

 Evaluation von Dienstleistungen



„Wer bestimmt, was Qualität ist?“

 **nueva**[®] Nutzerinnen und Nutzer evaluieren Wohnangebote der Behindertenhilfe.

 Evaluation von Dienstleistungen


Steckbrief



Walburga Fröhlich
Geschäftsführerin
vorher: Beratungsstelle
Familienentlastungsdienst
Frühförderstelle
Wohnbetreuung



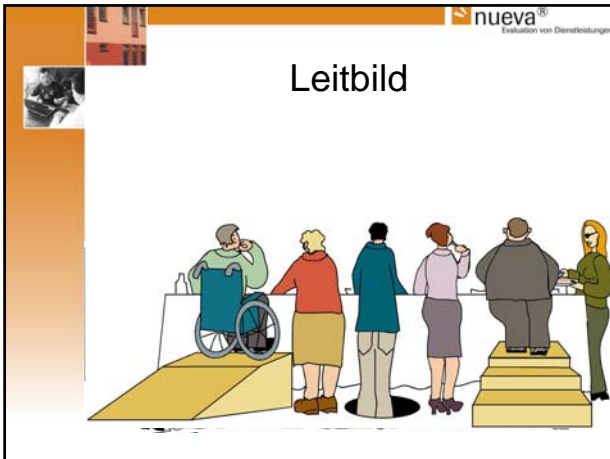
Ronald Loitfellner
Nueva- Evaluator
vorher: in Werkstätte
gearbeitet (Zuliefer-
arbeiten für Auto-
industrie)

 Evaluation von Dienstleistungen



atempo
zur Gleichstellung von Menschen

Wir fangen einfach an.

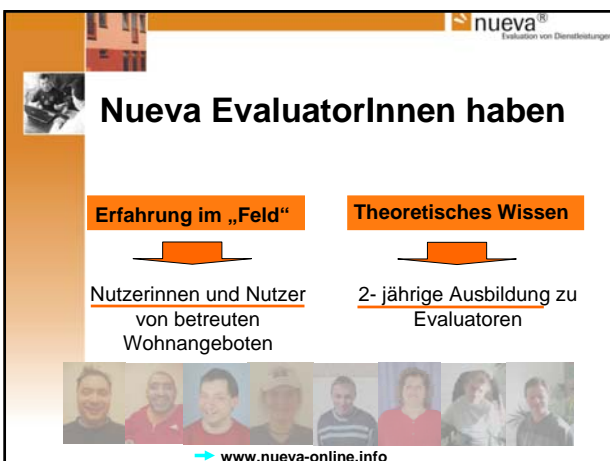









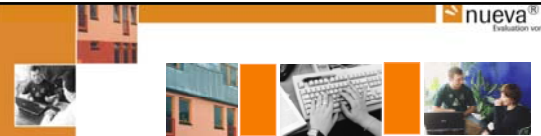















Was kommt an?
Wir beschreiben die Qualität von **Wohneinrichtungen** und **Werkstätten** aus der Sicht von Menschen mit Behinderung.

Wir befragen unsere Kolleginnen in den Einrichtungen wie es dort ist.

Zum Beispiel:
Erlauben die Betreuer und Betreuerinnen, dass Sie Ihr Zimmer/Ihre Wohnung zusperren?





2004 bis 2007


3.000 Interviews und Beobachtungen





Wie läuft eine Evaluation ab?

Wir rufen die Leiterin/ den Leiter des Wohnangebots an.




Die einzelnen Schritte

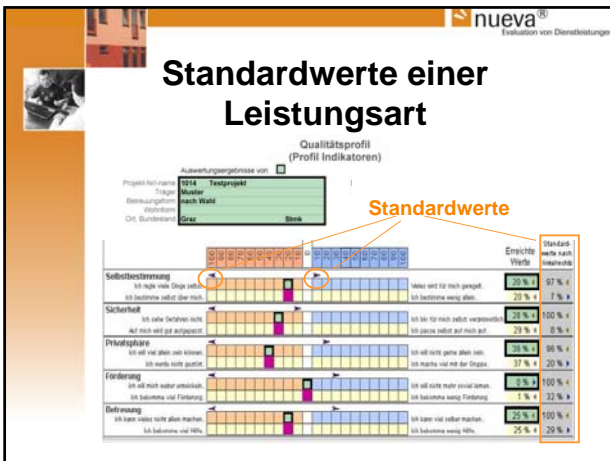
- Wir beginnen mit Workshops
- Legen gemeinsam Standards/Korridore fest
- Diskutieren den/die Fragebögen



