

**Spannungsfeld KundInnenzufriedenheit
Versuch einer Annäherung**

16. April 2010

Sind unsere KundInnen zufrieden
wenn wir zufrieden sind?

Überblick

- Ziel des Beitrages ist eine Bestandsaufnahme von gesetzlichen und organisatorischen Vorgaben an SachwalterInnen, PatientenanwältInnen und BewohnervertreterInnen, die KundInnenzufriedenheit und Lebensqualität fokussieren.
- Abschließend sollen Überlegungen zur Diskussion gestellt werden, diese Blickwinkel im Organisationsgeschehen von VertretungsNetz systematisch zu stärken.
- Damit Sie ein Bild bekommen, vor welchem Hintergrund ich meine Ausführungen mache, stelle ich Ihnen VertretungsNetz kurz vor.

VertretungsNetz – in Kürze (1)

- VertretungsNetz wurde 1980 auf Initiative des damaligen Bundesministers für Justiz, Dr. Christian BRODA, gegründet.
- Der Verein ist unabhängig, überparteilich und gemeinnützig.
- VertretungsNetz ist auf Grundlage von Sachwalterrecht (1984), Unterbringungsrecht (1991), Heimaufenthaltsgesetz (2005) und SWRÄG (2007) tätig.
- VertretungsNetz stellt den Gerichten qualifizierte SachwalterInnen, PatientenanwälInnen und BewohnervertreterInnen zur Verfügung.
- Die Arbeit des Vereins wird durch Subventionen des Bundesministeriums für Justiz ermöglicht.

VertretungsNetz – in Kürze (2)

Standorte und Personal

- 78 Standorte
- ~ 800 ehrenamtliche SachwalterInnen/~ 100 Teams
- ~ 450 hauptberufliche MitarbeiterInnen
 - 170 (120 VZÄ) hauptberufliche SachwalterInnen
 - 48 (38 VZÄ) PatientenanwälInnen
 - 55 (44 VZÄ) BewohnervertreterInnen
- ~1250 MitarbeiterInnen insgesamt

VertretungsNetz – in Kürze (3)

Vertretungsleistungen 2008

- Sachwalterschaft 5.033 Bestellungen
- Patientenanwaltschaft 20.310 Unterbringungsmeldungen
- Bewohnervertretung 22.849 Beschränkungsmeldungen

