



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

Zu jedem Qualitätsbereich müssen zwingend Angaben zu den **Bewertungen und Schlussfolgerungen** erfolgen (siehe KQB-Leitfaden S. 40). 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?
- 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 Verfahren 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.