

Arbeitsgruppe 2:

Nueva – Nutzerinnen und Nutzer evaluieren

ReferentInnen:

- Mag. Martin Konrad (Nueva-Graz)
- Janna Harms (Nueva-Ausbildung Berlin)
- Eva Scherer (Nueva-Ausbildung Berlin)
- Marian Holland (Nueva-Ausbildung Berlin)

nueva
Evaluation von Dienstleistungen

Nueva
ad: ambulante dienste e.V.
Fachtag Lebensqualität, 30.09.2011

Nutzerinnen und Nutzer evaluieren

nueva
Evaluation von Dienstleistungen

Nueva heißt:
Nutzerinnen und Nutzer evaluieren

nueva
Evaluation von Dienstleistungen

Nueva Evaluation von Dienstleistungen

Evaluieren heißt:

- etwas bewerten, etwas beschreiben, etwas prüfen.

Nueva beschreibt und bewertet Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung:

- Wohnangebote (ambulant und stationär)
- Arbeits- und Beschäftigungsangebote
- Ausbildungs- und Qualifizierungsangebote

nueva
Evaluation von Dienstleistungen

Im Mittelpunkt steht

die **Ergebnisqualität aus Sicht der NutzerInnen:**

- welche Qualität kommt bei den NutzerInnen wirklich an?
 - beim betreuten Wohnen, der Arbeit, der Ausbildung

(Die „Consumer outcome quality“.)

nueva
Evaluation von Dienstleistungen

Die Dienstleistung - was kommt an?

<p>Anbieter</p> <p>Wohnen Arbeit&Beschäftigung Ausbildung</p>		<p>KundIn, NutzerIn</p> <p>BewohnerInnen WS-KundInnen TeilnehmerInnen</p>
--	--	--

- Wie erleben die NutzerInnen das Angebot?
- Wie zufrieden sind die NutzerInnen?

Nueva: Ein authentisches Feedback von den NutzerInnen.

nueva
Evaluation von Dienstleistungen

Nueva – das Besondere:
Die EvaluatorInnen selbst sind Menschen mit Lernschwierigkeiten.

- Sie verfügen selbst über Lernschwierigkeiten und Behinderungen.
- Sie kennen betreutes Wohnen und Arbeiten aus eigener Erfahrung.
- Und: Sie verfügen über eine 2-jährige Fachausbildung zur Nueva-Evaluatorin, zum Nueva-Evaluator.

nueva®
Evaluation von Dienstleistungen

Nueva bewirkt einen Rollenwechsel

KundInnenorientierung

Menschen mit Lernschwierigkeiten und Behinderung werden zu:

1. Kundinnen und Kunden
2. Expertinnen und Experten



Empowerment **Normalisierung** **Partizipation**

nueva®
Evaluation von Dienstleistungen

Wichtige Prinzipien von Nueva

- **Empowerment**
Eigenständigkeit, Selbstbewusstsein und Selbstbestimmung stärken
- **Normalisierung und Inklusion**
Leben wie andere auch
- **KundInnenorientierung**
Feedback zur Leistung geben, informiert werden
- **Partizipation und Emanzipation**
beteiligt sein und Verantwortung übernehmen



nueva®
Evaluation von Dienstleistungen

Nueva hat Erfahrungen

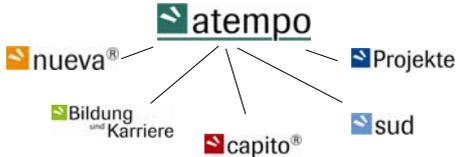
5.500 Befragungen, 70 Trägern, 5 Länder

- Österreich
Steiermark, Wien, Oberösterreich, Tirol, Burgenland
- Deutschland
Berlin, Niedersachsen, Schleswig Holstein, Bremen
- Italien
Bozen
- Norwegen
Oslo
- Republik Tschechien
Prag



nueva®
Evaluation von Dienstleistungen

Nueva - Die Entwicklung Verein atempo seit 2001



nueva®
Evaluation von Dienstleistungen

Die vier Eckpunkte von Nueva

1. Aus Sicht der NutzerInnen entwickelt
2. EvaluatorInnen sind NutzerInnen
3. Objektiviert Kriterien
4. Ergebnisse sind vergleichbar



nueva®
Evaluation von Dienstleistungen

1. Die Sicht der NutzerInnen

- > 2 Jahre lang
- > haben 24 Menschen mit Lernschwierigkeiten / Behinderung Qualität definiert,
- > 1.000 Kriterien zu Qualität erfasst und diskutiert,
- > 100 Items zur Qualität ausgesucht und formuliert,
- > Wissenschaftler haben dabei assistiert.



