

FRAGESTELLUNG:

USER INVOLVEMENT IN DER EVALUATION PSYCHIATRISCHER VERSORGUNG - (WIE) GEHT DAS?

HINTERGRUND:

Der Einbezug von Nutzern in die Evaluation wird bisher vorwiegend im englisch-sprachigen Raum praktiziert, z.B. bei psychiatrischer Versorgungsforschung in Großbritannien (Krumm & Becker, 2006) oder aktuell im Rahmen von „Youth Empowerment Evaluation“ in den USA (Walker, 2007). Diese Idee gewinnt im deutschen Sprachraum zunehmend an Bedeutung. Besonders hilfreich ist dieser Ansatz wenn es darum geht, subjektive Sichtweisen und Bedürfnisse von Nutzern zu erfassen, da Betroffene andere Fragestellungen und Bewertungskriterien haben. Flick et al (2005) sehen in der Offenheit für Erfahrungswelten, innere Verfasstheiten und Konstruktionsprinzipien den zentralen Ausgangspunkt für gegenstandsbezogene Theoriebildung. In der Evaluation wird dieser Idee in der Anwendung von partizipativen Evaluationsansätzen, oder noch stärker im Einsatz von Empowerment-Evaluation Rechnung getragen. Fetterman (1996) beschreibt folgende Facetten von Empowerment Evaluation:

- **TRAINING** – Entwicklung von Evaluationskompetenz bei den Stakeholdern
- **FACILITATION** – Evaluatoren fungieren als Coach und helfen Stakeholdern bei der Durchführung der Evaluation
- **ADVOCACY** – Evaluatoren stellen Daten bereit, um Bürger zu informieren und Grundlagen für politische Entscheidungen zu liefern
- **ILLUMINATION** – Durch Empowerment Evaluation entsteht eine dynamische Gruppe Lernender, das Programmverständnis wird verbessert und die Kunst, sich zu beurteilen, trainiert
- **LIBERATION** – Nutzer können durch Empowerment Evaluation dazu befähigt werden, sich von bisherigen Rollen und Beschränkungen zu lösen, Ressourcen zu erkennen und die eigene Identität in zukünftigen Rollen zu definieren

Nach Beywl (2004) kann durch den starken Einbezug der Nutzer in die Evaluation soziale Benachteiligung im Bereich der Handlungskompetenz ausgeglichen werden. Idealerweise entsteht eine Atmosphäre des gemeinsamen Lernens, die Evaluation wird ständig weitergeführt, und Evaluationsergebnisse werden aus der Perspektive der Betroffenen und Beteiligten interpretiert.

Somit dienen die Betroffenen nicht nur als „Lieferanten“ für Daten, Krumm (2006) sieht die Bedürfnisse von Betroffenen als zentrales Kriterium bei der Planung, Bewertung und Bereitstellung von Versorgungs- und Behandlungsangeboten. Wichtig für die Nutzer ist es dabei, in alle Phasen der Forschung einbezogen zu werden. Vorwiegend werden bei dieser Art der Evaluation qualitative Methoden eingesetzt, und es kommt zu einer Komplementierung der Forscher-Perspektive: **„expertise by experience and expertise by profession“** (Faulkner, 2002).

User-Involvement ist Teil eines demokratischen Prozesses, keinesfalls darf dieser Ansatz als „Alibi-Einbindung“ eingesetzt werden. Amering (2007) sieht im User-Involvement eine Möglichkeit die Validität der Daten zu verbessern, da PatientInnen Experten für ihre eigene Erkrankung und ihre Befindlichkeit sind. Die **Recovery-Bewegung** steht eng im Zusammenhang mit Psychiatrie-Erfahrenen, ist breiter angelegt und hat Genesung und Zugewinn von Lebensqualität im Fokus.



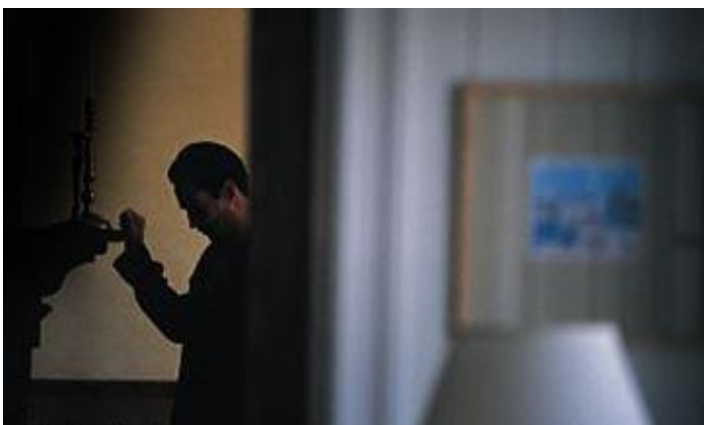
NUTZER:

Pro mente kärnten betreibt in vier Städten Tageszentren für Menschen mit psychischen oder psychosozialen Beeinträchtigungen. Seit 1990 hat sich hier eine Betroffenensprecher-Organisation entwickelt, seit 2003 finden monatlich moderierte Treffen statt. An der Studie nehmen auch die Bewohner einer sozialtherapeutischen Wohngemeinschaft teil. Insgesamt geht es um etwa 170 betreute Personen, welche die Tageszentren mehr oder weniger regelmäßig nutzen.

METHODE:

Die Teilnehmer der Betroffenensprechersitzung wurden über das Vorhaben einer Evaluation informiert und zur Mitarbeit an einer „User-Involvement-Evaluation“ eingeladen. In der Gruppe wurde diskutiert, welche Aspekte für, und welche gegen ein solches Vorgehen sprechen. Danach erarbeitete jedes Tageszentrum/Wohngemeinschaft für sich selbst ein Instrument zur Erfassung der Zufriedenheit und der Bedürfnisse/Wünsche der Besucher/Bewohner.

