



nueva-Evaluationen

Befragungen nach dem Peer-Prinzip



Wir messen Assistenzleistungen

Wie erleben Menschen mit Behinderung ihr Assistenzangebot? Wie zufrieden sind sie mit den Dienstleistungen in den Bereichen Wohnen, Arbeiten und Beschäftigung? Das nueva Hamburg-Team von GUT GEFRAGT schafft Klarheit. Wir befragen die Nutzer:innen der Angebote und messen die Qualität sozialer Leistungen dort, wo sie erbracht werden.

Bei unseren Evaluationen können die Nutzer:innen offen ihre Meinung sagen und sich aktiv an der Ausgestaltung von Assistenzleistungen beteiligen. Anbietern liefern wir aussagekräftige Statistiken für die Leistungsplanung und inhaltliche Ausrichtung ihrer Angebote. Zudem erhalten sie Anstöße für ihre Personal- und Unternehmensentwicklung.

nueva-Evaluationen gibt es für Assistenzangebote in den Bereichen

- Wohnen
- Arbeit und Beschäftigung



Was heißt nueva?

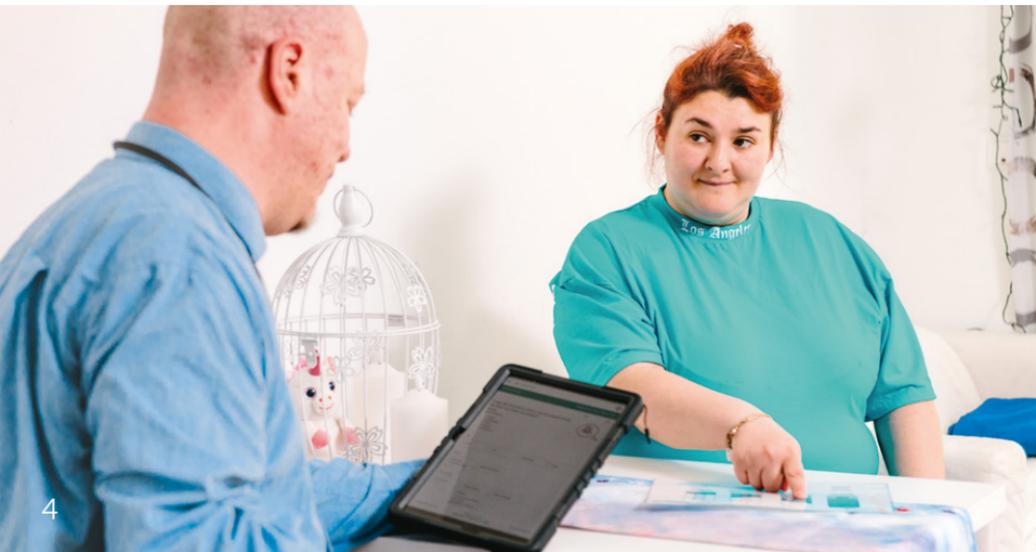
nueva steht für „**N**utzer:innen **e**valuieren“. Warum? Weil auch unsere Evaluations-Expert:innen Assistenzleistungen nutzen.

Auf Augenhöhe mit den Nutzer:innen

Das Besondere am nueva-Konzept ist, dass die Evaluationen nach dem Peer-Prinzip durchgeführt werden: Unsere Evaluationsexpert:innen haben selbst Lernschwierigkeiten und Behinderungen. Sie gehören zur Peer-Group der Befragten und kennen die Lebenswelt in Assistenzangeboten.

Daher wissen sie, worauf es bei Interviews mit Nutzer:innen ankommt. Die Befragten können sich mit unseren Expert:innen identifizieren und schätzen es, dass nueva unabhängig vom Träger arbeitet.

nueva-Evaluationsexpert:innen besitzen eine zweijährige Fachausbildung, in der sie Interviewführung und die nueva-Evaluationsmethodik erlernt haben. Sie stellen die Fragen in einer auf die Nutzer:innen abgestimmten Form. Das Resultat sind authentische Ergebnisse, die die Qualität von Assistenzleistungen detailliert aufzeigen.



3 Leitideen für mehr Teilhabe

nueva verfolgt 3 Leitideen, um Inklusion voranzubringen:

- **Beteiligung:** Menschen mit Behinderung gesellschaftlich einbeziehen.
- **Empowerment:** Selbstbestimmung, Eigenständigkeit und Selbstvertrauen stärken.
- **Kundenorientierung:** Menschen dabei unterstützen, sich als Kund:innen mit Rechten und Wahlmöglichkeiten zu sehen.

nueva-Befragungen gehen in die Tiefe

Wir erfassen vielfältige Qualitätsmerkmale, z. B. zu Privatsphäre, Sicherheit und Förderung. Typisch nueva ist: Wir bewerten die evaluierten Leistungen nicht, wir beschreiben sie. Die Bewertung der Ergebnisse übernehmen Auftraggeber und Nutzer:innen aus ihrer Perspektive.



