

# Ilse Arlt Institut für Soziale Inklusionsforschung

Matthias Corvinus Str. 15  
3100 St. Pölten  
E: [inclusion@fhstp.ac.at](mailto:inclusion@fhstp.ac.at)  
I: <http://inclusion.fhstp.ac.at>



## KlientInnenzufriedenheitsanalyse

des niederösterreichischen Landesvereins für Sachwalterschaft  
und Bewohnervertretung

St. Pölten, 20. Juni 2013

DSA<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Monika Vyslouzil, Katharina Auer BA,  
Andrea Holovics BA, Barbara Rieder MA

## Motivation

- Öffentliche Diskussion Sachwalter und Sachwalterinnen häufig negativ bewertet
- Interesse an Sichtweise der Klienten und Klientinnen des NÖLV
- Bezug zu Qualitätshandbuch
- Pilotprojekt in Österreich
  - noch keine Zufriedenheitsuntersuchung bei Sachwalterschaftsklienten und –klientinnen
  - wenig Erfahrungen in der Datenerhebung mit diesem Personenkreis

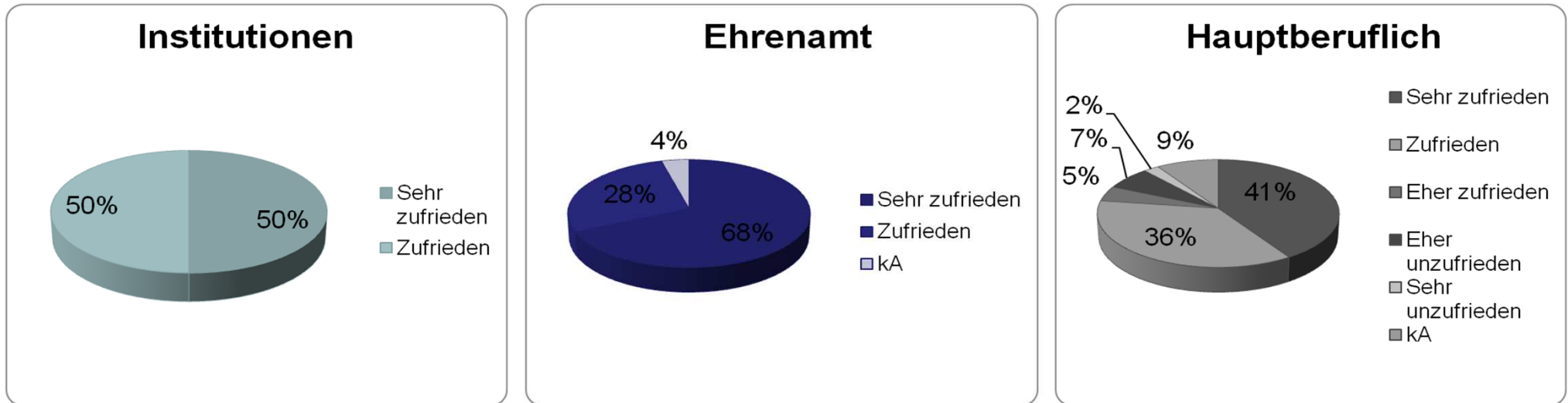
## Umfang der Befragung

- Einbeziehung aller Geschäftsstellen
- Alle Arten von Sachwalterschaft
  - Hauptberuflich
  - Ehrenamtlich
  - Institutionensachwalterschaften
- 79 Interviews gesamt
  - 46% Frauen, 54 % Männer
  - bis 30 13%, 31–44 28%, 45-66 46%, ab 66 13%

