



humanimpact



PSZ GmbH

KundInnenbefragung

Berichte – Interpretationen – Maßnahmen - Betroffenenbeteiligung

Ablauf

Einstieg

Ergebnisse

Input Prozess-Architektur

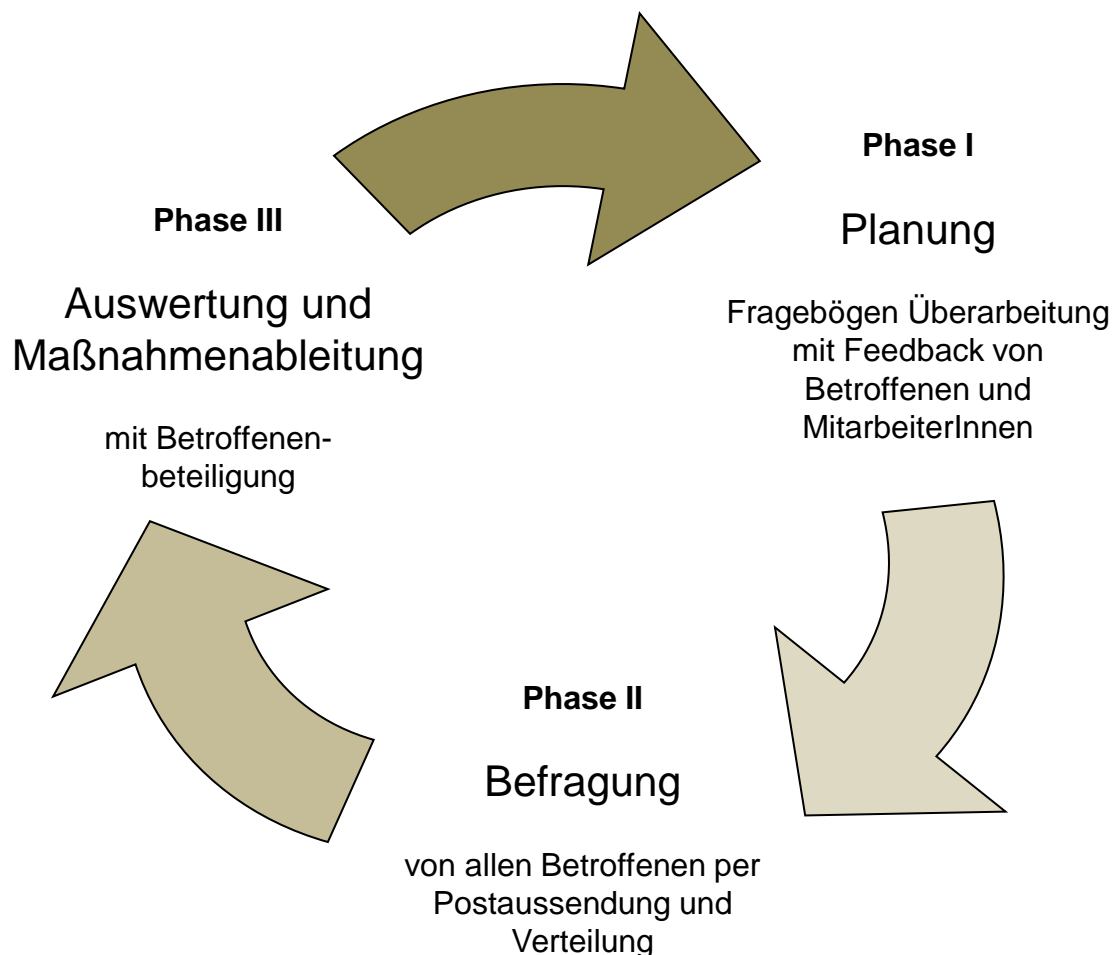
Prozess-Design für Phase 3

Abschluss

PSZ GmbH KundInnenbefragung

- Nutzen der KundInnenbefragung
- Zweite PSZ Gesamtbefragung seit 2006/2009
- Zielgruppe
- Beteiligung
- Schwerpunkt Betroffenenbeteiligung
- Ergebnis – „erster Blick“

