



# Wer das Werkzeug hat, sieht die Arbeit.

## **Model 365°**

Pfalzkrinikum für Psychiatrie und Neurologie AdÖR

## **nueva**

Arbeitsgruppe Qualitätsmessung und Gewaltprävention

## **nueva Hamburg**

Eva Chercheletzi startet ihre Ausbildung

## **nueva „Senior“**

Neue Perspektive in der Altenpflege

## **Hamburger HafenCity Run 2024**

nueva Hamburg läuft



Liebe Leserinnen und Leser,  
in dieser Ausgabe möchten wir eine Paraphrase von Abraham Maslow in neuem Licht betrachten: „Wer einen Hammer hat, sieht überall Nägel.“ Dieses Zitat aus seinem Werk *The Psychology of Science* von 1966 beschreibt eine Problematik, die auch in der sozialen Arbeit allzu bekannt ist. Die Verfügbarkeit begrenzter Werkzeuge kann dazu führen, dass wir uns auf vorgefertigte Lösungen stützen, was unseren Blick auf komplexe Herausforderungen verengt – als würden wir durch eine winzige Linse auf die Welt blicken.

Es stellt sich die Frage, ob traditionelle Methoden zur Zufriedenheitsmessung in sozialen Diensten noch zeitgemäß sind. Sind wir zu stark auf den „Zufriedenheits-Hammer“ fokussiert, könnten wir möglicherweise wirkungsvollere Ansätze übersehen, die uns dabei unterstützen, die Qualität und Wirkung sozialer Dienstleistungen authentisch und transparent zu erfassen – unter aktiver Einbeziehung der Nutzer\*innen.

Diese Frage hat sich auch Lena Kuntz vom Modell 365° | Pfalzkllinikum für Psychiatrie und Neurologie gestellt. Gemeinsam mit ihrem Kollegen Patrick Menzel hat sie sich für das „Werkzeug Beteiligung“ entschieden. Von Beginn an binden sie Nutzer\*innen in den Prozess ein. Warum sie diesen Weg gewählt haben, lesen Sie in unserem ersten Artikel.

Gewalt in Betreuungseinrichtungen ist ein komplexes und sensibles Thema, das oft unsichtbar bleibt. Viele Betroffene zögern aus Angst oder aufgrund körperlicher und geistiger Einschränkungen, sich zu äußern. Auch strukturelle und kulturelle Barrieren tragen dazu bei, dass Gewalt oft unerkannt bleibt. Um diesem Problem entgegenzuwirken, haben wir im Frühjahr eine Facharbeitsgruppe ins Leben gerufen, die sich intensiv mit die-

sem Thema beschäftigt. Erste Einblicke in ihre Arbeit finden Sie im zweiten Artikel. nueva Hamburg erweitert kontinuierlich sein Team. Eva Chercheletzi ist unser neuestes Mitglied im Evaluator\*innenteam. Sie teilt mit uns ihre Überlegungen, eine nueva-Ausbildung zu beginnen.

Die Qualitätssicherung in Alten- und Pflegeheimen erfolgt meist auf struktureller und personeller Ebene. Doch mittlerweile haben 15 Anbieterorganisationen und etwa 1.600 Bewohnerinnen allein im Jahr 2024 gezeigt, wie durch die aktive Beteiligung der Bewohnerinnen die Qualität noch besser gesichert werden kann. Weitere Informationen dazu finden Sie auf Seite 10.

Teamgeist im Norden: Jährlich findet in Hamburg der HafenCity Run statt. Im Jahr 2024 nahmen über 17.000 Teilnehmer\*innen teil, darunter auch unser nueva-Team in Hamburg. Mit einigen Impressionen schließen wir diese Ausgabe des nueva-Journals ab.

Liebe Leserinnen und Leser, lassen Sie uns das „Werkzeug Beteiligung“ gemeinsam weiterentwickeln und unsere Betriebe damit nachhaltig und erfolgreich stärken..

