

# PESTALOZZI-STIFTUNG HAMBURG



Menschlich.  
Verlässlich.  
Gemeinsam.

Evangelische Einrichtung für Kinder, Jugendliche  
und Menschen mit Assistenzbedarf

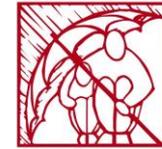
## **ASP Klientenbefragung 2016**

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

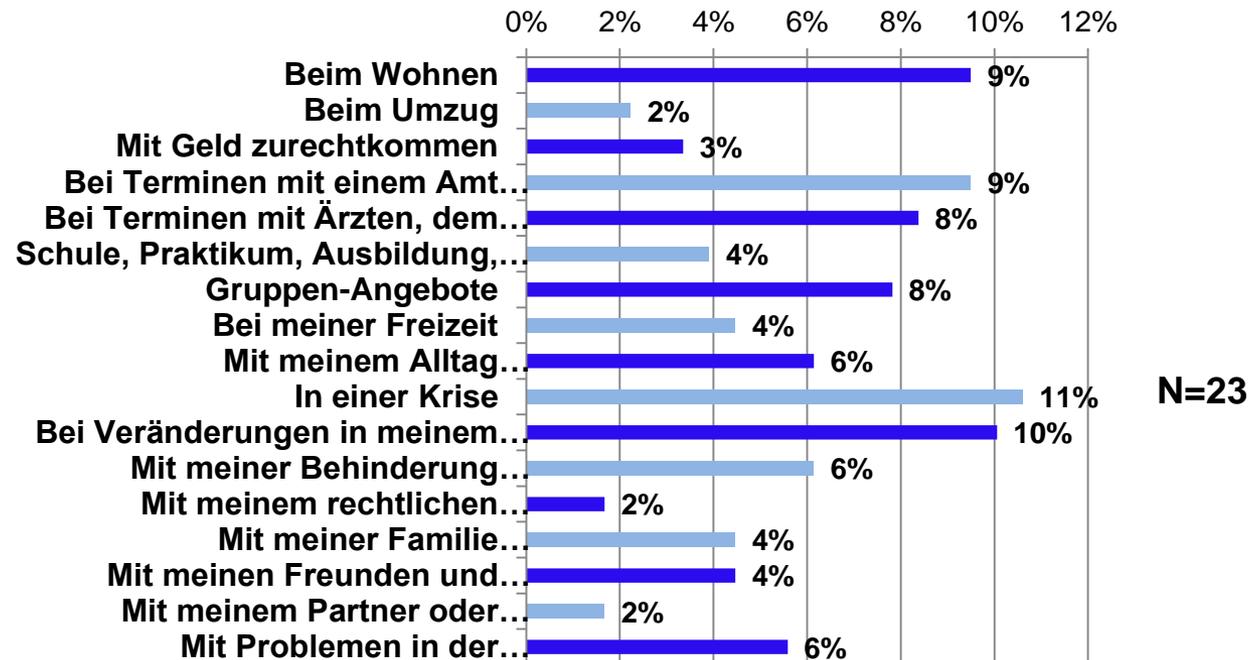


## Vorbemerkungen zur Datenbasis

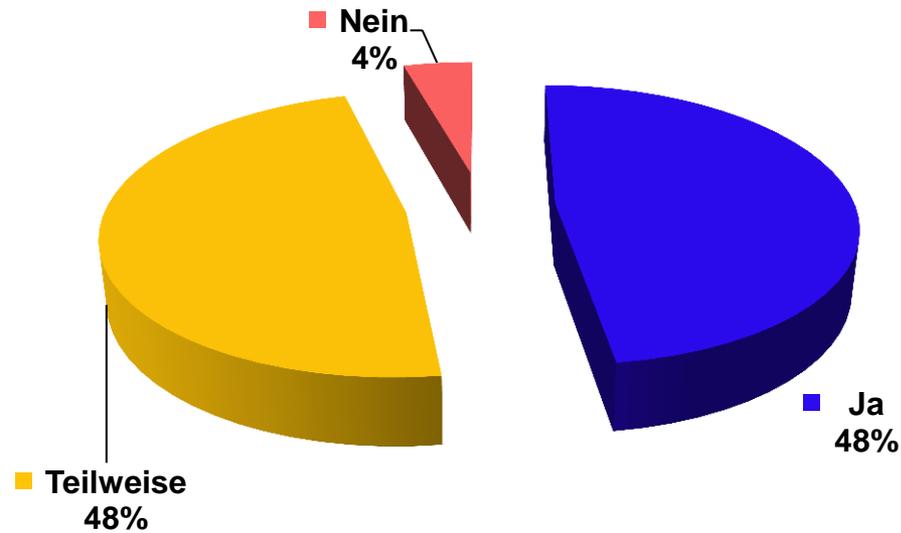
- Die Befragung fand im Zeitraum Dezember 2016 statt.
- Der Rücklauf der Fragebögen beträgt 23 Bögen.
- Einschränkungen der Repräsentativität:
  - Geringe Rücklaufquote von 25%
  - Bei den Auswertungsergebnissen wissen wir nicht, wer geantwortet hat.
  - Wir kennen nicht die Motivation der Antwortenden 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?

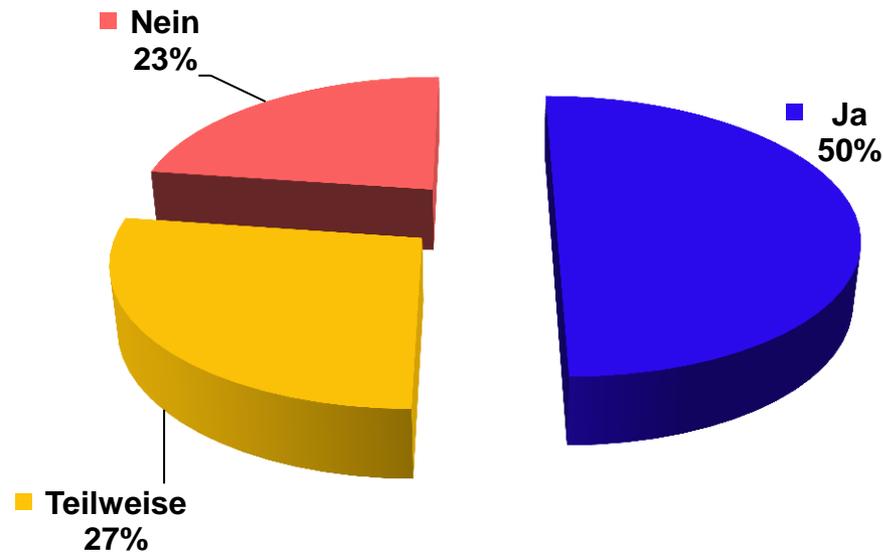


N=22

eine doppelte Antwort

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

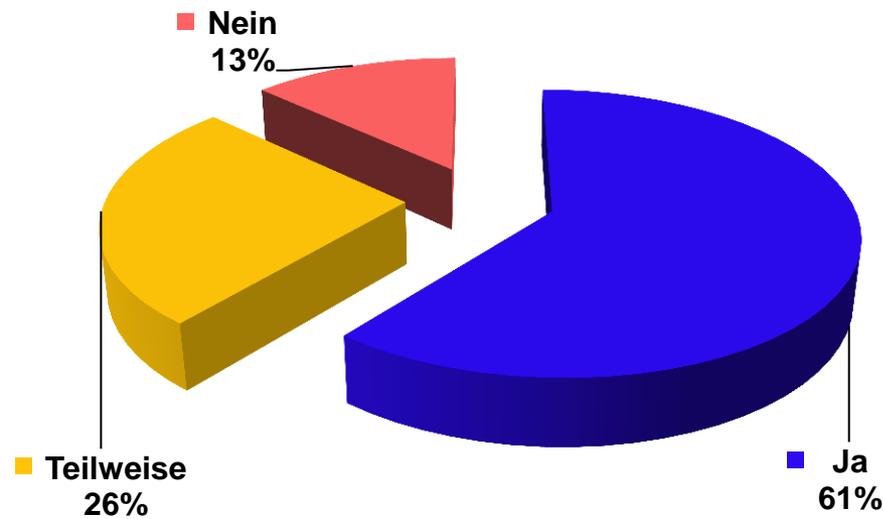
### 3. Gehen Sie gern in den Treff?