Personenzentrierte Evaluationen

Persönliche Befragung: Nutzer:innen, die einfache Fragen verstehen und beantworten können, befragen wir in der Regel mündlich unter vier Augen in ihrem Assistenzangebot. Die Antworten geben unsere Evaluations-Expert:innen in ein Tablet ein. Sie werden in unserer Datenbank anonym gesammelt und ausgewertet. Eine persönliche Befragung dauert etwa 30 Minuten und kann auf Wunsch auch per Video-Konferenz durchgeführt werden.

Online-Befragung: Für viele Nutzer:innen sind unsere barrierefreien Online-Befragungen optimal. Sie können diese über einen Link am Computer oder per QR-Code auf ihrem Smartphone aufrufen und alleine durchführen. Der Zugang ist sehr einfach, die Bedienung intuitiv, das Erscheinungsbild klar und übersichtlich.

Die Befragungen beziehen sich unmittelbar auf den Assistenzalltag. Die Fragen sind in Leichter Sprache formuliert, ergänzt durch erklärende Bilder.





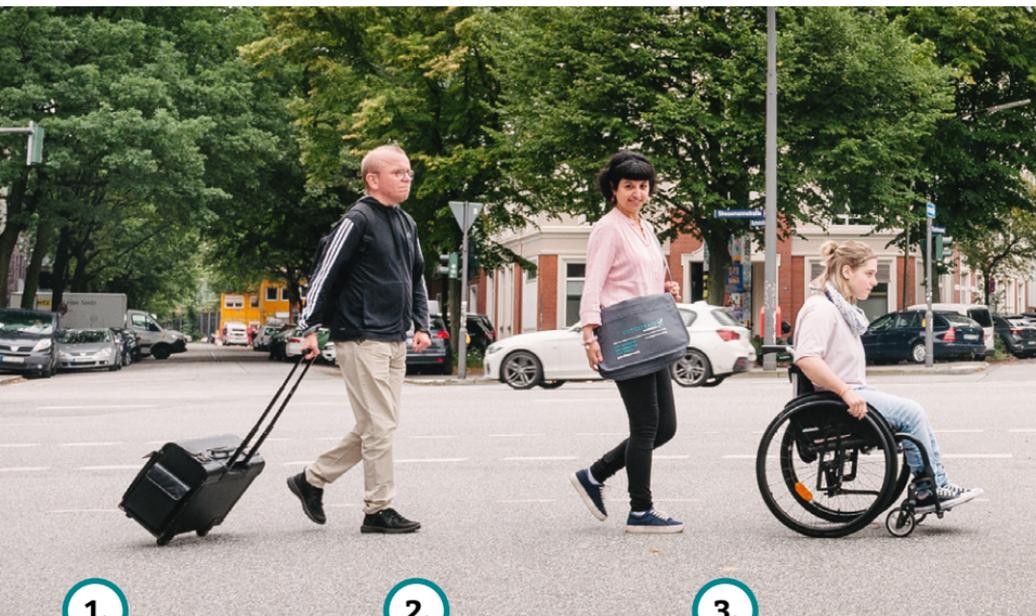
Beobachtung: Nutzer:innen, die nicht an einem Interview teilnehmen können, beobachten wir in ihrer Einrichtung und beschreiben die Situationen anhand einer Checkliste. Eine Beobachtung umfasst 2 Termine zu je 90 Minuten.



Bei allen nueva-Evaluationen gilt:

- Die Teilnahme ist freiwillig.
- Die Antworten werden anonym erfasst und vertraulich behandelt.
- Die Nutzer:innen können bei Bedarf Pausen einlegen.
- Die Fragen sind standardisiert, objektiviert und nicht wertend formuliert.

Schritt für Schritt ...



1.

Vorstellung im Assistenzangebot

Unsere Evaluations-Expert:innen stellen sich in einer der regelmäßigen Nutzer:innen-Versammlungen vor und erklären, wie die Evaluation abläuft.

