



JKU
JOHANNES KEPLER
UNIVERSITÄT LINZ

INSTITUT FÜR SOZIOLOGIE
Abteilung für Empirische Sozialforschung
Johannes Kepler Universität
Altenbergerstraße 69
A-4040 Linz

PAZ

**Persönliche Assistenz
Zufriedenheit**

Endbericht

Linz, Juli 2014

Studie im Auftrag von:

Persönliche Assistenz GmbH

Geschäftsführer

DSA Günther Breitfuß

Edlbacherstraße 13

4020 Linz

++43 (0)732/ 711621

www.persoenliche-assistenz.at



Volkshilfe lebensART GmbH

Geschäftsführerin

Mag.^a Edith Zankl

Glimpfingerstraße 48

4020 Linz

Telefon-Nummer: 0732 / 34050

www.volkshilfe-ooe.at/die-volkshilfe/geschaefts-stellen-und-bereiche/lebensart/



Durchführung der Studie:

Im Rahmen eines soziologischen

Forschungspraktikums

im Zeitraum 10/2013 – 06/2014



Leitung:

Dr. Fritz Hemedinger

Institut für Soziologie, Abteilung für Empirische Sozialforschung, Johannes Kepler Universität, Altenbergerstraße 69, A-4040 Linz. fritz.hemedinger@jku.at

Forschungsgruppe

Brandstetter Helga, Bräuer Franz, Emprechtlinger Stefan, Gattringer Bettina, Hain Peter, Holztrattner Patricia, Laserer Heidrun, Pervan Ivona, Puchner René, Reiter Stefanie, Stanzel Cornelia, Starzer Barbara, Straub Doris, Weilharter Jacqueline

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkungen	5
1. Einleitung	7
2. Theoretischer Rahmen.....	9
2.1. Konzept der Persönlichen Assistenz.....	9
2.2. Organisationen: PA GmbH und Volkshilfe.....	11
2.2.1. <i>Persönliche Assistenz GmbH</i>	11
2.2.2. <i>Volkshilfe lebensART GmbH</i>	12
2.3. Rechtlicher Rahmen	13
2.4. Begriffsdefinitionen	14
2.4.1. <i>Unterschiedliche Auffassungen von „Behinderung“</i>	14
2.4.2. <i>Disability Studies</i>	15
2.4.3. <i>Empowerment</i>	15
2.4.4. <i>Independent Living</i>	16
2.4.5. <i>Lebensqualität</i>	17
2.4.6. <i>Selbstbestimmung</i>	17
3. Untersuchungsdesign.....	18
3.1. Problemskizze und Ziele der Studie.....	18
3.2. Fragestellungen.....	19
3.3. Fragebogenerhebung	20
3.3.1. <i>Dimensionen der Fragebögen</i>	20
3.3.2. <i>Organisation der quantitativen Erhebung</i>	21
3.3.3. <i>Rücklaufquote</i>	22
3.4. Qualitative Interviews.....	22
3.5. Dimensionen der Leitfadeninterviews	24
3.6. Zusammenfassung Forschungsablauf	25
4. Ergebnisse AuftraggeberInnen.....	26
4.1. Soziodemographie der AuftraggeberInnen.....	26
4.1.1. <i>Alter und Geschlecht</i>	26
4.1.2. <i>Lebensform und Wohnort</i>	27
4.1.3. <i>Art der Beeinträchtigung</i>	28
4.1.4. <i>Pflegegeld</i>	28
4.1.5. <i>Zusätzliche Unterstützungsformen</i>	29
4.2. Rahmenbedingungen der Assistenzsituation	30
4.2.1. <i>Gründe für Persönliche Assistenz</i>	30
4.2.2. <i>Anzahl der Persönlichen AssistentInnen</i>	31
4.2.3. <i>Anzahl der Assistenzstunden im Monat</i>	32
4.2.4. <i>Dauer der Inanspruchnahme der Persönlichen Assistenz</i>	34

4.3.	Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation und Einschätzung des Konzepts.....	35
4.3.1.	<i>Wichtigkeit der Bedingungen</i>	35
4.3.2.	<i>Erfüllungsgrad der Bedingungen</i>	37
4.3.3.	<i>Vergleich zwischen Wichtigkeit und Erfüllungsgrad der Bedingungen</i>	39
4.3.4.	<i>Selbstbild der AuftraggeberInnen</i>	40
4.3.5.	<i>Einschätzungen des Konzepts der Persönlichen Assistenz</i>	41
4.3.6.	<i>Veränderung persönlicher Lebensumstände durch die Persönliche Assistenz</i>	42
4.4.	Tätigkeiten	44
4.5.	Belastungen in der Assistenzsituation und soziale Anerkennung.....	46
4.5.1.	<i>Belastungen in der Assistenzsituation</i>	46
4.5.2.	<i>Anerkennung der Persönlichen AssistentInnen</i>	50
4.6.	Zufriedenheit der AuftraggeberInnen	51
4.7.	Wechsel von Persönlichen AssistentInnen.....	55
4.7.1.	<i>Häufigkeit und Gründe</i>	55
4.7.2.	<i>Unterstützung beim Wechsel durch die Träger</i>	58
4.8.	Interesse und Weiterbildungsbedarf der AuftraggeberInnen	60
4.9.	Wünsche und Anregungen	62
5.	Ergebnisse Persönliche AssistentInnen	67
5.1.	Soziodemographie der Persönlichen AssistentInnen	67
5.1.1.	<i>Alter und Geschlecht</i>	67
5.1.2.	<i>Träger</i>	68
5.1.3.	<i>Bildung und zusätzliche Erwerbstätigkeit</i>	68
5.1.4.	<i>Wohnort</i>	70
5.1.1.	<i>Arbeitsmotive</i>	71
5.2.	Rahmenbedingungen der Assistenzsituation	72
5.2.1.	<i>Anzahl der AuftraggeberInnen</i>	72
5.2.2.	<i>Anzahl der Assistenzstunden</i>	73
5.2.3.	<i>Dauer der Assistenz Tätigkeit</i>	74
5.2.4.	<i>Arbeitsrechtliche Stellung der Persönlichen AssistentInnen</i>	75
5.2.5.	<i>Verwandtschaft zwischen Persönlichen AssistentInnen und AuftraggeberInnen und Erfahrungen mit Menschen mit Beeinträchtigung</i>	76
5.3.	Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation, Fremdbild und Einschätzung des Konzepts.....	77
5.3.1.	<i>Wichtigkeit der Bedingungen</i>	77
5.3.2.	<i>Erfüllungsgrad der Bedingungen</i>	79
5.3.3.	<i>Vergleich zwischen Wichtigkeit und Erfüllungsgrad der Bedingungen</i>	81
5.3.4.	<i>Fremdbild von den AuftraggeberInnen</i>	83
5.3.5.	<i>Einschätzung des Konzepts der Persönlichen Assistenz</i>	84
5.4.	Tätigkeiten	87
5.5.	Belastungen der Assistenzsituation und soziale Anerkennung.....	90
5.5.1.	<i>Belastungen in der Assistenzsituation</i>	90
5.5.2.	<i>Anerkennung der Persönlichen AssistentInnen durch AuftraggeberInnen</i>	93
5.5.3.	<i>Ansehen der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft</i>	94

5.6.	Zufriedenheit in der Assistenzsituation.....	95
5.7.	Wechsel von AuftraggeberInnen und Unterstützung	99
5.7.1.	<i>Häufigkeit und Gründe</i>	99
5.7.2.	<i>Unterstützung beim Wechsel durch Persönliche Assistenz GmbH oder Volkshilfe lebensART</i>	100
5.8.	Interesse an Supervision und AssistentInnen-Treffen	101
5.9.	Änderungswünsche	102
6.	Vergleichende Darstellung der beiden befragten Zielgruppen	110
6.1.	Vergleich des Wohnortes nach Größe	110
6.2.	Vergleich Wichtigkeit und Erfülltheit von Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation	111
6.3.	Vergleich, Gefallen am Konzept der Persönlichen Assistenz	113
6.4.	Vergleich, gezeigter zu empfangener Anerkennung.....	114
6.5.	Vergleich der Tätigkeitsbereiche	115
6.6.	Belastungen im Vergleich	116
6.7.	Vergleich Zufriedenheit.....	117
6.8.	Ansehen in der Gesellschaft	118
6.9.	Unterstützung bei Wechsel	119
6.10.	Selbsteinschätzung und Fremdeinschätzung der AuftraggeberInnen.....	120
7.	Tendenzen im Zeitverlauf, Vergleichsstudie 2008.....	121
8.	Zusammenfassung, Resümee	125
	Tabellenverzeichnis:	128
	Abbildungsverzeichnis:	128
	Literaturverzeichnis.....	130
	Anhang	132
	Fragebogen AuftraggeberInnen mit Häufigkeitsverteilung	132
	Fragebogen AssistentInnen mit Häufigkeitsverteilung	142
	Gesprächsleitfaden Interview ExpertInnen	152
	Gesprächsleitfaden Interview AuftraggeberInnen	154
	Gesprächsleitfaden Interview AssistentInnen	156

Vorbemerkungen

Bereits im Jahre 2008 wurde vom Institut für Soziologie, Abteilung für Empirische Sozialforschung, in Kooperation mit P und P Sozialforschung OG eine Erhebung zur Zufriedenheit von AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen im Auftrag der Persönlichen Assistenz GmbH durchgeführt. Den Ausgangspunkt des vorliegenden Forschungsberichtes bildet eine Anfrage der Geschäftsführung der Persönlichen Assistenz GmbH, ob eine vergleichbare Untersuchung im Rahmen einer Lehrveranstaltung möglich wäre. Nach erfolgter Auftragsklärung wurde diese Studie im Rahmen eines zweisemestrigen Forschungspraktikums am Institut für Soziologie durchgeführt. Das Forschungspraktikum stellt eine Kernlehrveranstaltung im Bachelorstudium Soziologie dar, in der das in vorausgehenden Lehrveranstaltungen erworbene eher theoretisch orientierte Wissen im Bereich empirischer Sozialforschung praktisch angewendet werden kann. Durch konkrete aus der Praxis kommende Problemstellungen besteht im besonderen Maße die Chance, diesem Anspruch gerecht zu werden.

In Absprache mit den beiden Auftraggebern der Studie, neben der Persönlichen Assistenz GmbH bekundete auch die Volkshilfe lebensART GmbH, die ebenfalls diese Dienstleistung anbietet, Interesse an einer Mitwirkung, standen kurz zusammengefasst vor allem folgende Themenfelder im Zentrum der Erhebung (genauer wird auf den Forschungsablauf in den nächsten Kapiteln eingegangen):

- Zufriedenheit der AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen mit verschiedenen Aspekten der Tätigkeit
- Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation, Belastungsfaktoren
- Vergleiche zwischen den Sichtweisen der beiden Befragungsgruppen
- Vergleiche mit der Studie 2008

Durch den Einsatz quantitativer und qualitativer Instrumente der empirischen Sozialforschung (standardisierte Online-Befragung, Leitfadeninterviews) wurde versucht, Antworten auf diese Fragenkomplexe zu finden.

Eine Schwierigkeit bei der Durchführung empirischer Projekte im Rahmen von Lehrveranstaltungen besteht darin, die Anforderungen der Forschungspraxis mit den gegebenen organisatorischen, zeitlichen und materiellen Ressourcen in Einklang zu

bringen. Es liegt auf der Hand, dass unter diesen Rahmenbedingungen allen Beteiligten ein überdurchschnittlich hoher Arbeitsaufwand abverlangt wurde. Für die Studierenden stand, vor allem auch in methodischer Hinsicht, „Learning by Doing“ im Vordergrund. Klarerweise erforderte die Realisierung eines Projektes vor diesem Hintergrund gewisse Abstriche in wissenschaftlicher Hinsicht. So bestand beispielsweise seitens der Studierenden keine Möglichkeit, die entwickelten Instrumente selbst einem systematischen Pretest zu unterziehen. Eine entsprechende Schulung der InterviewerInnen und auch die Anwendung elaborierterer Verfahren der Datenauswertung mussten aus zeitlichen Gründen unterbleiben.

Der vorliegende Bericht ist in Eigenverantwortung studentischer Arbeitsgruppen entstanden, seitens des Lehrveranstaltungsleiters wurden nur unbedingt notwendig erscheinende redaktionelle Korrekturen vorgenommen. Er stellt das Ergebnis der im Rahmen der Lehrveranstaltungen durchgeführten empirischen Untersuchung dar und ist als studentische Abschlussarbeit und nicht im strengsten Sinn als wissenschaftlicher Forschungsbericht zu sehen.

Rückblickend gesehen bin ich der Überzeugung, dass es im vorliegenden Bericht, trotz erwähnter Einschränkungen, durchaus gelungen ist, die Vielzahl der erhaltenen Informationen zu einem aussagekräftigen Bild über das Tätigkeitsfeld der Persönlichen Assistenz zu verdichten und somit den Verantwortlichen eine Arbeits- und Diskussionsgrundlage für die Weiterentwicklung dieses Angebotes zur Verfügung zu stellen. Nicht verabsäumt werden soll an dieser Stelle, den beiden GeschäftsführerInnen, Herrn DSA Günther Breitfuß, MAS (Persönliche Assistenz GmbH) und Frau Mag.^a Edith Zankl (Volkshilfe lebensART GmbH) für die problemlose und konstruktive Zusammenarbeit, den InterviewpartnerInnen beider Trägerorganisationen und den an der online Befragung teilnehmenden AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen für ihre Interview- und Auskunftsbereitschaft zu danken.

Fritz Hemedinger

1. Einleitung

Viele Menschen sind aufgrund von körperlichen Beeinträchtigungen in unterschiedlichen Lebenssituationen eingeschränkt. Einigen wird oftmals schon die alltägliche Lebensführung, wie die Körperpflege, das Einkaufen oder die Führung des Haushaltes durch die Beeinträchtigung erheblich erschwert. Aber auch die Ausführung von Hobbies und Freizeitaktivitäten kann dadurch gehemmt sein. Viele Personen sind aufgrund ihrer Beeinträchtigung auf die Unterstützung anderer Personen angewiesen. Hier kommt das Konzept der Persönlichen Assistenz ins Spiel. Die Persönliche Assistenz ist eine Dienstleistung, die unter anderem von der Persönlichen Assistenz GmbH und von der Volkshilfe lebensART GmbH für Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen angeboten wird. Grundsatz dieses Konzepts ist, dass jene Menschen mit Beeinträchtigungen durch die Dienstleistung der Persönlichen Assistenz ein selbstbestimmtes und eigenverantwortliches Leben führen können. Die AuftraggeberInnen (Menschen mit Beeinträchtigungen) entscheiden selbst über die Art, den Umfang und die Dauer der Assistenzleistung.

Die Persönliche Assistenz GmbH und die Volkshilfe lebensART GmbH haben eine Studie bezüglich der Dienstleistung der Persönlichen Assistenz an der JKU Linz in Auftrag gegeben. Das Ziel dieser Studie besteht darin, die Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen, sowie auch der AuftraggeberInnen zu erheben und mögliche Verbesserungspotentiale aufzuzeigen. Grundsätzlich stellt sich also die Frage: „Wie steht es um die Zufriedenheit, sowohl der AuftraggeberInnen, als auch der Persönlichen AssistentInnen mit der Assistenzsituation?“ Um diese Fragestellung beantworten zu können, wurde vorerst eine ausführliche Literaturrecherche durchgeführt, um grundlegende Begriffe erläutern zu können. Es wurden auch die Ergebnisse einer 2008 durchgeführten Studie zur Persönlichen Assistenz verwendet, um sie mit den neu gewonnenen Ergebnissen zu vergleichen und somit Tendenzen im Zeitverlauf aufzeigen zu können. Zur Ermittlung dieser neuen Daten wurde eine Erhebung mittels standardisierter Fragebögen durchgeführt. Die Ergebnisse wurden durch Erkenntnisse aus qualitativen Interviews ergänzt, erweitert und vertieft. Um die Frage nach der Zufriedenheit entsprechend beantworten zu können, müssen auch untergeordnete Kategorien bearbeitet werden. Einerseits müssen die Rahmenbedingungen der Assistenzsituation abgeklärt werden, andererseits sollen Belastungsfaktoren, welche in der Assistenzsituation auftreten können, erforscht

werden. Weiters soll durch die Arbeit auch aufgezeigt werden, inwieweit die AuftraggeberInnen selbstbestimmt und selbstverantwortlich handeln können. Nur durch die Erhebung dieser Unterkategorien kann auch auf die Frage der Zufriedenheit ausführlich eingegangen werden.

Zu Beginn der Arbeit wird ein theoretischer Rahmen gesetzt. In diesem Kapitel wird genauer dargestellt, worin das Konzept der Persönlichen Assistenz besteht. Ebenfalls werden die Organisationen, Persönliche Assistenz GmbH und Volkshilfe lebensART GmbH, vorgestellt. Danach wird der rechtliche Rahmen, in dem die Assistenzsituation stattfindet, erläutert. Ebenfalls werden wichtige Begriffe der Studie in diesem Kapitel erläutert. Im Folgenden wird genauer auf das Untersuchungsdesign der Studie eingegangen, indem die Methoden der Forschung dargelegt werden. Darauf folgt die Darstellung der Ergebnisse der Studie. Zuerst wird genauer auf die Ergebnisse der AuftraggeberInnen eingegangen, wo zu Beginn die soziodemografischen Daten der AuftraggeberInnen dargelegt werden. Danach folgt die Erläuterung der Rahmenbedingungen der Assistenzsituation. Erläutert werden jene Bedingungen, welche sich als relevant für eine erfolgreiche Assistenzsituation herausgestellt haben. Ebenfalls werden die Ergebnisse zur Einschätzung des Konzeptes der Persönlichen Assistenz beleuchtet und es wird darauf eingegangen, welche Tätigkeiten in der Assistenzsituation durchgeführt werden. Beschrieben werden auch Belastungen, die in der Assistenzsituation auftreten können. Die Zufriedenheit mit der Assistenzsituation wird im darauffolgenden Punkt genauer erläutert und darauf eingegangen, inwiefern die AuftraggeberInnen ihren Persönlichen AssistentInnen Anerkennung für die von ihnen gebrachte Leistungen zukommen lassen. Danach wird der Wechsel von Persönlichen AssistentInnen thematisiert und abschließend der Weiterbildungsbedarf und das Interesse an Weiterbildungen der AuftraggeberInnen angesprochen, sowie allgemeine Wünsche und Anregungen dargelegt. Im nächsten Abschnitt werden die Ergebnisse der Befragung der Persönlichen AssistentInnen, die derselben Gliederung folgt, vorgestellt. Danach wird ein Vergleich der Ergebnisse beider Zielgruppen durchgeführt und die wichtigsten Ergebnisse hervorgehoben. Die Ergebnisse werden mit jenen der Vergleichsstudie von 2008 verglichen und festgestellte Veränderungen aufgezeigt. Schlussendlich werden die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst und etwaige Verbesserungspotentiale angesprochen. Im Anhang finden sich die Fragebögen inklusive einer Häufigkeitsauswertung, sowie die Leitfäden der Interviews wieder.

2. Theoretischer Rahmen

Folgender Teil schafft einen Überblick über Kernelemente des Konzepts der Persönlichen Assistenz und erläutert wesentliche Begriffe und Strukturen. Dieses Basiswissen um das Konzept der Persönlichen Assistenz ist essenziell, um Ergebnisse der Forschung in einen Kontext bringen und verstehen zu können.

2.1. Konzept der Persönlichen Assistenz

Die Selbstbestimmt-Leben-Bewegung wurde von Menschen mit Beeinträchtigung ins Leben gerufen, um sich gegen Fachleute zu wehren, die über ihr Leben bestimmen wollten. Aus dieser Bewegung heraus, hat sich das Konzept der Persönlichen Assistenz entwickelt (vgl. Breitfuß 2012: 4). Unter Persönlicher Assistenz versteht man Unterstützungsleistungen, die Menschen mit Beeinträchtigung erhalten können, um ein möglichst selbstbestimmtes, aktives, eigenverantwortliches und unabhängiges Leben führen zu können. Zur Persönlichen Assistenz gehören unterstützende Leistungen des alltäglichen Lebens, wie Haushalt, Kommunikation, Körperpflege und Mobilität. Anders als bei Pflegediensten, entscheidet der/die AuftraggeberIn über den Umfang, die Zeit und die Art der Persönlichen Assistenz. Persönliche AssistentInnen haben keine fachliche Ausbildung, wie etwa BehindertenpflegerInnen, absolviert, weil man der Meinung ist, dass die beeinträchtigte Person selbst am besten weiß, welche Unterstützungsleistungen sie in Anspruch nehmen möchte (vgl. Persönliche Assistenz GmbH 2012: 5). Auch Kinder können die Persönliche Assistenz in Anspruch nehmen, wenn sie der Zielgruppe angehören und in einer Familie leben.

Der zu leistende Betrag der AuftraggeberInnen beträgt 20 % der Vollkosten der Persönlichen Assistenz, also von dem was die Persönliche Assistenz kostet. Jedoch darf den AuftraggeberInnen nicht mehr als 80 % des Pflegegeldes dafür verrechnet werden. Die diesen Betrag übersteigenden Kosten übernimmt das Land Oberösterreich (vgl. Land Oberösterreich und Persönliche Assistenz GmbH 2012: 15). Anspruch auf Persönlichen Assistenz haben Menschen mit Körperbeeinträchtigungen, Sinnesbeeinträchtigungen, die mindestens sechs Jahre alt sind und nicht altersbedingt oder geistig beeinträchtigt sind (vgl. Persönliche Assistenz GmbH 2012: 15).

Menschen, die die Persönliche Assistenz in Anspruch nehmen, haben unterschiedliche Kompetenzen die im Folgenden kurz aufgelistet und beschrieben werden:

- „Personalkompetenz: AuftraggeberInnen wählen ihre Persönlichen AssistentInnen selbst aus und bestimmen, wie groß ihr Assistenzteam ist. Es liegt somit auch in ihrer Kompetenz, ein Assistenzverhältnis selbst zu beenden.
- Anleitungskompetenz: Sie leiten ihre Persönlichen AssistentInnen für die benötigten Hilfestellungen an und erklären selbst, wie sie die Unterstützung haben möchten.
- Organisationskompetenz: Sie erstellen selbst Dienstpläne mit ihren Persönlichen AssistentInnen.
- Orts-/Raumkompetenz: Sie bestimmen, an welchem Ort die Assistenzleistung erbracht wird.
- Finanzkompetenz (optional): Auf Wunsch werden die Finanzmittel vom Land direkt an die AuftraggeberInnen ausbezahlt und die Persönlichen AssistentInnen dann von ihnen selbst beschäftigt. Bei dieser Variante ist die Persönliche Assistenz GmbH nicht beteiligt.“ (Persönliche Assistenz GmbH 2012: 5)

Das Land Oberösterreich hat den Auftrag erteilt, dass Persönliche Assistenz in ganz Oberösterreich angeboten werden soll. Dieses Angebot verbreitete sich sehr schnell und inzwischen sind bereits 182 AuftraggeberInnen und 372 Persönliche AssistentInnen in diesem Konzept tätig. (vgl. Persönliche Assistenz GmbH 2012)

2.2. Organisationen: PA GmbH und Volkshilfe

Im folgenden Abschnitt werden jene zwei Organisationen genauer vorgestellt, die uns Studierende der JKU unter der Leitung von Dr. Fritz Hemedinger beauftragt haben, diese Studie durchzuführen. Die Organisationen haben es sich zur Aufgabe gemacht, Personen mit Beeinträchtigung im Sinne des Empowerment-Gedankens zu begleiten und zu unterstützen.

2.2.1. Persönliche Assistenz GmbH

Die Persönliche Assistenz GmbH ist ein politisch und religiös unabhängiges Sozialunternehmen (vgl. Persönliche Assistenz GmbH 2012: 22). Ihr Gesellschafter ist die Inklusa (vgl. <http://www.persoeliche-assistenz.at/organisation.php>). Die Aufgabe der Persönlichen Assistenz GmbH liegt darin, Menschen in ihren Wünschen und Bedürfnissen zu stärken und sie dazu zu ermutigen, für sich selbst einzutreten. Ebenfalls unterstützt die Persönliche Assistenz GmbH ihre AuftraggeberInnen (Menschen mit Beeinträchtigungen, die Persönliche Assistenz in Anspruch nehmen), Persönliche AssistentInnen zu finden. Auch wenn Probleme und Konflikte in der Assistenzbeziehung auftreten, werden die AuftraggeberInnen von der Organisation nicht mit ihren Problemen alleine gelassen, sondern unterstützt (vgl. Breitfuß 2012: 4). Die Assistenzleitung der Persönlichen Assistenz GmbH ist zuständig für die Vermittlung der Persönlichen AssistentInnen, die Assistenzbegleitung, die Pflegebegleitung, für den AuftraggeberInnen-Service, für die RegionalgruppenmoderatorInnen, sowie natürlich auch für die Persönlichen AssistentInnen (vgl. <http://www.persoeliche-assistenz.at/leitung.php>).

Die Assistenzbegleitung hat die Aufgabe, bei auftretenden Schwierigkeiten in einer Assistenzbeziehung gemeinsam mit AuftraggeberIn und Persönlichem/r AssistentIn eine Lösung für das Problem zu finden. AuftraggeberInnen, sowie auch die Persönlichen AssistentInnen können Unterstützung durch die Assistenzbegleitung anfordern. Ebenfalls informiert die Persönliche Assistenz GmbH über Hilfsangebote, AuftraggeberInnentreffen, sowie Peer-Beratung und andere Beratungsangebote (vgl. Persönliche Assistenz GmbH 2012: 17).

Die Persönliche Assistenz GmbH verfügt auch über eine Interessensvertretung der AuftraggeberInnen, sowie einen Betriebsrat der Persönlichen AssistentInnen (vgl. http://www.persoeliche-assistenz.at/iv_ag_allg.php).

Um Persönliche Assistenz in Anspruch nehmen zu können, muss zuerst ein Antrag an die zuständige Bezirkshauptmannschaft, beziehungsweise an das Magistrat gestellt werden. Dort wird festgestellt, ob Bedarf besteht, die Leistung in Anspruch zu nehmen. Je nach Dringlichkeit werden die antragstellenden Personen auf einer Warteliste gereiht. Bei freien Plätzen wird der/die Nächstgereimte zu einem sogenannten „Clearing-Gespräch“ der Assistenzbegleitung eingeladen. In diesem Gespräch erhält man alle wichtigen Informationen bezüglich des Angebotes, aber auch der Bedarf des/der AuftraggeberIn wird abgeklärt. Nach diesem Gespräch kommt es zu einer Assistenzkonferenz, in der der Unterstützungsbedarf der Person eingeschätzt und ein gewisses Kontingent an Assistenzstunden genehmigt wird. Nachdem das Stundenausmaß festgelegt wurde, kommt es zur Vermittlung von Persönlichen AssistentInnen (vgl. Persönliche Assistenz GmbH 2012: 15).

2.2.2. Volkshilfe lebensART GmbH

Die Volkshilfe lebensART GmbH ist eine Organisation, die unterschiedlichste Leistungen für Menschen mit Beeinträchtigungen anbietet, unter anderem auch die Persönliche Assistenz. Jegliche Personen, die eine Beeinträchtigung vorweisen, selbst entscheiden können, mindestens sechs Jahre alt sind und im eigenen Haushalt oder bei der Familie wohnen, können Persönliche Assistenz beanspruchen. Auch in dieser Organisation ist es Aufgabe der AuftraggeberInnen sich ihre Persönlichen AssistentInnen selbst auszusuchen. Die Volkshilfe lebensART GmbH bietet ebenfalls Unterstützungsleistungen bei der Wahl und Suche der Persönlichen AssistentInnen an (wenn gewünscht). Die Persönliche Assistenzleistung kann grundsätzlich Tag und Nacht in Anspruch genommen werden. Egal ob zu Hause, in der Freizeit oder auch im Urlaub kann die Persönliche Assistenzleistung genutzt werden. Auch bei der Volkshilfe lebensART GmbH haben die Persönlichen AssistentInnen keine spezielle Ausbildung absolviert, sondern arbeiten nach der Anleitung der beeinträchtigten Person (vgl. Volkshilfe lebensART GmbH).

2.3. Rechtlicher Rahmen

Die **UN-Konvention** bzgl. der Rechte von Menschen mit Behinderungen aus dem Jahr 2008 sieht in Artikel 1 folgenden Zweck vor: *„(...) den vollen und gleichberechtigten Genuss aller Menschenrechte und Grundfreiheiten durch alle Menschen mit Behinderungen zu fördern, zu schützen und zu gewährleisten und die Achtung der ihnen innewohnenden Würde zu fördern“* (<http://www.sozialministerium.at>).

Das Oberösterreichische Chancengleichheitsgesetz aus dem Jahr 2008 legt fest, dass Persönliche Assistenz zu leisten ist, *„um Menschen mit Beeinträchtigungen je nach Eigenart der Beeinträchtigung und dem Grad der Selbstbestimmungsfähigkeit die erforderliche persönliche Hilfe für ein selbstbestimmtes Leben in allen Bereichen des täglichen Lebens zu ermöglichen. Zu diesen Bereichen gehören insbesondere die Sicherstellung der Grundversorgung, hauswirtschaftliche Tätigkeiten, Mobilität, Freizeitgestaltung und Unterstützung bei der Kommunikation, insbesondere bei Sprach- oder Sinnesbeeinträchtigungen, nicht jedoch medizinische, therapeutische und qualifiziert pflegerische Maßnahmen oder solche der Arbeitsbegleitung oder der Arbeitsassistenz“* (<http://www.ris.bka.gv.at>).

Dieser Anspruch umfasst lt. Gesetz die Möglichkeit des Menschen mit Beeinträchtigung(en), eine geeignete Person für die Erbringung der Persönlichen Assistenz auszuwählen. Der Umfang der Persönlichen Assistenz wird durch eine Verordnung der Landesregierung festgelegt.

Im Sozialberufegesetz des Landes Oberösterreich aus dem Jahr 2008 wird das Berufsbild der Persönlichen Assistenz als *„Unterstützung und Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigungen, um ihnen je nach Eigenart der Beeinträchtigung und dem Grad der Selbstbestimmungsfähigkeit ein eigenständiges Leben in allen Bereichen des täglichen Lebens zu ermöglichen“* (<http://www.ris.bka.gv.at>) definiert. Diese Begleitung wird durch Anordnungen von Menschen mit Beeinträchtigung ausgeführt und umfasst Unterstützung bei der Grundversorgung, bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten, bei der Freizeitgestaltung, bei der Kommunikation, sowie die Förderung der eigenen Mobilität (vgl. <http://www.ris.bka.gv.at>).

Eine theoretische Grundausbildung für Persönliche AssistentInnen im Ausmaß von mindestens 32 Stunden ist gesetzlich vorgesehen. Alle zwei Jahre sind Fortbildungen

im Ausmaß von 16 Stunden vorgegeben. Die Dienstgeber Persönlicher AssistentInnen sind verpflichtet Maßnahmen zu treffen, um dieses Landesgesetz und die darauf basierenden Verordnungen einzuhalten um die Qualität der Unterstützung zu sichern.

2.4. Begriffsdefinitionen

Im folgenden Abschnitt soll ein Überblick über die verschiedenen soziologischen Auffassungen von „Behinderung“ und die interdisziplinäre Forschungsrichtung der „Disability Studies“ gegeben werden. Ebenso werden Begriffe und Konzepte wie Empowerment, Independent Living, Lebensqualität und Selbstbestimmung näher erläutert. Die vorliegende Studie beruht und beruft sich auf folgende Konzepte und Annahmen.

2.4.1. Unterschiedliche Auffassungen von „Behinderung“

Im Jahr 2001 formulierte **Günter Cloerkes** eine soziologische Begriffsdefinition, die meint, Behinderung sei eine *„dauerhafte und sichtbare Abweichung im körperlichen, geistigen oder seelischen Bereich, der allgemein ein entschieden negativer Wert zugeschrieben wird. (...) Ein Mensch ist >behindert<, wenn erstens eine unerwünschte Abweichung von wie auch immer definierten Erwartungen vorliegt und wenn zweitens deshalb die soziale Reaktion auf ihn negativ ist“* (Cloerke zitiert nach Waldschmidt 2008: 1, Herv. i. Org.). Waldschmidt weist jedoch hier auf die mangelnde Ausdifferenzierung der drei Aspekte „Körperdifferenz“, „Erwartungsenttäuschung“ und die darauf folgende „negative soziale Reaktion“ hin.

Der US-amerikanische Soziologe **Erving Goffman** wies im Rahmen seiner Stigmatheorie in den 1960er Jahren darauf hin, dass Stigmatisierungen auch in Bezug auf Behinderungen, innerhalb von sozialen Beziehungen aufgrund von Zuschreibungen erfolgen (vgl. Waldschmidt 2008: 5). Er schlägt eine Handlungstheorie vor, in der er die *„Ebene des Subjektes analysiert, das den eigenen Körper als Medium begreift, den es zum Zwecke der Identitätsarbeit zu kontrollieren gilt“* (ebd. 2008: 9f).

Der französische Soziologe **Michel Foucault** denkt sich ebenfalls in den 1960er Jahren Behinderung *„als Produkt wissenschaftlicher Diskurse und gesellschaftlicher*

Disziplinierung. (...) »wir Normalen« und »die Behinderten« sind aus Foucault'scher Sicht keine vermeintlich harmlosen Perspektiven, die sich in sozialen Interaktionen inszenieren lassen, sondern Effekte von Macht/Wissen-Formationen“ (ebd. 2008: 7f). Foucault bewegt sich hier auf der Ebene einer Strukturtheorie, die „Disziplinarpraktiken“ ins Zentrum rücken, „die sich auf den Körper als Objekt richten, um die individuellen Körperkräfte zu bändigen und zu Teilen größerer (Produktions-) Einheiten werden zu lassen“ (ebd. 2008: 9f).

2.4.2. Disability Studies

Bei den Disability Studies handelt es sich um eine interdisziplinäre Forschungsrichtung, die zum Großteil von WissenschaftlerInnen ausgelöst wurde, die selbst behindert sind. Gegründet wurden sie in den 1980er Jahren in Großbritannien und in den Vereinigten Staaten. Es lassen sich zwei allgemeine Zielsetzungen feststellen:

„Erstens geht es darum, das Thema Behinderung aus seiner Randlage herauszuholen und in den Mittelpunkt eines interdisziplinären, theoretisch und methodologisch anspruchsvollen Forschungsprogramms zu stellen. (...) Zweitens geht es den Disability Studies darum, ein Gegengewicht zum medizinisch-therapeutischen und pädagogisch-fördernden Paradigma zu schaffen. (...) Sie wollen zeigen, dass Behinderung zur Vielfalt des menschlichen Lebens gehört und eine allgemeine, weit verbreitete Lebenserfahrung darstellt, deren Erforschung zu Kenntnissen führt, die für alle Menschen in der Gesellschaft relevant sind“ (Waldschmidt 2005: 13).

2.4.3. Empowerment

Empowerment wird oft mit „Selbstbefähigung“ oder „Selbstbemächtigung“ übersetzt. Theunissen sieht diese Übersetzungen aber als zu kurz gegriffen und erklärt den Begriff über folgende vier Zugänge (vgl. Theunissen 2005: 2):

1.) Empowerment verweist auf die „*individuellen Selbstverfügungskräfte*“, welche auf die vorhandenen Stärken und Ressourcen hinweisen, welche es den Betroffenen ermöglichen, Belastungssituationen zu bewältigen und ein relativ autonomes Leben zu führen (vgl. ebd. 2005: 2).

2.) Der Begriff wird weiters mit einer *politisch ausgerichteten Durchsetzungskraft* verbunden, wobei sich beispielsweise Behinderten-Gruppen für den Abbau von Benachteiligungen und Vorurteilen, sowie für Barrierefreiheit und rechtliche Gleichstellung bzw. Gerechtigkeit einsetzen (vgl. ebd. 2005: 2).

3.) Empowerment steht im *reflexiven Sinn* für einen Lern- und Handlungsprozess, bei dem sich die Betroffenen Wissen, Fähigkeiten und soziale Ressourcen aneignen, ihre Angelegenheiten selbst in die Hand nehmen und sich ihrer Kompetenzen bewusst werden (vgl. ebd. 2005: 2).

4.) Der Begriff wird ebenfalls im *transitiven Sinn* gebraucht, wobei er für eine professionelle Praxis steht, bei der das paternalistische Helfermodell (der Arzt, in diesem Fall wahrscheinlich der Angehörige, entscheidet für den Patienten) aufgegeben werden soll, um die Prozesse der Konsultation (Beratung, Besprechung) und Zusammenarbeit zu unterstützen (vgl. ebd. 2005: 2).

Der Empowermentansatz hat sich der Stärken-Perspektive verschrieben. Diese besagt, dass die individuellen und sozialen Kompetenzen gefördert werden sollen. Weiters beinhaltet diese Perspektive handlungsbestimmende Leitprinzipien, wie beispielsweise die Abkehr vom Defizit-Blickwinkel und die Hinwendung auf das Vertrauen in die individuellen und sozialen Kompetenzen, sowie die Anerkennung von unkonventionellen Lebensentwürfen (vgl. ebd. 2005: 3).

2.4.4. *Independent Living*

Der Begriff Independent Living wurde ursprünglich benutzt um Lebensumstände zu beschreiben, in welchen behinderte bzw. eingeschränkte Menschen genauso viel Wahlfreiheit und Selbstbestimmung haben wie Nichtbehinderte. Dies bedeutet jedoch nicht, dass Menschen mit Behinderung alles selbst machen wollen, sondern, dass Menschen mit Behinderung assistiert werden soll, damit sie Unabhängigkeit erreichen und Barrieren beseitigt werden können (vgl. Osl 2010: 9f).

2.4.5. Lebensqualität

„Dabei ist das Phänomen (Konstrukt) *“Lebensqualität“* über mehrere Dimensionen messbar (d.h. operationalisierbar), die im Erleben (Wohlbefinden) und Verhalten (Funktionsfähigkeit) des Befragten liegen, sodass nur er bzw. sie darüber als Experte Auskunft geben kann“ (Bullinger/Levke/Brütt 2010: 18). Jemand anders kann zwar auch versuchen Lebensqualität zu beurteilen, jedoch sind diese nicht mit der Selbstbeurteilung identisch. Es gibt drei Arten von Modellen zur Lebensqualität, die sich unterscheiden lassen (vgl. ebd. 2010: 18):

1.) Lebensqualität ist individualzentriert und kann somit nicht über verschiedene Personen hinweg erfasst werden, weil bereits wichtige Dimensionen von Person zu Person unterschiedlich sind (vgl. ebd. 2010: 18).

2.) *„Eine zweite Kategorie von Definitionen geht davon aus, dass Lebensqualität über eine endliche Zahl von für verschiedene Personen relevanten Dimensionen beschreibbar ist“* (ebd. 2010: 18). Diese Dimensionen sind durch die Aspekte körperlichen, psychischen und sozialen Wohlbefindens definiert (vgl. ebd. 2010: 18f).

3.) Lebensqualität ist bei einer dritten Art von Definitionen eine implizite Größe, das heißt, dass sie nicht durch direktes Fragen messbar sei, sondern durch Patientenpräferenzen. Dies kann beispielsweise *„...mit Fallgeschichten in Gesundheitsszenarien geschehen, wobei die Befragten ihre Vorliebe (Präferenz) für ein Gesundheitsszenario gegenüber einem anderen angeben“* (ebd. 2010: 19).

2.4.6. Selbstbestimmung

Basis des Selbstbestimmungsbegriffs bei Theunissen ist Goffmans Theorie des „Selbst“. Die Selbstbestimmung erscheint als eine „soziale Kategorie“, die mit der *„demokratischen und kollaborativen Partizipation“*, diese bezieht sich darauf, dass Menschen, die von Entscheidungen betroffen sind auch ein Recht auf Mitsprache, Mitgestaltung sowie Teilhabe am Entscheidungsprozess haben, verschränkt ist (Theunissen 2005: 4).

3. Untersuchungsdesign

Um den Forschungsprozess nachvollziehen zu können, wird in diesem Kapitel der Verlauf des Projektes übersichtlich dargestellt.

Insgesamt gab es vier Arbeitstreffen gemeinsam mit den AuftraggeberInnen der Studien, Herrn Breitfuß, Herrn Hagmüller und Frau Zankl. Beim Kick Off Meeting am 15.10.2013 besuchten uns der Geschäftsführer, Herr Günther Breitfuß, und der Assistenzleiter Herr Edgar Hagmüller von der Persönliche Assistenz GmbH in der Lehrveranstaltung unseres Forschungspraktikums. An diesem Tag wurde neben grundlegenden Informationen über die Einrichtung, auch der konkrete Auftrag der Studie besprochen und die Ziele der Forschung festgelegt. Ein weiteres Treffen an der JKU im Rahmen der Lehrveranstaltung fand im Dezember statt, bei dem Frau Zankl von der Volkshilfe lebensART GmbH und Herr Breitfuß anwesend waren, um die Dimensionen und Inhalte des Fragebogens mit der Projektgruppe abzustimmen.

Zwei weitere Treffen mit Herrn Hagmüller, Herrn Breitfuß und Frau Zankl übernahm Forschungsprojektleiter Herr Hemedinger im Laufe der beiden Semester, um den Fragebogen, sowie die qualitativen Leitfadenterviewdimensionen endgültig festzulegen und die praktische Vorgehensweise zu besprechen. Während des Wintersemesters 2013/14 und des Sommersemesters 2014 traf sich die Projektgruppe jeden Dienstagnachmittag, um die Erstellung, Durchführung, Auswertung der Daten, Zusammenstellung des Endberichtes und die Präsentation des Projekts zu bearbeiten.

3.1. Problemskizze und Ziele der Studie

Im Vordergrund unserer Forschung stand grundsätzlich die Erhebung der Zufriedenheit aller Akteure, sowohl der AuftraggeberInnen, als auch der Persönlichen AssistentInnen.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Selbstbestimmung der AuftraggeberInnen. Selbstbestimmung ist ein Menschenrecht und steht im Zentrum der Leitsätze der beiden Trägerorganisationen. Auch in ihren Statuten ist Selbstbestimmung vertraglich fixiert. In dieser Studie soll ihre tatsächliche Umsetzung beleuchtet werden. Sowohl mögliche Probleme und Anlaufschwierigkeiten mit der Assistenzsituation, die bei den Betroffenen auftreten können, als auch positive Rückmeldungen bei der Umsetzung

von beiden Seiten sollten von der Projektgruppe erforscht, gegenübergestellt und ausgewertet werden.

Ziel ist es, in dieser einjährigen Forschung die Zufriedenheit in der Zusammenarbeit zwischen den AuftraggeberInnen und den Persönlichen AssistentInnen aufzuzeigen. Es kann Probleme mit den Trägerorganisationen geben und Probleme in der Assistenzbeziehung zwischen Persönlichen AssistentInnen und AuftraggeberInnen. Diese Studie soll als Hilfestellung zur Verbesserung der Persönlichen Assistenz dienen.

Die Erhebung der interessierenden Daten wurde mittels quantitativer und qualitativer Primärerhebungen durchgeführt. Die aktuelle Studie PAZ wurde in Anlehnung an die Vergleichserhebung, „Persönliche Assistenz in Oberösterreich“ erstellt, welche vom Institut für Soziologie, Abteilung Empirische Sozialforschung der JKU in Kooperation mit P und P Sozialforschung OG, 2008 durchgeführt wurde. Im siebten Kapitel werden die Ergebnisse von 2008 den Ergebnissen von 2014 gegenübergestellt.

Generell ist das Projekt in vier Phasen einteilbar: 1) Erstellung des Untersuchungsdesigns (Instrumente) und der Fragestellungen, 2) Fragebogenerhebung, 3) Durchführung qualitativer Interviews und 4) Erstellung des Endberichtes.

3.2. Fragestellungen

Ausgehend vom allgemeinen Forschungsanliegen, die Zufriedenheit der Persönlichen Assistenz, sowohl seitens der AuftraggeberInnen als auch seitens der Persönlichen AssistentInnen herauszufinden, wurden folgende Forschungsfragen formuliert:

- Wie steht es um die Zufriedenheit, sowohl der AuftraggeberInnen als auch der Persönlichen AssistentInnen mit der Assistenzsituation?
- Was sind die Belastungsfaktoren für die Persönlichen AssistentInnen und für die AuftraggeberInnen?
- Was sind die Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation?
- Veränderungen zur Vergleichsstudie 2008

3.3. Fragebogenerhebung

Um den Vergleich im Zeitverlauf ermöglichen zu können, wurden zwei neue Fragebögen auf Basis der bereits 2008 durchgeführten Studie „Persönliche Assistenz in Oberösterreich“ erstellt. Für jede Befragungsgruppe, Persönliche AssistentInnen bzw. AuftraggeberInnen wurde ein eigener Fragebogen entwickelt, in dem die gleichen Themenbereiche bzw. Dimensionen abgefragt wurden.

3.3.1. Dimensionen der Fragebögen

Folgende Tabelle zeigt die inhaltliche Gliederung der Fragebögen nach den Themenbereichen:

Tab. 1: Gliederung der Fragebögen nach ihren Dimensionen

Dimensionen AuftraggeberInnen	Dimensionen Persönliche AssistentInnen
Soziodemographie der AuftraggeberInnen	Soziodemographie der Persönlichen AssistentInnen
Rahmenbedingungen	Rahmenbedingungen der Assistenzsituation
Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation und Einschätzung des Konzepts	Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation und Einschätzung des Konzepts
Tätigkeiten	Tätigkeiten
Belastungen in der Assistenzsituation und soziale Anerkennung	Belastungen der Assistenzsituation und soziale Anerkennung
Zufriedenheit der AuftraggeberInnen	Zufriedenheit der Assistenzsituation
Wechsel von Persönlichen AssistentInnen	Beendigung von Assistenzverhältnissen
Interesse und Weiterbildungsbedarf der AuftraggeberInnen	Interesse an Supervision und AssistentInnen-Treffen
Wünsche und Anregungen	Änderungswünsche
Selbstbild AuftraggeberIn	Fremdbild AuftraggeberIn
Anerkennung geben	Anerkennung erhalten
Veränderungen durch die Persönliche Assistenz	-

Der erste Teil des Fragebogens bezog sich auf die Arbeitsorganisation und die Tätigkeiten der Persönlichen AssistentInnen. Erfasst wurde, in welchem Ausmaß die unterschiedlichen Tätigkeiten ausgeführt werden. Anschließend folgten Fragen zur Assistenzsituation und des Weiteren wurde die Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen bzw. AuftraggeberInnen mit ihrer Assistenzsituation erhoben. Außerdem wurden im Fragebogen die Weiterbildungsmöglichkeiten und -wünsche, sowie Aussagen über Konzept und Bekanntheitsgrad der Persönlichen Assistenz erfasst. Im letzten Teil wurden die demografischen Daten erhoben. Die Fragebögen inklusive Häufigkeitsauszählungen sind im Anhang dieses Berichtes nachzulesen.

3.3.2. Organisation der quantitativen Erhebung

Bereits im Vorfeld der Befragung wurden die Persönlichen AssistentInnen bzw. AuftraggeberInnen von der Persönlichen Assistenz GmbH und der Volkshilfe lebensART GmbH mittels Schreiben über die Studie informiert. Nach der Pretest-Phase, die von den beiden Trägern übernommen wurde, wurde der Fragebogen nochmals überarbeitet, mit Verantwortlichen beider Träger abgestimmt und in weiterer Folge die Erstellung einer Online-Version des Fragebogens vorgenommen.

Alle Personen, die zum Stichtag als PersönlicheR AssistentIn oder AuftraggeberIn (älter als 16 Jahre) bei der Persönlichen Assistenz GmbH und Volkshilfe lebensART GmbH tätig waren, wurden in die Befragung mit einbezogen. Die Persönliche Assistenz GmbH und die Volkshilfe lebensART GmbH versendeten per Mail einen link für die online Befragung und jenen Befragten, die keinen Internetzugang zur Verfügung haben, erhielten einen Fragebogen postalisch. Somit hatten alle Persönliche AssistentInnen bzw. alle AuftraggeberInnen die Möglichkeit den Fragebogen auszufüllen. Die Fragebögen wurden am 10. Jänner 2014 ausgesendet und konnten bis zum 31. Jänner 2014 beantwortet werden.

3.3.3. Rücklaufquote

An die Persönlichen AssistentInnen wurden 324 Onlinefragebögen und 48 postalische Fragebögen versendet. An die AuftraggeberInnen wurden 111 Onlinefragebögen und 71 postalische Fragebögen ausgesandt. Von den insgesamt 372 Persönlichen **AssistentInnen-Fragebögen** wurden 251 retourniert. Dies entspricht einer **Rücklaufquote von 67 %**. Bei den **AuftraggeberInnen** wurden von den 182 ausgesendeten Fragebögen 96 retourniert. Die daraus resultierende Rücklaufquote liegt mit **53 %** etwas niedriger.

3.4. Qualitative Interviews

Die durch die standardisierte Befragung gewonnenen Erkenntnisse wurden durch qualitative Leitfadeninterviews weiter vertieft. Aufbauend auf den in der Vergleichsstudie verwendeten Interviewleitfäden wurden die entsprechenden Leitfäden für diese Studie entwickelt.

Gerade bei sensiblen Themen, wie zum Beispiel Schwierigkeiten mit der Assistenzsituation, bot das persönliche Interview einen Rahmen, der Offenheit und Nachfragemöglichkeiten ermöglichte, um die Antworten aus den Fragebögen noch zu vertiefen.

Als Befragungsgruppe für die qualitativen Leitfadeninterviews wurden je zwei Verantwortliche pro Träger (gesamt vier) ausgewählt, von der Persönlichen Assistenz GmbH die Assistenzleitung und die Assistenzbegleitung und von der Volkshilfe lebensART GmbH die Bereichsleitung und Assistenzbegleitung.

Zusätzlich wurden insgesamt fünf AuftraggeberInnen (AG) und fünf Persönliche AssistentInnen (PA) interviewt. Die Interviews wurden im April 2014 durchgeführt und im Mai 2014 im Zuge der Berichterstellung ausgewertet.

Die Auswahl der Befragten erfolgte nach folgenden Kriterien: Bei beiden Zielgruppen (AG, PA) wurden nur Personen ausgewählt, die mindestens ein Jahr als AuftraggeberIn bzw. als Persönliche AssistentIn tätig sind und aus dem Großraum Linz stammen.

Bezüglich Trägerorganisation wurde eine Verteilung von vier (Persönliche Assistenz GmbH) zu eins (Volkshilfe lebensART GmbH) beschlossen, und bezüglich Geschlechterverteilung wurden drei weiblich zu zwei männlich ausgewählt.

Tab. 2: Verteilung der Einzelinterviews

Funktion	Geschlecht	Organisation	Ort
Auftraggeberin	w	Volkshilfe lebensART	Linz
Auftraggeber	m	Persönliche Assistenz GmbH	Linz
Auftraggeberin	w	Persönliche Assistenz GmbH	Linz
Auftraggeber	m	Persönliche Assistenz GmbH	Linz
Auftraggeberin	w	Persönliche Assistenz GmbH	Linz
Persönliche Assistentin	w	Volkshilfe lebensART	Linz
Persönliche Assistent	m	Persönliche Assistenz GmbH	Linz
Persönliche Assistentin	w	Persönliche Assistenz GmbH	Linz
Persönliche Assistent	m	Persönliche Assistenz GmbH	Linz
Persönliche Assistentin	w	Persönliche Assistenz GmbH	Linz
Experte	m	Volkshilfe lebensART	Linz
Expertin	w	Volkshilfe lebensART	Linz
Experte	m	Persönliche Assistenz GmbH	Linz
Expertin	w	Persönliche Assistenz GmbH	Linz

Zur Durchführung: Durch die Trägerorganisationen wurde eine zufällige Auswahl von InterviewpartnerInnen getroffen. Daraufhin wurde die Bereitschaft dieser Personen erfragt. Nach Zustimmung der betreffenden Personen, wurden die Kontaktdaten von der Persönlichen Assistenz GmbH und von der Volkshilfe lebensART GmbH an unsere Projektgruppe weitergeleitet. Die Terminvereinbarungen erfolgten durch je eineN StudierendeN. Die Interviews wurden alleine oder zu zweit durchgeführt und digital aufgezeichnet. Die Dauer der Interviews betrug jeweils ca. 30 Minuten. Die Auswertung der Interviews erfolgte in anonymisierter Form.