**N=22**

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

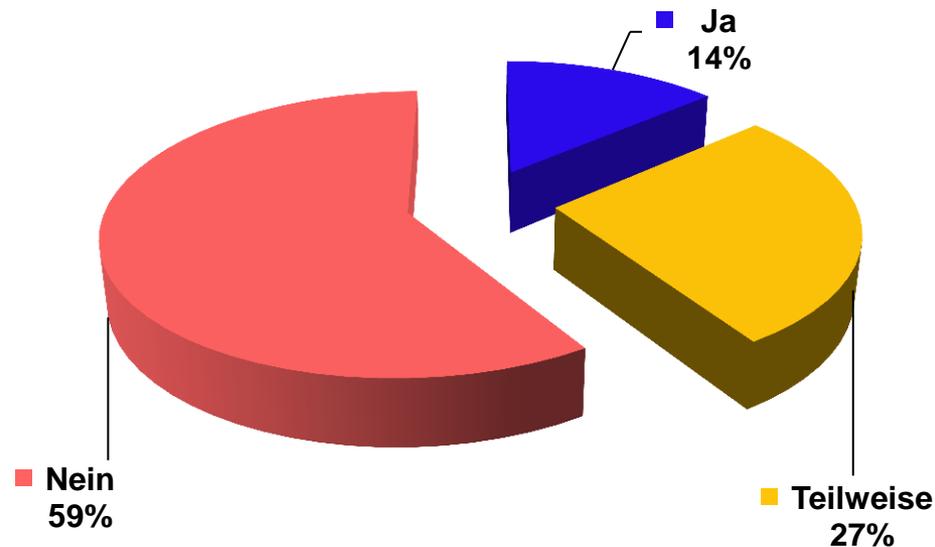
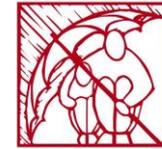
## 4. Sind Sie mit den Angeboten im Treff zufrieden?



**N=23**

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

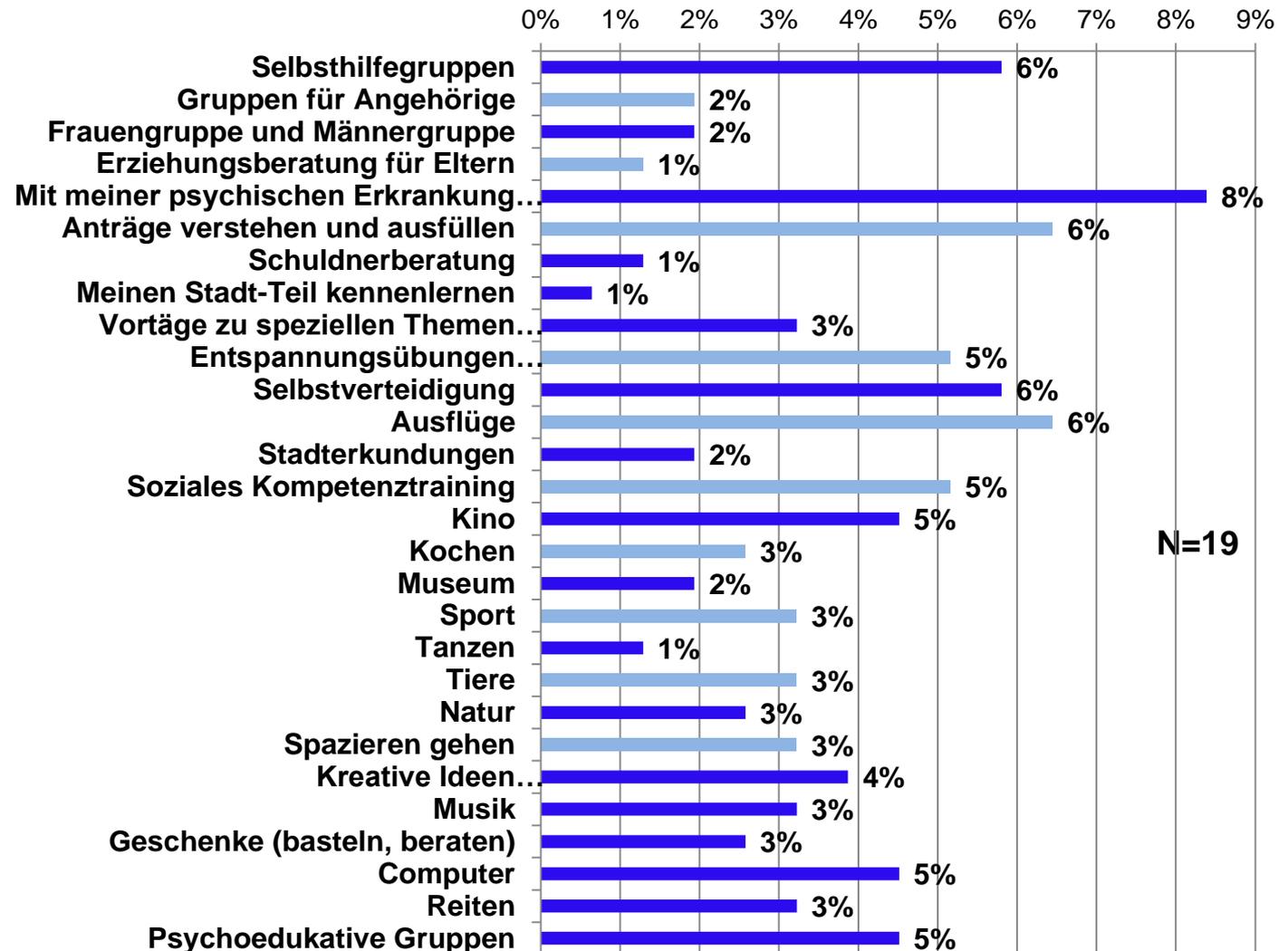
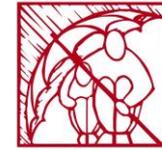
5. Sind Sie an der Planung, Gestaltung und Durchführung der Angebote beteiligt?



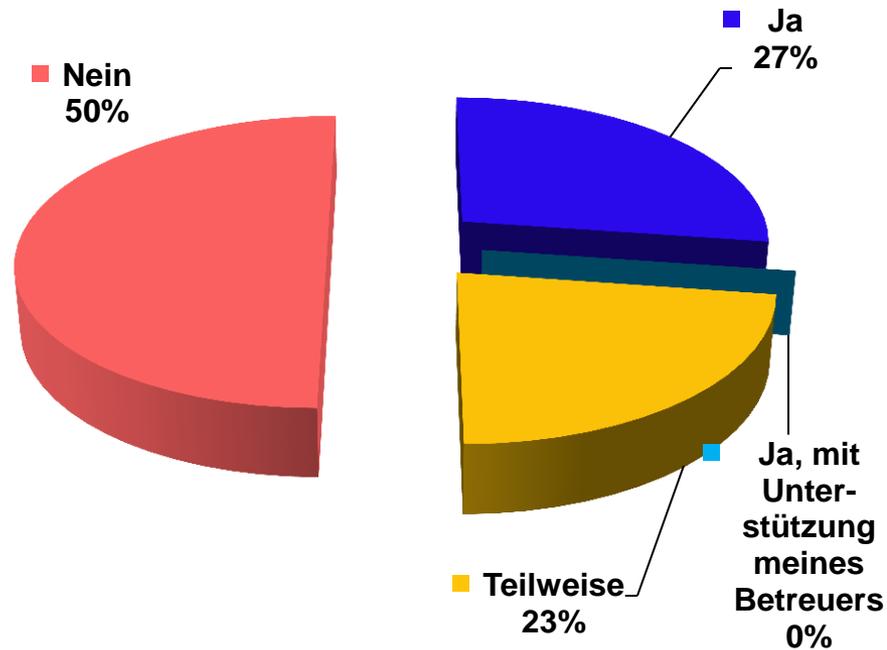
N=22

	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.



