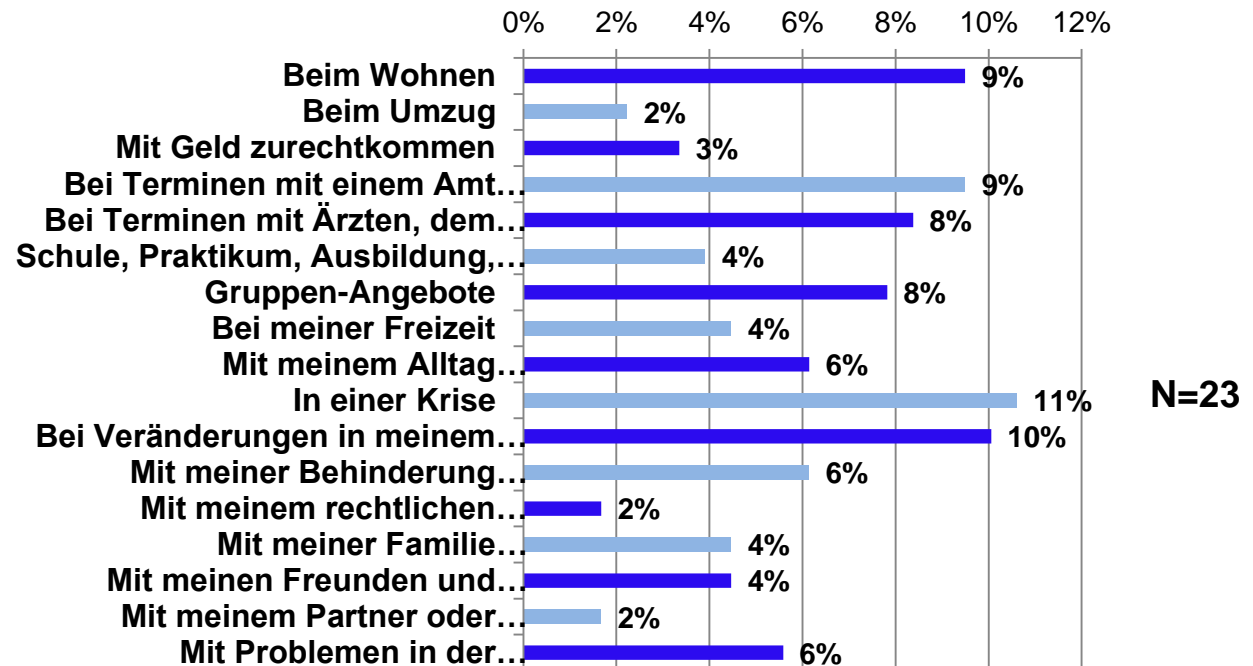


Vorbemerkungen zur Datenbasis

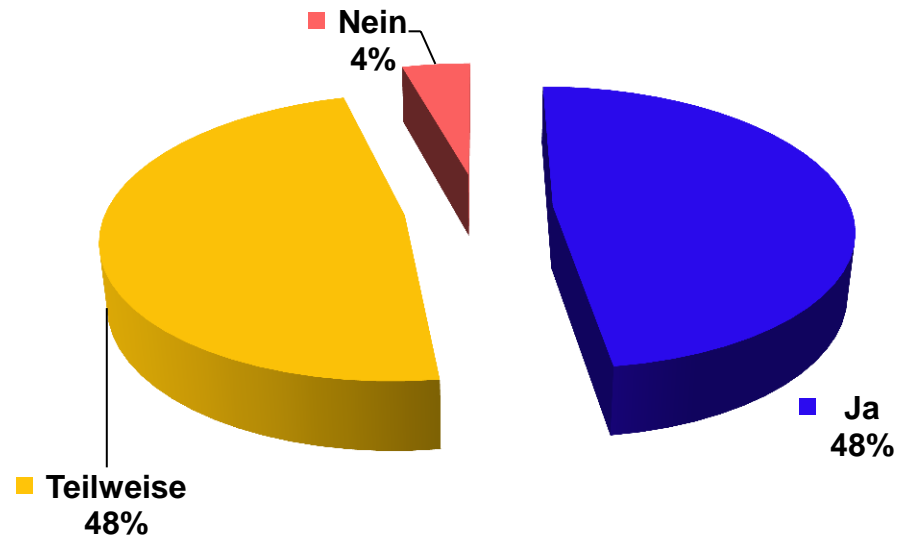
- Die Befragung fand im Zeitraum Dezember 2016 statt.
- Der Rücklauf der Fragebögen beträgt 23 Bögen.
- Einschränkungen der Repräsentativität:
 - Geringe Rücklaufquote von 25%
 - Bei den Auswertungsergebnissen wissen wir nicht, wer geantwortet hat.
 - Wir kennen nicht die Motivation der Antwortenden und Nichtantwortenden (Situations- und Kontexteinflüsse).
 - Die Antworten beziehen sich auf bestimmte, gesammelte Erfahrungen
 - Nicht immer wurde jede Frage beantwortet
- Wir können jedoch erste Hinweise auf die Situation ablesen.
- Daraus können vorsichtig Ableitungen gewonnen werden.



1. Die Pestalozzi-Stiftung unterstützt Sie bei verschiedenen Dingen.
Bei welchen Dingen hilft Ihnen die Unterstützung?
Sie können mehrere Dinge ankreuzen.



2. Können Sie durch die Unterstützungen Ihren Alltag so gestalten, wie Sie es möchten?

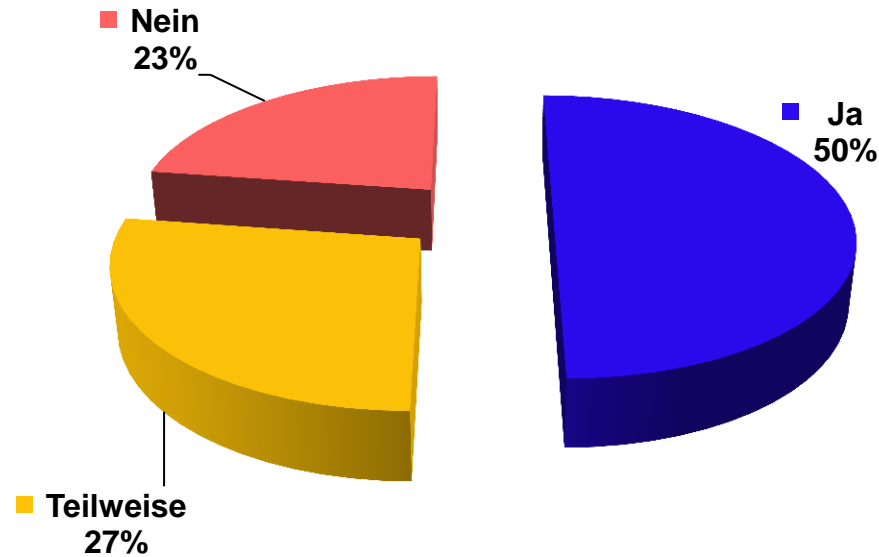


N=22

eine doppelte Antwort

	Anzahl	Prozent
Ja	11	48%
Teilweise	11	48%
Nein	1	4%
	23	100%

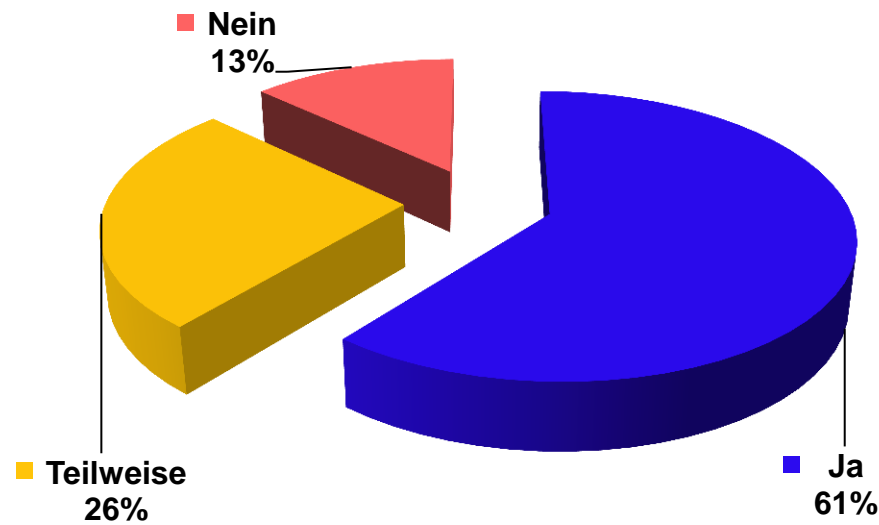
3. Gehen Sie gern in den Treff?



