



# Zufriedenheit ist messbar

Methoden zur Evaluation bei Menschen  
mit mehrfachen Behinderungen

2. Fachtagung Dr. Loew – 22.1.2009

Karl-Hermann Rechberg

# Karl-Hermann Rechberg



- Dipl. SozPäd. (FH), Diakon
- Wissenschaftl. Mitarbeiter der Arbeitsstelle für Praxisforschung und Evaluation (APE) an der Ev. FH Nürnberg
- Leiter des diakonisch-gastronomischen Projekts Treppenhaus Lounge (CVJM Nürnberg)



Wohnen:

- 1.836 Plätze in differenzierten stationären Wohnbereichen
- 95 Menschen, die im Begleiteten Einzelwohnen leben

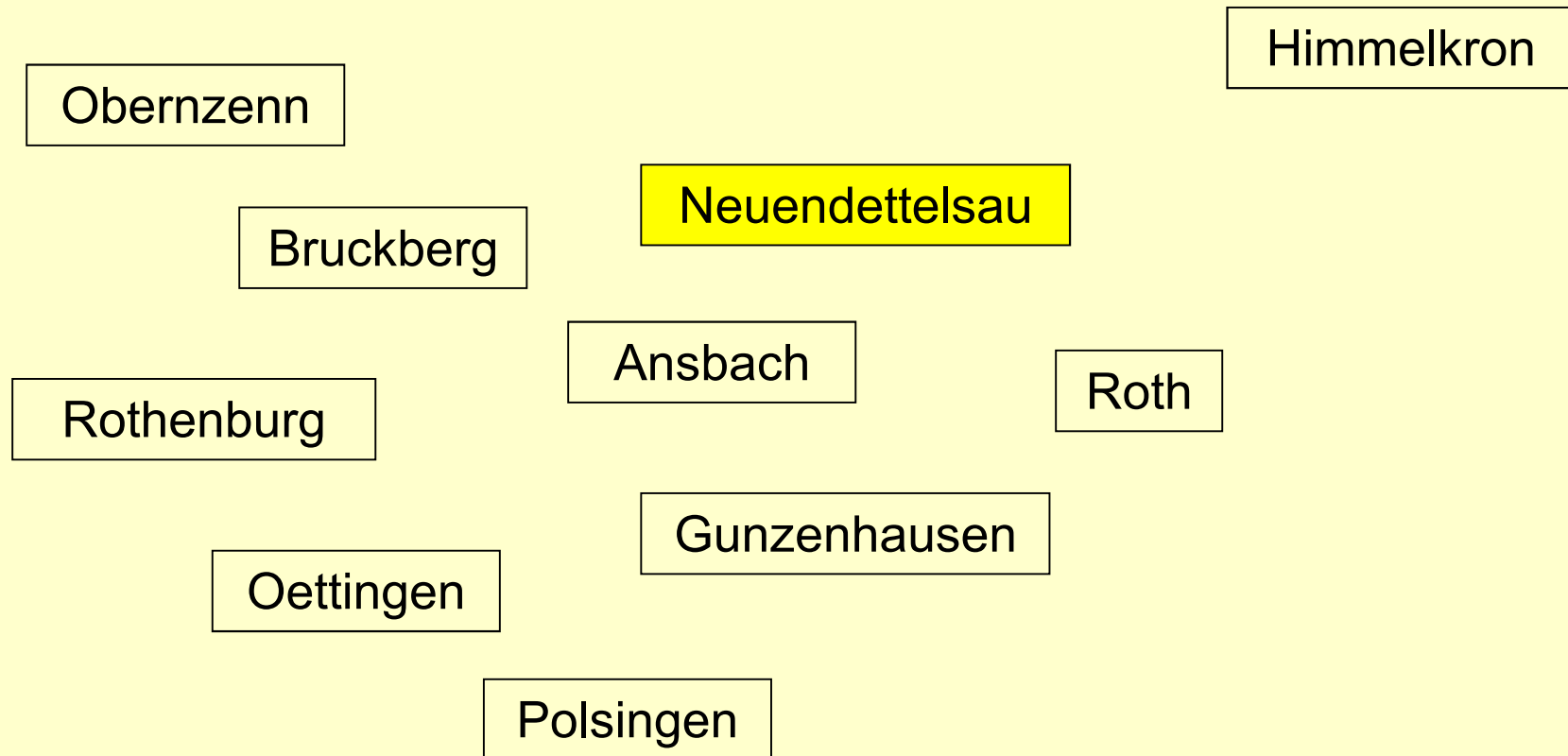
Arbeit und Beschäftigung:

