

Handreichung für die Unterstützungspersonen beim Ausfüllen der Zufriedenheitsbögen

Ein Mensch mit Behinderung, der in Ulm Leistungen der Eingliederungshilfe erhält, braucht Unterstützung beim Ausfüllen der Zufriedenheitsbögen. Er kann sich an folgende Personen wenden:

- Bezugsmitarbeiter oder Sozialdienst beim Leistungserbringer
- Fallmanagement Eingliederungshilfe bei der Stadt Ulm
- oder einer unserer freiwilligen Helfer, die selbst Erfahrungen mit der Eingliederungshilfe haben:



Frau Grützmacher



Frau Schuhmacher



Herr Spill

Die freiwilligen Helfer können per E-Mail angefragt werden: zufriedenheit-egh@ulm.de

Was sind die Aufgaben der Unterstützungspersonen?

- Der Mensch mit Behinderung entscheidet in Abstimmung mit der Unterstützungsperson, wann und wo die Zufriedenheitsbögen ausgefüllt werden sollen (bei ihm/ ihr zuhause, in der Einrichtung, in einem Cafe...).
- Es wird darauf geachtet, dass der richtige Zufriedenheitsbogen ausgefüllt wird. Es gibt welche für folgende Leistungsarten:
 - Assistenzleitungen im eigenen Wohnraum oder im Sozialraum (AWS)
 - Betreutes Wohnen in Familien
 - besondere Wohnform
 - Werkstatt für Menschen mit Behinderung (WfbM)
 - Arbeiten auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt
 - Fördergruppen und andere tagesstrukturierende Leistungen

Wenn mehrere Leistungen bezogen werden, sollten mehrere Zufriedenheitsbögen ausgefüllt werden, z.B. Assistenzleitungen im eigenen Wohnraum oder im Sozialraum (AWS) und Werkstatt für Menschen mit Behinderung (WfbM).

- Der Mensch mit Behinderung entscheidet, in welchem Umfang Unterstützung erforderlich ist, z.B.
 - Erklärung zu Sinn und Zweck der Befragung
 - Erklärung, warum der Zufriedenheitsbogen in einfacher Sprache ist
 - Erklärung, wie einzelne Fragen gemeint sind
 - Anklicken oder ankreuzen der Fragen
 - Abschicken des Zufriedenheitsbogens
- Die Unterstützungsperson behält ihre Meinung für sich. Sie berät neutral ohne den Menschen mit Behinderung zu beeinflussen.
- Wenn die Unterstützungsperson den Eindruck hat, dass der Mensch mit Behinderung z.B. Themen zur Eingliederungshilfeleistung besprechen möchte, die über den Zufriedenheitsbogen hinausgehen, empfiehlt sie, sich direkt ans Fallmanagement Eingliederungshilfe der Stadt Ulm zu wenden. Falls gewünscht, setzt sich die Unterstützungsperson mit der Stadt Ulm in Verbindung.

Allgemeine Informationen zu den Zufriedenheitsbögen:

- Die Zufriedenheitsbögen füllen zunächst nur Menschen mit Behinderung aus, die von der Stadt Ulm durch einen Ulmer Leistungserbringer Eingliederungshilfe erhalten.
- Die Menschen mit Behinderung füllen die Zufriedenheitsbögen freiwillig und anonym aus.
- Bevorzugt werden die Zufriedenheitsbögen digital ausgefüllt. Die Links zu den einzelnen Zufriedenheitsbögen liegen jedem Leistungserbringer in Ulm vor, ebenso die ausdrückbaren Dateien.
- Wenn ein Zufriedenheitsbogen ausgefüllt wird, müssen alle Fragen beantwortet werden, ggf. wird "trifft nicht auf mich zu" angekreuzt.

Warum ist es gut, wenn die Menschen mit Behinderung den Zufriedenheitsbogen ausfüllen?

- Die Teilnahme ist wichtig
 - um zu erfahren, wie es den Menschen mit Behinderung mit den Eingliederungshilfeleistungen geht.
 - um zu erfahren, was ihnen am Herzen liegt.
 - um Eingliederungshilfeleistungen zu verbessern.
 - um Dinge, die nicht so gut laufen, in Zukunft besser zu machen.
- Die Stadt Ulm sammelt die Ergebnisse und stellt sie regelmäßig vor, zum Beispiel vor Ort in der Einrichtung, im Inklusionsbeirat und auf der Website der Stadt Ulm.
- Die Stadt Ulm bespricht die Ergebnisse auch in den jährlichen Gesprächen mit den Leistungserbringern.

An wen kann ich mich wenden, wenn ich weitere Fragen habe?

Stadt Ulm
Frau Wuchenauer und Frau Wettels
Schwambergerstr. 1
89073 Ulm

Telefon: 0731/161-5146 oder 0731/161-5248
zufriedenheit-egh@ulm.de

Vielen Dank für die Unterstützung!