

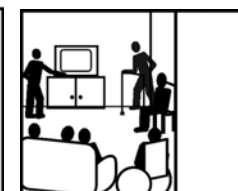
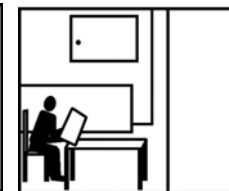
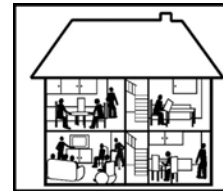
®



nueva



Nutzerinnen und Nutzer evaluieren





Nueva

- **NutzerInnen evaluieren.**
- **NutzerInnen sind:**
 - ▶ Frauen und Männer mit
Lernschwierigkeiten / Behinderung



Wozu eine Evaluation?

Erkenntnisse

- funktioniert eine Leistung reibungslos
- wird die Zielgruppe erreicht
- wie wird eine Leistung angenommen

Überprüfung

- werden die gesteckten Ziele erreicht

Entwicklung

- wie erfolgreich ist die Leistungserbringung
- wo gibt es die größten Erfolge
- wo gibt es Entwicklungsbedarf

Legitimation

- erbringen eines Nachweises, welcher Output und welche Wirkung erzielt werden



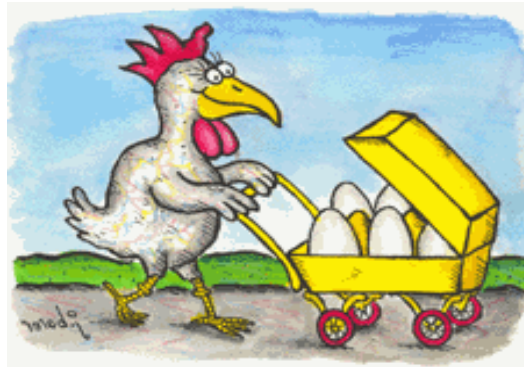
Leistung als Prozess

Prozess-Ablauf

Tätigkeiten / Aufgaben



Struktur und
Durchführung



Ergebnis





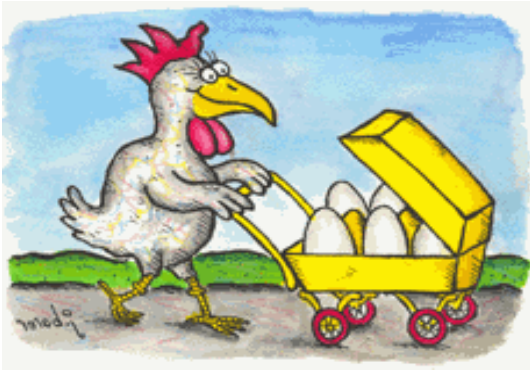
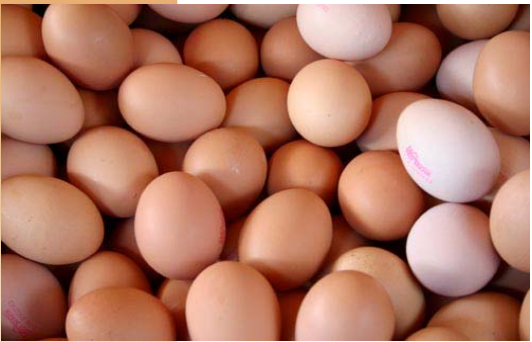
Nueva Evaluation

Betreuung / Assistenz

Tätigkeiten / Aufgaben

Struktur und Durchführung

Was kommt bei NutzerInnen an?



TQM, ISO, EFQM ...