- 1.112 Plätze Werkstätten für behinderte Menschen
- 316 Plätze Förderstätten
- 151 Plätze Tagesstrukturierende Maßnahmen

Zusätzlich:

- Ambulante Angebote
- Förderschulen und Schulvorbereitung

## Ausgangslage: Standorte der Angebote



**.... d. h.: In ganz Nordbayern verteilt**



### **Maximale Differenzierung nach Alter und Grad der Behinderung:**

- Kinder, Jugendliche, Erwachsene
- mit geistiger und/ oder mehrfacher Behinderung
- in allen Hilfebedarfsgruppen

## Auftrag an die APE



- Erhebung der Zufriedenheit der Klienten (subjektnah!)
- Unabhängigkeit von Art und Grad der Behinderung
- Erhebung an allen zehn Standorten der Diakonie Neuendettelsau
- Möglichkeit der Wiederholung (alle zwei bis drei Jahre)

### **Arbeitszufriedenheit - WfbM und Förderstätte:**

- Arbeitszeiten
- Bezahlung
- Arbeitsplatz
- GruppenleiterIn
- KollegInnen
- Aufgabe
- Ordnung und Leitung
- Entwicklung

Quelle: Neuberger et al. (1978)

### **Lebenszufriedenheit - Wohnen und offene Hilfen:**

- Emotionales Wohlbefinden
- Zwischenmenschliche Beziehungen
- Materielles Wohlbefinden
- Persönliche Entwicklung
- Körperliches Wohlbefinden
- Selbstbestimmung
- Soziale Integration
- Rechte

Quelle: Schalock (2004)

## Grundprinzip: Subjektnähe von Empirie

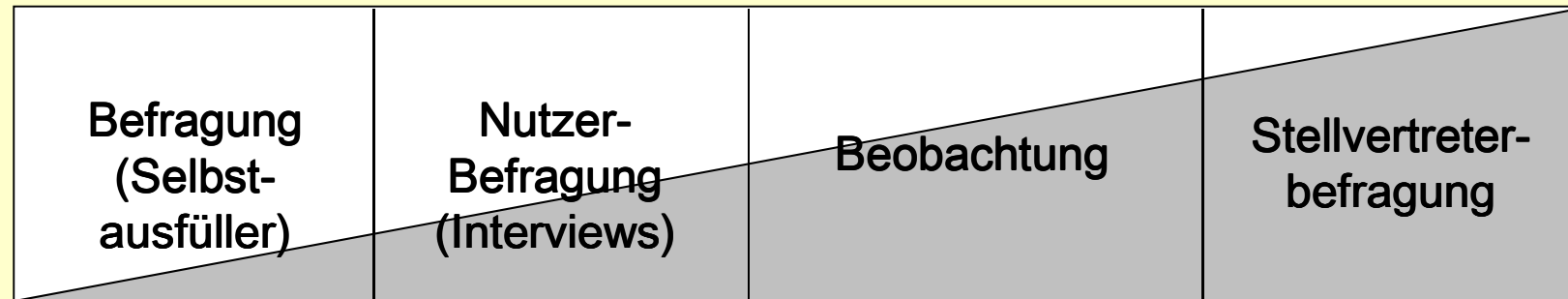


- Ziel: Die subjektive Sicht der Klienten
- Problematisch: Geringe Kommunikationskompetenz
- Stellvertreteraussagen nicht ausreichend valide
- Entscheidung: So nah an der subjektiven Sicht, wie möglich → „Subjektnähe“