N=22

	Anzahl	Prozent
Ja	11	50%
Teilweise	6	27%
Nein	5	23%
	22	100%

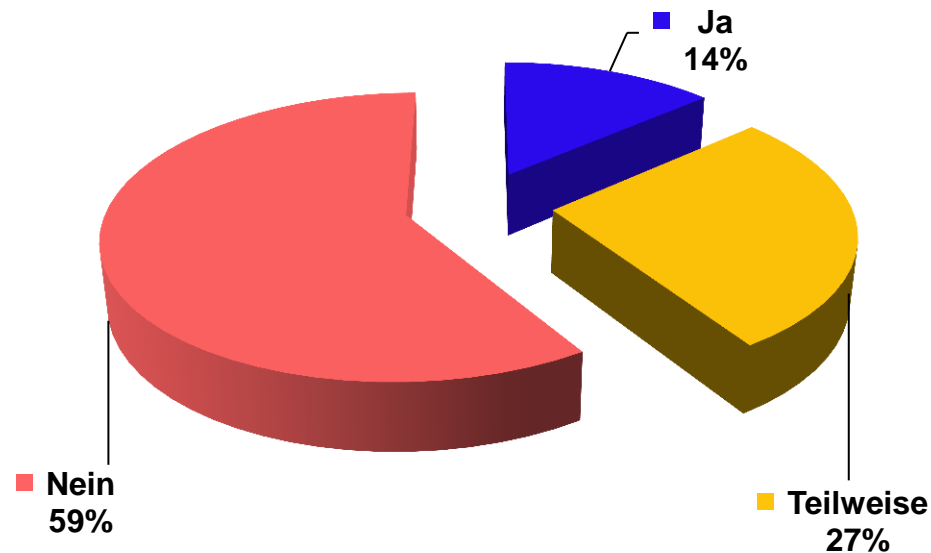
4. Sind Sie mit den Angeboten im Treff zufrieden?



N=23

	Anzahl	Prozent
Ja	14	61%
Teilweise	6	26%
Nein	3	13%
	23	100%

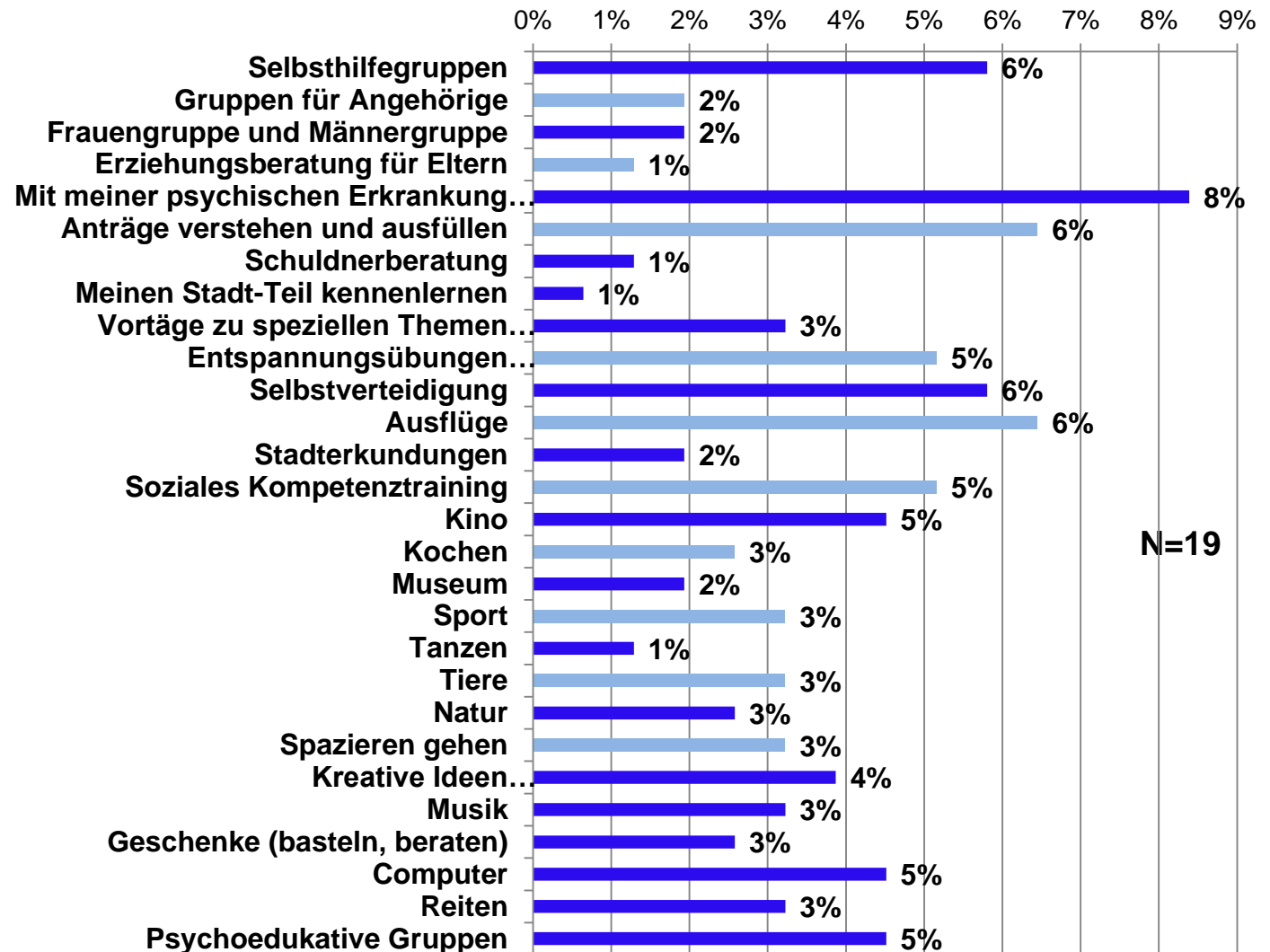
5. Sind Sie an der Planung, Gestaltung und Durchführung der Angebote beteiligt?