Nueva

Anforderung / Erwartung



Nueva: 4 x Innovation

aus Sicht der
NutzerInnen entwickelt

EvaluatorInnen sind
NutzerInnen



objektivierte Kriterien

Ergebnisse sind
vergleichbar

Empowerment, Selbstbestimmung, Normalisierung, Partizipation,
KundInnenorientierung

Nueva: 1. Innovation

**aus Sicht der
NutzerInnen entwickelt**

- 24 Menschen mit Lernschwierigkeiten / Behinderung haben Qualität definiert.
- 2 Jahre haben sie daran gearbeitet.
- 1000 Kriterien haben sie erfasst und diskutiert.
- 100 Fragen zur Qualität haben sie formuliert.
- Wissenschaftler haben sie begleitet.
- 24 Menschen mit Lernschwierigkeiten / Behinderung haben festgelegt, was Qualität ausmacht.

Empowerment, Selbstbestimmung, Normalisierung, Partizipation,
KundInnenorientierung

Nueva: 2. Innovation

**EvaluatorInnen sind
NutzerInnen**



- Menschen mit Lernschwierigkeiten / Behinderung haben eine 2-jährige Fachausbildung für Evaluation gemacht.
- Sie sind bei Nueva angestellt - wie ihre KollegInnen ohne Behinderung.
- Sie besuchen NutzerInnen und befragen sie zur Qualität beim Wohnen / der Arbeit / in der Ausbildung.
- 3.500 NutzerInnen haben sie bisher befragt.
- Sie entwickeln die Nueva Instrumente laufend weiter.
- Sie schulen KollegInnen in anderen Ländern.

Empowerment, Selbstbestimmung, Normalisierung, Partizipation,
KundInnenorientierung

Nueva: 3. Innovation

objektivierte Kriterien

- Nueva EvaluatorInnen fragen nach wie etwas ist - nicht ob es gut oder schlecht ist.
- NutzerInnen müssen nicht beurteilen, ob etwas gerade gut oder schlecht ist.
- NutzerInnen sagen, was sie tatsächlich von einer Betreuungsleistung auch wahrnehmen.



„Dürfen Sie hier Ihr Zimmer zusperren?“

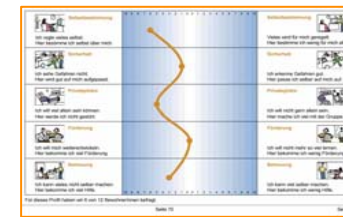
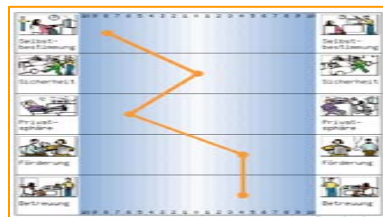
- NutzerInnen nehmen gerne an einer Befragung teil, weil sie auch neue Information bekommen.

Empowerment, Selbstbestimmung, Normalisierung, Partizipation,
KundInnenorientierung

Nueva: 4. Innovation

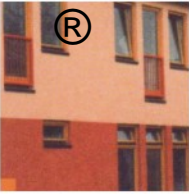
Ergebnisse sind vergleichbar

- Nueva Fragebögen gibt es für unterschiedliche Leistungen (z.B.: Wohnen vollzeitbetreut, Wohnen mobil betreut u.s.w.).
- Nueva Fragebögen sind immer standardisiert und vollstrukturiert.
- So können zum Beispiel vollzeitbetreute Wohnangebote ihre Ergebnisse miteinander vergleichen.
- Auch NutzerInnen können sehen, wie es wo anders ist.



Empowerment, Selbstbestimmung, Normalisierung, Partizipation, KundInnenorientierung

®



Wir sind...

