



Kurzbeschreibung zur

Partizipativen KundInnenbefragung

in den PsychoSozialen Einrichtungen der Caritas St. Pölten

Mit einer **KundInnenbefragung** sollen Informationen über die Betreuungs-, Beratungs-, Dienstleistungsqualität aus dem Blickfeld und der Erfahrung der KundInnen gewonnen werden. Dieser Feedback-Prozess gibt wertvolle Impulse, um Verbesserungs- oder Veränderungsansätze zu erkennen und die Qualität der Dienstleistungen zu erhalten und/oder weiterzuentwickeln.

Partizipativ bedeutet mit Betroffenenbeteiligung, gleichberechtigt beteiligt sein.

Befragt werden Betroffene, KlientInnen, PatientInnen, BewohnerInnen, TeilnehmerInnen und BesucherInnen, die unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Für das „wie soll befragt werden“ wurde eine **Steuergruppe** bestehend aus Betroffenen, MitarbeiterInnen und LeiterInnen gegründet. Die Hauptaufgabe der Steuergruppe ist die Prozessbegleitung und die Erstellung eines Konzepts für eine KundInnenbefragung mit Betroffenenbeteiligung. In dem Konzept wird festgehalten auf welche Art und Weise gefragt wird und welche Themen bearbeitet werden sollen. Die Themengebiete umfassen: Angebot, Prozess, Ziele, Information, Wirkung und Haltung (= Schwerpunktthema).

Weiters wurde von der Steuergruppe eine **ModeratorInnenausbildung** organisiert. Bei dieser werden unsere KundInnen, welche eine Dienstleistung der PsychoSozialen Einrichtungen in Anspruch nehmen geschult, damit sie unsere KundInnen in den einzelnen Einrichtungen befragen können, nach dem Prinzip: Betroffene fragen Betroffene.

Auf Grund des großen Interesses an der ModeratorInnenausbildung wurden mit den interessierten Kandidaten Auswahlgespräche mit der Projektleitung, einem/r Betroffene/r, einem Mitglied der Steuergruppe geführt. Um für die Ausbildung geeignet zu sein, wurden bestimmte **Voraussetzungen** von der Steuergruppe festgelegt, wie beispielsweise KundInnen sollten nicht mehr als Teilzeit arbeiten, KundInnen müssen über ihre eigene Betroffenheit wissen und auch dazu stehen. Schlussendlich absolvierten 8 KundInnen in 8 Tagen die ModeratorInnenausbildung.



In dieser Schulung wurden die wichtigsten Grundlagen und Techniken, die ein/e ModeratorIn benötigt, erlernt. Ebenso ging es um die Themen der Selbstreflexion und der Selbstbehauptung. Darüber hinaus wurden viele praktische Übungen gemacht.

Die Befragungen erfolgen anhand eines **Leitfadens** über ein bestimmtes Themengebiet in Form einer Gruppendiskussion – einer sogenannten **Fokusgruppe**, die von zwei ModeratorInnen geleitet werden. Der Leitfaden wird partizipativ - von Leitung, MitarbeiterInnen, einer/m ModeratorIn und KundInnen - entwickelt. Die Gruppengröße sollte zwischen 6 bis 8 Personen betragen und eine Fokusgruppe dauert max. 2 Stunden.

Anschließend erfolgt die **Auswertung** der Gruppendiskussionen anhand der Audioaufzeichnungen mit einem Diktiergerät. Die Aufzeichnungen werden von einer externen Soziologin transkribiert und mit der **Grounded Theory** ausgewertet. Die Grounded Theory ist ein laufender Forschungsprozess, der sich ständig an die aktuellen Gegebenheiten und Rückmeldungen des Projekts „KundInnenbefragung“ anpasst. Von der externen Soziologin bekommen wir anschließend einen Bericht über die Ergebnisse der Befragung.

Nachdem der **Bericht** in der Steuergruppe diskutiert wurde, setzt sich eine partizipative Arbeitsgruppe (= Kommunikations- und Umsetzungsgruppe, kurz **KUG**) pro Fachbereich mit dem Bericht auseinander. Die KUG besteht aus Leitung, MitarbeiterInnen und aus mind. 1 ModeratorIn. Die Aufgaben der KUG sind folgende: Überlegungen zur internen Kommunikation der Ergebnisse, Überlegungen zur Information der Ergebnisse an die MitarbeiterInnen und an die KundInnen, Entwicklung von Maßnahmen(-vorschlägen) und Überlegungen zur Maßnahmenumsetzung. Beispielsweise können die Ergebnisse der KundInnenbefragung bei verschiedenen Veranstaltungen, wie z.B. MitarbeiterInnenteams von der Leitung und den ModeratorInnen präsentiert werden. Weiters soll der Bericht in einer Langversion inkl. einer Kurzversion auf der Homepage bzw. im Intranet veröffentlicht werden.

Im April/Mai 2014 fanden insgesamt 5 Fokusgruppen bei den Pilotprojekten im Caritas Schloss Schiltern und in der Arbeitsassistenz für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen statt. Von November 2014 bis Februar 2015 wurden die KundInnen vom PSD, Club Aktiv und von der PWG in insgesamt 13 Fokusgruppen befragt. Im April/Mai 2015 folgten 3 Fokusgruppen in der Arbeitsassistenz für Menschen mit psychischen Erkrankungen. Im Mai 2015 gab es 2 Fokusgruppen im Jobcoaching. Im Herbst 2015 sind 4 Fokusgruppen in der Suchtberatung geplant.

Wege entstehen dadurch, dass wir sie gehen!

(nach Franz Kafka)