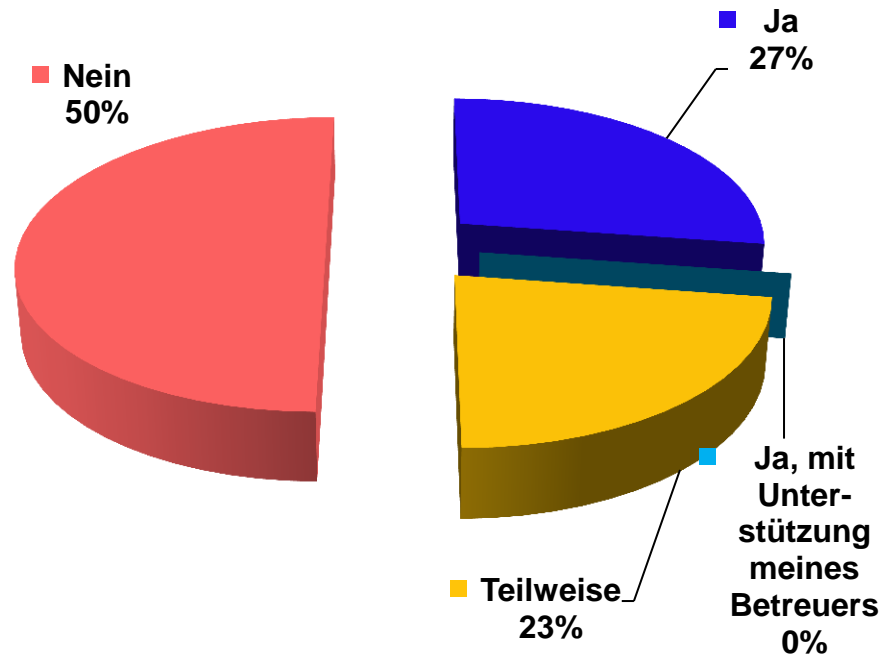
N=22

	Anzahl	Prozent
Ja	3	14%
Teilweise	6	27%
Nein	13	59%
	22	100%

6. Zu welchen Themen sollte es weitere Gruppenangebote geben?
 Sie können mehrere Dinge ankreuzen.



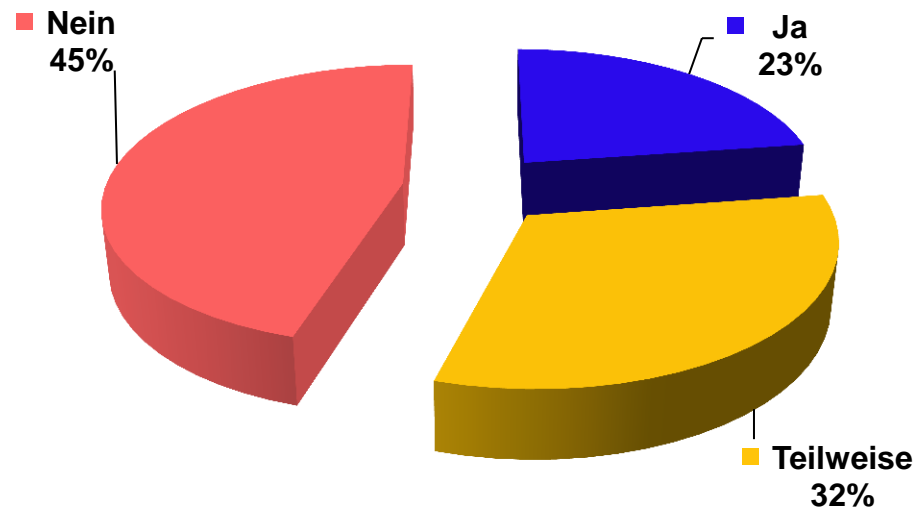
7. Gehen Sie in den offenen Treff?



N=22

	Anzahl	Prozent
Ja	6	27%
Ja, mit Unterstützung meines Betreuers	0	0%
Teilweise	5	23%
Nein	11	50%
	22	100%

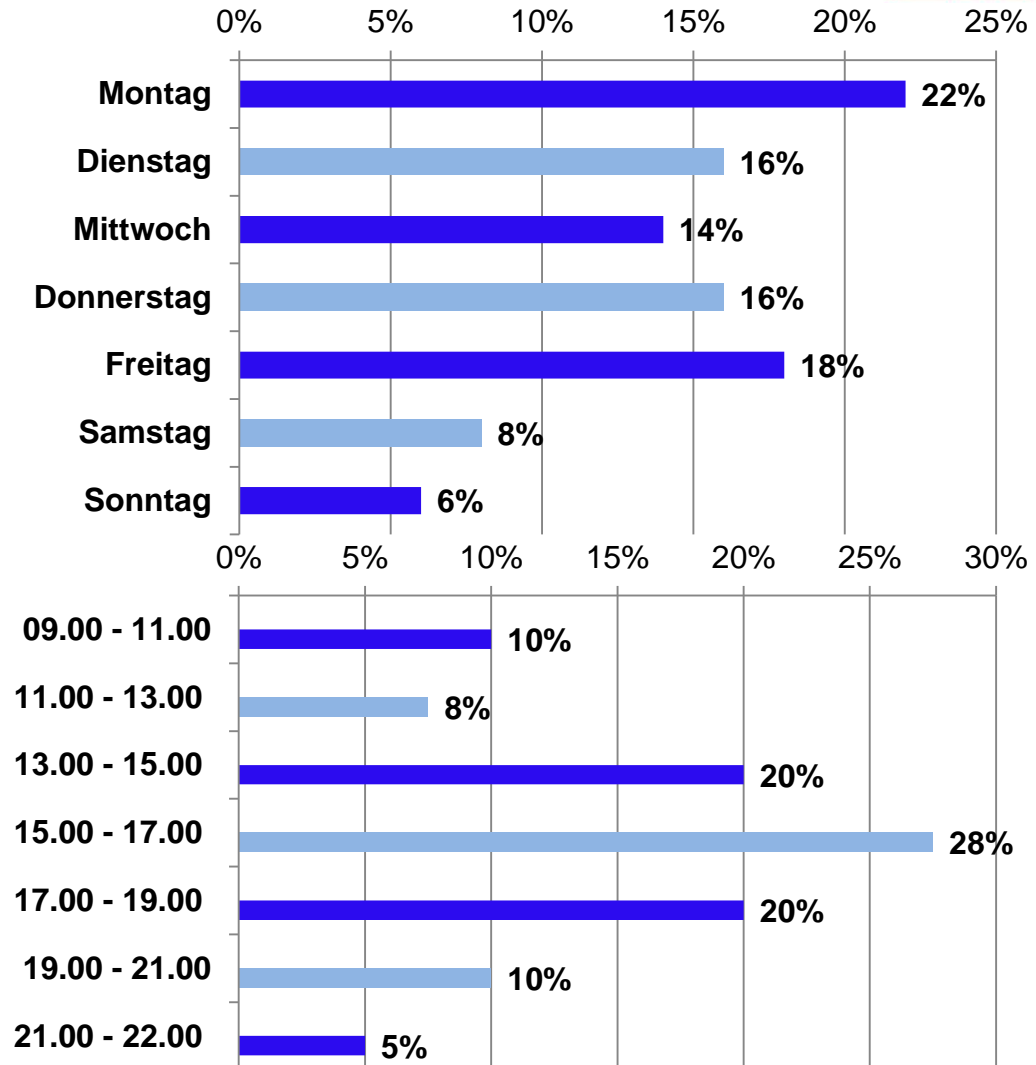
8. Nutzen Sie die offenen Beratungszeiten?



N=22

	Anzahl	Prozent
Ja	5	23%
Teilweise	7	32%
Nein	10	45%
	22	100%

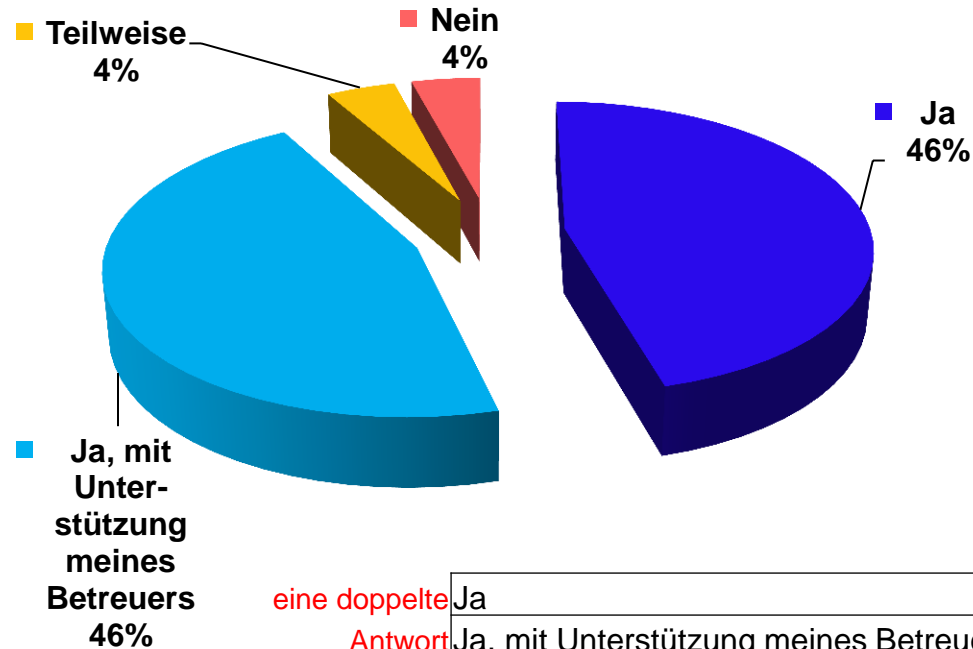
9. Wann möchten Sie diese Dinge am liebsten machen im Treff?
Sie können mehrere Dinge ankreuzen.