3.5. Dimensionen der Leitfadeninterviews

Mit den qualitativen Interviews wurden, wie bereits erwähnt, die Dimensionen der Fragebögen vertieft und auf bestimmte, interessierende Fragestellungen weiter eingegangen. In der folgenden Tabelle werden die einzelnen Dimensionen der unterschiedlichen Zielgruppen dargestellt. Im Anhang sind die Leitfäden aller drei Gruppen zu finden.

Tab. 3: Dimensionen Leitfadeninterviews

AuftraggeberInnen	Persönliche AssistentInnen	ExpertInnen
Allgemeines und Veränderungen allgemein	Allgemeines und Veränderungen allgemein	Allgemeines und Veränderung allgemein
Wechsel	Beendigungen/ Wechsel und Unterstützung	Belastungen
Belastungen	Belastungen	Spezielle Fragen: Ansehen und Bekanntheitsgrad P.A., Konzept, P.A für alle, ...
Weiterbildung	Weiterbildung	Weiterbildung
Kommunikation	Spezielle Fragen (z.B. Anstellung)	Perspektiven
Zufriedenheit, Veränderungswünsche	Zufriedenheit, Veränderungswünsche	

3.6. Zusammenfassung Forschungsablauf

Nachfolgende Tabelle beschreibt den Ablauf unserer Forschungsarbeit im Überblick. Sie zeigt die Arbeitsschritte, die im Zeitraum vom Oktober 2013 bis Juli 2014 nötig waren, um diese Studie verwirklichen zu können.

Tab. 4: Forschungsablauf im Überblick

Zeitraum	Arbeitsschritte
Oktober	Projektvorstellung, Forschungsdesign, Ablaufplanung, Kick Off Meeting, Literaturrecherche
November	Exposé erstellen, Fragebogenerstellung inkl. Begleitschreiben, Pretest, 2. Besprechung mit AuftraggeberInnen der Forschung, Organisation der Befragung, Erstellung online-Instrument
Dezember	Fragebogenerstellung und Erstellung online-Instrument
Jänner	Datenerhebung (online und Papierform), Auswertungsplanung, Berichtsplanung
Februar	Erste Auswertungen und Interpretationen
März	Erste Zwischenberichte erstellen, allgemeine Berichtsteile für Endbericht verfassen, Forschungsdesign qualitative Erhebung
April	Terminvereinbarungen, qualitative Datenerhebung, Transkriptionen und Aufbereitung bzw. Auswertung der qualitativen Daten, weitere quantitative Datenauswertung
Mai	Zusammenführung quantitativer und qualitativer Ergebnisse, Zwischenberichte in Gruppen erstellen, Erste Rohberichtsfassung, Präsentationsvorbereitung
Juni	Arbeit am Endbericht, Präsentationsvorbereitung, öffentliche Präsentation der Ergebnisse: 24.06. im Volkshaus Ebelsberg
Juli	Endredaktion des Endberichts

4. Ergebnisse AuftraggeberInnen

Dieser Berichtsteil behandelt ausschließlich die im Zuge der Studie „Persönliche Assistenz Zufriedenheit – PAZ“ erhobenen Daten und Ergebnisse der AuftraggeberInnen. Einerseits behandelt dieses Kapitel die Daten, die durch die schriftliche Befragung mittels Fragebogen erhoben wurden, andererseits jedoch auch die Ergebnisse der qualitativen Interviews. Diese Interviews wurden zur Vertiefung und Hinterfragung sowie zur Abrundung der quantitativen Ergebnisse durchgeführt.

4.1. Soziodemographie der AuftraggeberInnen

Es wurden im Rahmen der quantitativen Erhebung einige soziodemographische Parameter erfasst. Diese dienen in erster Linie dazu, sich einen Überblick über die Verteilung bestimmter Merkmale in der Stichprobe zu verschaffen. Darüber hinaus wurden diese Merkmalsverteilungen später oft dazu verwendet, um interessante Ergebnisse interpretieren oder begründen zu können.

4.1.1. *Alter und Geschlecht*

Die befragten AuftraggeberInnen befinden sich im Alter von 16 bis 68 Jahren. Das durchschnittliche Alter der AuftraggeberInnen beträgt 45 Jahre. 67 % der Befragten sind weiblich, 33 % männlich. In folgender Tabelle ist die Häufigkeitsverteilung des Alters in vier Kategorien zusammengefasst dargestellt.

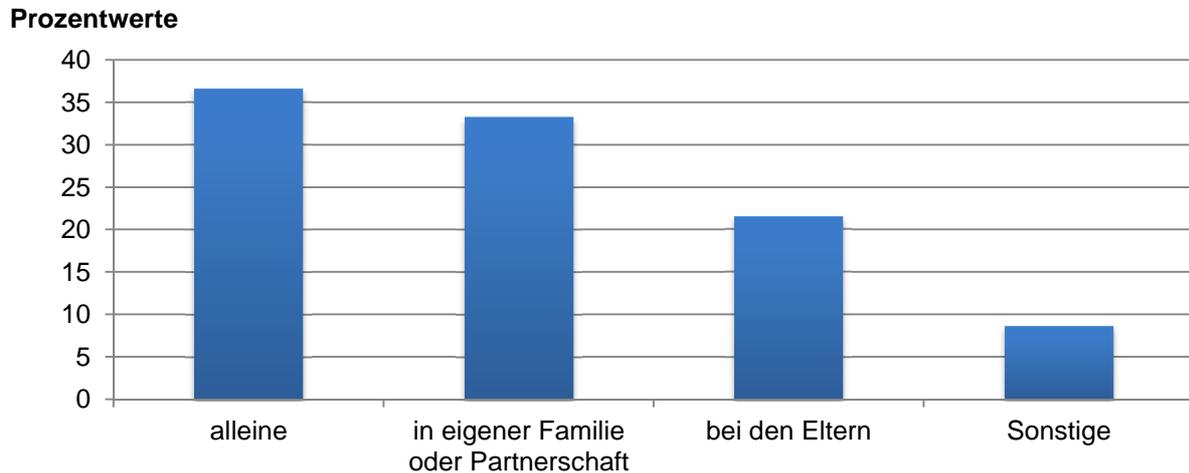
Tab. 5: Alter

	Anzahl	in %
16 – 30 Jahre	18	20 %
31 – 40	16	18 %
41 – 50	16	18 %
51 und älter	39	44 %
gesamt	89	100 %

4.1.2. Lebensform und Wohnort

Da die Lebensform ein sehr wichtiger Bestandteil der Selbstständigkeit ist, wurde im Fragebogen auch danach gefragt.

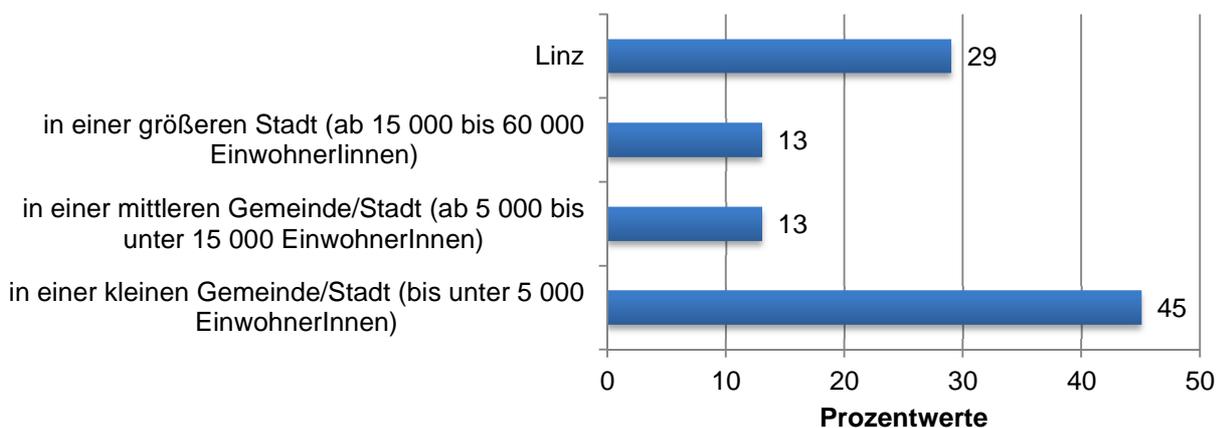
Abb. 1: Lebensform in % (n = 95)



Der Großteil der Befragten (37 %) gab an allein zu leben, fast genauso viele leben in der eigenen Familie oder in einer Partnerschaft (33 %). 21 % leben bei ihren Eltern und 9 % gaben eine sonstige Lebensform an. Die Angaben der sieben Personen, die in der Kategorie „Sonstiges“ Angaben gemacht haben, ließen sich auf die anderen Lebensformen aufteilen.

Beim Wohnort wurde gefragt, wo die AuftraggeberInnen aktuell wohnen. Die Befragten konnten angeben, ob sie aus Linz oder einer kleinen, mittleren oder größeren Gemeinde/Stadt kommen.

Abb. 2: Wohnort (n = 93)



Die wenigsten Befragten kommen aus einer größeren Stadt bzw. aus einer mittleren Gemeinde/Stadt, mit jeweils 13 %. 29 % der AuftraggeberInnen kommen aus Linz und mit 45 % deutlich der höchste Anteil der AuftraggeberInnen kommen aus einer kleinen Gemeinde/Stadt.

4.1.3. Art der Beeinträchtigung

Bis auf eine Person gaben alle an (n = 92), eine körperliche Beeinträchtigung zu haben. Bei 38 % besteht diese seit der Geburt, bei 48 % ist diese im Erwachsenenalter eingetreten und bei 13 % trat sie in der Kindheit ein.

Tab. 6: Art der Beeinträchtigung

	von Geburt	seit der Kindheit	Erwachsenenalter	nicht zutreffend
Körperliche Beeinträchtigung (n=92)	38 %	13 %	48 %	1 %
Sehbeeinträchtigung (n= 55)	7 %	11 %	24 %	58 %
Sprachbeeinträchtigung (n=56)	9 %	4 %	17 %	70 %
Hörbeeinträchtigung (n=50)	2 %	0 %	6 %	92 %

Bei der Hälfte der Befragten ist die Beeinträchtigung eine fortschreitende, bei 49 % ist sie gleichbleibend. Lediglich 1 % ist von einer vorübergehenden Beeinträchtigung betroffen.

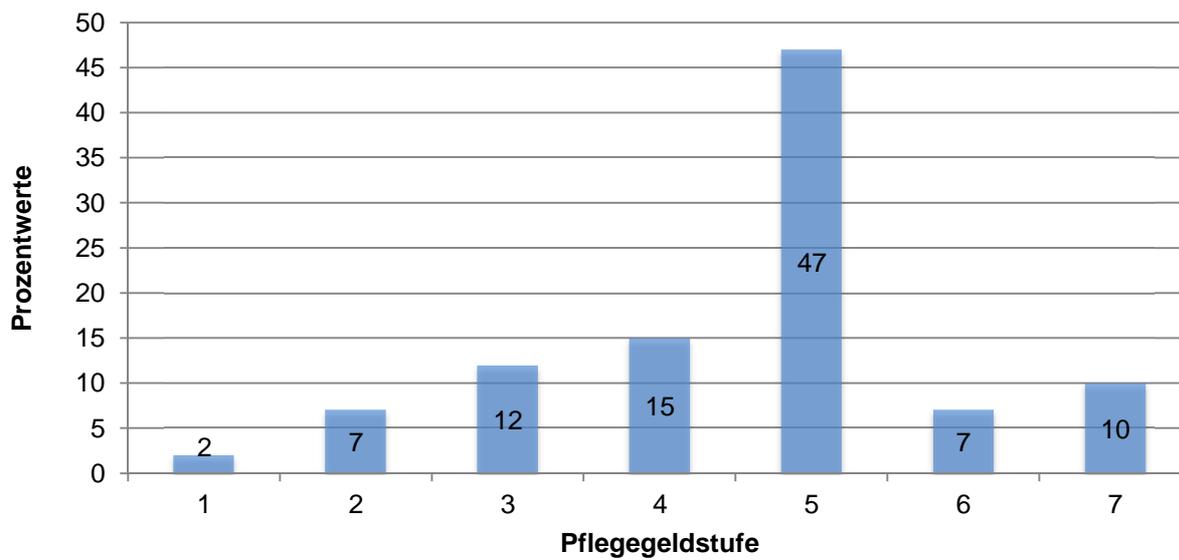
4.1.4. Pflegegeld

Anspruch auf Pflegegeld hat, wer pflegebedürftig ist. Die Höhe ist abhängig vom Pflegebedarf. Ein mindestens 60stündiger monatlicher Bedarf muss bestehen, um überhaupt Pflegegeld beziehen zu können. Dieser wird bei einer ärztlichen Untersuchung festgestellt. Es kommt hier vor allem darauf an, wie viel Hilfe bei alltäglichen Tätigkeiten wie Körperpflege, Essenszubereitung, Haushaltstätigkeiten benötigt wird. Hierzu gibt es eine Einteilung in 7 Pflegestufen. Die erste Stufe liegt bei 61 bis 85 monatlich benötigte Pflegestunden, die zweite bei 86 bis 120, die dritte bei

121 bis 160, die vierte bei 161 bis 180, die fünfte, sechste und siebente bei über 180 Stunden Betreuungsaufwand pro Monat (vgl. AK 2014).

Die 98 % der Befragten, die Pflegegeld erhalten, sind auf die Pflegegeldstufen 1 bis 7 verteilt, wie in Abbildung 3 ersichtlich ist. Zwei Personen erhalten kein Pflegegeld, nehmen aber trotzdem Persönliche Assistenz in Anspruch.

Abb. 3: Verteilung in Pflegegeldstufen, in Prozent (n=92)



Der Großteil der Befragten ist in Pflegegeldstufe 5 eingestuft (47 %). Deswegen hier nochmal eine genauere Beschreibung dieser: Vorgesehen für Taubblinde beziehungsweise Rollstuhlfahrer, mit deutlichem Ausfall von Funktionen der oberen Extremität(en), wenn zum Transfer in und aus dem (technisch adaptierten) Rollstuhl auf Grund der Behinderung im Bereich der oberen Extremität(en) die Hilfe einer anderen Person notwendig ist. Diese Einstufung umfasst einen Pflegeaufwand von über 180 Stunden und dauernde Bereitschaft. Das Pflegegeld in dieser Stufe beträgt € 902,30 (vgl. www.sozialministerium.at).

4.1.5. Zusätzliche Unterstützungsformen

75 % der Befragten (n = 85) nehmen neben der Persönlichen Assistenz auch noch andere Dienstleistungen in Anspruch. Für 25 % der Betroffenen ist dies nicht der Fall. Auffallend dabei ist, dass fast alle Personen, die noch zusätzliche Unterstützung in Anspruch nehmen, von Familie und/oder Freunden (66 %) unterstützt werden. Zu den

weiteren Unterstützungsformen zählen: Mobile Betreuung (13 %), fähigkeitsorientierte Aktivitäten (10 %), 24-h-Pflege (8 %), Persönliche Assistenz am Arbeitsplatz (8 %), Hauskrankenpflege (6 %), Kurzzeitwohnen (4 %) und Heimhilfe (1 %). Anzumerken ist, dass vier der Befragten mit einer/m oder mehreren ihrer PersönlicheN AssistentInnen verwandt sind.

Es zeigte sich bei einer Berechnung ein signifikanter Zusammenhang in der Stärke von 0,357 zwischen der Höhe des Pflegegeldes und Anzahl der Persönlichen AssistentInnen heraus. Dazu wurde ein Chi-Quadratstest durchgeführt, dessen Ergebnis mit einem Wert von 0,005 höchst signifikant ist. Das heißt, je höher die Pflegestufe ist, desto mehr Persönliche AssistentInnen sind für die AuftraggeberInnen tätig.

4.2. Rahmenbedingungen der Assistenzsituation

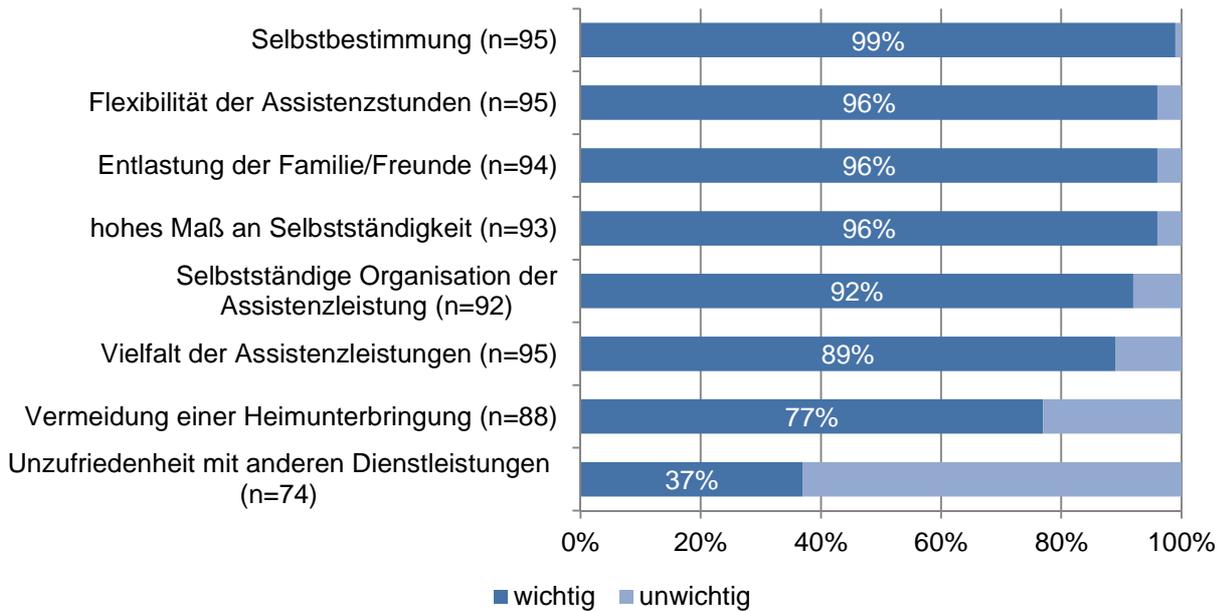
Im folgenden Kapitel soll erläutert werden, welche unterschiedlichen Bedingungen die Assistenzsituation benötigt. Es wurde erhoben, welche Gründe die AuftraggeberInnen bei der Inanspruchnahme der Persönlichen Assistenz verfolgten, wie viele Persönliche AssistentInnen eine AuftraggeberIn hat, wie viele Stunden der Persönlichen Assistenz von den AuftraggeberInnen in Anspruch genommen werden, sowie die Dauer der Inanspruchnahme der Persönlichen Assistenz.

4.2.1. Gründe für Persönliche Assistenz

Die wichtigsten Gründe für die Inanspruchnahme der Persönlichen Assistenz sind: Selbstbestimmung (99 %), Selbstständigkeit (96 %), Flexibilität der Arbeitsstunden (95 %), hohes Maß an Entlastung der Familie/Freunde (95 %), die selbstständige Organisation der Assistenzleistungen (92 %) und die Vielfalt der Assistenzleistungen (89 %). 77 % der Befragten konnten mit der Persönlichen Assistenz eine Heimunterbringung vermeiden. Mit 37 % ist mit diesen abgefragten Kategorien die Unzufriedenheit mit anderen Dienstleistungen die hier am wenigsten Wichtige.

Bei der dazugehörigen offenen Frage wurden die „eigene Wohnung“ und die „Freizeitgestaltung“ angegeben.

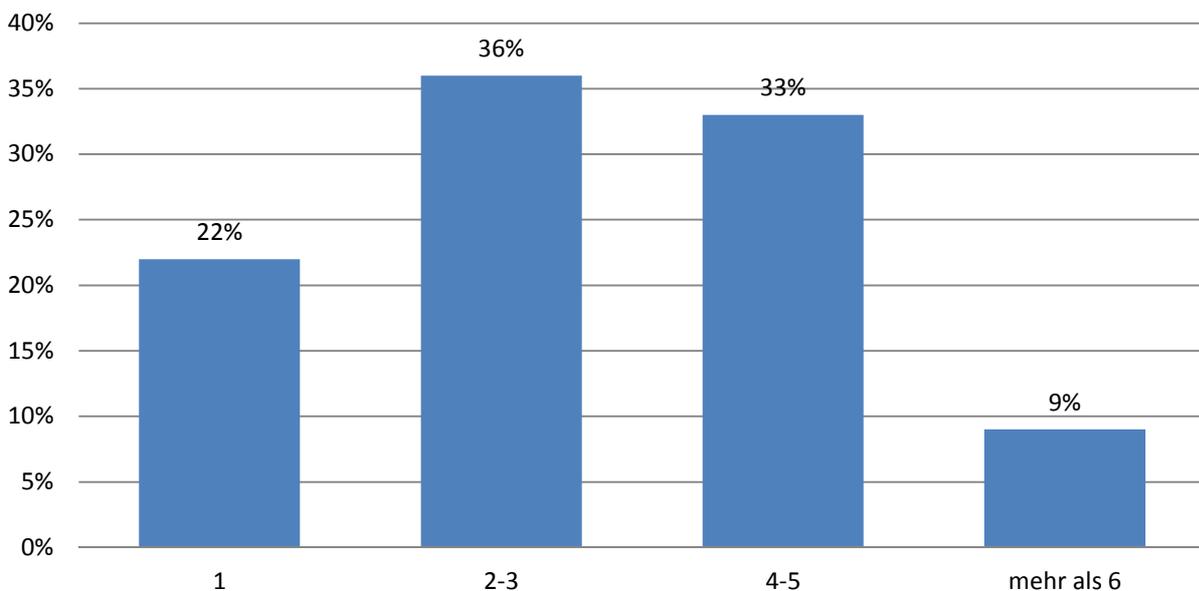
Abb. 4: Gründe für Persönliche Assistenz



4.2.2. Anzahl der Persönlichen AssistentInnen

Die Anzahl der Persönlichen AssistentInnen wurde in Kategorien zusammengefasst, um einen Überblick zu erhalten, wie viele Persönliche AssistentInnen üblicherweise für eineN AuftraggeberIn arbeiten.

Abb. 5: Anzahl an Persönlichen AssistentInnen, in Prozent (n=94)



Wie in Abbildung 5 ersichtlich, haben 22 % der AuftraggeberInnen eineN PersönlicheN AssistentIn. 36 % der AuftraggeberInnen haben zwei bis drei Persönliche AssistentInnen. 33 % haben vier bis fünf Persönliche AssistentInnen und 9 % nehmen

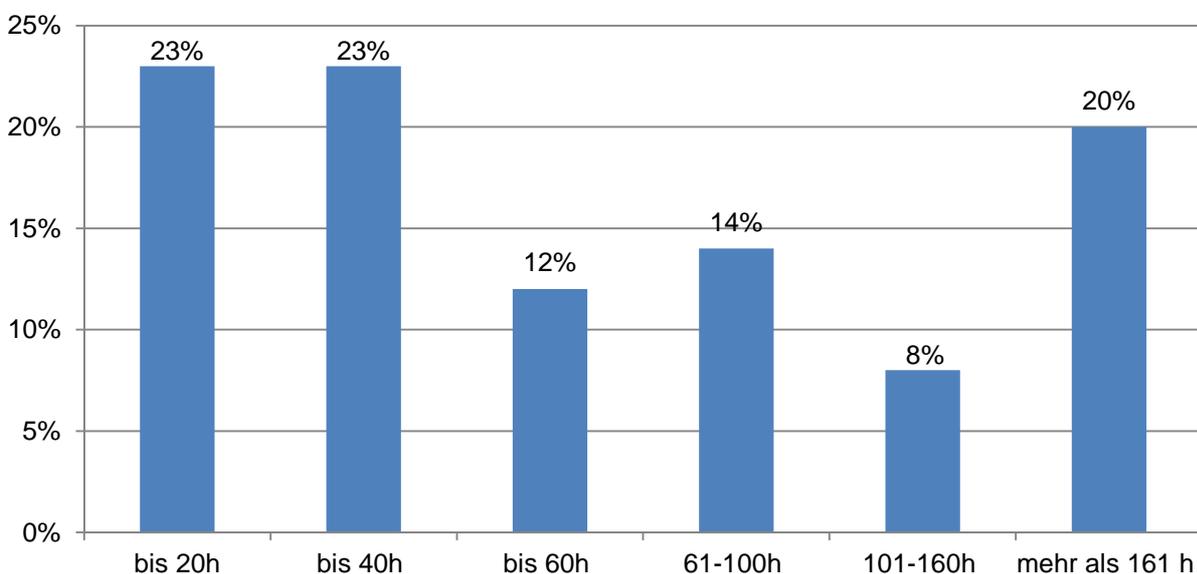
sechs oder mehr Persönliche AssistentInnen in Anspruch. Folgendes Interviewzitat lässt gut nachvollziehen, wie sich die Anzahl der Persönlichen AssistentInnen ergeben kann:

„Ich habe mit einer angefangen, dann hieß es man solle doch eine zweite nehmen, sollte eine in Urlaub gehen. Daraufhin hatte ich eine zweite, da waren die Stunden aber noch sehr wenig. Ich hatte ca. 30 Stunden zu der Zeit. Mit dem ansteigen der Stunden brauchte ich dann aber auch mehr Persönliche AssistentInnen. Nachdem ich um 100 Stunden angesucht habe, habe ich um 200 Stunden angesucht, wodurch ich jetzt vier Persönliche AssistentInnen habe.“ (Interview AG5)

4.2.3. Anzahl der Assistenzstunden im Monat

Die Stundenanzahl schwankt zwischen einer Stunde und 250 Stunden im Monat. Durchschnittlich nehmen die AuftraggeberInnen 81 Stunden monatlich in Anspruch. Um das Stundenausmaß übersichtlich darstellen zu können, wurden die Stundenanzahl für die folgende Abbildung in sechs Kategorien unterteilt.

Abb. 6: Stundenausmaß der Persönlichen Assistenz, in Prozent (n=91)



1 bis 20 Stunden Persönliche Assistenz nehmen die meisten befragten Personen, nämlich 23 % in Anspruch. 21 bis 40 Stunden Persönliche Assistenz beziehen ebenfalls 23 %. 41 bis 60 Stunden haben 12 %, 61 bis 100 Stunden haben 14 % und 101 bis 160 Stunden nehmen 8 % der AuftraggeberInnen in Anspruch. Mehr als 160 Stunden

benötigen 20 % der AuftraggeberInnen. Das Stundenausmaß kristallisierte sich sowohl in den quantitativen als auch qualitativen Ergebnissen heraus.

„Genau. Dann wäre alles perfekt, wenn ich endlich einmal die Zusage bekommen würde, dass es mehr Stunden sind.“ (Interview AG1)

Folgend wird die Stundenknappheit aus der Sicht der ExpertInnen angeführt: Diese kommen auf unterschiedliche Ursachen der Stundenknappheit. Im Stundenvergabeverfahren habe sich einiges verändert, als im Jahr 2008 das Chancengleichheitsgesetz eingeführt wurde. Davor sei die Stundenvergabe bei der Persönlichen Assistenz GmbH gelegen (vgl. Interview E4). Ein anderer Eindruck ist, dass ausreichend Stunden bewilligt wurden.

„Ich merke das auch beim Konsumverhalten unserer Kunden, also das bewilligte Stundenkontingent, welches der Auftraggeber ja von der Bezirksverwaltungsstelle bewilligt bekommt, also direkt vom Land dann eigentlich, reicht aus. Wir hatten zwar letztes Jahr ein paar Aufstockungen, weil man gemerkt hat dass der Bedarf doch höher war und es ist dann doch möglich gewesen das Kontingent auf die Stunden anzuheben, in Absprache mit der Landesregierung.“ (Interview E1)

Außerdem sei die Stundenvergabe eine Kostenfrage, so die Experten/Expertin.

Weitere Ursachen können auch von Seiten des Landes ausgehen, *„weil ja die finanziellen Mittel vom Land für PA gekürzt worden sind. Ist auch im Gesetz so drinnen, ist zwar ein Grundrecht, dass man PA bekommen kann, aber Hintertürchen: nach Maßgabe der finanziellen Mitteln. Das heißt, wen ich die finanziellen Mitteln nicht erhöhe, heißt Grundrecht nur für ein paar wenige und die anderen bekommen Grundrechte nicht.“* (Interview E3) Dies wird jedoch vom Experten/ von der Expertin sehr problematisch gesehen.

„Ein Grund kann natürlich auch sein, dass sich der Gesundheitszustände von Leuten verschlechtern, das heißt, der Bedarf wird dann mehr. Nehmen wir klassisch her, es hat jemand MS. Braucht am Anfang der PA vielleicht noch weniger Unterstützungsbedarf und das wird kontinuierlich, auf Grund der Beeinträchtigung, mehr.“ (Interview E3) Diese AuftraggeberInnen würden somit mehr Stunden benötigen, sie bekommen aber nicht mehr bewilligt, da das Kontingent immer knapper wird.

Die Erhöhung der Stunden sehen die ExpertInnen als Pflicht für die Zukunft.

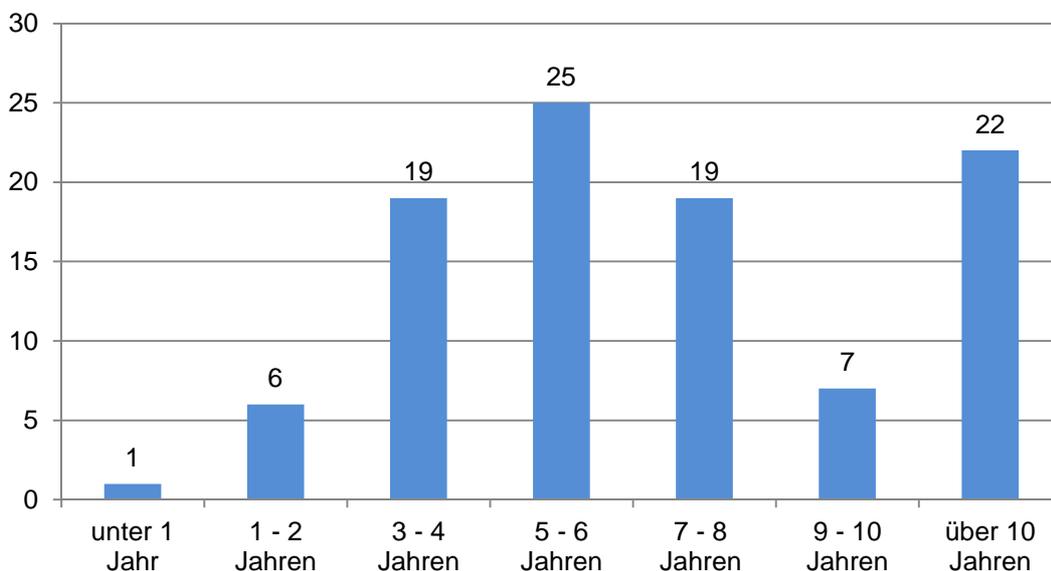
„Ich finde, es muss unbedingt die Obergrenze an Stunden fallen, das ist etwas, was in den nächsten Jahren kommen muss, sonst muss das geklagt werden.“ (Interview E3)

„Wir sind alle sehr unglücklich mit der Situation, dass wir niemanden aufnehmen können und dass unsere Leute zum Teil in Not sind. Das ist überhaupt keine gute Entwicklung und ich hoffe, dass das etwas ist, was aufmacht. Das wäre im Kleineren, dass Stunden vergeben werden, dass Leute die Persönliche Assistenz bekommen können, die sie benötigen. Eine Zukunftsvision wäre wirklich, dass die Warteliste, die es gibt, kleiner wird.“ (Interview E4)

4.2.4. Dauer der Inanspruchnahme der Persönlichen Assistenz

Die folgende Abbildung 7 zeigt die prozentuelle Aufteilung der befragten AuftraggeberInnen nach der Dauer, seit der sie die Persönliche Assistenz in Anspruch nehmen. Es ist deutlich zu erkennen, dass die Dauer der Inanspruchnahme unter den befragten AuftraggeberInnen sehr unterschiedlich ist.

Abb. 7: Dauer der Inanspruchnahme, in Prozent (n=96)



Die meisten befragten Personen (25 %) nehmen die Persönliche Assistenz seit 5 bis 6 Jahren in Anspruch. 22 % der Befragten beanspruchen die Persönliche Assistenz seit über 10 Jahren. Mit je 19 % werden die AuftraggeberInnen 3-4 oder 7-8 Jahre von

Persönlichen Assistenten begleitet. Nur 1 % der Befragten nimmt die Persönliche Assistenz erst seit unter einem Jahr in Anspruch.

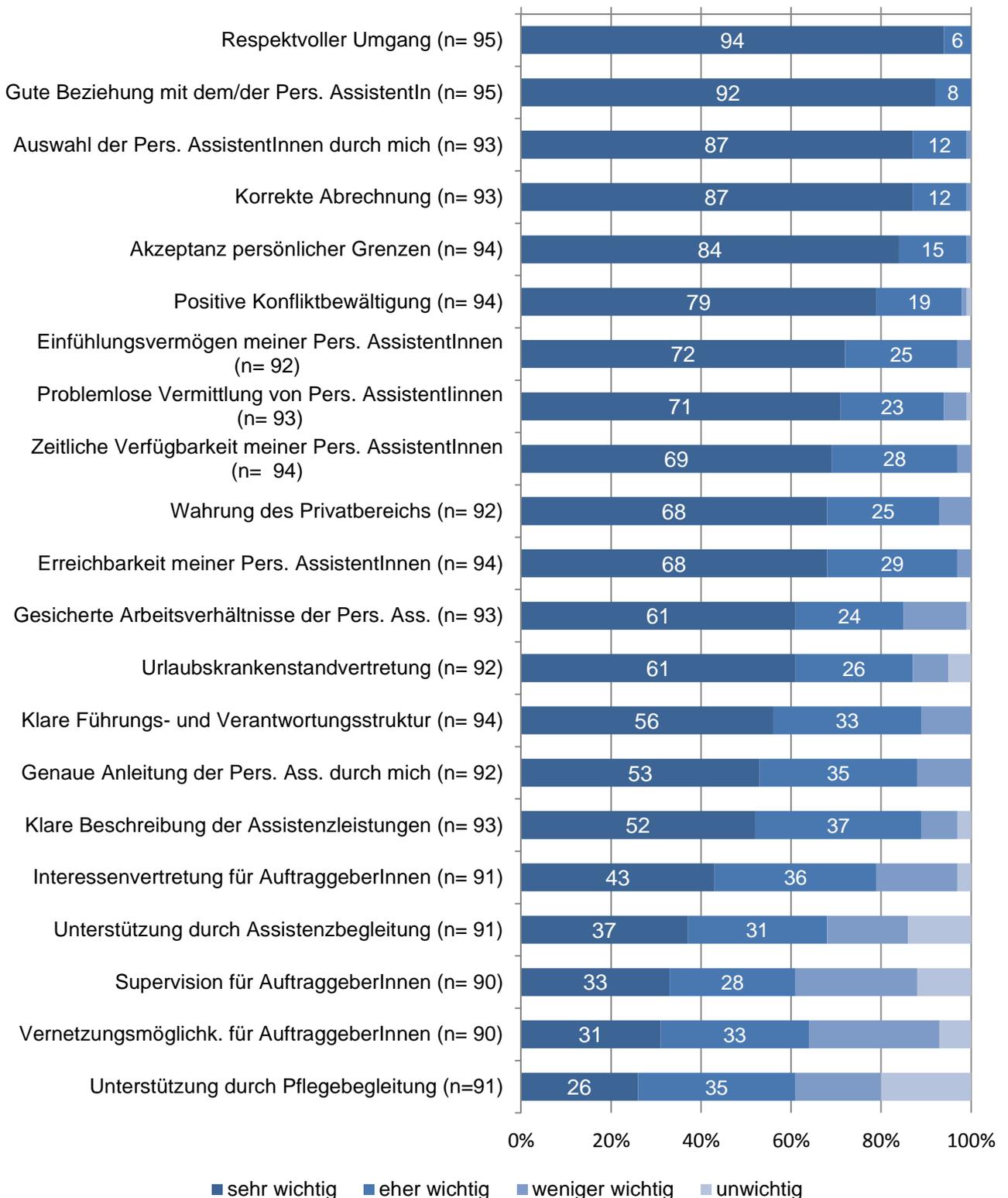
4.3. Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation und Einschätzung des Konzepts

In diesem Berichtsteil werden die Bedingungen für eine gelungene Persönliche Assistenz hinsichtlich der eingeschätzten Bedeutung und des Erfüllungsgrades analysiert und die Einschätzung des Konzepts der Persönlichen Assistenz durch die AuftraggeberInnen dargestellt.

4.3.1. Wichtigkeit der Bedingungen

Es wurde die Frage gestellt, welche allgemeinen Bedingungen die AuftraggeberInnen für eine erfolgreiche Assistenzsituation als „sehr wichtig“, „eher wichtig“, „weniger wichtig“ oder „unwichtig“ einstufen. In folgender Abbildung 8 ist – gereiht nach Wichtigkeit – die Antwortverteilung der AuftraggeberInnen ersichtlich.

Abb. 8: Bedingungen für eine gelungene Assistenzbeziehung anhand ihres Wichtigkeitsgrads



Die letzten vier Punkte auf der Liste, weisen, wenn auch sehr gering, in der Auswertung die meisten Stimmen für „unwichtig“ auf. Das sagt aus, dass Supervision und Vernetzung zwar einen bedeutenden, doch im Vergleich etwas weniger wichtigen

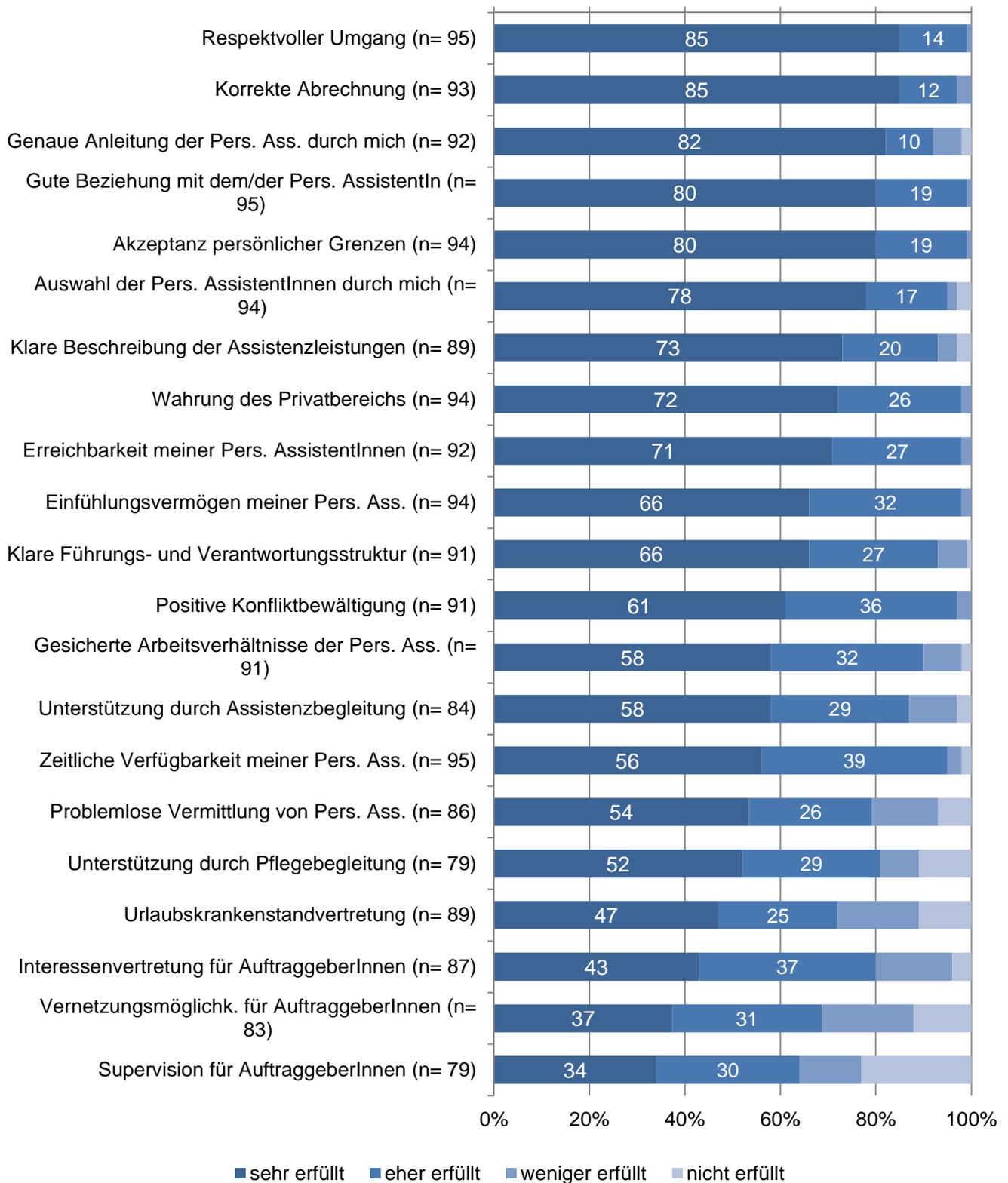
Stellenwert einnehmen. Die Unterstützung durch Pflegebegleitung ist jener Bereich, der für die befragten Personen, unter allen abgefragten Bedingungen den am wenigsten wichtigen Platz einnimmt.

4.3.2. Erfüllungsgrad der Bedingungen

In einer weiteren Frage wurde der Erfüllungsgrad der Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation erhoben. Die Befragten konnten dieselben Kategorien wie bei der Wichtigkeit nun mit „sehr erfüllt“, „erfüllt“, „weniger erfüllt“ bzw. „nicht erfüllt“ ankreuzen.

Folgende Abbildung 9 stellt diesen Erfüllungsgrad dar. Anhand der Berechnung um den Mittelwert lassen sich ein paar Punkte hervorheben, die bereits gut verwirklicht werden, allerdings noch verbessert werden können. Mehr dazu im nächsten Punkt.

Abb. 9: Bedingungen für eine gelungene Assistenzbeziehung anhand ihres Erfüllungsgrad



Supervision und Vernetzungsmöglichkeiten liegen sowohl in der Wichtigkeit als auch im Erfüllungsgrad an letzter Stelle, allerdings bedeutet diese Platzierung keineswegs, dass sie unwichtig sind. In den qualitativen Interviews wurden unter anderem, folgende Aussagen zu diesem Thema getätigt:

„Pfff... also ich glaube, dass sich viele... also von meinen Freunden, haben auch viele Persönliche Assistenz, und ich glaub eigentlich, dass wir uns da untereinander vernetzen. Aber nicht mit der Organisation selber. Weil untereinander unternimmt man was, in der Freizeit zum Beispiel, oder im.. beim Haushalt, kocht man gemeinsam. Zum Beispiel. Das machen die Auftraggeber untereinander. Also so ist das halt bei mir, uns.“
(Interview AG2)

64 % der AuftraggeberInnen sehen Supervision als sehr erfüllt und 36 % als nicht erfüllt an. Für 61% der Befragten ist Supervision für AuftraggeberInnen wichtig. Die ExpertInnen bewerten die Angebote und Teilnahme an Supervisionen für AuftraggeberInnen folgendermaßen: Bei der Volkshilfe werden Auftraggeber in die Supervision einbezogen. Angeboten wird die Supervision für die Teams, also AuftraggeberInnen und Persönliche AssistentInnen. Finanziell wird das Team betrachtet, wobei unwichtig ist, wie viele Persönliche AssistentInnen ein/e AuftraggeberIn hat. Dabei wird von vier Supervisionen zu je zwei Einheiten ausgegangen. Wenn das Thema der Supervision das Team betrifft, wird vorgeschlagen, die AuftraggeberInnen miteinzubeziehen und die Assistenzsituation supervisorisch zu betreuen (vgl. Interview E1).

4.3.3. Vergleich zwischen Wichtigkeit und Erfüllungsgrad der Bedingungen

Bei der Betrachtung der Wichtigkeit der Bedingungen (Abbildung 8) und der Erfülltheit der Bedingungen (Abbildung 9) wird klar, dass die Erfülltheit von, als wichtig eingestufte Bedingungen, durchwegs hoch ist. Somit kann geschlussfolgert werden, dass für die AuftraggeberInnen die meisten Bedingungen einer erfolgreichen Assistenzsituation ausreichend erfüllt sind. Die Gegenüberstellung der Mittelwerte ergibt allerdings doch einen nicht vernachlässigbaren Verbesserungsbedarf bei drei Bedingungen. Zwei der drei werden im Mittel der Wichtigkeit als „sehr wichtig“ eingestuft, im Mittel der Erfülltheit aber nur als „eher erfüllt“.

Tab. 7: Vergleich ausgewählter Mittelwerte Wichtigkeit und Erfülltheit (n= 89-94)

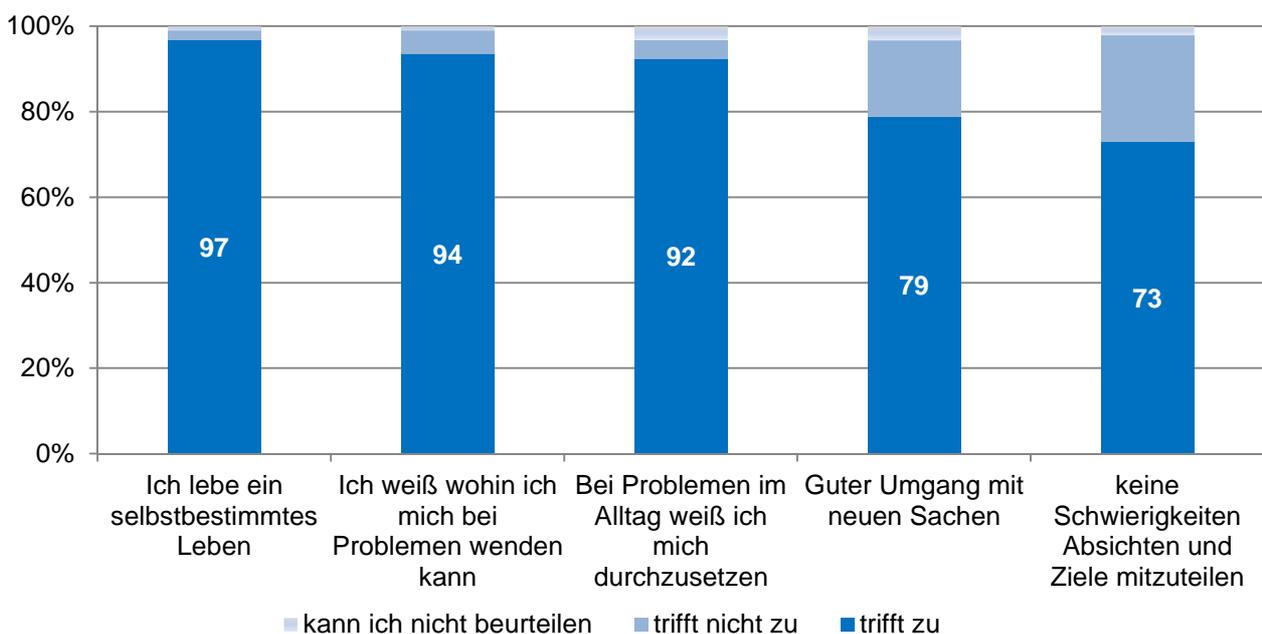
	Wichtigkeit	Erfülltheit
Zeitliche Verfügbarkeit meiner Persönlichen AssistentInnen	1,34	1,52
Urlaubs/Krankenstandsvertretung für meine Persönlichen AssistentInnen	1,58	1,92
Problemlose Vermittlung von Persönlichen AssistentInnen	1,37	1,74

In allen drei Fällen ist der Erfüllungsgrad mit „eher erfüllt“ immer noch gut. Dennoch könnten hier Dinge, die ohnehin schon gut gelingen, vielleicht noch etwas verbessert werden um zu versuchen, den Erfüllungsgrad an den Grad der Wichtigkeit anzuheben. Schließlich sind diese drei Bedingungen sehr elementare Faktoren in der Persönlichen Assistenz, da sie all mit dem Thema Zeit und Assistenzzeit in Verbindung gebracht werden können.

4.3.4. Selbstbild der AuftraggeberInnen

Im folgenden Abschnitt wurden die AuftraggeberInnen gebeten, einige ihrer Fähigkeiten im Umgang mit Problemen einzuschätzen und Stellung zu nehmen, inwiefern sie ihr Leben als selbstbestimmt beurteilen (Die vollständige Formulierung der Aussagen ist im Fragebogen – Frage 18 im Anhang zu finden).

Abb. 10: Selbsteinschätzung, in Prozent (n=90-93)



Die Selbsteinschätzung der AuftraggeberInnen ist durchwegs positiv. Der Umgang mit neuen Herausforderungen und bestehenden Problemen im Alltag scheint keine Schwierigkeiten zu bereiten. Sollte es dennoch zu Problemen kommen, die selbst nicht zu lösen sind, wissen 94 % der befragten AuftraggeberInnen wohin sie sich wenden können. Auch die Fähigkeit seine Absichten deutlich mitzuteilen, bereitet dem Großteil der Befragten keinerlei Schwierigkeiten, wobei immerhin ein Viertel angibt, Schwierigkeiten damit zu haben. Auf die Frage der Selbsteinschätzung zum Thema „selbstbestimmtes Leben“ gaben 97 % der befragten AuftraggeberInnen an, im Rahmen der Möglichkeiten ein so weit wie möglich selbstbestimmtes Leben zu führen.

4.3.5. Einschätzungen des Konzepts der Persönlichen Assistenz

Im Fragebogen wurde auch erhoben, wie das Konzept der Persönlichen Assistenz von den AuftraggeberInnen empfunden wird.

