

Teilhabe: Zufriedenheit ist kein guter Wegweiser

Speck et al.¹ nehmen die Verabschiedung des Bundesteilhabegesetzes zum Anlaß, erste Ergebnisse ihres Forschungsprojektes „BAESCAP“ zu präsentieren.

Die Autoren haben flächendeckend Fragebögen an die Nutzerinnen und Nutzer stationärer und ambulanter sozialpsychiatrischer Angebote ausgegeben. Sie freuen sich über die überraschend hohe Rücklaufquote von 31%. Diese Rücklaufquote wäre in der Tat schon bei durchschnittlich gesunden Menschen erstaunlich. Vergegenwärtigen Sie sich einmal folgendes: Wann haben Sie zuletzt einen Fragebogen mit ca. 190 Fragen zu Ihren persönlichen Verhältnissen ausgefüllt? Wie lange hat das gedauert? Hat es Spaß gemacht? Woher hatten Sie die Motivation, sich dieser Arbeit zu widmen? Was glauben Sie, welcher Prozentsatz Ihrer Freunde und Bekannten so einen Bogen freiwillig ausfüllen würde?

Psychisch kranke Menschen sind hinsichtlich Motivationslage, Konzentrationsvermögen usw. oft schlechter dran als der Bevölkerungsdurchschnitt - sei es als Auswirkung der Erkrankung, sei es als Nebenwirkung der Medikamente. Vor diesem Hintergrund ist eine Rücklaufquote von 31% geradezu unglaublich hoch. Sie erklärt sich wohl nur dadurch, daß die Bögen über die Einrichtungen ausgeteilt, also in der Regel von den Bezugsmitarbeitern ihren Klienten überreicht und bei Bedarf erläutert wurden. Sozialpsychiatrisches Personal ist in den meisten Regionen der Republik heutzutage (wieder) daran gewöhnt, Vorgaben der Leitungen und Geschäftsführungen widerspruchslos umzusetzen, ohne Diskussionen über Sinn und Unsinn der Vorgaben anzuzetteln. Wenn dann die Leitung daran erinnert, daß noch nicht so viele ausgefüllte Bögen vorhanden sind, dann „erinnert“ man eben die Klienten, oder man ist auch beim Ausfüllen behilflich. (Wenn Betreuer und Klient gemeinsam an einer Aufgabe arbeiten, kann das ja durchaus auch einen erheblichen therapeutischen Wert haben.) Viele Nutzer psychiatrischer Angebote wissen die alltägliche Unterstützung durch freundliche Mitarbeiter durchaus zu schätzen (auch wenn nicht alle das verbal ausdrücken können oder mögen), und man tut seinem Betreuer dann auch gern mal einen Gefallen. Die Fragebögen werden bei vielen Nutzern als ein Anliegen ihrer Betreuer wahrgenommen worden sein, und diesem Wunsch kommt man eben nach, wenn es nicht zu anstrengend ist.

Das kann man so machen, wenn man möglichst viele ausgefüllte Bögen haben möchte. Dabei ist aber zu beachten, daß dieses Vorgehen Rückwirkungen auf die Antworten hat, besonders bei „weichen“ Fragen nach Zufriedenheit, Wünschen, persönlichen Zielen usw.. Wenn ich weiß, daß ich meinen (meistens) freundlichen Betreuer durchaus brauche und wenn dieser mich um das Ausfüllen eines umfangreichen Bogens bittet, dann haben meine Antworten etwas mit meiner Beziehung zum Betreuer bzw. zur Einrichtung zu tun.

Dieser Effekt wird im Heim stärker sein als bei ambulanter Betreuung: im stationären Setting wird man tendenziell 24 Stunden an 7 Tagen der Woche betreut, wenn nicht face-to-face, dann jedenfalls im Sinne des Lebens in einer vom Betreuerteam gestalteten Wohnatmosphäre. Wer sich da „unzufrieden“ äußert, spürt natürlich, daß er damit irgendwie Kritik am Betreuerteam äußert. Das tut man nicht gern - sie kümmern sich ja um mich, und sie können auch nichts dafür, daß sie immer zu wenig Zeit haben. Wenn ich mich kritisch äußere, habe ich vielleicht noch Scherereien davon (es geht hier um subjektive Befürchtungen, nicht um tatsächliche Sanktionsdrohungen seitens des Personals).

¹ BTHG: Neue Teilhabewelt mit neuen Teilhabechancen? Was wissen wir über die Lebenslagen seelisch behinderter Menschen? Psychosoziale Umschau 1/2017, S. 14ff.