48.192 Vertretungen

Beratungsleistungen 2008

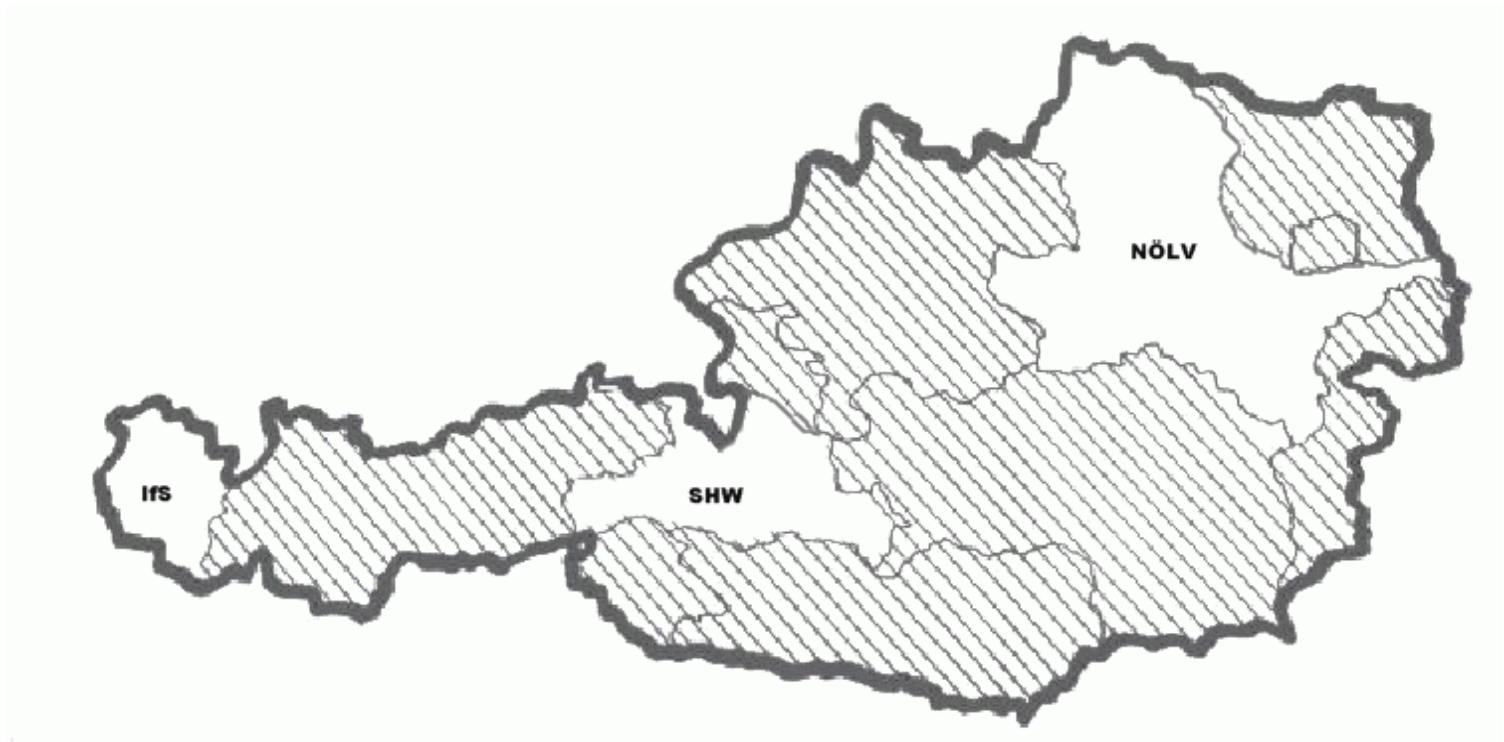
- Sachwalterschaft Classic 296
- Sachwalterschaft Clearing 2.662 AnregerInnen
1.673 nahestehende SW
- Patientenanwaltschaft 1.697
- Bewohnervertretung 3.059

9.387 Beratungen

VertretungsNetz – in Kürze (4)

- VertretungsNetz ist **die** Rechtschutzorganisation für Menschen mit psychischer Erkrankung, intellektueller Beeinträchtigung bzw. altersspezifischer psychischer Erkrankung.
- VertretungsNetz tritt dafür ein, dass diese Menschen ihre Rechte und Angelegenheiten in einem möglichst hohen Ausmaß selbst wahrnehmen können und ihr Leben weitest möglich selbstbestimmt gestalten können.
- VertretungsNetz setzt sich für eine weitere Stärkung der rechtlichen Position dieser Personengruppen ein.

