

Nueva

Nutzerinnen und Nutzer **evaluieren**

Menschen mit Behinderung beschreiben, analysieren und bewerten Qualität

Seit langem wird in der Eingliederungshilfe versucht, eine realistische Kundenzufriedenheitsabfrage zu ermitteln und diese in Kennzahlen umzusetzen. Dies ist aus meiner Sicht noch nicht zufriedenstellend gelungen. Nueva eröffnet hierfür neue Wege und Möglichkeiten, eine unabhängige und objektive Datenbasis zu erheben.

Menschen mit Lernschwierigkeiten und Behinderungen werden zu Evaluatorinnen und Evaluatoren ausgebildet und führen Nutzer-Evaluierungen durch. Nueva misst und beschreibt die Qualität von Dienstleistungen für Menschen mit Lernschwierigkeiten und Behinderungen. Es geht dabei um die Qualität, wie sie tatsächlich bei den Nutzerinnen und Nutzern ankommt und wahrgenommen wird.

Auf der einen Seite stehen die Anbieter mit den Bereichen Wohnen, Arbeiten und Bildung und auf der anderen Seite die Nutzer/innen, Bewohner/innen, Werkstattbeschäftigte und Teilnehmer/innen. Nueva evaluiert, wie die Nutzer/innen das Angebot der Mürwiker Werkstätten GmbH erleben und wie zufrieden sie damit sind.

Das Charmante dabei ist, dass Menschen mit Behinderung als Evaluatoren ausgebildet werden und die Befragungen durchführen. Sie stehen in einem festen Arbeitsverhältnis und erhalten Evaluationsaufträge aus sozialen Einrichtungen.

Wir haben die Firma atempo aus Graz kennengelernt und waren begeistert von diesem Evaluationsinstrument. Ich bin seit einem Jahr in der Unterarbeitsgruppe NUEVA des Arbeitskreises Wohnens des Landesverbandes der Lebenshilfe in Kiel, tätig. Neben einer Auftaktveranstaltung im Ministerium Anfang 2011, auf der sich die Mitarbeiter der Projekt-Firma „atempo“ das erste Mal in Schleswig-Holstein vorgestellt haben, wurde die erste Evaluation Ende 2011 vorbereitet.

Es wurden zwei Evaluationseinrichtungen für das Referenzprojekt in Schleswig-Holstein ausgewählt. Das Lebenshilfswerk Mölln-Hagenow und die Mürwiker Werkstätten GmbH, beteiligten sich daran. Hierfür wurden über den Landesverband der Lebenshilfe in Kiel, Projektgelder zur Verfügung gestellt, ohne die die Durchführung nicht möglich gewesen wäre.

#### Wie es funktioniert

Zunächst haben sich BewohnerInnen, MitarbeiterInnen, Leitungskräfte, Qualitätsbeauftragte und die Mitarbeiter von atempo in Mölln-Hagenow zu einem gemeinsamen Qualitätszirkel getroffen. Dort wurden an drei Tagen die Qualitätsstandards der Einrichtungen festgelegt. Wir haben vereinbart, wie wir zu bestimmten Themen die Qualität in unseren Einrichtungen erwarten und bewerten. Diese Standards wurden dem Fragebogen zugeordnet.

Der Fragebogen ist in leichter Sprache formuliert und bebildert. Für Menschen, die mit der Methode nicht zu Recht kommen, gibt es eine oder zwei Beobachtungsmodule, die ebenfalls einer Auswertung zugeführt werden können. In dem unten stehenden Beispiel geht es um das Thema der Privatsphäre. Ein Beispiel für eine konkrete Frage im Fragebogen für Wohnangebote:

„Klopfen die Betreuerinnen oder Betreuer an, bevor sie in Ihr Zimmer kommen?“

Nach dem Qualitätszirkel haben die Kolleginnen und Kollegen aus Graz den Fragenkatalog vorbereitet und unsere Standards, die gemeinsam festgelegt wurden hinterlegt. Im Anschluss sind sie nach Mölln-Hagenow gereist und zu den Mürwiker Werkstätten GmbH, um die Befragungen und Beobachtungen durchzuführen. In Flensburg wurde im Dezember 2011 der komplette Bereich der Wohngemeinschaft Terrassenstraße evaluiert - drei Tage lang.

Die Mitarbeiter mit Behinderung von atempo haben in den Zimmern der Bewohnerinnen die Befragungen durchgeführt. Natürlich war die Teilnahme freiwillig. Es war eine sehr angenehme Atmosphäre und eine Nähe und vor allen Dingen ein „sprachlicher“ Zugang zwischen den Mitarbeitern von atempo und unseren BewohnerInnen, die wir als Menschen ohne Behinderung gar nicht herstellen können. Die Befragung wird über die MitarbeiterInnen von atempo durchgeführt, somit können die BewohnerInnen ganz unbefangene ihre Einschätzungen abgeben.

Nach den Befragungen folgt die Auswertung. Die Mitarbeiterinnen von Atempo kamen erneut im Januar 2012 für einen Tag in die Terrassenstraße und haben zunächst eine Auswertung für die MitarbeiterInnen der Mürwiker Werkstätten GmbH und dann für die BewohnerInnen präsentiert. Wir waren beeindruckt, wie die Detail- und Spezialauswertungen in leichte Sprache übersetzt wurden. Selbst nach drei Wochen wussten die Bewohnerinnen noch, worum es geht.

#### Was es für ein Unternehmen bedeutet

Anhand der Auswertungen sind Qualitätsverbesserungen und Kennzahlen deutlich greifbar. Sie sind nicht aus der Luft gegriffen, sondern sind direkt aus den Auswertungen abzuleiten. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, sich im Rahmen eines Benchmarkingverfahrens mit anderen Einrichtungen zu vergleichen und den Qualitätsstandart darüber laufend zu verbessern.

Die Mürwiker Werkstätten GmbH haben für die Wohngemeinschaft Terrassenstraße ein Profil abgegeben, welches auf der Nueva-Plattform eingestellt wurde. Jetzt können BewohnerInnen sich im Vorwege über die Wohngemeinschaft Terrassenstraße informieren – das ganze natürlich in leichter Sprache mit Bildern.

#### Wie es weiter geht

Ziel ist es, das Instrument bei den Mürwiker Werkstätten GmbH weiter einzuführen. Auf FLEK-Ebene wird darüber nachgedacht, gemeinsam eine Ausbildung von Evaluatoren aufzubauen. Hierfür muss das Modell politisch diskutiert und die Finanzierung geklärt werden.