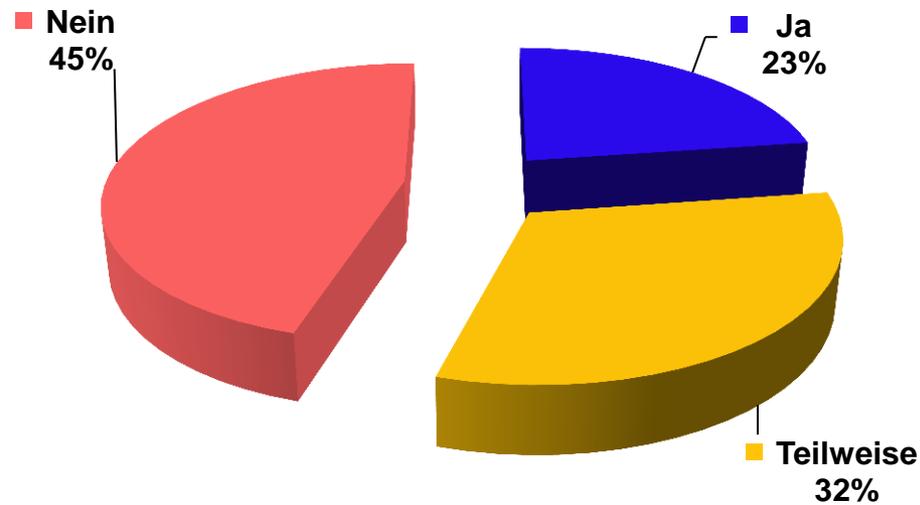
# 7. Gehen Sie in den offenen Treff?



N=22

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

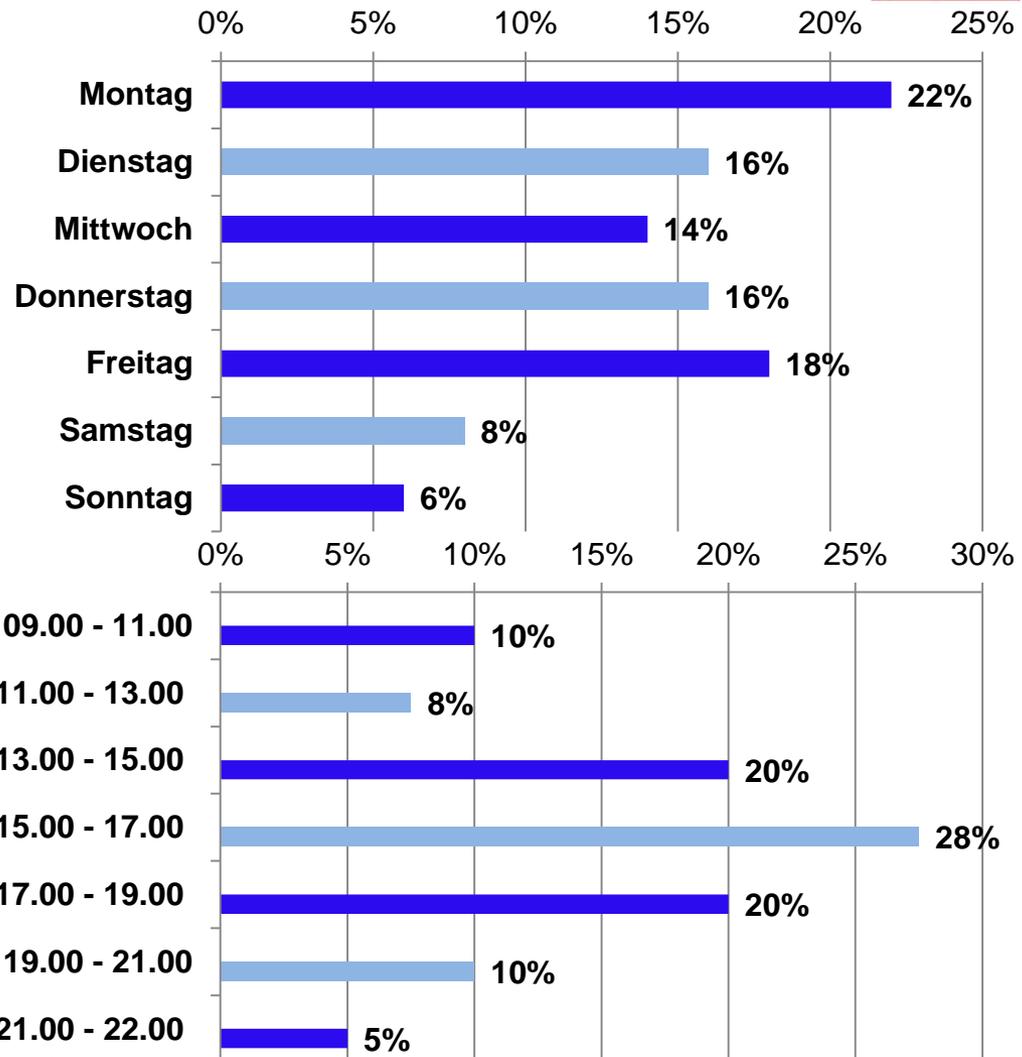
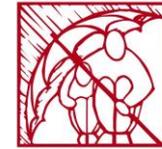
## 8. Nutzen Sie die offenen Beratungszeiten?

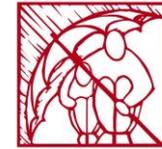


**N=22**

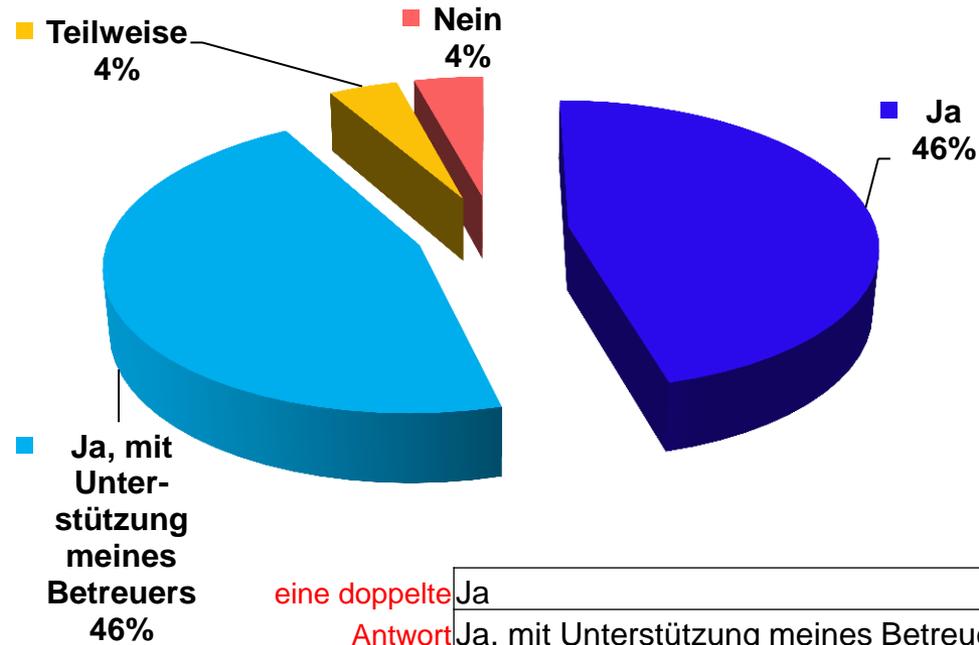
	Anzahl	Prozent
Ja	5	23%
Teilweise	7	32%
Nein	10	45%
	22	100%

