

Zufriedenheit mit der Persönlichen Assistenz

Befragung der
AuftraggeberInnen und AssistentInnen

Kurzbericht

Linz, 2004

Inhaltsverzeichnis

Befragung der AuftraggeberInnen.....	4
Zufriedenheit mit Persönlicher Assistenz.....	4
Persönliche Assistenz ist, was ich erwartet habe	6
Schwierigkeiten in der Persönlichen Assistenz.....	6
Eigenstrategien.....	8
Verbesserungsvorschläge.....	9
Befragung der AssistentInnen.....	10
Geschlecht.....	10
Alter.....	10
Durchschnittliche Assistenzzeit pro Monat.....	11
Tätigkeitsbereiche.....	11
Motive und Erwartungen.....	11
Beschäftigung im Freien Dienstvertrag.....	11
Assistenzbeziehungen.....	12
Grundvereinbarungen – Erstgespräch.....	13
Dienstzeiten.....	13
Konflikte zwischen AuftraggeberInnen und AssistentInnen	14
Kommunikation zwischen Büro und MitarbeiterInnen.....	15
Verbesserungsvorschläge.....	15
Zusammenfassung.....	16

Einleitung

Nach dem die Persönliche Assistenz mehr als ein Jahr angeboten wurde, hat die Selbstbestimmt-Leben-Initiative Linz (SLI-Linz) 2003 eine Umfrage bei den AuftraggeberInnen durchgeführt. Es wurden Zufriedenheit, Kritikpunkte und Verbesserungsvorschläge erhoben. Darüber hinaus gab es noch Fragen über Fortbildungsinteressen, zu AuftraggeberInnentreffen und Interesse an aktiver Mitarbeit im Verein SLI-Linz. Wenige Monate später haben wir die AssistentInnen zu ihrer Arbeitszufriedenheit befragt, um die Dienstleistung Persönliche Assistenz aus verschiedenen Blickwinkeln zu beleuchten und ein differenziertes Bild zu erhalten.

Dieser Bericht stellt nun eine kleine Zusammenschau beider Ergebnisse dar, die veröffentlicht wird, weil sie nicht nur für die Organisationsleitung und die Gesellschafter relevant ist, sondern auch für AuftraggeberInnen und AssistentInnen von Interesse sein dürfte. Außerdem dient das Ergebnis als Information an den Geldgeber, das Land OÖ, der berechtigtes Interesse daran hat, welche Auswirkungen die vergebenen Mittel für die Betroffenen haben.

Für uns ist diese Erhebung eine Grundlage für künftige Entwicklungen und Verbesserungen. Auch wenn es in manchen Aspekten nur kleine Anpassungen sind, wird damit doch die Gesamtqualität verbessert. Das Konzept einer Organisation ist niemals fertig ausgereift. Es gibt immer etwas zu verbessern. Neue Erkenntnisse und sich ändernde Rahmenbedingungen (politische, finanzielle, personelle etc.) erfordern eine laufende Anpassungs- und Entwicklungsleistung. Dort, wo beeinträchtigte Menschen gegenüber den anderen offensichtlich benachteiligt, eben behindert werden, sind wir aufgefordert zu handeln. Das betrifft auch unsere Arbeit. Es genügt nicht einfach Persönliche Assistenz anzubieten. Es muss jene Assistenz angeboten werden, aus der die Betroffenen die meiste individuelle Souveränität schöpfen.

Die Befragung erhebt keinen Anspruch auf Wissenschaftlichkeit. Dafür sind mehrere Voraussetzungen nicht erfüllt. Wir verstehen sie mehr als Feedbackinstrument, als Kommunikationsmittel, das uns zur Reflexion der Organisation dient.

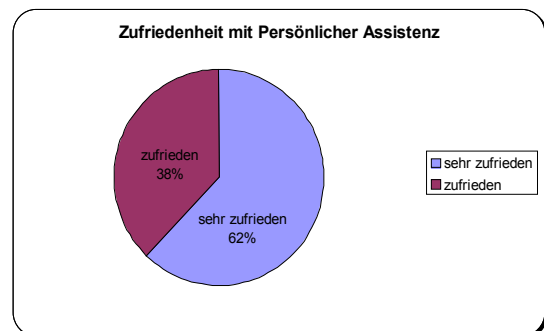
Befragung der AuftraggeberInnen

Es wurden 45 Fragebögen von AuftraggeberInnen ausgewertet, die länger als ein Jahr Persönliche Assistenz in Anspruch genommen haben.

Zufriedenheit mit Persönlicher Assistenz

Die Kernfrage lautete: „Wie zufrieden sind Sie mit Persönlicher Assistenz?“. Von den dafür vorgesehenen 4 Antwortmöglichkeiten, „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „unzufrieden“, „sehr unzufrieden“, wurden nur die ersten beiden beansprucht. 62 % der AuftraggeberInnen gaben an, dass sie mit der Persönlichen Assistenz „sehr zufrieden“ sind, 38 % sind „zufrieden“.

Dieses Ergebnis hat uns etwas überrascht, weil wir den Anteil negativer Rückmeldungen höher eingeschätzt hätten. Das veranlasst uns, dieses Ergebnis etwas genauer anzuschauen, hatten doch die Befragten die Möglichkeit, ihre Bewertung zu erklären.



"Unzufrieden" bzw. "sehr unzufrieden" wurden nie angegeben

Die „sehr zufrieden“ AuftraggeberInnen begründen das mit der Person der AssistentInnen, die als zuverlässig und vertrauenswürdig wahrgenommen werden. Ein gutes Verhältnis zu den AssistentInnen wurde erwähnt und vor allem die individuelle Lebensverbesserung durch mehr Selbstbestimmung, höhere Freizeitqualität, Hilfestellungen zu persönlichen Wünschen und Bedürfnissen. Das wirkt sich bei manchen AuftraggeberInnen so aus, dass sie von zunehmendem Selbstvertrauen berichten und von einer Entlastung, weil das Gefühl der Überforderung sinkt.