Ihr



und Ihre nueva-Teams vor Ort

## Inhalt

Model 365°   Pfalzkllinikum für Psychiatrie und Neurologie AdöR	03
nueva   Arbeitsgruppe Qualitätsmessung und Gewaltprävention	08
nueva Hamburg   Eva Chercheletzi startet ihre Ausbildung	09
nueva „Senior“   Neue Perspektive in der Altenpflege	10
Hamburger HafenCity Run 2024   nueva Hamburg läuft	11
Zusammenfassung in einfacher Sprache	13
Kontakt   Impressum	19



Eine Zusammenfassung der Artikel in einfacher Sprache stehen als Video-Version ab S. 13 zur Verfügung.

# Model 365°

Lena Kuntz, Projektbeauftragte der Gemeindepsychiatrie, und ihr Sinn für etwas mehr als gewöhnlich.

Ich bin Projektbeauftragte der Gemeindepsychiatrie und für die Begleitung von Projekten und in der Projektverantwortung unterwegs.

Die Einrichtung der Gemeindepsychiatrie, also das Pfalzlinikum, ist die Klinik und wir als Gemeindepsychiatrie sind ein Teil davon. Wir nennen uns *Modell 365°*. Diese neue Benennung löst die ältere Bezeichnung „Betreuen, Fördern, Wohnen“ zukünftig ab, da sie nicht mehr vollständig unsere Angebote widerspiegelt und *Modell 365°* unsere Dienste und Leistungen einfach besser repräsentiert.

*Modell 365 Grad°* stellt die Klientinnen und Klienten in den Mittelpunkt unserer Leistungen. Wir haben eine umfangreiche Organisationsveränderung hinter uns, einschließlich einer seit April 2023 neu ausgerichteten Führungsstruktur. Ein Teil des Change-Prozesses ist auch

das Trägerbudget, welches wir speziell mit dem Land verhandelt haben, um die Bedürfnisse unserer Klient\*innen besser in den Mittelpunkt stellen zu können. Dies beinhaltet die Entwicklung neuer Instrumente zur partizipativ ausgerichteten Bedarfsermittlung und ganz zentral die Förderung von Ansätzen zur Erhöhung von Selbstbestimmung Empowerments.

In meinem ersten Beruf habe ich als Erzieherin gearbeitet und war 10 Jahre lang in der Kinder- und Jugendpsychiatrie tätig. Danach entschied ich mich für ein Studium im Bereich Gesundheits- und Sozialmanagement, weil ich mehr entwickeln und bewegen wollte. In der klinischen Psychiatrie, besonders im Bereich der Kinder und Jugendlichen, sind die Möglichkeiten oft sehr begrenzt. Der Wunsch, mehr mitzugestalten und aktiv zu sein, führte mich schließlich in die Gemeindepsychiatrie.



Foto: Modell 365°

Hier ist der Raum für Entwicklung und Mitgestaltung viel größer. Ich kann hier viel freier arbeiten und wirklich etwas bewirken, was in einem strengeren klinischen Kontext oft nicht möglich ist.

Das Pfalzlinikum in Klingenstein ist tief verwurzelt in meiner Familiengeschichte. Mein Großvater war bereits Pfleger in einer ganz anderen Art von Psychiatrie, zu einer Zeit, als Menschlichkeit noch eine andere Rolle spielte. Die Geschichten aus seiner Zeit haben mich schon früh berührt. Auch meine Mutter arbeitet hier, was zeigt, dass die Tradition des sozialen Berufs auf der mütterlichen Seite meiner Familie stark ist. Ich bin praktisch im Klinikum aufgewachsen, da meine Mutter mich oft zur Arbeit mitgenommen hat. Ich kenne einige der Klient\*innen schon aus meiner Kindheit. Diese langjährige Verbindung zum Klinikum und zu den Menschen hier macht meine Arbeit besonders bedeutsam und persönlich für mich.

Ich erinnere mich an eine Begegnung aus meiner

Kindheit hier im Klinikum. Ich war etwa 10 Jahre alt und er ein junger Erwachsener. Unsere Verbindung entstand durch seine Zeichnungen; er zeichnete Pocahontas-Comics, die mich faszinierten. Er fertigte sogar einige davon speziell für mich an. Wir trafen uns auch außerhalb, natürlich immer in einem geschützten Rahmen.