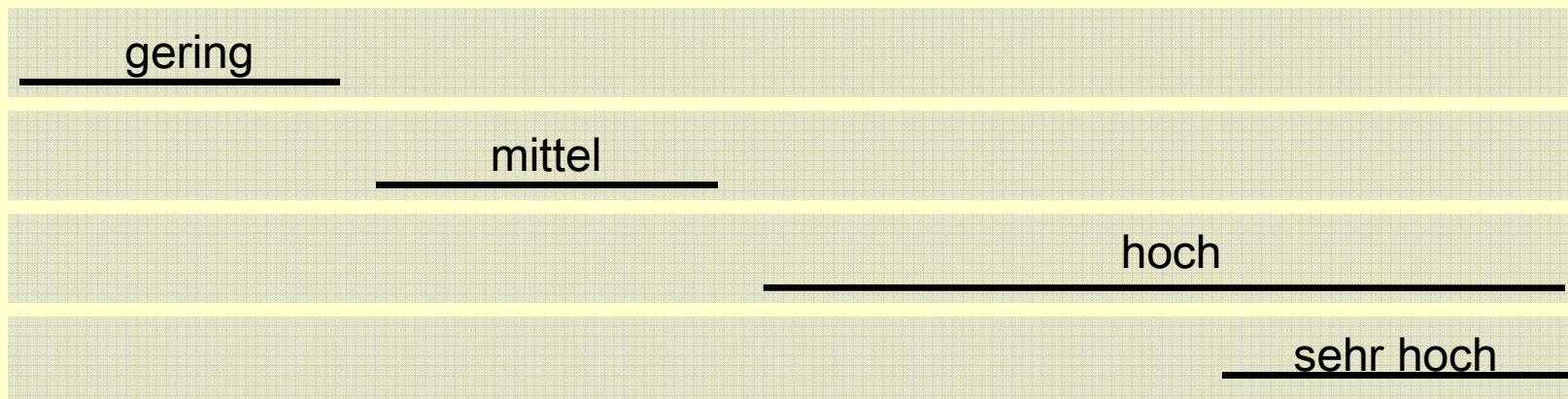
## Grundsatz: So subjektnah wie möglich!

➤ Grad der Subjektnähe der Befragung:

➤ Grad der Beeinträchtigung der Kommunikationsfähigkeit:



➤ Beeinträchtigung:



## Unterscheidung Dr.Schäfers / Rechberg (APE)

- Dr. Schäfers
  - Inhalt: Lebens-**Qualität**
    - *Subjektiv*: Zufriedenheit in Lebensbereichen
    - *Prinzipiell objektiv*: Wahlfreiheiten und Reglementierungen
    - *Prinzipiell objektiv*: Soziale Aktivitäten
  - Methodischer Schwerpunkt:
    - Möglichst hochwertige Entwicklung eines Befragungsinstruments
- Rechberg (APE)
  - Inhalt: Arbeits-/Lebens-**Zufriedenheit**
  - Methodischer Schwerpunkt:
    - Möglichst breite Erreichung aller Nutzer so subjektnah wie möglich



- Quelle: Neuberger et al.: ABB
  - Acht Dimensionen: Kollegen, Arbeitsplatz, Arbeitszeiten,...
  - Einzelitems: z.B. ‚Kollegen: hilfsbereit, sympathisch, Zusammenhalt,...‘
  - Gesamtitems: „Wie zufrieden insgesamt mit...“

## Operationalisierung von Arbeitszufriedenheit

### ➤ Exploration und Erprobung:

- ✓ Items erweitert durch Interviews mit Beschäftigten
- ✓ Items konzentriert mittels Selektion durch Personal
- ✓ Literaturrecherche und Vor-Ort-Exploration: Assistenz in Bezug auf die Fragebögen
  - Schriftgröße, etc.
  - Daumenscheibe statt Smileys
  - So konkret wie möglich: Zur Konkretisierung führende offene Fragen,...