N=15



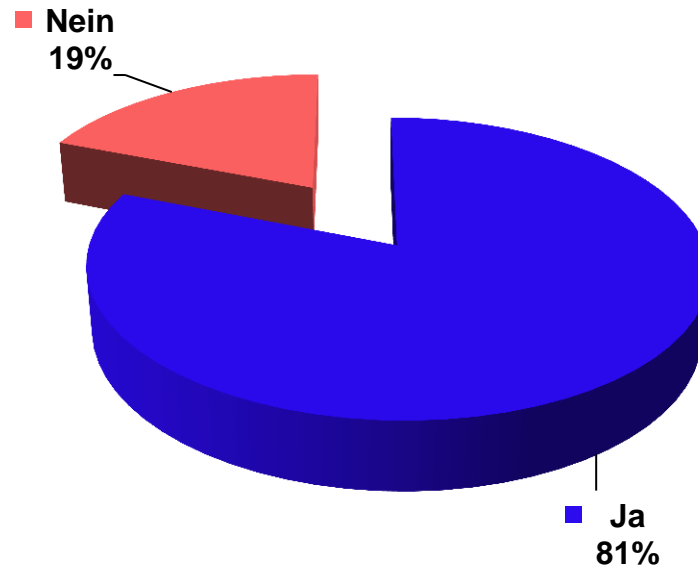
10. Die Sprache der Behörden ist für viele Menschen schwer verständlich.
Die Pestalozzi-Stiftung schreibt einen Sozialbericht.
Verstehen Sie den Inhalt?



N=23

	Anzahl	Prozent
Ja	11	46%
Ja, mit Unterstützung meines Betreuers	11	46%
Teilweise	1	4%
Nein	1	4%
	24	100%

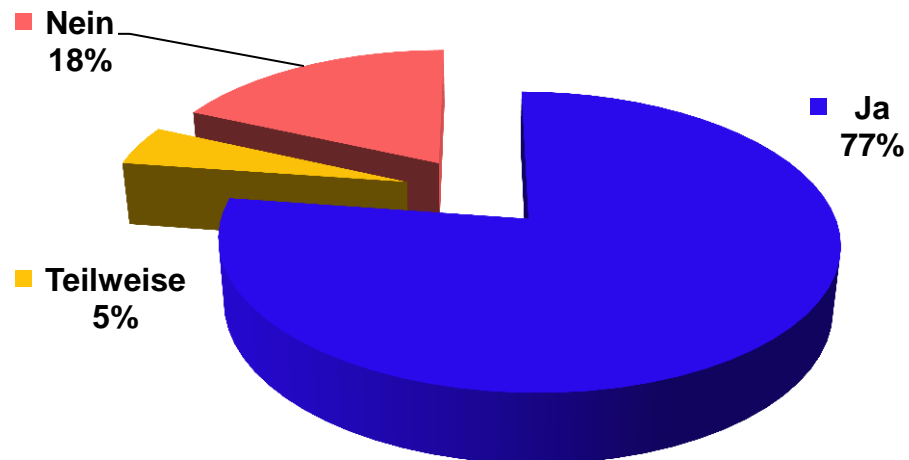
11. Gibt es für Sie eine individuelle Hilfeplanung (IHP)?



N=21

	Anzahl	Prozent
Ja	17	81%
Nein	4	19%
	21	100%

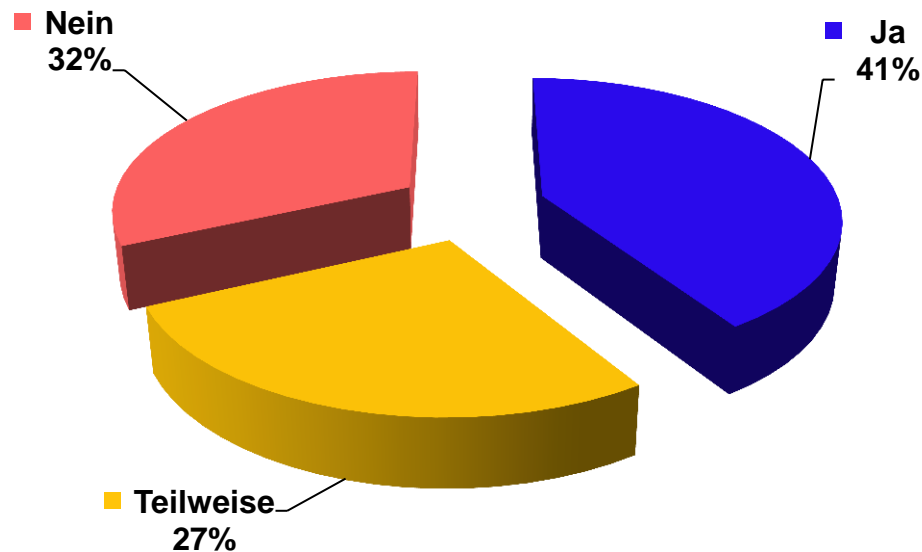
12. Waren Sie an der Planung Ihres IHP beteiligt?



N=22

	Anzahl	Prozent
Ja	17	77%
Teilweise	1	5%
Nein	4	18%
	22	100%

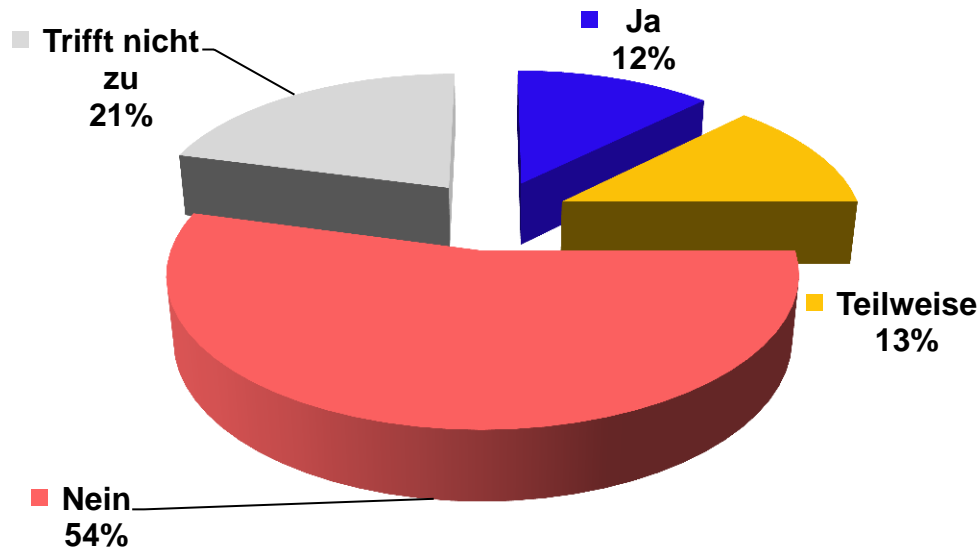
13. Spielt die individuelle Hilfeplanung (IHP) im Alltag für Sie eine Rolle?



N=22

	Anzahl	Prozent
Ja	9	41%
Teilweise	6	27%
Nein	7	32%
	22	100%

14. Gibt es für Sie einen Krisenplan?

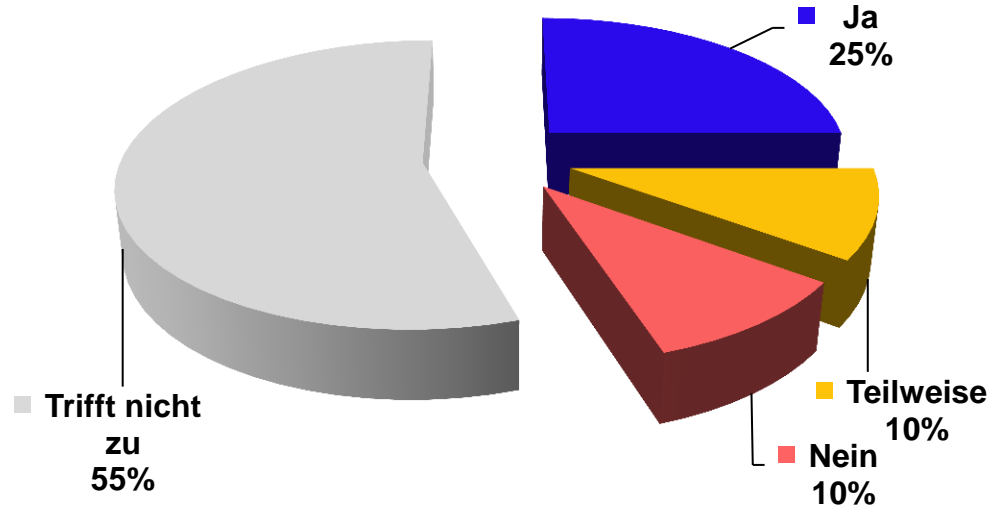


N=22

zwei doppelte Antworten

	Anzahl	Prozent
Ja	3	13%
Teilweise	3	13%
Nein	13	54%
Trifft nicht zu	5	21%
	24	100%