„Diese frühen Begegnungen haben sicher dazu beigetragen, wie natürlich und engagiert ich mich heute in meiner Arbeit einbringen kann.“

Diese Erfahrungen haben mir schon früh gezeigt, dass die Grenzen, die oft zwischen Klient\*innen und der Gesellschaft gezogen werden, für mich nicht so stark ausgeprägt waren. Diese frühen Begegnungen haben sicherlich dazu beigetragen, wie natürlich und engagiert ich mich heute in meiner Arbeit einbringen kann.

Die Geschichte der Psychiatrie hat sich stark verändert. Mein Großvater arbeitete nach dem Krieg in den gleichen Gebäuden, in denen ich heute tätig bin. Damals gab es keine spezialisierten Angebote wie die Gemeindepsychiatrie, sondern nur die allgemeine Psychiatrie mit großen Wachsälen, in denen vie-

le Menschen zusammen in einem Raum untergebracht waren, oft nur mit Betten ausgestattet. Diese Bedingungen waren natürlich sehr anders als die, unter denen wir heute arbeiten, wo der Fokus auf Individualität und angepasste Betreuung liegt. Es ist bemerkenswert, wie sich die Bedingungen und die Herangehensweisen in der psychiatrischen Betreuung über die Jahrzehnte gewandelt haben.

Namensänderungen der Klinik spiegeln den Wandel in der Wahrnehmung und Behandlung psychischer Erkrankungen wider. Früher waren Namen wie „Anstalt Landeck“ oder „Landeck Nerven- und Heilanstalt“ bekannt. Bezeichnungen dieser Art waren typisch und spiegeln die damalige Sichtweise auf psychische Erkrankungen wider, die oft mehr mit Verwahrung als mit Heilung oder Betreuung verbunden wurde.

Heute ist die Bezeichnung als „Dienstleister für seelische Gesundheit“ ein Zeichen dafür, dass der Fokus auf Unterstützung, Behandlung und das Wohlbefinden der Klient\*innen liegt. Dieser terminolo-

logische Wandel zeigt eine deutliche Verschiebung hin zu einem humaneren und respektvolleren Umgang miteinander, der die Würde und das Recht der Betroffenen auf ein erfülltes Leben in den Vordergrund stellt.

Unser Interesse am Evaluationsverfahren nueva entstand, als wir mit dem

Land über unser Trägerbudget verhandelten. Die Frage nach der Messung unserer

Leistungen und deren Wirkung wurde aufgeworfen. Das Land zeigte sich zwar ideologisch einverstanden mit unseren Ansätzen, forderte jedoch konkrete Nachweise über die Effektivität unserer Arbeit. Dies spiegelt sich auch im Bundesteilhabegesetz (BTHG) wider, doch waren in Rheinland-Pfalz bisher keine adäquaten Instrumente zur Wirkungsmessung etabliert. Der Anstoß, uns näher mit nueva zu beschäftigen, kam direkt vom Land, beeinflusst durch positive Erfahrungen aus Hamburg, wo sich das Modell bereits bewährt hat. Diese Empfehlung führte zu einem ersten Kontakt mit Frau Eiche aus München (Anm.

d. Red.: Simone Eiche, Geschäftsführerin des Frauentherapiezentrum München, nueva Qualitätspartner) die uns tiefere Einblicke in die Implementierung und den Nutzen solcher Evaluationsmodelle gab.

Dort wurde nueva erstmalig auch für den sozialpsychiatrischen Bereich adaptiert.

„Das Gefühl der Selbstwirksamkeit, das entsteht, wenn Menschen beginnen, ihr eigenes Leben aktiv zu gestalten, ist für mich eine tiefgreifende, persönliche Motivation“

Der Erstkontakt, in dem mir die Welt von nueva näher erklärt wurde, hat unser Interesse besonders an der Peer-Evaluation geweckt. Dieses Konzept passt hervorragend zu unserem Modell 365°, welches die Peer-Perspektive nicht nur wertschätzt, sondern aktiv in den Alltag integriert. Wir beschäftigen viele Peer-Mitarbeitende, die wir „Peers at Work“ nennen, und die als vollwertige Teammitglieder bei uns tätig sind. Der Peer-Blick ist ein zentrales Element in unserem Ansatz, da er uns ermöglicht, die Bedürfnisse und Wünsche unserer Klient\*innen direkt und authentisch zu erfassen. Wir haben uns gefragt, was unsere Arbeit bewirkt und welche