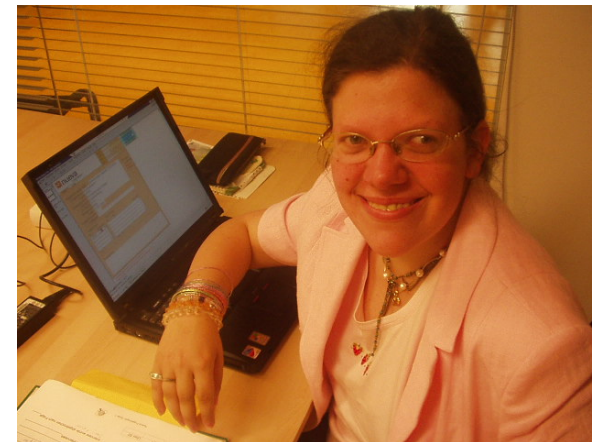
5 Evaluatorinnen und Evaluatoren

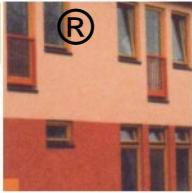




Die Evaluatorinnen und Evaluatoren

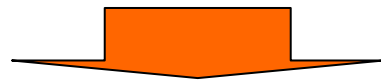
Wir selbst sind Menschen mit
Lernschwierigkeiten u. Behinderung





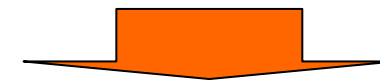
Nueva EvaluatorInnen haben

Erfahrung im „Feld“



Nutzerinnen und Nutzer
von betreuten Angeboten

Theoretisches Wissen



2-jährige Ausbildung zu
Evaluatoren

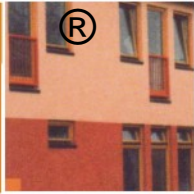




2 Jahre Ausbildung

- Arbeit am PC
- Zeitmanagement
- Teamarbeit
- Kommunikation
- Präsentation
- Entwicklung Fragebogen
- Interviewtechnik





Wie läuft eine Evaluation ab?

Wir rufen die Leiterin/
den Leiter des
Angebotes an.



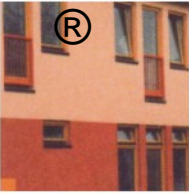


Welche Informationen brauchen wir vom Angebot?

Datenblatt



Damit wir das Angebot im Onlinekatalog richtig darstellen können.

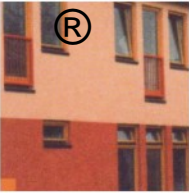


Wie werden wichtige Dinge im Angebot genannt?

Wörterliste

Damit wir im Fragebogen die Begriffe verwenden, die die Kundinnen und Kunden auch kennen.

®



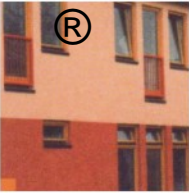
Wir stellen uns den Kundinnen und Kunden vor

Kennenlernen



Interviewteilnahme





Instrument (1)

Fragebogen - verbal

- Für Personen, die eine leichte Sprache verstehen können.
- Für Personen, denen Bilder als Übersetzung helfen zu verstehen.



„Dürfen Sie hier Ihr Badezimmer zusperren?“

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ja, immer	oft	manchmal	selten	nein, nie	w.n.	k.A.	t.n.z.	

das geht hier nicht das will ich nicht

Instrument (2)

Erhebungsbögen
Beobachtung

- Für Personen, die aufgrund der hohen Beeinträchtigung an einer Befragung nicht teilnehmen können.
- Sie nehmen an einer Beobachtung teil (teilnehmend / offen).

ALLGEMEINES – Privatsphäre

Teilnehmende Beobachtung

6. Hat der/die BewohnerIn ein eigenes Zimmer?

ja nein

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

ja nein

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

ja nein t.n.z.

Nicht beobachtbar... t.n.z.











Instrument (3)

Basis- und
Strukturdatenblatt

- Für MitarbeiterInnen, um die Rahmendaten des Angebotes zu beschreiben.

nueva® → → → Was ist

Was ist in der Nähe... pro Möglichkeit bitte nur ein Feld ankreuzen (zu Fuß = 500m; Öffis = max. 1 Fahrtzeit)?