Im ambulanten Setting dürfte es etwas anders aussehen: wer z.B. zweimal wöchentlich Kontakt zu einem ambulanten Betreuer hat, wird bei Fragen nach der „Zufriedenheit“ eher an sein tägliches (unbetreutes) Leben denken können und weniger darauf gestoßen werden, daß „Unzufriedenheit“ immer auch eine Dimension persönlicher Kritik an den Betreuungspersonen beinhaltet.

Die von den Autoren gefundenen und diskutierten höheren „Zufriedenheitswerte“ stationär betreuter Personen könnten schon hierdurch vollständig erklärt sein. Darüber hinaus wird das Leben im Heim vielfach als Dauerzustand empfunden, auch bei Menschen im mittleren Lebensalter. Ambulant betreute Personen werden tendenziell eher Vergleiche zwischen ihrem eigenen Leben und dem „der anderen“ ziehen (es sei denn, man hat sich komplett in der eigenen Wohnung eingegipelt und den Kontakt zur Außenwelt auf das im Heim übliche Maß eingeschränkt). Sie werden also im Alltag eher daran erinnert, daß das Leben anderen Leuten mehr zu bieten scheint als ihnen selbst, und sie werden eher darauf hoffen, daß in ihrem Leben noch positive Veränderungen erreichbar sind. Unzufrieden zu sein, macht keinen Spaß, wenn man nicht mehr erwartet oder erhofft, daß sich noch etwas ändert. In dieser Lebenslage dürften sich stationär betreute Personen erheblich häufiger befinden als ambulant betreute Personen. (Diese Überlegung führt im übrigen auch zu der Frage, ob ein gewisses Maß von Unzufriedenheit nicht eigentlich ganz gesund ist und ob nicht allzu hohe Zufriedenheitswerte z.B. zu Wohnung, Freizeit, Lebensstandard oder Beruf auch gegen die Qualität einer Betreuungseinrichtung sprechen könnten.)

Für die von den Autoren diskutierte angeblich deutlich höhere Zufriedenheit stationärer im Vergleich zu ambulanten Nutzerinnen und Nutzern gilt wohl dasselbe wie für die unsäglichen Benotungen, die wir aus dem Pflegebereich (SGB XI) kennen: die von den Prüfern erhobenen Zufriedenheitswerte liegen auch in den heruntergekommensten Heimen zuverlässig im Bereich zwischen 1 und 2 des sechsstufigen Schulnotensystems. Und: diese Zufriedenheitsbefragungen haben schlicht keinerlei Aussagekraft.

Für kritische Fragen zur Methodik von Datenerhebung, Auswertung und Interpretation ist hier nicht der richtige Ort. Nur ein Hinweis: die Autoren scheinen stillschweigend davon auszugehen, daß die 31% antwortenden Befragten mehr oder minder repräsentativ auch für die schweigende Mehrheit sind. Ihre Schlußfolgerungen beziehen sich eher auf „Menschen in Heimen“ allgemein, nicht nur auf die antwortende starke Minderheit. Dieses Vorgehen ist in den Sozialwissenschaften weit verbreitet; nach Möglichkeit nimmt man allerdings statistische Abgleiche vor zu der Frage, ob sich antwortende und nicht-antwortende Personen hinsichtlich wichtiger Merkmale (Alter, Geschlecht etc.) unterscheiden. Im vorliegenden Falle scheint mir allerdings nach den obigen Ausführungen die Annahme gänzlich unrealistisch, daß ausgerechnet zum Bereich der „Zufriedenheit“ die Angaben derjenigen, die ihren Betreuern zu liebe den umfangreichen Bogen durchgearbeitet haben, ein ähnliches Bild ergeben wie die Einschätzungen derjenigen, die sich diesem Wunsch entzogen haben.

Vielleicht hat die Freude über die sehr große Datenbasis dieser Befragung hier den kritisch-wissenschaftlichen Blick etwas abgelenkt. Die große Zahl ist ja auch wirklich eine beachtliche Errungenschaft, wenn es um Fragen wie Schulabschluß, berufliche Situation etc. geht. (Hier liegen zwar bei den Trägern der Eingliederungshilfe Daten in Hülle und Fülle vor, aber in einer Form, die für überregionale Planungs- und Forschungsfragen weitestgehend unbrauchbar ist.) Wenn es um Zufriedenheit, persönliche Zielsetzungen und Perspektiven, Qualitäten der persönlichen Betreuung usw. geht, dann ist die Begeisterung über eine herausragend große Datenbasis vielleicht nicht so ein guter Orientierungspunkt. Qualitativ anspruchsvollere Erhebungen, die

nur mit relativ kleinen Gruppen machbar sind, hätten hier weiterführen können. Aber das kann ja noch kommen.

Stephan Richter
Dipl.-Pädagoge, Dipl.-Psychologe