„Es ist was Großartiges. Aber es ist nicht allgemein zugänglich. Es ist zugänglich nach Maßgabe eines Kontingents, da ist natürlich das schon jährlich erhöht wird, aber nicht in dem Ausmaß, in dem es sein müsste.“ (Interview AG3)

Tab. 8: Zufriedenheit mit dem Konzept der Persönlichen Assistenz

	gefällt sehr gut	gefällt eher gut	gefällt eher nicht	gefällt gar nicht	n
Individuelle Auswahl der Persönlichen AssistentInnen durch AuftraggeberInnen	89 %	10 %	1 %	0 %	93
Unterstützung der AuftraggeberInnen in der Selbstständigkeit	86 %	13 %	1 %	0 %	90
Einteilung und Organisation der Assistenzleistungen durch AuftraggeberInnen	85 %	13 %	2 %	0 %	91
Persönlichen Assistenz durch Laien (keine fachliche Ausbildung)	69 %	19 %	9 %	3 %	89
Interessensvertretung für Persönliche Ass. (Betriebsrat) - <i>betrifft nur die Persönliche Assistenz GmbH</i>	49 %	38 %	6 %	7 %	71
Interessensvertretung für AuftraggeberInnen (IV-AG)	44 %	43 %	6 %	8 %	73

Es ist ersichtlich, dass die Selbstbestimmtheit, die AuftraggeberInnen durch das Konzept der Persönlichen Assistenz haben, sehr geschätzt wird. Es ist klar zu erkennen, dass der klaren Mehrheit (99 %) die Unterstützung in der Selbstständigkeit gut gefällt. Die Einteilung und Organisation der Assistenzleistungen durch die AuftraggeberInnen gefällt beinahe allen 98 % gut. Hier kann vermutet werden, dass die AuftraggeberInnen ihre Selbstbestimmtheit in der Einteilung sehr schätzen. In den Interviews wurde von allen TeilnehmerInnen die Selbstbestimmtheit sehr betont. *„Es ist auf jeden Fall eine persönliche Entwicklung in meinem Fall. Und es ist halt Selbstbestimmung, sehr sehr wichtig.“* (Interview AG2)

88 % finden es gut, dass die Persönliche Assistenz keine fachliche Ausbildung für die Arbeit braucht, rund 12 % finden diesen Umstand eher nicht gut. Expertinnen sind jedoch der Meinung, dass Persönliche Assistenz von Laien durchgeführt werden sollte, denn dies gehört zum Konzept der Persönlichen Assistenz und ermöglicht sehr viele Möglichkeiten, die im Professionellen Bereich nicht möglich sind (vgl. Interview E4). Eine andere Expertenmeinung bestätigt diese Aussage:

„Es widerspricht auch der Grundphilosophie von PA, weil die Forderung, damals aus Amerika, was die Independent Living Movement gefordert hat, dass es eben nicht Fachkräfte sind, die mir helfen.“ (Interview E3)

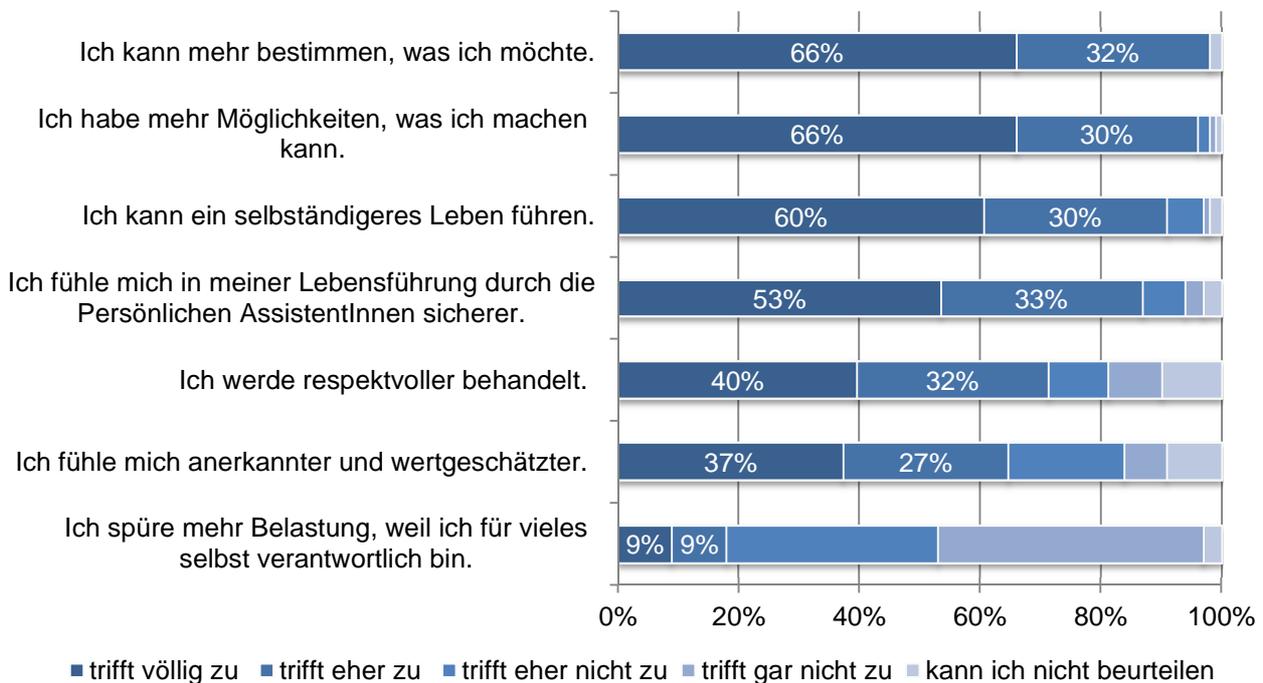
Grundsätzlich gefällt den AuftraggeberInnen das Konzept der Persönlichen Assistenz gut. Vor allem die Selbstbestimmtheit und Selbstständigkeit, die ihnen ermöglicht wird, wird geschätzt und größtenteils als positiv empfunden. Kritisiert wurde im Fragebogen bei der offenen Frage in Einzelfällen noch, dass teilweise ein Konkurrenzdenken bei den Persönlichen AssistentInnen entsteht. Dies wird eher negativ empfunden.

4.3.6. Veränderung persönlicher Lebensumstände durch die Persönliche Assistenz

Bei dieser Frage wurde erhoben, was sich bei den Lebensumständen der AuftraggeberInnen seit der Nutzung der Persönlichen Assistenz verändert hat. Dies sollte mit den Fragen nach einer selbständigeren Lebensführung, mehr Selbstbestimmtheit, mehr Belastung durch Selbstverantwortung, Anerkennung und Wertschätzung, respektvollem Umgang und einer sicheren Lebensführung durch die Persönliche Assistenz erhoben werden. Dazu konnten die Befragten die Statements mit

„trifft völlig zu“, „trifft eher zu“, „trifft eher nicht zu“, „trifft gar nicht zu“ und „kann ich nicht beurteilen“ beantworten.

Abb. 11: Veränderung der Lebensumstände der AuftraggeberInnen (n=91-93)



Als sonstige Angaben auf dem Fragebogen wurden folgende Aussagen gemacht:

„Ich beanspruche seit Beginn meiner Behinderung PA“ ;,Ich fühle mich besser, freier und alles wird schneller bewältigt!“

Auch in den Interviews äußerten sich die Befragten zur Veränderung der Lebensumstände durch die Persönliche Assistenz.

„Ja, super. Die Lebensqualität ist für mich gestiegen, weil ich bin in einer neuen Wohnung und kann halt hier leben, aber nur weil ich die persönlichen Assistenten habe. Sonst ginge das nicht.“ (Interview AG1)

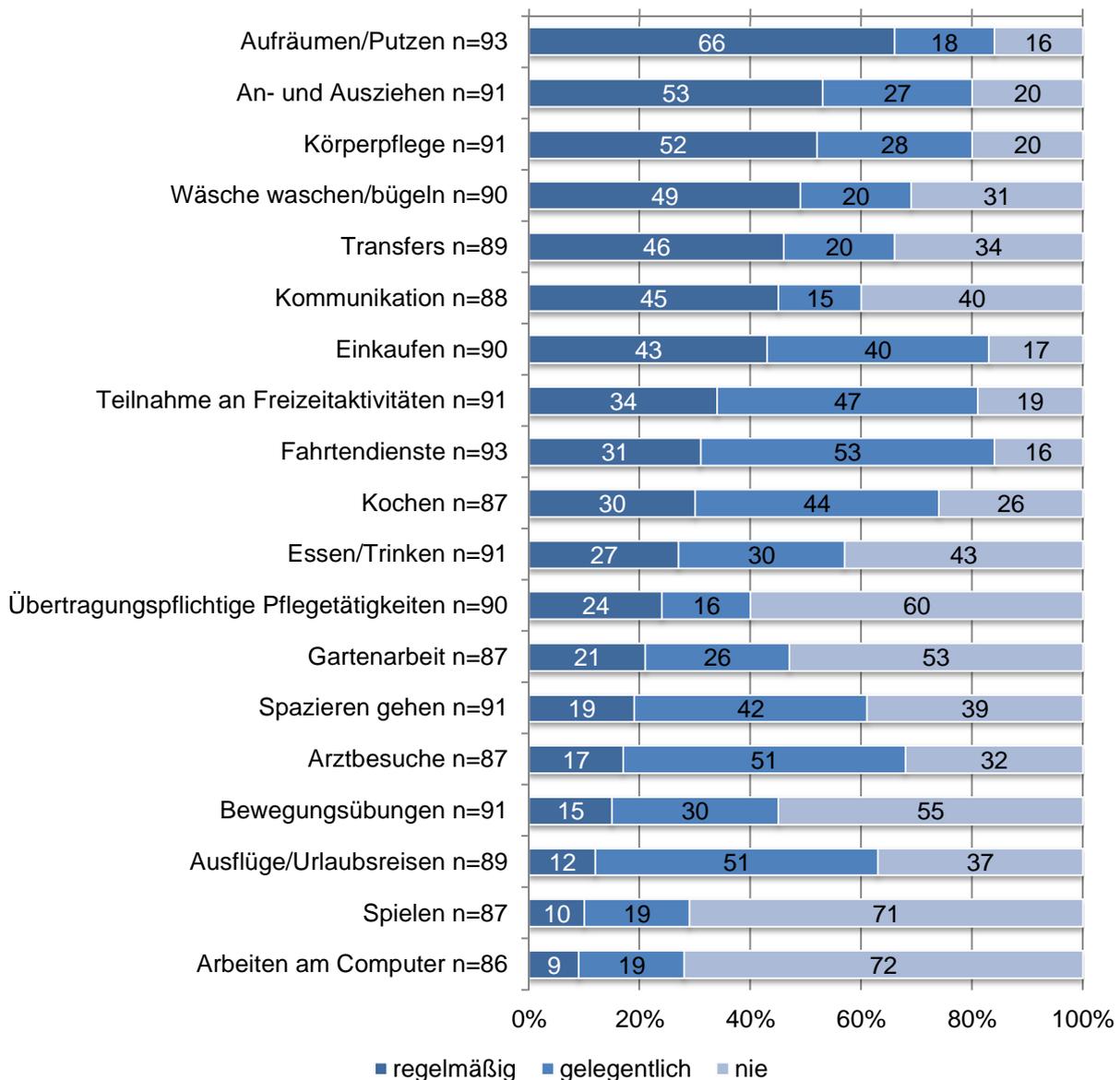
„Es ist fundamental leichter geworden. Ich hab jetzt im viel stärkeren Ausmaß die Möglichkeit mich interessierende Freizeitgestaltungen, unter Anführungszeichen selbstständig, sagen wir selbstbestimmt, selbstständig ist ein bisschen gelogen. Da bräuchten wir dann keinen Persönlichen AssistentInnen ... Aber selbstbestimmt zu machen. Das ist der eine große Vorteil, und der andere große Vorteil ist, dass ich im Haushalt manche Dinge unterstützt bekomme, die ich sonst entweder sonst hätte

machen müssen oder irgendwelche Freunde (die eh nie Zeit haben), bitten hätte müssen, also gerade im Haushalt gibt es einige Dinge, die mir dadurch möglich sind. Aber die Grundlage meiner PA ist definitiv der Freizeitbereich.“ (Interview AG3)

4.4. Tätigkeiten

Die AuftraggeberInnen wurden gebeten, bei verschiedenen Tätigkeiten anzugeben, ob sie diese regelmäßig, gelegentlich oder nie in Anspruch nehmen. Aus den Ergebnissen wird ersichtlich, wofür die Persönliche Assistenz genutzt wird. Es folgt eine Auflistung der Assistenzleistungen, gereiht nach der Häufigkeit der Inanspruchnahme.

Abb. 12: Ausgeübte Tätigkeiten, in Prozent



Für weitere Analyse wurden die Tätigkeiten zu den Kategorien „Grundversorgung / Pflegerische Hilfen“, „Haushalt“, „Freizeit und Mobilität“ und „Bürotätigkeiten“ zusammengefasst. Dazu wurde jeweils ein Summenindex gebildet.

Die erstellten Kategorien und deren zugehörigen Variablen sind:

Grundversorgung/ Pflegerische Hilfen:

An- und Ausziehen, Körperpflege, Transfers, Essen/ Trinken, Bewegungsübungen, Arztbesuche, Übertragungspflichtige Pflegetätigkeiten

Haushalt:

Kochen, Aufräumen/ Putzen, Wäsche waschen/bügeln, Gartenarbeit, Einkaufen

Freizeit und Mobilität:

Fahrtendienste, Teilnahme an Freizeitaktivitäten, Spielen, Ausflügen/Urlaubsreisen, spazieren gehen

Bürotätigkeit:

Arbeiten am Computer, Kommunikation

Menschen mit einer höheren Pflegestufe benötigen mehr Assistenzleistungen als Menschen mit einer geringeren Pflegestufe. Erwartet wird, dass ein Zusammenhang zwischen der Höhe der Pflegegeldstufe und der Häufigkeit der Tätigkeiten in der Grundversorgung, wie An- und Ausziehen, Waschen, Essen, etc. besteht. Diese Vermutung wurde durch die statistische Analyse bestätigt. (tau b: -0,391, $p < 0,05$)

Weiters wird vermutet, dass zwischen der Häufigkeit der Tätigkeiten in der Grundversorgung und der Anzahl der Persönlichen AssistentInnen von AuftraggeberInnen ein Zusammenhang zu erwarten ist. Dazu wurde mit der Kategorie Grundversorgung, also dem Summenindex der dazugehörigen Variablen, und der Anzahl der Persönlichen AssistentInnen eine Zusammenhangsanalyse gerechnet. Die Analyse bestätigt den vermuteten Zusammenhang zwischen der Häufigkeit der Tätigkeiten in der Grundversorgung und der Anzahl der Persönlichen AssistentInnen (tau-b: -0,491, $p < 0,05$).

4.5. Belastungen in der Assistenzsituation und soziale Anerkennung

In diesem Kapitel werden die Belastungen, die in der Assistenzsituation auftreten können und die soziale Anerkennung, die die AuftraggeberInnen den Persönlichen AssistentInnen während der Dienstzeit entgegenbringen, behandelt.

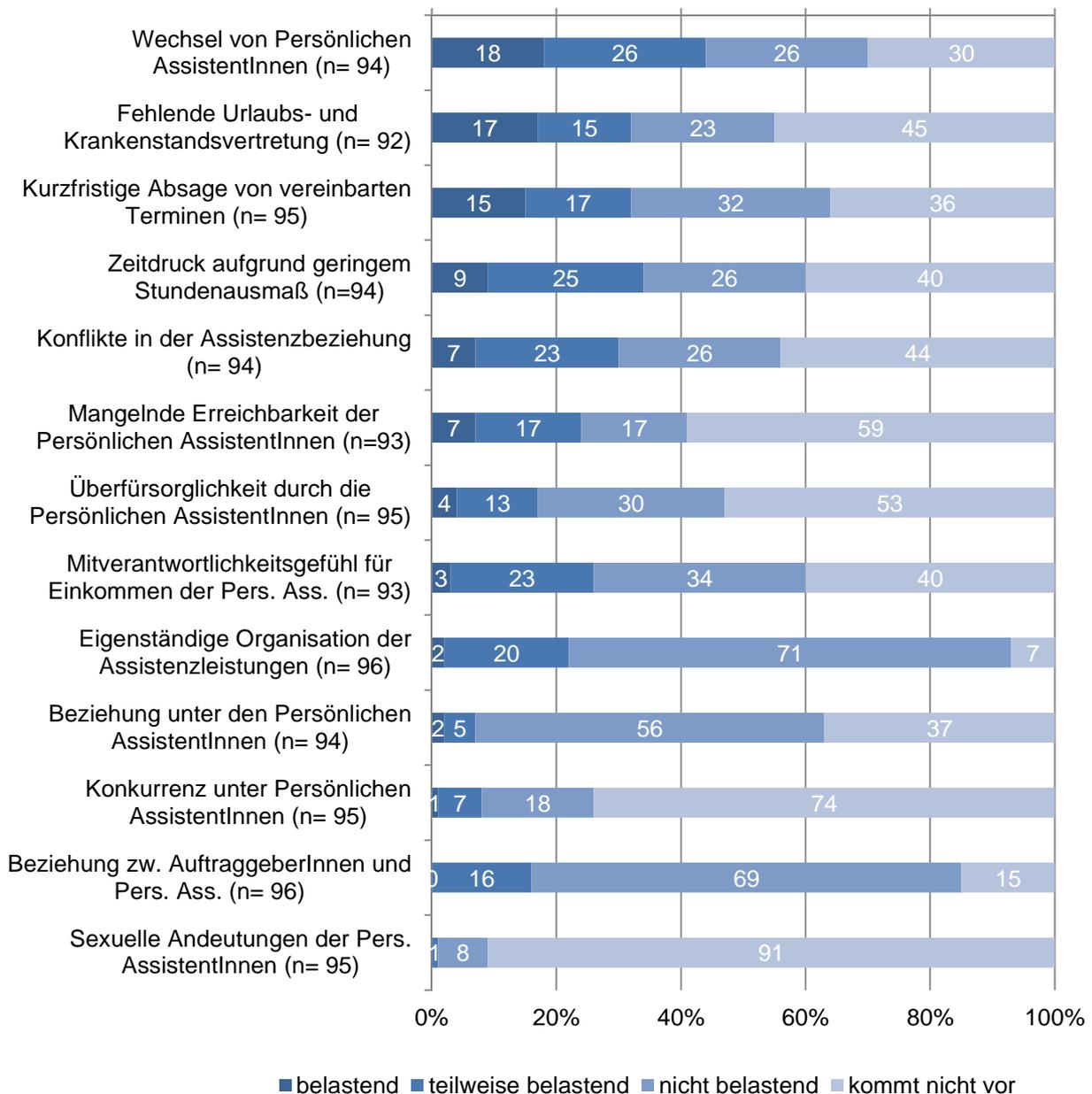
4.5.1. Belastungen in der Assistenzsituation

Der Grad der belastenden Situationen wurde mit den Antwortmöglichkeiten „belastend“, „teilweise belastend“, „nicht belastend“ und „kommt nicht vor“ erfasst. In nachstehender Abbildung 13 sind die Ergebnisse der von uns vorgegebenen möglichen Belastungssituationen dargestellt. Sie sind gereiht nach dem höchsten Grad der Belastung.

Durch Aufsummierung von „belastend“ und „teilweise belastend“ kann herausgefiltert werden, welche Situationen als generell belastend wahrgenommen werden. Der „Wechsel von Persönlichen AssistentInnen“ (siehe 4.7. Wechsel von Persönlichen AssistentInnen), „Zeitdruck aufgrund geringem Stundenausmaß“, „fehlende Urlaubs- und Krankenstandsvertretung“, „kurzfristige Absage von vereinbarten Terminen“ sowie „Mitverantwortlichkeitsgefühl für Einkommen der Persönlichen AssistentInnen“ bewegen sich zwischen 30 % und 44 % und sind somit die am häufigsten als belastend und teilweise belastenden Situationen.

Fasst man „nicht belastende“ Situationen und „nicht vorkommende“ Situationen zusammen, so werden „Sexuelle Andeutungen von Persönlichen AssistentInnen“, „Beziehung unter den Persönlichen AssistentInnen“, „Konkurrenz unter den Persönlichen AssistentInnen“, mit Prozentwerten zwischen 92 und 99 %, als „nicht belastend“ wahrgenommen beziehungsweise sie kommen nicht vor.

Abb. 13: Belastungen in der Assistenzsituation



Von einem belastenden Zeitdruck wegen geringem Stundenausmaß sprechen 9 %, als teilweise belastend empfinden diesen 25 % der Befragten. In der qualitativen Befragung und den offenen Fragen des Fragebogens hat sich klar herausgestellt, dass ein Großteil der Befragten AuftraggeberInnen gerne mehr Persönliche Assistenz-Stunden in Anspruch nehmen würden. Für 26 % der befragten AuftraggeberInnen ist das geringe Stundenausmaß nicht belastend, und für 40 % kommt er gar nicht vor.

Im Interview und in den offenen Fragen war das geringe Stundenausmaß die mit Abstand die am öftesten diskutierte Frage. Es wird häufig von viel zu wenig Stunden gesprochen, wobei alle informiert waren, dass dafür das Land OÖ zuständig ist und

nicht die Persönliche Assistenz GmbH, bzw. die Volkshilfe lebensART GmbH. Jedoch wird bemängelt, dass es eine Ungerechtigkeit darstellt, weil nur ein gewisses Kontingent an Stunden zur Verfügung steht und nicht jeder bekommt, was er braucht. Außerdem sprachen die InterviewteilnehmerInnen davon, dass die Stunden ungerecht verteilt werden.

„Ja, natürlich die PA kann da nichts dafür, wenn das Land keine Stunden hat. Aber dann ist das wie ein Altersheim, „so und soviel Plätze hab ich und dann geht nichts mehr“ (vgl. Interview AG5).

„Aber ich glaube, dass die Selbstbehalte immer noch recht hoch sind, trotzdem viele Menschen müssen sich jede Stunde überlegen. Wenn ich's schon bewilligt hab, ob ich es mir leisten kann. Und viele Menschen sitzen ewig lang ... stehen auf der Warteliste und kriegen keinen Assistenten, weil gerade das Geld nicht ausreicht. Und das ist wirklich ... Ich meine, das ist eine soziale Ungleichheit, denn viele denken sich „Hey, wieso?“ Ich kenn z.B.: welche, die brauchen keine Assistenten, die hätten eh die ausreichende Selbstständigkeit, nehmen sie nur aus Bequemlichkeit. Und ich kenne auch anderen, die bräuchten ... Ich glaube, man müsste ... aber das müsste das Land machen ... Man müsste etwas sensibler schauen, in welchem Ausmaß braucht jemand einen Assistenten. Vitamin B ist in dem Fall oft das Kriterium nach dem man zur Assistenz kommt. Jemand versteht sich gut mit dem Koordinator, also kriegt sie oder er eine Assistenzstunde, was wirklich objektiv nachweisbar nicht notwendig ist.“ (Interview AG1)

„Dann hat's noch geheißen, dass es beim Land keine Stunden gibt. Weil ich beim Land gearbeitet hab, kenne ich dort einige Leute, drum hab ich gefragt wie es wäre wenn ich mich selbst darum kümmere. Ich hab halt dort wen. Dann wurde mir gesagt: „Ja, das kann man ruhig machen“ im Glauben, bekommt eh nichts. Dann ging's aber durch! Dann haben sie geschaut! Naja da hab ich mich darum kümmern müssen, aber eigentlich sollte das ja die PA machen, dass sie schauen dass sie die Stunden bekommen. Dazu ist sie ja da... wozu brauch ich sie denn sonst? Wissen Sie was ich meinen, dass die schauen, dass die einfach mit dem Land den Kontakt halten und und die Stunden bekommen. Meiner Meinung nach sollte der Dialog zwischen Land und PA stattfinden.“ (Interview AG5)

Fehlende Urlaubs-/Krankenstandsvertretung ist für 17 % belastend, für 15 % teilweise belastend. 23 % geben an, dass sie nicht belastend ist und bei 45 % kommt sie nicht vor. Die ExpertInnen äußerten sich folgendermaßen dazu:

„Wir haben grundsätzlich keine Vertretungen. Das System besagt, dass das im Aufgabenbereich des Auftraggebers ist. (...) Unsere Empfehlung ist, dass man ein möglichst breit aufgestelltes Team zu haben.“ (Interview E4) Die AuftraggeberInnen haben sich somit zu überlegen, was im Falle eines Ausfalles der Persönlichen AssistentInnen, im Falle einer Krankheit oder eines Urlaubs, geschieht. Die AuftraggeberInnen sollten sich ein Konzept zurechtlegen, bei dem sie im Falle eines Ausfalles zum Beispiel Nachbarn oder die Familie kontaktieren können. Es liege in der Verantwortung des Auftraggebers, so die ExpertInnen (vgl. Interview E4).

Dazu wird ausgeführt, dass bereits im Erstgespräch auf die Wichtigkeit eines möglichst großen Teams hingewiesen wird (vgl. Interview E2).

„Das ist ein Teil des Systems, dass dafür die Auftraggeber dafür sorgen müssen. Ich kann es mir aber vorstellen, von wo diese Belastung kommt. Zum Beispiel jemanden ab zu sagen und aber keine Alternative anbieten zu können. Ich muss einem Auftraggeber sagen: du, ich bin jetzt krank, ich kann nicht. Und drücke dem die Arbeit zu, dass er sich einen Ersatz suchen muss. Und ich weiß, dass ganz viele eine Erwartung haben, dass das der Träger abdeckt, das ist aber ein Teil der Leistung PA, dass wir das eben nicht machen. Warum machen wir das nicht? Weil ein Grundprinzip von PA damit gebrochen wäre. Grundprinzip der PA ist, dass sich die Nutzer, die AuftraggeberInnen in unserem Falle, immer aussuchen können, wer zu ihnen kommt. Und nie eine fremde Person zu ihnen hingeschickt wird. Und würden wir so zu sagen an Notfalldienst haben, dass wir sagen, jetzt fällt einer aus und wir schicken irgendeinen, der für ganz Oberösterreich zuständig ist, für einen Notfall hin, käme ein Fremder zu dem heim. Und damit wär eine ganz wichtige Grundsäule von PA gebrochen, weil dann wer zu mir kommt. Zum Beispiel bei sehr intimen Sachen, wie waschen, kommt jemand zu mir und greift mich an und ich kenne den nicht und das geht nicht. Und wir merken, je mehr das passiert, dass eine Lücke entsteht und zur PA muss eine Lücke entstehen dürfen. Das heißt, wenn das passiert ist es für die AuftraggeberInnen in der Situation natürlich schlimm, weil sie müssen einen Plan B sich überlegen, den decken wir nicht ab. (...) Für die Zukunft ist es dann so, dass das Team erweitert wird, dass ich mehr habe, dass das Team erweitert wird, dass ich flexibler sein kann und trotzdem einen Plan B

überlegen muss. Aber wir als PA haben keinen Versorgungsauftrag, wie jeder andere Träger, die die Verantwortung übernehmen müssen.“ (Interview E3)

Ein Notfalldienst wäre auch von den ExpertInnen erwünscht, aber dieser dürfte nicht über die Persönliche Assistenz GmbH organisiert werden. *„Weil bei PA muss eine Lücke entstehen dürfen. Klingt schlimm, ist aber was total Wichtiges.“ (Interview E3)*

Die Frage nach der Beziehung zwischen AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen wurde von 69% als nicht belastend beantwortet. Und für 15 % kommt sie sogar gar nicht vor. Ungeachtet der Stärke der Belastung wurde bei den persönlichen Interviews festgestellt, dass die Beziehung zwischen AuftraggeberInnen und Persönliche AssistentInnen ein wichtiges Thema ist. Bereits im Einführungskurs lernen die AuftraggeberInnen kein Freundschaftsverhältnis zu den Persönlichen AssistentInnen entstehen zu lassen. Ein/e AuftraggeberIn spricht sogar davon, dass ein Freundschaftsverhältnis gar nicht vermeidbar ist.

„Ja, das (Freundschaft) sollte nicht so werden, aber das wird es ganz einfach. Meiner Meinung nach geht das nicht anders. Weil man muss die Persönlichen AssistentInnen in die Privatsphäre lassen, ja, man muss, was weiß ich was, duschen, oder keine Ahnung, und da muss man einfach, ob man selber will, oder nicht, weil man es halt braucht. Bei manchen Assistenten funktioniert das eh nicht. Es ist nicht so, dass man jetzt bei jedem das Bedürfnis hat, dass das jetzt so sein muss, also bei den anderen halt.“ (Interview AG2)

4.5.2. Anerkennung der Persönlichen AssistentInnen

Die AuftraggeberInnen wurden auch danach gefragt, wie oft sie ihren Persönlichen AssistentInnen Anerkennung für ihre Assistenz Tätigkeit zeigen. Insgesamt wurde die Frage von 89 Personen beantwortet. 75 %, also drei Viertel der befragten AuftraggeberInnen gaben an, dass sie dies fast bei jedem Dienst tun. 11 % der befragten Personen gaben an, wöchentlich ihren Persönlichen AssistentInnen Anerkennung für ihre Aufgaben zu zeigen. Rund 8 % der befragten AuftraggeberInnen antworteten mit monatlich. Nur 6 % der befragten Personen haben angegeben, dass sie seltener Anerkennung gegenüber ihrer Persönlichen Assistenz zeigen.

Es wurde vermutet, dass jene AuftraggeberInnen, die zufriedener sind, auch mehr Anerkennung gegenüber ihren Persönlichen AssistentInnen zeigen. Die diesbezügliche statistische Analyse ergab allerdings keinen statistisch signifikanten Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit und dem Zeigen von Anerkennung.

4.6. Zufriedenheit der AuftraggeberInnen

Die Assistenzsituation ist von den unterschiedlichsten Faktoren geprägt. Um die Zufriedenheit der AuftraggeberInnen mit unterschiedlichen Aspekten der Assistenzsituation zu erheben, wurde den Befragten eine Reihe von Faktoren vorgegeben, die hinsichtlich der Zufriedenheit zu bewerten waren.

Tab. 9: Zufriedenheit mit der Assistenzsituation

	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	n
Beziehung zu meinen Persönlichen AssistentInnen	84 %	15 %	1 %	0 %	93
Abrechnung Assistenzleistungen	77 %	19 %	3 %	0 %	88
Leistungen meiner Persönlichen AssistentInnen	76 %	23 %	1 %	0 %	93
Meinen Aufgaben als AuftraggeberIn im Allgemeinen	74 %	24 %	1 %	0 %	91
Meinen Selbstbestimmungsmöglichkeiten in der Persönlichen Assistenz	74 %	25 %	0 %	1 %	92
Assistenzbegleitung	67 %	21 %	10 %	2 %	81
Zeitliche Verfügbarkeit meiner Persönlichen AssistentInnen	65 %	33 %	2 %	0 %	92
Pflegebegleitung	61 %	19 %	15 %	5 %	41
Zusammenarbeit mit der Persönlichen Assistenz GmbH bzw. mit der Volkshilfe lebensART GmbH	59 %	28 %	10 %	3 %	91
Weiterbildungsangebote für mich als AuftraggeberIn	42 %	40 %	12 %	6 %	78
Bekanntheit der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft	22 %	29 %	31 %	18 %	82

Die Beziehung zu den Persönlichen AssistentInnen ist ein wichtiger Aspekt, um die Zufriedenheit zu erläutern. Hier kann sehr klar erkannt werden, dass beinahe alle AuftraggeberInnen sehr zufrieden mit der Beziehung zu ihren Persönlichen AssistentInnen sind.

Die Zufriedenheit bezüglich der Abrechnung der Assistenzleistung ist ebenfalls sehr hoch. Daraus lässt sich schließen, dass die Abrechnung gut funktioniert. Bei den Leistungen der Persönlichen AssistentInnen erkennt man ebenfalls ein sehr gutes Bild, was die Zufriedenheit der AuftraggeberInnen bezüglich der Assistenzleistungen betrifft. Beinahe das gleiche Ergebnis lässt sich bei den Aufgaben der AuftraggeberInnen im Allgemeinen erkennen. Rund 98 % sind eher bis sehr zufrieden mit ihrem Aufgabengebiet. Daraus kann geschlossen werden, dass beinahe alle Personen mit den Selbstbestimmungsmöglichkeiten, die durch die Assistenzsituation gewährt werden, zufrieden sind.

Auch die zeitliche Verfügbarkeit der Persönlichen Assistenz ist ein wichtiger Aspekt um die Zufriedenheit der AuftraggeberInnen darzulegen. Hier ist zu erkennen, dass die Zufriedenheit zwar sehr hoch ist, aber nicht so hoch wie bei den vorher angegebenen Aspekten. Ebenfalls wurde die Zufriedenheit zur Pflegebegleitung abgebildet. Es kann klar gesagt werden, dass die eindeutige Mehrheit (80 %) zufrieden mit der Pflegebegleitung sind. Die Zusammenarbeit mit der Persönlichen Assistenz GmbH oder mit der Volkshilfe lebensArt GmbH stellt auch einen Aspekt dar, bei dem die Zufriedenheit der AuftraggeberInnen gemessen wird. Rund 13 % der AuftraggeberInnen sind unzufrieden mit der Zusammenarbeit. Hier müsste man näher darauf eingehen, was diese Unzufriedenheit auslöst. Darum wurden bezüglich dieses Themas auch die Meinungen von ExpertInnen eingeholt. Die Meinungen deuten darauf hin, dass vor allem unterschiedliche Regelungen und Gesetze bei den AuftraggeberInnen auf Missmut stoßen. Das Einhalten dieser Regelungen durch die Persönliche Assistenz GmbH und Volkshilfe lebensART GmbH führt oft dazu, dass die Auftraggeberinnen eventuell die Zusammenarbeit als nicht immer positiv bewerten (vgl. Interview E4, E1).

„Je mehr Engagement, desto stärker ist eine Interessensvertretung. Das braucht schon auch ein Einbringen oder ein Diskutieren. Wir haben da eine recht breite Kultur, um die Dinge anzuhören, und da offen zu sein. Ich glaube, dass wir da recht breit sind.“
(Interview E4)

Die vorherige Aussage beleuchtet auch wie wichtig es ist, dass AuftraggeberInnen selbst bereit für eine Zusammenarbeit sind und sich auch einbringen. Bei sehr vielen MitarbeiterInnen ist es nicht einfach, Regelungen zu finden, die für alle in Ordnung sind. Es ist schwierig, auf jede Person persönlich einzugehen. Dazu braucht es auch das Engagement der AuftraggeberInnen (vgl. Interview E4).

Um die Zufriedenheit der AuftraggeberInnen ganzheitlich abbilden zu können, wurden sie auch zum Thema Weiterbildungsangebote befragt. Hier kann man eine hohe „Fehlend“ bzw. „nicht-gültig“ Rate von 18 Personen erkennen. Ursache für diese fehlende Anzahl könnte sein, dass vielleicht einfach gar kein Interesse an Weiterbildungsangeboten besteht. Auf diese These müsste jedoch weiter eingegangen werden. Die Bekanntheit der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft wird jedoch sehr äquivalent erlebt. Möglicherweise wünschen sich die AuftraggeberInnen einen größeren Bekanntheitsgrad dieser Dienstleistung. Kritisiert wurde im Fragebogen unter dem Punkt Sonstiges, dass die Persönliche Assistenz mit sehr viel Bürokratie verbunden ist. *„Zu viel Bürokratie, zu viel Begleitung, soll nur im Bedarfsfall stattfinden und nicht wieder von Stundenkontingent abgezogen werden, man muss nicht Probleme suchen wo keine sind.“* (Interview AG4)

Im Großen und Ganzen ist zu erkennen, dass die AuftraggeberInnen grundsätzlich eine sehr hohe Zufriedenheit aufweisen. Nur beim Bekanntheitsgrad der Persönlichen Assistenz ist eine höhere Unzufriedenheitsrate aufgetreten. Dies kann daran liegen, dass die Persönliche Assistenz keine Werbung außerhalb der Szenekreise macht, da nur begrenzte Plätze vorliegen und die Warteliste jener, die Persönliche Assistenz in Anspruch nehmen wollen, sehr lang ist. Dies wurde auch von den Experten und Expertinnen bestätigt. Die Persönliche Assistenz GmbH macht keine Werbung für die angebotene Dienstleistung, da es momentan keine freien Stunden gibt und somit auch keine neuen Personen in die Persönliche Assistenz aufgenommen werden können (vgl. Interview E4).

„Wenn wir jetzt Werbung machen und sagen, Persönliche Assistenz verläuft so und so, und wir können keinen einzigen aufnehmen, dann ist das echt steil.“ (Interview E4)

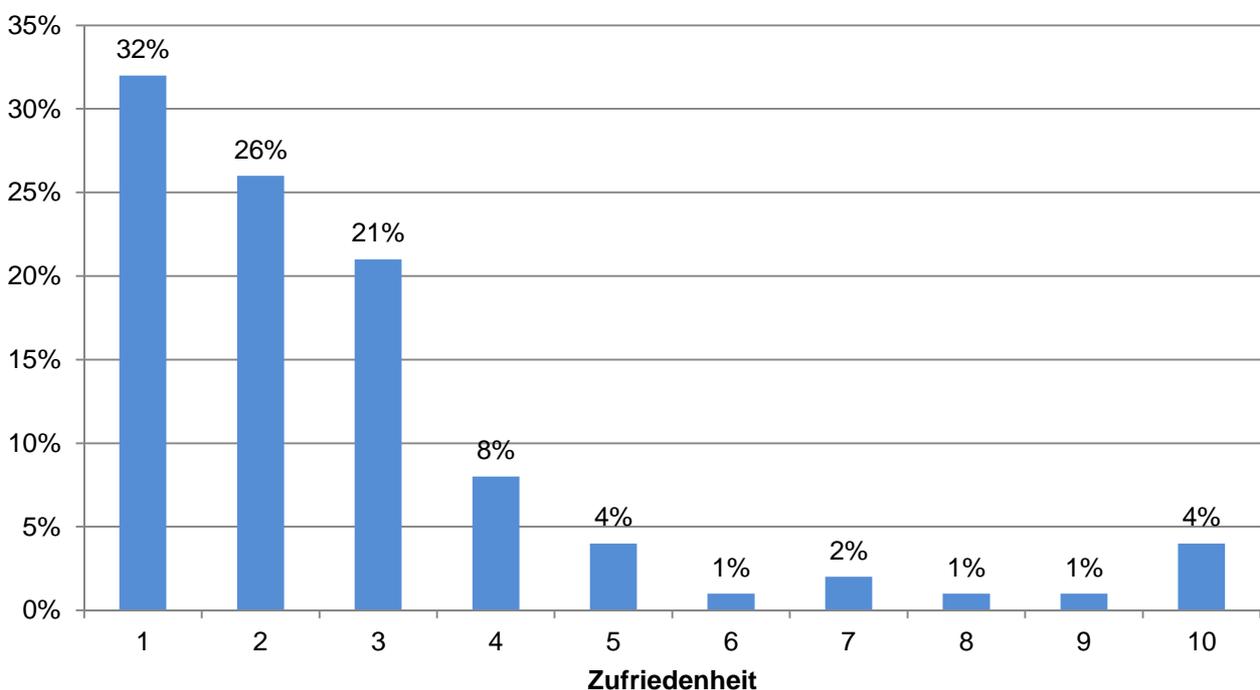
Die Öffentlichkeitsarbeit funktioniert bei der Persönlichen Assistenz vor allem durch die Homepage, über Facebook und Youtube. Ganz wichtig meinen ExpertInnen, ist Mundpropaganda (vgl. Interview E1). Jedoch wird von den Experten auch erwähnt,

dass es durchaus eine Anregung ist, das Konzept der Persönlichen Assistenz zu bewerben.

„Es ist sicher eine Anregung, eine Form zu finden, wo man das Konzept der persönlichen Assistenz bewirbt, ohne Menschen dafür zu werben. Es ist zu überlegen, wie man da noch aktiver eine Idee rausbringt, unabhängig davon, ob man jemanden nehmen kann oder nicht.“ (Interview E4)

Um die Zufriedenheit der AuftraggeberInnen mit ihrer Assistenzsituation insgesamt zu erheben, konnte diese auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 10 (sehr unzufrieden) bewertet werden. Insgesamt haben 93 Personen diese Frage beantwortet. Dabei haben 32 % die allgemeine Zufriedenheit mit sehr zufrieden beurteilt. 4 % der Befragten bewerteten diese mit 10, sehen sich also als sehr unzufrieden. Über 75 % der Befragten haben bei dieser Frage eine sehr hohe Zufriedenheit angegeben. Im Durchschnitt haben die Befragten einen Wert von 2,80 gewählt, wobei am häufigsten, mit 32 % der Höchstwert vergeben wurde.

Abb. 14.: Allgemeine Zufriedenheit AuftraggeberInnen (n=93)



„Für mich ist das einfach super, dass es das gibt.“ (Interview AG1)

„Somit sag ich ja, es ist bei Weitem ... Es funktioniert bei Weitem besser, als man's erwarten würde. Und für viele Menschen deckt es mehr ab, als das Notwendigste, das

muss ich fairerweise sagen. Für manche ist es aber definitiv zu wenig. Bei mir passt es im Prinzip sehr gut.“ (Interview AG3)

„Ja, ich kann abschließend sagen, dass das eine gute, also prinzipiell einmal gut ist! Dass es das in OÖ gibt, und dass es das vielleicht in anderen Bundesländern auch übernehmen. Weil in Graz gibt es das glaub ich nicht, dort aber auch geben soll. Das finde ich zwar gut, dass es das in OÖ gibt, aber (lacht) aber in Wien gibt es das halt eben in einer anderen Art und Weise, das gefällt mir gar nicht, das Modell, aber das ist mir eh wurscht (lacht). Ja. Das kann ich abschließend sagen, dass es grundsätzlich gut ist, aber dass es sicher von der Organisation her auch Kritiken gibt, die sie vielleicht nicht so nehmen können wie sie sollen. Damit die Organisation was verändert.“ (Interview AG2)

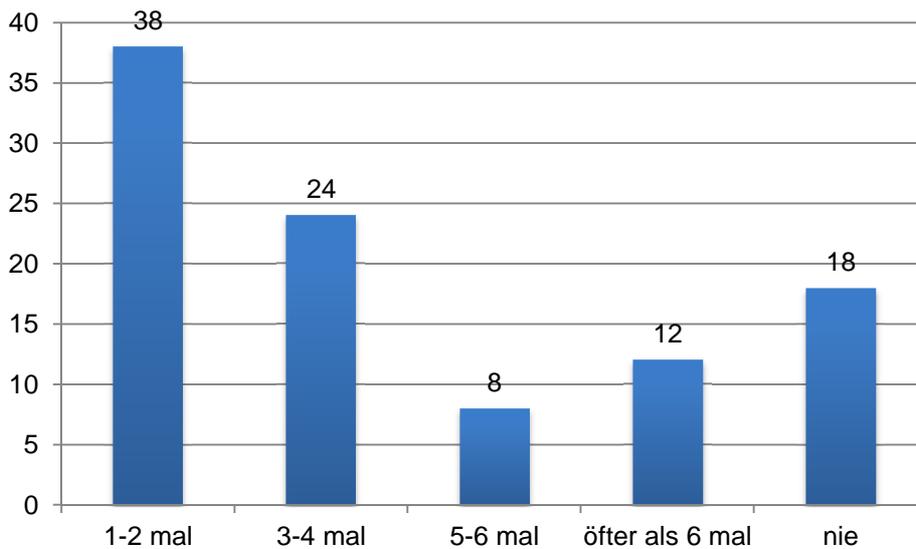
4.7. Wechsel von Persönlichen AssistentInnen

Es wurde bereits im Abschnitt 4.5 angesprochen, dass vielfach der Wechsel von Persönlichen AssistentInnen als belastend erlebt wird. In diesem Abschnitt wird auf diesen Problembereich etwas genauer eingegangen. Es geht dabei um die Fragen, ob und wie oft bei AuftraggeberInnen bereits ein Wechsel stattgefunden hat, welche Gründe dafür ausschlaggebend waren und ob bzw. in welchem Ausmaß die Unterstützung durch die jeweiligen Trägerorganisationen für sie ausreichend war.

4.7.1. Häufigkeit und Gründe

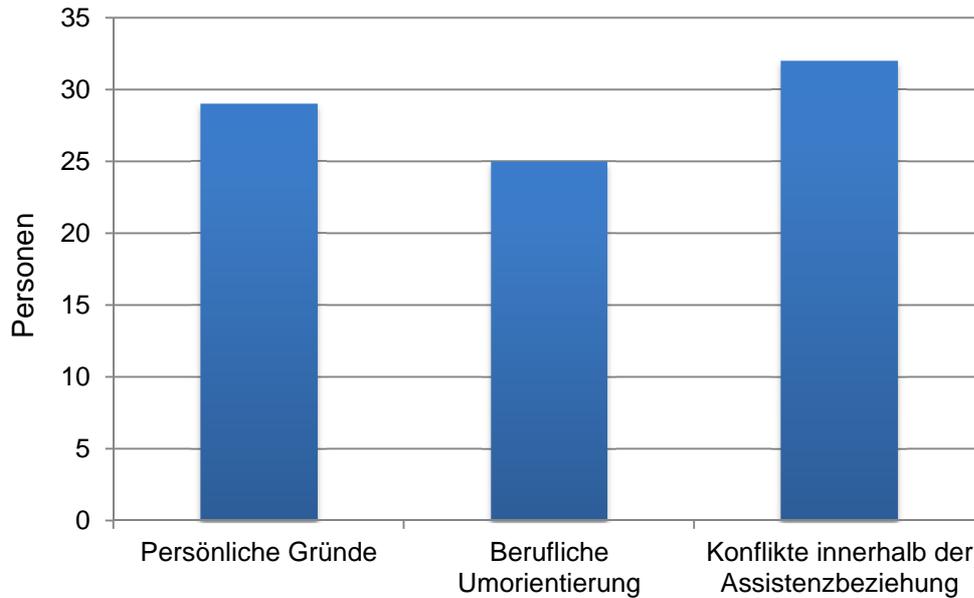
Die Frage nach einem erfolgten Wechsel der Assistenzbeziehung und dessen Häufigkeit beantworteten 82 % der befragten AuftraggeberInnen mit „ja“. Am häufigsten wurde die Assistenzbeziehung 1 – 2 mal gewechselt (38 %), gefolgt von 3 – 4 mal (24 %), 8 % der Befragten haben 5 – 6 mal gewechselt und 12 % bereits öfter als 6 mal. Die folgende Abbildung illustriert diese Informationen in übersichtlicher Form.

Abb. 15: Häufigkeit des Wechsels der Assistenzbeziehung, in Prozent (n=96)



Zusätzlich zur Häufigkeit wurden auch die Gründe dafür erhoben. Die Befragten wurden in einer offenen Frage gebeten, die diesbezüglichen Gründe für den Wechsel anzuführen. Fast alle Befragten, bei denen zumindest ein Wechsel stattfand, antworteten auf diese Frage (n=72). Die Nennungen wurden anschließend nach inhaltlichen Kriterien in drei Kategorien zusammengefasst (persönliche Gründe, berufliche Umorientierung, Konflikte). So sollte herausgefunden werden, wie häufig es sich um persönliche Gründe handelt, die nicht unmittelbar in Zusammenhang mit dem Beruf der Persönlichen Assistenz stehen (wie z.B. Schwangerschaft, Wohnortwechsel, Pension, gesundheitliche Probleme), wie häufig eine berufliche Neuorientierung der Persönlichen AssistentInnen ausschlaggebend für die Beendigung des Assistenzverhältnisses ist und wie häufig Gründe für einen Wechsel in der Assistenzbeziehung selbst zu finden sind (beispielsweise Konflikte, Unzuverlässigkeit, Überforderung usw.). Die genauere Verteilung illustriert die folgende Abbildung.

Abb. 16: Gründe für einen Assistenzwechsel, Anzahl Nennungen



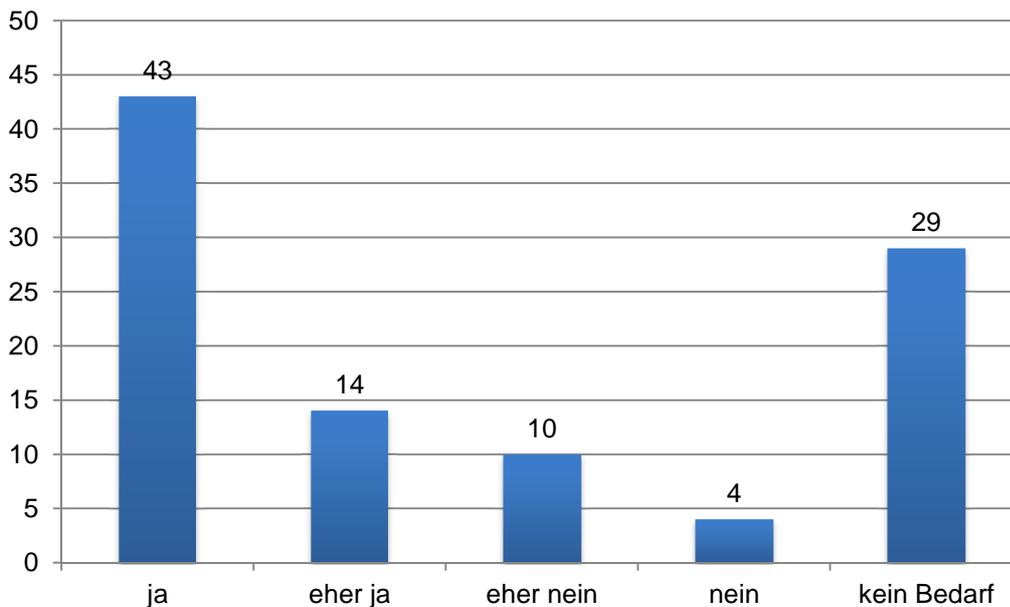
In der Abbildung werden absolute Häufigkeiten angegeben, da einige Personen mehrere Angaben gemacht haben, die in unterschiedliche Kategorien fallen. Die Angaben entsprechen somit der Häufigkeit der jeweiligen Nennungen. Immerhin 32 von den 72 Personen, die Gründe angaben, nannten u.a. auch Konflikte innerhalb der Assistenzbeziehung wie Nichteinhaltung der Schweigepflicht, Verlust des Vertrauens, unangemessene Behandlung, „Ich kam mir vor wie in der Psychiatrie“, Kommunikationsprobleme, Eindruck von Ungeschultheit, Überforderung, mangelnde Flexibilität, Unzuverlässigkeit, Unverständnis, Unzufriedenheit und persönliche Differenzen.

28-mal wurden auch persönliche Gründe der Persönlichen AssistentInnen erwähnt. Diese waren beispielsweise Krankheit, Schwangerschaft, Umzug. Auch die berufliche Umorientierung mit 25 Nennungen war ein häufiger Grund um ein Assistenzverhältnis aufzulösen (abgeschlossenes Studium, eine Fixanstellung, ..).

4.7.2. Unterstützung beim Wechsel durch die Träger

29 % der Befragten gaben an, dass sie beim Wechsel der Persönlichen AssistentInnen keinen Unterstützungsbedarf durch die Organisation gehabt haben, da sie den Wechsel problemlos selbst organisieren konnten. 57 % waren mit der Unterstützung zufrieden, 14 % hätten jedoch mehr Unterstützung beim Wechsel gewünscht.

Abb. 17: Zufriedenheit mit der Unterstützung beim Wechsel, in Prozent (n=77)



Personen, die im Fragebogen „nein“ oder „eher nein“ angekreuzt haben, wurden zusätzlich gebeten, gewünschte Formen der Unterstützung zu den bereits gegebenen anzugeben. Dabei wurden genannt: breiteres Angebot an AssistentInnen, verstärktes Eingehen auf Interessen und Beschwerden der AuftraggeberInnen, eingehenderes Überprüfen der Eignung der AssistentInnen hinsichtlich Entfernung, eigene Beeinträchtigungen etc., vor der Weiterleitung an die AuftraggeberInnen; dies widerspricht allerdings dem Wunsch nach schnellerer Vermittlung. Ein frühzeitigeres Aufklären über sozialrechtliche Regelungen bspw. über die Tatsache der Geringfügigkeit(sgrenze) wird für AssistentInnen ebenso gewünscht.

Bei den qualitativen Interview mit den AuftraggeberInnen zeigte sich auch, dass viele den Wechsel alleine gut bewerkstelligen und auch der Großteil derer die diesbezüglich Unterstützung brauchen, damit sehr zufrieden sind und keine Hemmung besteht sich in dieser Hinsicht an die jeweilige Organisation zu wenden.

Es zeigt sich jedoch auch, dass der Wechsel teilweise belastend ist, da sich AuftraggeberIn und AssistentIn wieder neu aufeinander einspielen müssen und es hier auch zu längeren Einführungsphasen kommen kann, da das Verständnis, dass eben die/der AuftraggeberIn die Aufträge gibt, auch missverstanden werden kann, und sich AssistentInnen teilweise erwarten, dass eigentlich routinisierte Abläufe immer wieder angeordnet werden müssen.

„Ja, weil ich muss immer reden. Was ich auch nicht verstanden habe, die Assistenten warten ja auf einen Auftrag, aber wenn sich das tagtäglich wiederholt, ich kann nicht jeden Tag die gleichen Aufträge erteilen, was im Badezimmer passieren soll.“ (interview AG4)

Es wurde auch berichtet, dass im Vergleich zu früher der Wechsel schneller von statten geht. Gewünscht wurde, dass die Organisation sich im Vorfeld noch genauer anschaut welche in Frage kommenden AssistentInnen am besten in puncto Fähigkeiten und Interessen zu der/dem jeweiligen AuftraggeberIn und ihren/seinen Bedürfnissen passen. Einige AuftraggeberInnen fühlen sich also laut der Befragung beim Wechsel zu neuen Persönlichen AssistentInnen nicht ausreichend unterstützt. Woran das liegen könnte, beschrieben die ExpertInnen wie folgend. Die Personalhoheit liegt bei den AuftraggeberInnen.