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





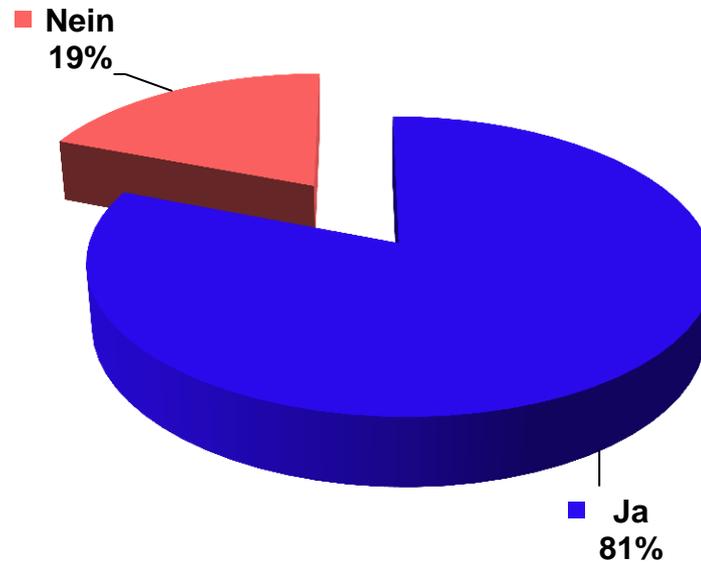
10. Die Sprache der Behörden ist für viele Menschen schwer verständlich.  
Die Pestalozzi-Stiftung schreibt einen Sozialbericht.  
Verstehen Sie den Inhalt?



N=23

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

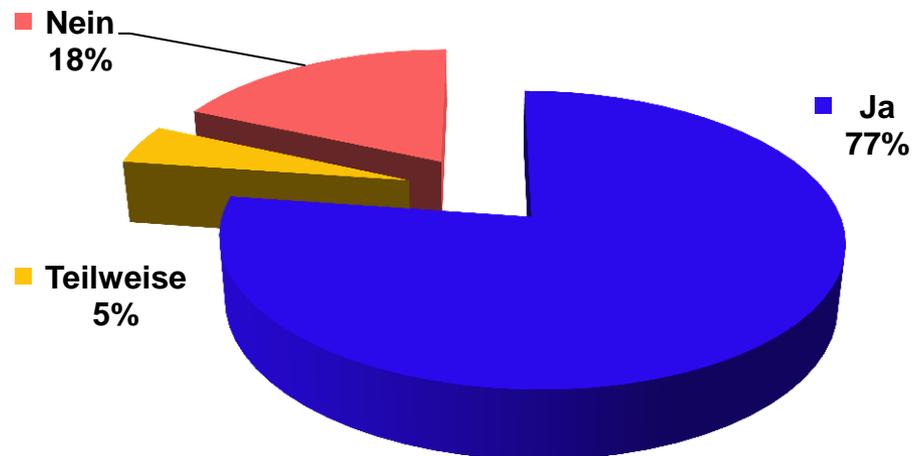
# 11. Gibt es für Sie eine individuelle Hilfeplanung (IHP)?



**N=21**

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

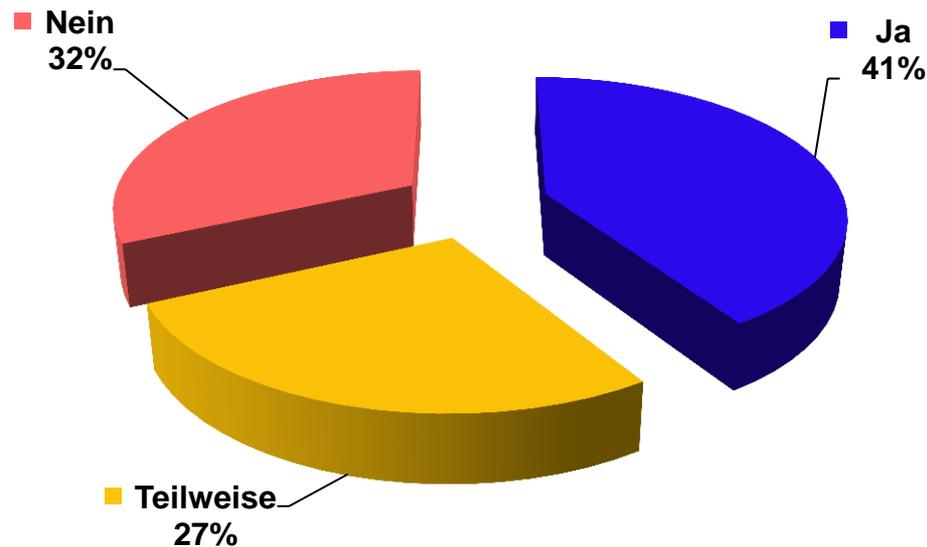
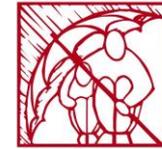
## 12. Waren Sie an der Planung Ihres IHP beteiligt?



**N=22**

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

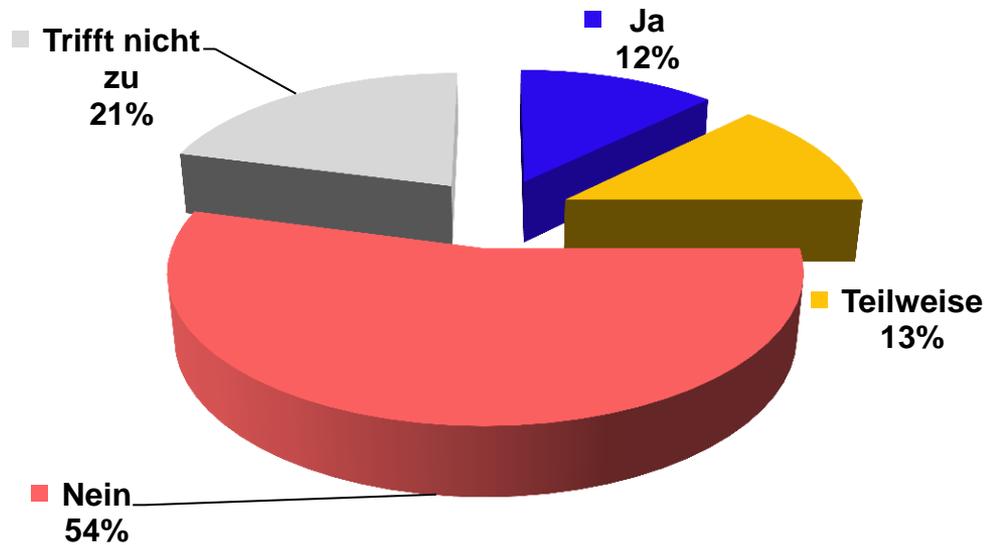
### 13. Spielt die individuelle Hilfeplanung (IHP) im Alltag für Sie eine Rolle?



