

„KundInnenzufriedenheit“ - was heißt das in der Behindertenpädagogik?

Ernst Berger
PSD & MUW

PSYCHOSOZIALE
DIENSTE ■ WIEN

 MEDIZINISCHE
UNIVERSITÄT
WIEN

 PKJ

Universitätsklinik für Psychiatrie
des Kindes- und Jugendalters

Erste Assoziation

- ⦿ „Mehr privat – weniger Staat“
- ⦿ „Geiz ist geil“

„KundInnenzufriedenheit“ Etikette oder Inhalt?

- Unnötig?
- Schädlich?

Vom Regen in die Traufe!

- ◉ **Pro:** Überwindung autoritärer, paternalistischer Betreuungsstrukturen
- ◉ **Kontra:** Übernahme betriebswirtschaftlicher Denk- und Handlungsmodelle

Merksätze 1

- ◉ Die **Kundenzufriedenheit** dient als Indikator für die Qualität von Kundenbindungsmaßnahmen und Qualitätsmanagement.
- ◉ Sie spielt eine zentrale Rolle in der aktuellen Marketingtheorie und -praxis, daher ist das Management der Kundenzufriedenheit zu einer wichtigen Herausforderung für viele Manager geworden, insbesondere für Handelsmanager.
- ◉ Die Messung der Kundenzufriedenheit wird auch im Rahmen des Qualitätsmanagements gemäß den ISO-Normen 9000ff gefordert

Merksätze 2

- Nicht jeder Kunde ist für ein Unternehmen profitabel. Jedes Unternehmen hat in seinem Kundenstamm eine gewisse Anzahl von Kunden, für die mehr Geld für die Beziehungspflege ausgegeben als an ihnen verdient wird. Diesen Zustand soll Customer-Relationship-Management verbessern. Dieser umfasst die Kundenbewertung (Einschätzung der Kunden nach ihren Potenzialen, die vom Unternehmen genutzt werden können)
- Customer Lifetime Value, bei dem die Profitabilität eines Kunden in Form seines Kapitalwertes für die einzelnen Perioden der Geschäftsbeziehung berechnet wird.

Was ist ein „Kunde“?

Duden:

Kunde (Kenntnis, Lehre; Botschaft) *w*; -, -n; **Kunde** (Käufer; verächtl.: Kerl, Landstreicher) *m*; -n, -n;

Haben wir Kunden? Wollen wir Kunden haben?

- Hintergrund: „Geld regiert die Welt“
 - Bürgerliche Gesellschaft / Kapitalismus: Besitz statt Herkunft
 - Geld als universelles Austauschmittel
 - Verleiht „Handelsmacht“ / „Handlungsmacht“
 - Prägt zwischenmenschliche Beziehungen als „Handelsbeziehungen“

Helfende Institutionen

- ◎ Komponenten der Beziehung
 - Solidarität
 - Persönliche Beziehung
 - Ökonomie

