

Angebotsentwicklung unter Einbezug von Menschen mit kognitiven / kommunikativen Beeinträchtigungen

Prof. Gabriela Antener, lic. phil.
Stefania Calabrese, lic. phil.

Ablauf

- Ausgangslage: Menschen mit Beeinträchtigungen als Nutzerinnen und Nutzer diverser Dienstleistungsangeboten
- Einbezug von Menschen mit Beeinträchtigungen:
Gelingensbedingungen, Umsetzungsmöglichkeiten
- Aktuelle Projekte: Nueva, Bewohnerbefragung, Videoanalyse
- Abschluss / Diskussion

1. Ausgangslage

- Normalisierung, Selbstbestimmung und Partizipation fordern Einbezug von Menschen mit (schweren) Beeinträchtigungen in die Konzipierung von Unterstützungssystemen
- Einschätzungen und Sichtweisen von Menschen mit Beeinträchtigungen müssen erhoben werden
 - häufig: Aussenperspektive
 - Kommunikationsbeeinträchtigte Menschen als «Prototyp des Nicht-Befragbaren» (Laga, 1982)
 - erhobene Daten werden als nicht aussagekräftig in Frage gestellt

Besser: Nicht mehr Suche nach «idealem» Gesprächspartner, sondern nach «richtigem» Gesprächspartner

2. Einbezug von Menschen mit kognitiven / kommunikativen Beeinträchtigungen: Gelingensbedingungen

- Rahmenbedingungen (Ort, Zeit, etc.) der Durchführung der Befragung bzw. Beobachtung
- Kontextwissen und Erfahrung der Durchführungsperson
- Aufmerksamkeit und Offenheit für alternative Kommunikationsformen (UK, somatischer Dialog, etc.)
- Berücksichtigung der Spezifika der kognitiven Beeinträchtigungen (Aufmerksamkeitsverhalten, Wahrnehmungsfähigkeit, Verarbeitungsleistung, etc.)

2. Einbezug von Menschen mit kognitiven / kommunikativen Beeinträchtigungen – Umsetzungsmöglichkeiten

- Befragungen (Gruppendiskussionen, Einzelinterviews)
- Begleitung und Beobachtung im Wohn- und Arbeitsalltag
- Unterstützung durch erfahrene Bezugspersonen
(nicht als Stellvertretung sondern als «Dolmetscher»)
- Befragung und Beobachtung als ein Instrument des QM
 - Erkenntnisinteresse?
 - Verwendungszweck?
 - Umgang mit den Ergebnissen? Zugänglichkeit der Ergebnisse?

3. Aktuelle Projekte

- Nueva: Evaluationsmodell, durchgeführt von Menschen mit Beeinträchtigungen
- Bewohnerbefragung am Beispiel eines Kleinwohnheims (HSA FHNW)
- Videoanalyse bei Personen mit schweren und mehrfachen Beeinträchtigungen

3. Aktuelle Projekte: Nueva

- Evaluationsmodell für soziale Dienstleistungen für Menschen mit Lernschwierigkeiten und Beeinträchtigungen (www.nueva-network.eu)
- Evaluation der Ergebnisqualität aus Sicht der NutzerInnen
- Persönliche Interviews mittels standardisierten Fragebogen
- Evaluierende sind selbst VertreterInnen der Peer-Group und werden in intensiven zweijährigen Trainingsmassnahmen ausgebildet
- Weiterentwicklung des Fragebogens von den Evaluierenden in regelmässigen Qualitätszirkeln

3. Aktuelle Projekte: Bewohnerbefragung

Auftrag:

- Evaluation und Weiterentwicklung des Angebots einer Institution für und mit den Bewohnerinnen und Bewohnern
- Keine Überprüfung des Angebots für Einzelne
- Allgemeine und mehrperspektivische Sicht auf Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner und auf die Angebote der Institution