Bei den „zufriedenen“ AuftraggeberInnen ist zunächst anzumerken, dass sie eben nicht „sehr zufrieden“ sind. Deshalb interessieren uns besonders ihre Anmerkungen, aus denen für uns wichtige Kritikpunkte herauszulesen sind. Neben den positiven Anmerkungen, die ähnlich sind wie bei den „sehr zufriedenen“, gab es Kritik gegenüber AssistentInnen. Mehrere Hinweise betreffen zeitliche Fragen. AssistentInnen sind schwer erreichbar, beklagt ein/e AuftraggeberIn. Tatsächlich ist für die AssistentInnen Persönliche Assistenz im Regelfall ein Nebenjob, der ein kleines Zusatzeinkommen bringt. Die meisten AssistentInnen stehen deshalb noch in einem anderen Dienstverhältnis, studieren oder haben eine eigene Familie und Kinder zu versorgen. Das wirkt sich nicht nur auf die Erreichbarkeit aus, sondern auch auf die Zeit, die AssistentInnen zur Verfügung steht. Deshalb kam auch die Anmerkung, dass AssistentInnen wenig Zeit haben. Wir hören vielfach den Wunsch nach möglichst spontaner Assistenzleistung. Dem stehen die Lebensumstände der AssistentInnen gegenüber, die eine fortwährende Bereitschaft kaum möglich machen. Hier werden tatsächlich häufig Kompromisse getroffen, die letztlich für keinen der Beteiligten ideal sind. Was die Erreichbarkeit betrifft, wurde schon öfter diskutiert, ob die AssistentInnen mit Firmenhandys ausgestattet werden sollen. Das scheidet nicht nur an der Finanzierung, auch die Sinnhaftigkeit muss in Frage gestellt werden. Die meisten AssistentInnen verfügen über ein Handy. Dass sie stets ein zweites mittragen, ist unwahrscheinlich, dass dieses häufiger eingeschaltet und aufgeladen ist, als das eigene, ebenso. AssistentInnen, die kein Handy haben und am Festnetz auch schwer erreichbar sind, wird empfohlen, sich einen Anrufbeantworter zu zulegen.

Eine Kritik kam, dass AssistentInnen nicht alles genau nach Wünschen der AuftraggeberInnen machen. Grundsätzlich ist die Persönliche Assistenz dazu da, die Wünsche und Bedürfnisse der AuftraggeberInnen nach deren Vorstellung zu erfüllen. Die AssistentInnen sind angehalten sich möglichst danach zu richten, darin besteht die Kernkompetenz dieser Arbeit. Wenn sie nicht ausreichend sorgsam damit umgehen, wird die Assistenzleistung nicht entsprechend erbracht. Wir erleben jedoch auch in Einzelfällen AuftraggeberInnen, die es nicht leicht machen, ihre Wünsche genau zu erfüllen. Vor allem, wenn die Wünsche derart ins Detail gehen, dass sie pedantischen Charakter annehmen.

Kritiken kamen auch, dass die AssistentInnen Laien sind, keine Schulung und oft auch keine Praxis haben. Persönliche Assistenz ist Laienhilfe, AssistentInnen erhalten nur einen zweitägigen Grundkurs über das Wesen der Persönlichen Assistenz und über Grundaspekte der Kommunikation. Sie lernen nichts über Beeinträchtigungen, nichts über Hebetekniken oder ähnliches, sondern sind auf die Anleitung der AuftraggeberInnen angewiesen. Es werden jedoch spezielle Fortbildungen angeboten, die bei Interesse kostenlos beansprucht werden können. Die Laienhilfe bringt für die Persönliche Assistenz jedoch auch einen wesentlichen Vorteil: sie ist eine universelle Hilfe. Persönliche AssistentInnen sind als Laien PflegerInnen, Reinigungspersonal, ChauffeureInnen, KöchInnen, BegleiterInnen, GärtnerInnen, HandwerkerInnen usw. Welche Fachkraft bietet das?

Um die Arbeit als Persönliche/r AssistentIn gut erfüllen zu können, sind hohe soziale Kompetenzen notwendig. Es wäre naiv davon auszugehen, dass die Tätigkeit der Persönlichen Assistenz sich darin erschöpft, Anordnungen auszuführen. Deshalb gibt es ja auch das Grundprinzip, dass sich die AuftraggeberInnen ihre AssistentInnen selber aussuchen können. Da spielen natürlich Sympathie, Kommunikations- und vor allem Empathiefähigkeit eine erhebliche Rolle. Für die Praxis sind entsprechendes Rollenverhalten, Distanz-/Nähebalancierung und die Fähigkeit Konflikte zu bearbeiten unverzichtbar. Ohne das hier näher auszuführen, ist mit dieser Tätigkeit ein hoher Anspruch an Fähigkeiten verbunden, die keineswegs selbstverständliche Grundfähigkeiten sind. Diese Diskrepanz zwischen Anspruch und Laienarbeit ist ein offenes Problem der Persönlichen Assistenz, mit dem wir uns auseinander setzen müssen.

Weiters wurde ein strukturelles Problem angesprochen, das organisatorisch noch nicht vollständig gelöst ist. Es gibt keine gesicherten Vertretungen für Urlaubs- und Krankenstandszeiten von AssistentInnen. Einen landesweiten Vertretungsdienst einzuführen ist weder finanziell noch logistisch realisierbar. Besonders schwierig ist diese Frage bei AuftraggeberInnen, die bei ihrer Grundversorgung von Persönlicher Assistenz abhängig sind, z.B. ohne Unterstützung morgens das Bett nicht verlassen können. Wir versuchen diese AuftraggeberInnen dahingehend zu beraten, dass sie ihren Bedarf auf mehrere AssistentInnen verteilen. Dadurch entsteht ein kleines persönliches Team, welches eine erheblich höhere Versorgungssicherheit bietet als eine einzelne Kraft. Leider reicht aber auch das nicht immer aus, um die gewünschte bzw. benötigte Assistenz zu gewährleisten.