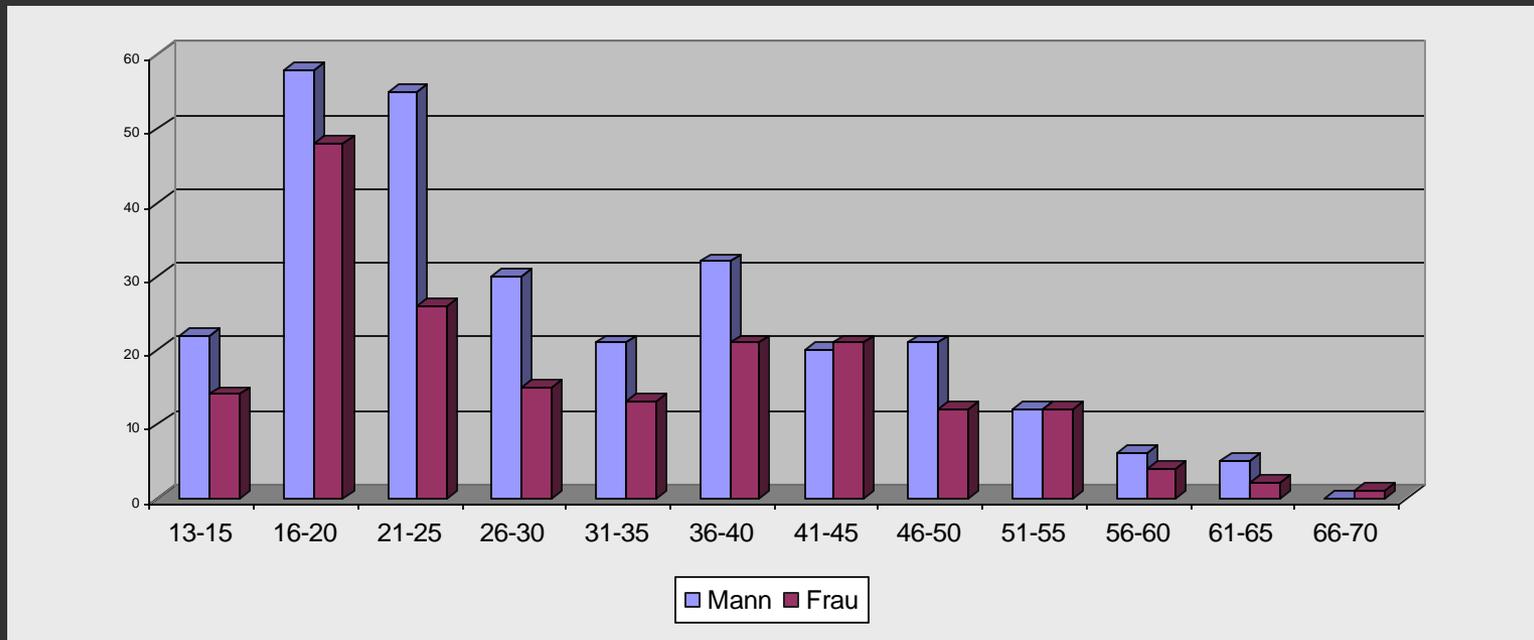
Problemkreis 1: Lebensqualität

Ein Blick zurück

- Bis 1945 wurden behinderte Menschen getötet
- 1950 – 80: Periode der Isolation und der Anstalten
 - Die Großheime
 - Die Psychiatrie
 - Die Isolation in Familien

Altersverteilung

(ARGE WP 2004)



Aufbruch in Österreich

- ◉ Rückstand von etwa 2 Jahrzehnten
- ◉ Sozialdemokratische Reformphase 1970-80
- ◉ Psychiatriereform
 - Anstoß: Italiens „Psichiatria Democratica“ (Basaglia)
 - Wiener „Zielplan zur Psychiatrischen Versorgung“ (1979)



Normalisierungsprinzip (NIRJE 1974)

Die Lebensbedingungen behinderter Menschen so normal wie möglich zu gestalten

- Tagesrhythmus, Wochenrhythmus, Jahresrhythmus
- Lebenszyklus
- Ökonomischer Standard
- Örtliche Trennung von Wohnen und Arbeit
- Individuelle Bedürfnisse
- Sexuelle Bedürfnisse, Partnerschaft

„INTEGRATION IST UNTEILBAR!“ (G. FEUSER)

◎ SIE MUSS

- ALLE BEHINDERTEN MENSCHEN UMFASSEN
- ALLE LEBENSBEREICHE UMFASSEN

WOHNEN

ARBEIT

FREIZEIT

WIENER ZIELPLAN
FÜR DIE
PSYCHIATRISCHE
VERSORGUNG
1979

WIENER WOHNPLATZ-
PROGRAMM
FÜR
BEHINDERTE
MENSCHEN
1986

WIENER
DEINSTITUTIONALISIERUNGS
PROGRAMM
1996

Zielplan (1979)

- „.... Junge erwachsene Behinderte sollten ins Berufsleben integriert werden und, wo immer es möglich ist, im entsprechenden Alter ihr Elternhaus verlassen und Eigenverantwortung übernehmen...“

**WOHNPLATZPROGRAMM
FÜR
BEHINDERTE MENSCHEN
1986**

**1000 NEUE WOHNPLÄTZE
AUSSERHALB DES
KRANKENHAUSES**

10 JAHRE SPÄTER

Im Jahr 1996 lebten noch etwa
150 behinderte Menschen
fehlplatziert in psychiatrischen
Krankenhausstationen in Wien

DIE LETZTEN SCHRITTE:

WOHNGEMEINSCHAFTEN FÜR ZWEI
GRUPPEN SCHWERBEHINDERTER
MENSCHEN:

A) MENSCHEN MIT
MEHRFACHBEHINDERUNG

B) MENSCHEN MIT „DUAL DIAGNOSIS“

ZIEL DER BEHINDERTENPÄDAGOGIK

ÜBERWINDUNG VON ISOLATION
→ ERÖFFNUNG VON
AKTIVITÄTSMÖGLICHKEITEN

WEG =

- INTEGRATION / WIEDERHERSTELLUNG DER
TEILHABE
- INCLUSION / VERMEIDUNG DES AUSSCHLUSSES

LEBENSQUALITÄT

	Retro- spektiv e Gruppe N = 130	Pro- spektive Gruppe N = 46
	68,9 %	43,5 %
Einzelzimmer	86,3 %	23,9 %
Zugang Kühlschrank, Kaffeemaschine	75,4	23,9 %
Sexualität im Wohnbereich nicht od. schwierig möglich	10,1 %	50,0 %

Nie gemeinsame Freizeitaktivitäten	0,8 %	21,7 %
Mitgestaltung d. Freizeit	97,6 %	50,0 %
Keine Tagesstruktur	4,0 %	39,1 %
Manchmal einkaufen gehen	78,2 %	56,4 %
„werden nichts mehr dazulernen“ (Betreuerurteil)	12,9 %	35,6 %

Diskurs zur LQ

- ◉ Objektive UND subjektive Dimensionen
- ◉ Kongreß Seattle 2000
 - Beitrag aus Norwegen: „Meine Suppe ist kalt und mein Bier ist warm...“
- ◉ Widerspruch zwischen subjektiven Perspektiven und Theorie?
- ◉ Subjektive Zufriedenheit bei mangelnder Kenntnis von Alternativen?
- ◉ Subjektive Perspektive = **KundInnenzufriedenheit!**

Problemkreis 2: Soziale Kontrolle

Instanzen sozialer Kontrolle

- ◎ „Gestaffelte Selektionsfilter mit sektorieller Zuständigkeit“ (Malinowski, Münch 1975)
 - Familien (prim. Sozialisation)
 - Pädagogik (Schulen etc.) (sek. Sozialisation)
 - Sozialarbeit
 - Psychiatrie
 - Polizei, Justiz

Problemkreis 3

Die Stakeholder

Wer sind unsere KundInnen?

- ◉ Interessensvielfalt der „Auftragegeber“
 - Beispiel Ther.-heim Im Werd 1980-er Jahre
 - Politik
 - Anrainer,
 - Jugendwohlfahrt,
 - (KlientInnen)

Problemkreis 4: Helfende Institutionen

Geschichte

◉ Vorläufer der (institutionellen) Behindertenpädagogik:

- **Hospitäler** des Mittelalters: Arme, Kranke, Behinderte
- Christliche Nächstenliebe
- **Sozialarbeit**
- Professionalisierung ab Wechsel 19./ 20. Jhdt.
 - Ambivalenz zwischen Hilfe und Kontrolle



12 Paris, Hôtel-Dieu. Vier Tugenden leiten auf dem schmalen Pfad zum Himmel. Aus der Handschrift des Maître Jehan Henry »Le livre de vie active des religieuses de l'Hôtel-Dieu«, vor 1500. Bibliothèque Nationale, Paris

Soziale Beziehung

- ◉ **Historischer Wandel**
 - asymmetrisch → symmetrisch
- ◉ **Paternalistische Position**
 - Der „Besserwisser“
- ◉ **Partnerschaftlich-verstehende Beziehung**
 - „Wir sind gleichwertige Partner“
- ◉ **Kunden-Dienstleister-Beziehung**
 - „Der Wunsch des Kunden zählt“



Aufgaben der Helfersysteme

- ◉ Reduktion isolierender Bedingungen
- ◉ Unterstützung selbstbestimmter Lebensformen

Instrumente

◎ Kontakt

◎ Begleitung

- Kennenlernen
- Vertrauen erwerben
- Hilfe anbieten

◎ Beziehung

◎ Kooperation

- Nahtstellen (statt Schnittstellen) im psychosozialen Netz

◎ Kontrolle

- Gratwanderung zwischen
 - autoritärer Kontrolle und
 - kontrollierender Hilfe

Gefahr

- ◉ Begriff „KundInnen“ reduziert die Verantwortlichkeit der Helfer!
 - Vertragsbruch in Geschäftsbeziehung ist Grund für Rücktritt!

Antwort:

- ◎ Kontrolle durch „solidarische Verantwortlichkeit“!
 - Partielle Delegation von Verantwortung an die Helfer!

Offene Fragen

- Alternativer Begriff: „Nutzer“?
- KundInnenzufriedenheit in der sozialen /
ökonomische Krise?