 Öffis <input type="checkbox"/> Öffis <input type="checkbox"/> zu Fuß	 Park <input type="checkbox"/> Öffis <input type="checkbox"/> zu Fuß	 Supermarkt <input type="checkbox"/> Öffis <input type="checkbox"/> zu Fuß	 Disco <input type="checkbox"/> Öffis <input type="checkbox"/> zu Fuß	 Cafe/Gasthaus <input type="checkbox"/> Öffis <input type="checkbox"/> zu Fuß
 Arzt <input type="checkbox"/> Öffis <input type="checkbox"/> zu Fuß	 Apotheke <input type="checkbox"/> Öffis <input type="checkbox"/> zu Fuß	 Kino <input type="checkbox"/> Öffis <input type="checkbox"/> zu Fuß		

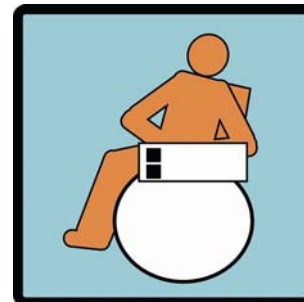


Instrument (4)

Barrierefrei-Check

- Checklisten zur Erhebung der Barrierefreiheit eines Angebotes

- E-Rolli- bzw. Handrollicheck
- Pflegebedarf
- Gehörlosencheck
- Blindencheck



®



Nueva Datenbank

Wir geben die
Antworten in den
Computer ein.





Auswertung – Lebensbereiche

(Beispiel Wohnen)



- Alltägliches
- Allgemeines
- Soziale Kontakte
- Freizeit und Weiterbildung
- Sexualität und Partnerschaft
- Therapie und Gesundheit



und immer 5 Qualitätsdimensionen

(Beispiel Wohnen)

für alle Lebensbereiche

Selbstbestimmung

Sicherheit

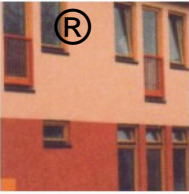
Privatsphäre

Förderung

Betreuung

Zufriedenheit

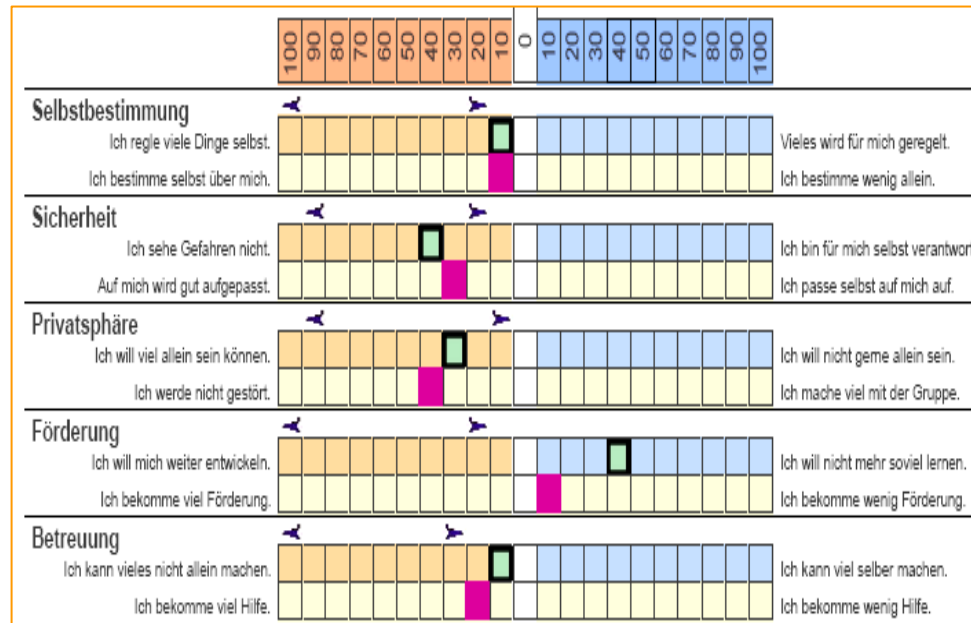




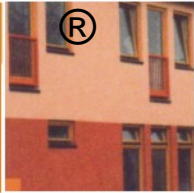
Auswertung - Profil



Qualitätsprofil (Beispiel Wohnen)



Ausgewertet wird im Wohnen nach Qualitätsdimensionen: Selbstbestimmung, Sicherheit, Privatsphäre, Förderung, Betreuung. Dargestellt wird das Ergebnis mittels Profil: links - hohe Ausprägung; rechts - niedrige Ausprägung. Standards zeigen Soll-Werte an.