Umgekehrt entsteht aber auch ein erheblicher Druck bei den AssistentInnen, die sehen, dass ihr/e AuftraggeberIn von ihrer Assistenz abhängig ist und weder eine Kollegin zur Vertretung oder Ressourcen bei Angehörigen zur Verfügung sind. So kommt es des Öfteren vor, dass AssistentInnen auch krank ihren Dienst verrichten oder länger als ein Jahr keinen Urlaub machen.

Damit im Zusammenhang kann möglicherweise auch die Kritik einer AuftraggeberIn gesehen werden, die beklagt, dass ihre Assistentin „selber gesundheitliche Probleme hat“. Das führt zu gehäuften Dienstaussfällen und ist somit zu einer unbefriedigenden Situation.

Persönliche Assistenz ist, was ich erwartet habe

Überraschende 91 % gaben an, dass die Persönliche Assistenz auch in der Praxis das ist, was sie erwartet haben. Die von manchen angeführten Begründungen bestätigen den Sinn dieses Angebotes:

- AssistentInnen gehen großteils auf die besonderen Bedürfnisse der AuftraggeberInnen ein ⇒ dadurch Entlastung für AuftraggeberInnen, aber auch deren Freundeskreise
- Gute Beziehung zu den AssistentInnen
- Selbstbestimmte und spontane Gestaltung des Lebens wird möglich
- Persönliche Assistenz ist Hilfestellung im Alltag, bei jenen Tätigkeiten, die die AuftraggeberInnen nicht selbst oder nur unter großen Schwierigkeiten ausführen können
- Die Persönliche Assistenz ist sehr persönlich und individuell
- Mein Unternehmensspielraum wird größer
- Nun genug Raum für die Mobilität
- Für AuftraggeberInnen zu schwere Arbeiten können ohne schlechtes Gewissen an die AssistentInnen delegiert werden.
- Persönliche Gespräche sind möglich
- Rückgewinn an Selbständigkeit
- AuftraggeberInnen gestalten eigenen Tagesablauf nach ihren Bedürfnissen ⇒ dadurch mehr „Normalität“ und Lebensqualität
- Persönliche Assistenz ist ein Lebenstraum
- AuftraggeberInnen können bestimmen, was sie machen wollen

Negative Kritik kam nur von einer/einem AuftraggeberIn zur fehlenden Schulung und Praxis der AssistentInnen.

Schwierigkeiten in der Persönlichen Assistenz

An der Frage nach den Schwierigkeiten haben wir besonderes Interesse, weil wir uns von den Antworten auf diese Frage deutliche Hinweise erwarteten, wo wir das Angebot verbessern können. Die Antworten lassen sich in zwei Gruppen teilen. Einerseits wurde von Problemen mit der Assistenzbeziehung berichtet, andererseits von strukturellen Mängeln, die teilweise der Organisation bzw. dem Dienstleistungsangebot zuzuschreiben sind, zum Teil aber auch außerhalb des Einflussbereiches der Organisation stehen.

Schwierigkeiten der Assistenzbeziehung

Die auftretenden Probleme in der Assistenzbeziehung sind unterschiedlich gelagert. Gegenüber den Assistenten wird angemerkt, dass das Engagement von einigen gut gemeint sein mag, aber doch aufgedrängt wirkt, oder dass sie zu wenig Verständnis für die Beeinträchtigung haben, obwohl sie sich bemühen bzw. es überhaupt schwierig ist, eine/n „individuelle/n“ AssistentIn zu finden. Eine andere Auftraggeberin merkte an, dass ihre

Assistentin mit zu wenig Freude an die Arbeit geht und nicht mehr alles so macht, wie sie es wünscht.

Aus diesen Hinweisen lassen sich wesentliche Aspekte an das Anforderungsprofil an Persönliche AssistentInnen ableiten. Verständnis für die Beeinträchtigung, möglichst genau das tun, was der/die AuftraggeberIn möchte, Freude an der Arbeit zeigen und besonders individuell auf den/die AuftraggeberIn eingehen können, wäre hier hervorzuheben.

Es kam aber auch ehrliche Selbstkritik, dass die Rolle als AuftraggeberIn noch schwierig ist und man Probleme hat, Kritik zu äußern, darauf hinzuweisen, dass man z.B. eine bestimmte Hilfestellung nicht so, sondern anders haben möchte.

Beide Blickwinkel, der auf die AssistentInnen und der auf die AuftraggeberInnen, ist sehr gut nachvollziehbar. Neben der Tatsache, dass manche AssistentInnen für diese Arbeit tatsächlich weniger geeignet sind, ist die Erwartungshaltung an sie oft höher, als von einem/einer LaienhelferIn erwartet werden kann. So kann auch das Gefühl entstehen, es lässt sich überhaupt niemand finden, der genau (individuell) zu mir passt.

Es verwundert auch nicht, dass AuftraggeberInnen, die durch Einrichtungen und Institutionen eine Biografie der Fremdbestimmung und Bevormundung erlebt haben, sich nun schwer tun, selbstbestimmt ihren Alltag zu gestalten und AssistentInnen souverän und verantwortungsbewusst anzuleiten. Besonders schwierig zeigt sich häufig auch die Situation von AuftraggeberInnen im elterlichen Haushalt, die oft durch Überversorgung Bevormundung erleben und nicht zur Selbständigkeit gefördert wurden. Selbst bei mündigen erwachsenen AuftraggeberInnen in dieser Situation, wird die Persönliche Assistenz häufig elterlicherseits geregelt (Terminvereinbarungen, bestimmen der Assistenzleistungen, etc.).

Strukturelle Mängel

Der Hauptkritikpunkt auf struktureller Ebene ist der Zeitfaktor. Der Wunsch, dass die AssistentInnen spontan Zeit haben sollen, ist verständlich, aber vollkommen unrealistisch. Persönliche Assistenz ist für die meisten AssistentInnen ein Nebenjob, das bedeutet, dass sie auch anderen Verpflichtungen nachzugehen oder vielleicht auch eine eigene Familie zu versorgen haben. Darüber hinaus haben sie natürlich auch ein Privatleben. Persönliche Assistenz als Dauerbereitschaftsdienst ist weder finanzierbar noch psychisch auf Dauer verkräftbar. Dennoch sind einige Assistenzen nach diesem Prinzip zwischen AuftraggeberIn und AssistentIn so organisiert worden. Die Prognosen über die Dauer dieser Assistenzbeziehungen sind aber schlecht.