2. Nueva - EvaluatorInnen sind NutzerInnen und Nutzer

Erfahrung im „Feld“

NutzerInnen und Nutzer von betreuten Wohnangeboten

Theoretisches Wissen

2-jährige Ausbildung zu EvaluatorInnen



3. Objektiverte Kriterien

NutzerInnen ...

- ... beschreiben wie etwas ist (nicht ob es gut oder schlecht ist).
- ... sie sagen, welche Qualität sie tatsächlich wahrnehmen.
- ... sie bekommen auch Anregungen und neue Informationen.



„Dürfen Sie hier mit Ihrem Partner baden oder duschen?“

4. Ergebnisse sind vergleichbar

- Nueva gibt es für unterschiedliche Leistungen.
- Fragebögen sind immer standardisiert und voll strukturiert.
- NutzerInnen können sehen, wie es wo anders ist.
- Träger können ihre Ergebnisse miteinander vergleichen.



Befragung
Gesprochene Interviews

Fragebogen - verbal

- Leichte Sprache
- Bilderunterstützung



„Dürfen Sie hier Ihr Zimmer abschließen?“

ja immer oft manchmal selten nein nie w.o. k.A. t.o.z.

das geht hier nicht das will ich nicht

Beobachtung

- Nicht (gut) sprechen können
- Trotzdem einbezogen werden

Teilnehmende Beobachtung ALLGEMEIN - Privatleben

6. Hat der/die BewohnerIn ein eigenes Zimmer?

ja nein

7. Hat der/die BewohnerIn einen Kasten (oder ähnliches) der vergewahrt werden kann?

ja nein

8. Klopfen andere an, wenn sie das Zimmer/den Wohnbereich einer BewohnerIn betreten?

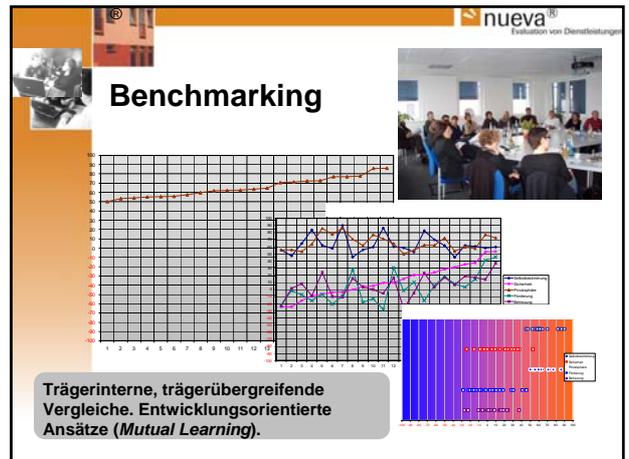
ja nein t.o.z.

Nicht beantwortbar: 0/2



Die Auswertung





- Wofür nützt Ihnen Nueva?**
- Qualitätsentwicklung
 - Angebotsentwicklung
 - Controlling und Qualitätssicherung
 - Konsumenteninformation
 - internes und externes Benchmarking
 - Marketing – Positionierung
 - Sozialplanung

Meine persönlichen Vorteile als Nutzerin



- Ich habe gelernt, zwischen verschiedenen Angeboten zu unterscheiden.
- Ich kann meine Rechte als Nutzerin besser einfordern.
- Ich weiß, was ich von einem Angebot will.
- Ich habe mehr Information über Qualität und einen Überblick über andere Angebote und Anbieter.

Die Vorteile für die Nutzerinnen und Nutzer



- Nutzerinnen und Nutzer erhalten die Möglichkeit darüber zu sprechen, was Qualität aus ihrer Sicht ist.
- Nueva nimmt sie und ihre Meinung ernst.
- Sie bekommen neue Vorstellungen und Ideen, was sie vom Träger verlangen können.
- Sie bekommen viel Info aus dem Katalog.
- Sie können verschiedene Angebote vergleichen.

Mehr Info?

- Heinrichstraße 145
- A- 8010 Graz
- Tel.: 00 43 / (0) 316 / 81 47 16 – 25
- Fax: 00 43 / (0) 316 / 81 47 16 – 20
- Mail: nueva.graz@atempo.at
- Mail: martin.konrad@atempo.at
- www.atempo.at
- www.nueva-network.eu

Nueva - Marke & Netzwerk mit Power



Herzlichen Dank für die Aufmerksamkeit!

Wie läuft eine Evaluation ab?

Nueva: Der Film