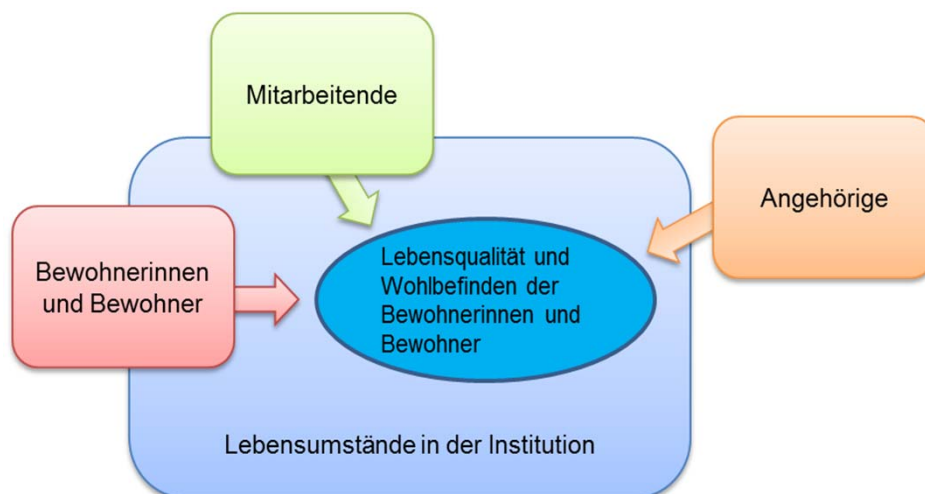
3. Aktuelle Projekte: Bewohnerbefragung

Ziel der Studie:

- Erkenntnisse zum Wohlbefinden und zur Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner
- Ermittlung der Bedürfnisse und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner in den Bereichen Wohnen und Arbeit
- Ergebnisse dienen der Anpassung und Weiterentwicklung des Angebots und der Entwicklung der Organisation als lernende Organisation

3. Aktuelle Projekte: Bewohnerbefragung

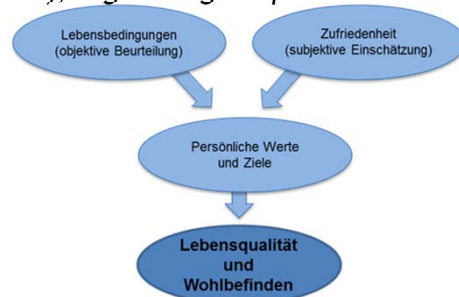
Untersuchungsebene:



3. Aktuelle Projekte: Bewohnerbefragung

Untersuchungsgegenstand:

- Konzept der Lebensqualität als Schlüsselement der Qualitätsentwicklung im Behindertenwesen
- Lebensqualität = objektiven Lebensbedingungen und subjektive Zufriedenheit (Glatzer & Zapf 1984); Ergänzung mit persönlichen Werten (Felce & Perry 1997)



- Operationalisierung des subjektiven Wohlbefindens gemäss Seifert et al. 2006:

Physisches Wohlbefinden	Soziales Wohlbefinden	Materiell bedingtes Wohlbefinden	Aktivitätsbezogenes Wohlbefinden	Emotionales Wohlbefinden
Gesundheit, Körperpflege, Ernährung, Bewegung, Entspannung, Sicherheit, etc.	Persönliche Beziehung, Interaktion, Kommunikation, Wertschätzung Soziale Integration, etc.	Umgebung, Räumlichkeiten, Ausstattung, Eigentum, bevorzugte Gegenstände, etc.	Tagesstruktur, Aktivitäten, Partizipation, Vorlieben, Gewohnheiten, Interessen, Mitwirkung bei Alltagstätigkeiten, Selbstbestimmung, etc.	Ausdruck von Gefühlen, Achtung durch andere, psychische Befindlichkeit, Stress, Sexualität, etc.