## Durchführung

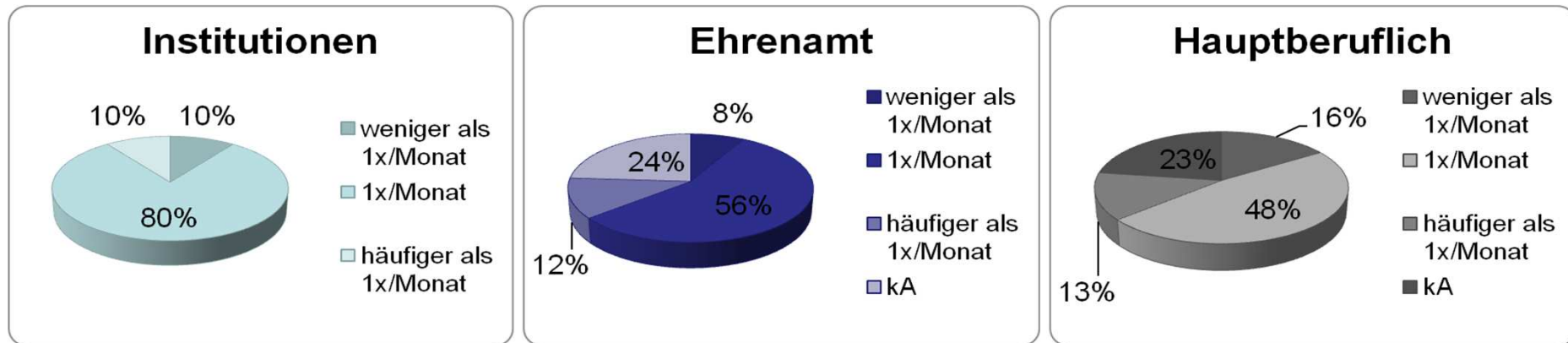
- Auswahl und erste Kontaktaufnahme durch Geschäftsstellenleitung
- Fokussiertes Leitfadeninterview, ergänzt durch geschlossene Antwortmöglichkeiten
- Vielfalt an Durchführungsorten
- Vielfalt bei den Klienten und Klientinnen
  
- Ergebnisse geben die Perspektive und das Erleben der Klienten und Klientinnen wieder → Zufriedenheit ist etwas Subjektives!

# Allgemeine Zufriedenheit



- Unterschiede bei Art der Sachwalterschaft hängt unter anderem mit dem jeweils spezifischen Klientel zusammen
- Unterschiede gibt es auch zwischen verschiedenen Geschäftsstellen, erhoben wurden die Ausprägungen, nicht die Gründe

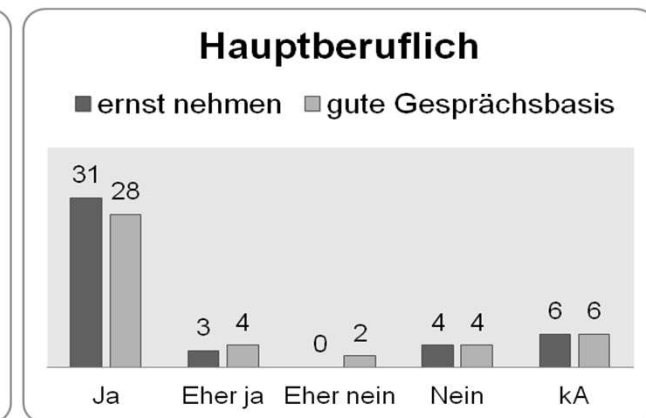
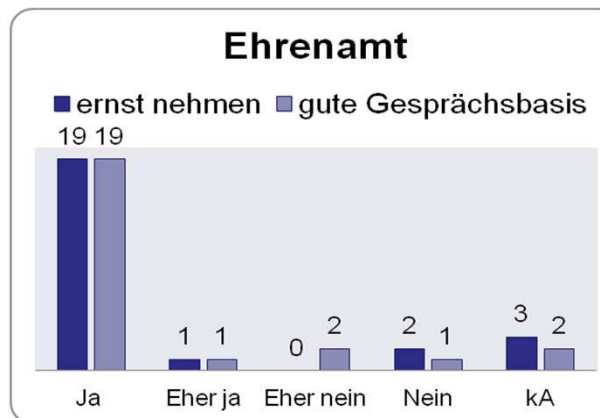
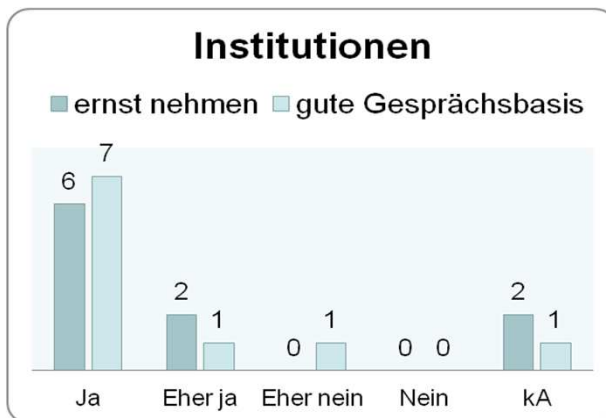
# Kontaktfrequenz



- Persönliche Kontakte häufig und zeitlich ausreichend
- Zusätzlich bei Bedarf flexibel
- Bei Institutionensachwalterschaften steht besonders die soziale Komponente der persönlichen Kontakte (zur Außenwelt) im Vordergrund
- Vereinzelt Wunsch nach Kontaktmöglichkeiten am Wochenende und außerhalb der Bürozeiten

