

Kompetenzfokussierte Beratung: Qualitätssicherung

Frage:

Was ist Qualität in der pädagogisch-therapeutischen Arbeit?

Wie wird Qualität gemessen?

Wer definiert Qualitäts“standards“?

Welche Verfahren systematischer Evaluation stehen zur Verfügung?

Unterscheidungen – für den Bereich Güterproduktion und Dienstleistungen

Produktqualität: Übereinstimmung von Leistungen mit Ansprüchen, Qualität ist die Übereinstimmung von Ist und Soll

Funktionale Qualität: Gesamtheit aller Eigenschaften eines Angebotes, welche die Eignung des Produktes oder der Dienstleistung zur Erfüllung der vom Abnehmer gestellten Aufgaben bestimmen

Dauerqualität: zeitlicher Gesichtspunkt der Qualität. Zeitraum, in dem ein Anlagegut (z.B. Werkzeugmaschine) die geforderte funktionale Qualität ohne wesentliche Beeinträchtigungen aufweist

Qualitätsbegriff nach ISO 9000

Entscheidend für die Qualität eines Produktes nach ISO 9000 ist nicht sein Preis oder die Güte der verwendeten Materialien. Entscheidend ist, dass die gestellten Anforderungen an das Produkt erfüllt werden. Dabei müssen sowohl die objektiv messbaren Eigenschaften und Vorgaben des Produzenten als auch die subjektiven Erwartungen der Kunden erfüllt werden.

Qualitätssicherung - Qualitätsmanagement

Die Qualitätssicherung umfasst als Bestandteil des Qualitätsmanagements alle organisatorischen und technischen Maßnahmen, die vorbereitend, begleitend und prüfend der Schaffung und Erhaltung einer definierten Qualität eines Produkts oder einer Dienstleistung dienen

Qualitätsmanagement, alle organisatorischen und technischen Maßnahmen, die der Schaffung und Erhaltung der Konzept- und Ausführungsqualität dienen

Qualitätssicherung im Bereich pädagogisch-therapeutischer Arbeit – eingebürgerte Unterscheidungen

- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität

Qualitätssicherung im Bereich pädagogisch-therapeutischer Arbeit – Methoden

- Katamnestische Gespräche
- Fragebögen zur Zufriedenheit der Ratsuchenden mit den Gesprächen und deren Ergebnissen
- Langzeitstudien
- Qualitative Interviews mit Ratsuchenden
- Statistische Analyse, Metanalyse*

*Eine Metaanalyse ist ein spezielles statistisches Verfahren, bei dem man die Ergebnisse verschiedener wissenschaftlicher Studien, die dieselbe Fragestellung in einem bestimmten Forschungsgebiet behandeln, quantitativ zusammenzufassen und zu bewerten

Was bedeutet Zufriedenheit im pädagogisch-therapeutischen Kontext:

Das kompetenztheoretische Modell nimmt an, dass subjektives Wohlbefinden und Zufriedenheit das Ergebnis erfolgreicher Bewältigung externer Anforderungen ist. Daraus resultiert Vertrauen in die eigenen Möglichkeiten und Fähigkeiten, gewünschte Ziele zu erreichen und Unerwünschtes zu vermeiden.

In anderen Worten: Es geht um eine Steigerung des Selbstwirksamkeitskonzepts und der Kontrollüberzeugungen – „Ich kann handeln, wenn es notwendig ist!“.

Hall u.a. (1988a; 1988b) identifizieren in einer Metaanalyse insgesamt zwölf Dimensionen der Patientenzufriedenheit

1. Psychosoziale oder affektive Betreuung
2. Informationen und Aufklärung
3. Gesamtqualität
4. Fachliche oder technische Kompetenz des medizinischen Personals
5. Gesamtzufriedenheit
6. Organisation, Ablauforganisation, administrativer Aufwand
7. Erreichbarkeit, Zugänglichkeit, Verfügbarkeit
8. Finanzierung
9. Einrichtung oder infrastrukturelle Ausstattung
10. Behandlungsergebnis
11. Versorgungskontinuität
12. Berücksichtigung allgemeiner Lebensprobleme des Patienten