„Es ist so, wir bieten Unterstützung an. Primär ist aber der Auftraggeber eingeladen, selbst Personen für sich zu finden. Wenn man merkt, der Mensch hat jetzt keinen Zugang zum Personalmarkt, weil er die fehlenden Möglichkeiten hat, oder weil er keine Phantasie davon hat, wie man das am besten macht, dass man Personengruppen anspricht, um seine Assistenz sicher zu stellen, dann unterstützen wir diese Menschen mit unserem Know-How und mit unseren Kanälen. Wir schalten Inserate zum Beispiel, auf der Sozialplattform – wir bieten das an – und dann stellt sich die Frage, will der Auftraggeber selbst in diesem Inserat stehen oder soll ein Vertreter der Volkshilfe drin stehen um ihm die Kommunikation mit dem Persönlichen Assistenten ein wenig abzunehmen.“ (Interview E1) Letztendlich ginge es um eine Weitergabe von einer Filterung, wo man weiß, dass die Bewerber sich nach wie vor noch konkret für diese Stelle interessieren und dann gibt man diese Information an die AuftraggeberInnen weiter.

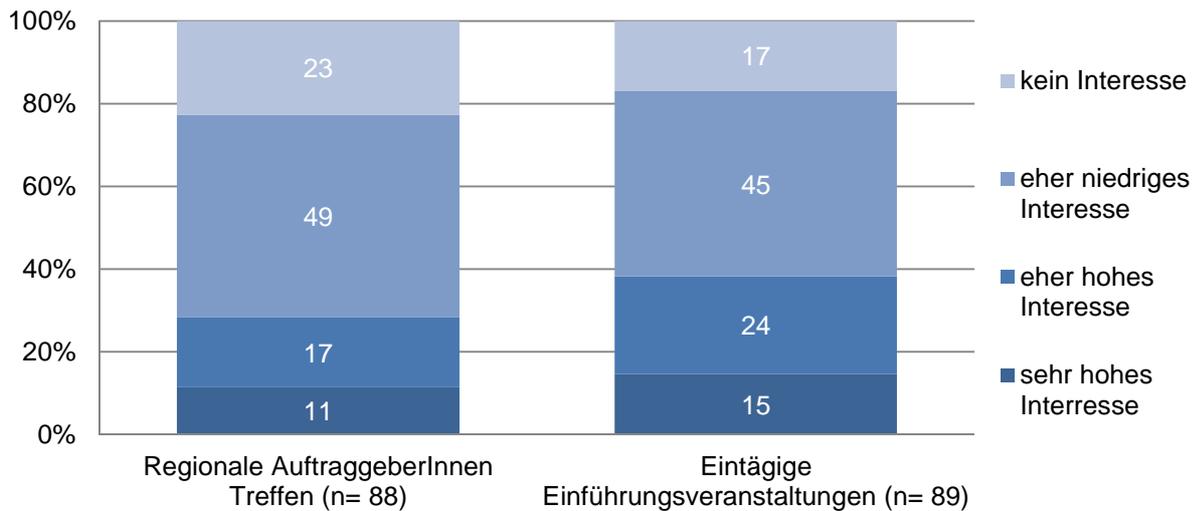
Weiters wird beschrieben, dass sich die AuftraggeberInnen bei den Vermittlern im Büro der Persönlichen Assistenz GmbH melden können, wenn sie zusätzliche Persönliche AssistentInnen brauchen, sei es zusätzlich, oder aufgrund eines neuen Bedarfs. Diese Vermittler besprechen dann mit den AuftraggeberInnen, wo der Bedarf liegt, für welche Tätigkeit Persönliche AssistentInnen gesucht werden und welche Wünsche vorliegen (vgl. Interview E3).

Einerseits werden die AuftraggeberInnen dazu angehalten, dass sie sich selbst auf die Suche nach zusätzlichen Persönlichen AssistentInnen machen, zum Beispiel sollen sie Annoncen bei Supermärkten aushängen. Andererseits prüft die Persönliche Assistenz GmbH parallel dazu ihre Datenbank, auf der zwischen 1500 und 2000 Leute gemeldet sind, darauf, welche Persönlichen AssistentInnen in der Nähe zur Verfügung stehen würden, damit die Kilometer-Begrenzung eingehalten werden kann (vgl. Interview E3).

4.8. Interesse und Weiterbildungsbedarf der AuftraggeberInnen

Bei der Befragung hat sich herausgestellt, dass nur 28 % der befragten AuftraggeberInnen „hohes“ bis „eher hohes“ Interesse an regionalen AuftraggeberInnen Treffen haben und 72 % „eher wenig“ bis „kein Interesse“ haben. Mit 39 % deutlich höher ist das Interesse an eintägigen Einführungsveranstaltungen für AuftraggeberInnen, wobei wiederum 62 % der Befragten „kein“ bis „wenig Interesse“ bekunden. Es gab einige Vorschläge zur Veränderung beziehungsweise Verbesserung bestehender Angebote. Diese wurden unter „Sonstiges“ angegeben. Zum einen gab es eine Forderung nach Freiwilligkeit der Weiterbildung, zum anderen den Vorschlag Weiterbildung für Persönliche AssistentInnen und AuftraggeberInnen zusammen zu legen. Aus den qualitativen Interviews ging aber auch hervor, dass das „eher geringe Interesse“ an Veranstaltungen möglicherweise auch aus Stundenknappheit resultiert.

Abb. 18: Interesse an Angeboten, in Prozent



„Ich weiß von einigen... Dass das auch mit den Stunden zusammenhängt. Die Leute brauchen Stunden aber sie bekommen keine Stunden, weil das Land immer Stundensperre hat. Da müssten sie für den Nachmittag wieder Stunden hergeben. Man sagt zwar immer „Wie man sich's ausmacht“... aber die AssistentIn wäre ja auch blöd wenn sie's auf die eigene Kappe machen würde. Das ist ähnlich wie mit dem Frühlingsfest, das geht nicht, weil jeder seine Stunden haben will.“ (Interview AG5)

„Ohje. (lacht verlegen). Wenn ich ganz ehrlich bin, gehe ich da voll selten bis gar nicht hin, weil es sich eigentlich von meinem Tagesablauf nicht ausgeht. Das heißt ich gehe 8 Stunden arbeiten am Tag. Und ich habe dann noch ein bisschen daheim was zu tun. Man muss sich halt Zeit nehmen für das, und ehrlich gesagt, habe ich das noch nicht so viel gemacht.“ (Interview AG2)

Die ExpertInnen sehen die momentanen Angebote für AuftraggeberInnen folgendermaßen: Es finden die AuftraggeberInnen-Treffen in den Bezirken Gmunden, Perg, Steyr und Linz statt. Problematisch könnte die Stundenknappheit sein, da für eine Fortbildung einige Stunden der Persönlichen Assistenz notwendig sind. Auch die Örtlichkeit und die weite Anreise könnte ein Grund für die schlechte Annahme der AuftraggeberInnen-Treffen sein. Eine eintägige, verpflichtende Einführungsfortbildung für AuftraggeberInnen wurde vom Land nun bewilligt, ist jedoch noch in Planung und zum Zeitpunkt nicht relevant, da aufgrund des Stundenkontingents keine neuen AuftraggeberInnen aufgenommen werden können (vgl. Interview E4).

„Ich brauche Informationen die mich befähigen, dass ich eine gute Führungskraft bin. Oder wenn ich heute in eine Führungsposition komme wird mein Arbeitgeber auch voraussetzen, dass ich mich in diese Richtung weiterbilde. Und in dieser Verantwortung sehe ich die Auftraggeber. Und von daher würde ich das begrüßen, wenn Auftraggeber die diese Dienstleistung bewilligt bekommen, auch eine Art Grundschulung – in Sachen Mitarbeiterführung, in Sachen Organisation – bekommen.“ (Interview E1)

Wahrgenommen wird eine Überforderung mit der Selbstbestimmung. Viele Auftraggeber *„haben einfach sehr gute Versorgungssysteme im Hintergrund, die immer aktiv waren – Angehörige, Eltern – die das gesamte Paket abgefangen und organisiert haben.“* (Interview E1)

Die Volkshilfe lebensART GmbH bietet für AuftraggeberInnen keine Weiterbildungsmöglichkeiten an. Ihnen wird jedoch angeboten, auf das Angebot der Persönlichen Assistenz GmbH zurückzugreifen. Eine Interessenvertretung ist noch nicht zustande gekommen, weil sich vor einigen Jahren niemand zur Verfügung stellen wollte (vgl. Interview E2).

„Die Vernetzung von AuftraggeberInnen liegt bei der Interessensvertretung.“ (Interview E3) Diese Interessensvertretung organisiert die Treffen, um gemeinsame Ziele herausarbeiten zu können. Treffen gibt es regelmäßig, aber diese werden nur von wenigen Personen genützt. *„Es gibt für jedes Treffen Einladungen, die per Brief rausgehen, an die Leute in der Region und so weiter. Wir haben viel probiert, dass wir die Leute motivieren. Motivieren ist immer ein schwieriges Wort, es geht schwer, dass man jemanden motiviert. Aber der Erfolg ist trotzdem mäßig, dass die Leute dann auch wirklich teilnehmen.“* (Interview E3)

4.9. Wünsche und Anregungen

Die AuftraggeberInnen haben im Zuge der Beantwortung des Fragebogens auch die Möglichkeit bekommen, zusätzliche Informationen, Anliegen und Wünsche in Form freier Antworten anzugeben. Bei fast jeder Frage wurde die Auswahlmöglichkeit „Sonstiges“ bereitgestellt, bei denen die AuftraggeberInnen Anmerkungen zu den Fragen angeben konnten. Am Ende des Fragebogens wurde nochmals eine Möglichkeit geboten, weitere Wünsche und Anregungen anzugeben. Diese Möglichkeit wurde auch

von 33 AuftraggeberInnen genützt und soll im Folgenden wiedergegeben werden. Zusätzlich wurden bei spezifischen Themen auch ExpertInnen nach ihren Meinungen gefragt, die die Anmerkungen der AuftraggeberInnen ergänzen.

Es wurde oftmals erwähnt, dass das Stundenkontingent zu niedrig ist und eine höhere Stundenanzahl gewünscht wird. *„Ich benötige dringend mehr Stunden!!“* *„höheres Stundenausmaß erwünscht“* Ebenfalls wurde auch erwähnt, dass der Selbstbehalt der Stunden jedes Jahr steigt, das Pflegegeld jedoch gleich bleibt. Zu dem Thema Stundenverteilung wurden auch ExpertInnen befragt. Sehr unterschiedliche Meinungen bezüglich des Stundenkontingents konnten dadurch festgestellt werden. Ein Experte argumentierte, dass genug Stunden vorhanden seien. *„Naja, ich glaube dass die Leute also die Personen ausreichend Stunden bewilligt haben, das ist jetzt so mein Eindruck den ich habe.“* (Interview E1) Eine andere Meinung dazu lautet wie folgt, *„(...) es gibt seit 2 Jahren einen Stundenstopp. Das heißt seit zwei Jahren haben wir keine neuen Stunden dazubekommen, dass wir neue Auftraggeberinnen oder unsere eigenen aufstocken können. Es gibt keine Stunden.“* (Interview E4) Ebenfalls wird von den ExpertInnen erwähnt, dass auch wenn der Bedarf der AuftraggeberInnen steigt, die Stundenanzahl gleich bleibt (vgl. Interview E4).

Ebenfalls wurde im Zuge der Fragebogenbeantwortung erwähnt, dass eine bessere Ausbildung der Persönlichen AssistentInnen im Pflegebereich erwünscht wäre. *„AssistentInnen benötigen mehr bzw. bessere Ausbildung im Pflegebereich. Pflegebegleitung bzw. Pflegeübertragung absolut nicht praxistauglich - Überforderung der AssistentInnen“* Andere Meinungen dazu: *„Immer wieder Personal, das den Aufgaben nicht gewachsen ist.“* *„Würde mir wünschen, dass die AssistentInnen eine bessere bzw. ausreichende Schulung bezüglich dem Umgang mit behinderten Menschen bekommen.“*

Auch die ExpertInnen wurden zu dem Thema der besseren Ausbildung der Persönlichen AssistentInnen um ihre Meinung gebeten. Einerseits sind die ExpertInnen der Meinung, dass es wichtig ist, dass Persönliche AssistentInnen Schulungen und Fortbildungen machen können, die sich aber auf die Tätigkeiten der Persönlichen Assistenz stützen. Es geht vor allem um eine Schulung in das System der Persönlichen Assistenz (vgl. Interview E4). Weiters wird erwähnt: *„Es geht viel um Information, Wissen, aber auch um Grenzsetzung, Eigenfürsorge, Eigenverantwortung. Ganz hoch geschrieben bei uns. Das sind unsere Zentralpunkte.“* (Interview E4) Besonders beharrt

wird aber darauf, dass es zum Konzept der Persönlichen Assistenz gehört, dass Laien diese Arbeit verrichten. *“Es geht nicht darum, dass wir Ausbildungen schaffen, damit diese LaienhelferInnen gut ausgebildete Kräfte sind, weil dann würden wir uns nicht unterscheiden von einem Konzept von der Caritas, vom Hilfswerk von der Volkshilfe, von vielen Diensten, die im Angebot sind. Es ist schon ein Teil vom Konzept, das Laienhilfe etwas ermöglicht, was man im Professionellen Bereich nicht hinbringt.“* (Interview E4)

Es wurde eine Anregung bezüglich der Kilometerbegrenzung im Fragebogen gemacht. *„Bitte um Änderung der Regelung, dass die Persönliche Assistenz nur max. 15 km entfernt wohnen darf. Wir haben riesige Probleme bei jedem Wechsel, obwohl sich genügend bewerben würden. Da diese zu weit entfernt wohnen, dürfen wir sie nicht einstellen, obwohl sie perfekt qualifiziert wären, sympathisch und sich die Anreiskilometer selbst zahlen würden bzw. auf ihr Kilometergeld gerne verzichten.“*

Die Kilometerbegrenzung ist eine finanzielle Angelegenheit. Die Persönlichen AssistentInnen bekommen nicht nur die Arbeitszeit, sondern auch die Fahrtzeit bezahlt (vgl. Interview E1). Ein Experte äußert sich folgendermaßen zu diesem Thema: *„Das hat einfach einen Kostenhintergrund – die Dienstleistung ist Leistungspreis finanziert, das heißt wir bekommen pro Stunde einen Fixbetrag vom Land OÖ und mit dem müssen wir alle Kosten abdecken. Da habe ich das Personal drin, da habe ich die Sachkosten drin und dann eben auch den Teil der Fahrtkosten.“* (Interview E1) Einen weiteren Grund beschreibt ein anderer befragter Experte:

„(...) das andere ist natürlich auch ein inhaltlicher Grund, da es ja auch Auftraggeber gibt, die 2-3 Mal am Tag eine Assistenzleistung brauchen und es ja auch nicht lukrativ ist, wenn man Persönlicher Assistent ist und man einen Anfahrtsweg von 20 km hat und dann muss man 2 oder 3 mal am Tag zum Auftraggeber fahren.“ (Interview E2)

Ebenfalls wurde im Fragebogen der Wunsch geäußert, dass Persönliche Assistenz allen Menschen mit Beeinträchtigungen zur Verfügung stehen sollte. *„Zur besseren Lebensführung und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben muss es eine bedarfsgerechte PA geben. Sie muss allen Menschen mit Beeinträchtigungen zur Verfügung stehen d.h. körperlich. Sinnesbeeinträchtigten, Lernbeeinträchtigten und psychisch beeinträchtigten Menschen“*

Ob Persönliche Assistenz auch für Menschen mit anderen Beeinträchtigungen ermöglicht wird, wurde auch mit den ExpertInnen besprochen. Grundsätzlich sind die ExpertInnen der Meinung, dass das Konzept der Persönlichen Assistenz durchaus auch anderen Beeinträchtigungen gerecht werden würde. Jedoch müsste dazu das Konzept verändert und angepasst werden (vgl. Interview E4, E3). Eine weitere ExpertInnenmeinung dazu: *„Ich denke schon, dass das geht, man müsste es nur komplett neu überdenken und überarbeiten. Ich glaube, dass das möglich ist. Es braucht wahrscheinlich ein anderes Unterstützungssystem, ein dichteres. Und es braucht speziellere Schulungen, wie Grundkurse und Fortbildungen, dass auf jeden Fall. Und vor Ort ein anderes System der Assistenz. Das müsste man überlegen. Aber ich denke, dass das machbar ist. Selbstbestimmung ist in allen Lebenslagen Thema.“* (Interview E4) Ein Experte ist sogar der Meinung, dass es in naher Zukunft auch schon Persönliche Assistenz für Menschen mit Lernbeeinträchtigungen geben soll (vgl. Interview E2).

Ebenfalls wurde der Wunsch geäußert, dass die Urlaubs- und Krankenstandvertretungen besser organisiert werden müssten. Auch hierzu wurden ExpertInnen befragt. *„Wir haben grundsätzlich keine Vertretungen. Das System besagt, dass das im Aufgabenbereich des Auftraggebers ist. Wenn Krankenstands- oder Urlaubsvertretungen zum Organisieren sind, dass das der Auftraggeber macht.“* (Interview E4) Die AuftraggeberInnen bekommen jedoch von Beginn an den Rat, sich ein möglichst großes Team bereitzustellen, damit man bei Vertretungsbedarf schnell jemanden findet, der einspringen kann (vgl. Interview E4, E2).

Ebenfalls wird in einem Fragebogen der Wunsch nach einer Interessensvertretung für AuftraggeberInnen geäußert. *„Ich wünsche mir... eine Interessenvertretung für Auftraggeber (die uns gesetzlich zu steht)!!“* Ein/e Experte/In meinte zu dieser Thematik: *„Es gibt ja bei uns auch Interessensvertretungen, die die Interessen der Auftraggeberinnen vertritt.“* (Interview E2)

Der Wunsch nach Supervisionen sowie regelmäßigen Zusammenkünften wurde im Fragebogen auch geäußert. *„Supervision für AG wäre cool! Regelmäßige Zusammenkünfte wo sich Assistenten und AGs begegnen, z.B. einmal pro Jahr ein Fest wäre auch schön.“* *„(...) mehr Möglichkeiten zum regelmäßigen Erfahrungsaustausch (z.B. Auftraggeber-Treffen, regionale Veranstaltungen).“* Ebenfalls wurde die Arbeit der Assistenzbegleitung thematisiert. *„Regelmäßige*

Assistenzbegleitung nicht unbedingt notwendig. Könnte vielleicht anlassbezogen zugekauft werden.“ Eine weitere Meinung dazu: „Assistenzbegleiterinnen sollten hohes Maß an sozialer Kompetenz mitbringen und das Wohl von Auftraggeber und Assistentin im Auge haben“.

Von den AuftraggeberInnen wurden auch Anmerkungen zu den Fortbildungen geäußert. *„Bessere Organisation von Fortbildungen für Auftraggeber (Termin, Uhrzeit), mehr Fortbildung mit interessanten Themen (z.B. aus dem Fortbildungsprogramm für Persönliche Assistenten), gemeinsame Fortbildungen für Auftraggeber und Persönliche Assistenten.“* Auch hierzu wurden die Meinungen von ExpertInnen eingeholt. ExpertInnen vertreten die Meinung, dass es durchaus Angebote für Fortbildungen gibt, diese jedoch nur sehr wenig in Anspruch genommen werden. Momentan werden Fortbildungen jedoch nur in Linz angeboten, was ein Grund für die geringe Teilnahme sein könnte, deshalb wird überlegt, diese auch in den einzelnen Regionen anzubieten (vgl. Interview E4).

Ein weiterer Wunsch einer/eines AuftraggeberIn aus dem Fragebogen ist es, dass die Persönliche Assistenz auch in der Nacht oder am Wochenende angeboten werden würde. *„Nachtarbeit wäre sehr wichtig, weswegen ich mich auch für eine 24 Std. Pflege entschieden habe“* *„Zeit auch am Wochenende“.*

Ebenfalls äußerte sich eine befragte Person im Fragebogen dahingehend, dass sie das Gefühl hat, die Persönlichen AssistentInnen genießen mehrere und bessere Angebote, als die AuftraggeberInnen. Als Beispiel dazu wurde die Weihnachtsfeier herangezogen. Die offene Frage nach Anmerkungen und Wünschen wurde von einigen AuftraggeberInnen auch dazu genützt, um sich für die Arbeit der Persönlichen Assistenz zu bedanken und deren Leistungen zu loben.

- *„Schön, dass es diese Einrichtung gibt“*
- *„Danke für Ihre Hilfe und für Ihren Einsatz! Danke, dass Sie mir ein Selbstbestimmtes Leben ermöglichen durch den Dienst der Persönlichen Assistenz! Danke an alle Mitarbeiter der Persönlichen Assistenz! Gott segne Sie!“*
- *„Bin sehr zufrieden“*
- *„Es soll alles so bleiben wie es ist“*
- *„Ich könnte mir ein Leben ohne Assistenz nicht mehr vorstellen. Es würde mein Leben auf der ganzen Linie zu einem unwürdigen da sein machen.“*

5. Ergebnisse Persönliche AssistentInnen

Dieser Berichtsteil behandelt ausschließlich die Ergebnisse und Daten der Persönlichen AssistentInnen der Studie „Persönliche Assistenz Zufriedenheit – PAZ“. Es wurden sowohl die gegebenen Antworten der Umfrage mittels Fragebogen ausgewertet, aufgelistet und interpretiert, als auch die Ergebnisse der qualitativen Interviews eingearbeitet, die durchgeführt wurden um die quantitativen Ergebnisse zu vertiefen und zu hinterfragen.

5.1. Soziodemographie der Persönlichen AssistentInnen

Zu Beginn werden hier wichtige soziodemographische Daten der Persönlichen AssistentInnen dargestellt. Dazu gehören Alter und Geschlecht, in welcher Einrichtung sie ihre Tätigkeit ausüben, ihre höchste abgeschlossene Schulbildung, ob diese einer zusätzlichen Erwerbstätigkeit nachgehen und auch ihr Wohnort sowie deren Arbeitsmotive.

5.1.1. Alter und Geschlecht

Bei der Frage nach dem Alter, gaben 245 Personen eine Antwort. Dabei zeigte sich folgende Antwortverteilung:

Tab. 10: Altersverteilung der Persönlichen AssistentInnen

	Anzahl	in %
bis 30 Jahre	55	23 %
31 – 40	64	26 %
41 – 50	76	31 %
51 und älter	50	20 %
gesamt	245	100 %

Die jüngsten Persönlichen AssistentInnen sind im Alter von 20 Jahren und die ältesten sind 65 Jahre. Der mittlere Wert der Altersverteilung liegt bei 41 Jahren.

Tab. 11: Geschlecht der Persönlichen AssistentInnen

	Anzahl	in %
weiblich	212	86 %
männlich	36	14 %
gesamt	248	100 %

Bei der Frage nach dem Geschlecht gaben 248 der Persönlichen AssistentInnen eine Auskunft. Die Verteilung nach dem Geschlecht ist in Tabelle 11 ersichtlich.

5.1.2. Träger

Die von uns befragten Persönlichen AssistentInnen verteilen sich auf die beiden Einrichtungen wie folgt: 92 % sind bei der Persönliche Assistenz GmbH beschäftigt und 8 % bei der Volkshilfe lebensART GmbH.

5.1.3. Bildung und zusätzliche Erwerbstätigkeit

Im folgenden Abschnitt wird die erhobene Bildung dargestellt. Die Persönlichen AssistentInnen sollten dabei im Fragebogen ihren höchsten Bildungsabschluss angeben. Weiters wurde auch danach gefragt, ob diese die Persönliche Assistenz als alleinige Erwerbstätigkeit ausüben oder ob sie zusätzlich erwerbstätig sind.

Tab. 12: Schulbildung der Persönlichen AssistentInnen

	Anzahl	in %
Kein Schulabschluss	5	2 %
Pflichtschule	35	14 %
Lehre	91	37 %
BMS	33	13 %
Matura	35	14 %
Fachhochschule/Universität	20	8 %
Sonstiges	29	12 %
Gesamt	248	100 %

Lediglich fünf von 248 Persönlichen AssistentInnen haben nach eigenen Angaben keinen Schulabschluss. 37 % haben eine abgeschlossene Lehre. Im Bereich Sonstiges konnten die Befragten ihre Schulbildung selbst eintragen. Dabei gaben die 29 Persönlichen AssistentInnen folgende Ausbildungen an:

- Fachausbildung AltenfachbetreuerIn (5 Mal genannt) und Behindertenarbeit (1 Mal genannt)
- Krankenpflegeschule (5 Mal genannt)
- Horthelferin/ Integrations-Inklusionspädagogin (2 Mal genannt)
- Familienhelferin (2 Mal genannt)

Weitere Ausbildungen, die angeführt wurden: Lagerfacharbeiter; Matura (ein mündl. Fach ausständig); Studienberechtigung; Ausbildung Fachbetreuer/ Sozialpädagoge; Kolleg für Sozialpädagogik; Lehre, FH für Sozialpädagogik; Sozialberuf; Lehranstalt für heilpädagogische Berufe; Fußpflege/ Permanentstylist/ Altenfachbetreuerin; Fachmatura Kolleg; Fachakademie; diverse Kurse/ Ausbildungen/ Weiterbildungen; Diplom Behindertenpädagoge, Diplom Sozialbetreuerin.

Im Rahmen der Erwerbstätigkeit wurde abgefragt, ob die Persönlichen AssistentInnen noch einer zusätzlichen Erwerbstätigkeit nachgehen. Dabei stellte sich heraus, dass mehr als die Hälfte die Tätigkeit als PersönlicheR AssistentIn als alleinige Erwerbstätigkeit ausüben. Diese Ergebnisse zeigt folgende Tabelle:

Tab. 13: Zusätzliche Erwerbstätigkeit der Persönlichen AssistentInnen

	Anzahl	in %
ja	105	43 %
nein	141	57 %
gesamt	246	100 %

Die Vermutung, dass je älter die Persönlichen AssistentInnen sind, desto eher die Assistenz­tätigkeit als alleinige Erwerbstätigkeit ausgeübt wird, konnte nicht bestätigt werden.

Hingegen zeigte sich bei folgender Hypothese: Je niedriger die Schulbildung, desto eher wird die Assistenz­tätigkeit als alleinige Erwerbstätigkeit ausgeübt, ein signifikanter, allerdings schwacher Zusammenhang (tau b: -0,183, $p < 0,05$), den folgende Tabelle illustriert:

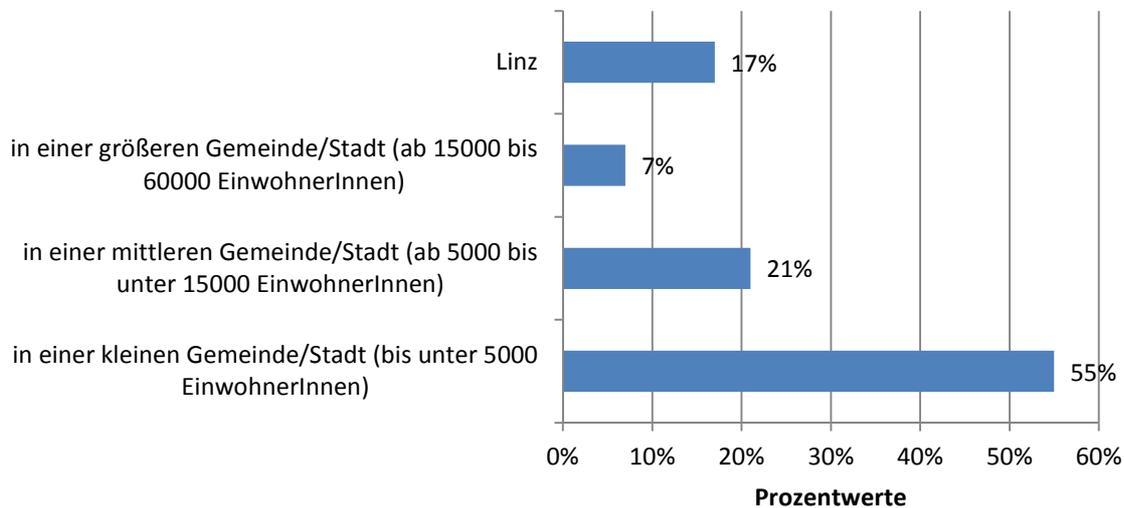
Tab. 14: Schulbildung und zusätzliche Erwerbstätigkeit

Schulbildung	n	erwerbstätig		
		ja	nein	gesamt
Fachhochschule/Universität	20	70 %	30 %	100 %
Matura	35	37 %	63 %	100 %
Berufsbildende mittlere Schule	33	52 %	49 %	100 %
Lehre	91	40 %	60 %	100 %
Pflichtschule oder kein Schulabschluss	40	23 %	77 %	100 %
gesamt	219	41 %	59 %	100 %

5.1.4. Wohnort

Hierbei wurde gefragt, wo die Persönlichen AssistentInnen aktuell wohnen. Die Befragten sollten angeben, ob sie aus Linz oder einer kleinen, mittleren oder größeren Gemeinde/Stadt kommen.

Abb. 19: Wohnort (n=245)



Die wenigsten Befragten (7 %) kommen aus einer größeren Gemeinde/Stadt. 17 % der Persönlichen AssistentInnen kommen aus Linz und mehr als die Hälfte (55 %) der Persönlichen AssistentInnen kommen aus einer kleinen Gemeinde/Stadt.

5.1.1. Arbeitsmotive

Um herauszufinden, aus welchen Gründen sich die Persönlichen AssistentInnen für diese Tätigkeit entschieden haben, wurden verschiedene Entscheidungsgründe aufgelistet und die Befragten konnten angeben, ob diese für sie wichtig oder unwichtig waren (In Klammer befinden sich die Prozentwerte, wie vielen Befragten der jeweilige Punkt wichtig war):

- Arbeite gerne im Sozialbereich (99 % n=238)
- Hilfe für andere Menschen (98 % n=243)
- Flexibilität der Dienstzeiten (96 % n=244)
- Zuverdienstmöglichkeit/Nebeneinkommen (87 % n=226)
- Vereinbarkeit von Beruf und Familie (86 % n=243)
- Tätigkeit ohne spezielle Fachausbildung (73% n=232)
- Positive Erfahrungen anderer Persönlicher AssistentInnen (68 % n=209)
- Wurde von AuftraggeberInnen angesprochen (54 % n=205)
- Vereinbarkeit mit der Ausbildung, dem Studium, etc. (48 % n=206)
- Überbrückung von Arbeitslosigkeit (24 % n=193)

Es lässt sich deutlich erkennen, dass die drei am häufigsten genannten Entscheidungsgründe, die Arbeit im sozialen Bereich, die Hilfe für andere Menschen und die Flexibilität der Dienstzeiten sind.

Zusätzlich zu diesen Entscheidungsgründen wurden noch folgende mehrfach genannte Einträge unter dem Punkt Sonstiges ergänzt. Diese sind hier aufgelistet:

- Freude am Beruf (3 mal genannt)
- Keine weite Wegstrecken zur Arbeitsstätte (3 mal genannt)
- Flexibilität (Stundenausmaß selbst bestimmen, Kinder ausnahmsweise mitnehmen) (2 mal genannt)
- Sinnvolle Tätigkeit (2 mal genannt)

Weiters sind folgende Einzelnennungen getätigt worden: Pensionsberechtigung, Praktische Erfahrungen gesammelt, tolle Homepage voller Wertschätzung, Vielfalt der Tätigkeiten, finde dieses Angebot innovativ und fortschrittlich und arbeite daher gerne mit, Arbeit trotz Selbstbeeinträchtigung, gute Arbeit.

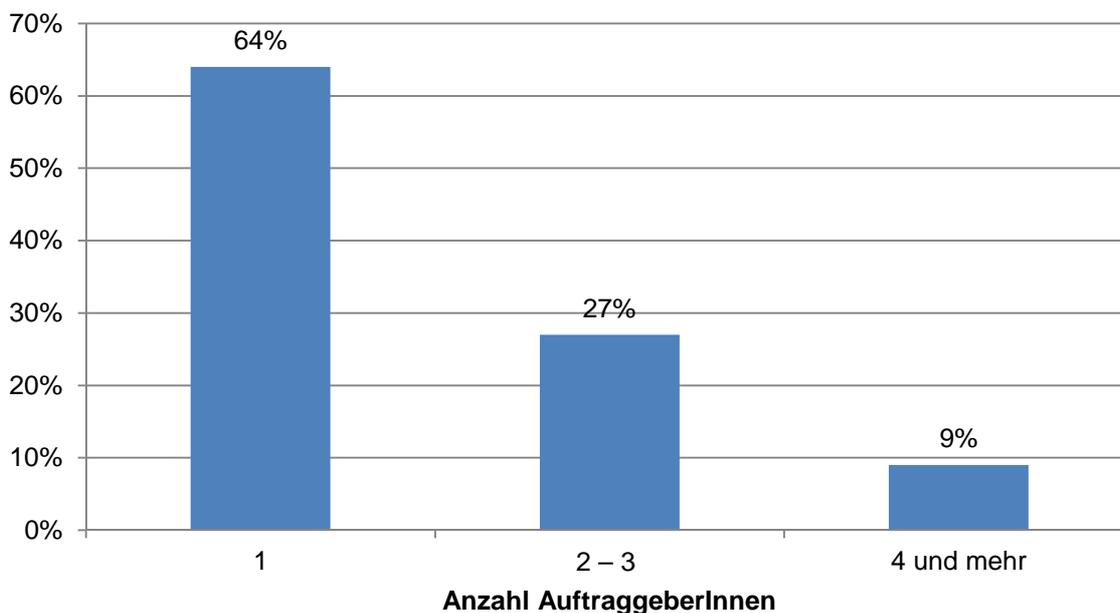
5.2. Rahmenbedingungen der Assistenzsituation

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit den Rahmenbedingungen der Assistenzstätigkeit. Es wird näher auf die Anzahl der AuftraggeberInnen, die Anzahl der Assistenzstunden, die arbeitsrechtliche Stellung, Verwandtschaft zu AuftraggeberInnen, die Erfahrungen mit Menschen mit Beeinträchtigung schon vor der Assistenzstätigkeit sowie die Dauer der Assistenzstätigkeit eingegangen.

5.2.1. Anzahl der AuftraggeberInnen

Hier wurde danach gefragt, wie viele AuftraggeberInnen die Persönlichen AssistentInnen derzeit betreuen. Die in Kategorien zusammengefassten Ergebnisse werden in folgender Abbildung dargestellt:

Abb. 20: Anzahl AuftraggeberInnen je PersönlicheN AssistentIn (n= 250)



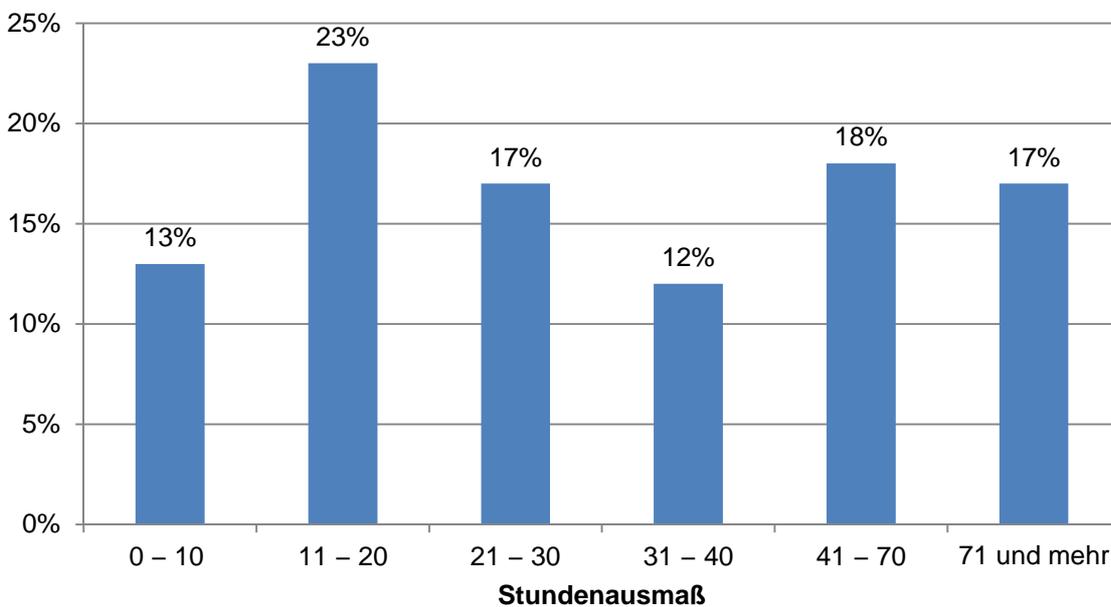
Die Prozentwerte geben an, wie viele der befragten Persönlichen AssistentInnen jeweils für einen, für zwei bis drei oder für vier und mehr AuftraggeberInnen tätig sind. Deutlich erkennen lässt sich, dass beinahe zwei Drittel der Befragten eineN AuftraggeberIn betreuen.

Vier der von uns interviewten Persönlichen AssistentInnen haben eineN AuftraggeberIn und einE BefragteR hat vier AuftraggeberInnen. Zwei der Persönlichen AssistentInnen gaben jedoch an, dass die Anzahl der Auftraggeber schwankt.

5.2.2. Anzahl der Assistenzstunden

Dieser Abschnitt zeigt, wie viele Stunden die Persönlichen AssistentInnen im Durchschnitt pro Monat arbeiten. Um die Ergebnisse besser zu verdeutlichen, wurden diese in folgender Abbildung in Gruppen zusammengefasst dargestellt.

Abb. 21: Stunden der Persönlichen AssistentInnen je Monat (n= 241)



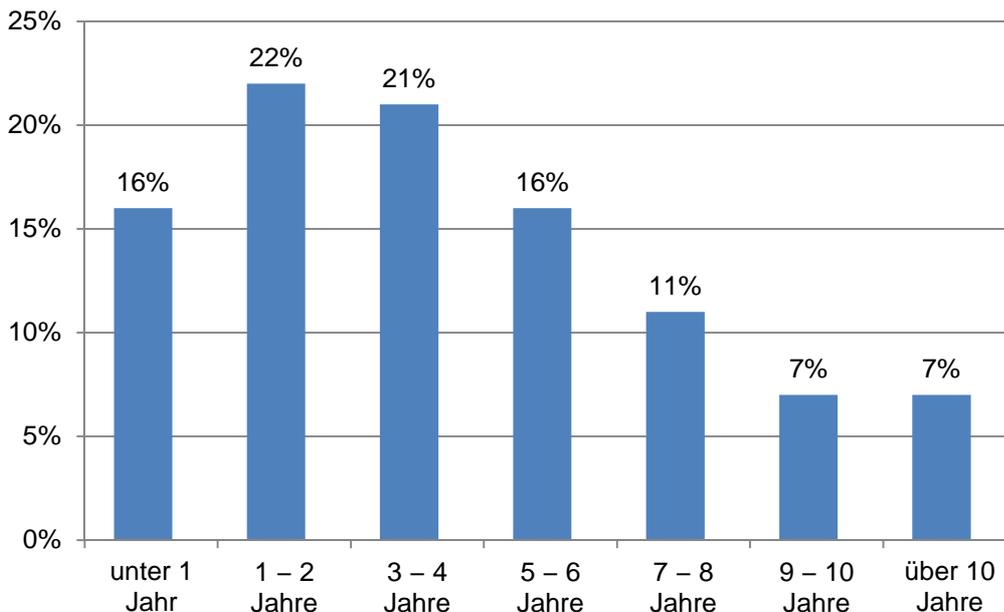
Schnell wird erkennbar, dass ungefähr ein Drittel der Befragten zwischen 0 und 20 Stunden arbeiten. Fast 30 % arbeiten zwischen 21 und 40 Stunden pro Monat als PersönlicheR AssistentIn. 18 % arbeiten 41 – 70 Stunden und 17 % arbeiten über 70 Stunden im Monat. Die durchschnittliche Stundenanzahl liegt bei ca. 42 Stunden pro Monat.

Die Hypothese: Je älter Persönlichen AssistentInnen sind, desto mehr Stunden sind sie in der Assistenz tätig, hat sich in der statistischen Analyse zumindest tendenziell bestätigt, wobei sich allerdings nur ein schwacher Zusammenhang zeigt (tau b: 0,179; $p < 0,05$)

5.2.3. Dauer der Assistenz­­tätigkeit

Bei den beiden Einrichtungen sind 43 % der Persönlichen AssistentInnen zwischen ein und vier Jahren beschäftigt. Auch die Neueingestiegenen sowie die 5-6 Jahre Tätigen sind jeweils mit 16 % vertreten. Über 10 Jahre tätig sind bisher nur 6 %. Die genaue Verteilung wird in der folgenden Abbildung dargestellt.

Abb. 22: Dauer der Assistenz­­tätigkeit (n= 251)



Die Hypothese „Je länger Persönliche AssistentInnen tätig sind, desto mehr AuftraggeberInnen haben sie.“ hat sich bei der statistischen Analyse bestätigt (tau b: 0,220, $p < 0,05$). Ebenso die zweite Hypothese („Je länger Persönliche AssistentInnen tätig sind, desto mehr Assistenzstunden haben sie“), bei der ebenfalls ein signifikanter Zusammenhang besteht (tau b: 0,266, $p < 0,05$).

Bei den Interviews wurden die Persönlichen AssistentInnen ebenfalls nach der Dauer Ihrer Tätigkeit befragt und dabei stellte sich heraus, dass diese zwischen einem und zwölf Jahren beschäftigt sind. Um genau zu sein, A1 ist seit drei Jahren tätig, A2 ist seit zwölf Jahren als PersönlicheR AssistentIn beschäftigt, A3 seit elf oder zwölf Jahren, A4 seit acht Jahren und A5 seit einem Jahr.

5.2.4. Arbeitsrechtliche Stellung der Persönlichen AssistentInnen

Ob ein freier Dienstvertrag oder ein Angestelltenverhältnis besteht, wurde mit Hilfe der Frage nach dem Dienstverhältnis erhoben. Die nächste Tabelle zeigt die diesbezügliche Aufteilung.

Tab. 15: Dienstverhältnis der Persönlichen AssistentInnen

	Anzahl	in %
freier Dienstvertrag	220	90 %
angestellt	25	10 %
gesamt	245	100 %

Dazu wurde folgende Hypothese formuliert: Je länger die Persönlichen AssistentInnen bereits beschäftigt sind, desto eher befinden sie sich in einem Angestelltenverhältnis. Die dazugehörige Kreuztabelle ist hier ersichtlich:

Tab. 16: Dauer der Persönlichen Assistenz und Dienstverhältnis

Dauer	n	Dienstverhältnis		
		freier Dienstvertrag	angestellt	gesamt
unter 1 Jahr	38	95 %	5 %	100 %
1 – 2 Jahre	53	98 %	2 %	100 %
3 – 4 Jahre	51	94 %	6 %	100 %
5 – 6 Jahre	41	85 %	15 %	100 %
7 – 8 Jahre	28	86 %	14 %	100 %
9 – 10 Jahre	18	78 %	22 %	100 %
über 10 Jahre	16	69 %	31 %	100 %
gesamt	245	90 %	10 %	100 %

Kendall tau-b zeigt einen Wert von 0,207 (0,05) und daher kann von einem signifikanten mittleren Zusammenhang zwischen Beschäftigungsdauer und Art des Beschäftigungsverhältnisses gesprochen werden.

Die mündlich befragten Persönlichen AssistentInnen arbeiten alle im Rahmen eines freien Dienstvertrages. Bei der Frage, was die Persönlichen AssistentInnen von einer Fixanstellung halten würden, kamen viele ähnliche Argumente. Folgendes Zitat beschreibt das Problem dabei sehr gut:

„Von einer Fixanstellung? (...) naja das könnte ich mir schon vorstellen, aber dadurch dass ich ja Hauptberuflich auch angestellt bin. Man muss halt schauen wie man das

organisiert, weil ich glaube mit einem Auftraggeber kann man da nicht überleben und mit 2 oder 3 da muss man dann schon überlegen wo bin ich wann, und dann bin ich aber nicht mehr so flexibel, weil wenn ich am Vormittag bei der einen bin und am Nachmittag bei der Anderen, und am späten Nachmittag würde mich dann der eine wieder brauchen dann kann ich da nicht länger bleiben beim anderen oder so.“
(Interview A4)

Für die interviewten Persönlichen AssistentInnen ist teilweise eine Fixanstellung ihrer Meinung nach nicht nötig, da sie die Arbeit nebenberuflich verrichten und dies für sie dadurch auch eine Einschränkung der Flexibilität bedeuten würde.

Die nächste Tabelle spiegelt das Interesse an einer Fixanstellung wider. 240 Personen gaben an, welches Interesse bei ihnen besteht.

Tab. 17: Interesse Fixanstellung

	Anzahl	in %
sehr hohes Interesse	82	34 %
eher hohes Interesse	62	26 %
eher niedriges Interesse	65	27 %
kein Interesse	31	13 %
gesamt	240	100 %

60 % der befragten Personen haben ein sehr hohes (34 %) bis eher hohes Interesse (26 %) an einer Fixanstellung. 40 % haben ein eher niedriges (27 %) bis kein Interesse (13 %) an einer fixen Anstellung.

5.2.5. Verwandtschaft zwischen Persönlichen AssistentInnen und AuftraggeberInnen und Erfahrungen mit Menschen mit Beeinträchtigung

Hierbei wurde gefragt, ob mit den AuftraggeberInnen ein Verwandtschaftsverhältnis besteht oder nicht. 248 Persönliche AssistentInnen beantworteten diese Frage. Nur bei 2 % (das entspricht 5 Personen) der befragten Persönlichen AssistentInnen besteht eine Verwandtschaft zu ihrem Auftraggeber.

Die Frage, ob Persönliche AssistentInnen schon vor ihrer Tätigkeit im Rahmen der Persönlichen Assistenz Erfahrungen mit Menschen mit Beeinträchtigung gemacht haben, wurde von 63 % mit ja beantwortet.

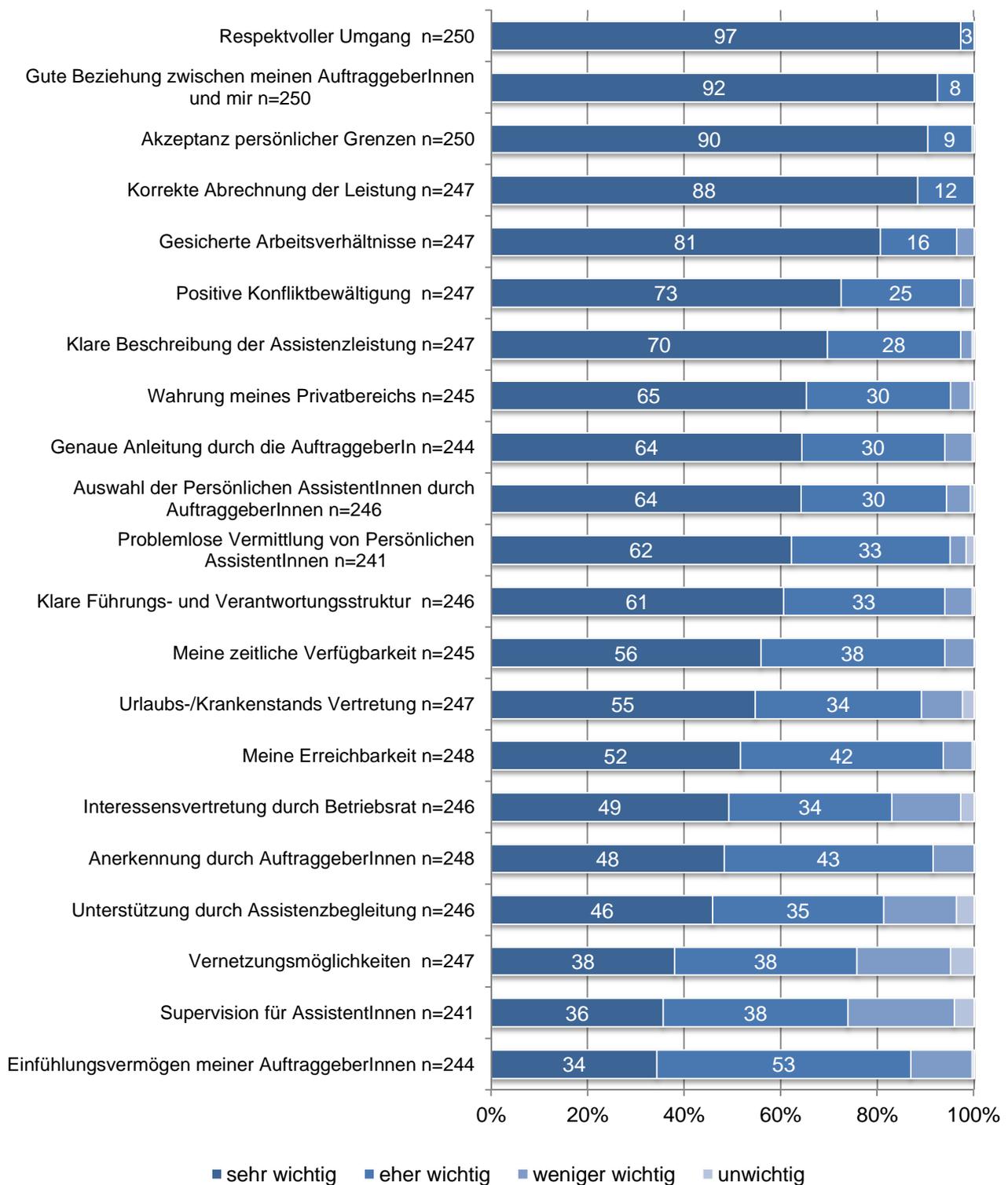
5.3. Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation, Fremdbild und Einschätzung des Konzepts

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit drei wichtigen Themenbereichen. Anfangs werden die Bedingungen, die für eine erfolgreiche Assistenzsituation bedeutsam sind, erläutert und deren Erfüllungsgrad beschrieben. Weiters wird das Fremdbild, welches die Persönlichen AssistentInnen von ihren AuftraggeberInnen haben, dargestellt. Am Ende des Kapitels wird darauf eingegangen, wie die Persönlichen AssistentInnen das Konzept der Persönlichen Assistenz einstufen und bewerten.

5.3.1. Wichtigkeit der Bedingungen

Die Bedingungen, die für eine erfolgreiche Assistenzsituation erforderlich sind, wurden mittels einer Fragebatterie mit 22 vorgegebenen Aussagen abgefragt, die von den Befragten mit „sehr wichtig“, „eher wichtig“, „weniger wichtig“ und „unwichtig“ beurteilt werden konnten. Unter „Sonstiges“ wurde nur von 10 Befragten eine Angabe gemacht und da diese Angaben sehr unterschiedlich ausgefallen sind, ist davon auszugehen, dass alle wichtigen Bedingungen erfasst wurden. Die Antwortverteilung, nach Wichtigkeit gereiht, ist der folgenden Abbildung zu entnehmen.