Aspekte den Menschen, die wir betreuen, wirklich wichtig sind. Diese Fragen sind essenziell, um die Effektivität und Relevanz unseres Modells kontinuierlich zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Das Gefühl der Selbstwirksamkeit, das entsteht, wenn Menschen beginnen, ihr eigenes Leben aktiv zu gestalten, ist für

mich eine tiefgreifende, persönliche Motivation. Dieser sehr menschliche Blick

auf die Menschen, die wir begleiten, ist für mich der Kern unserer Arbeit. Es geht darum, jedem Einzelnen zu zeigen, dass er oder sie Einfluss auf das eigene Leben nehmen kann und dass ihre Stimme zählt. Dies zu vermitteln und zu sehen, wie Menschen ihre eigenen Fähigkeiten erkennen und nutzen, macht die Arbeit in der Gemeindepsychiatrie so bedeutend und erfüllend für mich.

In Klingenberg besteht eine starke Verbindung zwischen der Gemeinde und der psychiatrischen Einrichtung, unterstützt durch etablierte Kontakte wie mit der Bürgermeisterin. Diese Beziehung trägt dazu bei,

dass die Integration der Klinik in das Gemeindeleben besser funktioniert. Allerdings sind die Reaktionen der Menschen in Klingenberg, wie überall, unterschiedlich.

Die räumlichen Gegebenheiten und die damit verbundenen Möglichkeiten für die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben spielen eine wesentliche Rolle. Einfache Dinge, die für die meisten Menschen selbstverständlich sind, wie abends essen gehen, Einkaufen oder Sehenswürdigkeiten besuchen, können für Menschen in psychiatrischen Einrichtungen große Herausforderungen darstellen, besonders wenn die Mobilität eingeschränkt ist.

Deshalb ist es so wichtig, dass Einrichtungen wie das Klinikum in Klingenberg mehrere Standorte haben. Dies ermöglicht den Menschen, einfacheren Zugang zu alltäglichen Aktivitäten und zur Teilhabe am sozialen Leben. Es geht darum, und sicherzustellen, dass auch Menschen mit psychischen Erkrankungen oder Behinderungen die Möglichkeit haben, aktiv am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen, dort wo echte gesellschaftliche Interaktion stattfindet.

## Patrick Menzel, Regionalverantwortlicher Personal & Teams, und die Kunst des Erkennens von Leidenschaft und Engagement.

In Vorstellungsgesprächen ist es entscheidend, die Leidenschaft und das Engagement potenzieller Mitarbeiter\*innen für die Arbeit mit speziellen Klientengruppen zu erkennen.

Unsere Einrichtung betreut Menschen mit besonderen Bedürfnissen, deren Alltag oft große Herausforderungen birgt. Es ist mir wichtig, Bewerber\*innen die Realität unseres Arbeitsalltags deutlich zu machen und ihre Reaktionen darauf richtig einzuordnen. Ein tiefes Verständnis für und Interesse an der Betreuung unserer Klient\*innen zeigt sich oft in der Art und Weise, wie Bewerber\*innen auf die Beschreibung schwieriger Situationen reagieren. Solche Szenarien können bei einigen zur Resignation führen, doch diejenigen, die nachfragen und verstehen wollen, wie solche Situationen gemeistert werden, zeigen später oft das notwendige Engagement für diesen Beruf.

In der sozialen Arbeit ist der respektvolle Umgang mit Klienten grundlegend.



Foto: Model 365

Es geht nicht nur um die Einhaltung von Regeln, sondern vielmehr darum,

ein gemeinschaftliches Zusammenleben zu gestalten. Die täglichen Interaktionen – ob es eine einfache Frage nach einer Zigarette ist oder der Umgang mit persönlicher Hygiene, wie etwa ein verschmutztes T-Shirt – sind Indikatoren für Empathie und Effektivität in der Kommunikation.