Die 3 Phasen der KundInnenbefragung



Ziele der Phase 3

- Informationen über die Ergebnisse weitergeben
- Reflexion / Interpretation der Ergebnisse
- Maßnahmen aus den Ergebnissen ableiten
- **Zielgruppe**
 - Betroffene
 - MitarbeiterInnen

Allgemeines zur KundInnenbefragung

„Partizipative Evaluation“

- Enger Dialog und Kooperation zwischen externem Evaluator (HI) und internen ExpertInnen (PSZ)

Allgemeines zur KundInnenbefragung

Wirkungsorientierte Evaluation

- Welche Wirkung wird mit den Angeboten angestrebt?
 - Belastungen reduzieren, Beschwerden lindern, Therapieerfolg, Normalisierung,...
- Was beeinflusst die Wirkung der Angebote?
 - Interaktion zwischen MAIN und KundInnen, Zuverlässigkeit, Partizipation, Autonomie, Rahmenbedingungen,...

Allgemeines zur KundInnenbefragung

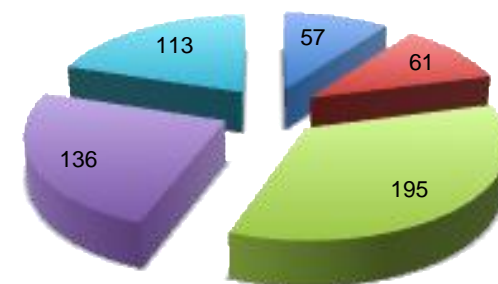
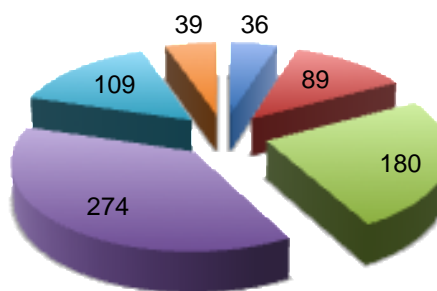
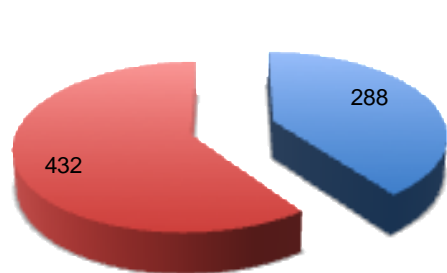
- Subjektive Sichtweise der KundInnen
- Bereichsspezifische Fragebögen (10 Versionen)
- Vergleichbarkeit (untereinander, und mit 2006)
- Veränderbarkeit - Was kann verändert werden?

Die Rücklaufquote

	2012			2006		
	Verschickt/ verteilt	Ausgefüllt	Quote	Verschickt/ verteilt	Ausgefüllt	
Arbeitsassistenz	765	158	21%	171	76	44%
atz	34	5	15%			
RehaWerkstatt	30	10	33%			
PSD	1721	336	20%	928	440	47%
Club	374	105	28%	102	70	69%
Suchtberatung	329	56	17%			
Tagenzentren	91	56	62%			
Wohnheim	18	10	56%	16	16	100%
Wohnungen	28	24	86%			
EDGAR	9	3	33%			
WGs	6	3	50%	22	10	45% *
PSZ Gesamt	3405	766	23%	1279	652	51%