Qualitätsstandards



Selbstbestimmung Ich regle viele Dinge selbst. Ich bestimme selbst über mich.	Vielen wird für mich geregelt. Ich bestimme wenig allein.
Sicherheit Ich sehe Gefahren nicht. Auf mich wird gut aufgepasst.	Ich bin für mich selbst verantwortlich. Ich passe selbst auf mich auf.
Privatsphäre Ich will viel allein sein können. Ich werde nicht gestört.	Ich will nicht gerne allein sein. Ich mache viel mit der Gruppe.
Förderung Ich will mich weiterentwickeln. Ich bekomme viel Förderung.	Ich will nicht mehr so viel lernen. Ich bekomme wenig Förderung.
Betreuung / Assistenz Ich kann vieles nicht allein machen. Ich bekomme viel Hilfe.	Ich kann viel selber machen. Ich bekomme wenig Hilfe.



Was sind die richtigen Worte?


Wörterliste

Damit wir im Fragebogen die Begriffe verwenden, die die Bewohnerinnen und Bewohner auch kennen.

Die Instrumente


- Verbale Interview
- offene Beobachtung
- teilnehmende Beobachtung
- Fragebogen für BetreuerInnen



 nueva®
Evaluation von Dienstleistungen

Mit Bildern werden die Fragen leichter verständlich

Bildermappe




Zum Beispiel:
Zeigen Ihnen die Betreuer oder Betreuerinnen, wie Sie sich in Ihrer Umgebung zurecht finden können?

 nueva®
Evaluation von Dienstleistungen

Die Checklisten


- E-Rolli- bzw. Handrolli-check
- Pflegebedarf
- Gehörlosencheck
- Blindencheck



 nueva®
Evaluation von Dienstleistungen

Nueva Datenbank

Wir geben die Antworten in den Computer ein.



Der online Katalog

Beschreibung mit Symbolen

nueva[®]
Evaluation von Dienstleistungen

www.nueva-online.info

Nueva arbeitet für

Kundinnen und Kunden
Qualitätsverbesserung & Information

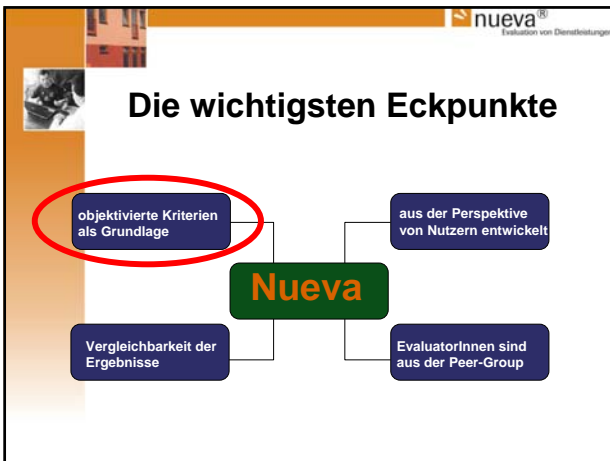
Anbieter & Träger
Qualitätsentwicklung

Behörden & Länder
Controlling

nueva[®]
Evaluation von Dienstleistungen

Machen Sie kein Geheimnis aus Ihrer Qualität!

Evaluieren Sie Ihr Wohnangebot und machen Sie den Vergleich.



