



# Partizipation & Evaluation

# Beteiligung

Die Menschen (Mitarbeitende und Nutzende) im **Modell 365°** werden vielfältig beteiligt.



Gelebte **Partizipation** bestimmt, wie wir Dinge planen, regeln und tun. In unserer Kultur ist Beteiligung sichtbar verankert.

---

## Messbarkeit

---

Ziel ist, dass alle Prozesse und Regelwerke auf Partizipation hin geprüft sind.

# Peer-Evaluation

## Was ist die Qualität unserer Leistungen

**„Die eigene Meinung sagen und gehört werden“**

Wie erleben Klientinnen und Klienten die Qualität unserer Dienstleistung?

- » **nueva (Nutzer\*innen-evaluieren)**
  - › misst und beschreibt die Qualität von Betreuungs- und Assistenzdienstleistungen
  - › Qualität, wie sie tatsächlich bei den Nutzerinnen und Nutzern ankommt und welche Wirkung die Leistung hat
  - › Evaluator\*innen haben eigene Erfahrung mit Assistenzleistungen

# Wirkungsworkshops | Partizipativer Prozess

- » Arbeitskreis **nur** aus Klient\*innen der jeweiligen Einrichtungen
  - › Welche Themen im Fragebogen (welche Themen sind mir wichtig?)
  - › Welche Dienstleistungen/Assistenzleistungen sollen in den Fragebogen einbezogen werden?
  - › Was soll durch die Befragung erreicht werden?

# Ergebnisse Wirkungsworkshops

Begleitung bei  
meinem persönlichen  
Lebensweg

Zeit

Angenommen  
fühlen so wie  
ich bin

Ernstgenommen  
fühlen



Vertrauen  
haben

Hilfe bei  
Streit

Leute  
kennenlernen

Dinge erklärt  
bekommen

Haustiere

# Qualitätszirkel | Partizipativer Prozess

- » Arbeitskreis aus Klient\*innen und Mitarbeitende aus den jeweiligen Bereichen
  - › Anpassung des Fragebogens an die jeweilige Einrichtung (Wording, Alltagssprache)
  - › Festlegen des Qualitätsstandards für die einzelnen Dienstleistungen
  - › Festlegung der Soll-Werte (wie sollte es sein?) und Abgleich der Realität

# Peer-Evaluation | nueva

- » Erstbefragung Januar/Februar 2025
- » Team aus drei externen Peer-Evaluatorinnen befragen Klient\*innen der Einrichtung (face-to-face, per Telefon oder per Videoschaltung/ digitales Tool und Papierfragebögen)
- » Evaluator\*innen übertragen die Ergebnisse der Befragung in die **nueva**-Datenbank
- » Evaluator\*innen stellen die Auswertung der Befragung jeweils dem Management der Einrichtungen und den Klient\*innen und Mitarbeiter\*innen in eigenen **Ergebnispräsentationen** vor
- » Evaluator\*innen regen zum Austausch über die Ergebnisse an

# Beispiele Fragebogen

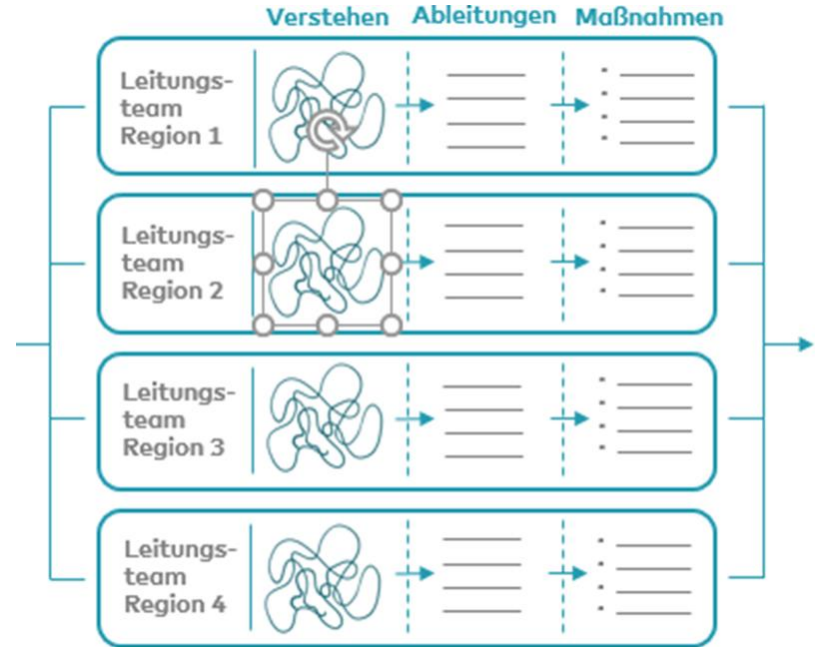
- » Die Fragen drehten sich um wichtige Lebensbereiche:
  - › **Selbst- und Mitbestimmung:**  
Kann ich selbst entscheiden, was ich tun möchte?
  - › **Information und Wissen:** Bekomme ich die Infos, die ich brauche?  
Sind diese verständlich?
  - › **Sicherheit:** Fühle ich mich wohl und sicher in meiner Wohnumgebung?
  - › **Privatsphäre:** Habe ich genug Rückzugsmöglichkeiten?
  - › **Betreuung und Assistenz:** Bekomme ich die Unterstützung, die ich brauche?
  - › **Teilhabe:** Kann ich am Leben in der Gemeinschaft teilnehmen?

# Weiterarbeit mit Ergebnissen und der Erkenntnisauftrag

- » Die Ergebnisse der Befragung geben uns Aufschluss darüber was bei Klienten und Klientinnen an Leistungen ankommt
  - › Was wird von unserem Leistungsangebot erwartet?
  - › Was haben wir noch nicht im Fokus?  
Oder wo können wir noch besser werden?
  - › Wo sind wir auf einem guten Weg?

# Weitere Schritte

- » Ergebnisse wurden in den Regionalen Leitungsteams in eine Maßnahmenplanung übersetzt



# Befragung 2027

- » Juni 2026: Überarbeitung und Anpassung der Fragebögen
- » Oktober 2026: Qualitätszirkel mit Klient\*innen
- » Frühjahr 2027: Zweite Befragung geplant

# Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

**Lena Kuntz**

Projektbeauftragte d. Leitung

Betreuen-Fördern-Wohnen

Pfalzkllinikum für Psychiatrie u. Neurologie AdÖR