Wie schon erwähnt, wurden auch unter diesem Punkt die fehlende Krankenstands- und Urlaubsvertretung angemerkt.

Jemand gab an, Probleme bei der Führung der Stundenliste zu haben. Tatsächlich ist das Verstehen und Ausfüllen des möglichst einfach gehaltenen Formulars für manche AssistentInnen und auch für AuftraggeberInnen (die die Einträge ja bestätigen müssen) mit Schwierigkeiten verbunden. Das ist meist aber nur zu Beginn der Fall und nach einigen Monaten geläufig. Fehler bei den Einträgen und Summenbildungen kommen jedoch laufend vor und stellen eine erhebliche Belastung der Administration dar.

Kritik an den Rahmenbedingungen

Die Rahmenbedingungen der Persönlichen Assistenz werden vom Land Oberösterreich bzw. auch vom Bund vorgegeben und von den Betroffenenverbänden und -organisationen, wie bei uns SLI-Linz, laufend zur Diskussion gebracht.

Manche AuftraggeberInnen beklagten, dass sie zu wenig Assistenzstunden haben. Im Einzelfall können die Stunden an den Bedarf angepasst werden, wenn noch Stunden im Jahreskontingent sind und die Höchstgrenze von derzeit 172 Stunden pro Monat nicht überschritten wird. Das Jahreskontingent, also jene Stundenanzahl, die von der Persönliche Assistenz GmbH insgesamt erbracht werden darf, richtet sich nach den budgetären Möglichkeiten des Landes bzw. nach dem politischen Willen, wie die Mittel aus dem Behindertenbudget verteilt werden. Die Mobilien Dienste erhalten derzeit rund 2 bis 3 % dieses Budgets.

Die Höchststundenzahl wird von uns ständig kritisiert, weil sie unfair berechnet wird. Sie entspricht kostenmäßig dem selben Betrag, wie eine Heimunterbringung (mit Vollversorgung) kostet. Nur, bei einer Heimunterbringung gilt dieser Satz für jede/n BewohnerIn, auch wenn sie/er nur wenig Hilfestellungen braucht. Deswegen können auch Menschen im Heim versorgt werden, die einen erheblich kostenintensiveren Bedarf als den Regelsatz haben. Wenn jedoch jemand wenig Assistenz braucht, werden auch entsprechend weniger Mittel aufgebracht und wenn jemand mehr bräuchte als 172 Stunden, werden diese nicht genehmigt.

Mit Recht wird kritisiert, dass der Selbstbehalt jährlich angehoben wird, das dafür vorgesehene Pflegegeld jedoch nicht, was sich 2005 nun erstmals seit vielen Jahren ändert.

Jemand beklagte sich, dass die AssistentInnen Km-Geld erhalten. Es ist uns offensichtlich nicht immer gelungen aufzuklären, wozu welche Mittel eingesetzt werden. Die Abdeckung der Fahrtaufwände der AssistentInnen (Kilometer und Zeit) ermöglicht, dass Persönliche Assistenz auch in abgelegenen Regionen und Dörfern angeboten werden kann. Diese Regelung ist deshalb unverzichtbar für ein flächendeckendes mobiles Hilfsangebot für oftmals weniger als einstündige Einsätze.

Weiters kam die Kritik, dass eine Reiseassistenz unerschwinglich ist. AuftraggeberInnen haben die Reise- und Nächtigungskosten der AssistentInnen ebenso zu tragen wie einen bestimmten Tagsatz und Eintrittsgelder. Außerdem werden auswärts mindestens 8 Assistenzstunden pro Tag verrechnet. Zusammen kostet so eine mehrtägige Reise mehr als das Doppelte für die AuftraggeberInnen. Das Land akzeptiert die Assistenzstunden und finanziert diese genauso, als wenn sie zu Hause geleistet werden würden. Andere (Reise-) Kosten deckt das Land nicht. Damit bleiben Reisen für AuftraggeberInnen sehr teuer, werden derzeit nur vereinzelt aber mit steigender Tendenz in Anspruch genommen.

Eigenstrategien

Bei vielen dieser angesprochenen Schwierigkeiten haben die AuftraggeberInnen selber nach Lösungen gesucht. Dabei bewegten sie sich auf allen Ebenen der Organisation. Bei Schwierigkeiten mit den AssistentInnen führt das Bemühen einer Klärung mit persönlicher Aussprache oft zu einer tragfähigen Assistenzbeziehung. Durchaus kommt es aber auch zur Beendigung des Dienstverhältnisses und eine neue AssistentIn wird gesucht. Die Erfahrung zeigt, dass der Wechsel zu einer/einem anderen Assistenten/in zu einer viel besseren Situation führen kann. Wir kennen aber auch eine Reihe von Beispielen, wo AuftraggeberInnen immer wieder mit ihren AssistentInnen unzufrieden sind und diese austauschen möchten oder umgekehrt, ihre AssistentInnen nie lange bleiben möchten.

Bei Problemen mit den Rahmenbedingungen, z.B. der begrenzten Stundenzahl, fühlen sich die Betroffenen eher hilflos. Auf eine Art „behindertenpolitisch“ aktiv zu werden (z.B. einer Interessensvertretung beizutreten), hat niemand als Handlungsstrategie für sich angegeben.

Verbesserungsvorschläge

Vorschläge zur Verbesserung von Rahmenbedingungen wurden im Wesentlichen als Forderungen formuliert, die sich zum Teil an die Gesetzgeber wenden (z.B. Erhöhung des Pflegegeldes) und zum Teil an den Träger, um z.B. ein anderes Modell der Persönlichen Assistenz anzubieten, das noch individueller und flexibler ist oder eine verlässliche Vertretung von ausfallenden AssistentInnen bietet.