Ein zentrales Element meiner Arbeit ist das Lehren und das sensible Heranführen an Alltagsnormen. Wie man beispielsweise jemandem behutsam mitteilt, dass es angebracht wäre, das T-Shirt zu wechseln, ohne dabei respektlos zu wirken, ist eine Kunst, die sensibles Vorgehen erfordert. Diese Fähigkeiten in der Kommunikation und im menschlichen Umgang beobachte ich bei neuen Mitarbeitern sehr genau, da sie essenziell für den Aufbau einer vertrauensvollen und respektvollen Beziehung zu den Betreuten sind.

Die Art und Weise, wie Freizeitaktivitäten gestaltet werden und der allgemeine Umgang mit den Menschen zeigen, wie tief das Verständnis und die Achtung vor der Würde jedes Einzelnen verankert sind. Wie jemand eine Situation handhabt, in der ein Besucher die Schuhe

nicht auszieht, kann als Metapher für den Umgang mit größeren Herausforderungen in der Betreuung gesehen werden.

Ich begann meine berufliche Laufbahn ursprünglich als Dachdecker, erkannte jedoch bald, dass dieser Beruf nicht meinen Vorstellungen entsprach. Daraufhin entschied ich mich für eine Neuorientierung und absolvierte eine Ausbildung zum Arbeitserzieher, gefolgt von einem Anerkennungsjahr in der beruflichen Rehabilitation. Mein Engagement und Interesse an der individuellen Betreuung führten mich zu einem speziellen Projekt, das intensiv betreute Einzelbetreuungen anbot – eine Arbeitsform, die mir besonders am Herzen lag.

In meiner Rolle lege ich großen Wert darauf, Situationen nicht nur zu managen, sondern auch aktiv zu gestalten. Dabei vergleiche ich meine Tätigkeit oft mit der eines Elektrikers: Es geht um das Erfassen von Strömungen, Situationen zu verstehen und die richtigen Bahnen zu leiten. Besonders im Bereich der Verhaltensauffälligkeiten ist es entscheidend, situativ zu denken und zu handeln. Diese Fähigkeit prägt meine Arbeit und mein Verständnis von Führung.

## STECKBRIEF

Pfalzlinikum für Psychiatrie und Neurologie AdöR

**Fachbereiche:** Psychiatrie, Neurologie, Psychosomatische Medizin, Kinder- und Jugendpsychiatrie

**Besondere Merkmale:** Umfassende psychiatrische und neurologische Versorgung für Erwachsene, Kinder und Jugendliche; integrierte Behandlungsansätze, die medizinische, therapeutische und soziale Betreuung kombinieren; Engagierte Forschungs- und Entwicklungsarbeit im Bereich der psychiatrischen und neurologischen Wissenschaften.

### Kontakt:

Weinstrasse 100

76889 Klingenmünster

[lena.kuntz@pfalzlinikum.de](mailto:lena.kuntz@pfalzlinikum.de)

[patrick.menzel@pfalzlinikum.de](mailto:patrick.menzel@pfalzlinikum.de)

[www.pfalzlinikum.de](http://www.pfalzlinikum.de)

# Nutzer\*innen evaluieren

nueva greift neues Thema in der Qualitätsmessung auf: Gewaltprävention



Der partizipative Ansatz hat sich als wertvolles Instrument etabliert, um tiefere Einblicke in die Wirkungsweise sozialer Dienste zu gewinnen. Bei nueva geht die Evaluation weit über herkömmliche Methoden hinaus. Menschen, die die Betreuung selbst erfahren, erhalten eine aktive Rolle in der Qualitätsmessung. Das fördert nicht nur die Selbstwirksamkeit, sondern führt zu authentischen und praxisnahen Ergebnissen, die für die Weiterentwicklung der Betreuungsangebote unerlässlich sind.

### Gewalt in Betreuungseinrichtungen: Ein sensibles Thema erfordert neue Ansätze

Neu in der inhaltlichen Ausrichtung von nueva ist die Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt in Betreuungssettings. Gewalt – ob psychisch, physisch oder strukturell – bleibt in vielen Betreuungseinrichtungen ein Tabuthema, obwohl

für Betroffene eine hohe Belastung darstellt. Es ist ein komplexes und oft schwer fassbares Problem, das jedoch dringend adressiert werden muss.