Objektivierte Kriterien / Indikatoren

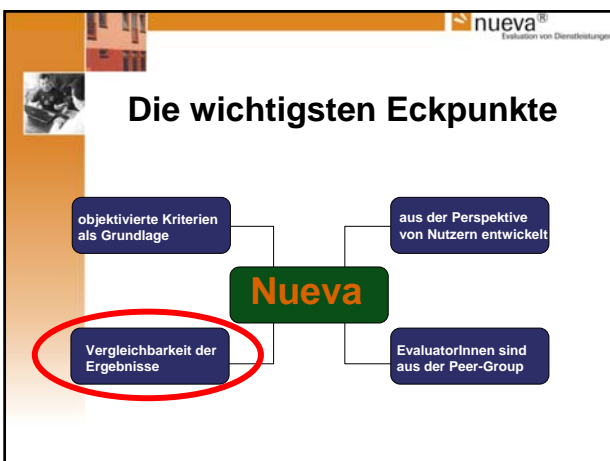
Erlauben die BetreuerInnen, dass Sie die Badezimmertür zusperren?

Antwortmöglichkeiten:

ja meistens manchmal selten nein weiß nicht

keine Antwort

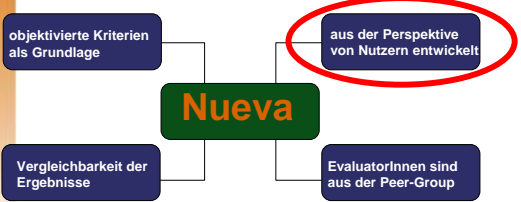
Ein Kriterium im Bereich Alltägliches zum Indikator Privatsphäre



Vergleichbarkeit der Ergebnisse


- Transparenz über die Bewertungsgrundlagen
- Möglichkeit der Standardisierung und Quantifizierung
- dadurch interne und externe Vergleichsmöglichkeiten

Die wichtigsten Eckpunkte



Perspektive der NutzerInnen

Erlauben Ihre BetreuerInnen, dass Ihre Freundin oder Ihr Freund bei Ihnen übernachtet?

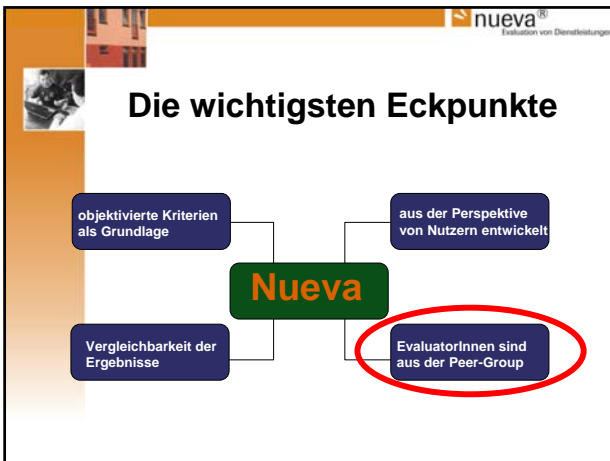


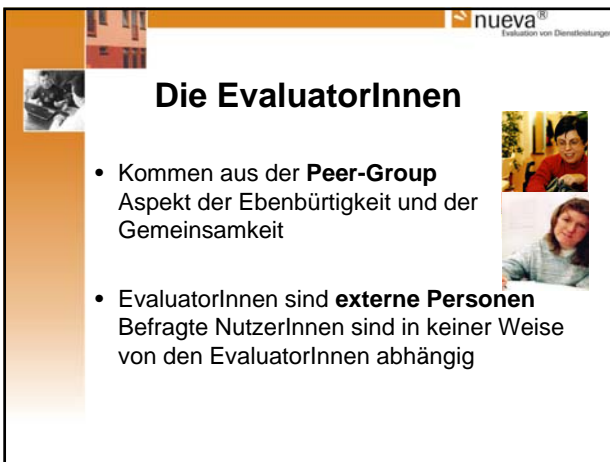
Antwortmöglichkeiten:

ja meistens manchmal selten nein weiß nicht

keine Antwort

Ich habe keine Freundin/keinen Freund (= weiß nicht)



- 
- Die EvaluatorInnen**
- Kommen aus der **Peer-Group**
Aspekt der Ebenbürtigkeit und der Gemeinsamkeit
 - EvaluatorInnen sind **externe Personen**
Befragte NutzerInnen sind in keiner Weise von den EvaluatorInnen abhängig



Mehr Info

www.nueva-network.eu

www.nueva-online.info

www.atempo.at
