



Das nueva Online Tool

Wirkung messen, Teilhabe fördern

Angebot zur Kooperation in der Entwicklungsphase

gefördert von



atempo / CFS GmbH
Heinrichstraße 145
8010 Graz
Tel: 0043 316 8147 16 33
E-Mail: martin.konrad@atempo.at
www.nueva-network.eu
www.atempo.at

Einladung zur Kooperation

Seit über 10 Jahren gilt unsere ganze Aufmerksamkeit der Qualitätsmessung von Assistenz- und Betreuungsleistungen. Dabei geht es uns um wesentliche Qualitätsdimensionen wie beispielsweise der Qualität der Pflegeleistung, das Ausmaß an gelebter Selbstbestimmung, Privatsphäre, Sicherheit wie auch Angebote der aktiven Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, der persönlichen Weiterentwicklung und alltäglichen Unterstützung.

Dazu folgen wir dem Ansatz der partizipativen Sozialforschung und binden Betroffene von Beginn an aktiv als Entwickler, Interviewer/-innen und Befragte in den Prozess ein. Herkömmliche Zufriedenheitsbefragungen erschöpfen sich regelmäßig in einer hohen Zustimmung und Zufriedenheitswerten um die 90%. Mit der Entscheidung herkömmliche Wege zu verlassen und neue Dimensionen zu öffnen, erreichen wir heute die Menschen zu Themen, die sie tatsächlich berühren. In diesem Sinne laden wir die betroffenen Menschen ein, ihre Vorstellung von Qualität selbst zu definieren. Auf dieser inhaltlichen Basis werden Befragungsinstrumente aufgesetzt und zum Einsatz gebracht. Das Feedback zu Betreuungsleistungen gewinnt augenscheinlich an Authentizität. Die zugrunde liegende Methodik in der Formulierung von Fragen, löst sich gänzlich von der klassischen Abfrage der Zufriedenheit und öffnet durch den beschreibenden Charakter der Fragestellung die Erlebenswelt der Menschen und macht die Wirkung von Leistungen sichtbar.

Im Projekt nueva Online Befragungstool wird der Prototyp für ein digitalisiertes, barrierefreies Befragungstool entwickelt. Das Tool gilt als Ergänzung zur bewährten Face to Face Methode oder kann solitär genutzt werden.

Mittels Verfahrens-Digitalisierung der bewährten Face to Face Befragung wird es den Organisationen und ihren Nutzern/innen möglich, auf ein alltagstaugliches, schnelles, praktikables Instrument zur Prüfung von Wirkung, Teilhabe und Qualität zuzugreifen.

Nutzern/innen ermöglicht das nueva Online Tool zeitnah eine punktgenaue Rückmeldungen zur Betreuungs- und Pflegequalität zu geben. Der hindernisfreie Zugang, den gängige Systeme nicht anbieten können, bietet ein barrierefreies, easy-to-use Servicedesign an. Qualitätssteigernde Maßnahmen können künftig inhaltlich punktgenau und ohne größere Zeitverschiebungen dort an der Betreuungsleistung platziert werden wo sie erforderlich sind.

Die Kooperation in der Entwicklungsphase bietet:

- ▢ Einbringen spezieller organisationsbezogener Anforderungen
Einflussnahme auf die Prozessarchitektur der Abläufe (Eingabe > Auswertung)
- ▢ Mitgestaltung der inhaltlichen Ausrichtung (Wort, Bild, Ton, Film)
- ▢ Mitgestaltung an der technischen Umsetzung
- ▢ **oder an der Testung der aktuellen Version teilnehmen**

Formen der Kooperation: physische Teilnahme an Entwicklungsworkshops (0,5 bis 1 Tag vor Ort oder via Telefon, Skype, Teilnahme an Online Abfragen), Testung der aktuellen Version.

Weitere Informationen erhalten Sie gerne auf Anfrage:

atempo_nueva

Martin Konrad

martin.konrad@atempo.at

Tel: 0316/814716-0

Nachfolgend wollen wir Ihnen einen Einblick in die wesentlichen Eckpunkte des Projektes geben:

Motivation für das Projekt | Problemstellung

- ▢ nueva als Face-to-Face Verfahren erreicht bislang eine begrenzte Anzahl an Nutzern/innen und steht in der Regel „nur“ im 2-jährigen Rhythmus zur Verfügung.
- ▢ Aktuell bietet nueva zwar den direkten Nutzerkontakt mit hoher Authentizität, verbunden jedoch mit hohem Zeit- und Kostenaufwand. Damit verbunden ein in Relation dazu geringer Anteil an erreichten Organisationen und Nutzern/innen.
- ▢ Organisationen und Nutzer/innen erwarten als Ergänzung eine einfache Methode, um die Betreuungs- und Pflegequalität im Alltag zeitnah und wirksam steuern zu können.
- ▢ Online Umfrage Tools gibt es zwar, doch keines der gängigen Modelle kann den Anforderungen von Personen mit Beeinträchtigungen und Pflegebedarf entsprechen (Zugangs- und Bedienungshürden).

- Digitale Lösungen gelten heute als Standard. nueva hat die Ergebnispräsentation bereits entsprechend aufbereitet – ein Online Befragungstool ist die logische Konsequenz.

Lösung und Nutzen für Anwender/innen

- Der bisherige „Face-to-Face“ absolvierte Verfahrensschritt wird durch ein online Befragungstool ergänzt.
- Für Anwender/innen und Nutzer/innen reduzieren sich die Verfahrenskosten und der Zeitaufwand.
- Die Nutzung des Befragungstools ist barrierefrei und fördert uneingeschränkt Beteiligung und Teilhabe.
- Rückmeldungen zur Leistung können direkt nach „Empfang“ geäußert werden.
- Qualitäts- und wirkungssteigernde Maßnahmen werden zeitnah und inhaltlich punktgenau an der Betreuungsleistung platziert.
- Die Rückmeldequote seitens der Nutzer/innen verdoppelt bis verdreifacht sich.

Die Herausforderung im Projekt

- ▮ Die Herausforderung und zugleich Innovation im Projekt liegt darin, vorhandene Softwarebausteine, digitale Hilfe-Features und neue Lösungsteile so zu adaptieren, zu verbinden und neu zu kreieren, sodass daraus ein barrierefrei zugängliches, easy-to-use Befragungstool angeboten werden kann.
- ▮ Dazu muss zuerst die vorhandene Software auf Tauglichkeit, Usability und (programmiertechnische) Adaptierbarkeit hin untersucht und ausgewählt werden.
- ▮ Zu designen ist eine für die Zielgruppe taugliche Form der Fragebögen ebenso wie Antwortschemata, die selbsterklärend funktionieren.
- ▮ In Summe bedeutet es, dass nicht bloß eine vorhandene Softwarelösung zielgruppengerecht zu gestalten ist, sondern eine Kombination aus verschiedenen Lösungsbausteinen und auch Barrierefreiheits-Features (z.B. Vorlesefunktion, Gebärdenvideos), gemeinsam mit neu programmierten Anwendungen zu einem tauglichen online-Tool neugestaltet werden - zuerst in Form eines Prototyps.

Kontakt:

atempo / CFS GmbH

Martin Konrad

Heinrichstraße 145

8010 Graz

Tel: 0043 316 8147 16 0

E-Mail: martin.konrad@atempo.at

www.nueva-network.eu

www.atempo.at