Vereinslandkarte Sachwalterschaft & Bewohnervertretung



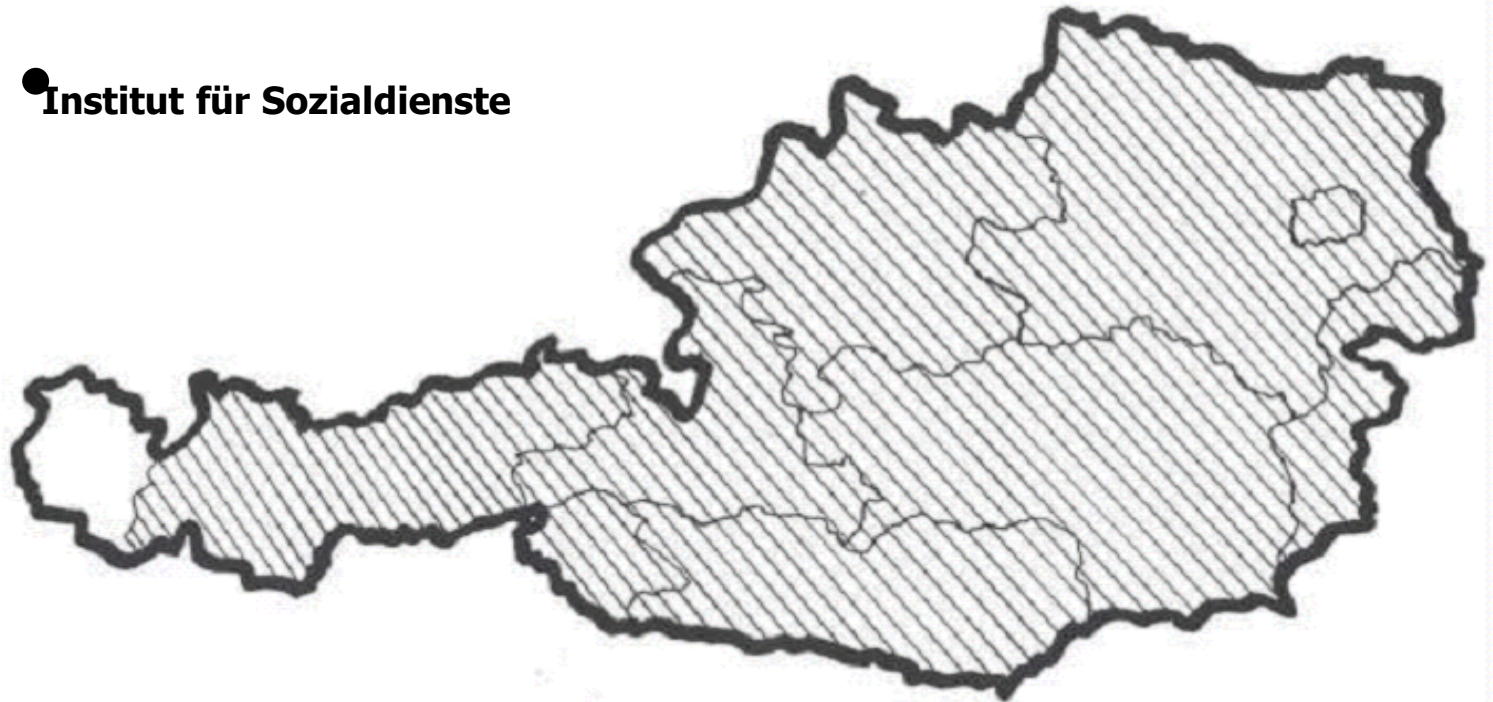
VertretungsNetz

Vereinslandkarte Patientenanzwaltschaft



VertretungsNetz

● **Institut für Sozialdienste**



Begriff KundInnenzufriedenheit

Kotler/Keller/Bliemel (2007): Marketing-Management. Strategien für wertschaffendes Handeln. Verlag Pearson Education Deutschland

KundInnenzufriedenheit wird definiert als Empfindung des Kunden, die aus dem Vergleich des wahrgenommenen Wertgewinns (als Resultat des Kaufs) mit dem erwarteten Wertgewinn (vor dem Kauf) resultiert.

- Der vom Kunden empfundene „Wert“ resultiert aus einem Vergleich von Leistungen und Kosten.
- Bei den Leistungen wird vom Kunden nicht nur das Produkt selbst betrachtet, sondern auch damit verbundene Dienstleistungen, Wert des transportierten Images, Wert der den MitarbeiterInnen des Lieferanten beigemessen wird etc.
- Unter Kosten werden neben den rein monetären Kosten auch der vom Kunden empfundene Zeitaufwand, psychische Aufwand und physische Aufwand einbezogen.

Höhe der KundInnenzufriedenheit

- Die Höhe der KundInnenzufriedenheit ergibt sich aus der Abweichung zwischen wahrgenommenem und erwartetem Nettonutzen.
 - Unzufriedenheit, wenn wahrgenommener Nettonutzen den erwarteten nicht erreicht
 - Zufriedenheit, wenn Wahrgenommenes und Erwartetes übereinstimmen
 - Hohe Zufriedenheit, wenn der wahrgenommene die Erwartungen übertrifft
- Die Erwartungen bez. des Nutzens bilden sich durch Erfahrungen, Anmerkungen von Freunden, Informationen, Produktversprechen von Verkäufern und Werbung