Auswertung - Detail

Detailauswertung (Beispiel Wohnen)

	Vergleichswerte		Standardwerte dieser Betreuungsform*		Vergleichswerte	
	eigene erreichte Werte	durchschnittlich erreichte Werte	maximal nach links	maximal nach rechts	maximal erreichte Werte links	maximal erreichte Werte rechts
Allgemeines	100 %	100 %	100 %	67 %	100 %	100 %
Alltägliches	79 %	83 %	100 %	38 %	88 %	79 %
Freizeit und Weiterbildung	33 %	57 %	100 %	17 %	92 %	33 %
Soziale Kontakte	82 %	76 %	33 %	0 %	82 %	67 %
Körperliche Nähe / Partnerschaft / Sexualität	100 %	90 %	83 %	17 %	100 %	78 %
Gesundheit	32 %	60 %	100 %	67 %	90 %	32 %
alle Lebensbereiche	72 %	78 %	87 %	34 %		

Anzahl der Fragebögen: 6

*Standardwerte dieser Betreuungsform aus Bundesland: Berlin, Zyklus: 2009

Themen

Stationär:

- Räumliche Strukturen
- Private Räumlichkeiten u. Eigentum
- Privat- und Intimsphäre
- Freizeitaktivitäten und Privatsphäre
- Rückzugsmöglichkeiten

Privatsphäre im Alltag

- Partnerschaft und Beziehung
- Intimsphäre zum Thema Gesundheit
- Intimsphäre zum Thema Pflege

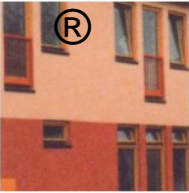
BEW:

- Ort der Betreuung
- Private Räumlichkeiten und Eigentum
- Umgang mit Beziehungen
- Umgang mit persönlichem Eigentum

Gestaltung von Freizeit und Urlaub

- Information über Freunde
- Information über Beziehungen
- Konsultation von Ärzten
- Umgang mit Erkrankungen

Ausgewertet wird im Wohnen nach Qualitätsdimensionen in den den Lebensbereichen : Alltägliches, Allgemeines, Soziale Kontakte, Partnerschaft - Sexualität, Gesundheit: Angabe in %-Werten