#### BEISPIEL:

1. Ab wieviel Uhr müssen Sie arbeiten?
2. Würden Sie gerne früher arbeiten...?

- ✓ Anpassung der Items zur Verständlichkeit
- ✓ ...
- ✓ Pretest

## Lebenszufriedenheit (Bereich „Wohnen“) - Interviewversion

### 6. WIE FÜHLE ICH MICH OFT? (EMOTIONALES WOHLBEFINDEN)

Nun habe ich noch Fragen dazu, wie Sie sich meistens fühlen.

Sie haben ja vorhin erzählt,

- dass Sie sich freuen, wenn... \_\_\_\_\_
- dass Sie es nicht schön finden, wenn... \_\_\_\_\_

Sie haben also schon erzählt, wie Sie sich manchmal fühlen.

a)

Sie haben ja verschiedene Aufgaben:

***Streichen, wenn jemand nicht arbeitet:*** Auf der Arbeit haben Sie ja die Aufgabe: (Siehe 1d).

Hier zu Hause sind Ihre Aufgaben: \_\_\_\_\_

Und dann tun Sie noch: \_\_\_\_\_

- Insgesamt: Sind Sie eher stolz auf Ihre Aufgaben?
- Oder würden Sie lieber wichtigere Aufgaben haben?
- Oder wissen Sie das nicht so genau?



- Positive Formulierung sämtlicher Items:
  - „Haben sie zu wenig Pausen?“
  - ➔ „Hätten Sie gerne mehr Pausen?“
- Vorstellungsveranstaltungen
- ‚Tuning in‘ inkl. lockerem Austausch von positiven und negativen Erfahrungen
- Start der Befragung: Items mit geringer sozialer Bedeutung zum kennenlernen

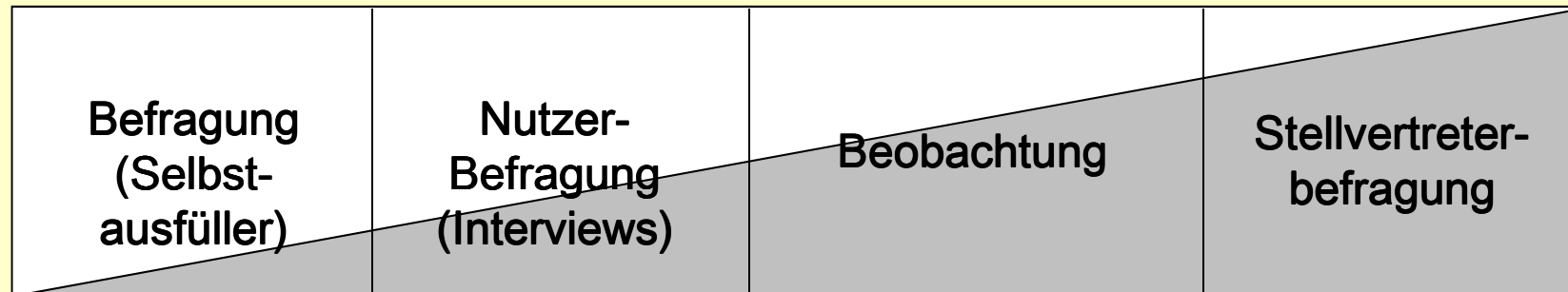
# Methodologie



➤ Grad der Subjektnähe der Befragung:



➤ Grad der Beeinträchtigung der Kommunikationsfähigkeit:



## Beobachtungsmethode



- Ziel: Erheben von Regungen (Glück vs. Missmut)
- Zwei Phasen
- Individuelles Affektprofil erstellen
- Beobachten in typischen Situationen zu verschiedenen Zeiten, an verschiedenen Orten, mit zwei BeobachterInnen
  - Registrieren von ‚Äußerungen‘ (Glück vs. Missmut)
  - Zählen in ‚Timeframes‘
  - Differenzierung in mehrere Dimensionen je Bereich:
    - LZ: körperl. Wohlbef., emot. Wohlbef., Beziehung...
    - AZ: Arbeitsplatz, Aufgabe, Kollegen, Gruppenleiter,...