Zur Betreuung der Gruppe wurde eine externe Person mit Methodenkompetenz hinzugezogen, und in einem ersten Workshop wurden Grundlagen empirischer Forschung, im Besonderen Erhebungsmethoden vorgestellt und diskutiert. Nach einer erneuten kritischen Betrachtung der Erhebungsinstrumente wurde die Befragung der NutzerInnen durchgeführt. In regelmäßigen Abständen erfolgte eine Kontaktierung der einzelnen Stellen durch die Methodenfachkraft um den Stand der Erhebung zu erfassen, und für Beratungen zur Verfügung zu stehen. Die Erhebung ist so gut wie abgeschlossen, und die Auswertung, insbesondere die Interpretation und Bewertung wird gemeinsam mit den NutzerInnen im Rahmen von Einzelworkshops durchgeführt.



Elan
Mitspracherecht
Power
Offenheit
Widerspruchsgeist
Erfahrung
Respekt
Menschenwürde
Einsatz
Nähe
Toleranz



Werke von KünstlerInnen aus dem Tageszentrum Villach

ERFAHRUNGEN UND ERGEBNISSE

- Überraschend hohe Begeisterung unter den BetroffenensprecherInnen bei der Ankündigung und Bitte um Mitarbeit bei der User-Involvement-Evaluation
- FÜR und WIDER einer User Involvement Evaluation wurden diskutiert:
 - FÜR: In der Vergangenheit ist es oft schwer gefallen, einem Betreuer gegenüber direkt Kritik zu äußern, das sollte im anonymen Setting leichter fallen
 - WIDER: Die Sorge der NutzerInnen, dass Äußerungen in der Evaluation von den BetreuerInnen als Angriff oder negative Kritik aufgefasst werden können
- Keine Berührungsängste gegenüber Forschungsmethoden und Evaluation
- Methodenauswahl: primär strukturierte Interviews oder Fragebögen, keine Verwendung von Aufzeichnungsgeräten, teilweise haben Nutzer selbst Fragebögen ausgefüllt, bei eher offenen Fragen haben die Interviewer mitgeschrieben
- Unter den NutzerInnen entstand eine Erwartungshaltung nach Erstellung der Fragebögen
- Routine steigt mit der Anzahl der Befragungen, die Tätigkeit selbst macht Spaß
- Eindruck, dass die Befragung durch Vertraute gut ist, der Erfolg einer Befragung durch Externe hängt nach Meinung der BetroffenenvertreterInnen stark von deren Ausbildung und Auftreten ab
- Gewährleistung der Anonymität war wichtig
- Großes Interesse auch in die Auswertung eingebunden zu werden
- Vorfreude in Bezug auf das Ergebnis

KONKLUSIONEN:

- Ein interessanter Ansatz, der die Perspektive der Forschenden erweitert und ergänzt
- Die Bereitschaft von Nutzern an einer Evaluation mitzuarbeiten, bzw. selbst eine Evaluation durchzuführen ist überraschend hoch
- Gute Information über den Sinn und die Ziele von Evaluationen, sowie die Einbindung der Betroffenen in alle Phasen der Forschung/Evaluation sind äußerst wichtig
- Methodische Beratung und Begleitung muss kontinuierlich von Beginn an erfolgen
- Gefahr der Überforderung muss beachtet werden
- Der zeitliche Rahmen für die Durchführung muss großzügiger geplant werden als bei traditionellen Studien
- Intensiver Prozess - Bereitstellung finanzieller und zeitlicher Ressourcen sowie der nötigen Infrastruktur
- Methodisches Vorgehen ist angreifbar – im Sinne einer Triangulation von Daten und Forschern jedoch äußerst wertvoll
- Durch die Herausbildung von Evaluationskapazitäten wird auch das Gefühl der Nützlichkeit aller Beteiligten gesteigert

REFERENZEN:

- Amering, M. (2007). *Recovery – Das Ende der Unheilbarkeit*. Bonn: Psychiatrie Verlag.
- Beywl, W., Speer, S. & Kehr, J. (2004) *Wirkungsorientierte Evaluation im Rahmen der Armuts- und Reichtumsberichterstattung. Perspektivstudie im Auftrag des BMGS*. Download unter: <http://bmgs.bund.de/cdn/041/mn/599778/sidD73D9F0A737398B0426051FB74C/SharedDocs/Publikationen/Forschungsprojekte/Lebenslagen/a-323-10006>
- Faulkner, A. & Thomas, P. (2002). User-led research and evidence-based medicine. *British Journal of Psychiatry*, 180, 1-3.
- Flick, U., Kardorf, E. & Steinke, I. (2005). Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. In Flick, U., Kardorf, E. & Steinke, I. (Hrsg). *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Hamburg: Rowohlt.
- Fetterman, M., Kaffarian, S.J. & Wandersman, A. (1996). *Empowerment Evaluation – Knowledge and Tools for Self-Assessment & Accountability*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Krumm, S. & Becker, T. (2006). Der Einbezug von Nutzern psychiatrischer Versorgungsangebote in die psychiatrische Versorgungsforschung. *Psychiatrische Praxis*, 33, 56-66.
- Walker, K. (2007) Youth Empowerment Evaluation. *American Journal of Evaluation*, 28, 318-320.

Fotos: pro mente Kärnten homepage: www.promente-kaernten.at

Mag. Birgit Senft, Klin. und Gesundheitspsychologin, Evaluatrix
Höhenweg 1, A-9073 Viktring; Tel. 0043 650 645 2429
Email: office@statistik.at; Homepage: www.statistik.at