



Kurzbericht Caritas Schloss Schiltern

Wir bedanken uns bei allen KundInnen und MitarbeiterInnen für die aktive und freiwillige Unterstützung bei der KundInnenbefragung!

Dieser Kurzbericht ist eine Zusammenfassung der Langversion. Eine ausführliche Darstellung der Ergebnisse kann in der Langversion unter betroffenebefragenbetroffene.cstp.at angefordert werden.

Betroffene befragen Betroffene und entwickelten mit MitarbeiterInnen das Konzept und die Themen der KundInnenbefragung. Betroffene wurden in einer Ausbildung befähigt Gruppenbefragungen durchzuführen. Der vorliegende Bericht spiegelt die Meinungen der befragten Personen wider. Die Anonymisierung der befragten Personen wird dadurch gewährleistet, dass sie bei der Auswertung anonymisiert wurden. Bei direkten Zitaten werden lediglich die Fokusgruppennummer und die Zeilennummer des Transkriptes erwähnt.

Wir haben uns für diese partizipative Arbeitsweise entschlossen, da wir authentische Antworten wollten und blinde Flecken aufgedeckt werden sollten. Demnach setzten wir uns das Ziel bei der KundInnenbefragung die Beteiligung und Einbindung von Betroffenen zu leben, d.h. auf Augenhöhe gemeinsam mit den Betroffenen zu arbeiten, zu entwickeln und zu gestalten. Die Potentiale und Kreativität von Betroffenen sollten sichtbar gemacht und konstruktiv in der Organisation genutzt werden.

Ergebnis der KundInnenbefragung

Schloss Schiltern wirkt stabilisierend. Die Befragten, die dort wohnen und arbeiten, fühlen sich wohl, es geht ihnen mittelmäßig, aber es passt. Schloss Schiltern fungiert als Zuhause, in dem sich die Befragten wohlfühlen, wichtig vor allem auch, weil die Kontakte zu den Herkunftsfamilien oft nur lose sind. Die Überweisung durch andere Einrichtungen nach Schloss Schiltern haben einige Befragte als Entscheidung über ihre Köpfe hinweg auch weil sie unzureichend darüber informiert waren, was auf sie zukommt.

„Ich weiß eigentlich gar nicht, wie ich da hergekommen bin.“ (FP5:232)

In Schloss Schiltern sind die Befragten in Entscheidungen eingebunden, entsprechend der Aufnahmekapazitäten (Wartelisten). In Gesprächen und auf Leitungsebene wird über die Aufnahme entschieden.

Ausgrenzungserfahrungen haben die Befragten an früheren Arbeitsplätzen, in Ausbildungseinrichtungen und Schulen, mit einer Forschungsabteilung des AKH, in ihren Herkunftsfamilien, in der Nachbarschaft machen müssen. In Schiltern selbst werden die



Befragten akzeptiert, wie sie sind und treffen mit BetreuerInnen Vereinbarungen ihren Einschränkungen entsprechend. Ausgrenzend empfinden Einzelne in Schiltern, dass sie bei Ausflügen nicht mitfahren können oder das Unverständnis, wenn sie zu spät kommen. Allerdings erleben die Befragten Ausgrenzung alleine dadurch, dass sie mit Schloss Schiltern in Zusammenhang gebracht werden. Eine Befragte berichtet über eine verletzend Erfahrung mit einer externen Therapeutin. Mit ÄrztInnen haben die Befragten gar keine schlechten Erfahrungen gemacht.

Die Reaktion auf eine Gewalteskalation innerhalb der Einrichtung beschreiben die KlientInnen als rasch, sichernd und nachhaltig konfliktlösend. Insgesamt reagiert die Einrichtung auf Ausgrenzung mit einem Angebot von Skills Training zur Stärkung der Befragten. Ein Gegenmittel gegen Ausgrenzung sehen die Befragten in den Weihnachts- und Ostermärkten, hier wird positive Öffentlichkeit hergestellt, zu Ostern und zu Weihnachten kommen an die 5000 Leute und

„die wissen das zu schätzen, was wir machen.“ (FP4:521)

Verkaufserlöse von Werkstücken werden angespart und ausgezahlt, die Erhöhung des Taschengelds, das BewohnerInnen beziehen, wird zwar als Anerkennung gesehen, fiel aber gering aus.