Konkrete Anregungen kamen auch, was die Assistenzbeziehung betrifft. Neben vermehrten Gesprächen mit den AssistentInnen wurde eine regelmäßige Aussprache zwischen AuftraggeberIn und AssistentInnen vorgeschlagen. Sehr interessant finden wir auch die Idee einer Supervision zwischen (mit) AuftraggeberIn und AssistentInnen. In eine ähnliche Richtung geht das (inzwischen genehmigte) Projekt einer professionellen Assistenzbegleitung.

Die Anregung, dass die Organisation intensivere Bewerbungs-/Aufnahmegespräche mit den AssistentInnen führen sollte um eine bessere Auswahl der vermittelten Personen zu treffen, weist darauf hin, dass manche mit dem Grundanspruch der Persönlichen Assistenz, sich seine AssistentInnen selber auszusuchen, überfordert sind. Vertiefte Erstgespräche sind zwischen AuftraggeberIn und AssistentIn zu führen.

Ein/e AuftraggeberIn meinte selbstkritisch, dass sich manches durch das Ändern des eigenen Lebensstils verbessern würde.

Befragung der AssistentInnen

Geschlecht

57 Frauen und 8 Männer haben den Fragebogen ausgefüllt. Das zeigt auch in etwa das Geschlechterverhältnis bei den AssistentInnen, das sich inzwischen noch mehr zu Gunsten der Frauen entwickelt hat. Derzeit arbeiten 88 % Frauen (also 12 % Männer) als Persönliche Assistentinnen. Das Geschlechterverhältnis bei den AuftraggeberInnen ist etwas verteilter. Derzeit sind 58 % weiblich und 42 % männlich.

Hier kann ergänzend angeführt werden, dass bei den laufend eintreffenden „Blindbewerbungen“¹ Männer eher selten dabei sind. Berufsbilder, in denen die Persönliche Assistenz auch passt (Pflege, Betreuung, Haushalt, ...), sind weiblich.

Bei der Auswahl der AssistentInnen durch die AuftraggeberInnen spielt das Geschlecht eine bedeutende Rolle. Während Auftraggeberinnen eher selten Assistenten haben möchten, und wenn, dann nur für ganz bestimmte Tätigkeiten, verhält sich das bei den Auftraggebern eher umgekehrt. Sie bevorzugen öfter dezitiert Assistentinnen. Das kann aus mehreren Perspektiven betrachtet werden. Dazu gehören Rollenklischees (Männer können nicht sauber putzen) ebenso wie soziale Interessen (Vorstellung von gleichgeschlechtlicher Freund/Freundin, GesprächspartnerIn, etc.) und auch sexuelle Motive, besonders in Assistenzbereichen mit unmittelbarem körperlichen Kontakt (Grundversorgung, Unterstützung beim Bewegen), der mitunter nicht nur intime Körperzonen anbelangt, sondern auch unter intimen Umständen (im Schlafzimmer, im Bett etc.) stattfindet. Diese Fragen sind stark mit Schamgefühlen bedeckt und werden nach wie vor weitgehend tabuisiert, so wie das Thema Sexualität und Beeinträchtigung überhaupt.

Alter

Das Alter der AssistentInnen ist sehr unterschiedlich. Bei der Umfrage hat sich keine AssistentIn unter 20 Jahren beteiligt. Zwischen 20 und 30 waren es 18 Personen, zwischen 40 und 50 waren es 17 Personen und über 50 Jahre 9 Personen.

Da Persönliche Assistenz in der Regel nur ein Zuverdienst sein kann (siehe nächster Punkt), interessieren sich dafür auch nur jene Personen, die in einer Lebenssituation sind, wo sie einen Zuverdienst benötigen. Das sind StudentInnen, Arbeitslose, die sich das Arbeitslosengeld durch geringfügige Tätigkeiten aufbessern wollen, Berufswiedereinsteigerinnen nach der Kinderpause, die keine Qualifikationen haben (großer Anteil), auch Teilzeitbeschäftigte, die ein zusätzliches Einkommen benötigen. Regelmäßig bewerben sich auch vitale PensionistInnen als Persönliche AssistentInnen.

Da die Persönliche Assistenz an sich praktisch keine Berufssicherheit gibt, dient sie für viele AssistentInnen als Überbrückungsphase, bis eine ordentliche Beschäftigung gefunden wurde oder als Zuverdienst auf Zeit, bis z.B. das Studium aus ist. Daraus erklärt sich auch eine gewisse Fluktuation, die dem Bedürfnis nach stabilen Assistenzbeziehungen entgegensteht.

¹ Bewerbungen, ohne dass eine Stelle ausgeschrieben ist.

Durchschnittliche Assistenzzeit pro Monat

Die Frage gibt Aufschluss darüber, welcher Einkommenssituation AssistentInnen gegenüberstehen. Zum Zeitpunkt der Befragung gab eine überwiegende Mehrheit von 44 % an, dass sie weniger als 20 Stunden pro Monat haben. Damit zählen diese AssistentInnen zu den geringfügig Beschäftigten. Weitere 32 % gaben an, dass sie 20 bis 40 Stunden pro Monat assistieren. Der kleine Rest von 24 % arbeitet mehr als 40 Stunden im Monat. In die Nähe einer Vollzeitbeschäftigung kamen nur 2 AssistentInnen.

Tätigkeitsbereiche

Die Tätigkeitsbereiche der Persönlichen Assistenz wurden in fünf Gruppen eingeteilt: Grundversorgung, Haushaltshilfe, Mobilität, Freizeit und Kommunikation. Knapp den größten Anteil davon nimmt die Grundversorgung ein, gefolgt von Freizeitassistenz und Haushaltshilfe. Diese drei Bereiche sind die bedeutendsten der Persönlichen Assistenz und nahezu gleich oft beansprucht. Nur etwa halb so viel wie einer der drei anderen wird Mobilitätshilfe beansprucht.