Auswertung - Spezial

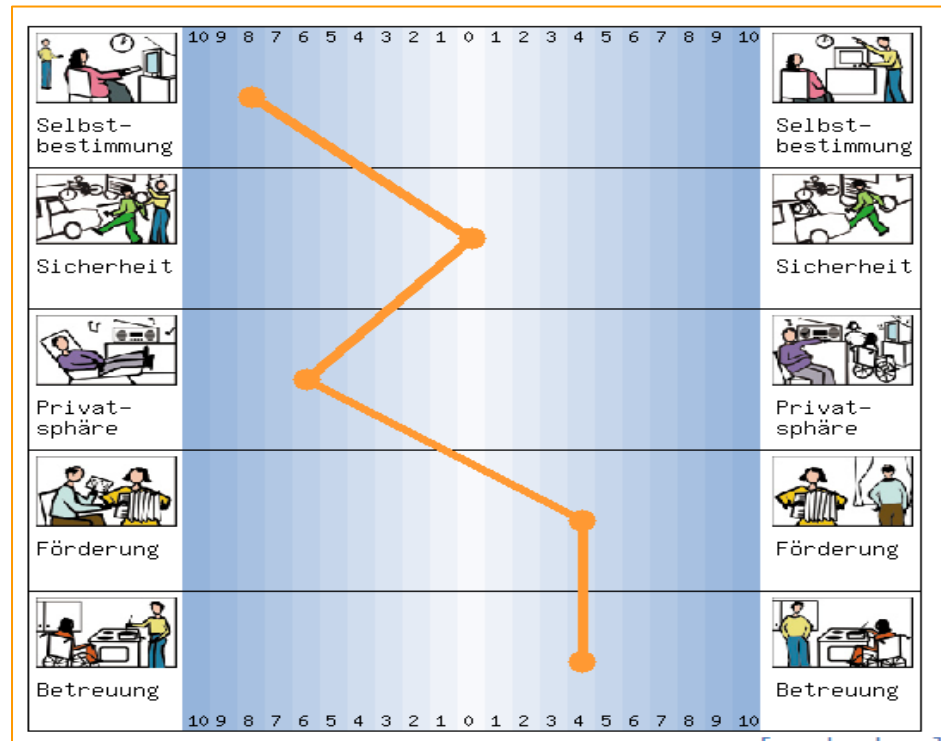
Spezialauswertung (Beispiel Wohnen)

Projekt-Nr	Frage-Nr	Frage	Anzahl der Fragen			Standardwerte		Beantwortet				Lebensbereich	Indikator
			Davon nicht gewertet	Erreichte Werte	100 %	Max links	Max rechts	Mündlich	Beob.	Geflesen	Bildlich		
2489	50	Hat der Bewohner, die Bewohnerin persönliche Gegenstände, Materialien für Freizeitgestaltung?	4	0	100 %	100 %	100 %	█	█	█	█	Alltägliches	Förderung
2489	60	Haben diese Dinge ihren eigenen Platz?	4	0	100 %	100 %	50 %	█	█	█	█	Alltägliches	Förderung
2489	110	Ist der Gemeinschaftsraum gestaltet?	4	0	100 %	100 %	100 %	█	█	█	█	Allgemeines	Förderung
2489	120	Gibt es Plätze im Wohnangebot, an denen die Bewohner und Bewohnerinnen miteinander etwas tun können?	4	0	100 %	100 %	100 %	█	█	█	█	Freizeit und Weiterbildung	Förderung
2489	160	Gibt es im Gemeinschaftsraum Materialien zur Freizeitgestaltung?	4	0	100 %	100 %	50 %	█	█	█	█	Freizeit und Weiterbildung	Förderung

Ausgewertet wird nach einzelnen Fragestellungen.

Auswertung - KundInnen

Ergebnispräsent.
(Beispiel Wohnen)



Ausgewertet wird nach Profil auf oberster Ebene. Nueva Evaluatoren erklären den KundInnen die Ergebnisse - auch mit Bildunterstützung.