N=22

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

# 14. Gibt es für Sie einen Krisenplan?

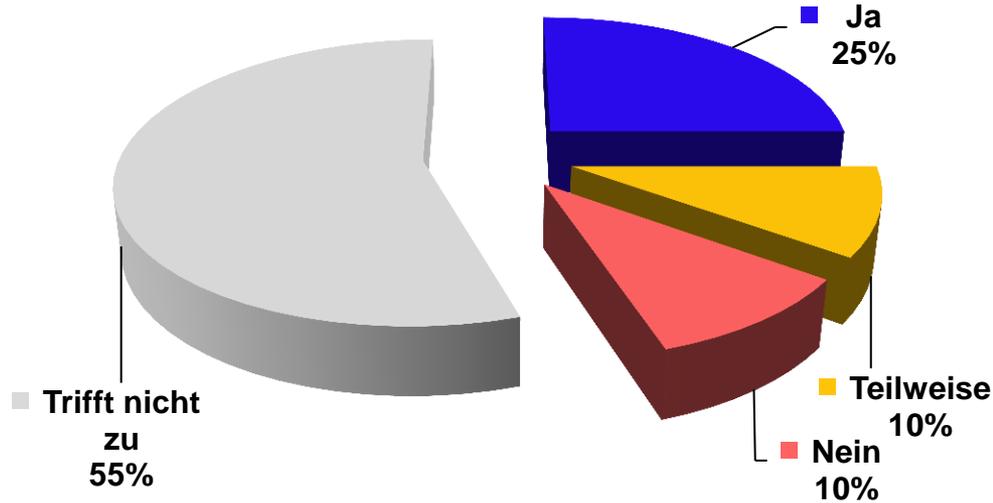


N=22

zwei doppelte Antworten

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

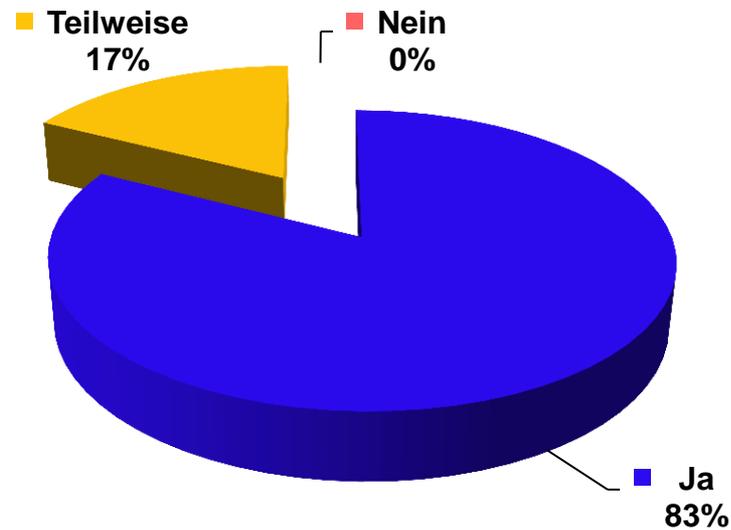
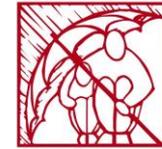
# 15. Sind Sie mit Ihrem Krisenplan zufrieden?



N=20

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

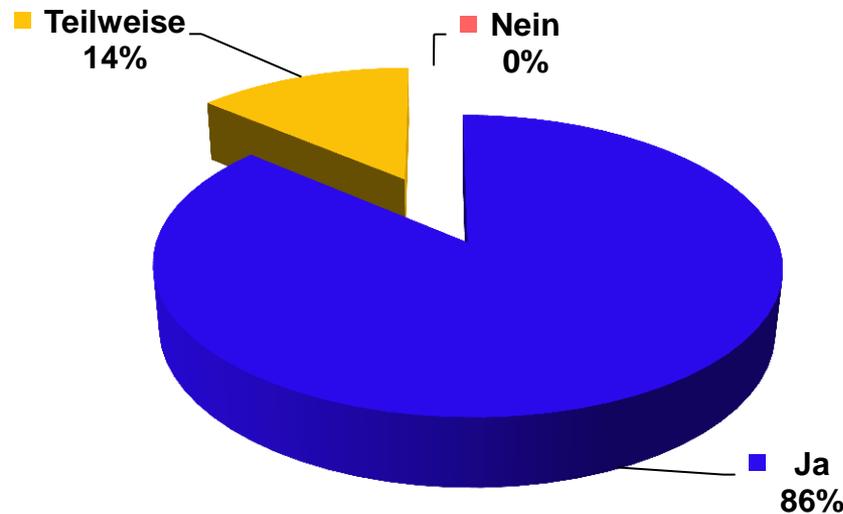
16. Sind Sie mit der Unterstützung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pestalozzi-Stiftung zufrieden?



**N=23**

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

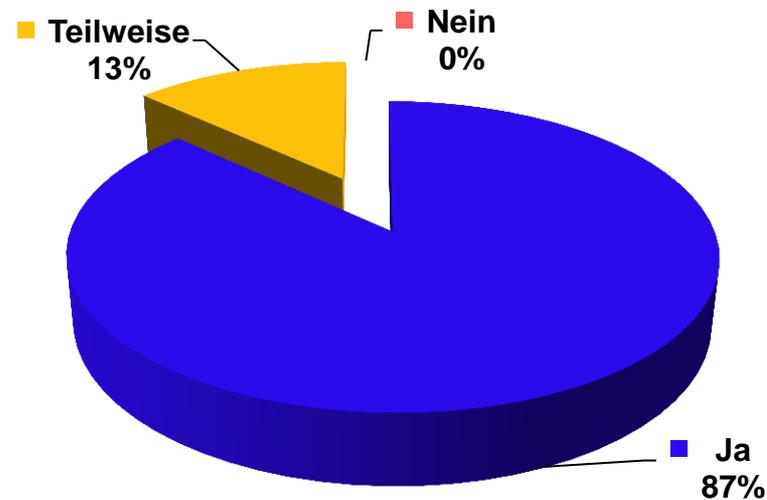
# 17. Fühlen Sie sich von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ernst genommen?



**N=22**

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

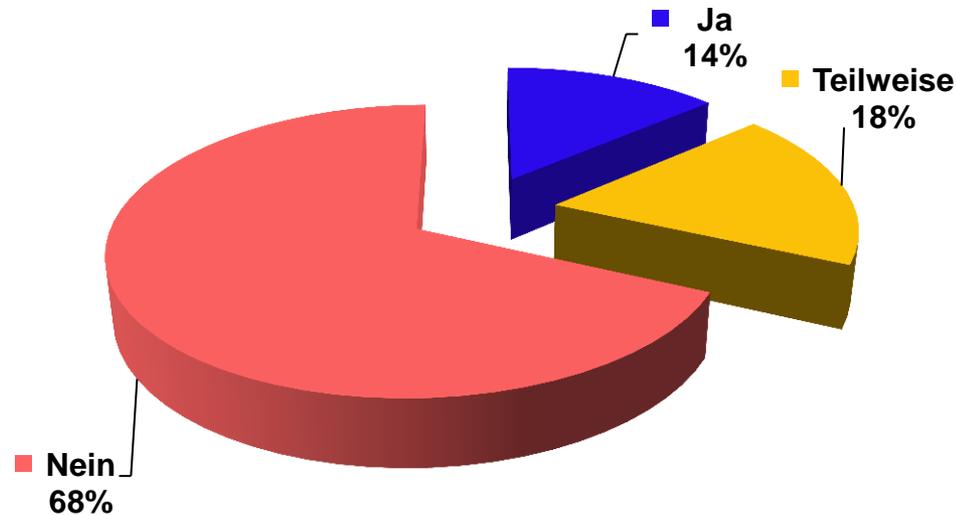
## 18. Können Sie sich auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verlassen?



**N=23**

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

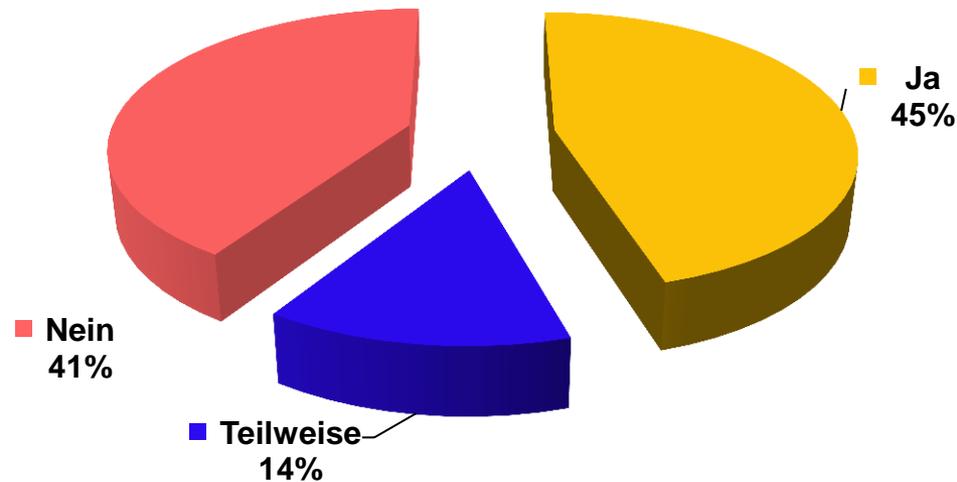
# 19. Möchten Sie Klientensprecher wählen, damit diese sich für Ihre Interessen einsetzen können?