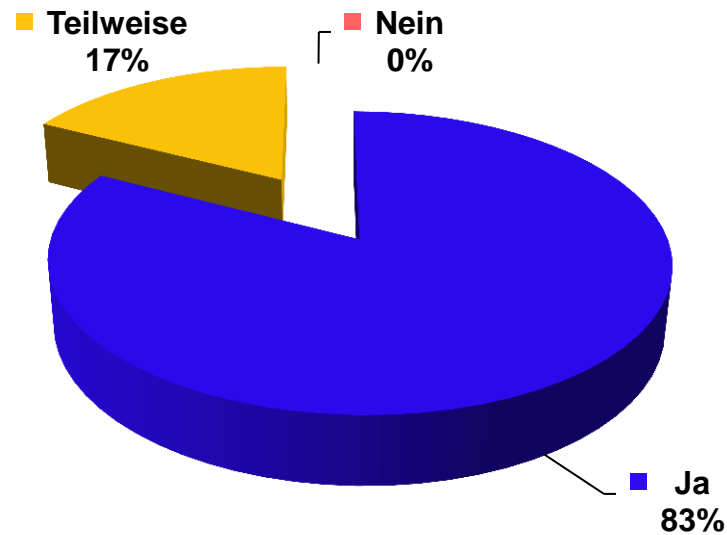
15. Sind Sie mit Ihrem Krisenplan zufrieden?



N=20

	Anzahl	Prozent
Ja	5	25%
Teilweise	2	10%
Nein	2	10%
Trifft nicht zu	11	55%
	20	100%

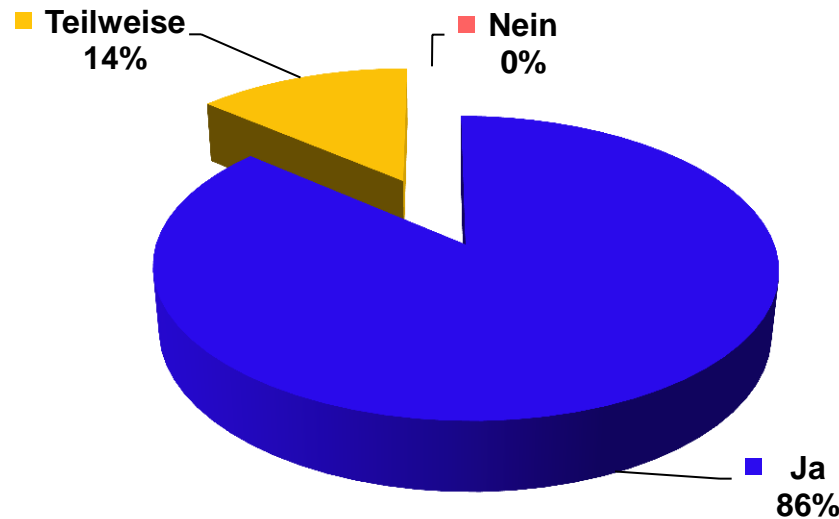
16. Sind Sie mit der Unterstützung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pestalozzi-Stiftung zufrieden?



N=23

	Anzahl	Prozent
Ja	19	83%
Teilweise	4	17%
Nein	0	0%
	23	100%

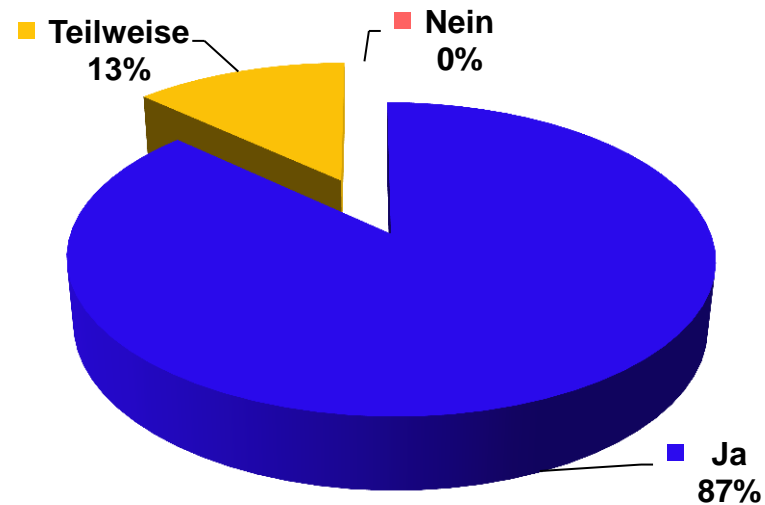
17. Fühlen Sie sich von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ernst genommen?



N=22

	Anzahl	Prozent
Ja	19	86%
Teilweise	3	14%
Nein	0	0%
	22	100%

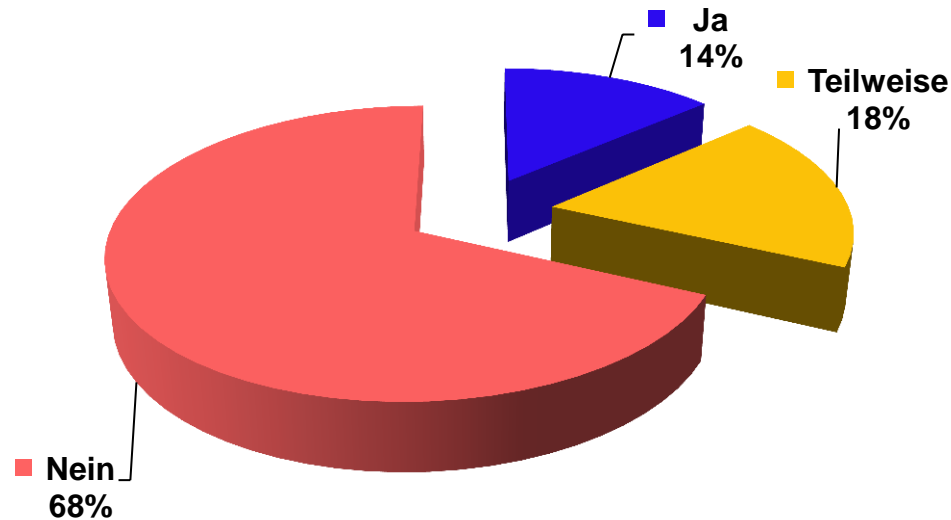
18. Können Sie sich auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verlassen?



N=23

	Anzahl	Prozent
Ja	20	87%
Teilweise	3	13%
Nein	0	0%
	23	100%

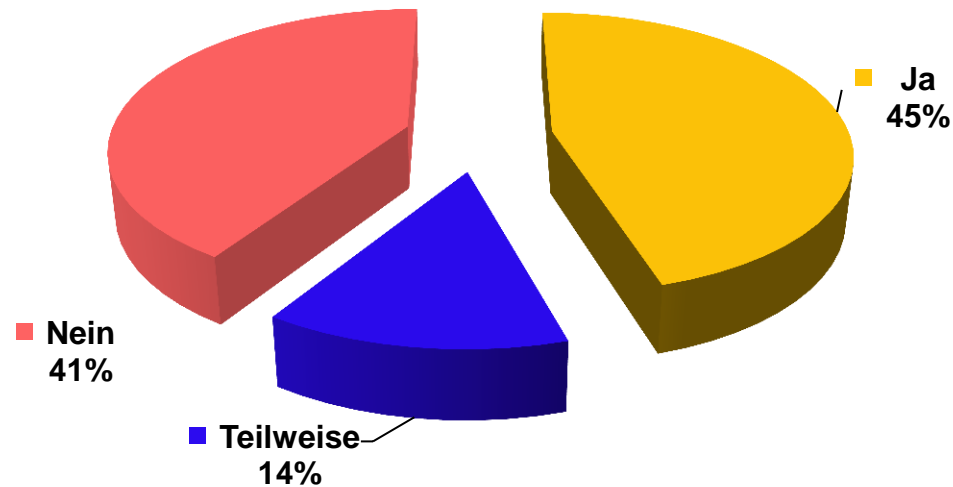
19. Möchten Sie Klientensprecher wählen, damit diese sich für Ihre Interessen einsetzen können?