Methoden zur Messung der KundInnenzufriedenheit

- Quantitativ
 - Diskrepanzmodelle (Kunde bewertet Produkt vor als auch nach der Nutzung, Analyse der Abweichungen, Ratingskalen)
 - Direkte Befragung nach der Gesamtzufriedenheit (Ratingskala)
 - Multiattributive Messung (Befragung nach der Wichtigkeit von und Zufriedenheit mit einzelnen Attributen, Verknüpfung zur Gesamtzufriedenheit)

Methoden zur Messung der KundInnenzufriedenheit

- Qualitativ
 - Beschwerde- und Vorschlagssysteme (Beschwerden als Artikulationen von Unzufriedenheit; Erkennen von Problemen aufgrund der Beschwerdeinhalte; aktives Messen von Kundenzufriedenheit wesentlich, da sich weniger als 5% der Unzufriedenen beschweren)
 - Critical-Incident-Methode (offenes Interview zu besonders negativen oder positiven Ereignissen in Kontakten mit dem Unternehmen und dessen Leistungen)
 - Sequenzielle Ereignismethode (Interview - Analyse des Konsumprozesses anhand Ablaufdiagramm, gestützte Erinnerungen der Kunden)

Conclusio

- In der Betriebswirtschaft ist der Begriff der KundInnenzufriedenheit ein definiertes Konzept, das sich nicht so leicht auf Leistungen übertragen lässt, die von den Betroffenen in der Regel nicht freiwillig aus eigenem Entschluss in Anspruch genommen werden.
- Im Zentrum der Aufmerksamkeit der Leistungserbringung von VertretungsNetz steht der Rechtsschutz und die Durchsetzung von Rechtsansprüchen der vertretenen Personen, somit die von SachwalterInnen, PatientenanwältInnen und BewohnervertreterInnen erbrachte Vertretungsqualität.

Gesetzliche Vorgaben – Sachwalterschaft (1) ***Quelle: Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB)***

Rechte und Pflichten

§ 275. (1) Die Sachwalterschaft (Kuratel) umfasst alle Tätigkeiten, die erforderlich sind, um die dem Sachwalter (Kurator) übertragenen Angelegenheiten zu besorgen. **Der Sachwalter (Kurator) hat dabei das Wohl des Pflegebefohlenen bestmöglich zu fördern.**

Berücksichtigung des Willens und der Bedürfnisse der behinderten Person

§ 281. (1) **Der Sachwalter hat danach zu trachten, dass die behinderte Person im Rahmen ihrer Fähigkeiten und Möglichkeiten ihre Lebensverhältnisse nach ihren Wünschen und Vorstellungen gestalten kann.**

Gesetzliche Vorgaben – Sachwalterschaft (2)

Quelle: ABGB

- § 281. (2) **Die behinderte Person hat das Recht**, von beabsichtigten, ihre Person oder ihr Vermögen betreffenden wichtigen Maßnahmen **vom Sachwalter rechtzeitig verständigt zu werden und sich hiezu, wie auch zu anderen Maßnahmen, in angemessener Frist zu äußern; diese Äußerung ist zu berücksichtigen, wenn der darin ausgedrückte Wunsch dem Wohl der behinderten Person nicht weniger entspricht.**
- § 281. (3) Ist der Sachwalter mit der Verwaltung des Vermögens oder des Einkommens der behinderten Person betraut, **so hat er diese vorrangig zur Deckung der persönlichen Lebensverhältnisse entsprechenden Bedürfnisse der behinderten Person zu verwenden.**

Gesetzliche Vorgaben – Sachwalterschaft (3)

Quelle: ABGB

Personensorge

§ 282. Der Sachwalter **hat mit der behinderten Person in dem nach den Umständen des Einzelfalls erforderlichen Ausmaß persönlichen Kontakt zu halten** und sich darum zu bemühen, dass der behinderten Person die gebotene **ärztliche und soziale Betreuung gewährt wird**. Sofern der Sachwalter nicht bloß zur Besorgung einzelner Angelegenheiten bestellt ist, soll der Kontakt **mindestens einmal im Monat** stattfinden.