# Wahrgenommene Tätigkeiten

- Im Vordergrund finanzielle Angelegenheiten
- Sonst unspezifisch, aber zufriedenstellend
- Hohe Zufriedenheit bei Mitsprachemöglichkeit und Rest Selbstständigkeit
- Bei Institutionensachwalterschaften das Übernehmen von alltäglichen Erledigungen



## Erhalt der Sachwalterschaft

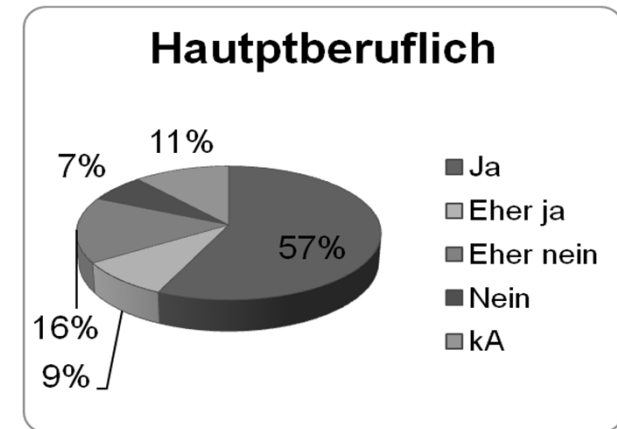
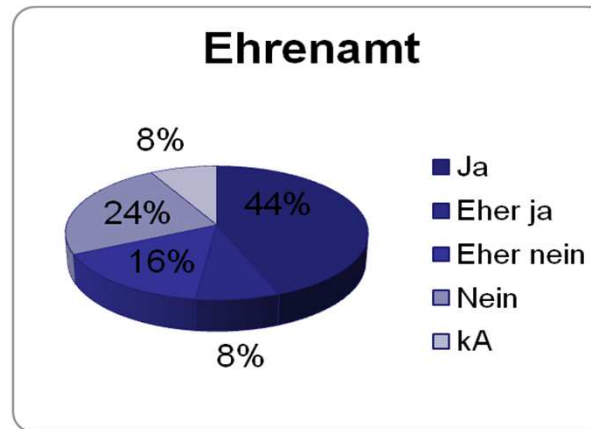
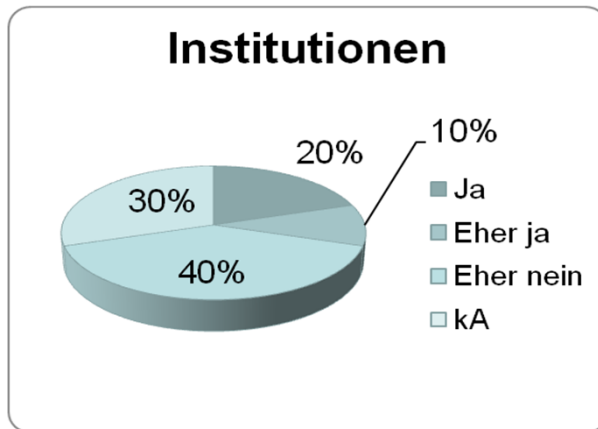
- Wie kam es zur Sachwalterschaft
  - Häufig keine Erinnerung mehr
  - Zusammenhänge werden mit Psychatriekontakten gesehen
  - auch die Familie und Verwandte werden oft als Anregerinnen und Anreger wahrgenommen
  - Eine Bandbreite an Einrichtungen wird ebenfalls angeführt
  - Eine Reihe von Klienten und Klientinnen meint, dass sie die Sachwalterschaft selbst beantragt hat
- Gründe
  - wahrgenommene Konflikte und Problemsituationen - meist finanzieller Natur
  - auch rückblickend unklar warum
  - der Tragweite nicht bewusst, was Sachwalterschaft für sie bedeuten würde
- besonders beeinträchtigend war, Sachwalterschaft ohne vorherige Information, also Kenntnis erst durch den Beschluss