2.

nueva-Qualitätszirkel: Jede:r hat eine Stimme

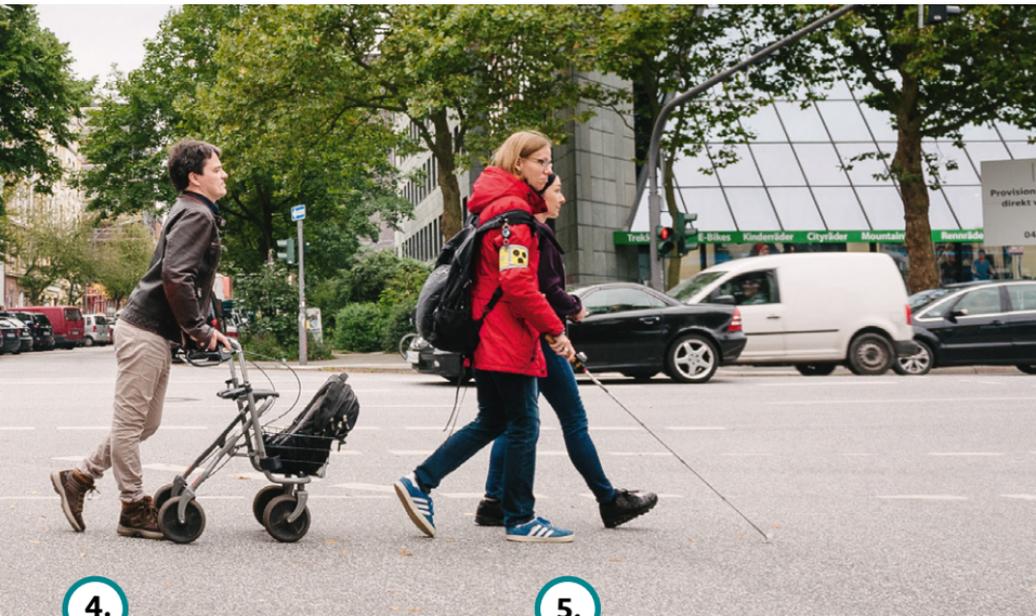
Der Qualitätszirkel ist ein Arbeitskreis, in dem Nutzer:innen und Mitarbeitende des Assistenzangebotes gemeinsam Qualitätsstandards festlegen.

3.

Evaluation auf Augenhöhe

Nach einem Planungsgespräch und der Terminabsprache folgen Befragungen oder Beobachtungen. Die Antworten erfassen wir in unserer Datenbank und werten sie nach einheitlichen, vergleichbaren Standards aus.

... zu mehr Qualität



4.

Präsentation der Ergebnisse für alle

Den Ergebnisbericht mit Detailauswertung besprechen wir mit der Leitung und – leicht verständlich aufbereitet – mit den Nutzer:innen. Anschauliche Qualitätsprofile zeigen, inwieweit die Ergebnisse mit den vorher festgelegten Standards übereinstimmen.

5.

Die Auswertung liegt vor – und jetzt?

Zur Weiterarbeit an ausgewählten Ergebnissen bieten wir nach Bedarf einen oder mehrere Qualitäts-Workshops in Leichter Sprache an. Darin sammeln Nutzer:innen und Mitarbeitende gemeinsam Ideen, um Prozesse und Arbeitsweisen zu verbessern.

Zertifiziert und ausgezeichnet

Qualität zu messen, ist die Aufgabe von nueva Hamburg. Und natürlich haben wir auch einen hohen Anspruch an uns selbst.

4 Punkte, die für uns sprechen:

- GUT GEFRAGT wurde für seine nueva-Evaluationen mit dem Hamburger Inklusionspreis ausgezeichnet. Der Preis würdigt herausragende Leistungen bei der Beschäftigung und Ausbildung von Menschen mit Behinderungen.
- nueva ist seit 2023 ISO-zertifiziert. Die DIN EN ISO 9001 steht für den hohen Standard unseres Qualitätsmanagementsystems.
- nueva Hamburg achtet auf stetige, bedarfsorientierte Anpassung der Erhebungsinstrumente, um aktuelle Entwicklungen in Assistenzangeboten einzubeziehen.
- Das Peer-Prinzip ist uns eine Herzensangelegenheit. Um Menschen mit Behinderung mit unseren Evaluationen auch wirklich zu erreichen, beschäftigen wir ausgebildete Peers, arbeiten mit Leichter Sprache und unterstützter Kommunikation.





IMPRESSUM

GUT GEFRAGT gGmbH
Stahlwiete 23
22761 Hamburg

☎ 040 / 65 04 01 24

✉ verwaltung@gutgefragt.hamburg

Geschäftsführung: Thorsten Ellersiek
USt.-ID: DE296835615

Design: www.webminze.de

Fotos: Heike Günther

Stand: Januar 2024



Kontakt

nueva-Netzwerk

 www.nueva-network.eu

GUT GEFRAGT gGmbH

Stahlwiete 23
22761 Hamburg

 040 / 65 04 01 24

 hamburg@nueva-network.eu

 www.gutgefragt.hamburg