**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?

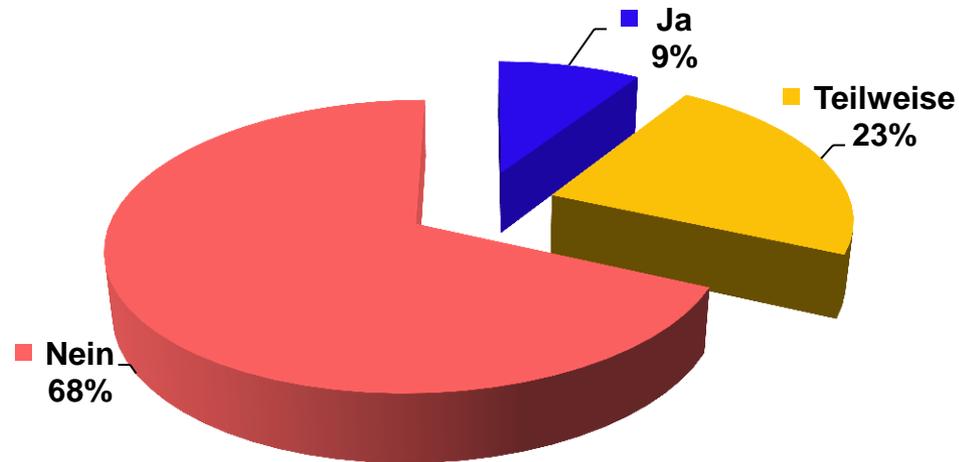
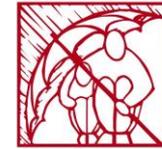


N=23

eine durchgestrichene Antwort

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

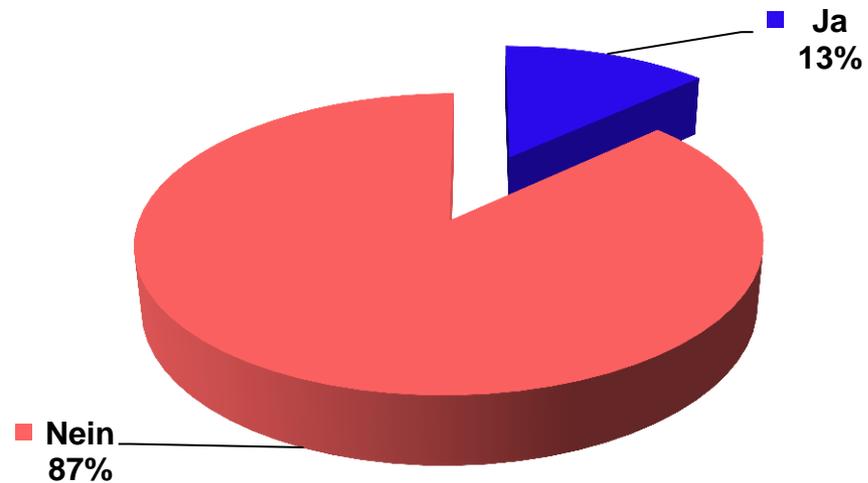
## 21. Die Pestalozzi-Stiftung bearbeitet Beschwerden nach einer bestimmten Art und Weise. Ist Ihnen der Ablauf bekannt?



**N=22**

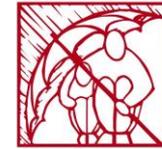
	Anzahl	Prozent
Ja	2	9%
Teilweise	5	23%
Nein	15	68%
	22	100%