Gesetzliche Vorgaben – Patientenanwaltschaft

Quelle: Unterbringungsgesetz

§ 14. (2) Der Abteilungsleiter hat dafür zu sorgen, daß der Kranke Auskunft darüber erhält, **wer sein Patientenanwalt ist, und daß er sich mit diesem besprechen kann.**

§ 15. (1) **Der Patientenanwalt hat den Kranken über beabsichtigte Vertretungshandlungen und sonstige wichtige Angelegenheiten oder Maßnahmen zu unterrichten und den Wünschen des Kranken zu entsprechen, soweit dies dessen Wohl nicht offenbar abträglich und dem Patientenanwalt zumutbar ist.**

Gesetzliche Vorgaben – Bewohnervertretung

Quelle: Heimaufenthaltsgesetz

- § 9. (2) Der Leiter der Einrichtung hat dafür zu sorgen, dass der Bewohner in geeigneter Weise Auskunft **über den Bewohnervertreter erhält und sich mit diesem oder dem von ihm bestellten Vertreter ungestört besprechen kann.**
- § 10. (1) **Der Bewohnervertreter hat den Bewohner über die beabsichtigten Vertretungshandlungen und sonstige wichtige Angelegenheiten auf geeignete, dessen Zustand entsprechende Weise aufzuklären. Er hat den Wünschen des Bewohners zu entsprechen, soweit diese dessen Wohl nicht offenbar abträglich und dem Bewohnervertreter zumutbar sind.**

Organisatorische Vorgaben – Sachwalterschaft (1)

Quelle: Leistungsbeschreibung

Da Problemlösungen gewöhnlich nur bei einer positiven Klientenbeziehung möglich sind, ist der Versuch, eine **Basis für Vertrauen** zu ermöglichen, besonders wichtig. Dies geschieht dadurch, dass der/die **KlientIn, so weit als möglich, in die Regelung seiner persönlichen Angelegenheiten einbezogen wird und auch in jenen Fällen, in denen der/die SachwalterIn gegen den Willen eines/r Klienten/In entscheidet, diesem/r die Gründe für seine Entscheidung nahe zu bringen versucht.**

Organisatorische Vorgaben – Sachwalterschaft (2)

Quelle: Leistungsbeschreibung

Der/die SachwalterIn bemüht sich, **die soziale Kompetenz der KlientInnen zu entwickeln und zu stabilisieren und die Selbständigkeit der Betroffenen zu vergrößern.** Bezogen auf die konkrete Lebenssituation, sollte eine Einschränkung der Sachwalterschaft auf ein Mindestmaß an Angelegenheiten, und wenn möglich, eine Aufhebung der Sachwalterschaft angestrebt werden.

Organisatorische Vorgaben – Sachwalterschaft (3) ***Quelle: Leistungsbeschreibung***

Personensorge allgemein

- Versuch eines regelmäßigen Kontaktes (einmal monatlich) mit der behinderten Person mit dem Ziel, meist vorhandene Isolation zu durchbrechen durch **Hausbesuche und persönliche Kontakte mit dem/der KlientIn am Standort (Wahrnehmung der Betreuungs- u. Kontrollaspekte)**
- Verbesserung der Lebenssituation durch Organisation, Kontrolle und Sicherstellung der sozialen und ärztlichen Betreuungsleistungen (Aufbau und Koordination eines sozialen Netzes für den Betroffenen, laufende Kontakte zur Aufrechterhaltung dieses Netzes)
- Suche und Organisation von geeigneten Pflege- und Wohnplätzen

Organisatorische Vorgaben – Patientenadvokatur (1)

Quelle: Leistungsbeschreibung

- Die gesetzliche Vertretung und Beratung - überwiegend stationärer - psychiatrischer, aber auch geistig behinderter Patienten in der Psychiatrie **orientiert** sich inhaltlich an den geäußerten **Anliegen, Wünschen, Bedürfnissen und Beschwerden** der Patienten selbst.
- Der Patientenadvokat berücksichtigt in der Gesprächsführung und -gestaltung die Kommunikationsfähigkeit, -bereitschaft und -interessen der Patienten. Bei der Begegnung mit Patienten lässt sich der Patientenadvokat in seiner Haltung davon leiten, den Patienten in seiner Person, Situation, Anliegen und Willen in einer möglichst ganzheitlichen Sicht **ernst zu nehmen**.