Motive und Erwartungen

Etwa 83 % der AssistentInnen gaben an, dass die Tätigkeit ihren Erwartungen entspricht. Dieses Ergebnis ist nicht ganz glaubwürdig, weil die Erfahrungen über die vorhandenen Konflikte und Problemlagen eine andere Sprache sprechen. Auch bei den Ergebnissen zu den Motiven für diese Arbeit muss berücksichtigt werden, dass hier DienstnehmerInnen vom Dienstgeber befragt wurden, was aus wissenschaftlicher Sicht indiskutabel wäre. Uns soll das aber nur Tendenzen zeigen, auch wenn manches gefärbt ist.

Immerhin knapp ein Drittel der Befragten gab an, teilweise zu überlegen, hauptberuflich als AssistentIn zu arbeiten. Dieser Anspruch drückt eine Hoffnung aus, die sich nicht mit den strukturellen und organisatorischen Möglichkeiten deckt. Für knapp ein Viertel der AssistentInnen ist diese Beschäftigung teilweise eine Überbrückungszeit.

Für 88 % der AssistentInnen ist der (Zu-)Verdienst ein wichtiges Motiv für diese Tätigkeit. Sie sehen es als Job an und entsprechen somit dem Auftraggeber-Auftragnehmer-Modell der Persönlichen Assistenz besser, als jene 12 %, für die der Verdienst keine Rolle spielt. Ihre Motive sind vermutlich eher altruistischer Natur, die in allen Feldern sozialer Arbeit eine erhebliche Rolle spielen. Sie könnten die Problematik des „Helfersyndroms“ bergen, was weder in das Verständnis der Persönlichen Assistenz passt noch in anderen Bereichen professioneller sozialer Arbeit unkritisch hingenommen werden kann.

Für 67 % der AssistentInnen ist die Philosophie der Persönlichen Assistenz ein Anreiz, diese Arbeit zu machen. Ein besonders wichtiges Motiv zeigte sich darin, dass 30 % angaben, den/die AuftraggeberIn schon vorher gekannt zu haben. Dieser hohe Bekanntheitsgrad dürfte mittlerweile nicht mehr stimmen. Er liegt vermutlich in den Anfängen der Persönlichen Assistenz, wo sich schon viele AuftraggeberInnen auf diese Zeit vorbereitet und bereits ihre AssistentInnen gefunden hatten.

Beschäftigung im Freien Dienstvertrag

Ein Großteil der AssistentInnen ist mit der Beschäftigung in einem Freien Dienstvertrag zufrieden. Etwas mehr als 15 % sind mit diesem Beschäftigungsverhältnis nicht zufrieden. Die

Begründungen dafür zeigen alle Aspekte auf, die Freie Dienstverhältnisse gegenüber regulären Anstellungen benachteiligen:

- Kein Urlaub, kein Krankenstand
- Verlust der Arbeit fristlos möglich
- Einkommensverlust, wenn der/die AuftraggeberIn nicht da ist (Urlaub, Krankenhaus-/Reha-Aufenthalt etc.)
- Keine Arbeitslosenversicherung
- Keine Sozialversicherung bei Geringfügigkeit
- Keine Sicherheiten
- Stark variierendes Einkommen, je nach dem wie viele Stunden im Monat man hat.
- keine geregelten Dienstzeiten
- Man muss seine Steuern selber veranlagern

Zu allen diesen Angaben ist zu sagen, dass sie faktisch richtig sind. Diese Nachteile sollen durch einen entsprechenden Stundenlohn ausgeglichen werden. Inzwischen gibt es die Option einer regulären Anstellung für AssistentInnen, die regelmäßig und dienstplanähnlich arbeiten. Die Begeisterung dafür bleibt jedoch gering, da der Stundenlohn entsprechend niedriger ist. Für die meisten AssistentInnen, für die ein Zuverdienst das wesentliche Kriterium ist, scheint ein höheres Einkommen wichtiger zu sein als die soziale Absicherung, weil diese aus anderen Gründen möglicherweise bereits gegeben ist.

Assistenzbeziehungen

Mehr als die Hälfte der AssistentInnen empfindet ihre AuftraggeberInnen als Personen, die ihre Bedürfnisse kennen, ihre Wünsche ausdrücken und ihr Leben selber in die Hand nehmen können.

Etwa 18 % der AssistentInnen bezeichnen ihre AuftraggeberIn als FreundIn. Die Erfahrung zeigt, dass Assistenzbeziehungen, die in ein Freundschaftsverhältnis münden, besonders konfliktanfällig sind. Durch den Rollenkonflikt ist der Dienst oft kaum mehr klar abgrenzbar.

Die anderen gaben besondere Situationen, meist in Verbindung mit Komplikationen, an. Einige empfinden ihre AuftraggeberInnen als sehr passiv, als Personen, die ihre Bedürfnisse und Wünsche nicht klar formulieren können und die eher erwarten, dass man die Bedürfnisse (er-)kennt und selber wissen muss, was zu tun ist. Manche gaben an, dass sie den Eindruck haben, das sich ihr/e AuftraggeberIn schwer tut, sein/ihr Leben selbst in die Hand zu nehmen. Einzelne wiederum empfinden es diktatorisch, wie ihnen seitens des/der AuftraggeberIn die Anweisungen gegeben werden.

Besonders schwierig scheint oft die Assistenz im Familienverband zu sein, wenn der/die AuftraggeberIn noch im elterlichen Haushalt lebt. Da haben die AssistentInnen nicht selten damit zu kämpfen, dass sie Anweisungen von den Eltern erhalten, die nicht den Botschaften entsprechen, die sie vom/von der AuftraggeberIn erhalten. Sie stehen oft dazwischen.

Beachtliche 89 % der AssistentInnen gaben an, dass ihre AuftraggeberInnen mit ihnen private Angelegenheiten besprechen. Damit kommt ganz klar zum Ausdruck, dass Persönliche Assistenz viel mehr ist als manuell tätige Hilfe. Das „Persönliche“ in der Persönlichen

Assistenz hat offenbar einen Beziehungscharakter, den man aus einem Auftraggeber-Dienstnehmer-Verhältnis nicht gleich vermuten würde.

