

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.d.z.

das geht hier nicht das will ich nicht

Beobachtung

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.d.z.

Nicht beantwortbar: 0/2



Die Auswertung



Auswertung nach Qualitätsdimensionen (5)

- Selbstbestimmung
- Sicherheit
- Privatsphäre
- Förderung
- Betreuung

und Lebensbereichen

- Alltägliches
- Allgemeines
- Soziale Kontakte und Beziehung
- Freizeit und Weiterbildung
- Therapie und Gesundheit

1. Ebene: Das Qualitätsprofil

Selbstbestimmung: Ich regle viele Dinge selbst und bestimme selbst über mich. (Skala 0-100)

Sicherheit: Ich sehe Gefahren nicht, es wird auf mich gut aufgepasst. (Skala 0-100)

Privatsphäre: Ich will viel allein sein können, ich werde nicht gestört. (Skala 0-100)

Förderung: Ich will mich weiterentwickeln und bekomme viel Förderung. (Skala 0-100)

Betreuung / Assistenz: Ich kann vieles nicht allein machen, ich bekomme viel Hilfe. (Skala 0-100)

2. Ebene: Die Detailauswertung

Selbstbestimmung Detailauswertung

Allgemeines/Alltag: Ich regle viele Dinge selbst und bestimme selbst über mich. (Skala 0-100)

Freizeit und Weiterbildung: Ich regle viele Dinge selbst und bestimme selbst über mich. (Skala 0-100)

Soziale Kontakte/Beziehung: Ich regle viele Dinge selbst und bestimme selbst über mich. (Skala 0-100)

Gesundheit: Ich regle viele Dinge selbst und bestimme selbst über mich. (Skala 0-100)

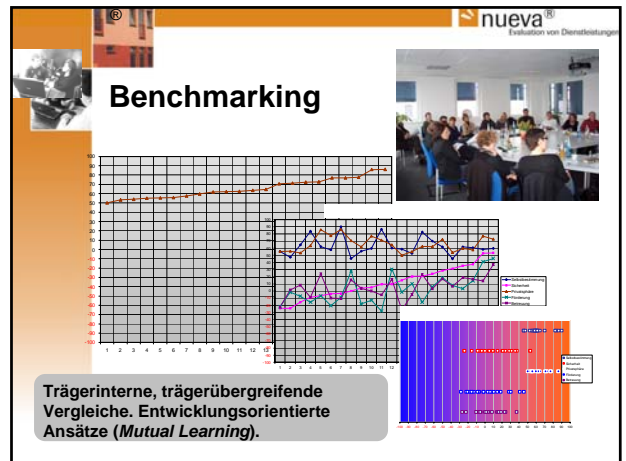
2. Ebene: Die Detailauswertung

Für alle fünf Qualitätsdimensionen: **Selbstbestimmung, Sicherheit, Privatsphäre, Förderung, Betreuung**

3. Ebene: Die Spezialauswertung


Jede Frage mit Antwortverteilung, Standards etc..

Frage	Antwort	Standard	Werte	Skala	Werte	Werte	Werte	Werte	Werte	Werte	Werte	Werte	Werte	Werte	Werte	Werte	Werte	Werte	Werte	
1. Wie oft...?																				
2. ...?																				
3. ...?																				
4. ...?																				
5. ...?																				
6. ...?																				
7. ...?																				
8. ...?																				
9. ...?																				
10. ...?																				




- 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