# Beobachtungsmethode



Nr.	FEHLT	Äußerungen von Glück oder Missmut									Sonstige Äußerungen
		Arb. Platz	Aufgabe	Kolle-gen	Grup. Leiter	Ordnung+ Leitung	Entwickl.+ Leben	Zeit	Lohn	Un-diff.	
0-3		+									
3-6			+								
6-9	F										
9-12			-								
12-15					-						
15-18			-								
18-21					+						Schlägt sich im Kontakt Hand vor den Kopf
21-24			+								
24-27										+	
27-30								+			

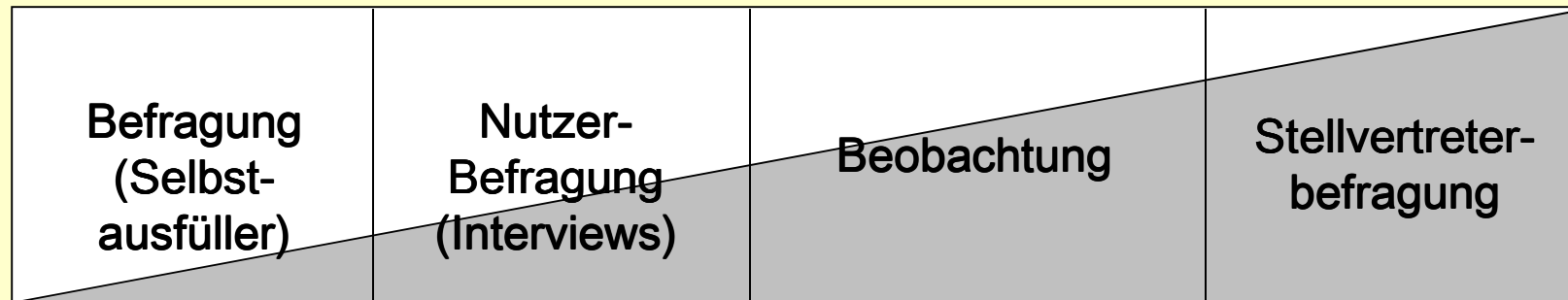
# Methodologie



➤ Grad der Subjektnähe der Befragung:



➤ Grad der Beeinträchtigung der Kommunikationsfähigkeit:





- D.h.: nur einzusetzen als
  - Notlösung für KlientInnen, die
    - keine beobachtbaren Äußerungen zeigen oder
    - sich der subjektnäheren Erhebung verweigern
  - Ergänzung zum Beobachtungsinstrument
- Kritisch, da möglicherweise eher subjektfern!

## Fiktives Beispiel: Zufriedenheit mit KollegInnen

### ➤ Befragung:

- Dimension Mittelwert: 1,3 = positiv ●
- Einzelitems: (Skala von 1-3)
  - Gegenseitige Hilfe: 1,4 = positiv ●
  - Zuneigung zu Kollegen: 1,4 = positiv ●
  - Zusammenhalt unter Kollegen: 1,5 = positiv ●
  - Umgang mit Konflikten = 1,8 = noch positiv ●

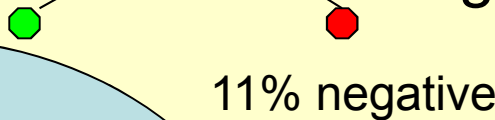
1 = besonders zufrieden

2 = voll zufrieden

3 = nicht zufrieden

➤ **Beobachtung:**

- 79% der Personen zeigten Regungen = aussagekräftig
- Durchschnittlich 24% der Beobachtungszeit: Regungen zu ‚KollegInnen‘



Nr.	Von 97 Personen wissen wir nichts!	Zustick oder Missmut				Sonstige Äußerungen negativ
		Entwickl.+ Leben	Zeit	Lohn	Un-diff.	
0-3		12,5%	12,5%	12,5%		
...						
28-30						