Allgemeine Angaben

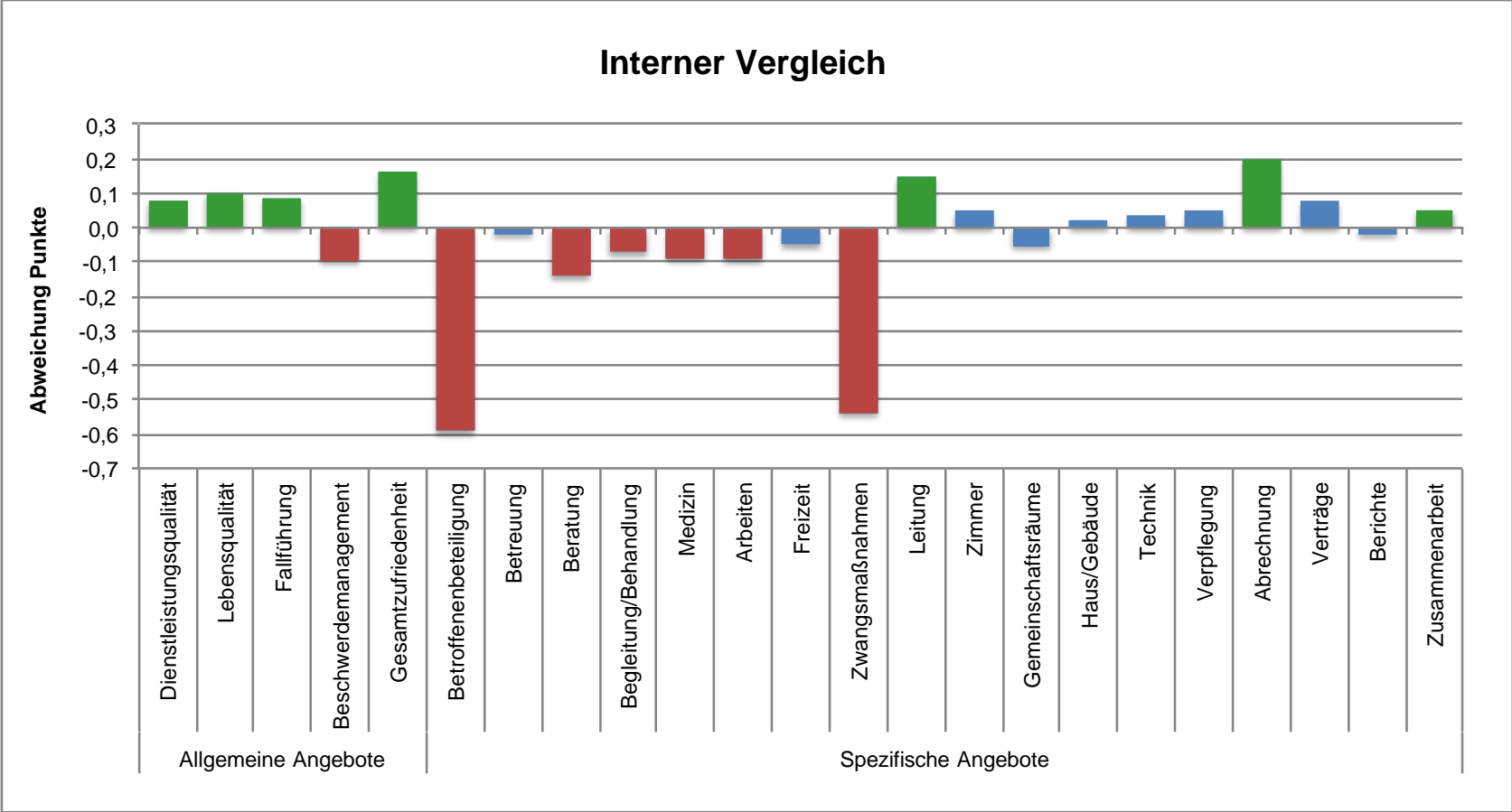
Geschlecht	Anzahl	Prozent	Alter	Anzahl	Prozent	Dauer	KundIn	Anzahl	Prozent
Männlich	288	40%	<25	36	5%	<6 Monate		57	10%
Weiblich	432	60%	25 bis 34	89	12%	6 bis 12 Monate		61	11%
Gesamt	720	100%	35 bis 44	180	25%	1 bis 5 Jahre		195	35%
			45 bis 54	274	38%	6 bis 10 Jahre		136	24%
			55 bis 64	109	15%	>10 Jahre		113	20%
			65 und älter	39	5%	Gesamt		562	100%
			Gesamt	727	100%				