Die Antworten auf diese Fragen bilden ein buntes Bild an gelebten Assistenzbeziehungen, von denen letztlich einige auch immer wieder scheitern. Es gibt einen verhältnismäßig großen Anteil an Assistenzen mit einem unbefriedigenden Verhältnis. Ein unglücklicher Verlauf, der zum Abbruch führt, ist zum Schaden für beide. Deshalb wird angestrebt, Ressourcen zu schaffen, damit wir eine positive Entwicklung der Assistenzbeziehungen aktiv besser unterstützen als bisher.

Generell ist festzuhalten, dass in der Fachliteratur kaum auf die Assistenzbeziehung eingegangen wird. Eine sozialwissenschaftliche Auseinandersetzung mit dieser nicht-professionellen (Laienarbeit), aber doch beruflichen persönlichen Beziehung fehlt bislang.

Grundvereinbarungen – Erstgespräch

17 % der AssistentInnen gaben an, dass sie auch andere Dinge tun müssen, als zu Beginn vereinbart wurde, bei den meisten auch nur gelegentlich. Was diesen Punkt betrifft, dürften die Erstgespräche weitgehend erfolgreich verlaufen. Viele Konflikte werden jedoch später auf Versäumnisse im Erstgespräch (was ja einer Dienstvereinbarung ähnlich ist) zurückgeführt. Möglicherweise wird von uns die Bedeutung des Erstgespräches auch überschätzt, denn die Arbeitsinhalte dürften weitgehend geklärt werden. Schwierigkeiten, die aus der Beziehung selbst entstehen, sind in einem Erstgespräch auch schwer anzusprechen. Wie nahe man sich kommen will, zeigten erst die gemeinsamen Erfahrungen mit der Zeit. Wie nahe man sich kommen soll, ist zu Beginn undefiniert und offen.

Dienstzeiten

Die Einteilung der Dienstzeiten ist ein verständliches Spannungsfeld, da hier oft ein Interessensgegensatz vorliegt. Für viele AuftraggeberInnen ist es am vorteilhaftesten, wenn sie Assistenzen spontan vereinbaren können, also praktisch auf Abruf zur Verfügung haben. Für die AssistentInnen stellt sich das genau umgekehrt dar. Je mehr man auf Abruf bereit sein soll, desto höher ist die Störung des Privat-/Familienlebens. Die Lösung liegt meist in Kompromissen, die irgendwo dazwischen liegen. Diese können auf Dauer aber nur erreicht werden, wenn ein hohes gegenseitiges Verständnis vorliegt.

Ein Drittel der AssistentInnen hat angegeben, dass sie spontane Assistenzen leisten. 12 % gaben an, dass die Dienstenteilung weniger als 3 Tage im Voraus erfolgt. Dem gegenüber arbeitet ein weiteres Drittel nach einem festen Dienstplan und weitere 17 % haben eine wochenweise Dienstenteilung.

Wenn man noch berücksichtigt, dass die Dienstzeiten auch sehr unregelmäßig sind, wird deutlich, welche hohe zeitliche Flexibilität vielen AssistentInnen abverlangt wird. Die daraus resultierende Belastung wird oft angesichts einer Jobaussicht unterschätzt. Das kann letztlich auch zum Abbruch der Assistenz führen.

27 % der AssistentInnen gaben an, dass sie *immer* auf die Wunschdienstzeiten ihrer AuftraggeberInnen eingehen können und mehr als 63 % können *meistens* darauf eingehen. Bei etwa 10 % ist die Terminvereinbarung ein Kompromiss zwischen AuftraggeberInnen und AssistentInnen. Die Gründe dafür liegen größtenteils darin, dass diese AssistentInnen auch andere AuftraggeberInnen haben. Darüber hinaus werden noch familiäre Gründe angegeben. Das zeigt, dass die Persönliche Assistenz weitgehend flexibel ist. Der Wunsch mancher AuftraggeberInnen, Persönliche Assistenz auf Abruf zu haben, kann leider nicht erfüllt werden.

Ergänzend zu den Dienstzeiten wurde gefragt, welche Auswirkungen ein Urlaub oder Krankenstand auf die Assistenz hat. 80 % der AssistentInnen sehen dabei kein Problem, da ihre AuftraggeberInnen nicht unbedingt von der Assistenz abhängig sind, Angehörige oder andere Ressourcen den Bedarf decken können. Für 12 % der AssistentInnen bereitet es jedoch persönlichen Druck, wenn sie krank sind oder auf Urlaub gehen möchten, weil sie die Versorgung ihrer AuftraggeberInnen nicht gewährleistet sehen.

Der strukturelle Mangel, keine verlässliche Vertretung in der Persönlichen Assistenz zu haben, wird von AuftraggeberInnen kritisiert, ist aber auch für manche AssistentInnen ein Problem, weil sie das Gefühl haben, ihre AuftraggeberInnen im Stich zu lassen.

Konflikte zwischen AuftraggeberInnen und AssistentInnen

Der überwiegende Anteil (75 %) der AssistentInnen gab an, dass es nie Konflikte gibt. Dieses Ergebnis deckt sich nicht ganz mit den Erfahrungen, die inzwischen gemacht werden konnten. Wenn MitarbeiterInnen ihrer eigenen Firma rückmelden, ob sie Konflikte mit ihren AuftraggeberInnen haben, dann ist ein etwas „geschöntes“ Ergebnis zu erwarten. Der Begriff des Konflikts wird im Fragebogen auch nicht näher definiert. So ist für den einen erst ein Konflikt gegeben, wenn Diskrepanzen ungelöst sind, für den anderen handelt es sich auch bei einer gut und rasch geklärten Meinungsverschiedenheit um einen Konflikt. Das ist auch darin erkennbar, dass von den AssistentInnen, die angaben, nie Konflikte zu haben, 25 % das damit begründeten, dass sie diese bisher immer lösen konnten. Also gab es doch welche.

14 % gaben an, mit ihren AuftraggeberInnen manchmal und eine AssistentIn öfter Konflikte zu haben.