**NICHT AUSSAGEKRÄFTIG!**

Anteilswahrscheinlichkeit pro Dimension: 12,5%

## Fiktives Beispiel: Zufriedenheit mit KollegInnen

### ➤ Stellvertreterbefragung:

- Dimension Mittelwert: 1,7 = noch positiv ●
- Einzelitems:
  - Gegenseitige Hilfe: 1,9 = eher mittel ●
  - Zuneigung zu Kollegen: 1,5 = positiv ●
  - Zusammenhalt unter Kollegen: 1,7 = noch positiv ●
  - Umgang mit Konflikten = 2,7 = negativ ●






1 = besonders zufrieden

2 = voll zufrieden



3 = nicht zufrieden

## Fiktives Beispiel: Zufriedenheit mit KollegInnen






➤ Befragung:

- Dimension Mittelwert: 1,3 
- Einzelitems:
  - Gegenseitige Hilfe: 1,4 
  - Zuneigung zu Kollegen: 1,4 
  - Zusammenhalt unter Kollegen: 1,5 
  - Umgang mit Konflikten = 1,8 

➤ Beobachtung:

- Durchschn. 13% der Zeit positive Regungen 
- Durchschn. 11% der Zeit negative Regungen 

➤ Stellvertreter:

- Dimension Mittelwert: 1,7 
- Einzelitems:
  - Gegenseitige Hilfe: 1,9 
  - Zuneigung zu Kollegen: 1,5 
  - Zusammenhalt unter Kollegen: 1,7 
  - Umgang mit Konflikten = 2,7 

➤ Interpretation und Fazit:

- Im **allgemeinen gute** Werte.
- **Optimierungsbedarf** bei **Klienten mit stärkeren Einschränkungen**: Hier gibt es viele negative Regungen, die möglicherweise durch **Schwierigkeiten im Umgang mit Konflikten** auftauchen.