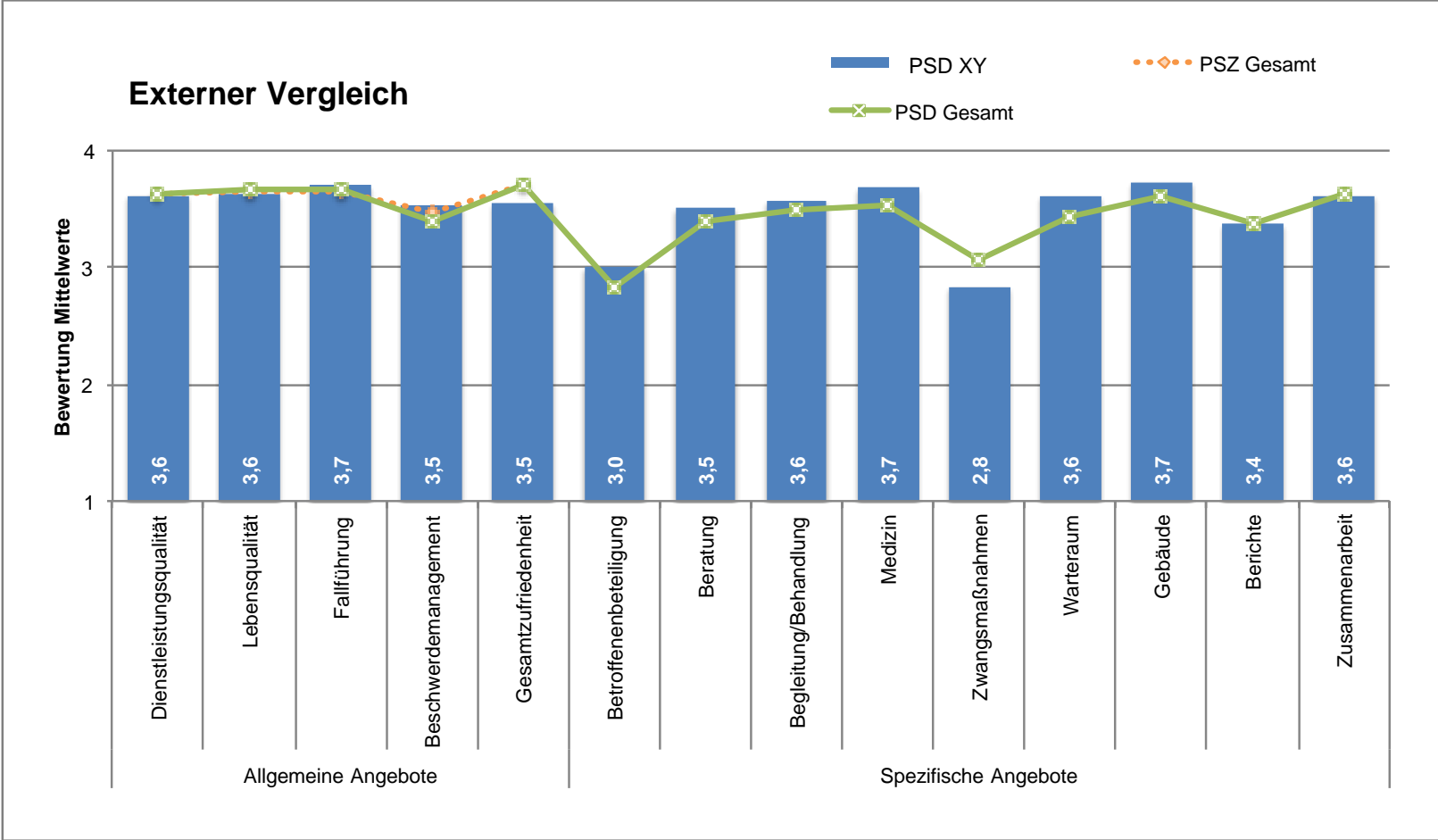
Darstellungen

1. Qualitätsdimensionen
2. Interner Vergleich, Externer Vergleich, Veränderungsanalyse
3. Offene Antworten, Antworthäufigkeiten (Anhang)