N=22

	Anzahl	Prozent
Ja	3	14%
Teilweise	4	18%
Nein	15	68%
	22	100%

20. Sie können sich über die Pestalozzi-Stiftung beschweren.
Wissen Sie, an wen Sie sich wenden können?

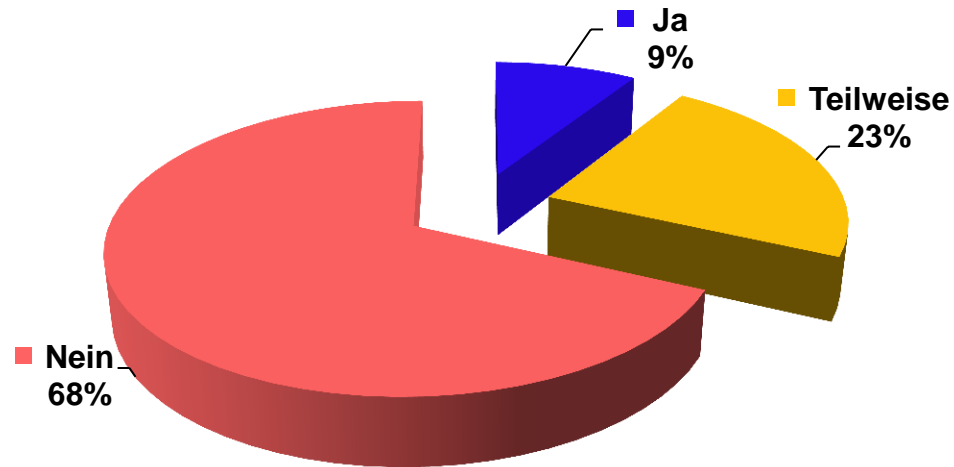


N=23

eine durchgestrichene Antwort

	Anzahl	Prozent
Ja	10	45%
Teilweise	3	14%
Nein	9	41%
	22	100%

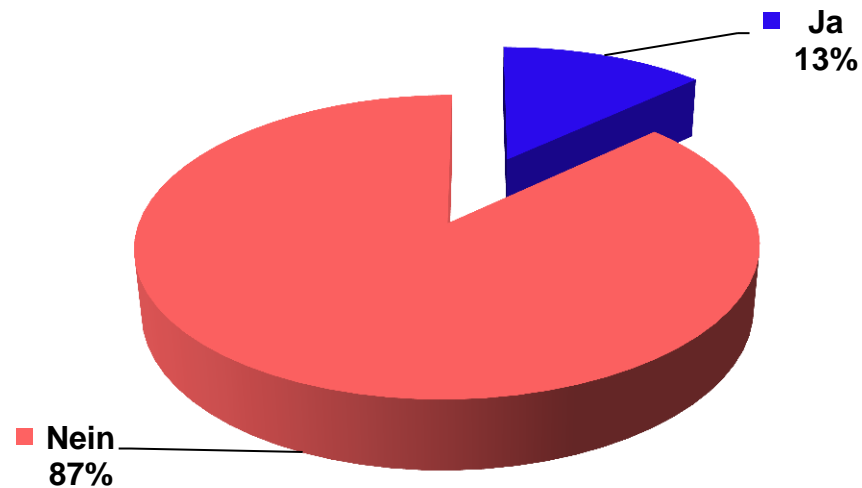
21. Die Pestalozzi-Stiftung bearbeitet Beschwerden nach einer bestimmten Art und Weise. Ist Ihnen der Ablauf bekannt?