Abb. 23: Wichtigkeit der Bedingungen



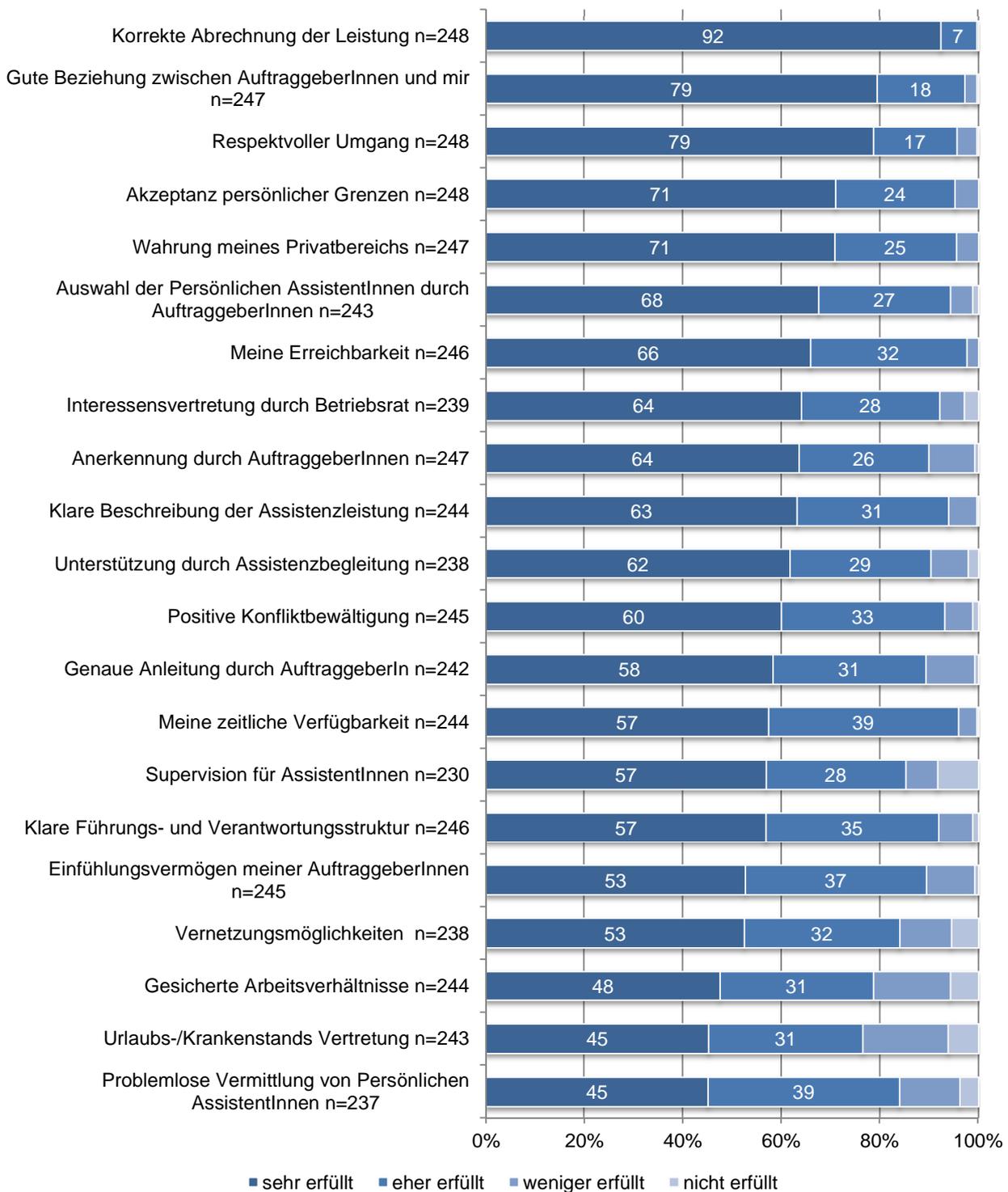
Die angeführten Bedingungen erscheinen den befragten Persönlichen AssistentInnen durchwegs als wichtig, da fast alle Bedingungen von mehr als drei Viertel der befragten Personen als wichtig eingeschätzt wurden („sehr wichtig“ und „eher wichtig“ zusammen mindestens 74 %).

Die fünf wichtigsten Faktoren für eine erfolgreiche Assistenzsituation sind somit ein respektvoller Umgang in der Assistenzbeziehung mit 97 %, eine gute Beziehung zwischen AuftraggeberInnen und PersönlicheR AssistentIn mit 92 %, die Akzeptanz persönlicher Grenzen mit einem Wert von 90 %, die korrekte Abrechnung der Leistung mit 88 % und gesicherte Arbeitsverhältnisse der Persönlichen AssistentInnen mit 81 %. Weniger wichtig waren den Befragten die Vernetzungsmöglichkeiten und die Supervision für Persönliche AssistentInnen.

5.3.2. Erfüllungsgrad der Bedingungen

Die Bedingungen, die zuvor nach ihrer Wichtigkeit beurteilt wurden, sollten jetzt hinsichtlich ihres Erfüllungsgrades bewertet werden. Abgefragt wurde wieder anhand einer Fragebatterie mit den formulierungsgleichen 22 Aussagen, die diesmal mit den Antwortmöglichkeiten „sehr erfüllt“, „eher erfüllt“, „weniger erfüllt“ und „nicht erfüllt“ beurteilt werden konnten. Die daraus resultierende Antwortverteilung, gereiht nach Erfüllungsgrad, ist folgender Abbildung zu entnehmen.

Abb. 24: Erfüllungsgrad der Bedingungen



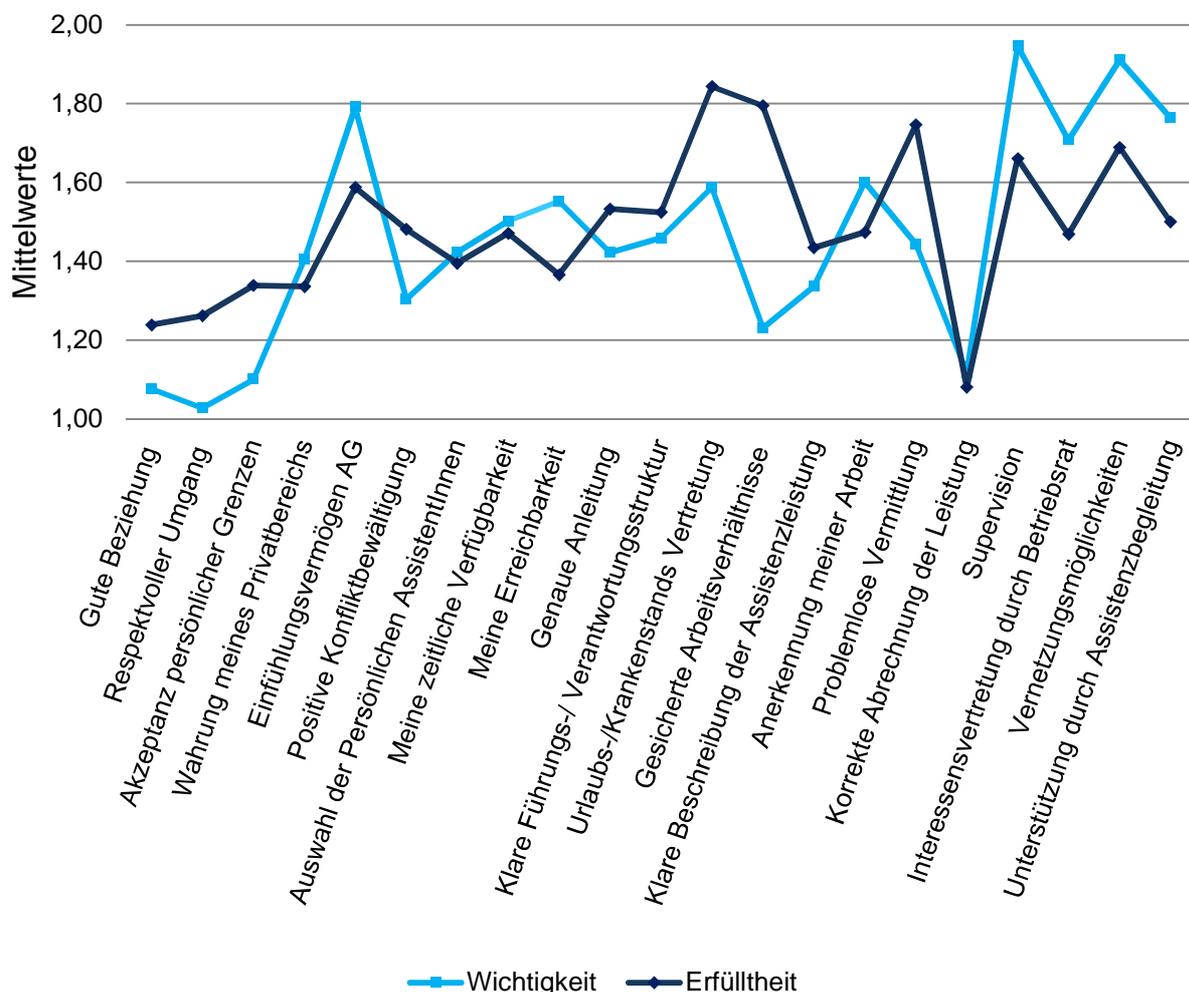
Die fünf Bedingungen, die von den meisten Persönlichen AssistentInnen als „sehr erfüllt“ angesehen wurden, waren demnach die korrekte Abrechnung der Leistung mit 92 %, die gute Beziehung zwischen AuftraggeberInnen und PersönlicheR AssistentIn mit einem Wert von 79 %, der respektvolle Umgang in der Assistenzbeziehung mit 79 %, die Akzeptanz persönlicher Grenzen mit 71 % und schließlich die Wahrung des Privatbereiches der Persönlichen AssistentInnen mit 71 %. Die Bedingungen der

Urlaubs- und Krankenstands Vertretung für Persönliche AssistentInnen (24 %), der gesicherten Arbeitsverhältnisse (21 %) und der Supervision für Persönliche AssistentInnen (15 %), wurden als „weniger erfüllt“ und „nicht erfüllt“ bewertet.

5.3.3. Vergleich zwischen Wichtigkeit und Erfüllungsgrad der Bedingungen

Um herauszufinden, wie gut die wichtigsten Bedingungen nach Ansicht der befragten Persönlichen AssistentInnen erfüllt sind, wurden die Mittelwerte von Erfüllungsgrad und Wichtigkeit miteinander verglichen. In Abbildung 25 ist dieser Vergleich dargestellt. Der mögliche Wertebereich der Mittelwerte geht von 1 (sehr erfüllt/wichtig) bis 4 (nicht erfüllt/wichtig), also kann man anhand der folgenden Darstellung erkennen, dass die Mittelwerte insgesamt sehr positiv sind. Um die Abbildung gut leserlich zu gestalten wurde der Wertebereich auf 1 (sehr erfüllt/wichtig) bis 2 (eher erfüllt/wichtig) begrenzt.

Abb. 25: Vergleich Wichtigkeit und Erfüllungsgrad der Bedingungen



Je niedriger der Mittelwert ist, desto wichtiger beziehungsweise erfüllt ist die angegebene Bedingung für eine erfolgreiche Assistenzsituation. So ist zu erkennen, dass beispielsweise die korrekte Abrechnung der Leistung von den befragten Personen als sehr wichtig und gleichzeitig als sehr erfüllt eingeschätzt wird. Liegen die beiden Linien bei einer Kategorie weiter auseinander, deutet das auf eine Diskrepanz zwischen Wichtigkeit und Erfüllungsgrad hin. Dies kann einerseits die Übererfüllung einer Bedingung bedeuten, wie zum Beispiel bei den Punkten „Einfühlungsvermögen meiner AuftraggeberInnen“ und „Meine Erreichbarkeit für AuftraggeberInnen“. Die Bewertung der Erfülltheit dieser Bedingung ist höher als die Bewertung der Wichtigkeit. Andererseits kann diese Diskrepanz auch ein Zeichen für die Untererfüllung einer Bedingung sein, die Wichtigkeit ist also höher bewertet als der Erfüllungsgrad, wie z. B. beim Punkt „Gesicherte Arbeitsverhältnisse der Persönlichen AssistentInnen“.

Da die oben angeführten Bedingungen wichtig für eine erfolgreiche Assistenzbeziehung sind, lässt sich vermuten, dass ein höherer Erfüllungsgrad der wichtigsten Bedingungen zu weniger häufigem Wechsel der AuftraggeberInnen führt. Um diese Hypothese zu überprüfen wurden einige der von den befragten Persönlichen AssistentInnen als am wichtigsten eingeschätzten Bedingungen mit der Anzahl der Wechsel von AuftraggeberInnen korreliert. Diese Bedingungen sind „Gute Beziehung zwischen meinen AuftraggeberInnen und mir“, „Respektvoller Umgang in meiner Assistenzbeziehung“, „Akzeptanz persönlicher Grenzen“, „Positive Konfliktbewältigung in meiner Assistenzbeziehung“ und „Klare Beschreibung der Assistenzleistungen“. Bei der bivariaten Korrelation konnte jedoch kein signifikantes Ergebnis errechnet werden. Das bedeutet, dass die Erfülltheit der oben genannten Bedingungen keinen signifikanten Einfluss auf die Häufigkeit des Wechsels von AuftraggeberInnen hat und die Hypothese verworfen werden muss.

5.3.4. Fremdbild von den AuftraggeberInnen

Da die Selbstbestimmtheit der AuftraggeberInnen zum Fundament der Persönlichen Assistenz GmbH gehört, wurde sowohl im Fragebogen der AuftraggeberInnen als auch in dem der Persönlichen AssistentInnen nach dem Selbstbild bzw. Fremdbild der AuftraggeberInnen gefragt. Um zu ermitteln, als wie selbstständig Persönliche AssistentInnen ihre AuftraggeberInnen einschätzen, waren von den Persönlichen AssistentInnen eine Reihe diesbezüglicher Aussagen mit „trifft völlig zu“, „trifft eher zu“, „trifft eher nicht zu“, „trifft gar nicht zu“ oder „kann ich nicht beurteilen“ zu bewerten.

Tab. 18: Fremdbild

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu	kann ich nicht beurteilen	n
MeinE AuftraggeberIn lebt im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten ein so weit wie möglich selbstbestimmtes Leben.	60 %	32 %	6 %	1 %	1 %	245
Wenn meinE AuftraggeberIn Probleme nicht alleine lösen kann, weiß er/sie wohin er/sie sich wenden kann.	51 %	38 %	7 %	1 %	3 %	245
Wenn es Probleme im alltäglichen Leben gibt, findet der/die AuftraggeberIn Mittel und Wege, sich durchzusetzen.	37 %	40 %	14 %	3 %	6 %	243
Wenn eine neue Sache auf meineN AuftraggeberIn zukommt, weiß er/sie, wie er/sie damit umgehen kann.	28 %	43 %	16 %	4 %	9 %	246
Es bereitet meiner/m AuftraggeberIn Schwierigkeiten, ihre/seine Absichten und Ziele deutlich zu artikulieren.	10 %	25 %	23 %	40 %	2 %	247

Der Großteil der befragten Personen bewertete die jeweiligen Aussagen mit „trifft völlig zu“ bis „trifft eher zu“ das bedeutet, dass im Grunde die meisten Persönlichen AssistentInnen eine positive Einschätzung der Selbstständigkeit bzw. der Selbstbestimmtheit ihrer AuftraggeberInnen haben. Für 51 % der befragten Persönlichen AssistentInnen trifft die Aussage „Wenn meinE AuftraggeberIn Probleme nicht alleine lösen kann, weiß er/sie wohin er/sie sich wenden kann.“ völlig zu. Da eine Aussage negativ formuliert war, wurde diese von der Mehrheit mit „trifft gar nicht zu“ bewertet, das aber ändert an der Gesamttendenz nichts.

Die Aussage „ MeinE AuftraggeberIn lebt im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten ein so weit wie möglich selbstbestimmtes Leben“ empfanden rund 60 % der befragten Persönlichen AssistentInnen für völlig zutreffend. Da selbstbestimmtes Leben ein zentraler Kernpunkt des Konzeptes der Persönlichen Assistenz GmbH und der Volkshilfe lebensART ist, stellt sich jetzt die Frage, ob ein selbstständigeres Leben der AuftraggeberInnen Auswirkungen auf die Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen hat. (siehe Kapitel 5.6.)

5.3.5. Einschätzung des Konzepts der Persönlichen Assistenz

Abgefragt wurde hierbei, was den Persönlichen AssistentInnen am Konzept der Persönlichen Assistenz gefällt oder nicht gefällt. Allgemein kann festgestellt werden, dass das Ergebnis in diesem Bereich sehr gut ausgefallen ist. Den befragten Persönlichen AssistentInnen gefallen am Konzept der Persönlichen Assistenz beinahe alle abgefragten Teilaspekte, wie folgende Tabelle illustriert.

Tab. 19: Häufigkeitsverteilung der Einschätzung des Konzepts

	gefällt sehr gut	gefällt eher gut	gefällt eher nicht	gefällt gar nicht	n
Unterstützung der AuftraggeberInnen in der Selbstständigkeit	90 %	9 %	1 %	0 %	249
Persönliche Assistenz durch Laien (keine Fachausbildung)	66 %	25 %	8 %	1 %	245
Einteilung und Organisation der Assistenzleistung durch Auftraggeber	70 %	26 %	5 %	0 %	216
Individuelle Auswahl der Persönlichen AssistentInnen durch AuftraggeberInnen	76 %	21 %	2 %	1 %	193
Interessensvertretung für Persönliche AssistentInnen (nur Persönliche Assistenz GmbH)	65 %	31 %	2 %	1 %	246
Interessensvertretung für AuftraggeberInnen (IV-AG)	58 %	39 %	3 %	1 %	245

Dichotomisiert ergibt sich gereiht nach Gefallen folgendes Bild:

Am besten gefällt die Tatsache, dass der/die AuftraggeberIn in seiner/ihrer Selbstständigkeit unterschützt wird und weiters die individuelle Auswahl der Persönlichen AssistentInnen durch die Auftraggeber. Diese beiden Aspekte stehen im Wesentlichen für die Selbstbestimmtheit der Auftraggeber. Es macht den Eindruck, als wäre es den Persönlichen AssistentInnen wichtig, die AuftraggeberInnen in ihrer Selbstständigkeit nicht zu beschneiden. Das Ergebnis zeigt auch, dass generell die Selbstbestimmtheit der Auftraggeber stark forciert wird. Außerdem sind die Persönlichen AssistentInnen mit Interessensvertretung durch Betriebsrat bzw. durch IV-AG (für Auftraggeber) sehr zufrieden. Rund 96 % der Befragten zeigen Gefallen an der Tatsache, dass die Einteilung und Organisation der Assistenzleistung durch die AuftraggeberInnen passiert. Auch die Möglichkeit ohne fachliche Ausbildung Assistenz Tätigkeiten durchführen zu dürfen, gefällt 91 % der Persönlichen AssistentInnen, wobei gesagt werden muss, dass dieser Aspekt gleichzeitig jener ist, der 9 % der Befragten nicht gefällt und diesbezüglich den höchsten Wert aufweist.

Neben dem Abgefragten wurde den Befragten die Möglichkeit eingeräumt persönliche Äußerungen zum Konzept abzugeben, wobei deutlich wurde, dass sich die Persönlichen AssistentInnen gut mit der Dienstleistung identifizieren können und das Konzept toll finden. Außerdem wurden auch die gegenseitige Wertschätzung und der achtsame Umgang in menschlichen Beziehungen im Allgemeinen besonders hervorgehoben und wertgeschätzt – was verdeutlicht, dass ein sehr menschlicher Umgang gelebt wird.

Die von den Persönlichen AssistentInnen angeführten persönlichen Äußerungen decken sich zum Teil mit den wichtigen Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation. Es stellt sich nun also die Frage, ob ein hoher Erfüllungsgrad der wichtigsten Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation, die Einschätzung des Konzepts der Persönlichen Assistenz positiv beeinflusst. Um diese Hypothese zu überprüfen wurde zuerst ein Mittelwertindex für den Erfüllungsgrad der wichtigsten Bedingungen gebildet, der im Anschluss mit dem Mittelwertindex der Konzepteinschätzung korreliert wurde. Als die wichtigsten Bedingungen wurden diejenigen deklariert die einen Mittelwert aufweisen, der unter 1,4 liegt. Diese sind:

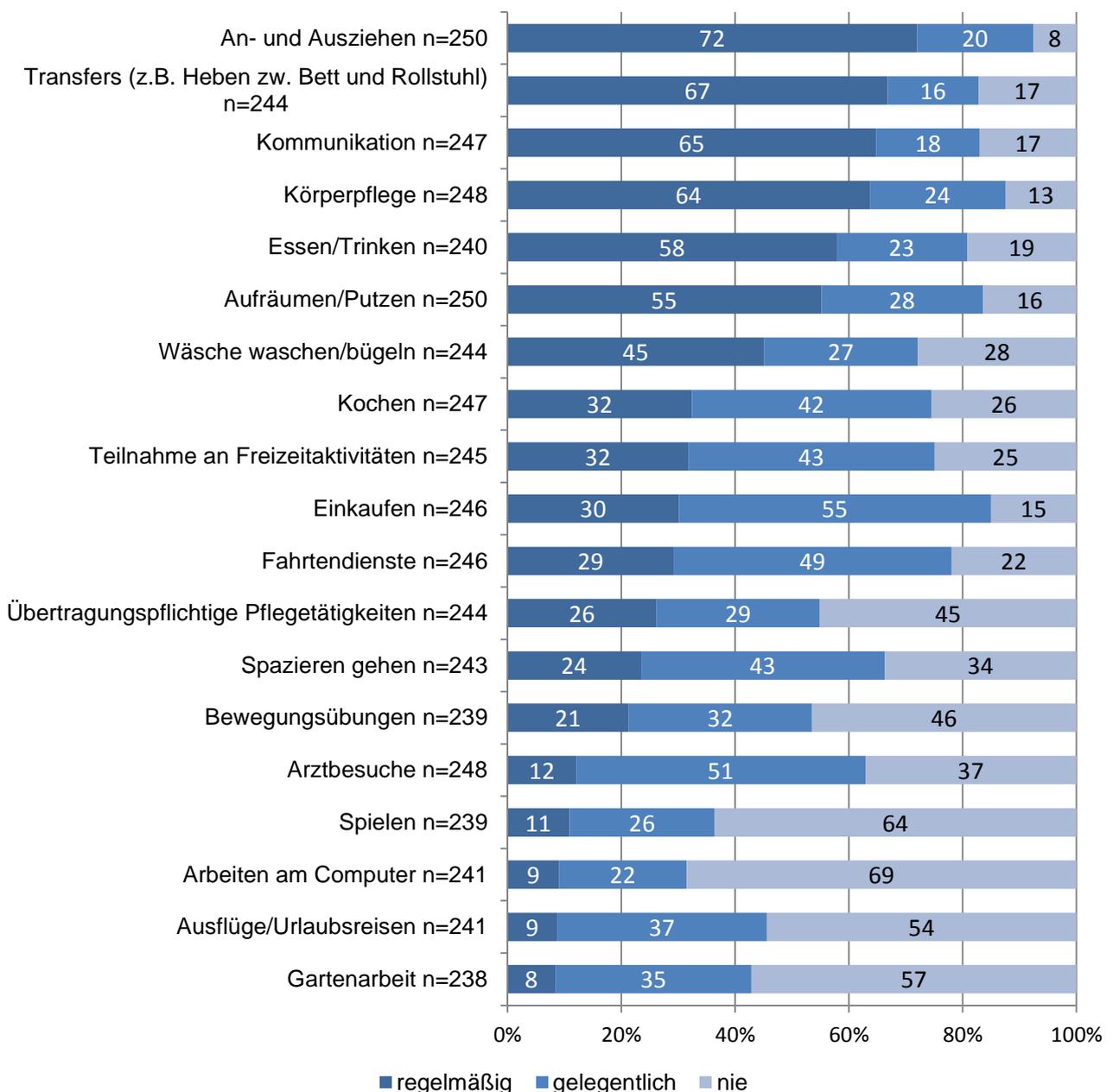
- „Gute Beziehung zwischen meinen AuftraggeberInnen und mir“
- „Respektvoller Umgang in meiner Assistenzbeziehung“
- „Akzeptanz persönlicher Grenzen“
- „Positive Konfliktbewältigung in meiner Assistenzbeziehung“
- „Gesicherte Arbeitsverhältnisse der Persönlichen AssistentInnen“
- „Klare Beschreibung der Assistenzleistungen“
- „Korrekte Abrechnung der Leistung“

Der mittels bivariater Korrelation berechnete Kendall's Tau-b ist mit einem Wert von 0,34 hoch signifikant ($p < 0,000$). Man kann also sagen, dass zwischen einem höheren Erfüllungsgrad der wichtigsten Bedingungen und einer positiveren Bewertung des Konzeptes der Persönlichen Assistenz ein mittelstarker, signifikanter Zusammenhang besteht. Somit ist bestätigt, dass der Erfüllungsgrad der wichtigsten Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation einen wesentlichen Einfluss auf die subjektive Einschätzung des Konzepts der Persönlichen Assistenz hat.

5.4. Tätigkeiten

Wie häufig Tätigkeiten aus der Sicht der Persönlichen AssistentInnen durchgeführt werden, wurde mit einer Fragebatterie von 20 möglichen Tätigkeiten und den Ausprägungen „regelmäßig“, „selten“, „nie“ ermittelt. Da unter „Sonstiges“ nur von 15 Befragten eine Angabe gemacht wurde und diese sehr unterschiedlich ausgefallen sind, ist davon auszugehen, dass alle wichtigen Tätigkeiten erfasst wurden. Die Abbildung 26 zeigt, wie häufig Tätigkeiten aus der Sicht von Persönlichen AssistentInnen durchgeführt werden.

Abb. 26: Ausgeübte Tätigkeiten



Tätigkeiten, die der Grundversorgung zugerechnet werden können, wurden besonders häufig mit „regelmäßig“ von den Persönlichen AssistentInnen bewertet. So sind die 5 Tätigkeiten, die laut Persönlichen AssistentInnen am häufigsten regelmäßig durchgeführt werden, An- und Ausziehen mit 72 %, Transfers (z.B. Heben zwischen Bett und Rollstuhl) 67 %, Kommunikation 65 %, Körperpflege 64 % und Essen/Trinken mit 58 %.

Die 5 Tätigkeiten, die nach Angaben der Persönlichen AssistentInnen am seltensten durchgeführt werden und somit am häufigsten mit „nie“ bewertet wurden, sind Arbeiten am Computer mit 69 %, Spielen 64 %, Gartenarbeit 57 %, Ausflüge/Urlaubsreisen 54 % und Bewegungsübungen mit 46 %.

In einem weiteren Schritt, wurden die Tätigkeiten zu den Kategorien „Grundversorgung/ Pflegerische Hilfen“, „Haushalt“, „Freizeit und Mobilität“ und „Bürotätigkeiten“ zusammengefasst. Es wurde jeweils ein Summenindex gebildet und durch die Anzahl der Tätigkeiten dividiert und gerundet, sie befinden sich daher in einem logischen Wertebereich von 1 = regelmäßig, 2 = gelegentlich, 3 = nie.

Die erstellten Kategorien und deren Indikatoren sind:

Grundversorgung/ Pflegerische Hilfen:

An- und Ausziehen, Körperpflege, Transfers, Essen/Trinken, Arztbesuche, Bewegungsübungen, Übertragungspflichtige Pflegetätigkeiten

Haushalt:

Kochen, Aufräumen/ Putzen, Wäsche waschen/bügeln, Gartenarbeit, Einkaufen

Freizeit und Mobilität:

Fahrtendienste, Teilnahme an Freizeitaktivitäten, Spielen, Ausflügen/Urlaubsreisen, spazieren gehen

Bürotätigkeit:

Arbeiten am Computer, Kommunikation

Die Verteilung der zusammengefassten Kategorien zeigt die folgende Tabelle.

Tab. 20: Häufigkeitsverteilung der Tätigkeitsbereiche

	regelmäßig	gelegentlich	nie	n
Grundversorgung	32%	60%	9%	231
Haushalt	23%	58%	19%	234
Freizeit und Mobilität	11%	58%	31%	233
Bürotätigkeit	8%	62%	30%	240

Um einen möglichen Zusammenhang zwischen dem Alter der Persönlichen AssistentInnen und der Häufigkeit der ausgeführten Tätigkeiten im Bereich „Freizeit und Mobilität“ aufzudecken, wurde eine Kreuztabelle erstellt.

Tab. 21: Freizeit und Mobilität nach Alter

		Freizeit und Mobilität			
Alter	n	regelmäßig	gelegentlich	nie	Gesamt
18 bis 31	53	13 %	66 %	21 %	100 %
31 bis 40	58	14 %	62 %	24 %	100 %
41 bis 50	72	10 %	53 %	38 %	100 %
51 und älter	44	5 %	55 %	41 %	100 %
Gesamt	227	11 %	59 %	31 %	100 %

Tau b ergab mit 0,162 ($p < 0,05$) einen signifikanten allerdings schwachen Zusammenhang zwischen Alter und „Freizeit und Mobilität“. Ältere Persönliche AssistentInnen gaben tendenziell seltener an, Tätigkeiten in der Kategorie „Freizeit und Mobilität“ durchzuführen.

Interessant erschien die Frage, ob sich hinsichtlich des Tätigkeitsbereichs Haushalt Unterschiede zwischen weiblichen und männlichen Persönlichen AssistentInnen zeigen. Dazu wurde eine Tabellenanalyse mit dem Summenindex Haushalt und „Geschlecht“ gerechnet.

Tab. 22: Haushalt nach Geschlecht

Geschlecht	n	Haushalt			gesamt
		regelmäßig	gelegentlich	nie	
weiblich	196	26 %	59 %	15 %	100 %
männlich	35	6 %	54 %	40 %	100 %
Gesamt	231	23 %	58 %	19 %	100 %

Die statistische Analyse ergab einen signifikanten, eher schwachen Zusammenhang zwischen Haushalt und Geschlecht, mit einem tau b von 0,237 ($p < 0,01$). Dies bedeutet, dass weibliche Persönliche Assistentinnen tendenziell häufiger Tätigkeiten im Bereich Haushalt durchführen als männliche Persönliche Assistenten.

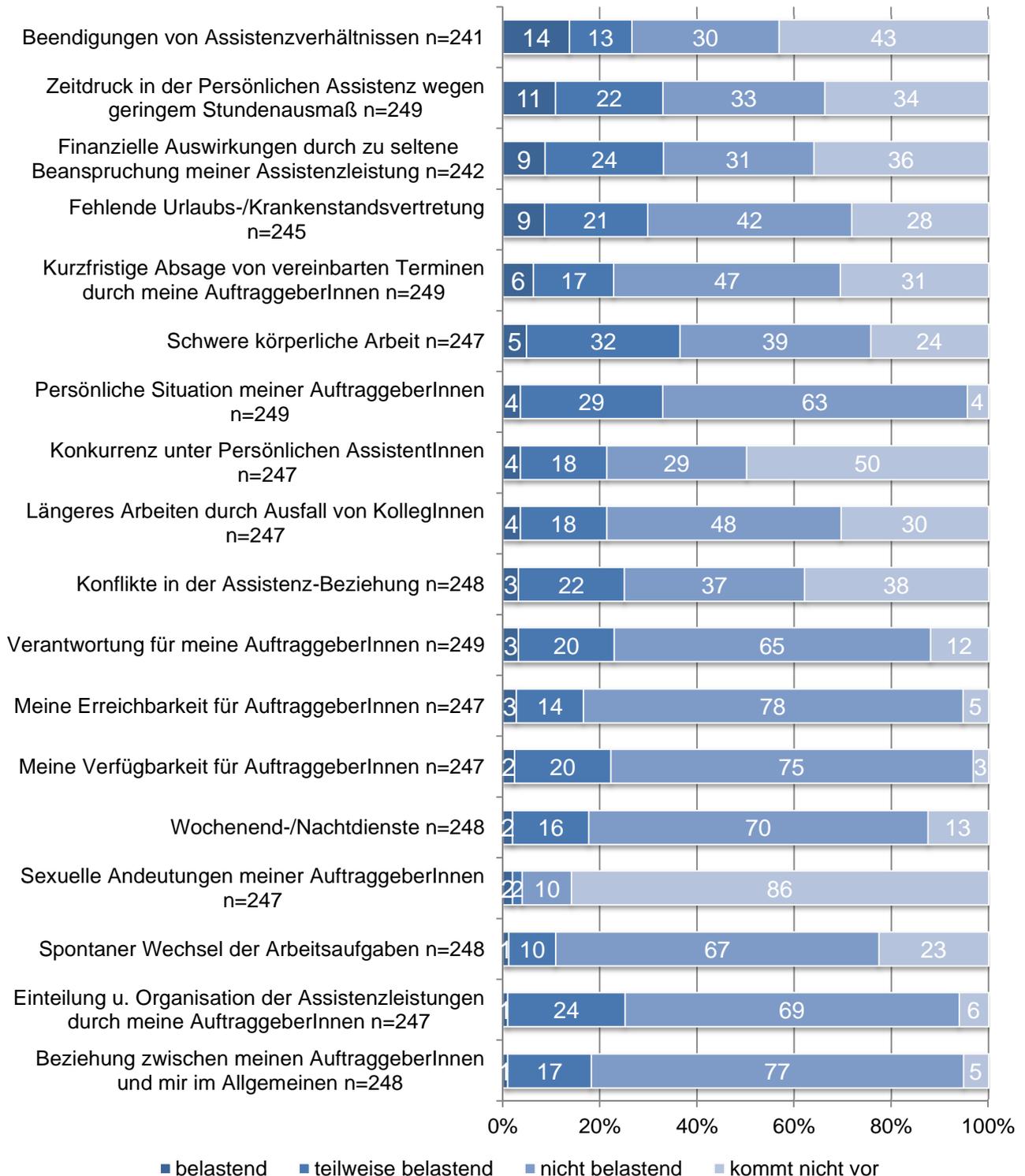
5.5. Belastungen der Assistenzsituation und soziale Anerkennung

In diesem Kapitel werden die Belastungen, die in der Assistenzsituation auftreten können und die soziale Anerkennung, die die Persönlichen AssistentInnen in der Dienstzeit von den AuftraggeberInnen bekommen, näher beschrieben.

5.5.1. Belastungen in der Assistenzsituation

Die belastenden Umstände der Persönlichen AssistentInnen wurde mit Hilfe einer Fragebatterie mit 19 Fragen und den Ausprägungen „belastend“, „teilweise belastend“, „nicht belastend“ und „kommt nicht vor“ abgefragt. Da unter „Sonstiges“ nur von 10 Befragten eine Angabe gemacht wurde und diese sehr unterschiedlich ausgefallen sind, ist davon auszugehen, dass alle wichtigen Umstände abgefragt wurden.

Abb. 27: Belastende Umstände



Die Abbildung 27 zeigt die Belastungen (nach Intensität sortiert) mit denen die Persönlichen AssistentInnen konfrontiert sind. Die 5 belastendsten Faktoren sind Beendigungen von Assistenzverhältnissen mit 14 %, Zeitdruck in der Persönlichen Assistenz wegen geringem Stundenausmaß mit 11 %, finanzielle Auswirkungen durch zu seltene Beanspruchung meiner Assistenzleistung mit 9 %, fehlende Urlaubs-/

Krankenstandsvertretung mit 9 % und kurzfristige Absage von vereinbarten Terminen durch meine AuftraggeberInnen mit 6 %.

Die 3 Kategorien, die am wenigsten als belastend angesehen wurden, sind spontaner Wechsel der Arbeitsaufgaben mit 1 %, Einteilung u. Organisation der Assistenzleistungen durch meine AuftraggeberInnen und Beziehung zwischen meinen AuftraggeberInnen und mir im Allgemeinen mit weniger als 1 %.

Auch die qualitative Befragung lieferte ähnliche Ergebnisse, hier ein exemplarischer Auszug:

„Sachen, die mich belasten, sind Wochenenddienste und Urlaubs- bzw. Krankenstandsvertretungen. Ich bin alleinerziehende Mutter von drei Kindern und da ist es schwer mal schnell einzuspringen. In den Urlaubsmonaten im Sommer ist es besonders schwer. Die Kinder haben Ferien und wollen auch vieles unternehmen, spontan mal wegfahren. Solche Sachen sind sehr schwer mit meinem Beruf zu vereinbaren. Auch bei krankheitsbedingten Ausfällen ist es schwer. Wir haben einen Mangel an Personal, da ist es immer schwer, wenn wer krank wird.“ (Interview A1)

„Was ich vielleicht noch bei den Problemen anführen möchte, ist das Konkurrenzverhältnis unter den Assistenten. Man kommt irgendwo in eine Dynamik hinein, wo man alles geben muss von sich, damit man die Stelle behält, sozusagen den Auftraggeber behalten kann. Das führt oft zu Sachen wo man seine Grenzen überschreitet und dann irgendwie über den Tisch gezogen wird.“ (Interview A2)

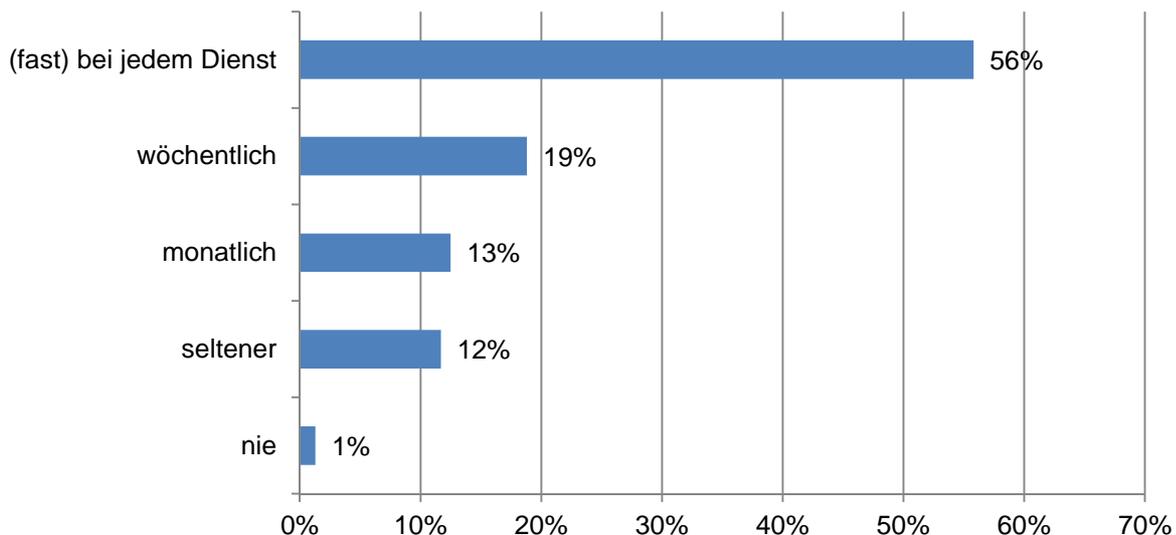
„[...] wenn man auf Urlaub gegangen ist, auf einmal wer anderer da war, ein zusätzlicher Assistent aufgenommen worden ist und dann ein zusätzliches Konkurrenzverhältnis entsteht und man dann sich wieder seine Position erarbeiten muss oder man sogar überhaupt weg ist vom Geschehen. Das hat es auch schon gegeben bei mir.“ (Interview A2)

Da unter anderem durch die Kilometerbegrenzung höhere Belastungen im ländlichen Raum denkbar sind, wurde jeweils eine Kreuztabelle erstellt um einen möglichen Zusammenhang zwischen den Belastungen Zeitdruck, finanzielle Auswirkung durch zu seltene Beanspruchung und fehlende Urlaubs-/Krankenstandsvertretung aufzudecken. Alle drei Berechnungen lieferten kein signifikantes Ergebnis. Es ist somit kein Zusammenhang zwischen diesen Belastungen und der Gemeindegröße feststellbar.

5.5.2. Anerkennung der Persönlichen AssistentInnen durch AuftraggeberInnen

Die Anerkennung für Assistenz Tätigkeiten stellt sich wie folgt dar: 56 % der befragten Persönlichen AssistentInnen erhalten bei fast jedem Dienst, 19 % wöchentlich und 13 % monatlich Anerkennung. 12 % bekommen seltener und 1 % nie Anerkennung für ihre Assistenz Tätigkeiten.

Abb. 28: Anerkennung für Assistenz Tätigkeiten (n=240)



Bei Betrachtung der Ergebnisse wird deutlich, dass der Großteil der Persönlichen AssistentInnen, regelmäßig Anerkennung für ihre Assistenz Tätigkeiten erhält. Mehr als die Hälfte (56 %) erhalten sogar bei fast jedem Dienst Anerkennung von ihrem/r AuftraggeberIn, für die von ihnen geleistete Arbeit. Lediglich drei von 240 Befragten gaben an, nie Anerkennung für ihr Tun zu bekommen.

Untersucht wurde, inwieweit eine wertschätzende Haltung der AuftraggeberInnen gegenüber den Persönlichen AssistentInnen einen Einfluss auf die allgemeine Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen hat. Die bivariate Korrelation ergab einen tau b Wert von 0,134. Das weist auf einen schwachen, signifikanten Zusammenhang ($p < 0,05$) hin. Somit zeigt sich, dass die Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen durch eine wertschätzende, anerkennende Haltung der AuftraggeberInnen gesteigert werden könnte, wobei das diesbezügliche Ergebnis schon sehr gut ist.

5.5.3. Ansehen der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft

Auf die Frage „Wie ist Ihrer Meinung nach das Ansehen der Tätigkeit der Persönlichen AssistentInnen in ihrem Umfeld?“ gaben rund 48 % der Befragten an, dass das Ansehen hoch bis sehr hoch sei. Der Großteil der befragten Persönlichen AssistentInnen befand das Ansehen mit 38 % als „mittel“. Lediglich 3 % ordneten das Ansehen in die Kategorie „sehr gering“ ein.

Tab. 23: Ansehen der Tätigkeit

	Anzahl	in %
sehr hoch	38	15 %
hoch	81	33 %
mittel	94	38 %
gering	27	11 %
sehr gering	8	3 %
gesamt	248	100 %

Da das Ansehen auch von der Größe des Wohnorts abhängen könnte, stellt sich die Frage, ob es einen Zusammenhang zwischen dem Ansehen und der Wohnortgröße gibt. Da mehr als die Hälfte (55 %) der Persönlichen AssistentInnen aus einer kleinen Gemeinde/Stadt kommt und der Großteil der befragten Persönlichen AssistentInnen das Ansehen „mittel“ eingeschätzt hat, könnte vermutet werden, dass das Ansehen höher eingeschätzt wird, wenn der Wohnort größer ist. Die Berechnungen dazu zeigen aber, dass es keinen signifikanten Zusammenhang zwischen diesen Merkmalen gibt. Die Hypothese konnte also nicht bestätigt werden und somit kann man von der Größe des Wohnorts nicht auf die subjektive Einschätzung des Ansehens der Persönlichen Assistenz schließen.

Beim Vergleich von Ansehen und Zufriedenheit wird deutlich, dass diese beiden Aspekte eng miteinander verbunden scheinen. Der Kendall-tau b Wert von 0,134 ($p < 0,05$) zeigt einen gleichsinnigen Zusammenhang geringer Stärke, welcher jedoch nicht zu vernachlässigen ist. Dieses Ergebnis macht deutlich, dass eine Steigerung des Ansehens der Tätigkeiten - auch außerhalb der Szenenkreise (vgl. Interview E1) - zu einer Steigerung der allgemeinen Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen führen könnte.

5.6. Zufriedenheit in der Assistenzsituation

Ein Hauptziel dieses Projektes war unter anderem die Erhebung der allgemeinen Zufriedenheit in Bezug auf die Arbeit als PersönlicheR AssistentIn bzw. auf die Zusammenarbeit mit der Trägerorganisation. Neben der allgemeinen Zufriedenheit wurden hierbei mehrere Aspekte bezüglich der Persönlichen Assistenzsituation vorgegeben, welche von den Befragten bezogen auf ihre Zufriedenheit bewertet wurden. Im Folgenden wird genauer auf die diesbezüglichen Ergebnisse eingegangen. Um einen besseren Überblick zu schaffen, wurden die vier Merkmalsausprägungen in zwei zusammengefasst (sehr zufrieden / eher zufrieden in zufrieden und eher unzufrieden / sehr unzufrieden in unzufrieden).

Tab. 24: Zufriedenheit mit Aspekten der Assistenzsituation dichotomisiert

Aspekte	zufrieden	unzufrieden	n
Pflegebegleitung (wenn Erfahrungen gemacht wurden)	99 %	1 %	85
Meinen Aufgaben als PersönlicheR AssistentIn im Allgemeinen	98 %	2 %	247
Bezahlung	98 %	2 %	242
Arbeitszeitregelungen	97 %	3 %	246
Beziehung zu meinen AuftraggeberInnen	97 %	3 %	245
Vielfalt meiner Assistenztätigkeiten	96 %	4 %	247
Zusammenarbeit mit der Persönlichen Assistenz GmbH bzw. der Volkshilfe lebensART GmbH	96 %	4 %	232
Assistenzbegleitung	95 %	5 %	235
Weiterbildungsangebote	93 %	7 %	244
Zusammenarbeit mit anderen Persönlichen AssistentInnen (wenn vorhanden)	93 %	7 %	206
Arbeitsrechtlichen Bedingungen	92 %	8 %	245
Meine Entwicklungsmöglichkeiten als PersönlicheR AssistentIn	91 %	9 %	243
Bekanntheit der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft	45 %	55 %	245

Allgemein kann gesagt werden, dass die Persönlichen AssistentInnen mit den abgefragten Aspekten zufrieden sind. Besonders zufrieden sind sie mit der Beziehung zu den Auftraggebern und mit der Zusammenarbeit mit der Persönlichen Assistenz

GmbH bzw. der Volkshilfe lebensART GmbH. Über 96 % der Befragten waren mit diesen beiden Aspekten sehr bzw. eher zufrieden, was ein tolles Ergebnis darstellt. Ein Aspekt, der eher äquivalent erlebt wird, ist die Bekanntheit der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft. 54 %, das entspricht 134 Personen, schätzen scheinbar die Bekanntheit der Persönlichen Assistenz eher gering ein und sind damit unzufrieden. In den Experteninterviews stellte sich heraus, dass sehr wohl Werbung für die Dienstleistung gemacht wird. Vorwiegend jedoch im Rahmen von Veranstaltungen für betroffene Personengruppen, wobei es so scheint, als würden sich die Menschen mehr Bekanntheit, auch abseits der Szenekreise wünschen.

„Naja, ich glaub sehr wohl, dass die Dienstleistung in Szenekreisen sehr bekannt ist – sprich Personengruppe Menschen mit Beeinträchtigung.“ (Interview E1)

Es sollte auch darauf hingewiesen werden, dass ein sehr kleiner Personenkreis eher keine gute Beziehung zu ihrem/r AuftraggeberIn hat und ebenfalls wenige Befragte eher unzufrieden mit der Zusammenarbeit mit der jeweiligen Institution sind, was sich laut Experteninterview oftmals auf gesetzliche Rahmenbedingungen bezieht. *„Naja, es sind oft Gesetze. Es gibt Gesetze, die einen Rahmen vorgeben.“* (Interview E1)

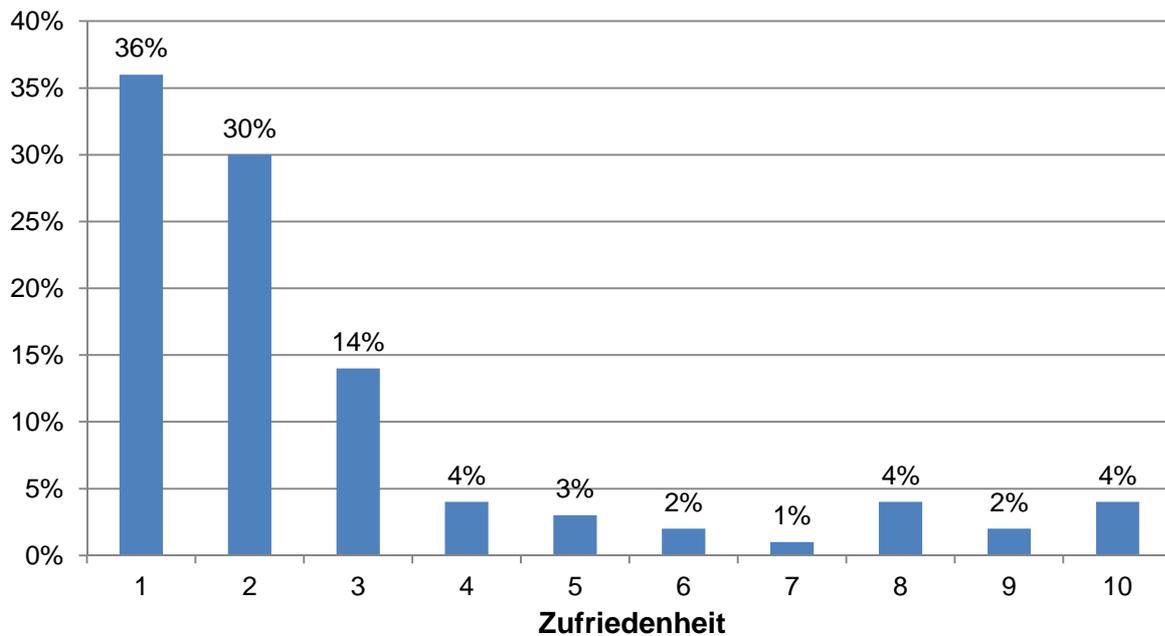
Manche Persönliche AssistentInnen empfinden die 15 Kilometer Beschränkung, also den Versorgungsradius, zu eingeschränkt. Teilweise kann es in ländlichen Regionen aus diesem Grund zum „Auftraggeber-Mangel“ kommen, was sich negativ auf die Bewertung der Zusammenarbeit mit der Institution auswirken kann. In den qualitativen Interviews stellte sich heraus, dass diese Begrenzung ökonomische Hintergründe hat. In der Regel wird die Grenze am Land jedoch auf 20 Kilometer ausgeweitet und im städtischen Bereich bzw. in dicht besiedelten Gebieten wird versucht innerhalb von zehn Kilometern zu vermitteln.

„Das hat einfach einen Kostenhintergrund – die Dienstleistung ist Leistungspreis finanziert, das heißt wir bekommen pro Stunde einen Fixbetrag vom Land OÖ und mit dem müssen wir alle Kosten abdecken.“ (Interview E1)

Zusätzlich zur gezeigten Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten der Assistenz Tätigkeit wurde noch nach einer Gesamteinschätzung der Zufriedenheit gefragt. Die diesbezügliche Frage „Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit der Tätigkeit als Persönliche/r Assistent/in?“ konnte auf einer Skala von eins bis zehn, wobei 1 sehr zufrieden und 10 sehr unzufrieden bedeutete, beurteilt werden.

Durchschnittlich wurde von den befragten Persönlichen AssistentInnen ein Zufriedenheitswert von 2,81 angegeben. 66 % der Befragten bewerteten die allgemeine Zufriedenheit mit maximal 2. Folgende Abbildung zeigt das Ergebnis auf diese Frage im Überblick.

Abb. 29: Allgemeine Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen (n=245)



Wie die Abbildung verdeutlicht, ist ein Großteil der Persönlichen AssistentInnen mit ihrer Tätigkeit höchst zufrieden (36 %). Im Gegensatz dazu sind 4 % sehr unzufrieden. 80 % der Persönlichen AssistentInnen kreuzten Werte zwischen eins und drei an, was darauf schließen lässt, dass sehr viele mit ihrer Tätigkeit im Allgemeinen zufrieden sind. 10 % kreuzten Werte zwischen acht und zehn an. Das Mittelfeld, also die Werte von vier bis sieben wurden ebenfalls von 10 % der Befragten angekreuzt.

Vergleich von Entwicklungsmöglichkeiten als PersönlicheR AssistentIn und allgemeiner Zufriedenheit: Zu untersuchen galt es hierbei, inwiefern Entwicklungsmöglichkeiten mit der allgemeinen Zufriedenheit zusammenhängen. Kendall-Tau b (0,286, $p < 0,01$) gibt in diesem Fall Auskunft über einen mittelstarken positiven Zusammenhang zwischen Entwicklungsmöglichkeiten und Zufriedenheit. Dies bedeutet, dass ein Zusammenhang zwischen Entwicklungsmöglichkeiten und allgemeiner Zufriedenheit besteht und folglich, dass eine hohe Wertung der Entwicklungsmöglichkeiten mit einer hohen Wertung der allgemeinen Zufriedenheit einhergeht.

Weiters wurde untersucht, ob ein hoher Erfüllungsgrad der wichtigsten Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation die Einstufung auf der Zufriedenheitsskala positiv beeinflusst. Als die wichtigsten Bedingungen wurden diejenigen deklariert, die einen Mittelwert unter 1,4 aufweisen, diese sind „Gute Beziehung zwischen meinen AuftraggeberInnen und mir“, „Respektvoller Umgang in meiner Assistenzbeziehung“, „Akzeptanz persönlicher Grenzen“, „Positive Konfliktbewältigung in meiner Assistenzbeziehung“, „Gesicherte Arbeitsverhältnisse der Persönlichen AssistentInnen“, „Klare Beschreibung der Assistenzleistungen“ und „Korrekte Abrechnung der Leistung“. Aus diesen Variablen wurde ein Mittelwertindex für den Erfüllungsgrad gebildet und dieser schließlich mit der Zufriedenheitsskala korreliert. Die bivariate Korrelation ergab einen Tau b Wert von 0,29 ($p < 0,01$). Somit wird bestätigt, dass die Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen durch die Erfüllung wichtiger Bedingungen in der Assistenzsituation positiv beeinflusst werden kann.