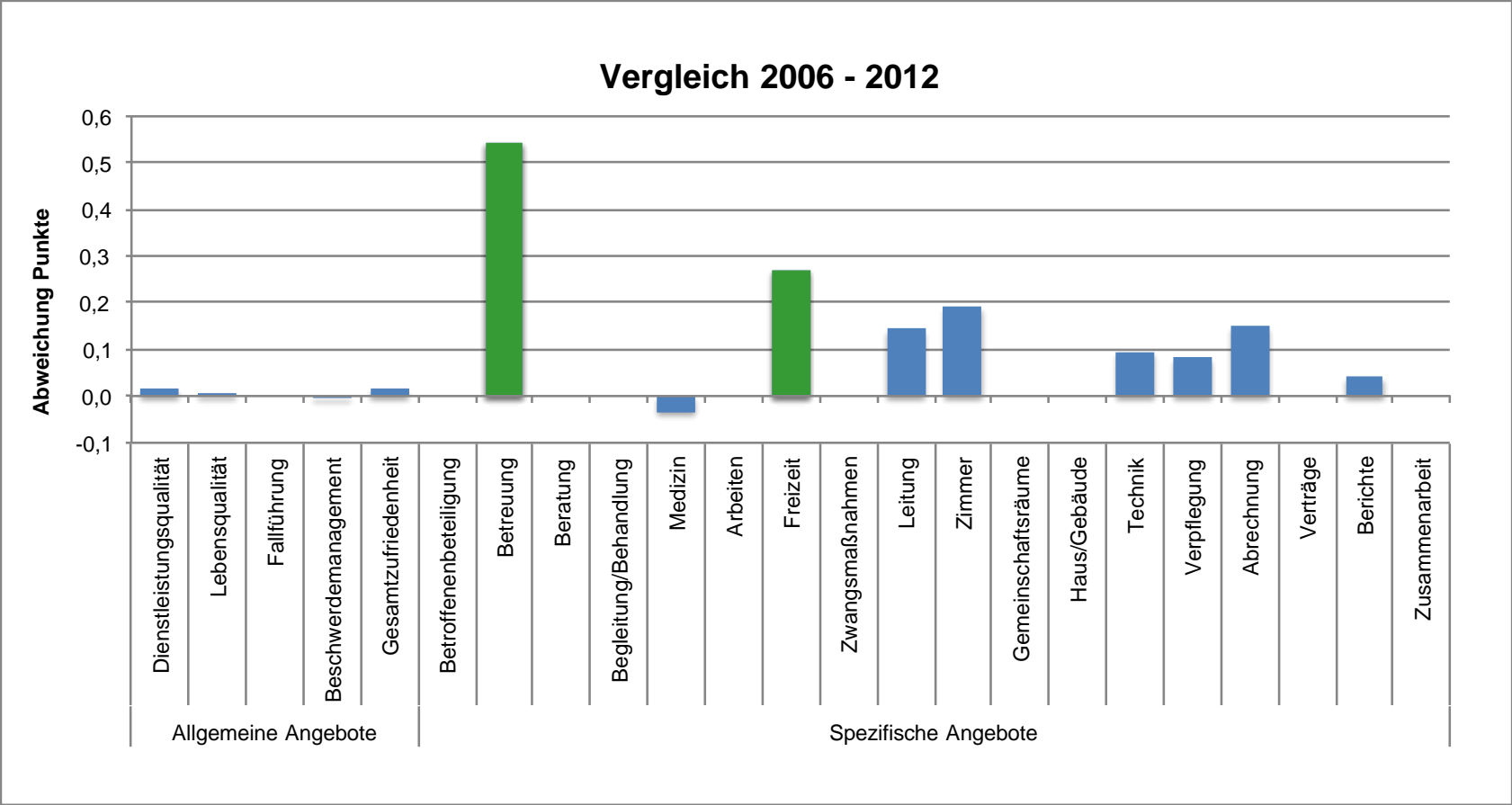
Qualitätsdimensionen



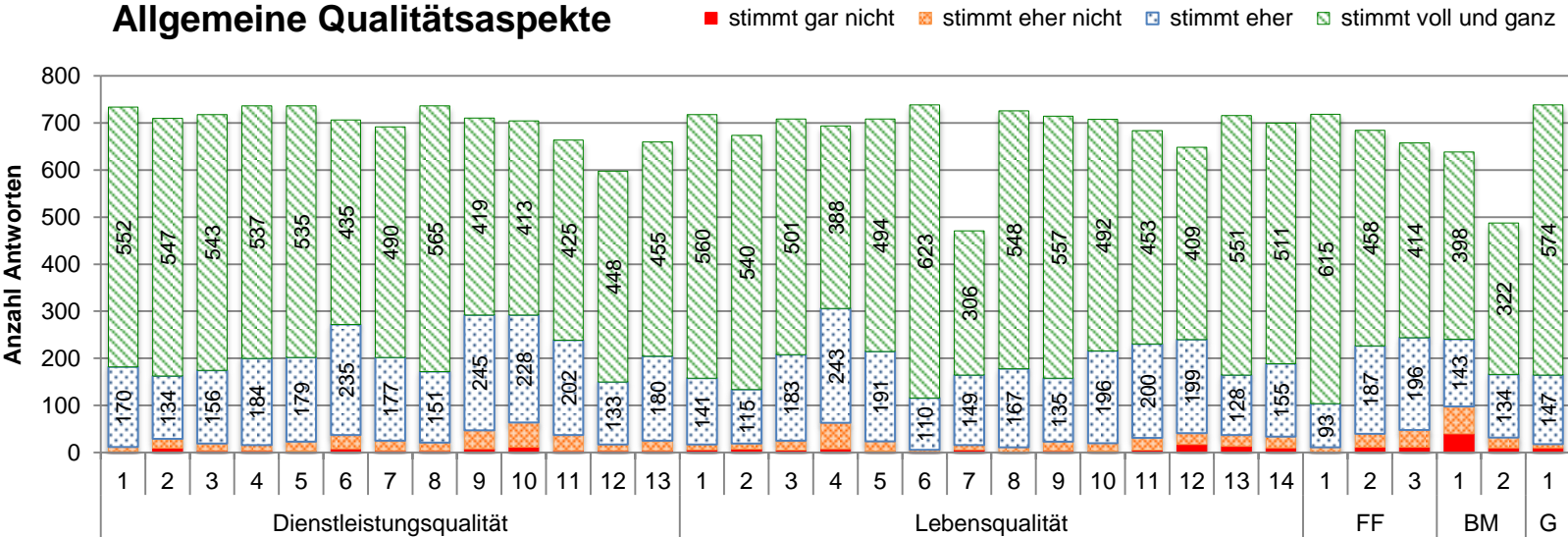
Qualitätsdimensionen



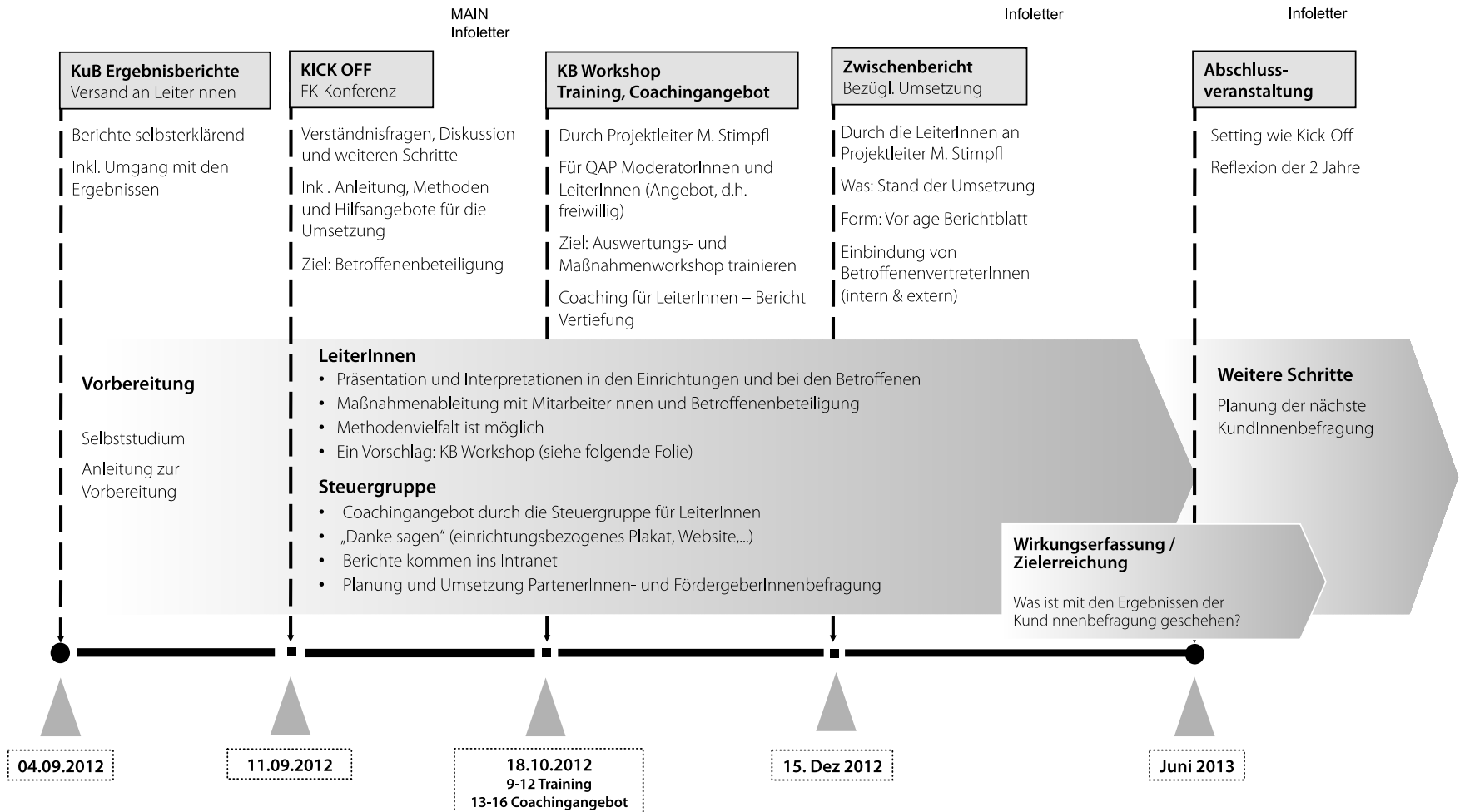
Qualitätsdimensionen



Antworthäufigkeiten



Prozess-Architektur für Phase 3



KundInnenbefragungs-Workshop

- Orientiert sich methodisch an QAP Workshop
- Ziel: KundInnenbefragungsergebnisse präsentieren und aus gewählten Themen Maßnahmen ableiten

PSZ GmbH KundInnenbefragung

	Abauf KundInnenbefragungsworkshop	mit LeiterIn und ModeratorIn
1.	Einstieg: Begrüßung	LeiterIn
2.	Bericht präsentieren	LeiterIn