N=22

	Anzahl	Prozent
Ja	2	9%
Teilweise	5	23%
Nein	15	68%
	22	100%

22. Haben Sie sich schon mal beschwert?

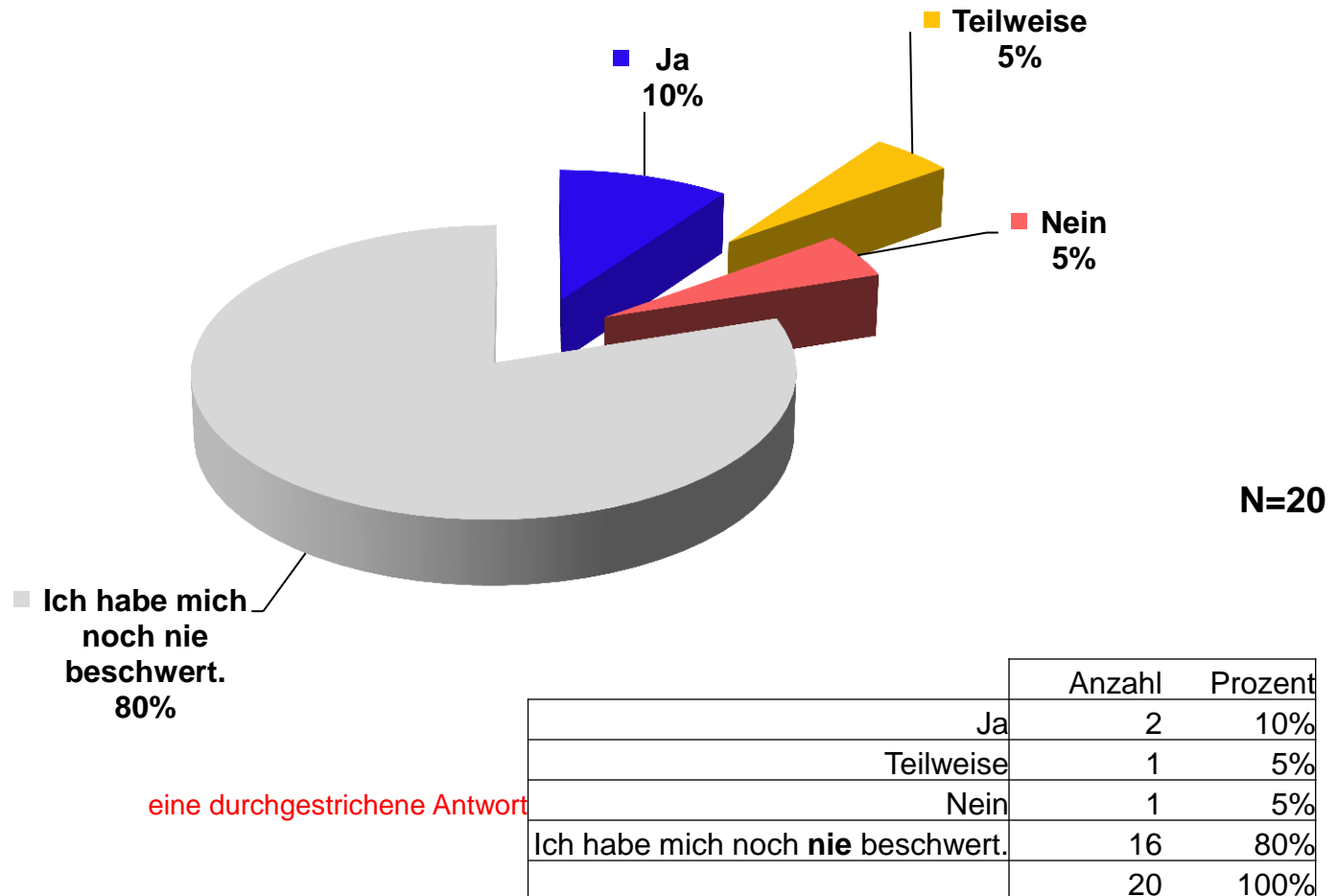


N=23

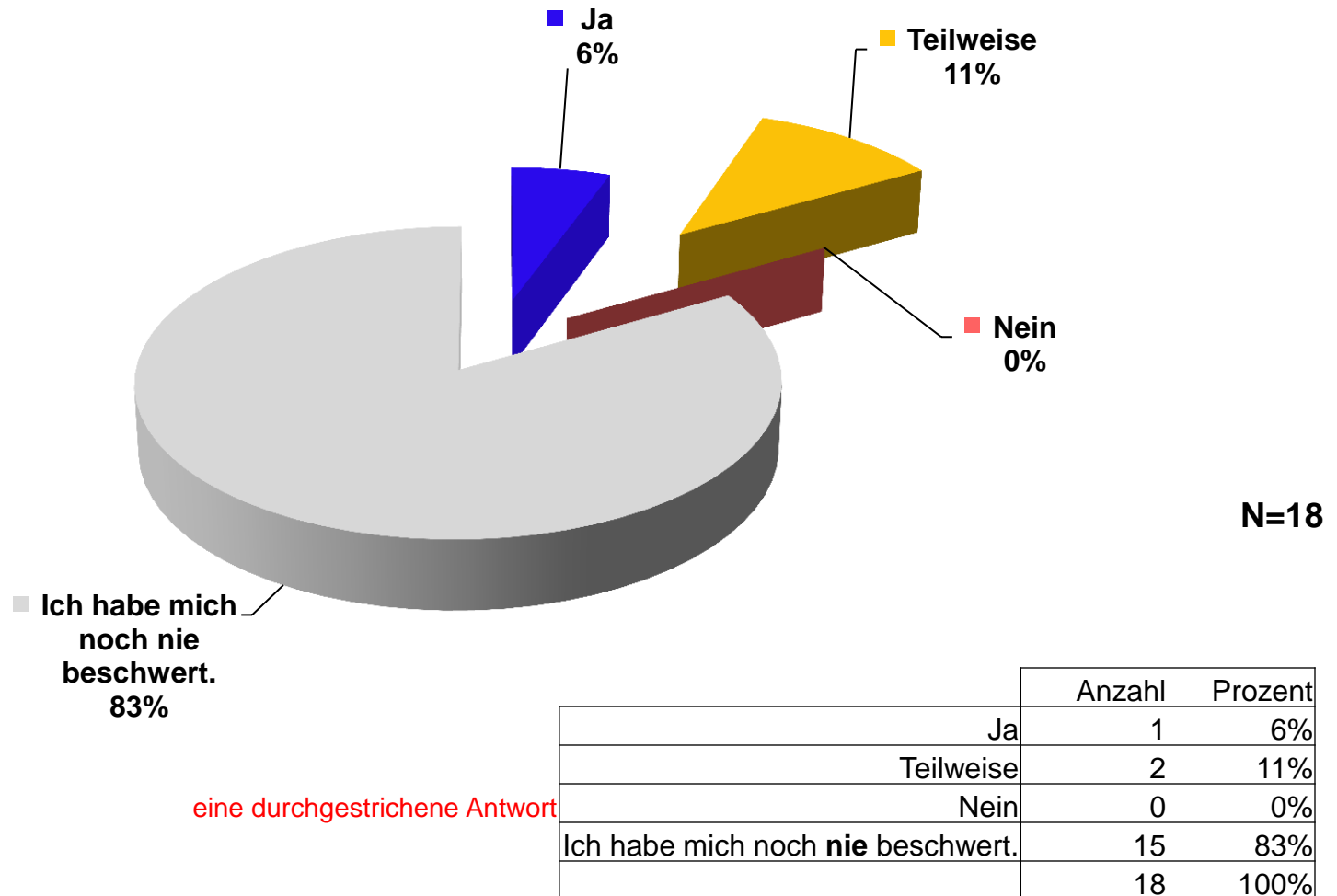
	Anzahl	Prozent
Ja	3	13%
Nein	20	87%
	23	100%



23. Waren Sie beteiligt, als die Beschwerde aufgeschrieben wurde?
Zum Beispiel: Eigene Meinung sagen und Verbesserungsvorschläge machen.

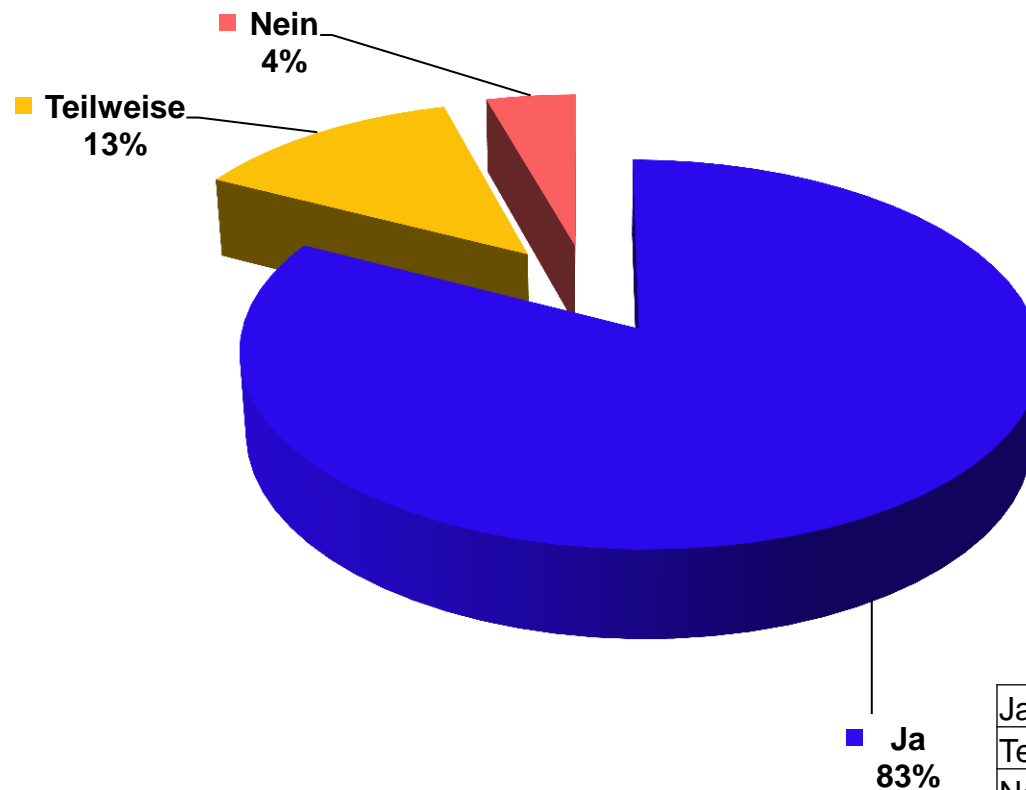


24. Waren Sie mit der Bearbeitung der Beschwerde zufrieden?





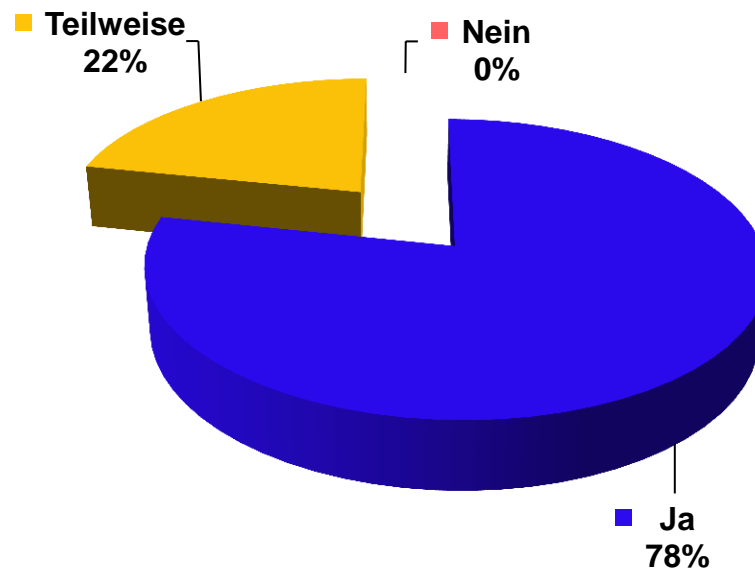
25. Manchmal gibt es Veränderungen bei der Pestalozzi-Stiftung.
Haben wir Sie rechtzeitig informiert, wenn die Veränderungen Sie direkt betreffen?



