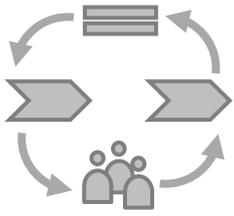


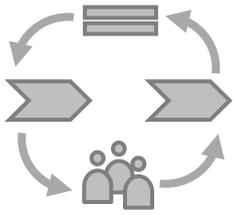
Kundinnenzufriedenheit und Qualitätsmanagement

Das Dilemma von
Sozialisationsorganisationen
Dr. Claus Offermann



Sozialisationsorganisationen

- Sozialisation: Anpassung von Individuen an gesellschaftliche Anforderungen, d.h. Normen und Werte
- Zur Sicherstellung einer gelungenen Sozialisation werden die Aufgaben an Organisationen delegiert
- Beispiele für Sozialisationsorganisationen: Kindertagesstätten, Schulen, Jugendhilfeeinrichtungen, Behindertenhilfeeinrichtungen, Gefängnisse, Psychiatrien, Altenhilfeeinrichtungen, Krankenhäuser, Kasernen und andere personenbezogene soziale Organisationen

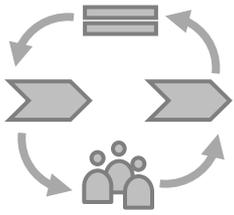


Interessierte Parteien

Folgende beteiligte Gruppen bringen ihre Interessen ein:

- „Kundinnen“, d.h. Klientinnen, Angehörige, Kostenträger
- Mitarbeiterinnen
- Trägerin/Eigentümerin
- Gesellschaft
- Lieferantinnen

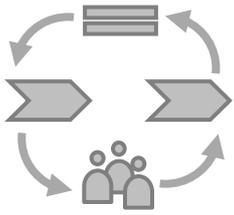
(ISO 9000 und ISO 9004)



Interessen und Zufriedenheit

Je stärker die interessierten Parteien ihre Interessen verwirklicht sehen, desto größer ist ihre Zufriedenheit mit der Organisation

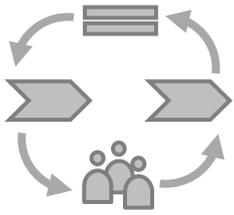
Um die Komplexität der Anforderungen an die Organisation zu reduzieren, werden nur die Interessen der Kundinnen in den Blick genommen. Die Interessen der anderen Parteien, wie z.B. der Mitarbeiterinnen, bleiben hier außen vor, auch wenn diese Fokussierung der Organisation auf die Kundschaft Kummer bereiten kann.



Vielfalt der Kundschaft und Interessen

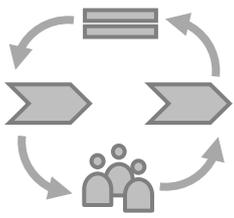
- Klientinnen
- Angehörige
- Kostenträger
- Lieferantinnen der Klientinnen
 - Sachwalterin
 - Ärztinnen
 - Andere Organisationen

Um im Gestrüpp der Interessenvielfalt nicht hängen zu bleiben und die Potenziale für Un/-zufriedenheit nicht unnötig zu erhöhen, konzentrieren wir uns auf die Klientin



Personenbezogene Dienstleistungen

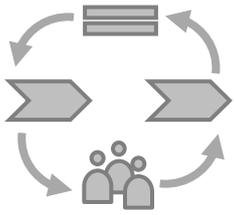
- Die Klientin ist in Sozialisationsorganisationen an der Dienstleistung mehr oder weniger interaktiv beteiligt
- Die Beschaffenheit/Qualität der personenbezogenen Dienstleistung hat auch für die Klientin drei Aspekte:
 - Ziel/Ergebnis (Produkt) der Dienstleistung
 - Prozess der Dienstleistung und die
 - Struktur der Dienstleistung



Aufgaben der Mitarbeiterin

Die Mitarbeiterin vertritt die Interessen der Sozialisation der Klientin:

- Kurz-, mittel- und langfristigen Ziele: Zielkonkurrenzen bewältigen
- Planung und Vereinbarung von Maßnahmen: Aus der Vielfalt der Möglichkeiten auswählen
- Strukturelle Grundlagen: Empathie und Zeit für die Klientin