## Erleben des SachwalterInnenwechsels

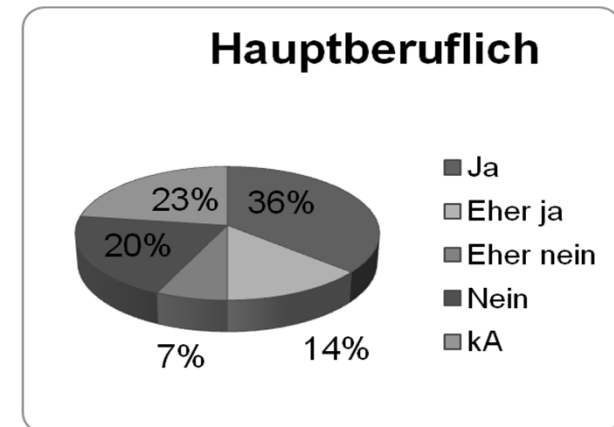
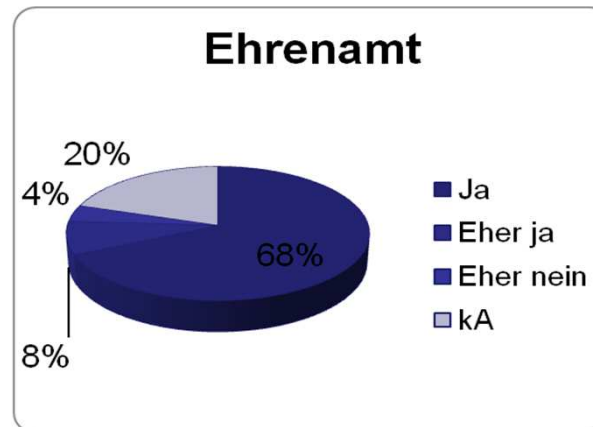
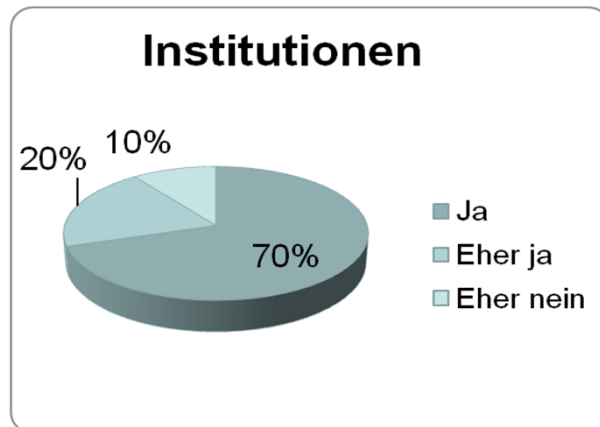
- Belastend
  - wenn er häufig vorkommt
  - beziehungsweise wenn er kurzfristig
  - und ohne entsprechende Übergabe erfolgt
  - sehr selten traumatisierend und unangenehm verarbeitet
- Positiv
  - nach einer Gewöhnungsphase oft auch als Verbesserung erlebt
  - gut vorbereiteter Wechsel mit einer Übergabe bei der beide involvierten Sachwalterinnen oder Sachwalter anwesend sind
- Wechsel sind jedenfalls
  - eine emotionale Herausforderung verbunden mit einer Zeit der Unsicherheit
  - in der Regel gefolgt von der Gewöhnung an die neue Person.

## Zutrauen über die eigene Entscheidungsfähigkeit



- eigene Entscheidungsfähigkeit würde sich eine Reihe der betroffenen Personen zutrauen
- wünschen sich jedoch eine lose Unterstützung, beziehungsweise die Möglichkeit einer Beratung
- das Ende einer langjährigen Betreuung, beziehungsweise Unterstützung löst bei den betroffenen Personen Unsicherheit aus
- potentiell unterstützende Personen wären Verwandte, professionelle Betreuerinnen und Betreuer, Freunde und Freundinnen, Nachbarn und Nachbarinnen, aber nur cirka die Hälfte der befragten Personen nennt solche

## Behalten der SachwalterInnen



- das Behalten des Sachwalters oder der Sachwalterin wird von einem Großteil der Personen gewünscht
- die Situation ohne einen Sachwalter oder eine Sachwalterin wird schwieriger, beziehungsweise schlechter eingeschätzt
- und zwar hinsichtlich der vermeintlich schlechteren finanziellen Lage und dem Fehlen des Sachwalters oder der Sachwalterin als emotionaler Kontaktperson
- andere Klientinnen und Klienten würden eine Beendigung bevorzugen
- Themen wie Bequemlichkeit versus Stigma, Resignation und vereinzelt eine Auflehnung wurden geäußert

## Bedeutung der Studie

- Informationen über Details im Angebot der Vereinssachwalterschaft zu einer weiteren Verbesserung der schon gegebenen Qualität
- KlientInnensicht auf Vor- und Nachteile einer Sachwalterschaft
- Anhaltspunkte aus KlientInnensicht für eine weitere Reform des Sachwalterrechts

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Ilse Arlt Institut  
für Soziale Inklusionsforschung  
<http://inclusion.fhstp.ac.at>**