



Kundenorientierte Qualitätstestierung für Soziale Dienstleistungsorganisationen

Qualitätswerkzeug	KQS / März 2017
zur Bearbeitung der Anforderung „Bewertungen und Schlussfolgerungen“	

Zu jedem Qualitätsbereich müssen zwingend Angaben zu den **Bewertungen und Schlussfolgerungen** erfolgen (siehe KQS-Leitfaden S. 31). Diese generelle Anforderung wurde in die Vorlage für den Selbstreport an den relevanten Stellen bei den Qualitätsbereichen eingearbeitet.

Hier geht es um die Frage „**Wie werden die eingesetzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schlussfolgerungen werden daraus gezogen?**“

Die **Bewertungen** dienen dazu, im Sinne einer **Reflexion und Selbstvergewisserung** noch einmal abschließend zu prüfen, ob die beschriebenen Vorgehensweisen und Verfahren geeignet sind, den Zielen der Organisation entsprechende Qualitätsergebnisse hervorzubringen oder ob **Schlussfolgerungen** bezüglich der Veränderung der Vorgehensweisen erforderlich sind.

Dazu müssen vor allem die erzielten **Ergebnisse** der Qualitätsmaßnahmen in den Blick genommen werden. Für die **Bewertungen und Schlussfolgerungen** empfiehlt sich folgende Vorgehensweise:

1. Welche **Ziele** sollen mit den Qualitätsmaßnahmen erreicht werden?
2. Welche **Verfahren** wurden zur Erreichung dieser Ziele eingesetzt?
3. Welche **Ergebnisse** wurden mit diesen eingesetzten Verfahren erzielt?
4. Erfüllen diese **Ergebnisse** die angestrebten **Ziele** oder müssen die **Verfahren** geändert bzw. nachjustiert werden?

Die Schlussfolgerungen können dann also zu Veränderungen führen, aber auch zur Feststellung, dass die Organisation zum gegenwärtigen Zeitpunkt mit ihren Vorgehensweisen, Verfahren und Ergebnissen zufrieden ist. Denkbar ist sogar, dass es zu einer Neuformulierung der angestrebten Qualitätsziele kommt.

Um zu dieser Reflexion und Selbstvergewisserung zu kommen, kann die Beantwortung folgender Fragen sinnvoll sein:

- Welche (besonderen) Entwicklungen haben in diesem Qualitätsbereich stattgefunden? Welche Vorgehensweisen und Verfahren sind warum angewendet, verändert, entwickelt, angepasst worden?
- Wie zufrieden sind wir mit den Ergebnissen in diesem Qualitätsbereich? Entsprechen die Ergebnisse unseren Zielen?
- Wie zufrieden sind wir mit den beschriebenen Vorgehensweisen und Verfahren? Sind sie ausreichend oder vielleicht sogar zu umfangreich? Bekommen wir mit diesen Verfahren die Ergebnisse, die wir brauchen?
- Haben wir zum gegenwärtigen Zeitpunkt insgesamt einen Entwicklungsstand erreicht, mit dem wir zufrieden sind?
- Welche weiteren Entwicklungen und/oder Veränderungen sind ggf. erforderlich?

Die Bewertungen und Schlussfolgerungen können zum einen von einer Art »Metaebene« aus erfolgen bzw. getroffen werden, wenn der jeweilige Qualitätsbereich und die entsprechenden Vorgehensweisen und Ergebnisse *insgesamt* in den Blick genommen werden. Zum anderen ist es möglich, *einzelne* Verfahren bzw. Vorgehensweisen und deren Ergebnisse in den Blick zu nehmen und diese zu bewerten.

Basierend auf dieser Reflektion lässt sich – wenn der Selbstreport in der Organisation als ein Arbeitsmittel verstanden und genutzt wird – auch noch nach Jahren immer nachvollziehen, weshalb die Organisation zu bestimmten Einschätzungen gekommen ist. Das kann hilfreich sein, wenn erneut Entscheidungen für die weitere Qualitätsentwicklung oder die strategische Ausrichtung der Organisation anstehen.