N=23

	Anzahl	Prozent
Ja	19	83%
Teilweise	3	13%
Nein	1	4%
	23	100%

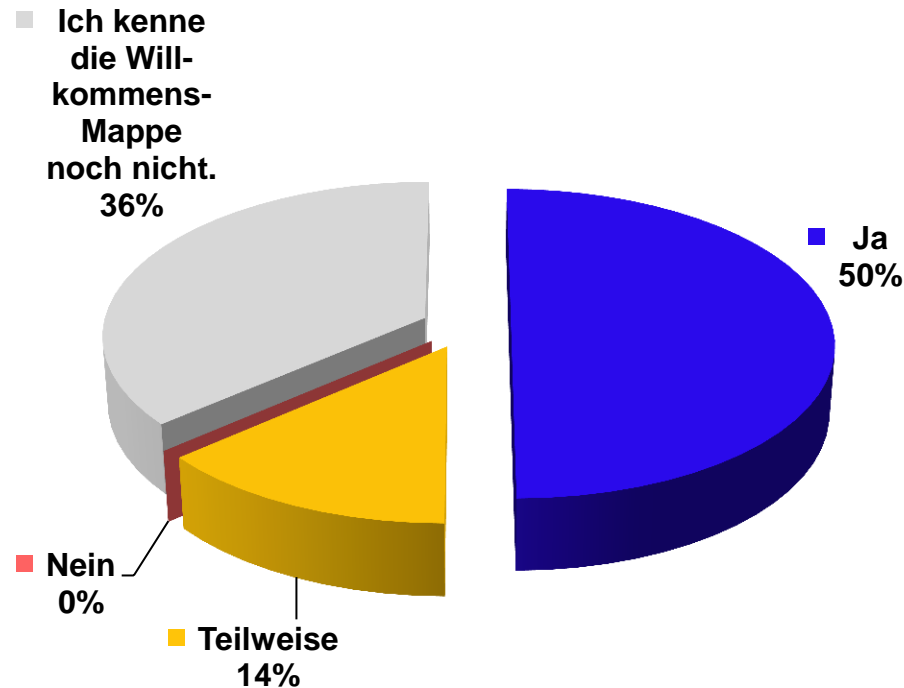
26. Sind Informationsmaterial und Briefe von der Pestalozzi-Stiftung gut verständlich für Sie?



N=23

	Anzahl	Prozent
Ja	18	78%
Teilweise	5	22%
Nein	0	0%
	23	100%

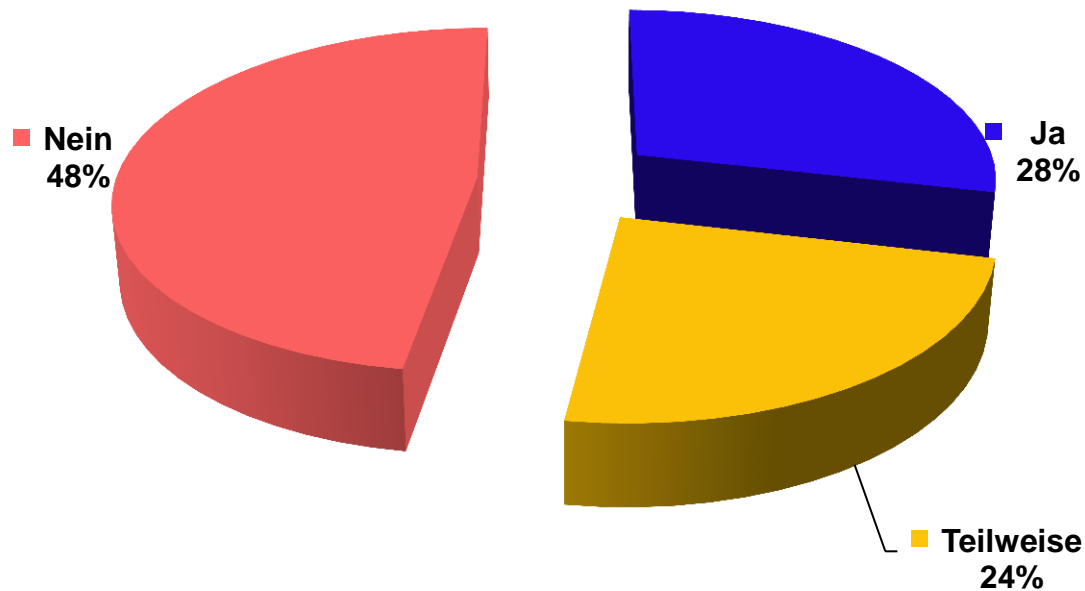
27. Es gibt eine Willkommens-Mappe. Gefällt Ihnen die Willkommens-Mappe?



N=22

	Anzahl	Prozent
Ja	11	50%
Teilweise	3	14%
Nein	0	0%
Ich kenne die Willkommens-Mappe noch nicht .	8	36%
	22	100%

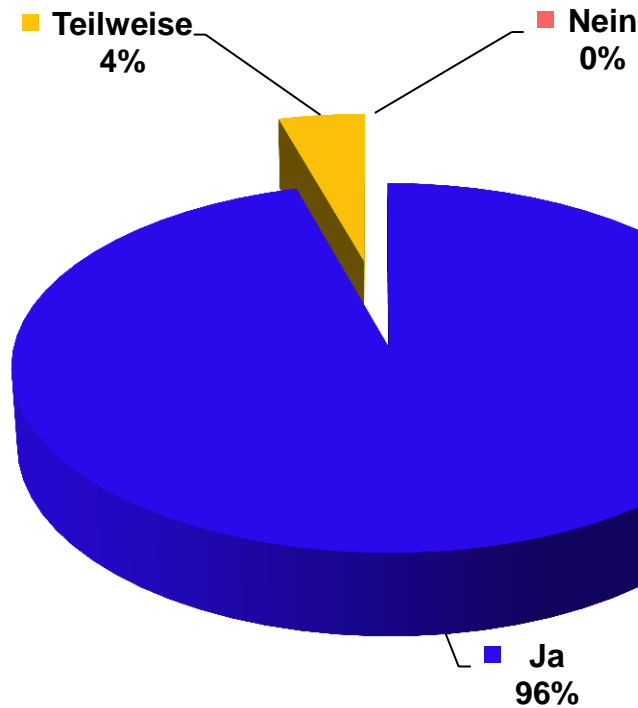
28. Wünschen Sie sich mehr Informationen in Einfacher Sprache? Zum Beispiel: Falt-Blätter



N=21

	Anzahl	Prozent
Ja	6	29%
Teilweise	5	24%
Nein	10	48%
	21	100%

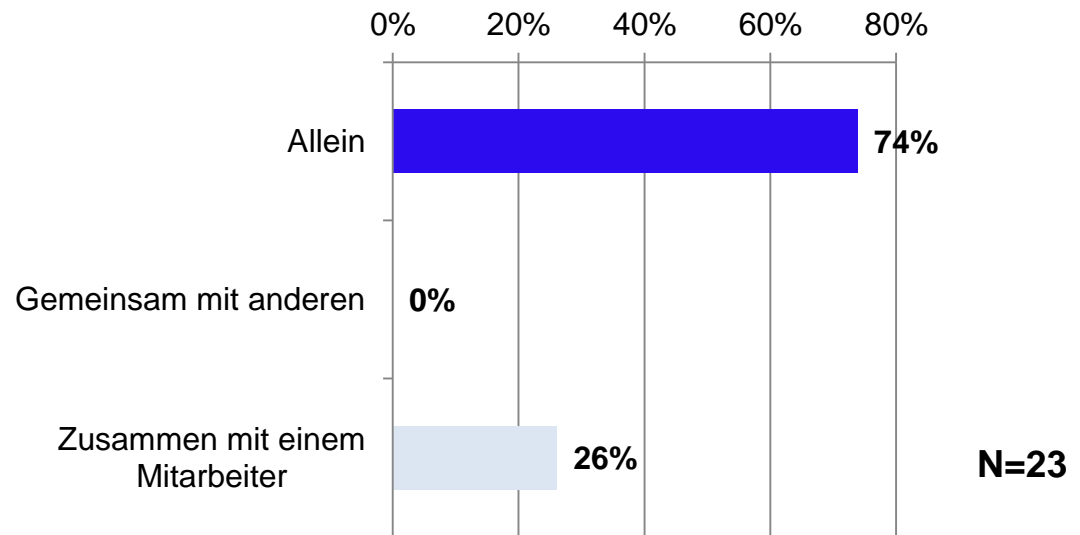
29. Würden Sie die Unterstützung durch die Pestalozzi-Stiftung weiterempfehlen?



N=23

	Anzahl	Prozent
Ja	22	96%
Teilweise	1	4%
Nein	0	0%
	23	100%

Wie haben Sie den Frage-Bogen ausgefüllt?
Möchten Sie noch etwas loswerden?
Sie können hier wichtige Dinge aufschreiben.



	Anzahl	Prozent
Allein	17	74%
Gemeinsam mit anderen	0	0%
Zusammen mit einem Mitarbeiter	6	26%
	23	100%