3.	Verständnisfragen beantworten	LeiterIn
4.	Ausgewählte Themen zur Bearbeitung vorstellen - Maximal 2-3 pro Workshop	LeiterIn
5.	Individuell bearbeiten • Stärken – Schwächen – Maßnahmen aufschreiben	TeilnehmerInnen
6.	Diskussion: Stärken – Schwächen – Maßnahmen	ModeratorIn
7.	Maßnahmen konkretisieren 1. Konsensmaßnahmen finden 2. Maßnahmen konkretisieren (was genau, wer machts, bis wann, ...?) 3. Maßnahmen nach Priorität reihen	ModeratorIn
8.	Protokoll anfertigen (Ergebnisse fest halten)	ModeratorIn

Ziele der Phase III & Wirkungserfassung

- Wie erfolgte die Informationsweitergabe?
- Erhebung des Umfanges der Betroffenenbeteiligung
- Nutzen der KundInnenbefragung erheben
 - Wieviele Maßnahmen wurden abgeleitet?
 - Welche Maßnahmen wurden abgeleitet?
 - Welche kommen direkt von Betroffenen ?

Ziele der Phase III & Wirkungserfassung

- Reflexion und Abschluss am Ende der Phase III
LeiterInnen (Juni 2013)
 - Qualität der Fragen und Berichte?
 - Sinnhaftigkeit der Maßnahmen?
 - Wie lief die Diskussion?
 - Welche Methoden wurden eingesetzt?
- Anmerkung: Fokus liegt auf der Qualität und nicht der Quantität (z. B. Anzahl der Maßnahmen)

Vielen Dank!