Die Überprüfung der Hypothese „Je länger die Persönlichen AssistentInnen beschäftigt sind, desto zufriedener sind sie mit der Assistenzstätigkeit“ ergab keinen signifikanten Zusammenhang.

Ein signifikanter, allerdings schwacher Zusammenhang zeigte sich auch zwischen der Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen und der Selbstbestimmtheit der AuftraggeberInnen (tau b: 0,163, $p < 0,05$). Somit bestätigt sich die Hypothese „Je selbstbestimmter AuftraggeberInnen ihren Tätigkeiten nachkommen, umso zufriedener sind die Persönlichen AssistentInnen in ihrer Tätigkeit“. Um die Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen zu optimieren, könnten beispielsweise gleich von Anfang an Schulungen für AuftraggeberInnen angeboten werden, die den Fokus auf ein selbstbestimmtes Leben legen.

5.7. Wechsel von AuftraggeberInnen und Unterstützung

Um herauszufinden, wie sich der Wechsel auf die Zufriedenheit auswirkt, wurden die Befragten gebeten, anzugeben, ob und wie oft sie das Assistenzverhältnis schon gewechselt haben, welche Gründe dafür ausschlaggebend waren und ob und in welchem Ausmaß die dabei erhaltene Unterstützung durch die Organisation für sie ausreichend war.

5.7.1. Häufigkeit und Gründe

Es wird der Frage nachgegangen, ob es bereits zur Beendigung eines Assistenzverhältnisses gekommen ist und wenn ja, wie oft. 250 Befragte haben diese Frage beantwortet. 60 % gaben an, dass es noch zu keiner Beendigung gekommen ist. 34 % der Persönlichen AssistentInnen haben angegeben, dass das Assistenzverhältnis schon ein- bis zweimal beendet wurde. Drei- bis viermal kam es zu einer Beendigung bei 6 % der Befragten. Jeweils einer der Befragten hat angegeben, dass das Assistenzverhältnis fünf- bis sechs Mal bzw. öfter als sechs Mal beendet wurde.

Die am häufigsten genannten Gründe der Persönlichen AssistentInnen, die zur Beendigung des Assistenzverhältnisses geführt haben, sind folgende:

- AuftraggeberIn ist verstorben (19 mal genannt)
- AuftraggeberIn ist um- oder ins Altersheim gezogen (16 mal genannt)
- Zeitprobleme (9 mal genannt)
- Die Angehörigen der AuftraggeberInnen mischen sich in die Assistenzbeziehung ein bzw. beleidigen/ mobben die Persönlichen AssistentInnen. (7 mal genannt)
- Die körperliche Belastung für den/die PersönlicheN AssistentIn war zu groß (4 mal genannt)

Bei vier der fünf von uns persönlich interviewten Persönlichen AssistentInnen ist es schon einmal zu einer Beendigung des Assistenzverhältnisses gekommen.

5.7.2. Unterstützung beim Wechsel durch Persönliche Assistenz GmbH oder Volkshilfe lebensART

Hierbei wurden nur jene Persönlichen AssistentInnen befragt, bei welchen schon einmal eine Beendigung des Assistenzverhältnisses eingetreten ist. Es wurde gefragt, ob die Persönlichen AssistentInnen dabei ausreichend von der Assistenzbegleitung unterstützt wurden. In der untenstehenden Tabelle wird die Verteilung auf die Antwortkategorien dargestellt:

Tab. 25: Ausreichende Unterstützung durch die Assistenzbegleitung

	Anzahl	in %
ja	34	34 %
eher ja	15	15 %
eher nein	6	6 %
nein	5	5 %
war nicht notwendig	41	40 %
Gesamt	101	100 %

Insgesamt haben sich die meisten ausreichend unterstützt gefühlt, aber jene, welche mit eher nein oder nein geantwortet haben (insgesamt waren dies 11%), wurden gebeten anzugeben, welche Form der Unterstützung für sie wünschenswert wäre. Folgende Anregungen haben die Befragten dabei unter anderem genannt:

- Bei Todesfällen 1-2 Wochen frei -> mit Bezahlung! Man ist auch nur ein Mensch!
- Die AG mehr in ihre Pflichten nehmen
- Ev. Meditation
- Gespräche mit mir und AG
- Mehr Unterstützung der Assistenzbegleitung!
- Unterstützung bei Unklarheiten beim Einsatz
- Wenn man nur einen Auftraggeber hat und den verliert, egal aus welchen Gründen, dass man unterstützt wird und einem geholfen wird einen neuen Auftraggeber zu bekommen. (...)

Zwei der vier von uns persönlich Interviewten bei denen es schon einmal zur Beendigung des Assistenzverhältnisses gekommen ist, haben keine Unterstützung in Anspruch genommen, und diese auch nicht benötigt. EineR der Interviewten hat diese beansprucht und fühlte sich auch ausreichend unterstützt. EineR InterviewteR meinte, dass es gut gewesen wäre, wenn es eine Unterstützung gegeben hätte.

5.8. Interesse an Supervision und AssistentInnen-Treffen

Supervision und AssistentInnen-Treffen geben die Möglichkeit sich mit KollegInnen auszutauschen und Neues zu erlernen. Die untere Tabelle spiegelt das Interesse der Persönlichen AssistentInnen an Supervision und an regionalen AssistentInnen-Treffen wieder.

Tab. 26: Interesse an Weiterbildungen

	sehr hohes Interesse	eher hohes Interesse	eher niedriges Interesse	kein Interesse	n
Supervision	25 %	23 %	40 %	12 %	245
AssistentInnen Treffen	23 %	29 %	34 %	14 %	238

Auffällig ist hier, dass die Mehrheit der befragten Persönlichen AssistentInnen sowohl an Supervision mit rund 40 % als auch an AssistentInnen-Treffen mit 34 % eher niedriges Interesse zeigt. 12 % der befragten Persönlichen AssistentInnen gaben an, dass sie kein Interesse an Supervision haben. Ähnlich auch bei den AssistentInnen-Treffen, hier kreuzten 14 % der Befragten „kein Interesse“ an. Gründe dafür können bereits ausreichendes Vorwissen, Zeitmangel oder auch Unzufriedenheit mit den Angeboten zu Supervisionen oder AssistentInnen-Treffen sein. Eine Persönliche Assistentin äußerte sich über dieses Problem so: *„Ja, ich meine ich war auch begeisterter Anhänger von der Supervision am Anfang und war auch häufig dort. Irgendwie habe ich dann aber das Interesse relativ schnell verloren, weil dann überhaupt keine Konflikte angeschnitten worden sind. Dann waren immer nur Leute beieinander, die alle keine Probleme gehabt haben. Da war alles wunderbar und das hat mich irgendwie gestört. Da ist man dann von den eigenen Kollegen so als Aussätziger angesehen worden, wenn man dann gesagt hat, das und das passt mir*

nicht oder das will ich anders. Solche Sachen, das ist auf relativ viel Unverständnis unter den Kollegen gestoßen. Und dort wurde auch zu wenig eingeschritten von den Supervisoren. Das hat mir dann nicht mehr so gefallen, wobei ich das schon sehr wichtig finde, dass es das Angebot gibt.” (Interview A2)

Da Supervision und AssistentInnen-Treffen in erster Linie von Persönlichen AssistentInnen genutzt werden, die ihre Zeit zur Verbesserung ihrer Arbeitsverhältnisse nutzen wollen und somit auch langfristig ihr Arbeitsklima verbessern wollen, lässt sich vermuten, dass es einen Zusammenhang zwischen der Dauer des Assistenzverhältnisses und dem Interesse an Supervision und AssistentInnen-Treffen gibt. Man nimmt an, je länger die Dauer des Assistenzverhältnisses ist, umso höher ist dann das Interesse an Supervision und AssistentInnen-Treffen.

Die Zusammenhangsanalysen zeigen allerdings, dass – entgegen der formulierten Vermutung - eine längere Dauer des Assistenzverhältnisses zumindest tendenziell eher zu einem geringeren Interesse an Supervision führt (tau b: 0,12, $p < 0.05$). Zwischen der Dauer des Assistenzverhältnisses und dem Interesse an AssistentInnen-Treffen besteht kein signifikanter Zusammenhang. Somit kann die Hypothese, dass eine längere Dauer des Assistenzverhältnisses zu einem höheren Interesse an AssistentInnen-Treffen führt, nicht bestätigt werden.

5.9. Änderungswünsche

Abschließend gab es für die Befragten noch die Möglichkeit, Wünsche und Anregungen zu äußern. Insgesamt haben dies 101 Persönliche AssistentInnen in Anspruch genommen. Es wurde oftmals darauf hingewiesen, dass es verpflichtende Grundkurse für die AuftraggeberInnen geben sollte. Einige wiesen auf den niedrigen Bekanntheitsgrad der Persönlichen Assistenzleistung, vor allem im ländlichen Bereich, hin. Gewünscht werden vor allem mehr Stunden und weitere AuftraggeberInnen und auch bezahlte regionale AssistentInnen-Treffen. Die konkreten Anmerkungen wurden fünf Kategorien zugeordnet, welche bereits in der Studie 2008 verwendet wurden, um einen besseren Vergleich der damaligen und heutigen Kategorien vornehmen zu können:

- Rahmenbedingungen der Assistenzsituation
- Allgemeine Zufriedenheit
- Arbeitsrechtliche Grundlagen
- Aus- und Weiterbildung
- Bekanntheit der Persönlichen Assistenz und Erweiterung des Dienstleistungsangebotes

Die meisten Wünsche und Anregungen waren im Bereich der **Rahmenbedingungen der Assistenzsituation**. Dabei kamen vor allem Aussagen wie *„Lohn auszurechnen sollte leichter gehen“*, *„AS-Treffen in meiner näheren Umgebung“*, *„AG-Suche durch km-Beschränkung sehr schwierig“* vor. Im Falle der Kilometerbeschränkung wurde von Seiten eines Experten folgendes angemerkt: *„Das hat einfach einen Kostenhintergrund – die Dienstleistung ist Leistungspreis finanziert, das heißt wir bekommen pro Stunde einen Fixbetrag vom Land OÖ und mit dem müssen wir alle Kosten abdecken. Da habe ich das Personal drin, da habe ich die Sachkosten drin und dann eben auch den Teil der Fahrtkosten. (...) Und das ist ja auch im Interesse des Assistenten oder des Auftraggebers, dass die relativ nahe beisammen wohnen, weil ich dann schnell die Leistung habe. Das trägt auch dazu bei, dass das sehr homogene Beziehungen sind, die dann lange funktionieren, weil dies auch einen arbeitsqualitativen Einfluss nimmt – die Wegstrecke zu meinem Arbeitsplatz.“* (Interview E1)

Bei den AssistentInnen-Treffen gab es folgende ExpertInnen-Meinung dazu: *„Vielleicht muss man noch näher zu den Leuten. Das ist eine Überlegung, die wir jetzt auch intern schon angebracht haben, dass man bezirksweise was anbietet und schaut, ist eine Resonanz da oder nicht. Also das Bemühen unsererseits ist da. Wir wollen in diese Richtung immer wieder den Fokus setzen – auch heuer wieder wird's zwei Termine geben, wo wir die Leute einladen Anteil zu nehmen. Wir übernehmen auch die Vorbereitung – also wie man es interessant gestalten könnte. Also uns geht's primär darum, dass sich die Leute treffen, kennen lernen und einfach Erfahrungen austauschen können, sodass da ein wenig eine Dynamik bzw. ein Gemeinschaftsgefühl entsteht. Das wäre unsere Bilderbuchvorstellung. Also wir fachen die Glut immer wieder ein wenig an und irgendwann wird es beginnen zu brennen, denk ich mir. Step by step.“* (Interview E1)

Im Folgenden noch einige weitere Anmerkungen/Wünsche im Bereich der Rahmenbedingungen:

„Durch meine Erfahrungen bei der Betreuung meines Vaters bis zu dessen Tod, während einer kurzen Beschäftigung als Putzkraft in einem mobilen Dienst und bei Hilfeleistungen für meine Mutter wünsche ich mir ganz besonders Persönliche Assistenz für ältere Menschen. Gerade Besorgungen, Arztbesuche, Einkaufsfahrten werden durch die mobilen Dienste nicht zufriedenstellend ermöglicht. Vor allem stört die pflegebedürftigen älteren Menschen der ständige Wechsel der Putz- und Pflegekräfte, die ihnen von den zuständigen mobilen Diensten zugemutet werden.“

„Bitte spart doch die Portokosten und schickt nicht immer alles per Post aus. Wichtige Infos möchte ich auch gerne per Mail bekommen, weil ich viel unterwegs bin.“

„Dass sich die PA endlich eingesteht, dass das Konzept des selbstbestimmten Lebens nicht nach den Richtlinien der PA funktioniert, weil schätzungsweise 80 % der AG nicht in der Lage sind ihr Leben selber zu organisieren und keine Anleitungskompetenzen besitzen. Wir Assistenten sind eher Betreuer.“

Am zweithäufigsten sind Aussagen über die **allgemeine Zufriedenheit** sowie Anmerkungen zu den **arbeitsrechtlichen Grundlagen**. Im Bereich der allgemeinen Zufriedenheit kamen Aussagen vor wie „Allgemein bin ich sehr zufrieden mit meiner Aufgabe als Persönliche Assistentin“, „Danke für die gute, reibungslose, freundliche, menschliche und tolle Zusammenarbeit. Weiter so“, „Ich fühle mich sehr gut informiert. Danke an Alle“, „Vielen Dank für Euer großes Engagement und die wunderbaren Möglichkeiten, die ihr durch diese Einrichtung geschaffen habt“.

Die Kategorie der arbeitsrechtlichen Grundlagen schließt folgende Aussagen wie „MEHR STUNDEN“, „Ich würde mich über weitere AuftraggeberInnen freuen“ ein.

Zwei Expertenmeinungen dazu: „(...) die Entscheidung liegt ja nicht bei uns, wie viel Stunden die Auftraggeber bekommen, das ist eine generelle Ressourcenknappheit an Geldern und deshalb wird halt relativ knapp bemessen bei der Stundenerhebung, die durch die Sachverständigen vom Land gemacht werden.“ (Interview E2) „Wir haben eine Warteliste von über 300 Leuten, die auf PA gemeldet sind, dass sie diese Leistung haben möchten. Das finde ich irrsinnig problematisch, dass man auf eine Leistung, was das Leben braucht, für Menschen, warten muss.“ (Interview E3)

Im Folgenden noch zwei Zitate, die der Kategorie „arbeitsrechtliche Grundlagen“ zugeordnet sind:

„Ich würde mir wünschen, dass es eine Festanstellung geben würde und kein freies Dienstverhältnis, und dass es mehr Stunden für die Auftraggeber gibt und mehr Stellen, wo man als Persönliche Assistenz arbeiten kann. Und nicht, wie es bei einem freien Dienstvertrag ist, dass man bei Beendigung einer Auftraggeber ohne Job ist. Deswegen würde ich mir wünschen, dass es ein Angestelltenverhältnis geben würde.“

„Die Persönlichen Assistenten gehören einfach besser aufgeklärt von dem Auftraggebers Zustand. Womit haben sie zu rechnen. Welche Krankheit betrifft den Auftraggeber. Was bedeuten teilweise diese Krankheiten. Keine ärztliche Erklärung, sondern einfach eine Info über die gewissen Krankheiten.“

Die Bereiche **Aus- und Weiterbildung** sowie die **Bekanntheit der Persönlichen Assistenz** und Erweiterung des Dienstleistungsangebotes kommen an letzter Stelle. Die Kategorie Aus- und Weiterbildung beinhaltet großteils Anregungen für einen Pflichtgrundkurs für die AuftraggeberInnen. *„Pflichtgrundkurs für Auftraggeber !!!!!!!!!!!!!!!“*
„Auftraggeber sollten auch gewisse Kurse machen, damit sie gewisse Umgangsformen oder Einteilungen der Assistenten lernen“.

Dazu folgende ExpertInnen-Meinungen: „Es gibt Auftraggeber, die mit dieser Chefrolle gut zurechtkommen, es geht ja darum – man ist Chef und das liegt nicht jedem. Es gibt Auftraggeber, die bringen diese Führungskompetenz mit von Anfang an und es gibt Auftraggeber, die am Anfang etwas mehr Unterstützung und Beratung brauchen. (Interviewer: Und dann wird denen mehr unter die Arme gegriffen?) Genau, dann komm ich zu Dienstbesprechungen, versuche halt dann das mit ihnen zu klären, was wird gebraucht an System, braucht man mehr System, braucht man mehr Klarheit. Viele Auftraggeber wünschen sich oft, „die (AssistentIn) muss doch die Arbeit sehen“ und genau um das geht es nicht in der Persönlichen Assistenz. Der Auftraggeber muss sagen was geschehen soll. (...) Und Auftraggeber, also neue Auftraggeber machen wir darauf aufmerksam, dass es eine Auftraggeber Schulung gibt, über'n Kompass, über'n Verein Persönliche Assistenz und wann sie Interesse haben, dann unterstützen wir sie mit der Anmeldung, wie man das macht und so.“ (Interview E2)

„Naja, das Land OÖ hat sich ja lange Zeit, denk ich, gegen diese Vorgabe einen Grundkurs zu machen gewährt, weil das ein klarer Eingriff ist in die Privatsphäre, das verstehe ich auch. Andererseits, wenn ich heute Autofahren will muss ich einen Führerschein machen- also das ist so. Ich brauche Informationen die mich befähigen,

dass ich eine gute Führungskraft bin. Oder wenn ich heute in eine Führungsposition komme, wird mein Arbeitgeber auch voraussetzen, dass ich mich in diese Richtung weiterbilde. Und in dieser Verantwortung sehe ich die Auftraggeber. Und von daher würde ich das begrüßen, wenn Auftraggeber die diese Dienstleistung bewilligt bekommen, auch eine Art Grundschulung – in Sachen Mitarbeiterführung, in Sachen Organisation – bekommen. Das ist auch das was wir wahrnehmen, dass diese Leute mit dieser Selbstbestimmung oftmals hoffnungslos überfordert sind. Die haben einfach sehr gute Versorgungssysteme im Hintergrund, die immer aktiv waren – Angehörige, Eltern – die das gesamte Paket abgefangen und organisiert haben und dann auf Grund des Alters das nicht mehr möglich ist, und die dann selbst betreuungsbedürftig werden – dann die Persönliche Assistenz das zu Hause wohnen ermöglicht. (...) Das sind einfach Dinge, für die habe ich Verständnis, die können das nicht können. Und darum braucht es da Zeit und eine gute Begleitung, dass der Mensch in die Rolle der Verantwortung hinein wächst (...) Wenn sie das nicht lernen muss man sich letztendlich die Frage stellen ob PA das richtige ist für sie oder ob nicht ein Versorgungssystem die bessere Wahl wäre. Auch wenn das jetzt etwas fremdbestimmt klingt sollten die Auftraggeber auch – wie die Assistenten - eine Schulung bekommen.“ (Interview E1)

Weitere Anregungen im Bereich der Aus- und Weiterbildung sind hier aufgelistet:

„Verpflichtende Fortbildungen sind kritisch zu sehen. Manche (war bei mir auch schon) wählen aus zeitlichen Gründen irgendetwas, das kostet nur Geld und bringt niemanden was. Deswegen würde ich Fortbildungen auf freiwilliger Basis anbieten.“

„Weiterbildungsangebot gehört verbessert und auch Kurse anbieten, die nicht nur auf Laien zugeschnitten sind. Kurse gehören besser organisiert. Bei jeder Weiterbildung an der ich teilnahm, gab es Probleme (entweder kein Referent oder zu spät, wenig vorbereitet, Kurs entsprach nicht der Thematik, keine Zusage ob Kurs stattfindet oder nicht,...)“

Die Kategorie Bekanntheit der Persönlichen Assistenz und Erweiterung der Dienstleistung beinhaltet durchwegs Aussagen wie, *„Der Bekanntheitsgrad ist leider sehr klein. Ich würde mir wünschen, dass viel mehr Menschen, insbesondere evtl. zukünftige Auftraggeber von dieser tollen Einrichtung erfahren würden. Für AG wäre es sicher auch von Vorteil, wenn mehr PAs zur Auswahl stünden. Dies betrifft besonders die Orte außerhalb der Ballungszentren. Hier ist die PA beinahe unbekannt“, Es wäre*

schön, wenn noch viele Personen, die auf Persönliche Assistenz warten, diese bekommen könnten“.

Bezüglich des Bekanntheitsgrades folgen hier noch ExpertInnen-Meinungen: *„Das liegt daran, dass wir keine Öffentlichkeitsarbeit machen. Das hat damit zu tun, (...) wenn wir jetzt Werbung machen und sagen, Persönliche Assistenz verläuft so und so, und wir können keinen einzigen aufnehmen, dann ist das echt steil.“* (Interview E4)

„Vor 10 bis 15 Jahren. Wo ich sage, da hat es Personen gegeben, die in Zuge von Veranstaltungen auf unseren Stand treffen und sich Informieren und dann kommen Aussagen wie – wie sowas gibt es? Ich glaube dass die Aufklärung damals von den Dienststellen her nicht so gut funktioniert hat. Der Arzt, der die Diagnose stellt, z.B. bei einem Kind, sollte schon in der Lage sein zu sagen was es da gibt. Ich glaube, dass dies in der heutigen Zeit besser funktioniert. Aber ich merke trotzdem, dass man immer wieder mit Leuten zusammenkommt, die z.B. auch nicht wissen, welche Stellen zuständig sind. Also diesbezügliche Fragen bekomme ich immer und schicke sie dann zu Person so und so, in so und so, weil sie in der Regel dort besser aufgehoben sind. Ich kann die Dienstleistung ja nicht bewilligen. (...) Und publik machen – Mundpropaganda – dass ist das, was am meisten zählt.“ (Interview E1)

In den mündlichen Interviews wurden noch folgende Änderungswünsche von Persönlichen AssistentInnen formuliert:

„Also da gibt es nur eine Sache, die mich an der (...) stört. Ich will meinen Lohn spätestens am 15. haben. Die (...) ist da immer schlampig. Das Geld kommt immer ein paar Tage zu spät und dass ist problematisch, wenn man so wie ich Rechnungen zu zahlen hat. Das ist aber dann auch das einzige Problem.“ (Interview A1)

„Ich glaube, dass man da nicht wirklich was verändern kann. Sondern, dass das ein Prozess ist wie gesagt, wie ich an mir merke, dass man einfach im Lauf der Jahre einfach mehr Routine bekommt im Umgang mit Auftraggebern, und die Kommunikation besser wird und man sich nicht mehr einlässt auf Sachen, die man eigentlich nicht haben will. Ja. So denke ich.“ (Interview A2)

„Also für mich läuft es so wie es läuft, sonst würde ich mir was anderes suchen. Also ich arbeite gerne innerhalb dieses Rahmens und irgendwie funktioniert das gut.“ (Interview A3)

„Ja genau, ich meine es gibt genug Hilfestellungen die angeboten werden, im Büro wo man anrufen kann, nur man darf halt nicht zu blöd und zu deppert sein dazu, weil für mein Recht muss ich mich selber einsetzen. Weil es wird nicht ständig wer kommen und dich fragen kann ich was für dich tun, und wenn es was gibt dann deponier ich das im Büro, aber die haben dort auch so viel zu tun, die können ja auch nicht genau wissen wie's jetzt bei welchem Auftraggeber zugeht. Außerdem gibt's da ja dann doch die Assistenzbegleitung, zu denen kann man auch gehen, also Angebote gibt es genug, man muss sie halt nutzen, und sich holen. Da bin ich in der Bringschuld!“ (Interview A4)

„Ich meine, ich habe den Grundkurs, der viel Stunden hat und habe das bezahlt bekommen und das hat dann ziemlich wenig Relation zu dem, wie viel ich dann arbeite nachher, wo ich mir denke, das muss doch sehr teuer sein für die Firma. Und sie wollen ja auch, also es ist ja ganz viel betont worden, dass es ein Beruf ist und es sich als Beruf etablieren soll, genau mit diesem Profil und sich abgrenzen von anderen. Aber es kann kein Beruf sein, wenn es so schwierig ist, dass ich mehr Stunden zusammen bekomme. Vielleicht ändert sich das mal.“ (Interview A5)

Abschließend zum Thema der Wünsche und Anregungen zeigen diese ExpertInnen-Aussagen, wo ihrer Meinung nach noch Änderungsbedarf besteht:

„Ich finde, es muss unbedingt die Obergrenze an Stunden fallen, das ist etwas, was in den nächsten Jahren kommen muss, sonst muss das geklagt werden. Das ist für mich untragbar, dass es heißt: 250 Stunden und nicht mehr. Oder in dem Auftraggeber-Modell sind es mehr Stunden, aber das muss fallen. Es muss, aus meiner Sicht, das Angebot für mehr Zielgruppen geöffnet werden. Es ist für mich nicht vertretbar, warum es gewisse Gruppen bekommen und gewisse nicht. Das ist eine klare Art von Diskriminierung. Wo wir gefordert sind ist, dass wir die Kommunikation vereinfachen, fördern, immer wieder hinterfragen, wie kommunizieren wir, wie werden wir verstanden, wie glauben wir, dass wir verstanden werden. Da bin ich aus dem Gehörlosenbereich vorgeprägt, weil dort ist das Missverständnis eigentlich überall präsent. Und da sind wir total gefordert. (...) Dann heißt das auch für uns, wir müssen mit einer Gruppe, die so wenig Stunden hat, kommunizieren. Weil 40 Stunden im Monat ist wenig. D.h. ich kann nicht von jemandem erwarten, lese so einen Pack Unterlagen, damit du in der Rolle bist, usw. und alles total kompliziert. Da müssen wir einfach kommunizieren. Da sind wir gescheit gefordert, dass wir das einfach halten und trotzdem verständlich. Und dass jemand selbst mit seinem Hirn herausfinden kann, ob er drinnen ist, oder draußen. Ob

er nach dem Konzept arbeitete, oder nicht. Ich finde, da sind wir in den nächsten Jahren gescheit gefordert.“ (Interview E3)

„Wir sind alle sehr unglücklich mit der Situation, dass wir niemanden aufnehmen können und dass unsere Leute zum Teil in Not sind. Das ist überhaupt keine gute Entwicklung und ich hoffe, dass das etwas ist, was aufmacht. Das wäre im Kleineren, dass Stunden vergeben werden, dass Leute die Assistenz bekommen können, die sie benötigen. Eine Zukunftsvision wäre wirklich, dass die Warteliste, die es gibt, kleiner wird. Und das Leute, die das wollen, das auch bekommen. Und, dass es so wie in Deutschland diese Leistung auch einklagbar ist, das ist bei uns nicht. Bei uns gibt es zwar in den Verträgen, man kann sich für die Persönliche Assistenz entscheiden, aber man kann in Wahrheit nicht klagen. Das wäre eine interessante Geschichte, diesen Rechtsweg so zu entwickeln, dass die Leistung auch einklagbar ist. Aber das sind Zukunftsvisionen. Das wären Dinge, die ich spannend fände. Was sich sicher entwickelt, glaube ich, dass der Fokus, dass das wirklich Persönliche Assistenz ist, dass die gelebt wird, dass sich das rausträgt und zurückträgt, dass wir im Fluss bleibt. Das wir im Gespräch bleiben. Was spricht dafür, was dagegen. Durch diesen Diskussionsprozess mit allen unterschiedlichen Ebenen formt sich das immer mehr. Solange da Beteiligung von Assistentinnen für diese Sache ist und von Auftraggeberinnen glaube ich, dass das eine gute Zukunft hat. (Interview E4)

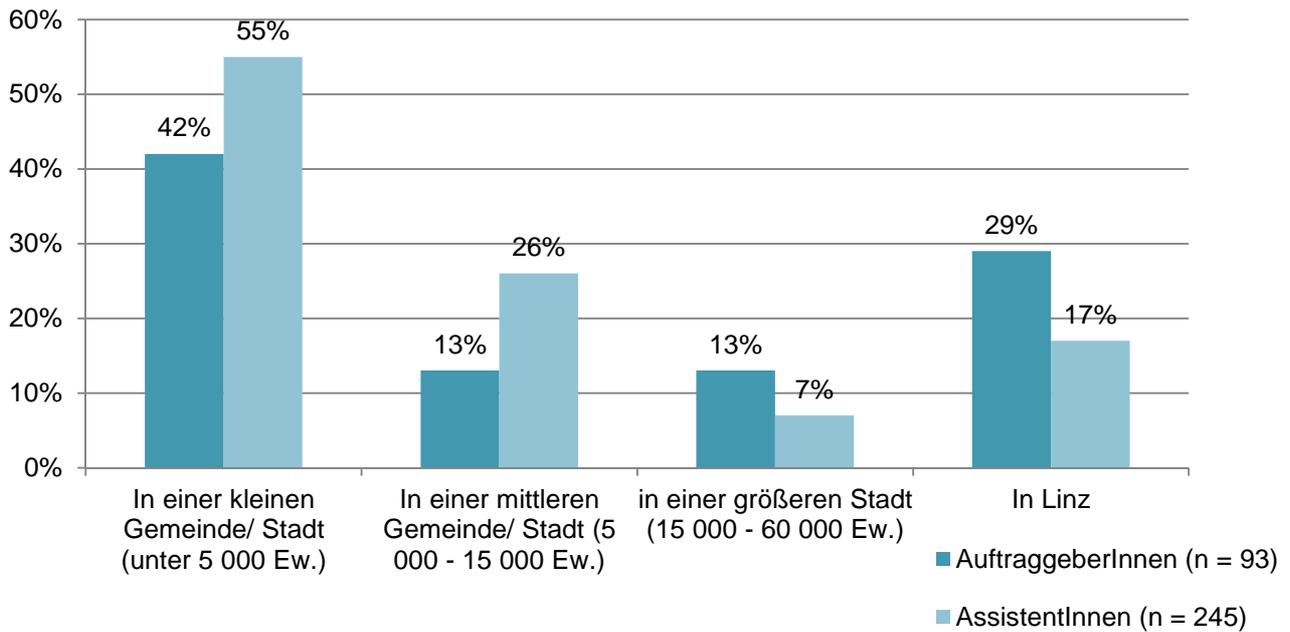
6. Vergleichende Darstellung der beiden befragten Zielgruppen

Im folgenden Abschnitt werden die Ergebnisse der quantitativen Befragung von AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen gegenübergestellt. Es sollen dadurch eventuelle Unterschiede in den Einschätzungen bezüglich der Zufriedenheit, der Beurteilung des Konzepts der Persönlichen Assistenz, der Einschätzung der Assistenzsituation u.a. sichtbar gemacht werden. Das Aufzeigen dieser Unterschiede soll als Anstoß dazu dienen, diese nach Möglichkeit genauer zu analysieren bzw. zu hinterfragen um eine noch bessere Zusammenarbeit in der Persönlichen Assistenz zu ermöglichen. Da die quantitativen Erhebungen bei beiden Befragungsgruppen unabhängig voneinander und anonym durchgeführt wurden und somit keine unmittelbare Verbindung zwischen Persönlichen AssistentInnen und AuftraggeberInnen hergestellt werden kann, lassen sich keine Berechnungen anstellen, die über den Vergleich von Häufigkeiten und Mittelwerte hinausgehen. Dennoch sind einige Ergebnisse durchaus so eindeutig ausgefallen, dass sie als Grundlage für weitere Verbesserungen herangezogen werden können.

6.1. Vergleich des Wohnortes nach Größe

Es wurden die relativen Häufigkeitsverteilungen in Bezug auf die Größe der Stadt bzw. der Gemeinde von AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen verglichen. Wie zu erkennen ist, gibt es einige doch interessante Unterschiede in der Verteilung von Persönlichen AssistentInnen und AuftraggeberInnen nach Gemeindegröße. Auffällig ist, dass die Persönlichen AssistentInnen wie auch AuftraggeberInnen in kleinen Gemeinden unter 5.000 Einwohnern leben. Es ist eine Tendenz zu erkennen, dass ab einer gewissen Stadtgröße, nämlich 15.000 – 60.000 Einwohner die Zahl der AuftraggeberInnen die Zahl der Persönlichen AssistentInnen übersteigt.

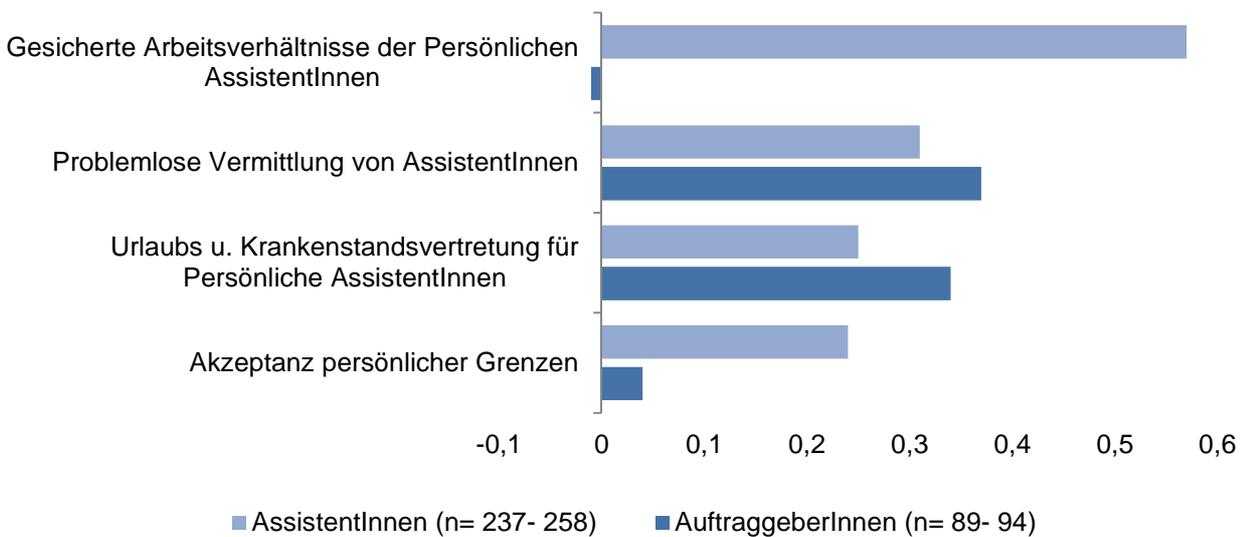
Abb. 30: Vergleich des Wohnortes nach Größe



6.2. Vergleich Wichtigkeit und Erfülltheit von Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation

In diesem Punkt wird ein zentraler Aspekt der quantitativen Befragung, nämlich jener der Erwartungshaltung und Erfülltheit von Persönlicher Assistenz, genauer unter die Lupe genommen. Es wurden Aspekte herausgefiltert, die entweder von beiden Parteien als „verbesserungswürdig“ eingestuft wurden oder in einem Fall als „genügend erfüllt“, im anderen aber als doch „deutlich verbesserungswürdig“ empfunden wurden. Zum allgemeinen Verständnis sind zwei Dinge zu erklären: Erstens bewegen sich alle Ergebnisse, auch die hier nicht angeführten, im Bereich „eher“ bis „sehr erfüllt“. Somit ist bei Persönlichen AssistentInnen wie bei AuftraggeberInnen eine sehr deutlich positive Bewertung des Erfülltheitsgrades von Erwartungen zu verzeichnen. Zweitens ist zur Interpretation der folgenden Abbildung zu sagen, dass es sich um die Abweichung bezüglich der Mittelwerte von „wichtigen Voraussetzungen“ und „erfüllten Voraussetzungen“ für eine erfolgreiche Assistenzsituation handelt. Ein positiver Wert signalisiert einen Verbesserungsbedarf, ein negativer eine, wenn man so will, Übererfülltheit (mögl. Wertebereich von -3 bis 3).

Abb. 31: Vergleich Wichtigkeit und Erfülltheit

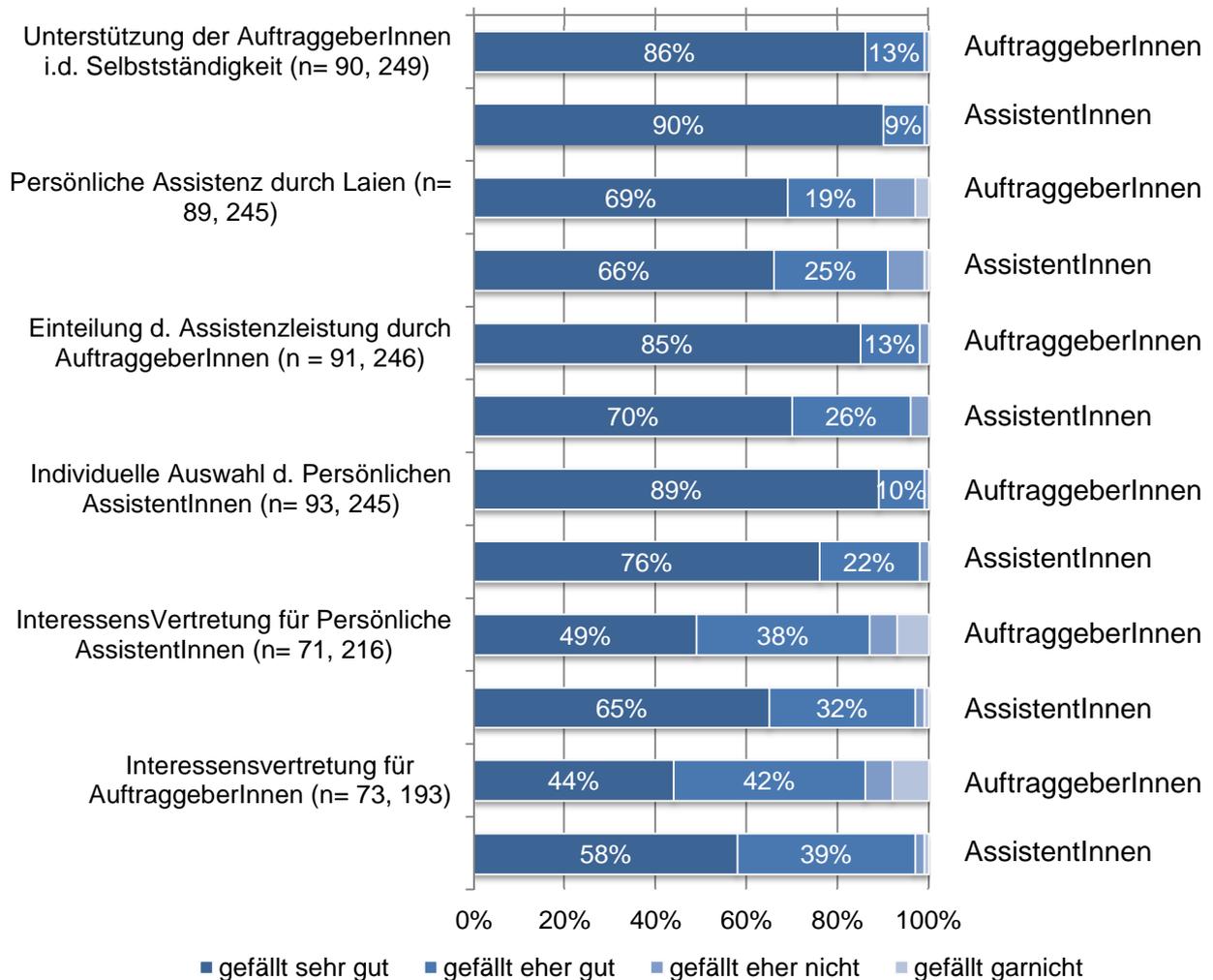


Problemlose Vermittlung von Persönlichen AssistentInnen, sowie Urlaubs- und Krankenstandsvertretung scheint für AuftraggeberInnen wie AssistentInnen wichtig und auch etwas verbesserungsfähig zu sein. Bei der Akzeptanz persönlicher Grenzen fühlen sich offenbar die AuftraggeberInnen etwas wohler als die Persönlichen AssistentInnen. Eine interessante Abweichung bei der Frage nach dem „gesicherten Arbeitsverhältnis der Persönlichen AssistentInnen“ zu erkennen. Hierbei liegt es wohl in der Natur der Sache, dass die Sicherheit des Arbeitsverhältnisses der ArbeitnehmerIn, also der Persönlichen AssistentIn wohl mehr am Herzen liegt. Diese mit Abstand deutlichste Abweichung bei Erfülltheit von Bedingungen zwischen AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen sollte nicht außer Acht gelassen werden. Dem Wunsch nach mehr Sicherheit des Arbeitsplatzes sollte unbedingt nachgegangen werden.

6.3. Vergleich, Gefallen am Konzept der Persönlichen Assistenz

Es folgt eine Gegenüberstellung der Einschätzung einzelner Aspekte des Konzeptes der Persönlichen Assistenz anhand der Gegenüberstellung der Häufigkeiten von den Einschätzungen der AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen.

Abb. 32: Vergleich Gefallen am Konzept der Persönlichen Assistenz

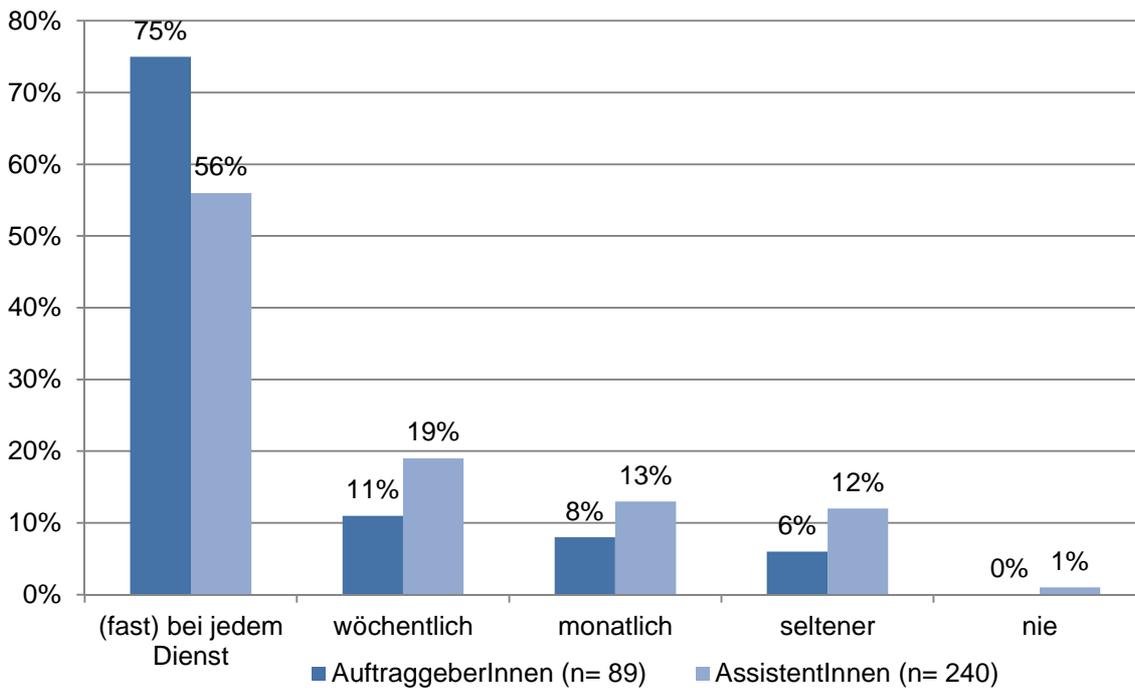


Das Konzept der Persönlichen Assistenz wird durchwegs von beiden Seiten, AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen hoch bewertet. Einzig im Bereich der Interessensvertretung, sowohl für AuftraggeberInnen als auch für Persönliche AssistentInnen weisen Persönlichen AssistentInnen ein deutlich positiver Einschätzung auf.

6.4. Vergleich, gezeigter zu empfangener Anerkennung

Der Vergleich der Häufigkeiten der gezeigten und empfangenen Anerkennungen für die geleistete Arbeit erschien wichtig. Da eine regelmäßige Würdigung von geleisteter Arbeit wohl zu einem guten Miteinander beitragen kann.

Abb. 33: Vergleich, gezeigter zu empfangener Anerkennung

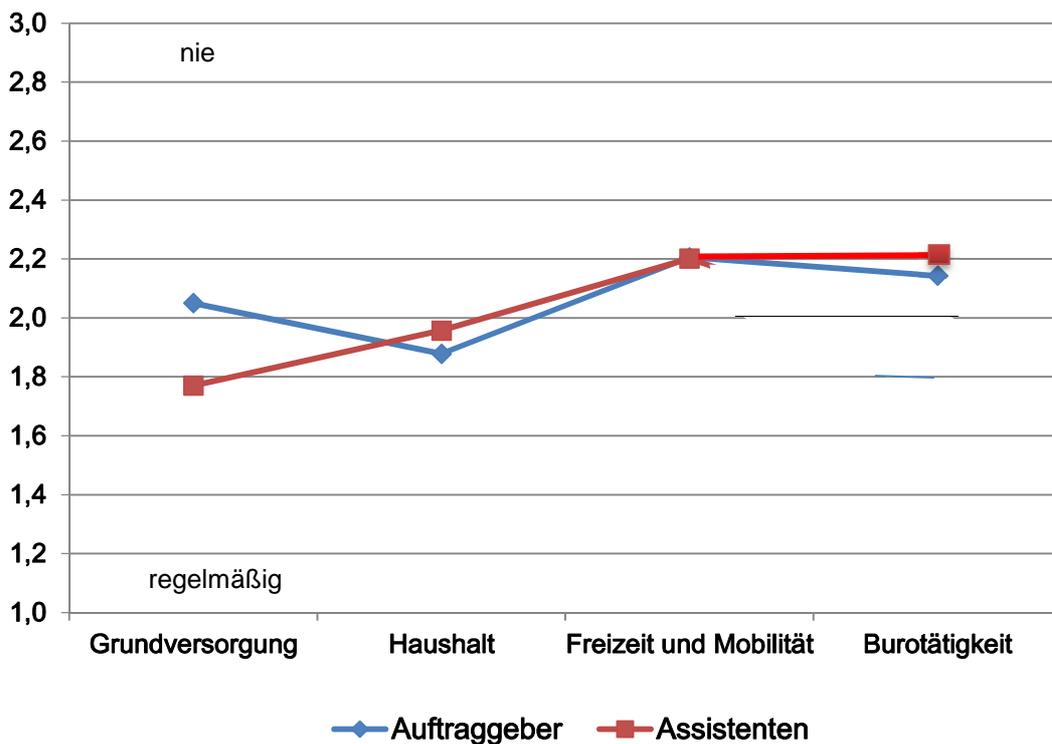


Auffallend ist hierbei, dass die Frequenz der gezeigten, wie der empfangenen Anerkennung, eine gleiche Tendenz aufweist. Bei der höchsten Frequenz „(fast) bei jedem Dienst“ besteht ein 20 %iger Unterschied in der Einschätzung zwischen AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen. Da der Austausch von Informationen zwischen Menschen immer einer gewissen Sender - Empfänger Problematik unterworfen ist, kann hier eine deutlichere Kommunikation von Lob vielleicht durch eine bewusstere Formulierung bzw. durch aktiveres Zuhören beider Parteien erzielt werden.

6.5. Vergleich der Tätigkeitsbereiche

In einem weiteren Schritt wurde verglichen, ob es Unterschiede zwischen der Häufigkeit in den jeweiligen Tätigkeitsbereichen aus Sicht der AuftraggeberInnen bzw. der Persönlichen AssistentInnen gibt.

Abb. 34: Häufigkeit der Tätigkeiten im Vergleich

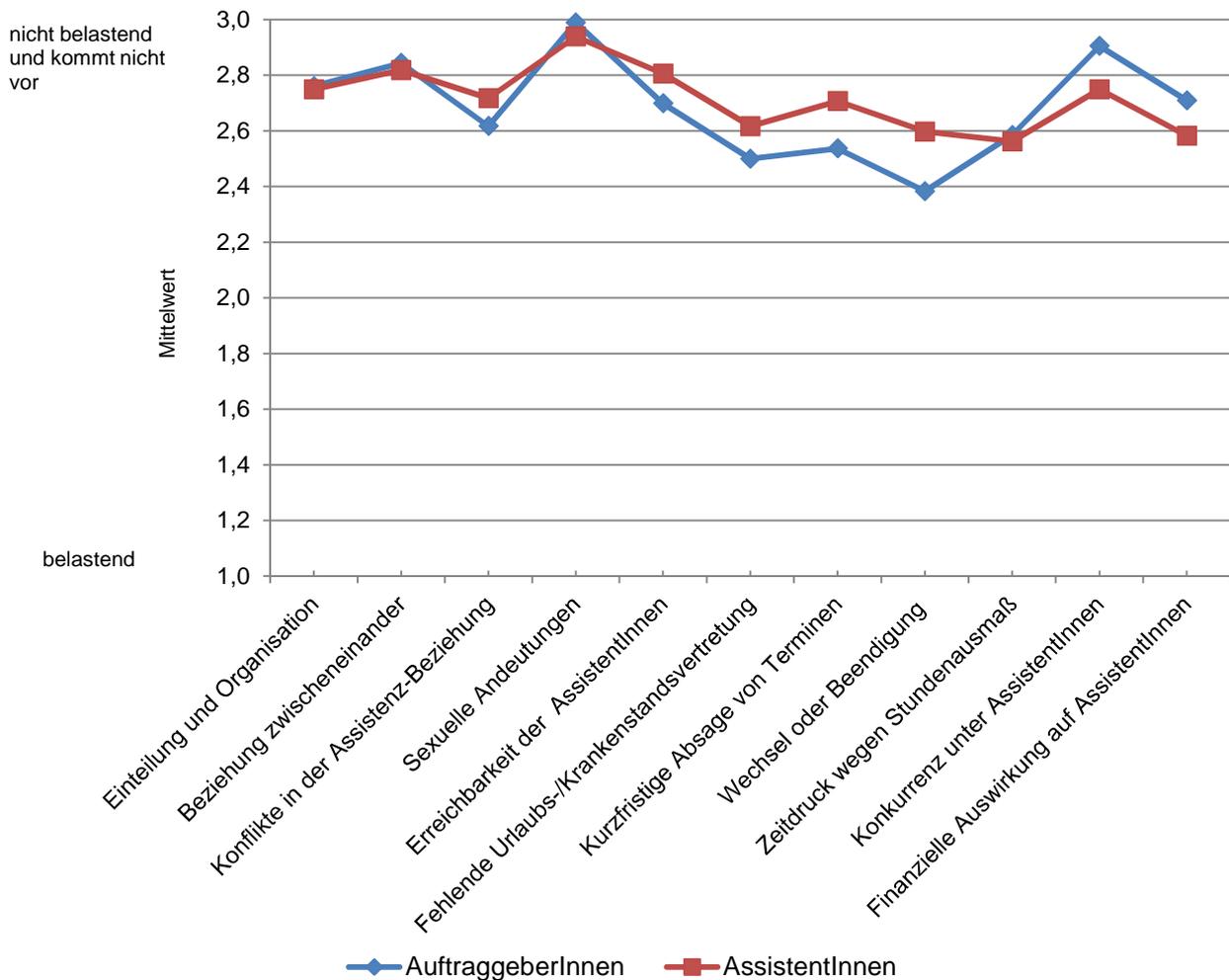


Die Mittelwerte der Tätigkeitsbereiche sind besonders bei der Grundversorgung unterschiedlich. Die Persönlichen AssistentInnen gaben an, dass sie öfter Tätigkeiten in diesem Bereich durchführen. Die Tätigkeitsbereiche, die aus der Sicht von Persönlichen AssistentInnen am häufigsten durchgeführt werden, sind Grundversorgung, gefolgt von Haushalt. Aus der Sicht der AuftraggeberInnen sind es Tätigkeiten im Haushalt, gefolgt von der Grundversorgung.

6.6. Belastungen im Vergleich

Wie unterschiedlich Belastungen von AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen wahrgenommen werden, zeigt sich in folgendem Bild.