## 22. Haben Sie sich schon mal beschwert?

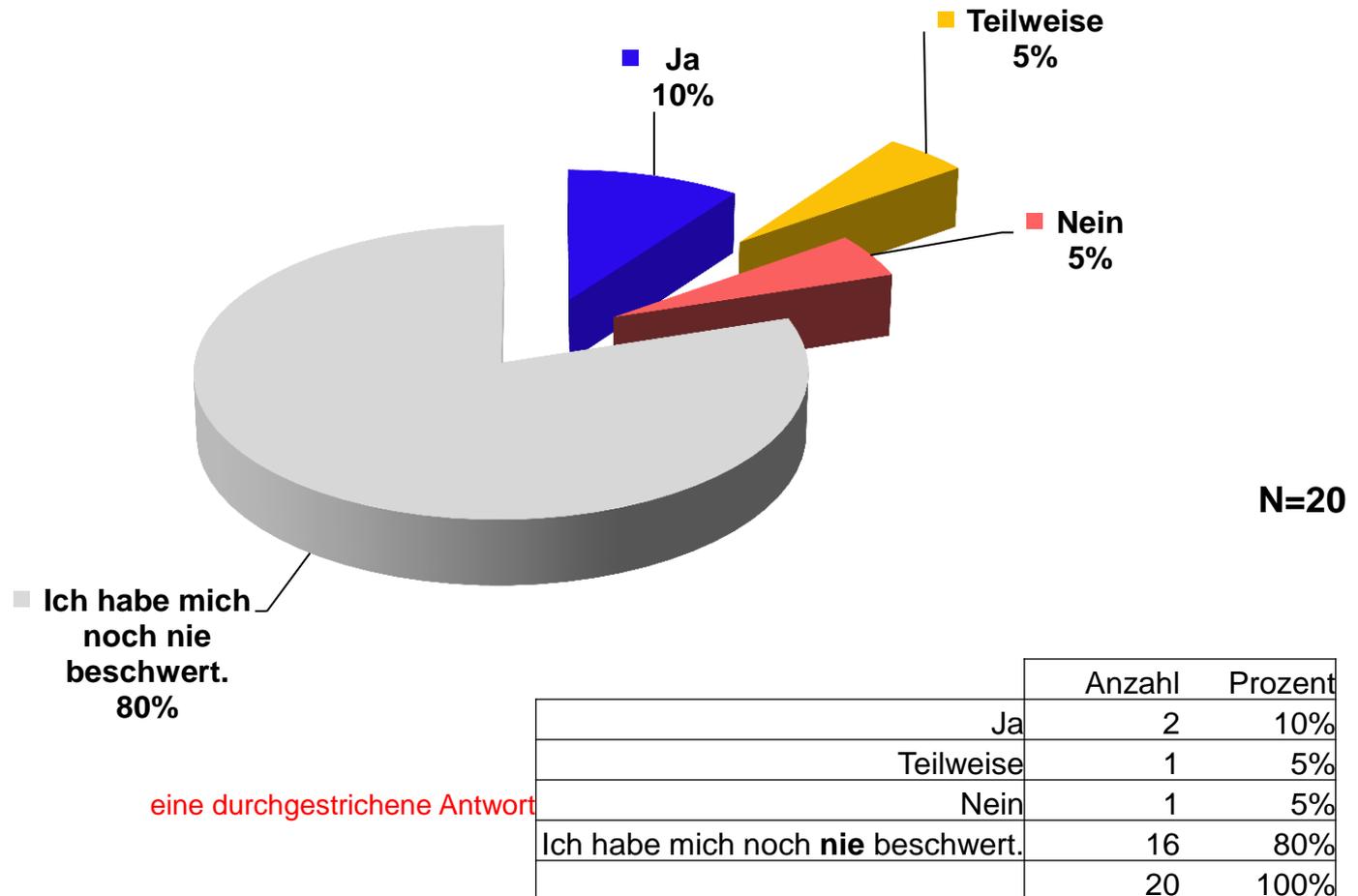


**N=23**

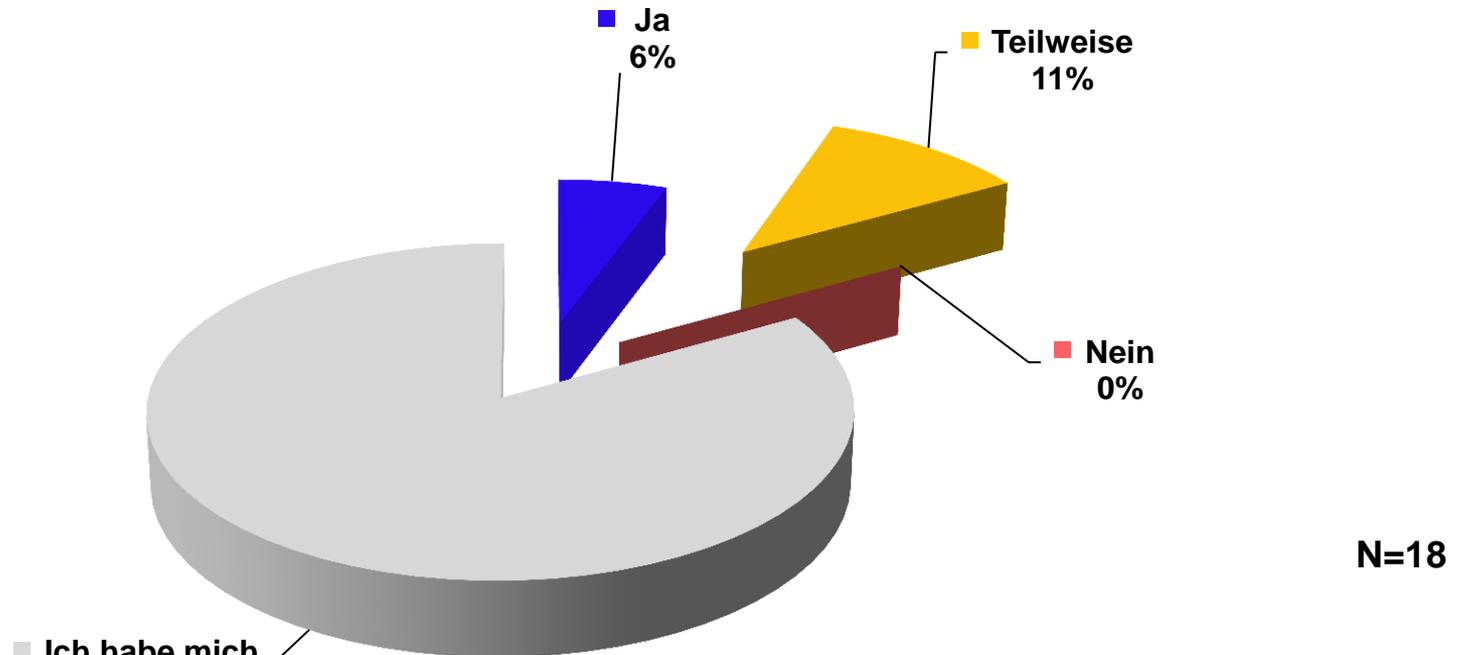
	Anzahl	Prozent
Ja	3	13%
Nein	20	87%
	23	100%



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?



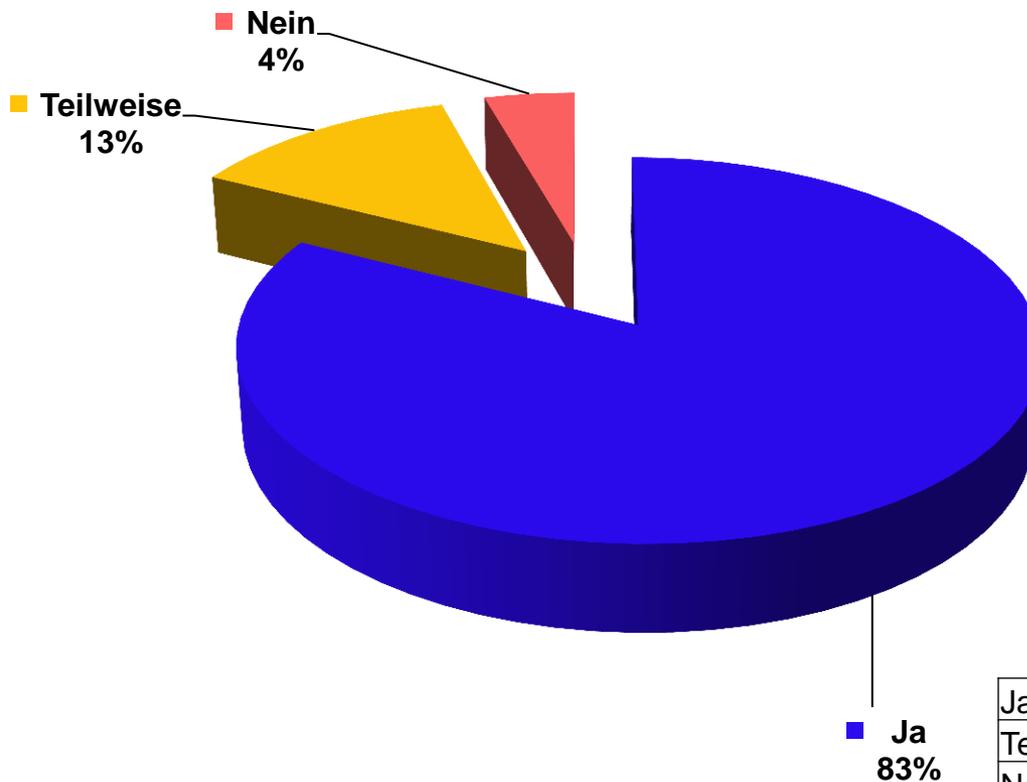
■ Ich habe mich noch nie beschwert. 83%

	Anzahl	Prozent
Ja	1	6%
Teilweise	2	11%
Nein	0	0%
Ich habe mich noch <b>nie</b> beschwert.	15	83%
	18	100%

eine durchgestrichene Antwort



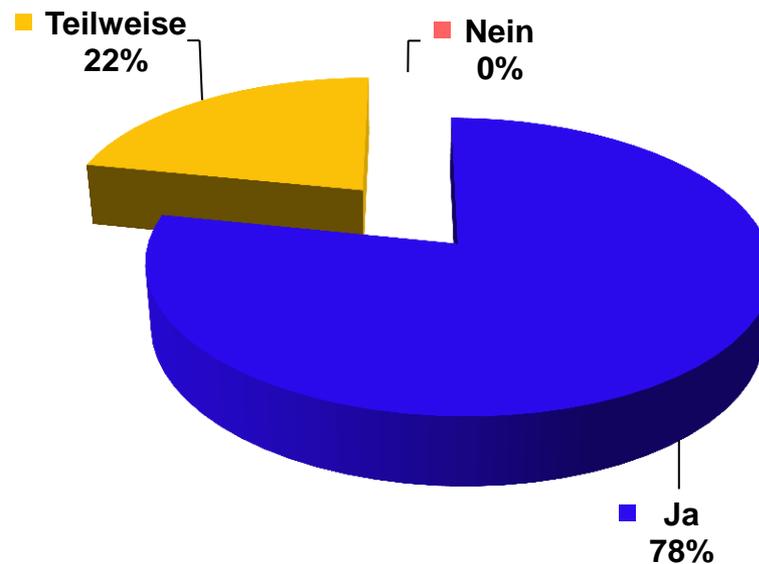
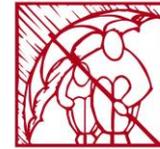
25. Manchmal gibt es Veränderungen bei der Pestalozzi-Stiftung.  
Haben wir Sie rechtzeitig informiert, wenn die Veränderungen Sie direkt betreffen?