Um diese Herausforderung anzugehen, hat nueva im Frühjahr eine Facharbeitsgruppe gegründet. Diese Gruppe entwickelt intensiv ein Fragebogeninstrument, das Gewalt in Betreuungssettings systematisch erfasst.

Dabei werden nicht nur die typischen Formen von Gewalt thematisiert, sondern auch subtilere Formen wie Vernachlässigung oder emotionale Misshandlung in den Fokus gerückt.

Der methodische Ansatz der nueva-Arbeitsgruppe geht über die reine Fragebogenentwicklung hinaus und umfasst auch die Gestaltung passender Anwendungsmethoden. Ziel ist es, die Erhebung sensibel und effektiv durchzuführen, um aussagekräftige Daten zu erhal-

ten, ohne die Betroffenen zusätzlich zu belasten.

### Fortbildung und Prävention: Ein integrativer Ansatz

Die Erkenntnisse, die aus diesen neuen Evaluationsinhalten gewonnen werden, bilden die Grundlage für präventive Maßnahmen und Fortbildungsangebote in den Einrichtungen. Ziel ist es, Nutzer\*innen und Mitarbeiter\*innen in Betreuungssettings dafür zu sensibilisieren, wie Gewalt entsteht, welche Dynamiken sie verstärken und vor allem, wie sie frühzeitig verhindert werden kann.

### Ein Ausblick: Mehr als nur Evaluation

nueva zeigt, dass Evaluation weit mehr sein kann als nur eine klassische Zufriedenheitsbefragung. Der neue Fokus auf Gewalt als Evaluationsfeld bietet Chancen, die Qualität der Betreuung nachhaltig zu verbessern und eine sichere Umgebung für alle Beteiligten zu schaffen.



Foto: nueva Hamburg

## Scheinwerfer an

**Eva Chercheletzi startet ihre nueva-Ausbildung bei der GUT GEFRAGT in Hamburg. Als Interessensvertreterin in Hamburg-Altona liegt es in ihrer Natur, sich für Menschen zu interessieren und einzusetzen.**

### Erfahrung

Eva Chercheletzi arbeitete ein Jahr als Kita-Helferin und kümmerte sich um das Wohl der Kinder in Hamburg. In Hamburg-Altona engagiert sie sich als Interessensvertreterin für Menschen mit Behinderungen. Dieser Weg führte sie direkt in das Team von nueva-Hamburg.

### Entscheidung

Das Konzept von nueva ist vielfältig und stellt die nutzergesteuerten Evaluationen in den Mittelpunkt. Dazu gehören Aufgaben im Front- und Backoffice, Planungs- und Entwicklungsarbeit, die Durchführung von Befragungen und Peer-Beobachtungen sowie die Interpretation und Präsentation von Ergebnissen. Ziel ist es, praxisnahe Handlungsempfehlungen

zu entwickeln, um mit den gewonnenen Erkenntnissen weiterzuarbeiten.

Um diese Vielfältigkeit fassen zu können, starten auszubildende nueva-Evaluator\*innen mit einem umfangreichen Praktikum.

In dieser Einstiegsphase können sowohl die Auszubildenden als auch

das Unternehmen herausfinden, ob die Ausbildung und der spätere Beruf zu den jeweiligen Erwartungen passen. Die Ausbildung dauert zwei Jahre.

**Kontakt**  
[www.gutgefragt.hamburg](http://www.gutgefragt.hamburg)

„Ich finde es gut, Nutzer\*innen nach ihrer Meinung zu fragen. Ein reiner Bürojob wäre nichts für mich.“

Neue Perspektive in der Altenpflege: 15 Organisationen nutzen nueva zur Qualitätssicherung unter Einbeziehung von Bewohner\*innen und Angehörigen.

## nueva Senior

Seit Anfang 2024 haben bereits 1.161 Bewohnerinnen an einer umfassenden Befragung in ihren Pflegeeinrichtungen teilgenommen. Die Besonderheit dieser Befragungen liegt in der aktiven Mitgestaltung durch die Bewohnerinnen: Sie waren nicht nur Teilnehmerinnen, sondern auch Mitgestalterinnen der Fragethemen. Dieser partizipative Ansatz sorgt dafür, dass die Inhalte und Formulierungen der Umfrage den tatsächlichen Bedürfnissen und Vorlieben der Bewohner\*innen entsprechen.