Beispiel einer Bewertung und Schlussfolgerung auf der »Meta-Ebene«

Das Thema Bedarfserschließung war für uns in den ersten Jahren ein gefühlt vernachlässigtes Thema, in dem unserer Einschätzung nach wenig Systematik herrschte. In Vorbereitung auf die Testierung haben wir uns mit diesem Thema daher noch einmal grundsätzlich auseinandergesetzt. Dabei haben wir festgestellt, dass bereits sehr viele Verfahren der Bedarfserschließung genutzt wurden. Allerdings war die Nutzung in den verschiedenen Abteilungen unserer Organisation unterschiedlich, und die Ergebnisse wurden auch nicht immer systematisch ausgewertet.

Als Ziel hatten wir uns vorgenommen, die Bedarfserschließung systematischer durchzuführen. Der OE-Tag am 20.02.2016 wurde für das Thema Bedarfserschließung genutzt. Als Ergebnis konnten wir die unterschiedlichen Verfahren der

Bedarfserschließung strukturiert in einer Tabelle darstellen. Dazu haben wir beschlossen, weniger Verfahren einzusetzen und nur noch Ergebnisse zu erheben, die wir auch brauchen und deshalb auswerten. Im Abgleich mit den beschriebenen Verfahren der Bedarfserschließung aus dem vorangegangenen Selbstreport haben wir festgestellt, dass wir einen Aspekt gestärkt haben, den wir bisher nicht im Blick hatten. Lag der Schwerpunkt der Gegenstände der Bedarfserschließung in der vorangegangenen Qualitätsperiode noch auf den Bedürfnissen der Teilnehmer/innen, so konnten wir in den letzten Jahren die Verfahren zur Bedarfserschließung von Bedürfnissen potentieller Kunden(gruppen) stärken. Das hat sicherlich auch mit dem schwieriger werdenden Markt zu tun.

Der Einsatz der Onlinebefragung von Nicht-Kunden und die konsequente Ausrichtung der folgenden Marketingaktivitäten auf Grundlage der Ergebnisse dieser Befragung im Bereich der Gesundheitsprävention haben uns ermutigt, den Weg der *Bedürfnisweckung* weiterzugehen.

Beispiel einer Bewertung und Schlussfolgerung bezogen auf einzelne Verfahren bzw. Vorgehensweisen und deren Ergebnisse:

Die Auswertung der Kundenbefragung und die anschließende Diskussion zeigten uns, dass der Zuwachs an Neukunden kein Ergebnis einer systematischen Bedarfsplanung ist. Wir wissen, dass wir hier eine genauere Evaluation durchführen und neue Ideen und Anregungen sammeln müssen. Eine Konsequenz ist die Entwicklung eines überregionalen Marketingkonzepts aller trägereigenen Einrichtungen. Einzelne können die Einrichtungen nur eine regionale Wirkung erzeugen. Der erste Schritt dazu wurde bereits getan: Es erschien die erste Veröffentlichung des gemeinsamen Newsletters. Dieser wird viermal im Jahr herausgegeben und hat inzwischen 6200 Abonnementkunden. Wir werden in einem Jahr überprüfen, ob sich die Zahl der Neukunden durch den gemeinsamen Newsletter erhöht, indem wir bei der Evaluation nachfragen, wie die Teilnehmer/innen auf uns aufmerksam wurden.

Da niemand so nah an unseren Kunden ist wie unsere Berater und Therapeuten, sind die Planungsgespräche für uns ein wichtiges Verfahren der Bedarfserschließung. Mit den Ergebnissen wie resultierende Veränderung einzelner Angebote oder der Beibehaltung des Angebots sind wir sehr zufrieden, dient dies unserer Wahrnehmung nach auch der Kundenzufriedenheit. Ein schöner Nebeneffekt ist auch, dass durch die Einbindung der Berater und Therapeuten in die Bedarfserschließung diese eine Wertschätzung von uns erhalten und wir ihnen signalisieren, dass ihre Meinung uns wichtig ist. Dieses Verfahren ist für uns so selbstverständlich und auch ressourcenunaufwändig, so dass es für uns unverzichtbar ist.