Abb. 35: Mittelwerte der Belastungen im Vergleich

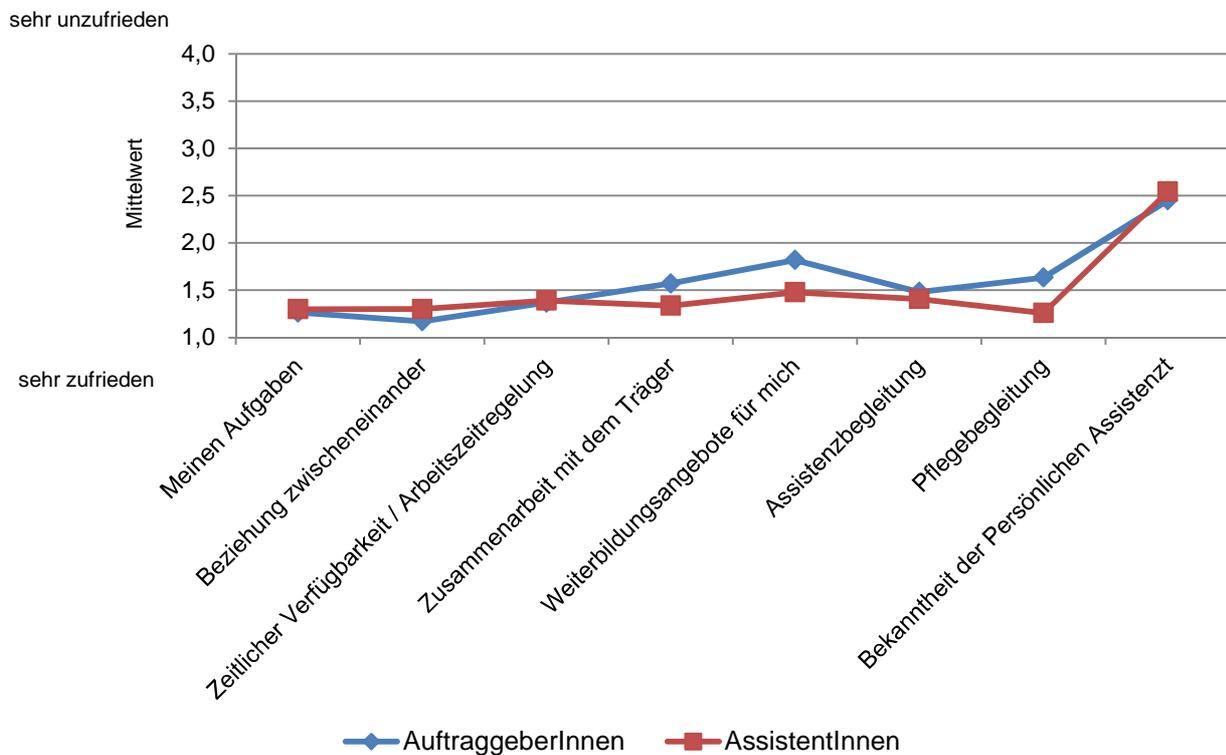


Auch wenn in der Regel die Belastungen als „eher gering“ gewertet wurden, zeigt sich hier, dass AuftraggeberInnen Belastungen im Bereich „Wechsel oder Beendigung“, „Fehlende Urlaubs-/Krankenstandsvertretung“, „Kurzfristige Absage von Terminen“, „Erreichbarkeit der Persönlichen AssistentInnen und „Konflikte in der Assistenzbeziehung“ als belastender empfinden als die Persönlichen AssistentInnen. Die Persönlichen AssistentInnen werteten „Finanzielle Auswirkung“ und „Konkurrenz unter Persönlichen AssistentInnen“ höher belastend, als die AuftraggeberInnen.

6.7. Vergleich Zufriedenheit

Ob es einen Unterschied zwischen den Aspekten der Assistenzsituation gibt, wurde mit einem Mittelwertsvergleich der beiden Personengruppen ermittelt.

Abb. 36: Mittelwerte der Zufriedenheit im Vergleich

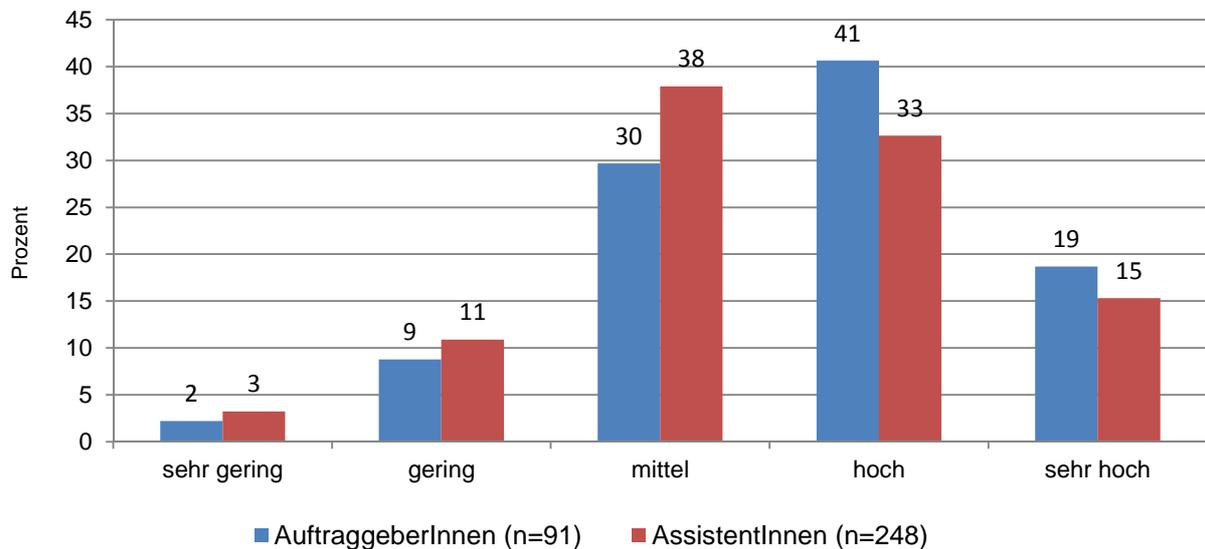


Es hat sich gezeigt, dass die AuftraggeberInnen mit den Weiterbildungsangeboten, der Pflegebegleitung und der Zusammenarbeit mit dem Träger unzufriedener sind, als die Persönlichen AssistentInnen. Diese Unterschiede sind jedoch sehr gering, somit kann, die Zufriedenheit im Vergleich betreffend, ein sehr positives Resümee gezogen werden. Auffallend ist aber, dass beide Parteien, AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen, eine etwas höhere, aber immer noch positive Zufriedenheit, in Bezug auf den Bekanntheitsgrad angeben.

6.8. Ansehen in der Gesellschaft

Im Folgenden wird die Einschätzung des Ansehens der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft beider Personengruppen miteinander verglichen.

Abb. 37: Ansehen in der Gesellschaft im Vergleich, in Prozent

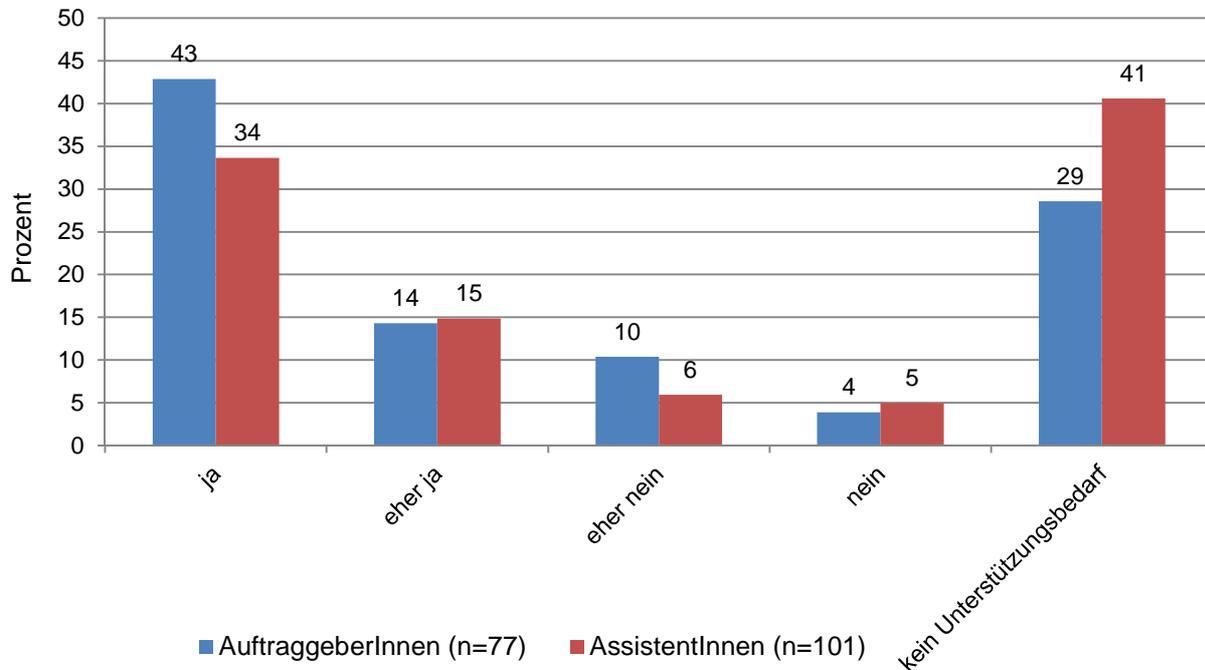


AuftraggeberInnen schätzen das Ansehen der Persönlichen Assistenz höher ein, als die Persönlichen AssistentInnen. So gaben rund 60 % der AuftraggeberInnen an, dass das Ansehen hoch oder sehr hoch ist und nur 48 % der befragten Persönlichen AssistentInnen teilten diese Einschätzung. Dies spiegelt einen durchaus positiven Ruf des Konzepts der Persönlichen Assistenz wider. Der zu erkennende Unterschied in der Einschätzung des Ansehens ist schwer zu erklären. Möglicherweise ist das Konzept der Persönlichen Assistenz im Freundes- und Bekanntenkreis von Menschen mit Behinderung besser bekannt und wird dadurch auch besser eingeschätzt.

6.9. Unterstützung bei Wechsel

Vergleicht man die Angaben beider Personengruppen in Bezug auf die Unterstützung bei einem Wechsel zeigt sich folgendes Bild.

Abb. 38: Ausreichende Unterstützung bei Wechsel im Vergleich, in Prozent

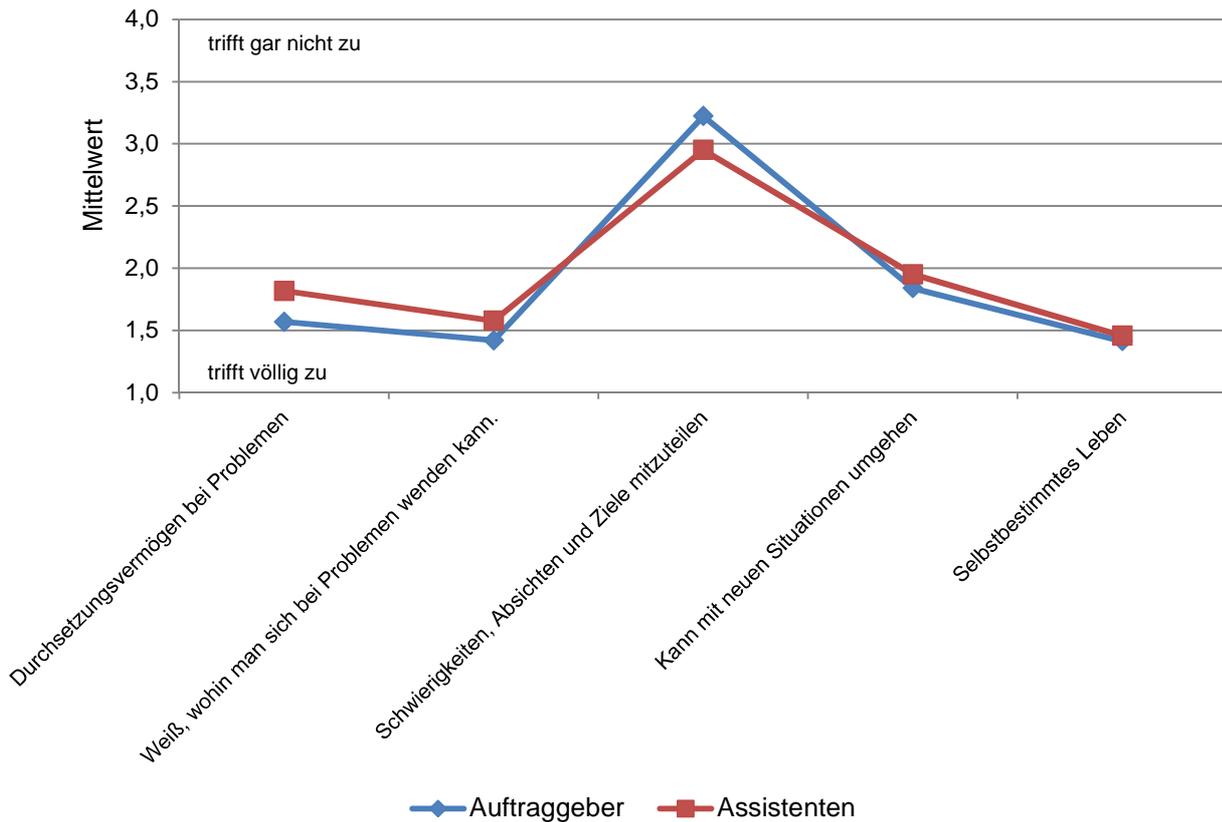


Es hat sich gezeigt, dass AuftraggeberInnen sich häufiger ausreichend unterstützt gefühlt haben als Persönliche AssistentInnen, dafür gaben die Persönlichen AssistentInnen häufiger an, dass sie keinen Unterstützungsbedarf gehabt hätten. 14 % der AuftraggeberInnen und 11 % der Persönlichen AssistentInnen fühlten sich nicht oder eher nicht ausreichend unterstützt. Dieses Ergebnis bestätigte sich auch weitgehend bei den qualitativen Interviews, wo einerseits Zufriedenheit bezüglich der Unterstützung beim Wechsel ausgedrückt wurde. Andererseits aber auch sehr häufig gesagt wurde, dass Unterstützung beim Wechsel auch nicht notwendig sei.

6.10. Selbsteinschätzung und Fremdeinschätzung der AuftraggeberInnen

Um einen möglichen Unterschied zwischen Selbsteinschätzung der AuftraggeberInnen und der Fremdeinschätzung durch die Persönlichen AssistentInnen aufzudecken, wurden die Mittelwerte miteinander verglichen.

Abb. 39: Selbsteinschätzung und Fremdeinschätzung im Vergleich



Es hat sich gezeigt, dass die Persönlichen AssistentInnen ihre AuftraggeberInnen ähnlich einschätzen wie diese sich selbst. Die Eigenbewertung der AuftraggeberInnen ist jedoch in der Regel höher als die Fremdeinschätzung durch die Persönlichen AssistentInnen. Dieser Abstand der mittleren Einschätzung ist bei den Kategorien „Schwierigkeiten, Absichten und Ziele mitzuteilen“, „Durchsetzungsvermögen“ und „Weiß, wohin man sich bei Problemen wenden kann“ am höchsten.

7. Tendenzen im Zeitverlauf, Vergleichsstudie 2008

Im Jahr 2007/2008 wurde bereits eine Studie von der Persönlichen Assistenz GmbH an die Abteilung für Empirische Sozialforschung an der Johannes Kepler Universität Linz (Projektleitung: Univ. Prof. Dr. Johann Bacher) in Kooperation mit Pfaffenberger und Pöschko Sozialforschung in Auftrag gegeben. Die Fragestellungen der Vergleichsstudie legten ihren Fokus auf die Tätigkeiten der Persönlichen AssistentInnen, die wechselseitigen Erwartungen der drei AkteurInnen (Persönlichen AssistentInnen, AuftraggeberInnen und Persönliche Assistenz GmbH), die Organisation der Assistenzsituation, die Beziehung zwischen den drei AkteurInnen, die Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen bzw. AuftraggeberInnen mit ihrer Assistenzsituation, Weiterbildungsmöglichkeiten und Bereiche der Persönlichen Assistenz mit Entwicklungsbedarf. In diesem Abschnitt findet eine Gegenüberstellung zentraler Ergebnisse der Vergleichsstudie 2008 mit Ergebnissen dieser Studie statt, um Unterschiede und Gemeinsamkeiten herauszufiltern und analysieren zu können.

Für die Vergleichsstudie im Jahr 2008 wurden insgesamt 229 Personen befragt, die sich aus 83 AuftraggeberInnen und 146 Persönlichen AssistentInnen zusammensetzten. Die aktuelle Studie umfasst 347 Befragte. 96 AuftraggeberInnen und 251 Persönlichen AssistentInnen füllten die Fragebögen entweder online aus oder retournierten diese per Post. Auffällig ist, dass die Fragebögen der aktuellen Studie größtenteils online ausgefüllt wurden, was in der Vergleichsstudie nicht der Fall war. Die soziodemographischen Daten der AuftraggeberInnen und der Persönlichen AssistentInnen haben sich seit der Vergleichsstudie 2008 folgendermaßen verändert. Das durchschnittliche Alter der AuftraggeberInnen ist von 39 auf 45 Jahre gestiegen. Bei beiden Studien liegt der Anteil der weiblichen Befragten zwischen 65 – 67 % und der Anteil der männlichen Befragten zwischen 33 – 35 %. Das durchschnittliche Alter der Persönlichen AssistentInnen stieg seit 2008 von 38 auf 41 Jahre. 92% der befragten Persönlichen AssistentInnen waren bei der Vergleichsstudie weiblich und 8 % männlich. Der Anteil der weiblichen Persönlichen Assistentinnen liegt bei dieser Studie bei 86 %. Die verbleibenden 14 % der Befragten sind männlich. 2008 erhielten 96 % der befragten AuftraggeberInnen Pflegegeld. Laut dieser Studie erhalten 98 % der Befragten Unterstützung in Form von Pflegegeld. Der größte Anteil der AuftraggeberInnen benötigt sowohl bei der Vergleichsstudie, mit 33 %, als auch bei der aktuellen Studie, mit 47 %, Unterstützung der fünften Pflegestufe.

Da die Frage nach den Bedingungen einer erfolgreichen Assistenzsituation zentrale Aspekte des Konzeptes der Persönlichen Assistenz thematisiert, wurden bei beiden Studien AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen nach der Wichtigkeit bestimmter Bedingungen befragt.

In der Vergleichsstudie 2008 wurden folgende Bedingungen von 70 – 86 % der befragten AuftraggeberInnen als sehr wichtig erachtet: „Gute Beziehung zwischen Persönlichen AssistentInnen und AuftraggeberInnen“, „Auswahl der Persönlichen AssistentInnen durch AuftraggeberInnen“, „Respektvoller Umgang in der Assistenzbeziehung“ und „Korrekte Abrechnung durch die Persönliche Assistenz GmbH“. Die Ergebnisse der aktuellen Studie zeigen, dass die bereits genannten Bedingungen noch immer als sehr wichtig empfunden werden. Im Gegensatz zur Vergleichsstudie zählt bei der aktuellen Studie die Akzeptanz persönlicher Grenzen für 80 % der AuftraggeberInnen auch zu einer sehr wichtigen Bedingung für eine erfolgreiche Assistenzsituation. Für 80 – 97 % der Persönlichen AssistentInnen waren sowohl bei der Vergleichsstudie als auch bei der aktuellen Studie folgende Bedingungen sehr wichtig: „Respektvoller Umgang in der Assistenzbeziehung“, „Gute Beziehung zwischen Persönlichen AssistentInnen und AuftraggeberInnen“, „Akzeptanz persönlicher Grenzen“ und „Korrekte Abrechnung durch die Persönliche Assistenz GmbH“. Die Ergebnisse zeigen, dass sich die Wichtigkeit dieser Bedingungen im Zeitverlauf nicht geändert hat, sie gehören zum Fundament der Persönlichen Assistenz und sind entscheidende Komponenten für eine erfolgreiche Assistenzsituation.

Wichtige Abschnitte beider Studien bearbeiteten die Frage nach den verschiedenen Belastungsfaktoren, mit denen sowohl AuftraggeberInnen als auch AssistentInnen konfrontiert waren. 2008 waren die vier belastendsten Faktoren der AuftraggeberInnen: „Wechsel der Persönlichen AssistentInnen“ mit 21 %, „Fehlende Urlaubs-/Krankenstandsvertretung“ mit 18 %, „Kurzfristige Absage vereinbarter Termine durch meine Persönlichen AssistentInnen“ mit 14 % und „Zeitdruck in der Persönlichen Assistenz wegen geringem Stundenausmaß“ mit 12 %. Dieselben Faktoren werden bei der aktuellen Studie auch als am belastendsten empfunden. Bei beiden Studien wurden die geringsten Belastungen durch sexuelle Andeutungen von Persönlichen AssistentInnen und durch die Einteilung und Organisation der Assistenzleistungen durch AuftraggeberInnen hervorgerufen. Im Gegensatz zu den AuftraggeberInnen haben sich die Belastungsfaktoren der Persönlichen AssistentInnen im Zeitverlauf verändert. Die belastendsten Faktoren der Vergleichsstudie im Jahr 2008 waren:

„Persönliche Situation meiner AuftraggeberInnen“ mit 12 %, „Zeitdruck in der Persönlichen Assistenz wegen geringem Stundenausmaß“ mit 12 %, „Kurzfristige Absage von vereinbarten Terminen durch meine AuftraggeberInnen“ mit 10 % und „Schwere körperliche Arbeit“ auch mit 10 %.

Zu den belastendsten Faktoren der aktuellen Studie zählen: „Beendigungen von Assistenzverhältnissen“ mit 14 %, „Zeitdruck in der Persönlichen Assistenz wegen geringem Stundenausmaß“ mit 11 %, „Finanzielle Auswirkungen durch zu seltene Beanspruchung meiner Assistenzleistung“ mit 9 % und „fehlende Urlaubs-/Krankenstandsvertretung“ mit 9 %. Die Beendigung eines Assistenzverhältnisses und finanzielle Auswirkungen durch zu seltene Beanspruchung einer Assistenzleistung sind Belastungen, die 2008 gar nicht thematisiert wurden. Es lässt sich vermuten, dass die Belastungen der Persönlichen AssistentInnen primär bei der Organisation der Assistenzleistung und nicht bei der Persönlichen Assistenz an sich liegen.

Um die bestmögliche Assistenzsituation zu ermöglichen werden von der Persönlichen Assistenz GmbH Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten. In beiden Studien wurde nach dem Interesse an Weiterbildungsmöglichkeiten gefragt. 51 % der befragten AuftraggeberInnen im Jahr 2008 zeigten ein sehr bis eher hohes Interesse an regionalen AuftraggeberInnentreffen. 36 % der Befragten hatten ein sehr bis eher hohes Interesse an Supervision für AuftraggeberInnen. Vergleicht man die Zahlen mit der aktuellen Studie wird ein Rückgang am Interesse bemerkbar. Bei der aktuellen Studie zeigen insgesamt nur noch 28 % der befragten AuftraggeberInnen sehr bis eher hohes Interesse an regionalen AuftraggeberInnentreffen. 38 % der befragten AuftraggeberInnen haben sehr bis eher hohes Interesse an eintägigen Einführungsveranstaltungen. Nach dem Interesse der AuftraggeberInnen an Supervision wurde in der aktuellen Studie nicht gefragt. Die Ergebnisse der befragten Persönlichen AssistentInnen zeigen im Gegensatz zu den AuftraggeberInnen keine großen Diskrepanzen. 2008 gaben 57 % der Befragten an, dass sie sehr bis eher hohes Interesse an Supervision haben. Die Hälfte der befragten Persönlichen AssistentInnen zeigte sehr bis eher hohes Interesse an regionale AssistentInnen-Treffen. Die Ergebnisse der aktuellen Studie zeigen, dass 48 % der befragten Persönlichen AssistentInnen sehr bis eher hohes Interesse an Supervision aufweisen. 52 % der Persönlichen AssistentInnen geben an, dass sie sehr bis eher hohes Interesse an AssistentInnen-Treffen haben. Vergleicht man die beiden Studien miteinander erkennt man, dass das Interesse der AuftraggeberInnen an Weiterbildungsmöglichkeiten im

Laufe der Zeit gesunken ist. Gründe dafür können verbesserte Schulungen für AuftraggeberInnen seitens der Persönlichen Assistenz GmbH oder ausreichende Erfahrung sein, da die meisten AuftraggeberInnen von Anfang an schon bei der Persönlichen Assistenz GmbH oder Volkshilfe lebensART sind, sein.

Da die Frage nach der Zufriedenheit der AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen zentral für beide Studien ist, werden in diesem Abschnitt die Ergebnisse der Studie aus dem Jahr 2007/2008 und der aktuellen Studie miteinander verglichen. 93 – 97 % der befragten AuftraggeberInnen gaben 2008 an, dass sie mit der Abrechnung der Assistenzleistungen, der Leistungen ihrer Persönlichen AssistentInnen, der Beziehung zu ihren Persönlichen AssistentInnen und ihren Selbstbestimmungsmöglichkeiten in der Persönlichen Assistenz zufrieden waren. Auch bei der aktuellen Studie gaben 96 – 99 % der AuftraggeberInnen an, dass sie mit den schon angeführten Punkten zufrieden sind. Mit den Weiterbildungsangeboten der Persönlichen Assistenz GmbH für AuftraggeberInnen und der Bekanntheit der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft waren bei der Vergleichsstudie 2008 30 – 46 % der Befragten unzufrieden. 49 % der befragten AuftraggeberInnen sind laut der aktuellen Studie immer noch mit der Bekanntheit der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft unzufrieden. Weiters zeigen 20 % der Befragten eine Unzufriedenheit gegenüber der Pflegebegleitung. Ähnliche Ergebnisse lassen sich bei den Persönlichen AssistentInnen ablesen. 83 – 98 % der befragten Persönlichen Assistentinnen gaben 2008 an, dass sie mit der Bezahlung, der Beziehung zu ihren AuftraggeberInnen, den Arbeitszeitregelungen und mit den Weiterbildungsangeboten der Persönlichen Assistenz GmbH für Persönlichen AssistentInnen zufrieden waren. 93 – 98 % der Persönlichen AssistentInnen sind laut aktueller Studie mit den schon angeführten Punkten zufrieden. Auffällig ist auch, dass 99 % der befragten Persönlichen AssistentInnen, im Gegensatz zu den AuftraggeberInnen, mit der Pflegebegleitung zufrieden sind. Mit der Bekanntheit der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft sind die Persönlichen AssistentInnen sowohl bei der Vergleichsstudie 2008 mit 65 % als auch bei der aktuellen Studie mit 55 % unzufrieden.

Zusammenfassend lassen sich Unterschiede im Zeitverlauf zwischen den Belastungsfaktoren und den Weiterbildungsmöglichkeiten erkennen. Die Bedingungen für eine erfolgreiche Assistenzsituation blieben im Zeitverlauf größtenteils unverändert. Im Großen und Ganzen sind AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen zufrieden mit der Assistenzsituation.

8. Zusammenfassung, Resümee

Im Wintersemester 2013/2014 wurde das Institut für Soziologie und Empirische Sozialforschung der Johannes Kepler Universität von der Persönliche Assistenz GmbH, und der Volkshilfe lebensART GmbH mit einer Studie zum Modell der „Persönliche Assistenz“ beauftragt. Ziel dieser Studie war, die Zufriedenheit der AuftraggeberInnen und der Persönlichen AssistentInnen mit den gegebenen Rahmenbedingungen und eventuelle Verbesserungspotentiale zu erheben. Im Vordergrund dieses einjährigen Forschungsprojektes stand grundsätzlich die Erforschung der Zufriedenheit der Akteure, die mit Persönlicher Assistenz in Verbindung stehen.

Der vorliegende Bericht weist die Forschungsschritte und Ergebnisse auf, die die Forschungsgruppe in einem Jahr ihrer Forschung erfragt, ausgewertet und verglichen hat und soll eine Darstellung der Zufriedenheitserhebung des Konzeptes „Persönliche Assistenz“ bieten.

Insgesamt arbeitete die Forschungsgruppe mit 96 auswertbaren Fragebögen von 182 ausgesandten Fragebögen der AuftraggeberInnen und 251 auswertbaren von 372 ausgesandten Fragebögen der Persönlichen AssistentInnen. Zur Vertiefung der Ergebnisse und zur Abklärung von Unklarheiten wurden jeweils zwei ExpertInnen der Persönlichen Assistenz GmbH und der Volkshilfe lebensART in sehr aufschlussreichen und interessanten Interviews befragt. Zusätzlich zur standardisierten Befragung wurden jeweils fünf Persönliche AssistentInnen und AuftraggeberInnen in persönlichen Interviews befragt.

Durch die postalische bzw. online Befragung mithilfe von Fragebögen, stellte sich heraus, dass die Selbstbestimmtheit der **AuftraggeberInnen** im Konzept der Persönlichen Assistenz als sehr wertvoll empfunden wird. Dazu kann man sagen, dass einer klaren Mehrheit der via Fragebogen Befragten von 99 %, die Unterstützung in der Selbstständigkeit gut gefällt.

Weiters wurde herausgefunden, dass es rund 87 % der befragten AuftraggeberInnen gut finden, dass die Persönliche Assistenz keine fachliche Ausbildung für die Arbeit braucht. Dies entspricht somit auch dem Konzept der Persönlichen Assistenz und dem Independent Living Movement-Ansatz, mit dem Hintergedanken, dass dies sehr viele Möglichkeiten erschließt, die im professionellen Bereich so nicht möglich seien.

Durch die erhobene hohe Zufriedenheit bei allen Beteiligten mit der Persönlichen Assistenz und dem daraus resultierenden Wunsch nach einem höheren Stundenkontingent, wäre es, auch von Seiten der ExpertInnen wünschenswert, dass die Politik die Schranke aufhebt und wieder mehr Stunden vergeben werden könnten, um somit auch neuen AuftraggeberInnen eine Chance auf ein selbstbestimmtes Leben bieten zu können.

Abschließend kann man sagen, dass die Zufriedenheit der AuftraggeberInnen durchwegs sehr hoch beurteilt wird. Betrachtet man zum Beispiel die Mittelwerte der Wichtigkeit der Bedingungen und der Erfülltheit der Bedingungen wird klar, dass für die AuftraggeberInnen die meisten Bedingungen einer erfolgreichen Assistenzsituation ausreichend erfüllt sind. Jedoch könnten laut Auswertung der Aussagen der AuftraggeberInnen die zeitliche Verfügbarkeit der Persönlichen AssistentInnen, die Urlaubs/Krankenstandsvertretung der Persönlichen AssistentInnen und die Vermittlung der Persönlichen AssistentInnen verbessert werden. Außerdem ist der Großteil der AuftraggeberInnen mit ihren Aufgaben und auch mit der Beziehung zu den Persönlichen AssistentInnen sehr zufrieden.

Wir fanden heraus, dass von 94 Personen 21 AuftraggeberInnen eine Persönliche AssistentIn, die meisten AuftraggeberInnen haben 2 bis 3 Persönliche AssistentInnen. Die meisten AuftraggeberInnen beanspruchen die Persönliche Assistenz- Leistung 5 bis 6 Jahre. Ein weiterer großer Teil beansprucht diese Leistung mehr als 10 Jahre. Die Wenigsten beanspruchen diese Dienstleistung kürzer als 1 Jahr bzw. bis zu 2 Jahren.

Bei der Befragung der **Persönlichen AssistentInnen** kam heraus, dass die wichtigsten Entscheidungsgründe für die Persönliche Assistenz, die Arbeit im sozialen Bereich, die Hilfe für andere Menschen und die Flexibilität der Dienstzeiten sind. Dabei arbeitet ungefähr ein Drittel der Befragten zwischen 0 und 20 Stunden. Der mittlere Wert der Stundenanzahl liegt dabei bei etwa 40 Stunden. Außerdem haben 195 Persönliche AssistentInnen einen Auftraggeber/ eine Auftraggeberin, 67 AssistentInnen haben 2 oder 3 AuftraggeberInnen und 24 Persönliche AssistentInnen haben 4 oder mehr AuftraggeberInnen. Die meisten Persönlichen AssistentInnen sind 1 bis 2 Jahre in ihrem Beruf tätig sind, gleich darauf folgen die, die 3 bis 4 Jahre als Persönliche AssistentInnen tätig sind. Am seltensten sind sie über 9 Jahre in diesem Beruf tätig. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die drei wichtigsten Faktoren für eine erfolgreiche Assistenzsituation laut Persönlichen AssistentInnen ein respektvoller

Umgang in der Assistenzbeziehung, eine gute Beziehung zwischen AuftraggeberInnen und Persönlichen AssistentInnen und die Akzeptanz persönlicher Grenzen sind. Weniger wichtig waren den Befragten hier die Vernetzungsmöglichkeiten und die Supervision für Persönliche AssistentInnen.

Der Großteil der Persönlichen AssistentInnen schätzt die Selbstständigkeit ihrer AuftraggeberInnen positiv ein, wobei ca. 93 % der Meinung sind, dass die AuftraggeberInnen ein selbstständiges Leben, im Rahmen ihrer Möglichkeiten leben.

Die fünf Faktoren, die die Persönlichen AssistentInnen am meisten belasten, sind die Beendigungen von Assistenzverhältnissen, der Zeitdruck in der Persönlichen Assistenz wegen geringem Stundenausmaß, finanzielle Auswirkungen durch zu seltene Beanspruchung meiner Assistenzleistung, die fehlende Urlaubs- und /Krankenstandsvertretung und die kurzfristige Absage von vereinbarten Terminen durch ihre AuftraggeberInnen.

Das Ziel der Forschung war, die Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen und der AuftraggeberInnen zu messen. Es zeigte sich, dass auch der Großteil der Persönlichen AssistentInnen mit ihrer Tätigkeit sehr zufrieden ist. Nur 4 % der befragten Persönlichen AssistentInnen sind sehr unzufrieden, haben eher keine so gute Beziehung zu ihren AuftraggeberInnen oder sind eher unzufrieden mit der Zusammenarbeit mit der jeweiligen Institution. Dies kann sich, so wurde es in den Experteninterviews angegeben, oftmals auf gesetzliche Rahmenbedingungen beziehen. Dies würde auch die (Änderungs-) Wünsche und Anregungen der Persönlichen AssistentInnen unterstreichen, da einige den Bereich der Rahmenbedingungen der Assistenzsituation ansprachen. Abschließend kann jedoch gesagt werden, dass die deutliche Mehrheit mit diesen Aspekten sehr zufrieden ist. Anzumerken ist noch, dass manche Befragte mit der Bekanntheit der beiden Institutionen nicht so glücklich sind. Das Dilemma ist hierbei, dass zwar momentan keine neuen AuftraggeberInnen durch den Aufnahmestopp zum System hinzukommen können, das Konzept aber der Öffentlichkeit durchaus vorgestellt werden sollte.

Tabellenverzeichnis:

Tab. 1: Gliederung der Fragebögen nach Dimensionen	20
Tab. 2: Verteilung der Einzelinterviews.....	23
Tab. 3: Dimensionen Leitfadeninterviews	24
Tab. 4: Forschungsablauf im Überblick.....	25
Tab. 5: Alter	26
Tab. 6: Art der Beeinträchtigung	28
Tab. 7: Vergleich ausgewählter Mittelwerte Wichtigkeit und Erfülltheit	40
Tab. 8: Zufriedenheit mit dem Konzept der Persönlichen Assistenz.....	41
Tab. 9: Zufriedenheit mit der Assistenzsituation	51
Tab. 10: Altersverteilung der Persönlichen AssistentInnen.....	67
Tab. 11: Geschlecht der Persönlichen AssistentInnen.....	68
Tab. 12: Schulbildung der Persönlichen AssistentInnen	68
Tab. 13: Zusätzliche Erwerbstätigkeit der Persönlichen AssistentInnen	69
Tab. 14: Schulbildung und zusätzliche Erwerbstätigkeit	70
Tab. 15: Dienstverhältnis der Persönlichen AssistentInnen	75
Tab. 16: Dauer der Persönlichen Assistenz und Dienstverhältnis	75
Tab. 17: Interesse Fixanstellung.....	76
Tab. 18: Fremdbild.....	83
Tab. 19: Häufigkeitsverteilung der Einschätzung des Konzepts	85
Tab. 20: Häufigkeitsverteilung der Tätigkeitsbereiche	89
Tab. 21: Freizeit und Mobilität nach Alter.....	89
Tab. 22: Haushalt nach Geschlecht.....	90
Tab. 23: Ansehen der Tätigkeit.....	94
Tab. 24: Zufriedenheit mit Aspekten der Assistenzsituation dichotomisiert	95

Abbildungsverzeichnis:

Abb. 1: Lebensform in %	27
Abb. 2: Wohnort	27
Abb. 3: Verteilung in Pflegegeldstufen in %	29
Abb. 4: Gründe für Persönliche Assistenz	31
Abb. 5: Anzahl an Persönlichen AssistentInnen	31
Abb. 6: Stundenausmaß der Persönlichen Assistenz	32
Abb. 7: Dauer der Inanspruchnahme	34
Abb. 8: Bedingungen für eine gelungene Assistenzbeziehung anhand ihres Wichtigkeitsgrads	36
Abb. 9: Bedingungen für eine gelungene Assistenzbeziehung anhand ihres Erfüllungsgrad	38
Abb. 10: Selbsteinschätzung	40
Abb. 11: Veränderung der Lebensumstände der AuftraggeberInnen	43
Abb. 12: Ausgeübte Tätigkeiten.....	44

Abb. 13: Belastungen in der Assistenzsituation	47
Abb. 14.:Allgemeine Zufriedenheit AuftraggeberInnen	54
Abb. 15: Häufigkeit des Wechsels der Assistenzbeziehung	56
Abb. 16: Gründe für einen Assistenzwechsel	57
Abb. 17: Zufriedenheit mit der Unterstützung beim Wechsel	58
Abb. 18: Interesse an Angeboten	61
Abb. 19: Wohnort	70
Abb. 20: Anzahl AuftraggeberInnen je PersönlicheN AssistentIn	72
Abb. 21: Stunden der Persönlichen AssistentInnen je Monat	73
Abb. 22: Dauer der Assistenztätigkeit.....	74
Abb. 23: Wichtigkeit der Bedingungen.....	78
Abb. 24: Erfüllungsgrad der Bedingungen	80
Abb. 25: Vergleich Wichtigkeit und Erfüllungsgrad der Bedingungen.....	81
Abb. 26: Ausgeübte Tätigkeiten.....	87
Abb. 27: Belastende Umstände	91
Abb. 28: Anerkennung für Assistenztätigkeiten	93
Abb. 29: Allgemeine Zufriedenheit der Persönlichen AssistentInnen.....	97
Tab. 25: Ausreichende Unterstützung durch die Assistenzbegleitung.....	100
Tab. 26: Interesse an Weiterbildungen	101
Abb. 30: Vergleich des Wohnortes nach Größe.....	111
Abb. 31: Vergleich Wichtigkeit und Erfülltheit	112
Abb. 32: Vergleich Gefallen am Konzept der Persönlichen Assistenz	113
Abb. 33: Vergleich, gezeigter zu empfangener Anerkennung.....	114
Abb. 34: Häufigkeit der Tätigkeiten im Vergleich	115
Abb. 35: Mittelwerte der Belastungen im Vergleich	116
Abb. 36: Mittelwerte der Zufriedenheit im Vergleich	117
Abb. 37: Ansehen in der Gesellschaft im Vergleich	118
Abb. 38: Ausreichende Unterstützung bei Wechsel im Vergleich	119
Abb. 39: Selbsteinschätzung und Fremdeinschätzung im Vergleich	120

Literaturverzeichnis

Amt der Oö. Landesregierung, Direktion Soziales und Gesundheit. URL:

http://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xchg/ooe/hs.xsl/39549_DEU_HTML.htm

Arbeiterkammer. AK-portal. Portal der Arbeiterkammern. Pflegegeld. URL:

<http://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/krankheitundpflege/pflege/Pflegegeld.html> Download am 8. Mai 2014

Breitfuß, Günther (2012): Folder: PA, Persönliche Assistenz GmbH. Selbstbestimmt und eigenverantwortlich leben mit Persönlicher Assistenz.

Bullinger, Monika / Levke Brütt, Anna (2009): Lebensqualität und Förderung der Lebensqualität. In: Linden, Michael / Weig, Wolfgang (Hrsg.): Salutotherapie in Prävention und Rehabilitation. Deutscher Ärzte-Verlag.

Bundessozialamt – Pflegegeld. URL:

<https://www.bundessozialamt.gv.at/basb/Pflege/Pflegegeld> Download am 8. Mai 2014

Osl, Philipp (2010): Dienstleistungen für Independent Living: Kundenanforderungen, Potenzialbewertung und Handlungsanforderungen. Logos Verlag.

Oö. SBG (2008) - Landesgesetz, mit dem die Ausbildung, das Berufsbild und die Tätigkeit der Angehörigen der Sozialberufe geregelt wird (Oö. Sozialberufegesetz)

<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrOO&Gesetzesnummer=20000528> (Zugriff am 24.10.2013)

Oö. ChG. (2008) - Landesgesetz betreffend die Chancengleichheit von Menschen mit Beeinträchtigungen

<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrOO&Gesetzesnummer=20000514> (Zugriff am 24.10.2013)

Persönliche Assistenz GmbH (2012): Folder: Selbstbestimmt und eigenverantwortlich leben mit Persönlicher Assistenz.

Persönliche Assistenz GmbH: <http://www.persoenliche-assistenz.at/assistenzbegleitung.php>

Persönliche Assistenz GmbH: http://www.persoenliche-assistenz.at/iv_ag_allg.php

Persönliche Assistenz GmbH: <http://www.persoenliche-assistenz.at/leitung.php>

Persönliche Assistenz GmbH: <http://www.persoenliche-assistenz.at/organisation.php>

Theunissen, Georg (2005): Empowerment als Handlungsorientierung für die Arbeit mit schwerstbehinderten Menschen. www.lebenshilfe.de

UN-Konvention (2008) - Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen; Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (Hg.)(2011) BGBl. III – Ausgegeben am 23. Oktober 2008 – Nr. 155
http://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/2/5/8/CH2218/CMS1314697554749/un-konvention_inkl._fakultativprotokoll_de.pdf (Zugriff am 24.10.2013)

Volkshilfe lebensART GmbH:

<http://www.volkshilfe-ooe.at/erwachsene/gesundheits-und-betreuung/persoenliche-assistenz/>

Waldschmidt, Anne (2005): Disability Studies: Individuelles, soziales und/oder kulturelles Modell von Behinderung? <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-18770> (Zugriff am 24.10.2013)

Waldschmidt, Anne (2008): „Wir Normalen“ – „die Behinderten“? Erving Goffman meets Michel Foucault. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-153778> (Zugriff am 24.10.2013)

Anhang

Fragebogen AuftraggeberInnen mit Häufigkeitsverteilung

1. Bei welcher Einrichtung nehmen Sie die Persönlichen Assistenzleistungen in Anspruch? (n=96, kW=0)

Persönliche Assistenz GmbH (89,6%) Volkshilfe lebensART GmbH (10,4%)

2. Seit wie vielen Jahren nehmen Sie Persönliche Assistenzleistungen in Anspruch? (n=94, kW=2)

unter 1 (1,1%) 1-2 (6,4%) 3-4 (19,1%) 5-6 (24,5%) 7-8 (19,1%) 9-10 (7,4%)
 über 10 (22,3%)

3. Wie wichtig bzw. unwichtig waren für Sie die folgenden Gründe für die Persönliche Assistenz?

	wichtig	unwichtig
Entlastung meiner Familie/Freunde (n=94, kW=2)	(95,7%)	(4,3%)
Vielfalt der Assistenzleistungen (n=90, kW=6)	(88,9%)	(11,1%)
Selbstständige Organisation der Assistenzleistungen (n=92, kW=4)	(92,4%)	(7,6%)
Hohes Maß an Selbstständigkeit (n=93, kW=3)	(95,7%)	(4,3%)
Selbstbestimmung (n=93, kW=3)	(98,9%)	(1,1%)
Flexibilität der Assistenzstunden (n=95, kW=1)	(95,8%)	(4,2%)
Unzufriedenheit mit anderen Dienstleistungen (n=74, kW=22)	(36,5%)	(63,5%)
Vermeidung einer Heimunterbringung (n=88, kW=8)	(77,3%)	(22,7%)
Sonstiges: (n=11, kW=85) (4 Angaben)	(54,5%)	(45,5%)

4. Wie viele Persönliche Assistent/innen sind für Sie derzeit tätig?

(n=94, kW=2) (Mean=3,24 Median=3 min.:1 max.:10)
 Pers. Assistent/innen

5. Für wie viele Stunden nehmen Sie Persönliche Assistenz konkret in Anspruch (nicht die genehmigten Stunden laut Bescheid)?

(n=91, kW=5) (Mean=81,23 Median=47 min.:1 max.:250)
 durchschnittliche Stundenanzahl pro Monat

6. Gab es bereits einen Wechsel bei Ihren Persönlichen Assistent/innen? (n=96, kW=0)

ja >> wie oft? 1-2 mal (37,5%) 3-4 mal (24,0%) 5-6 mal (8,3%)
 öfter als 6 mal (12,5%)
 nein (17,7%) >> weiter zu Frage 8

7. Warum kam es zum Wechsel der Persönlichen Assistent/innen? (79 Nennungen)

8. Wurden Sie beim Wechsel ausreichend von der Persönlichen Assistenz GmbH bzw. der Volkshilfe lebensART GmbH unterstützt? (n=77, kW=19)

- ja (42,9%) eher ja (14,3%) eher nein (10,4%) nein (3,9%)
 kein Unterstützungsbedarf (28,6%)

Wenn eher nein oder nein: Welche Form der Unterstützung wäre wünschenswert?

(11 Nennungen)

9. Welche der folgenden Assistenzleistungen nehmen Sie regelmäßig, gelegentlich bzw. nie in Anspruch?

Unterstützung bei...	regelmäßig	gelegentlich	nie
An- und Ausziehen (n=91, kW=5)	(52,7%)	(27,5%)	(19,8%)
Körperpflege (n=91, kW=5)	(51,6%)	(28,6%)	(19,8%)
Transfers (z.B. Gehoben werden zwischen Bett und Rollstuhl) (n=89, kW=7)	(46,1%)	(20,2%)	(33,7%)
Essen/Trinken (n=91, kW=5)	(27,5%)	(29,7%)	(42,9%)
Kochen (n=87, kW=9)	(29,9%)	(43,7%)	(26,4%)
Aufräumen/Putzen (n=93, kW=3)	(65,6%)	(18,3%)	(16,1%)
Wäsche waschen/bügeln (n=90, kW=6)	(48,9%)	(20,0%)	(31,1%)
Gartenarbeit (n=87, kW=9)	(20,7%)	(26,4%)	(52,9%)
Einkaufen (n=90, kW=6)	(43,3%)	(40,0%)	(16,7%)
Fahrtendienste (n=93, kW=3)	(31,2%)	(52,7%)	(16,1%)
Arbeiten am Computer (n=86, kW=10)	(9,3%)	(18,6%)	(72,1%)
Kommunikation (n=88, kW=8)	(45,5%)	(14,8%)	(39,8%)
Teilnahme an Freizeitaktivitäten (n=91, kW=5)	(34,1%)	(47,3%)	(18,7%)
Bewegungsübungen (n=91, kW=5)	(15,4%)	(29,7%)	(54,9%)
Arztbesuche (n=87, kW=9)	(17,2%)	(50,6%)	(32,2%)
Übertragungspflichtige Pflegetätigkeiten (n=90, kW=6)	(24,4%)	(15,6%)	(60%)
Spielen (n=87, kW=9)	(10,3%)	(18,4%)	(71,3%)
Ausflüge/Urlaubsreisen (n=89, kW=7)	(12,4%)	(50,6%)	(37,1%)
Spazieren gehen (n=91, kW=5)	(18,7%)	(42,9%)	(38,5%)
Sonstiges: (n=13, kW=83) (6 Angaben)	(30,8%)	(38,5%)	(30,8%)

10. Die Assistenz-Situation kann sehr unterschiedlich sein. Inwieweit sind folgende Umstände für Sie mehr bzw. weniger belastend?

	belastend	teilweise belastend	nicht belastend	kommt nicht vor
Einteilung und Organisation der Assistenzleistungen durch mich (n=96, kW=0)	(2,1%)	(19,8%)	(70,8%)	(7,3%)
Beziehung zwischen meinen Persönlichen Assistent/innen und mir im Allgemeinen (n=96, kW=0)	(0%)	(15,6%)	(68,8%)	(15,6%)
Konflikte in der Assistenz-Beziehung (n=94, kW=2)	(7,4%)	(23,4%)	(25,5%)	(43,6%)
Beziehung meiner Persönlichen Assistenten/innen untereinander (n=94, kW=2)	(2,1%)	(5,3%)	(56,4%)	(36,2%)
Sexuelle Andeutungen meiner Persönliche Assistent/innen (n=95, kW=1)	(0%)	(1,1%)	(8,4%)	(90,5%)
Überfürsorglichkeit der Persönlichen Assistent/innen (n=95, kW=1)	(4,2%)	(12,6%)	(29,5%)	(53,7%)
Mangelnde Erreichbarkeit der Persönlichen Assistent/innen für mich (n=93, kW=3)	(6,5%)	(17,2%)	(17,2%)	(59,1%)
Fehlende Urlaubs-/Krankenstandsvertretung (n=92, kW=4)	(17,4%)	(15,2%)	(22,8%)	(44,6%)
Kurzfristige Absage von vereinbarten Terminen durch meine Persönlichen Assistent/innen (n=95, kW=1)	(14,7%)	(16,8%)	(31,6%)	(36,8%)
Wechsel der Persönlichen Assistent/innen (n=94, kW=2)	(18,1%)	(25,5%)	(25,5%)	(30,9%)
Zeitdruck in der Assistenz wegen geringem Stundenausmaß (n=94, kW=2)	(8,5%)	(24,5%)	(25,5%)	(41,5%)
Konkurrenz unter den Persönlichen Assistent/innen (n=95, kW=5)	(1,1%)	(7,4%)	(17,9%)	(73,7%)
Gefühl der Mitverantwortung für das Einkommen des/der Persönlichen Assistent/Innen (n=93, kW=3)	(3,2%)	(22,6%)	(34,4%)	(39,8%)
Sonstiges: (n=87, kW=9) (2 Nennungen) (0=22,2%)	(0%)	(0%)	(33,3%)	(44,4%)

11. Welche allgemeinen Bedingungen sind Ihrer Ansicht nach für eine erfolgreiche Assistenz-Situation wichtig bzw. weniger wichtig?

	sehr wichtig	eher wichtig	weniger wichtig	unwichtig
Gute Beziehung zwischen meinen Persönlichen Assistent/innen und mir (n=95, kW=1)	(91,6%)	(8,4%)	(0%)	(0%)
Respektvoller Umgang in meiner Persönlichen Assistenz- Beziehung (n=95, kW=1)	(93,7%)	(6,3%)	(0%)	(0%)
Akzeptanz persönlicher Grenzen (n=94, kW=2)	(84,0%)	(14,9%)	(1,1%)	(0%)
Wahrung meines Privatbereichs (n=92, kW=4)	(68,5%)	(25,0%)	(6,5%)	(0%)
Einfühlungsvermögen meiner Persönlichen Assistent/innen (n=92, kW=4)	(71,7%)	(25,0%)	(3,3%)	(0%)
Positive Konfliktbewältigung in meiner Assistenz- Beziehung (n=94, kW=2)	(78,7%)	(19,1%)	(1,1%)	(1,1%)
Auswahl der Persönlichen Assistent/innen durch mich (n=93, kW=3)	(87,1%)	(11,8%)	(1,1%)	(0%)
Zeitliche Verfügbarkeit meiner Persönlichen Assistent/innen (n=94, kW=2)	(69,1%)	(27,7%)	(3,2%)	(0%)
Erreichbarkeit meiner Persönlichen Assistent/innen (n=94, kW=2)	(68,1%)	(28,7%)	(3,2%)	(0%)
Genauere Anleitung der Persönlichen Assistent/innen durch mich (n=92, kW=4)	(53,3%)	(34,8%)	(12,0%)	(0%)
Klare Führungs- und Verantwortungsstruktur in meiner Persönlichen Assistenz-Beziehung (n=94, kW=2)	(56,4%)	(33,0%)	(10,6%)	(0%)
Urlaubs-/Krankenstandsvertretung für meine Persönlichen Assistent/innen (n=92, kW=4)	(60,9%)	(26,1%)	(7,6%)	(5,4%)
Gesicherte Arbeitsverhältnisse der Persönlichen Assistent/innen (n=93, kW=3)	(61,3%)	(23,7%)	(14,0%)	(1,1%)
Klare Beschreibung der Persönlichen Assistenzleistungen (n=93, kW=3)	(51,6%)	(38,6%)	(8,6%)	(3,2%)
Problemlose Vermittlung von Persönlichen Assistent/innen (n=93, kW=3)	(71,0%)	(22,6%)	(5,4%)	(1,1%)
Korrekte Abrechnung (n=93, kW=3)	(87,1%)	(11,8%)	(0%)	(1,1%)
Supervision für uns Auftraggeber/innen (n=90, kW=6)	(33,3%)	(27,8%)	(26,7%)	(12,2%)
Interessensvertretung für uns Auftraggeber/innen (n=91, kW=5)	(42,9%)	(36,3%)	(17,6%)	(3,3%)
Vernetzungsmöglichkeiten für uns Auftraggeber/innen (n=90, kW=6)	(31,1%)	(33,3%)	(28,9%)	(6,7%)
Unterstützung durch Assistenzbegleitung (n=91, kW=5)	(36,3%)	(30,8%)	(18,7%)	(14,3%)
Unterstützung durch Pflegebegleitung (n=91, kW=5)	(26,4%)	(35,2%)	(18,7%)	(19,8%)
Sonstiges: (n=9, kW=97) (1 Angabe) (0=22,2%)	(22,2%)	(22,2%)	(%)	(33,3%)

12. Sind diese Bedingungen in Ihrer derzeitigen Assistenz-Situation erfüllt bzw. nicht erfüllt?

	sehr erfüllt	eher erfüllt	weniger erfüllt	nicht erfüllt
Gute Beziehung zwischen meinen Persönlichen Assistent/innen und mir (n=95, kW=1)	(80%)	(18,9%)	(1,1%)	(0%)
Respektvoller Umgang in meiner Assistenz-Beziehung (n=95, kW=1)	(85,3%)	(13,7%)	(1,1%)	(0%)
Akzeptanz persönlicher Grenzen (n=94, kW=2)	(79,8%)	(19,1%)	(1,1%)	(0%)
Wahrung meines Privatbereichs (n=94, kW=2)	(72,3%)	(25,5%)	(2,1%)	(0%)
Einfühlungsvermögen meiner Persönlichen Assistent/innen (n=94, kW=2)	(66%)	(31,9%)	(2,1%)	(0%)
Positive Konfliktbewältigung in meiner Assistenz-Beziehung (n=91, kW=5)	(60,4%)	(36,3%)	(3,3%)	(0%)
Auswahl der Persönlichen Assistent/innen durch mich (n=94, kW=2)	(77,7%)	(17%)	(2,1%)	(3,2%)
Zeitliche Verfügbarkeit meiner Persönlichen Assistent/innen (n=95, kW=1)	(55,8%)	(38,9%)	(3,2%)	(2,1%)
Erreichbarkeit meiner Persönlichen Assistent/innen (n=92, kW=4)	(70,7%)	(27,2%)	(0%)	(2,2%)
Genauere Anleitung der Persönlichen Assistent/innen durch mich (n=92, kW=4)	(81,5%)	(9,8%)	(6,5%)	(2,2%)
Klare Führungs- und Verantwortungsstruktur in meiner Assistenz-Beziehung (n=91, kW=5)	(65,9%)	(27,5%)	(5,5%)	(1,1%)
Urlaubs-/Krankenstandsvertretung für meine Persönlichen Assistent/innen (n=89, kW=7)	(47,2%)	(24,7%)	(16,9%)	(11,2%)
Gesicherte Arbeitsverhältnisse der Persönlichen Assistent/innen (n=91, kW=5)	(58,2%)	(31,9%)	(7,7%)	(2,2%)
Klare Beschreibung der Assistenzleistungen (n=89, kW=7)	(73%)	(20,2%)	(3,4%)	(3,4%)
Problemlose Vermittlung von Persönlichen Assistent/innen (n=86, kW=10)	(53,3%)	(25,6%)	(14,0%)	(7,0%)
Korrekte Abrechnung (n=93, kW=3)	(84,9%)	(11,8%)	(3,2%)	(0%)
Supervision für uns Auftraggeber/innen (n=79, kW=17)	(34,2%)	(30,4%)	(12,7%)	(22,8%)
Interessensvertretung für uns Auftraggeber/innen (n=87, kW=9)	(42,5%)	(36,8%)	(16,1%)	(4,6%)
Vernetzungsmöglichkeiten für uns Auftraggeber/innen (n=83, kW=13)	(37,3%)	(31,3%)	(19,3%)	(12,0%)
Unterstützung durch Assistenzbegleitung (n=84, kW=12)	(58,3%)	(28,6%)	(9,5%)	(3,6%)
Unterstützung durch Pflegebegleitung (n=79, kW=17)	(51,9%)	(29,1%)	(7,6%)	(11,4%)
Sonstiges: (n=6, kW=90) (1 Nennung)	(33,3%)	(%)	(%)	(66,7%)

13. Wie oft zeigen Sie Ihren Persönlichen Assistent/innen Anerkennung für ihre Assistenz-Tätigkeiten? (n=89, kW=7)

- O (fast) bei jedem Dienst (75,3%) O wöchentlich (11,2%) O monatlich (7,9%) O seltener (5,6%)
 O nie (0%)

14. Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihrer Assistenz-Situation?