Organisatorische Vorgaben – Patientenanwaltschaft (2)

Quelle: Leistungsbeschreibung

Patientenanwälte lassen sich von folgenden Zielen bei der Wahrnehmung der gesetzlichen Vertretung und Beratung leiten:

- **Wahrung** der **Patientenrechte** durch das Angebot der Information, Beratung und das Angebot des Kontaktes zum Patientenanwalt.
- **Wahrung** der **Patienteninteressen** in Hinblick auf ihre Menschenwürde und Mitsprache- und Mitgestaltungsmöglichkeiten bei ihrem Aufenthalt in der stationären Psychiatrie.
- **Hinterfragung** der Notwendigkeit, Angemessenheit und Legitimation von **Zwangsmaßnahmen** gegenüber psychisch Kranken.

Organisatorische Vorgaben – Patientenadvokatur (3)

Quelle: Leistungsbeschreibung

- Patienten so zu beraten und zu **unterstützen**, dass dieser selbst seine Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse an geeigneter Stelle äußern und möglichst durchsetzen kann;
- soweit dies nicht möglich oder ausreichend ist, wird der Patientenadvokat als Sprachrohr bzw. **Verstärker** von Patientenrechten und Interessen tätig.

Organisatorische Vorgaben – Bewohnervertretung

Quelle: Konzept für die Bewohnervertretung

Die Bewohnervertretung verbessert die Lebenssituation und **Lebensqualität** für alte, geistig behinderte und psychisch kranke Menschen, die in Einrichtungen leben.

- Einrichtungsbezogene Arbeitsweise – Kennenlernen der Einrichtung und deren Umgang mit Freiheitsbeschränkungen.
- Es wird anfangs mehr darum gehen, in den Einrichtungen ein Verständnis und einen bewussteren Umgang mit dem Einsatz von Freiheitsbeschränkungen und Zwang zu schaffen, den Einsatz von Alternativen zu vermehren und so den Pflegestandard- und die **Lebensqualität** der Bewohnerinnen zu heben.

Ausblick – Einführung von KlientInnenbefragungen (1)

Im 1. Schritt im Fachbereich Patientenanwaltschaft:

- Bislang gibt es kein von den PatientInnen systematisch eingeholtes Feedback zur Tätigkeit der Patienten-anwaltschaft.
- Die Patientenanwaltschaft hat den gesetzlichen Auftrag, den Rechtsschutz von untergebrachten PatientInnen zu verbessern und die Position der PatientInnen stärken.
- Dabei verfolgt die Patientenanwaltschaft das Ziel, die Vertretungs- und Beratungstätigkeit klientInnenorientiert wahrzunehmen, d.h.

Ausblick – Einführung von KlientInnenbefragungen (2)

1. in der Gesprächsführung und -gestaltung Rücksicht auf die Kommunikationsfähigkeit, -bereitschaft und -interessen der PatientInnen zu nehmen,
2. PatientInnen im Hinblick auf ihre Menschenwürde, ihre Mitsprache- und Mitgestaltungsmöglichkeiten bei ihrem Aufenthalt in der stationären Psychiatrie zu unterstützen,
3. sich an den Wünschen, Anliegen und Beschwerden der PatientInnen zu orientieren und PatientInnen zu ihrem Recht zu verhelfen.
4. Empowerment der PatientInnen ist ein zentrales Ziel der Vertretungstätigkeit der PAN, d.h. PatientInnen darin zu unterstützen, ihre Anliegen und Wünsche selbst an geeigneter Stelle zu äußern und möglichst durchzusetzen.

Ausblick – Einführung von KlientInnenbefragungen (3)

Ziele:

- Systematisch eingeholtes Feedback der PatientInnen über (erlebte) Vertretungs- und Beratungstätigkeit seitens der Patientenanwaltschaft
- Überprüfung der Erfüllung der Ansprüche an die eigene Tätigkeit (i.S. der „Qualitätskontrolle“ der erbrachten Dienstleistung)
- Identifizierung von Verbesserungspotenzial im Rahmen der Leistungserbringung
- Ableitung von Maßnahmen aus dem Befragungsergebnis und Umsetzung selbiger

**Man hilft den Menschen nicht,
wenn man für sie tut,
was sie selbst tun können.**

Abraham Lincoln

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!