## Stichprobenziehung

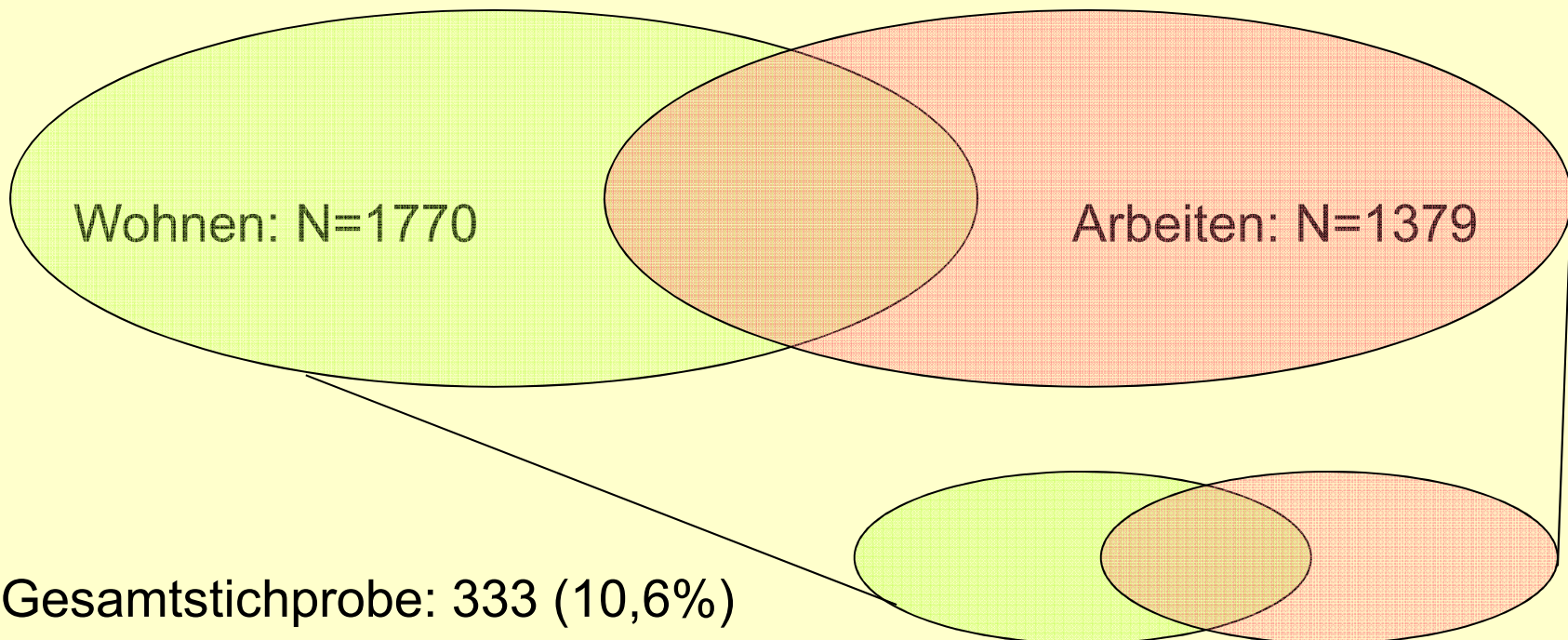


- Problem: ca. 2000 relevante ‚Kunden‘ mit einem teilweise großen Aufwand bei der Datenerhebung
- Ziel: eine möglichst kleine, aber trotzdem noch repräsentative Stichprobe (Zuverlässigkeit der Ergebnisse)
- Dazu drei Schritte:
  1. Vollerhebung der Grundgesamtheit: Schichtungskriterien
  2. Ziehung der Stichprobe: repräsentativ ‚geschichtete‘ Zufallsauswahl
  3. Zuordnung zu den Erhebungsmethoden: so subjektnah wie möglich!

# Stichprobenziehung



Grundgesamtheit: 1942 Personen, aber 3149 ‚Kunden‘



# Stichprobenziehung



	Lebenszufriedenheit	Arbeitszufriedenheit	Σ
Stellvertreter- befragung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wohnort (Region)</li> <li>- Gruppengröße</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ort (Region)</li> <li>- Gruppengröße</li> </ul>	29
Beobachtung und Stellvertreter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alter</li> <li>- Geschlecht</li> <li>- Wohndauer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alter</li> <li>- Geschlecht</li> <li>- Betriebszugehörigkeit</li> </ul>	82
Interview oder Fragebogen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitsstatus (Werkstatt o.a....)</li> <li>- Hilfebedarf (Metzler)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wohnstatus (int. / ext.)</li> <li>- Arbeitsumfeld (Gruppe o.a. ...)</li> </ul>	222
Σ	152	181	333



- Itemselektion zur Erhöhung der Subjektnähe
    - Option 1: *auch* durch Menschen mit Behinderung selbst
    - Option 2: Große Vorbefragung mit nachfolgender Item- und Faktorenanalyse
  - Lebenszufriedenheit *und* objektive Faktoren!
    - Regelgeleitetes Verfahren zum Abgleich entwickeln
- Nicht auf Hand-Out:**
- Quantitative Bewertung der Beobachtungsergebnisse
    - Theoretische Qualitätsgrenzwerte evaluieren

## Optimierung des Evaluationsverfahrens



- Kooperation der Mitarbeitenden ist zentral!
  - Organisation der Kontaktaufnahme optimieren
- Optimierung der Stichprobeneffizienz
  - Organisations- und Zeitaufwand (Fahrten...)
- Einbeziehung von Mitarbeitenden:
  - Objektivität bei internen Fremdevaluationen?



- Bewertung des entwickelten Instrumentariums im Hinblick auf die weitere Verwendung und / oder weiterführende Fragestellungen
- Bewertung der Ergebnisse der Evaluation und Ableitung von Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Qualität der Dienstleistung und ggf. Erhöhung der Zufriedenheit
- Publikation des Forschungsberichtes und der Ergebnisse als Beitrag zur fachlichen Diskussion



# Fragen?