Die Gründe sind sehr vielfältig. Die wichtigsten Konfliktthemen aus der Sicht der AssistentInnen werden hier aufgelistet:

- AuftraggeberIn interessiert sich zu sehr für das Privatleben des/der AssistentIn
- Die ausgeführten Arbeiten sind nicht genau genug - AuftraggeberIn penibel
- Dienstzeiteinteilung
- Diskrepanzen in den Hygienevorstellungen
- Nicht vereinbarte Tätigkeiten
- AuftraggeberIn teilt ihre Kritik nicht mit und lässt nur „spüren“, dass etwas nicht passt
- Freundschaft, die zu Konflikten führt

Für viele AssistentInnen scheint der Umgang mit Konflikten sehr schwierig zu sein. Objektiv der Gefahr des Jobverlustes ausgesetzt, wagen viele nicht ihr Unbehagen anzusprechen. Andere gehen davon aus, dass es zu ihrer Rolle als AssistentIn gehört, die AuftraggeberInnen „so zu nehmen, wie sie sind“. Es geben zwar viele an, dass sie versuchen auftauchende Konflikte mit ihren AuftraggeberInnen zu besprechen, aber nicht immer sind diese Aussprachen erfolgreich. Die verbreitetste Strategie der AssistentInnen dürfte das In-Kauf-Nehmen von Unbehagen sein.

Kommunikation zwischen Büro und MitarbeiterInnen

95 % der AssistentInnen fühlen sich von den MitarbeiterInnen im Büro gut unterstützt. Das ist sehr erfreulich, wenn vermutlich auch ein wenig geschönt. Nur zwei Personen übten etwas Kritik. Eine möchte bessere Auskünfte erhalten und die zweite Person drückte das Bedürfnis aus, zurückmelden zu können, wie es ihr am Arbeitsplatz geht. Tatsächlich ist es so, dass viele AssistentInnen keine unmittelbaren KollegInnen haben und mit ihrer Situation als AssistentIn vollkommen auf sich selbst gestellt sind. Kollegiale Austauschmöglichkeiten, die gerade in sozialen Berufen unverzichtbare Stütze sind, fehlen häufig. Alle Möglichkeiten, die es dafür gibt, sind außerdienstlich, also ehrenamtlicher Natur. AssistentInnen-Treffen werden zwar organisiert, aber nicht finanziert und somit auch nicht häufig wahrgenommen.

Der Informationsfluss über die laufenden Entwicklungen geht weitgehend schriftlich. Durch die zentrale Organisationsstruktur wären umfassendere Zusammenführungen der MitarbeiterInnen nicht finanzierbar. Trotzdem wird von 90 % der AssistentInnen angegeben, dass sie sich gut informiert fühlen und 10 % nur teilweise.

Verbesserungsvorschläge

Viele der genannten Verbesserungsvorschläge wurden durch die Fragebeantwortung schon ausgedrückt. Dazu kamen noch einige Anregungen, die für künftige Entwicklungen bedeutend sein könnten:

- Bessere Einschulung der AuftraggeberInnen über die Prinzipien der Persönlichen Assistenz
- Bessere Einschulung der AssistentInnen
- Eine „neutrale“ Person, die bei Unklarheiten zwischen AuftraggeberIn und AssistentIn hilft
- Regionalisierte Supervisionsmöglichkeiten
- Festes Anstellungsverhältnis
- Aufklärung der Auftraggeber, dass manche Hilfsmittel (speziell beim Heben) die Arbeit der AssistentInnen erleichtern könnten
- Checkliste für das Erstgespräch

Dazu kann angeführt werden, dass wir inzwischen einige dieser Anregungen aufgegriffen und umgesetzt haben. Die Idee der „neutralen“ Person hat zum Konzept der „Assistenzbegleitung“ geführt, das als Projekt derzeit vom Land geprüft wird. Regionalgruppen können sich selbst Supervision organisieren, was inzwischen auch geschieht. Die Möglichkeit zu einem festen Anstellungsverhältnis ist inzwischen geschaffen und wir haben die ersten regulär angestellten AssistentInnen. Eine Checkliste für die Erstgespräche und die Assistenzgespräche, die zwischendurch auch immer wieder einmal stattfinden sollten, wurde ausgegeben.

Die Entwicklung einer Organisation ist jedoch nie zu Ende. Wir sehen es als unsere Aufgabe, immer „dranzubleiben“ und aufmerksam zu sein, wie wir die Persönliche Assistenz optimieren können, dass sie ihren Zweck erfüllt und unsere Auftraggeber zu einem weitgehend selbstbestimmten Leben verhilft. Eine besondere Qualität dafür ist der Aspekt des „Persönlichen“ und wo es um Persönliches geht, geht es auch um Beziehung. Und damit eine Beziehung gut funktioniert, muss sie für die Beteiligten stimmen. Deshalb stehen für

uns die Bedürfnisse der AuftraggeberInnen und die Anliegen der AssistentInnen im Mittelpunkt.

Zusammenfassung

Die Umfragen haben ergeben, dass es eine hohe Zufriedenheit bei den AuftraggeberInnen gibt. Unzufriedenheiten beziehen sich auf die Assistenzbeziehung, auf strukturelle Mängel und auf ungenügende Rahmenbedingungen. Ein Kernproblem ist die ungesicherte Vertretung der AssistentInnen bei Krankheit oder Urlaub. Dem vielfachen Wunsch nach spontanen Assistenzleistungen kann meistens nicht entsprochen werden. Die Einteilung der AssistentInnen ein oder zwei Wochen im Voraus ist vielfach unbeliebt. Das ist auf Seiten der Assistenten das umgekehrte Problem. Je spontaner die Dienstzeiten sind, desto höher wird das Privatleben gestört. Sie wünschen sich eine bessere Zeiteinteilung.

Dem Wunsch mancher AuftraggeberInnen und AssistentInnen, die Assistenzbeziehung besser zu unterstützen, konnte mit dem inzwischen genehmigten Projekt der Assistenzbegleitung Rechnung getragen werden. Es wird ab 2005 ein/e professionelle AssistenzbegleiterIn angestellt, der/die vor Ort AuftraggeberInnen und AssistentInnen je nach Bedarf unterstützt.

Auch konnten viele Anregungen von AuftraggeberInnen und AssistentInnen inzwischen realisiert werden.