Darstellung für KundInnen

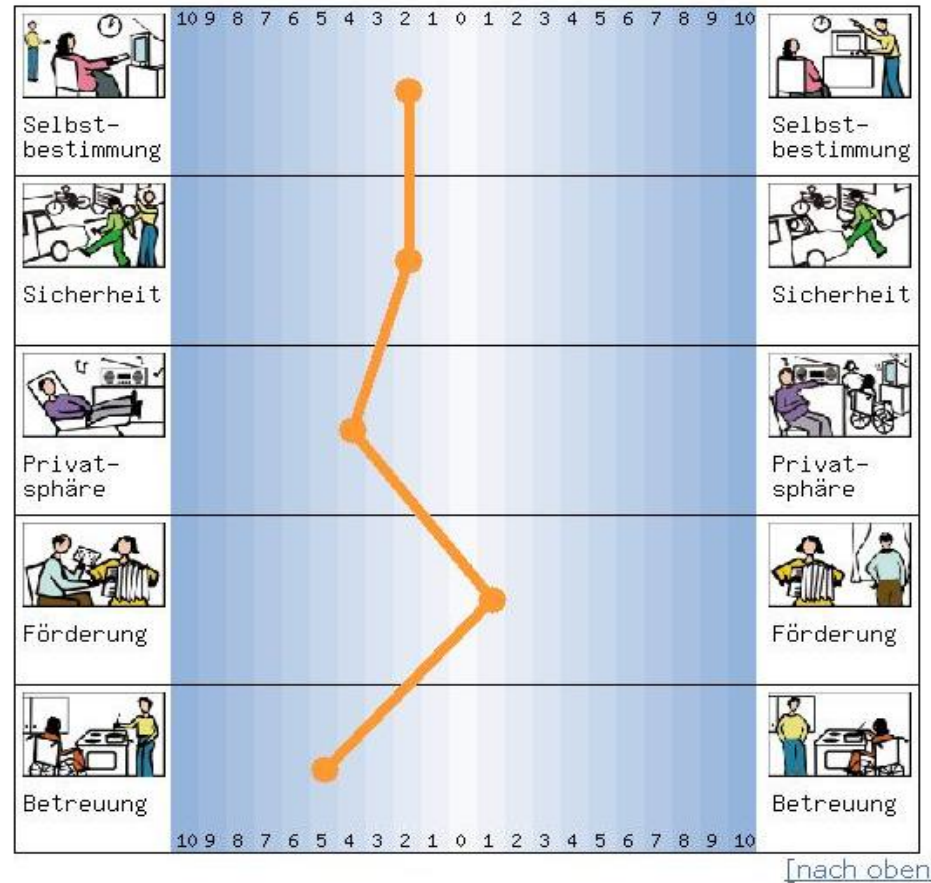
Verein KoMiT - Wohngemeinschaft Antonigasse

Land: Österreich
Bundesland: Wien
Bezirk: 18. Währing

Wohnform: WG für mehr als 3 Personen
Betreuungsform: Wohnbetreuung Vollzeit



- So erreichen Sie uns
- Freie Plätze
- Welche Zimmer gibt es?
- Was gibt es in der Nähe?
- Wann ist eine Betreuerin oder ein Betreuer da?
- Welche Regeln gibt es?
- Was gibt es hier für Angebote?
- Was sonst noch für KundInnen und Kunden wichtig ist.
- Qualitätsprofil



www.nueva-online.info



Nueva arbeitet für

**Kundinnen und
Kunden**

**Qualitätsverbesserung
& Information**



**Anbieter &
Träger**

Qualitätsentwicklung

**Behörden &
Länder**

Controlling

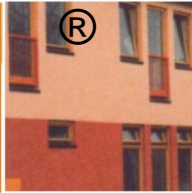


Nueva bewirkt einen aktiven Rollenwechsel

Menschen mit
Lernschwierigkeiten
werden zu

- **Kundinnen und Kunden**
- **Expertinnen und Experten**

Empowerment**Normalisierung**



Wem nützt Nueva?

- **Den Nutzern und NutzerInnen**
Vergleichbare und verständliche Informationen
- **Den Anbietern und Trägern**
Feedback der KundInnen als Grundlagen für
Qualitäts- und Angebotsentwicklung
- **Den Ländern und Kommunen**
Qualitäts- und Bedürfnisprofile als Grundlagen für
die Qualitätskontrolle und Sozialplanung



Wofür nützt Ihnen Nueva?

- Qualitätsentwicklung
- Angebotsentwicklung
- Controlling und Qualitätssicherung
- internes und externes Benchmarking
- Marketing – Positionierung
- Konsumenteninformation
- Sozialplanung



Mehr Info?

- Nueva GesmbH
- Grazbachgasse 39
- A- 8010 Graz
- Tel.: 00 43 / (0) 316 / 81 47 16 – 0
- Fax: 00 43 / (0) 316 / 81 47 16 – 20
- 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