Die Einrichtung fördert soziale Kontakte, indem sie KlientInnen in sogenannten Sozialgruppen gemeinsam zu Unternehmungen ermuntert und Gruppenangebote setzt. Kritik äußern die Befragten an der Beschränkung der Teilnahmemöglichkeit an Freizeitaktivitäten und die Verkürzung des Urlaubs. Das vielfältige Angebot der Werkstatt ermöglicht, dass die Befragten in Bereichen arbeiten, die ihren Interessen und ihren Fähigkeiten entsprechen. Die BetreuerInnen achten auf die Leistungsmöglichkeiten der KlientInnen, darauf, dass diese sich nicht überfordern.

Die Betreuungsleistungen durch die MitarbeiterInnen in Schloss Schiltern sind multiprofessionell¹ und auf unterschiedlichen, transparenten Hierarchieebenen organisiert. Die Art und das Ausmaß der Unterstützung wird mit den KlientInnen verhandelt und vereinbart. Die Einrichtung verfügt über ein Krisenzimmer, die ärztliche Versorgung ist gut. Die BetreuerInnen akzeptieren die Befragten, bieten Hilfen an oder äußern Eindrücke und Empfehlungen. Ein Befragter wünscht sich, mehr umsorgt zu werden. Eine Befragte wünscht sich ein Gruppentherapieangebot. Den Befragten stehen mehrere BetreuerInnen für

¹ Betreuungsteam, dessen Mitglieder aus unterschiedlichen Berufsgruppen stammen.



Gespräche zur Verfügung, manche würden sich mit „heiklen“ Themen zurückhalten, ein Befragter schätzt, dass er einen Psychotherapeuten außerhalb von Schiltern hat, der wirklich verschwiegen ist. Die BetreuerInnen sind unterschiedlich und die Befragten können wählen, wem sie sich anvertrauen. Bei Beschwerden wenden sich die Befragten ans Sekretariat und die Leitung, dafür stehen verschiedene Ansprechpersonen zur Verfügung.

Veränderungen wie BetreuerInnenwechsel, der Auszug von MitbewohnerInnen oder wenn ArbeitskollegInnen weggehen, das beschäftigt die Befragten sehr. Sie sprechen darüber und rätseln dann, ob beispielsweise die BetreuerInnen freiwillig gegangen sind, bedauern, dass sie nicht mehr darüber wissen.

„...wenn andauernd andere Betreuer sind und tun und gehen weg und alles, dass du dich nicht auskennst, wie was, und mit wem du jetzt reden kannst ...“ (FP4:276)

Wenn Vereinbarungen von Seiten der Befragten nicht eingehalten werden, reagiert die Einrichtung Schloss Schiltern folgendermaßen:

- Wir besprechen alles.
- Reden, bis ein Kompromiss entsteht, man auf einen grünen Zweig kommt.
- Die WerkstatteleiterInnen interviewen die Befragten, wenn da nichts herauskommt, wird man zum Chef eingeladen.
- Entlassung, wenn jemand nur Mist baut.

Die BetreuerInnen müssen über Befindlichkeiten der Befragten auch mit KollegInnen sprechen. Wenn sie im Team Entscheidungen treffen, wie diese bestmöglich unterstützt werden können, gilt die Verschwiegenheitsverpflichtung nicht.

Eindrücke der externen Sozialwissenschaftlerin

Kooperation ist eine Grundhaltung auch dieser Einrichtung, sichtbar in der transparenten und kooperativen Entwicklung von Vereinbarungen zwischen MitarbeiterInnen bzw. LeiterInnen und KlientInnen in Schloss Schiltern. Die Befragten wissen, an wen sie sich wenden können, sie müssen sich aber auch an bestimmte Handlungsrichtlinien halten. Deutlich wird an vielen Stellen, wie die Einrichtung versucht, Teilhabe zu ermöglichen und Barrierefreiheit anstrebt. Die egalitäre Haltung zeigt sich in nach außen sichtbarer Teilhabe von KlientInnen, etwa einer KlientInnenvertretung. Die Befragten zeigen Verständnis für Abfolgen und für Vereinbarungen und sie verstehen, wie sie zustande kommen. Sie durchschauen die Hierarchie der Einrichtung, müssen Verantwortung übernehmen, bekommen bei Bedarf aber rasche und sichere Hilfe.