Die strukturierte Auswahl der Fragen nach bestimmten Schwerpunkten

steht im Einklang mit den Anforderungen der Qualitätssicherung und unterstreicht die Relevanz und Wirksamkeit der Befragung.

Auch die Rückmeldungen der Angehörigen sind von großer Bedeutung. Daher haben die Organisationen ebenfalls Angehörigen die Möglichkeit gegeben, qualitativ hochwertige Rückmeldungen zu geben.

Die gewonnenen Rückmeldungen sind nicht nur ein Zeugnis der erlebten Situation und Stimmungen innerhalb der Einrichtungen, sondern sie bieten auch eine verläss-

liche Grundlage für die kontinuierliche Qualitätsverbesserung und den Nachweis der erzielten Fortschritte.

Diese Methode der Einbindung und der Feedbacknutzung stellt somit ein innovatives Modell dar, das die Qualität der Betreuung und das Wohlbefinden der Bewohner\*innen nachhaltig fördern kann.

Ausführliche Informationen dazu erhalten Sie von:

Martin Konrad  
martin.konrad  
@nueva-network.eu  
+43 69918147169



Foto: Adobe  
Fotomontage nueva



## nueva Hamburg läuft

Bei nueva Hamburg, GUT GEFRAGT, läuft's prima! 13 Mitarbeiter\*innen mit und ohne Behinderung haben am 1. Juni beim Hamburger HafenCity Run mitgemacht. Hamburg 1 hat darüber berichtet.

Bei strahlendem Sonnenschein hat das nueva Hamburg-Team die 4,5 Kilometer lange Strecke quer durch Hamburgs jüngsten Stadtteil, die HafenCity, erfolgreich ge-

meistert. Die Laufstrecke endete triumphal am Buenos-Aires-Kai. „Dass wir als Team gestartet und gemeinsam ins Ziel gelaufen sind, fand ich richtig gut. Das macht ein Team aus, dass es zusammenhält“, sagt Marius Krogmann, nueva-Evaluator.

**Herzensangelegenheit** Bereits zum zweiten Mal hat das nueva-Team den Benefizlauf erfolgreich bestanden. Dabei zu sein ist eine Herzensangele-

genheit. Gewürdigt wurde der Einsatz zweierlei: Vor dem Start kündigten zwei Event-Moderatoren das inklusive Team der GUT GEFRAGT an und würdigten seinen Einsatz für mehr Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Live berichtete Hamburg 1 über den Event und bat zwei nueva-Evaluator\*innen vor das Mikrofon. „Ein tolles Event mit einer super Stimmung“, jubelt Ninja Junge, nueva-Evaluatorin.



„Ein tolles Event mit einer super Stimmung“, Ninja Junge.

### Hamburger HafenCity Run 2024

- 22. Hamburger HCR
- 17.200 Läufer\*innen
- 508 Teams
- 13 inklusive Teams
- 800 Teilnehmer\*innen
- 90.000 Euro Erlös für Projekte

Hamburg 1: Interview mit nueva Hamburg  
<https://www.youtube.com/watch?v=Hp18qZ-am-Y>



## Lena Kunz



Lena Kunz arbeitet in der Gemeindepsychiatrie und leitet Projekte.

Die Gemeindepsychiatrie heißt jetzt Modell 365°, weil das besser zu den Angeboten passt.

Lena hilft Menschen, ihre Selbstbestimmung zu stärken. Früher arbeitete sie in der Kinder- und Jugendpsychiatrie, doch in der Gemeindepsychiatrie kann sie mehr bewegen.

Ihre Familie hat eine lange Verbindung zur Psychiatrie, was ihre Arbeit für sie besonders macht.

Lena möchte, dass Menschen mit psychischen Erkrankungen besser am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.

Dazu gehört auch das Projekt nueva, das hilft, die Qualität der Arbeit zu messen.