**N=23**

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

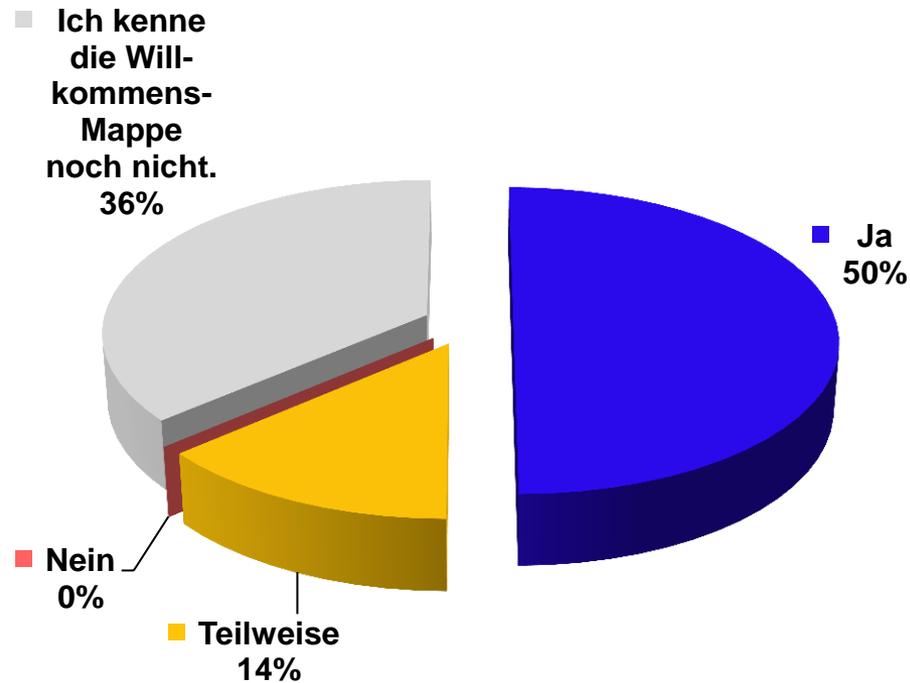
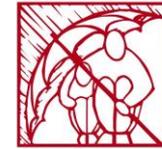
## 26. Sind Informationsmaterial und Briefe von der Pestalozzi-Stiftung gut verständlich für Sie?



**N=23**

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

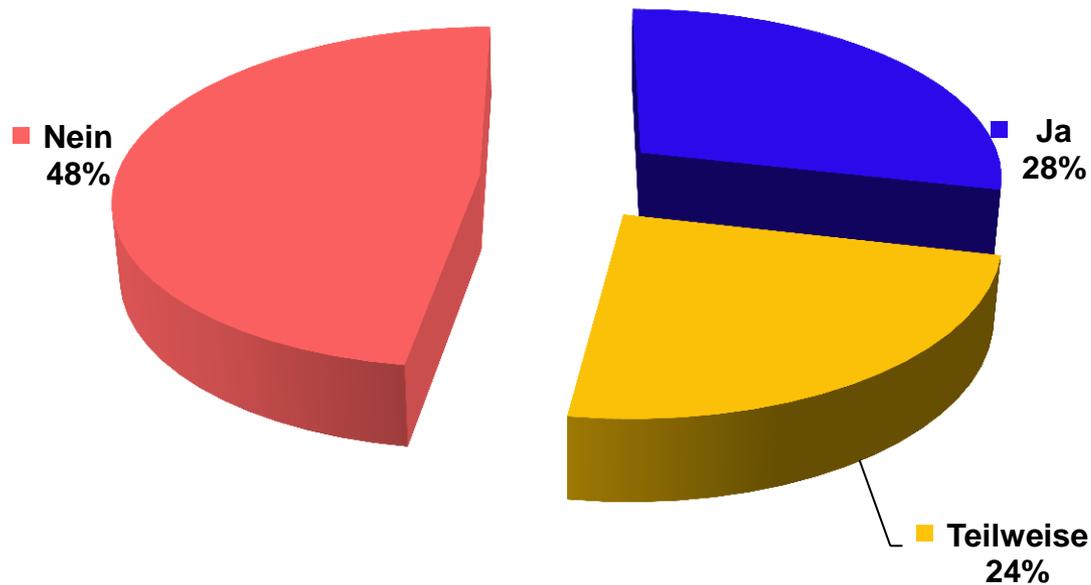
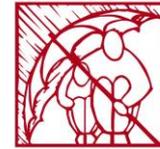
## 27. Es gibt eine Willkommens-Mappe. Gefällt Ihnen die Willkommens-Mappe?



N=22

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

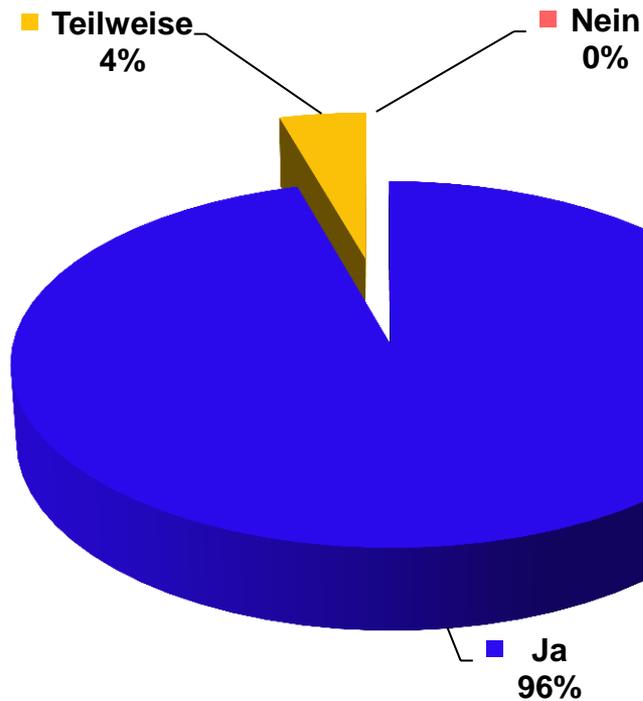
## 28. Wünschen Sie sich mehr Informationen in Einfacher Sprache? Zum Beispiel: Falt-Blätter



N=21

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

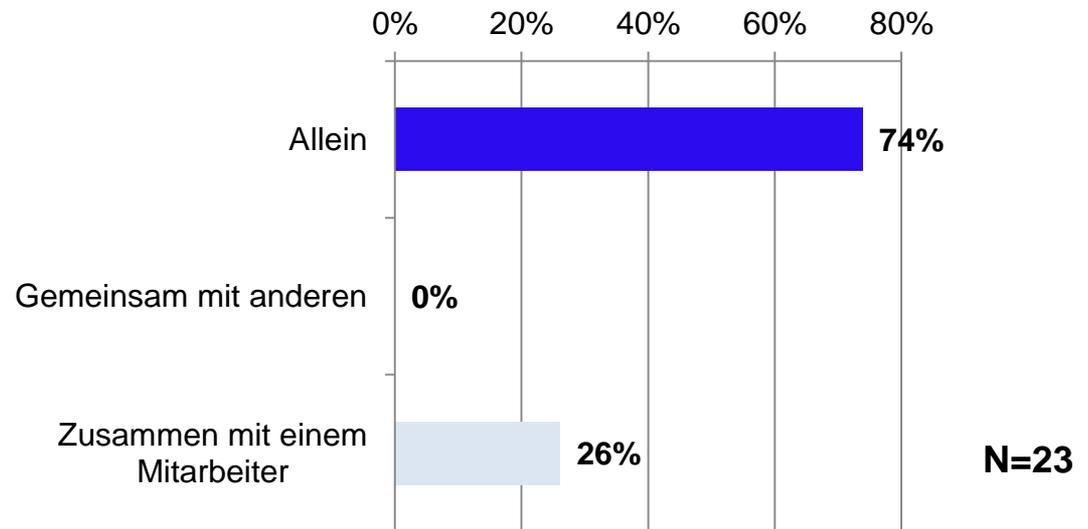
## 29. Würden Sie die Unterstützung durch die Pestalozzi-Stiftung weiterempfehlen?



**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%