	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
Meinen Selbstbestimmungsmöglichkeiten in der Persönlichen Assistenz (n=92, kW=4)	(73,9%)	(25,0%)	(0%)	(1,1%)
Meinen Aufgaben als Auftraggeber/in im Allgemeinen (n=91, kW=5)	(74,7%)	(24,2%)	(1,1%)	(0,0%)
Leistungen meiner Persönlichen Assistent/innen (n=93, kW=3)	(76,3%)	(22,6%)	(1,1%)	(0%)
Beziehung zu meinen Persönlichen Assistent/innen (n=93, kW=3)	(83,9%)	(15,1%)	(1,1%)	(0%)
Zeitliche Verfügbarkeit meiner Persönlichen Assistent/innen (n=92, kW=4)	(65,2%)	(32,6%)	(2,2%)	(0%)
Zusammenarbeit mit der Persönlichen Assistenz GmbH bzw. mit der Volkshilfe lebensART GmbH (n=91, kW=5)	(59,3%)	(27,5%)	(9,9%)	(3,3%)
Weiterbildungsangebote für mich als Auftraggeber/in (n=78, kW=18)	(42,3%)	(39,7%)	(11,5%)	(6,5%)
Assistenzbegleitung (n=81, kW=15)	(66,7%)	(21,0%)	(9,9%)	(2,5%)
Pflegebegleitung (n=41, kW=55) (bitte nur ankreuzen, wenn Erfahrungen gemacht wurden)	(61,0%)	(19,5%)	(14,6%)	(4,9%)
Abrechnung Assistenzleistungen (n=88, kW=8)	(77,3%)	(19,3%)	(3,4%)	(0,0%)
Bekanntheit der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft (n=82, kW=14)	(22,0%)	(29,3%)	(30,5%)	(18,3%)
Sonstiges: (n=4, kW=92) (1 Nennungen) (0=50,0%)	(25,0%)	(0%)	(25,0%)	(0%)

15. Was gefällt Ihnen am Konzept der Persönlichen Assistenz sehr gut bzw. gar nicht?

	gefällt sehr gut	gefällt eher gut	gefällt eher nicht	gefällt gar nicht
Unterstützung der Auftraggeber/innen in der Selbstständigkeit (n=90, kW=6)	(85,6%)	(13,3%)	(1,1%)	(0%)
Persönlichen Assistenz durch Laien (keine fachliche Ausbildung) (n=89, kW=7)	(68,5%)	(19,1%)	(9,0%)	(3,4%)
Einteilung und Organisation der Assistenzleistungen durch Auftraggeber/innen (n=91, kW=5)	(84,6%)	(13,2%)	(2,2%)	(0,0%)
Individuelle Auswahl der Persönlichen Assistent/innen durch Auftraggeber/innen (n=93, kW=3)	(89,2%)	(9,7%)	(1,1%)	(0,0%)
Interessensvertretung für Persönliche Assistent/innen (Betriebsrat) - <i>betrifft nur die Persönliche Assistenz GmbH</i> (n=71, kW=25)	(49,3%)	(38,0%)	(5,6%)	(7,0%)
Interessenvertretung für Auftraggeber/innen (IV-AG) (n=73, kW=23)	(43,8%)	(42,5%)	(5,5%)	(8,2%)
Sonstiges: (n=4, kW=92) (1 Nennungen)	(50,0%)	(25,0%)	(0,0%)	(25,0%)

16. Wie ist Ihre Meinung nach das Ansehen der Tätigkeiten der Persönlichen Assistent/innen in Ihrem Umfeld? (n=91, kW=5)

sehr gering (2,2%) gering (8,8%) mittel (29,7%) hoch (40,7%) sehr hoch (18,7%)

17. Wie hoch bzw. niedrig ist Ihr Interesse an folgenden Angeboten?

	sehr hohes Interesse	eher hohes Interesse	eher niedriges Interesse	kein Interesse
Regionale Auftraggeber/innen-Treffen (n=88, kW=8)	(11,4%)	(17,0%)	(48,9%)	(22,7%)
Eintägige Einführungsveranstaltung für Auftraggeber/innen (n=89, kW=7)	(14,6%)	(23,6%)	(44,9%)	(16,9%)
Sonstiges: (n=8, kW=88) (5 Nennungen)	(50,0%)	(12,5%)	(12,5%)	(25,0%)

18. Wie schätzen Sie sich selbst als Auftraggeber/in ein?

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu	kann ich nicht beurteilen
Wenn es Probleme im alltäglichen Leben gibt, finde ich Mittel und Wege mich durchzusetzen. (n=91, kW=5)	(46,2%)	(46,2%)	(4,4%)	(0,0%)	(3,3%)
Wenn ich Probleme nicht alleine lösen kann, weiß ich, wohin ich mich wenden kann. (n=93, kW=3)	(65,6%)	(28,0%)	(5,4%)	(1,1%)	(0,0%)
Es bereitet mir Schwierigkeiten, meine Absichten und Ziele deutlich mitzuteilen. (n=92, kW=4)	(6,5%)	(18,5%)	(19,6%)	(53,3%)	(2,2%)
Wenn eine neue Sache auf mich zukommt, weiß ich, wie ich damit umgehen kann. (n=90, kW=6)	(33,3%)	(45,6%)	(17,8%)	(0,0%)	(3,3%)
Ich lebe im Rahmen meiner Möglichkeiten ein so weit wie möglich selbstbestimmtes Leben. (n=93, kW=3)	(60,2%)	(36,6%)	(2,2%)	(0,0%)	(1,1%)

19. Was hat sich für Sie verändert, seit Sie Persönliche Assistenz beanspruchen?

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht	kann ich nicht beurteilen
Ich kann ein selbständigeres Leben führen. (n=93, kW=3)	(60,2%)	(30,1%)	(6,5%)	(1,1%)	(2,2%)
Ich habe mehr Möglichkeiten, was ich machen kann. (n=93, kW=3)	(65,6%)	(30,1%)	(2,2%)	(1,1%)	(1,1%)
Ich kann mehr bestimmen, was ich möchte. (n=93, kW=3)	(65,6%)	(32,3%)	(0,0%)	(0,0%)	(2,2%)
Ich spüre mehr Belastung, weil ich für vieles selbst verantwortlich bin. (n=93, kW=3)	(8,6%)	(8,6%)	(35,5%)	(44,1%)	(3,2%)
Ich fühle mich anerkannter und wertgeschätzter. (n=93, kW=3)	(36,6%)	(26,9%)	(19,4%)	(8,6%)	(8,6%)
Ich werde respektvoller behandelt. (n=91, kW=5)	(39,6%)	(31,9%)	(9,9%)	(8,8%)	(9,9%)
Ich fühle mich in meiner Lebensführung durch die Persönlichen Assistent/innen sicherer. (n=93, kW=3)	(52,7%)	(33,3%)	(7,5%)	(3,2%)	(3,2%)
Sonstiges: (n=4, kW=92) (2 Nennungen)	(75,0%)	(0,0%)	(0,0%)	(25,0%)	(0,0%)

20. **Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit Ihrer Assistenz-Situation auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 10 (= sehr unzufrieden)?** (n=93, kW=3)

sehr zufrieden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	sehr unzufrieden
	32,3%	25,8%	20,4%	7,5%	4,3%	1,1%	2,2%	1,1%	1,1%	4,3%	

21. **Wie alt sind Sie?** Jahre

(n=89, kW=7) (Mean=45,21 Median=48 min.:16 max.:68)

22. **Ihr Geschlecht?** weiblich (67,0%) männlich (33,0%)
(n=91, kW=5)

23. **In welcher Lebensform leben Sie?** (n=93, kW=3)

- alleine (36,6%)
- in eigener Familie/ Partnerschaft (33,3%)
- bei den Eltern (21,5%)
- Sonstiges: (8,6%) (7 Nennungen)

24. **Wo wohnen Sie derzeit?** (n=93, kW=3)

- in einer kleinen Gemeinde/ Stadt (bis unter 5.000 Einwohner/innen) (45,2%)
- in einer mittleren Gemeinde/ Stadt (ab 5.000 bis unter 15.000 Einwohner/innen) (12,9%)
- in einer größeren Stadt (ab 15.000 bis 60.000 Einwohner/innen) (12,9%)
- in Linz (29,0%)

25. **Sind Sie mit einem/ einer oder mehreren Ihrer Persönlichen Assistent/innen verwandt?**
(n=92, kW=4)

- ja (4,3%)
- nein (95,7%)

26. **Welche Beeinträchtigung/en haben Sie und wann ist/sind diese eingetreten?**

	von Geburt an	in der Kindheit	im Erwachsenenalter	Nicht zutreffend
Körperliche Beeinträchtigung (n=92, kW=4)	(38,0%)	(13,0%)	(47,8%)	(1,1%)
Hörbeeinträchtigung (n=50, kW=46)	(2,0%)	(6,0%)	(0,0%)	(92,0%)
Sprachbeeinträchtigung (n=56, kW=40)	(8,9%)	(3,6%)	(17,9%)	(69,6%)
Sehbeeinträchtigung (n=55, kW=39)	(7,3%)	(10,9%)	(23,6%)	(58,2%)
Sonstiges: (n=6, kW=90) (0 Nennungen)	(16,7%)	(0,0%)	(16,7%)	(66,7%)

27. **Ist/Sind diese Beeinträchtigung/en:** (n=92, kW=4)

vorübergehend (1,1%) gleichbleibend (48,9%) fortschreitend (50,0%)

28. **Bekommen Sie Pflegegeld?** (n=92, kW=4)

ja >> welche Pflegegeldstufe? (97,8%) Pflegegeldstufe (n=88, kW=8)

(Mean=4,58 Median=5 min.:1 max.:7)

nein (2,2%)

29. **Nehmen Sie – neben der Persönlichen Assistenz – auch Dienstleistungen anderer Organisationen in Anspruch (einschließlich Familie/Freunde)?**

ja >> welche? (Mehrfachnennungen möglich) (n=88, kW=8) (75,3%)

Familie/Freunde (n=63)

Hauskrankenpflege (n=6)

Persönliche Assistenz am Arbeitsplatz (n=8)

Heimhilfe (n=1)

Mobile Betreuung und Hilfe (n=12)

Kurzzeitwohnen (n=4)

24 Stunden-Pflege (n=8)

Fähigkeitsorientierte Aktivität (n=10)

Sonstiges: (n=8) (7 Nennungen)

nein (24,7%)

30. **Haben Sie noch Wünsche oder Anregungen zur Persönlichen Assistenz, die Sie uns gerne mitteilen möchten?** (33 Nennungen)

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Fragebogen AssistentInnen mit Häufigkeitsverteilung

1. Bei welcher Einrichtung sind Sie als Persönliche/r Assistent/in tätig? n=251 kW=0

- Persönliche Assistenz GmbH (91,6%) Volkshilfe lebensART GmbH (8,4 %)

2. Wie viele Jahre sind Sie als Persönliche/r Assistent/in tätig? n=251 kW=0

- unter 1 (16,3%) 1-2 (21,9%) 3-4 (20,7%) 5-6 (16,3%) 7-8 (11,2%)
 9-10 (7,2%) über 10 (6,4%)

3. Wie wichtig bzw. unwichtig waren für Sie die folgenden Gründe für den Beginn Ihrer Assistenz-Tätigkeit?

	wichtig	unwichtig
Vereinbarkeit von Beruf und Familie n= 243 kW= 8	85,6%	14,4%
Vereinbarkeit mit Ausbildung, Studium, etc. n=206 kW=45	47,6%	52,4%
Hilfe für andere Menschen n=239 kW=12	97,5%	2,5%
Arbeite gerne im Sozialbereich n=238 kW=13	99,2%	0,8%
Wurde von Auftraggeber/innen angesprochen n=205 kW 46	54,1%	45,9%
Flexibilität der Dienstzeiten n=244 kW=7	95,9%	4,1%
Positive Erfahrungen anderer Persönlicher Assistent/innen n=209 kW=7	67,9%	31,1%
Zuverdienstmöglichkeit/Nebeneinkommen n=226 kW=25	87,2%	12,8%
Tätigkeit ohne spezielle Fachausbildung n=232 kW=19	72,8%	27,2%
Überbrückung von Arbeitslosigkeit n=193 kW=58	23,8%	76,2%
Sonstiges: n=27 kW=224 (17 Angaben)	48,1%	51,9%

4. Hatten Sie vor Beginn Ihrer Assistenz-Tätigkeit bereits Erfahrungen mit Menschen mit Beeinträchtigung? n=241 kW=10

- ja (63,1%) nein (36,9%)

5. Für wie viele Auftraggeber/innen sind Sie derzeit tätig? n=250 kW=1 Mean=1,69 Median=1 (min.:1 max.:12)

Auftraggeber/innen

6. Wie viele Stunden arbeiten Sie als Persönliche/r Assistent/in im Monat? n=241 kW=10 Mean=42,74; Median=30 (min.:2 max.:160)

durchschnittliche Arbeitsstunden pro Monat

7. Kam es bereits zu Beendigungen der Assistenzverhältnisse, bei einem oder mehreren Auftraggebern? **n=250 kW=1**

1-2 mal (34%) 3-4 mal (5,6%) 5-6 mal (0,4%) öfter als 6 mal (0,4%)

nein (59,6%) >> weiter zu Frage 10

8. Warum kam es zur Beendigung des Assistenzverhältnisses? (96 Angaben)

9. Wurden Sie dabei ausreichend von der Assistenzbegleitung unterstützt? **n=101 kW=150**

ja (33,7%) eher ja (14,9%) eher nein (5,9%) nein (5%) war nicht notwendig (40,6%)

Wenn **eher nein** oder **nein**: Welche Form der Unterstützung wäre wünschenswert?

(14 Angaben)

10. Welche der folgenden Assistenzleistungen führen Sie regelmäßig, gelegentlich bzw. nie durch?

Unterstützung bei...	regelmäßig	gelegentlich	nie
An- und Ausziehen n=250 kW=1	72,0%	20,4%	7,6%
Körperpflege n=248 kW=3	63,7%	23,8%	12,5%
Transfers (z.B. Heben zwischen Bett und Rollstuhl) n=244 kW=7	66,8%	16,0%	17,2%
Essen/Trinken n=240 kW=11	57,9%	22,9%	19,2%
Kochen n=247 kW=4	32,4%	42,1	25,5%
Aufräumen/Putzen n=250 kW=1	55,2%	28,4%	16,4%
Wäsche waschen/bügeln n=244 kW=7	45,1%	27,0%	27,9%
Gartenarbeit n=238 kW=13	8,4%	34,5%	57,1%
Einkaufen n=246 kW=5	30,1%	54,9%	15,0%
Fahrtendienste n=246 kW=5	29,3%	48,8%	22,0%
Arbeiten am Computer n=241 kW=10	9,1%	22,4%	68,5%
Kommunikation n=247 kW=4	64,8%	18,2%	17,0%
Teilnahme an Freizeitaktivitäten n=245 kW=6	31,8%	43,3%	24,9%
Bewegungsübungen n=239 kW=12	21,3%	32,2%	46,4%
Arztbesuche n=248 kW=3	12,1%	50,8%	37,1%
Übertragungspflichtige Pflegetätigkeiten n=244 kW=7	26,2%	28,7%	45,1%
Spielen n=239 kW=12	10,9%	25,5%	63,6%
Ausflügen/Urlaubsreisen n=241 kW=10	8,7%	36,9%	54,4%
Spazieren gehen n=243 kW=9	23,5%	42,8%	33,7%
Sonstiges: (15 Angaben) n=26 kW 225	38,5%	30,8%	30,8%

11. Die Assistenz-Situation kann sehr unterschiedlich sein. Inwieweit sind folgende Umstände für Sie mehr bzw. weniger belastend?

	belastend	teilweise belastend	nicht belastend	kommt nicht vor
Einteilung u. Organisation der Assistenzleistungen durch meine Auftraggeber/innen n=247 kW=4	0,4%	24,3%	69,2%	6,1%
Beziehung zwischen meinen Auftraggeber/innen und mir im Allgemeinen n=248 kW=3	0,4%	17,3%	77,0%	5,2%
Konflikte in der Assistenz-Beziehung n=248 kW=3	3,2%	21,8%	37,1%	37,9%
Sexuelle Andeutungen meiner Auftraggeber/innen n=247 kW=4	2,0%	2,0%	10,1%	85,8%
Verantwortung für meine Auftraggeber/innen n=249 kW=2	3,2%	19,7%	65,1%	12,0%
Meine Erreichbarkeit für Auftraggeber/innen n=247 kW=4	2,8%	13,8%	78,1%	5,3%
Meine Verfügbarkeit für Auftraggeber/innen n=247 kW= 4	2,4%	19,8%	74,5%	3,2%
Fehlende Urlaubs-/Krankenstandsvertretung n=245 kW=6	8,6%	21,2%	42,0%	28,2%
Spontaner Wechsel der Arbeitsaufgaben n=248 kW=3	1,2%	9,7%	66,5%	22,6%
Kurzfristige Absage von vereinbarten Terminen durch meine Auftraggeber/innen n=249 kW=2	6,4%	16,5%	46,6%	30,5%
Längeres Arbeiten durch Ausfall von Kolleg/innen n=247 kW=4	3,6%	17,8%	48,2%	30,4%
Beendigungen von Assistenzverhältnissen n=241 kW=10	13,7%	12,9%	30,3%	43,2%
Zeitdruck in der Persönlichen Assistenz wegen geringem Stundenausmaß n=249 kW=2	10,8%	22,1%	33,3%	33,7%
Schwere körperliche Arbeit n=247 kW=7	4,9%	31,6%	39,3%	24,3%
Persönliche Situation meiner Auftraggeber/innen n=249 kW=2	3,6%	29,3%	62,7%	4,4%
Wochenend-/Nachtdienste n=248 kW=3	2,0%	15,7%	69,8%	12,5%
Konkurrenz unter Persönlichen Assistent/innen n=247 kW=4	3,6%	17,8%	28,7%	49,8%
Finanzielle Auswirkungen durch zu seltene Beanspruchung meiner Assistenzleistung n=242 kW=9	8,7%	24,4%	31,0%	36,0%
Sonstiges: 9 Angaben n=21 kW=230	28,6%	14,3%	23,8%	33,3%

12. Welche allgemeinen Bedingungen sind Ihrer Ansicht nach für eine erfolgreiche Assistenz-Situation wichtig bzw. weniger wichtig?

	sehr wichtig	eher wichtig	weniger wichtig	unwichtig
Gute Beziehung zwischen meinen Auftraggeber/innen und mir n=250 kW=1	92,4%	7,6%	0,0%	0,0%
Respektvoller Umgang in meiner Assistenz-Beziehung n=250 kW=1	97,2%	2,8%	0,0%	0,0%
Akzeptanz persönlicher Grenzen n=250 kW=1	90,4%	9,2%	0,4%	0,0%
Wahrung meines Privatbereichs n=245 kW=6	65,3%	29,8%	4,1%	0,8%
Einfühlungsvermögen meiner Auftraggeber/innen n=244 kW=7	34,4%	52,5%	12,7%	0,4%
Positive Konfliktbewältigung in meiner Assistenz-Beziehung n=247 kW=4	72,5%	24,7%	2,8%	0,0%
Auswahl der Persönlichen Assistent/innen durch Auftraggeber/innen n=246 kW=5	64,2%	30,1%	4,9%	0,8%
Meine zeitliche Verfügbarkeit für Auftraggeber/innen n=245 kW=6	55,9%	38,0%	6,1%	0,0%
Meine Erreichbarkeit für Auftraggeber/innen n=248 kW=3	51,6%	41,9%	6,0%	0,4%
Genauere Anleitung durch Auftraggeber/innen n=244 kW=7	64,3%	29,5%	5,7%	0,4%
Klare Führungs- und Verantwortungsstruktur in meiner Assistenz-Beziehung n=246 kW=5	60,6%	33,3%	5,7%	0,4%
Urlaubs-/Krankenstandsvertretung für Persönliche Assistent/innen n=247 kW=4	54,7%	34,4%	8,5%	2,4%
Gesicherte Arbeitsverhältnisse der Persönlichen Assistent/innen n=247 kW=4	80,6%	15,8%	3,6%	0,0%
Klare Beschreibung der Assistenzleistungen n=247 kW=4	69,6%	27,5%	2,4%	0,4%
Anerkennung meiner Arbeit durch Auftraggeber/innen n=248 kW=3	48,4%	43,1%	8,5%	0,0%
Problemlose Vermittlung von Persönlichen Assistent/innen n=241 kW=10	62,2%	32,8%	3,3%	1,7%
Korrekte Abrechnung der Leistung n=247 kW=4	88,3%	11,7%	0,0%	0,0%
Supervision für uns Persönliche Assistent/innen n=241 kW=10	35,7%	38,2%	22,0%	4,1%
Interessensvertretung durch Betriebsrat n=246 kW=5	49,2%	33,7%	14,2%	2,8%
Vernetzungsmöglichkeiten für uns Persönliche Assistent/innen n=247 kW=4	38,1%	37,7%	19,4%	4,9%
Unterstützung durch Assistenzbegleitung n=246 kW=5	45,9%	35,4%	15,0%	3,7%
Sonstiges: (9 Angaben) n=16 kW=235	56,3%	18,8%	25,0%	0,0%

13. Sind diese Bedingungen in Ihrer derzeitigen Assistenz-Situation erfüllt bzw. nicht erfüllt?

	sehr erfüllt	eher erfüllt	weniger erfüllt	nicht erfüllt
Gute Beziehung zwischen meinen Auftraggeber/innen und mir n=247 kW=4	79,4%	17,8%	2,4%	0,4%
Respektvoller Umgang in meiner Assistenz-Beziehung n=248 kW=3	78,6%	16,9%	4,0%	0,4%
Akzeptanz persönlicher Grenzen n=248 kW=3	71,0%	24,2%	4,8%	0,0%
Wahrung meines Privatbereichs n=247 kW=4	70,9%	24,7%	4,5%	0,0%
Einfühlungsvermögen meiner Auftraggeber/innen n=245 kW=6	52,7%	36,7%	9,8%	0,8%
Positive Konfliktbewältigung in meiner Assistenz-Beziehung n=245 kW=6	60,0%	33,1%	5,7%	1,2%
Auswahl der Persönlichen Assistent/innen durch Auftraggeber/innen n=243 kW=8	67,5%	26,7%	4,5%	1,2%
Meine zeitliche Verfügbarkeit für Auftraggeber/innen n=244 kW=7	57,4%	38,5%	3,7%	0,4%
Meine Erreichbarkeit für Auftraggeber/innen n=246 kW=5	65,9%	31,7%	2,4%	0,0%
Genauere Anleitung durch Auftraggeber/innen n=242 kW=9	58,3%	31,0%	9,9%	0,8%
Klare Führungs- und Verantwortungsstruktur in meiner Assistenz-Beziehung n=246 kW=5	56,9%	35,0%	6,9%	1,2%
Urlaubs-/Krankenstandsvertretung für Persönliche Assistent/innen n=243 kW=8	45,3%	31,3%	17,3%	6,2%
Gesicherte Arbeitsverhältnisse der Persönlichen Assistent/innen n=244 kW=7	47,5%	31,1%	15,6%	5,7%
Klare Beschreibung der Assistenzleistungen n=244 kW=7	63,1%	30,7%	5,7%	0,4%
Anerkennung meiner Arbeit durch Auftraggeber/innen n=247 kW=4	63,6%	26,3%	9,3%	0,8%
Vermittlung von Persönlichen Assistent/innen n=237 kW=14	45,1%	38,8%	12,2%	3,8%
Korrekte Abrechnung der Leistung n=248 kW=248	92,3%	7,3%	0,4%	0,0%
Supervision für uns Persönlichen Assistent/innen n=230 kW=21	57,0%	28,3%	6,5%	8,3%
Interessensvertretung durch Betriebsrat n=239 kW=12	64,0%	28,0%	5,0%	2,9%
Vernetzungsmöglichkeiten für uns Persönlichen Assistent/innen n=238 kW=13	52,5%	31,5%	10,5%	5,5%
Unterstützung durch Assistenzbegleitung n=238 kW=13	61,8%	28,6%	7,6%	2,1%
Sonstiges: (3 Angaben) n=10 kW=241	20,0%	10,0%	10,0%	60,0%

14. Wie oft erhalten Sie von Ihren Auftraggeber/innen Anerkennung für Ihre Assistenz-Tätigkeiten? n=240 kW=11

- (fast) bei jedem Dienst (55,8%) wöchentlich (18,8%) monatlich (12,5%) seltener (11,7%)
 nie (1,3%)

15. Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihrer Persönlichen Assistenz- Situation?

	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
Meine Entwicklungsmöglichkeiten als Persönliche/r Assistent/in n=243 kW=8	50,6%	40,7%	7,4%	1,2%
Zusammenarbeit mit anderen Persönlichen Assistent/innen (wenn vorhanden) n=206 kW=45	54,4%	38,3%	6,3%	1,0%
Beziehung zu meinen Auftraggeber/innen n=245 kW=6	73,5%	23,3%	2,9%	0,4%
Arbeitszeitregelungen n=246 kW=5	63,8%	33,3%	2,8%	0,0%
Vielfalt meiner Assistenz-Tätigkeiten n=247 kW=4	63,6%	32,8%	3,2%	0,4%
Meinen Aufgaben als Persönliche/r Assistent/in im Allgemeinen n=247 kW=4	71,7%	26,7%	1,6%	0,0%
Arbeitsrechtlichen Bedingungen n=245 kW=6	58,8%	33,1%	7,3%	0,8%
Zusammenarbeit mit der Persönlichen Assistenz- GmbH bzw. der Volkshilfe lebensART GmbH n=232 kW=19	71,1%	25,0%	3,0%	0,9%
Weiterbildungsangebote n=244 kW=7	60,2%	32,4%	6,6%	0,8%
Assistenzbegleitung n=235 kW=16	65,5%	29,4%	3,8%	1,3%
Pflegebegleitung (bitte nur ankreuzen, wenn Erfahrungen gemacht wurden) n=85 kW=166	76,5%	22,4%	1,2%	0,0%
Bezahlung n=242 kW=9	65,3%	33,1%	1,2%	0,4%
Bekanntheit der Persönlichen Assistenz in der Gesellschaft n=245 kW=6	11,4%	33,9%	43,7%	11,0%
Sonstiges: (8 Angaben) n=7 kW= 244	0,0	14,3%	14,3%	71,4%

16. Was gefällt Ihnen am Konzept der Persönlichen Assistenz sehr gut bzw. gar nicht?

	gefällt sehr gut	gefällt eher gut	gefällt eher nicht	gefällt gar nicht
Unterstützung der Auftraggeber/innen in der Selbstständigkeit n=249 kW=2	90,0%	9,2%	0,8%	0,0%
Persönliche Assistenz durch Laien (keine fachliche Ausbildung) n=245 kW=6	65,7%	25,3%	8,2%	0,8%
Einteilung und Organisation der Assistenzleistungen durch Auftraggeber/innen n=246 kW=5	69,9%	25,6%	4,5%	0,0%
Individuelle Auswahl der Persönlichen Assistent/innen durch Auftraggeber/innen n=245 kW=6	76,3%	20,8%	2,4%	0,4%
Interessensvertretung für Persönliche Assistent/innen (<i>Betriebsrat</i>) betrifft nur die Pers. AsGmbH n=216 kW=35	65,3%	31,0%	2,3%	1,4%
Interessensvertretung für Auftraggeber/innen (IV-AG) n=193 kW=52	57,5%	38,9%	3,1%	0,5%
Sonstiges: (6 Angaben) n=9 kW=242	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%

17. Wie ist Ihrer Meinung nach das Ansehen der Tätigkeiten der Persönlichen Assistent/innen in ihrem Umfeld? n=248 kW=3

sehr gering (3,2%) gering (10,9%) mittel (37,9%) hoch (32,7%) sehr hoch (15,3%)

18. Wie hoch bzw. niedrig ist Ihr Interesse an folgenden Angeboten?

	sehr hohes Interesse	eher hohes Interesse	eher niedriges Interesse	kein Interesse
Supervision für Pers. Assistent/innen n=238 kW=13	24,8%	23,5%	39,9%	11,8%
Regionale Pers. Assistent/innen-Treffen n=245 kW=6	23,3%	28,6%	33,9%	14,3%
fixe Anstellung bei der Persönlichen Assistenz-GmbH bzw. der Volkshilfe lebensART GmbH n=240 kW=11	34,2%	25,8%	27,1%	12,9%
Sonstiges: (12 Angaben) n=12 kW=239	66,7%	16,7%	16,7%	0,0%

19. Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Ihre/n Auftraggeber/in zu?
 (Bei mehreren Auftraggeber/innen denken Sie bitte an die längste Assistenzbeziehung)

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu	kann ich nicht beurteilen
Wenn es Probleme im alltäglichen Leben gibt, findet der/die AuftraggeberIn Mittel und Wege, sich durchzusetzen. n=243 kW=8	37,4%	39,9%	14,4%	2,9%	5,3%
Wenn mein/e Auftraggeber/in Probleme nicht alleine lösen kann, weiß er/sie wohin er sich wenden kann. n=245 kW=6	50,6%	37,6%	7,3%	1,2%	3,3%
Es bereitet meine/r/m Auftraggeber/in Schwierigkeiten, ihre/seine Absichten und Ziele deutlich zu artikulieren. n=247 kW=4	9,7%	25,1%	23,1%	39,7%	2,4%
Wenn eine neue Sache auf meine/n Auftraggeber/in zukommt, weiß er/sie, wie er/sie damit umgehen kann. n=246 kW=5	27,6%	43,9%	15,9%	3,7%	8,9%
Mein/e Auftraggeber/in lebt im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten ein so weit wie möglich selbstbestimmtes Leben. n=245 kW=6	60,8%	31,8%	6,1%	0,4%	0,8%

20. Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit der Tätigkeit als Persönliche/r Assistent/in auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 10 (sehr unzufrieden)?
n=245 kW= 6

sehr zufrieden	1 (35,9%)	2 (29,8%)	3 (14,3%)	4 (3,7%)	5 (2,9%)	6 (2,0%)	7 (0,8%)	8 (4,1%)	9 (2,4%)	10 (4,1%)	sehr unzufrieden
----------------	--------------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	------------------

Zum Abschluss noch ein paar Fragen zur Statistik:

21. Wie alt sind Sie? n=245 kW=6

Jahre (Mean=40,66; Median=42 (min. 20; max. 65))

22. Was ist Ihr Geschlecht? n=248 kW=3

weiblich (85,5%) männlich (14,5%)

23. Besteht zu einem/einer oder mehreren Ihrer Auftraggeber/innen ein Verwandtschaftsverhältnis? n=248 kW=3

- ja (2,0%) nein (98,0%)

24. Was ist Ihre höchste abgeschlossene Schulbildung? n=248 kW=3

- Kein Schulabschluss (2,0%)
 Pflichtschule (14,1%)
 Lehre (36,7%)
 Berufsbildende mittlere Schule (13,3%)
 Matura (14,1%)
 Fachhochschule/Universität (8,1%)
 Sonstiges, nämlich: (11,7% - 31 Angaben)

25. Welches Dienstverhältnis haben Sie bei der Persönlichen Assistenz-GmbH bzw. der Volkshilfe lebensART GmbH? n=245 kW=6

- freier Dienstvertrag (89,8%) angestellt (10,2%)

26. Sind Sie neben der Persönlichen Assistenz noch zusätzlich erwerbstätig? n=246 kW=5

- ja (42,7%) nein (57,3%)

27. Wo wohnen Sie derzeit? n=245 kW=6

- in einer kleinen Gemeinde/Stadt (bis unter 5 000 Einwohner/innen) (54,7%)
 in einer mittleren Gemeinde/Stadt (ab 5 000 bis unter 15 000 Einwohner/innen) (21,6%)
 in einer größeren Stadt (ab 15 000 bis 60 000 Einwohner/innen) (6,9%)
 in Linz (16,7%)

28. Haben Sie noch Wünsche oder Anregungen zur Persönlichen Assistenz, die Sie uns gerne mitteilen möchten? (83 Angaben)

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Gesprächsleitfaden Interview ExpertInnen

Allgemeines und Veränderung allgemein:

1. Wie lang sind sie schon in der Funktion als Assistenzbegleitung/ Assistenzleitung/ Bereichsleitung?
2. Was hat sich in diesem Zeitraum verändert? Welche Veränderungen waren prägnant?
3. Sie haben den Ergebnisbogen von erhalten. Was waren für Sie überraschende Ergebnisse und welche haben Sie, aus welchen Gründen, erwartet?

Belastungen:

4. Weiters ist uns bei den Antworten der Fragebögen aufgefallen, dass sich die AuftraggeberInnen mehr Stunden der Betreuung wünschen würden. Worin sehen Sie die Ursachen, dass die Stunden knapp eingeteilt sind?
5. Wieso bekommen die AuftraggeberInnen kein größeres Kontingent an Stunden? Zusatzinfo (4 Nennungen Anmerkungen von AG)
6. Einige AuftraggeberInnen, sowie auch Assistentinnen fühlten sich beim Wechsel nicht ausreichend unterstützt. Woran könnte dies liegen?
7. Welche Unterstützung erhalten Assistentinnen beim Tod der Auftraggeberin? Zusatzinfo: (AG 14,3% zumindest eher keiner Unterstützung – Gefordert wird Hilfe bei der Suche nach neuen Assistenten und weiters soll auf Wünsche, Beschwerden von AG mehr eingegangen werden (4 Nennungen) / PA 10,9% Todesfälle kommen anscheinend oft vor (14 Nennungen) – gefordert wird bezahlter Urlaub sowie psychischer Beistand (Supervision?) nach Todesfall, sowie Unterstützung bei der Suche nach neuen AG)
8. Etwas mehr als 30% der persönlichen Assistenten und der Auftraggeber belasten fehlende Urlaubs- / Krankenstandsvertretung, $\frac{3}{4}$ (76%) der Assistenten und 67% der Auftraggeber sehen diesen Umstand jedoch zumindest eher erfüllt, gibt es keine einheitliche Krankenstandsvertretung? Wie können 30% der Menschen unzufrieden bzw. belastet sein wenn grundsätzlich für Vertretung gesorgt wird?

Weiterbildung:

9. Rund 20% der Auftraggeberinnen sind unzufrieden mit den Weiterbildungsangeboten, 25% zeigen großes Interesse bezüglich Auftraggeberinnentreffen und 35% wünschen sie eine eintägige Einführungsveranstaltung. Wie sehen momentan die Angebote für Auftraggeberinnen aus beziehungsweise könnten diese an die Wünsche angepasst werden?
10. Supervision und Vernetzungsmöglichkeiten für AssistentInnen wurden von manchen bemängelt. Ist der Zugang zu diesen Angeboten für manche Assistenten erschwert?
11. Wie, wo und wann wird die Supervision abgehalten?
12. Die Vernetzungsmöglichkeit für AssistentInnen hatte ähnliche Ergebnisse, wie ist diese organisiert?
13. Bei den Auftraggebern sehen 64% Supervision sehr erfüllt und 36% nicht erfüllt – laut unseren Informationen gibt es keine Supervision für Auftraggeber, wie kommen

diese Zahlen zustande? Zusatzinfo (ca. 80% erachten Supervision als wichtig, lediglich 50% zeigen jedoch Interesse daran bei PA)

Spezielle Fragen:

14. Beinahe 50% der AuftraggeberInnen, sowie der Persönlichen AssistentInnen sind unzufrieden mit dem Bekanntheitsgrad der Persönlichen Assistenz und mehr als 10% verfügen über die Meinung, dass die PA ein geringes Ansehen hat. Welche Meinung haben Sie bezüglich der Bekanntheit und Ansehen der Persönlichen Assistenz?
15. Wie würden Sie die Entwicklung der Bekanntheit ihrer Organisation beschreiben, hat sich der Bekanntheitsgrad seit der letzten Studie verbessert?
16. Sehen Sie Möglichkeiten die Bekanntheit der Organisation zu steigern?
17. Ebenfalls erwähnt wurde, dass es teilweise Probleme gibt, aufgrund der Entfernungsbegrenzung von 15 Kilometer. Welche Funktion hat diese Begrenzung? Zusatzinfo: (kommt als Beendigungsgrund und bei Anmerkungen („Bitte um Änderung der Regelung, dass die Assistenz nur max. 15 km entfernt wohnen darf. Wir haben riesige Probleme bei jedem Wechsel, obwohl sich genügend bewerben würden. Da diese zu weit entfernt wohnen, dürfen wir sie nicht einstellen, obwohl sie Bedarf hätten“ + vor allem am Land kommt es zu Problemen – 10 Nennungen von AG + PA bei Beendigung des Assistenzverhältnis + Anmerkungen)
18. Ein wichtiger Punkt, den die AuftraggeberInnen angesprochen haben, war die Ausbildung der Assistenten/ Assistentinnen. Es wird eine bessere Ausbildung gewünscht. Was können Sie dazu sagen?
19. Liegen die Gründe dafür in dem Konzept der Persönlichen Assistenz, dass die Assistenten/ Assistentinnen keine Ausbildung brauchen, oder könnten Sie sich vorstellen, das in nächster Zeit zu ändern, wenn der Wunsch der AuftraggeberInnen zu groß wird? Zusatzinfo (4 Nennungen bei sonstige Anmerkungen von AG)
20. Der Wunsch wurde geäußert, dass alle Menschen mit Beeinträchtigungen, egal ob körperliche oder psychische, Sinnes-oder Lernbeeinträchtigung, die Möglichkeit haben, PA in Anspruch zu nehmen. Kann dieser Wunsch Ihrer Meinung nach verwirklicht werden? Zusatzinfo (2 Nennungen AG: „Zur besseren Lebensführung und Teilhabe am gesellschaftlichem Leben muss es eine bedarfsgerechte PA geben. Sie muss allen Menschen mit Beeinträchtigungen zur Verfügung stehen d.h. körperlich. Sinnesbeeinträchtigten, Lernbeeinträchtigten und psychisch beeinträchtigten Menschen.“)
21. Teilweise sind Auftraggeberinnen unzufrieden mit der Zusammenarbeit mit der Persönlichen Assistenz GmbH bzw. lebensArt GmbH. Woran könnte dies liegen? Zusatzinfo (9,8% 6 oder schlechter bei AG /13,3% 6 oder schlechter bei PA)

Perspektiven:

22. Wie glauben Sie wird sich die Persönliche Assistenz weiterentwickeln?
23. Welche Maßnahmen können gesetzt werden, um die Zufriedenheit noch weiter zu erhöhen?

Gesprächsleitfaden Interview AuftraggeberInnen

1. Allgemeines und Veränderungen allgemein:

- 1.1. Seit wann nehmen Sie Pers. Assistenz in Anspruch?
- 1.2. Was hat sich für Sie seit der Unterstützung verändert?

2. Wechsel:

- 2.1. Wie viele Persönliche AssistentInnen haben Sie derzeit?
- 2.2. Hatten Sie schon einen Wechsel von P.A.?
Wenn ja, gab es dabei Schwierigkeiten?
- 2.3. Wurden Sie ausreichend von der Assistenzbegleitung unterstützt?
- 2.4. Bei der Fragebogenuntersuchung kam heraus, dass es doch einige Personen gibt und zwar ca. 14 % die sich mehr Unterstützung beim Wechsel gewünscht hätten, hier wurden einerseits Wünsche geäußert nach einer größeren Auswahlmöglichkeit an AssistentInnen, nach einem stärkeren Eingehen auf Bedürfnisse und einem eingehenderen Überprüfen auf Eignung, andererseits auch nach schnellerer Vermittlung. Wie schauen da Ihre diesbezüglichen Erfahrungen aus? Haben Sie auch von Erfahrungen anderer AuftraggeberInnen gehört?

3. Belastungen:

- 3.1. Die Assistenz-Situation ist ja auch belastend. Was sehen Sie als Hauptbelastungen?
- 3.2. Die Befragungsergebnisse zeigen für AuftraggeberInnen folgende 5 Hauptbelastungsfaktoren: Konflikte mit der PA, Schwierigkeiten bei Krankstandsvertretungen, kurzfristige Terminabsagen, Zeitdruck wegen geringem Stundenausmaß, Gefühl der Mitverantwortung für das Einkommen des/der AssistentInnen.
Inwiefern betreffen Sie die genannten Belastungen bzw. können Sie uns ihre Einschätzungen bzgl. dieser Belastungsfaktoren sagen?
- 3.3. Fühlen Sie sich im Allgemeinen gut unterstützt von Ihrer Organisation?
- 3.4. Was würden Sie sich wünschen? Was brauchen Sie unbedingt?
- 3.5. Andere AuftraggeberInnen fühlen sich zu wenig unterstützt, können Sie sich vorstellen warum?

4. Weiterbildung:

- 4.1. Haben Sie schon einmal eine Weiterbildung der Pers. Assistenz GmbH / Volkshilfe lebensart GmbH besucht?
- 4.2. Wie schätzen Sie die Weiterbildungsmöglichkeiten insgesamt ein?
- 4.3. Besuchen Sie Vernetzungstreffen? wenn ja - Zufriedenheit? wenn nein - warum nicht?
- 4.4. Im Fragebogen gibt es eine Diskrepanz zwischen Wichtigkeit an Vernetzungsmöglichkeiten (65 % sehr wichtig/eher wichtig) und einem relativ geringen Interesse

daran (70 % niedriges/kein Interesse an regionalen Auftrag-geberInnenentreffen).
Woran könnte das liegen?

5. Kommunikation:

- 5.1. Wie zufrieden sind Sie mit der Umsetzung der Wünsche und Anliegen, die Sie an die Persönlichen AssistentInnen herantragen?
- 5.2. Überrascht hat, dass Unterstützung bei der Kommunikation als eine so wichtige Tätigkeit genannt wurde (60 % nehmen dies regelmäßig oder gelegentlich in Anspruch). Wir sind nicht sicher, ob das evtl. missverstanden wurde. Wir haben dabei gemeint, die Unterstützung bspw. beim E-Mail-Schreiben oder Telefonieren. Und nicht etwa die Kommunikation an sich zwischen AuftraggeberInnen und AssistentInnen. Wie haben Sie das verstanden?
- 5.3. Manche AuftraggeberInnen haben Schwierigkeiten mit der Kommunikation mit ihren PA's. Können Sie sich vorstellen welche Probleme das sind?

6. Zufriedenheit, Veränderungswünsche

- 6.1. Wie zufrieden sind Sie persönlich mit der Assistenzsituation?
- 6.2. Was würden Sie gerne verändern?
- 6.3. Gibt es sonst noch etwas, das Sie uns mitteilen möchten?

Gesprächsleitfaden Interview AssistentInnen

1. Allgemeines und Veränderungen allgemein

- 1.1. Seit wann arbeiten Sie als PersönlicheR AssistentIn? Anzahl an AuftraggeberInnen?
- 1.2. Welche Veränderungen in Ihrer Tätigkeit stellen Sie fest, seitdem Sie Ihre Assistenz Tätigkeit begonnen haben?

2. Beendigungen/ Wechsel und Unterstützung

- 2.1. Ist es bei Ihnen bereits zu einer Beendigung des Assistenzverhältnisses gekommen? Wenn ja, was waren die Gründe für die Beendigung? Wurden Sie durch die Assistenzbegleitung unterstützt? Wenn ja, wie wurden Sie unterstützt?
- 2.2. Wie belastend empfinden Sie die Beendigung von Assistenzbeziehungen und warum?
- 2.3. Welche Form der Unterstützung wünschen Sie sich bei einer Beendigung des Assistenzverhältnisses oder generell von der Assistenzbegleitung?

3. Belastungen

- 3.1. Die Assistenz-Situation ist ja auch belastend. Was sehen Sie als Hauptbelastungen?
- 3.2. Die Befragungsergebnisse zeigen für Persönliche AssistentInnen folgende fünf Hauptbelastungsfaktoren:
 - Schwere körperliche Arbeit: 37% (belastend/teilweise belastend)
 - Zeitdruck 33% (belastend/teilweise belastend)
 - Persönliche Situation des Auftraggebers 33% (belastend/teilweise belastend)
 - Finanzielle Auswirkungen durch zu seltene Beanspruchung meiner Assistenzleistung 33% (belastend/teilweise belastend)
 - Urlaubs-/Krankenstandsvertretung 30% (belastend/teilweise belastend)Wie weit decken sich diese Ergebnisse mit Ihren Erfahrungen? Ist es nachvollziehbar?

4. Weiterbildung

- 4.1. Haben Sie schon einmal eine Weiterbildung der Pers. Assistenz GmbH / Volkshilfe Lebensart GmbH besucht?
- 4.2. Wie schätzen Sie die Weiterbildungsmöglichkeiten insgesamt ein?
- 4.3. Fast 75% der AssistentInnen gaben an, dass die Supervision wichtig/eher wichtig für eine erfolgreiche Assistenz-Situation ist. Mehr als 50% gaben bei der Frage nach dem Interesse an Supervision an, dass nur ein niedriges/ kein Interesse an diesem Angebot besteht. Haben Sie dafür vielleicht eine Erklärung, warum dies so ist?

- 4.4. Was ist Ihnen bei den Assistent/innen Treffen und an der Supervision am Wichtigsten? Wie könnte dieses Angebot attraktiver gemacht werden – damit nicht nur das Interesse besteht sondern die Angebote auch genutzt werden?
- 4.5. Im Fragebogen wurden ein paar Mal verpflichtende Grundkurse für die Auftraggeber von den AssistentInnen angesprochen. Welche Meinung haben Sie dazu? Welche Schulungen wären nötig?

5. Spezielle Fragen unterschiedlich nach Zielgruppen

- 5.1. Was würden Sie von einer fixen Anstellung bei der Persönlichen Assistenz GmbH oder Volkshilfe lebensART GmbH halten?
- 5.2. Die Befragung ergab, dass 60% ein Interesse an einer Fixanstellung haben und dass für 96% die Flexibilität der Dienstzeiten ein wichtiger Grund für die Aufnahme der Assistenz Tätigkeit war. Denken Sie, dass die fixe Anstellung eine Verringerung der Flexibilität der Dienstzeiten bedeuten würde?
- 5.3. Es haben viele AssistentInnen angegeben, regelmäßig eine Unterstützung bei der „Kommunikation“ zu geben. Was haben Sie unter „Kommunikation“ verstanden?

6. Zufriedenheit, Veränderungswünsche

- 6.1. Wie zufrieden sind Sie persönlich mit der Assistenzsituation?
- 6.2. Was würden Sie gerne verändern?
- 6.3. Gibt es sonst noch etwas, das Sie uns mitteilen möchten?