<https://app.heygen.com/share/f1ba4dedd7bb4cf1aa84524d3293813e>

## Patrick Menzel



Patrick Menzel, verantwortlich für Personal und Teams, sucht in Vorstellungsgesprächen nach Leidenschaft und Engagement für die Arbeit mit besonderen Klient\*innen.

Wichtig ist ihm, dass Bewerber\*innen die Realität der Arbeit verstehen und sich nicht von schwierigen Situationen abschrecken lassen.

Er beobachtet, wie sie auf alltägliche Herausforderungen reagieren, da Empathie und respektvoller Umgang entscheidend sind.

Ursprünglich Dachdecker, wechselte Patrick in die soziale Arbeit, weil ihm die individuelle Betreuung besonders wichtig ist.

Seine Arbeit sieht er wie die eines Elektrikers: Situationen erkennen, Strömungen verstehen und die richtigen Entscheidungen treffen.

<https://app.heygen.com/share/4ab1cb4e82674eb0a98467b6bcd8b7a2>



## nueva greift neues Thema in der Qualitätsmessung auf: Gewaltprävention



nueva hilft dabei, die Betreuung besser zu verstehen. Die Bewohner\*innen machen aktiv bei der Bewertung mit, was zu echten Ergebnissen führt.

Neu ist, dass nueva sich mit dem Thema Gewalt in Betreuungen beschäftigt.

Eine Gruppe arbeitet an einem Fragebogen, der verschiedene Arten von Gewalt wie Vernachlässigung erfasst.

Ziel ist es, bessere Betreuung zu schaffen und eine sichere Umgebung für alle zu bieten.

Evaluation bei nueva geht über normale Zufriedenheitsfragen hinaus und hilft, Betreuung sicherer zu machen.

<https://app.heygen.com/share/a6c942e11c744c54a034e756d5a306a8>

## Scheinwerfer an



Eva Chercheletzi arbeitete ein Jahr als Kita-Helferin und engagiert sich nun in Hamburg-Altona für Menschen mit Behinderungen.

Sie ist Teil von nueva-Hamburg, wo sie in einem vielfältigen Team an Evaluationen arbeitet.

Neue Mitarbeiter\*innen, wie Eva, beginnen mit einem Praktikum, um zu entscheiden, ob die Ausbildung und der Beruf für sie passen.

Die nueva-Ausbildung dauert zwei Jahre.

<https://app.heygen.com/share/f188ce6b64104b898b062d730718153a>

## nueva „Senior“



Seit Anfang 2024 haben 1.161 Bewohner\*innen in Pflegeeinrichtungen an einer Umfrage teilgenommen, die sie selbst mitgestaltet haben.

Dieser partizipative Ansatz stellt sicher, dass die Fragen ihren Bedürfnissen entsprechen.

Auch Angehörige konnten Rückmeldungen geben.

Die Ergebnisse dienen der Qualitätssicherung und Verbesserung der Betreuung in den Einrichtungen.

<https://app.heygen.com/share/78a7926dc55148fe96fc61f5f3d26e39>

## nueva Hamburg läuft



Das nueva Hamburg-Team mit 13 Mitarbeiter\*innen, mit und ohne Behinderung, nahm am 1. Juni am Hamburger HafenCity Run teil.

Bei Sonnenschein liefen sie gemeinsam die 4,5 km lange Strecke und erreichten zusammen das Ziel.

Das Event war für das Team eine Herzensangelegenheit, da es den Einsatz für mehr Teilhabe von Menschen mit Behinderung unterstützte.

Hamburg 1 berichtete live und würdigte das inklusive Team vor dem Start.

<https://app.heygen.com/share/84ad051222094c1e88d0d73aa90aa036>

## **Kontakt**

nueva@nueva-network.eu  
www.nueva-network.eu

nueva-Journal

Redaktion: nueva

Layout: nueva

Fotos und Illustrationen: nueva, Adobe, Model 365°, nueva Hamburg



nueva ist eine geschützte Marke der  
nueva GmbH

## **Impressum**

nueva GmbH  
Walter-Goldschmidt-Gasse 67  
8042 Graz  
www.nueva-network.eu  
FN 562488 p  
ATU77299825