- Fokussierung in der Untersuchung in der Institution:

Physisches Wohlbefinden	Soziales Wohlbefinden	Materiell bedingtes Wohlbefinden	Aktivitätsbezogenes Wohlbefinden	Emotionales Wohlbefinden
Gesundheit, Körperpflege, Ernährung, Bewegung, Entspannung, Sicherheit, etc.	Persönliche Beziehung, Interaktion, Kommunikation, Wertschätzung Soziale Integration, etc.	Umgebung, Räumlichkeiten, Ausstattung, Eigentum, bevorzugte Gegenstände, etc.	Tagesstruktur, Aktivitäten, Partizipation, Vorlieben, Gewohnheiten, Interessen, Mitwirkung bei Alltagstätigkeiten, Selbstbestimmung, etc.	Ausdruck von Gefühlen, Achtung durch andere, psychische Befindlichkeit, Stress, Sexualität, etc.

3. Aktuelle Projekte: Bewohnerbefragung

Fragestellungen:

- Was gefällt den Bewohnerinnen und Bewohnern am bisherigen Angebot in den Bereichen Wohnen und Arbeiten, was gefällt nicht?
- Wie erleben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bewohnerinnen und Bewohner in den Bereichen Wohnen und Arbeit?
- Wie schätzen die Angehörigen das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner in den Bereichen Wohnen und Arbeit ein?

3. Aktuelle Projekte: Bewohnerbefragung

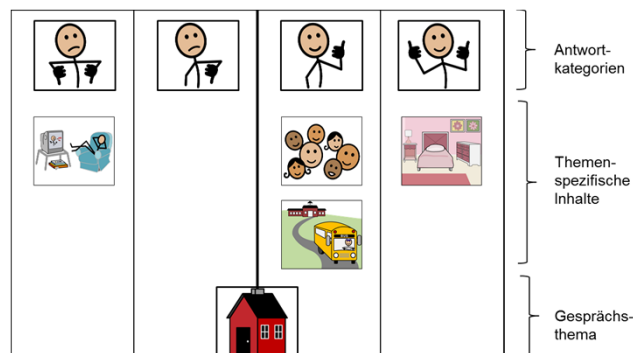
Forschungsdesign:



3. Aktuelle Projekte: Bewohnerbefragung

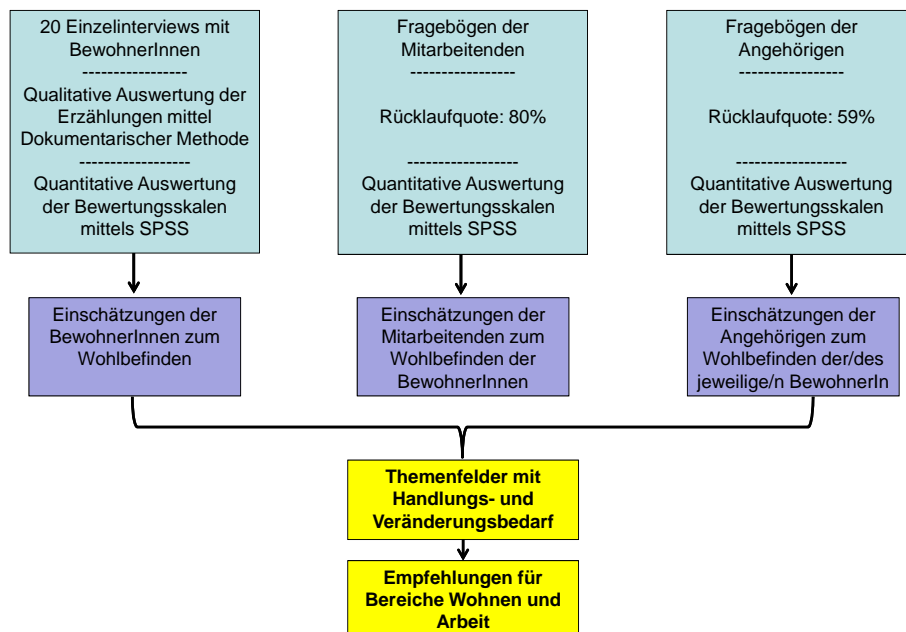
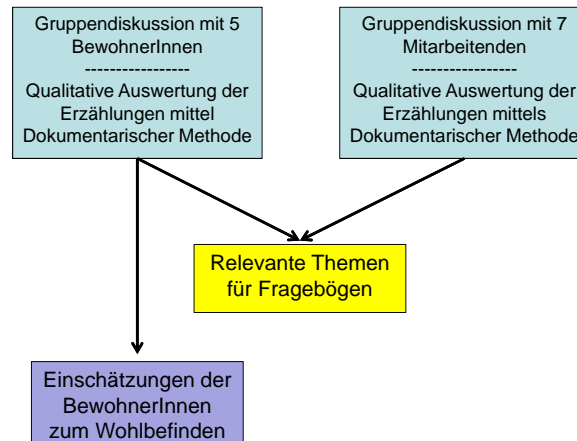
Talking Mats als Befragungsinstrument:

- Partizipation der Bewohnerinnen und Bewohner und Ermittlung der subjektiven Bedeutung der Themen mittels Talking Mats
- Visualisierung und Strukturierung von Gesprächsinhalten und Bewertungsskalen
- Optimierung der Kommunikation in Interviewsituation



3. Aktuelle Projekte: Bewohnerbefragung

Datenmenge und –auswertung:



3. Aktuelle Projekte: Bewohnerbefragung

Ergebnisse:

- Relevante Themen der Gruppendiskussionen
- Themenfelder mit Handlungs- und Veränderungsbedarf
- Empfehlungen hinsichtlich Wohn- und Arbeitsangeboten
- Adaption der Ergebnisse und Empfehlungen auf Institution
- Weitere Begleitung und Beratung durch HSA FHNW

3. Aktuelle Projekte: Videoanalyse

- Menschen mit einer schweren und mehrfachen Beeinträchtigung zeigen auch eine komplexe Kommunikationsbeeinträchtigung
- Vorwiegend non-verbale Kommunikation über Körperbewegungen, Mimik, Gestik und Körpertonus
- Oftmals keine Befragung möglich, daher wären alle Aussagen über mögliche Einschätzungen ihrerseits Interpretationen Dritter
- Videobeobachtung in Bezug auf Reaktion und Verhaltensmuster auf bestimmte Angebote des Wohn- und Arbeitsbereichs scheinen sinnvoll
- Bestimmung vorgängiger Kriterien mit Hilfe von erfahrenen Bezugspersonen (z.B.: mimisches Ausdrucksverhalten, Bewegungsabläufe, Veränderungen des Körpertonus und Atmung, etc.)
- Auswertung erfolgt im Kontrast zu weiteren Beobachtungen, damit sich die Bedeutung der non-verbalen Äusserungen manifestiert

4. Fazit

- Einrichtungen der Behindertenhilfe sind dazu angehalten, ihre Dienstleistungsangebote zu überprüfen und an den Bedürfnissen der NutzerInnen weiterzuentwickeln
- Durch die Orientierung an der partizipatorischen Forschung gelingt der Einbezug aller NutzerInnen
- Methoden der Unterstützten Kommunikation erweitern das Instrumentarium
- Menschen mit Beeinträchtigungen sind kompetente Interview- und Beobachtungspartner!

Kontakt

Prof. Gabriela Antener
Dozentin

T +41 62 957 20 46
gabriela.antener@fhnw.ch

Stefania Calabrese, lic.phil.
Wissenschaftliche Assistentin

T +41 62 957 20 94
stefania.calabrese@fhnw.ch

Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit
Institut Integration und Partizipation
Riggenbachstrasse 16
CH-4600 Olten

www.fhnw.ch/sozialearbeit/iip