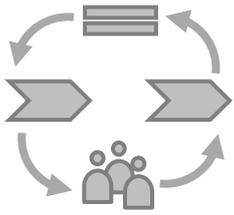


Beteiligung der Klientin

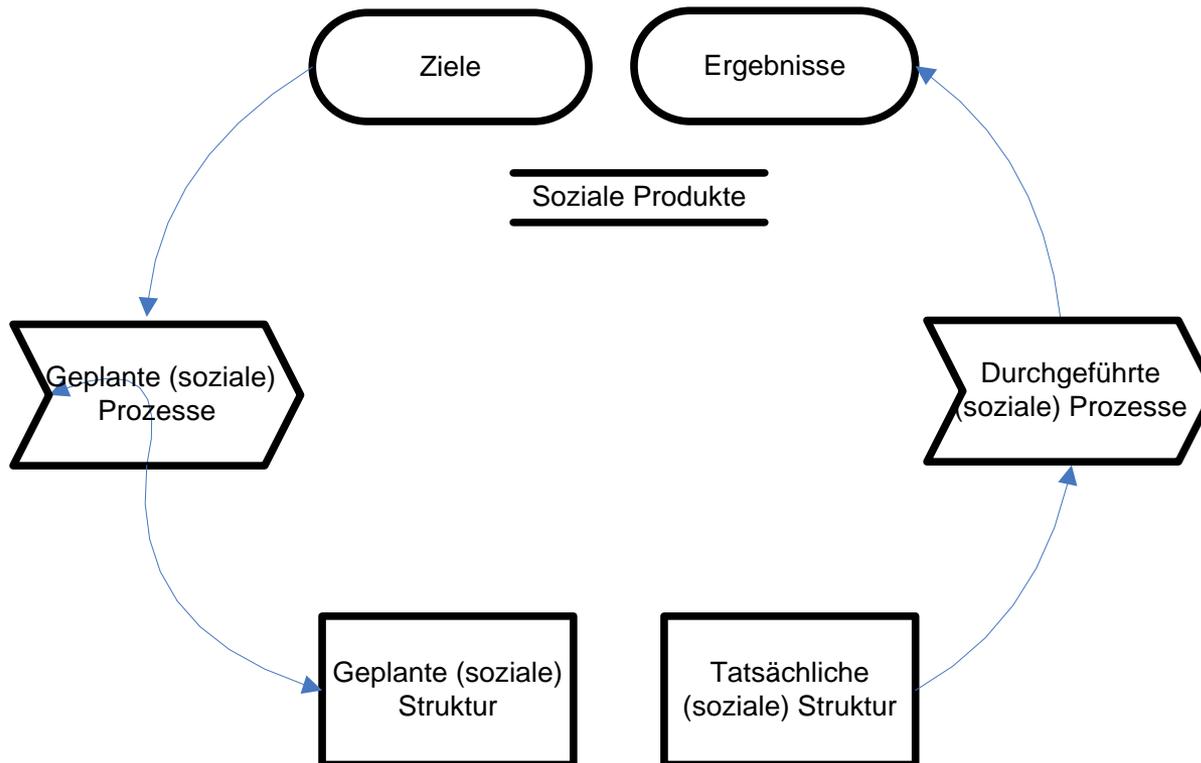
Die Klientin ist bei allen Aspekten der Dienstleistung beteiligt:

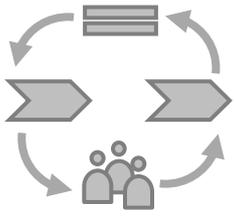
- Der Aspekt der kurz-, mittel- und langfristigen Ziele: Adherence
- Der Aspekt des Verlaufs der Dienstleistung: Compliance
- Der Aspekt der Struktur: Vertrauen der Klientin in die Mitarbeiterin

Die Aufgabe der Mitarbeiterin besteht darin, die Klientin bei jedem einzelnen Aspekt zu unterstützen, d.h. zu orientieren und zu motivieren



Planung und Durchführung

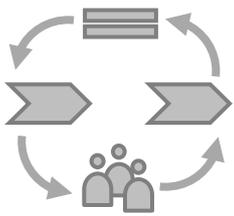




Aspekte der Zufriedenheit

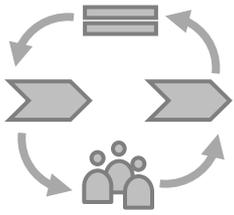
- Zufriedenheit mit dem Ziel und dem Ergebnis der Dienstleistung
- Zufriedenheit mit dem geplanten und tatsächlichen Ablauf
- Zufriedenheit mit der persönlichen Beziehung

Da die Klientin an jedem Aspekt der Dienstleistung mit beteiligt war, wem wird sie den Erfolg oder Misserfolg zuschreiben – der Mitarbeiterin oder sich selbst?



Erhebung der Zufriedenheit: Methoden

- Interview (mündlich/schriftlich)
- Beobachtung
- Dokumentenanalyse
- Experiment
- Aktionsforschung



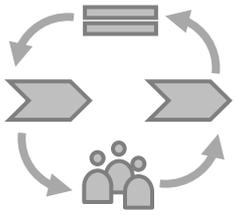
Erhebung der Zufriedenheit: Extern

Vorteile

- Neutralität bei der Erhebung
- Begründetes Ergebnis
- Methodensicherheit und Validität

Nachteile

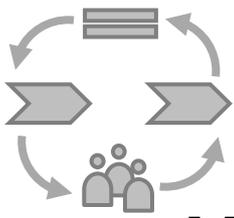
- Veränderung der Situation durch die Anwesenheit der Forscherin
- Punktuelle Erhebungen
- Zusätzliche Kosten



Erhebung der Zufriedenheit: Intern

Orte und Gelegenheiten der Erhebung

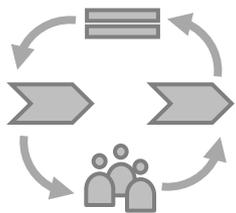
- Selbstverständliche Gespräche und Kontakte mit der Klientin
- Beobachtung der Klientin in der Interaktion mit Mitarbeiterinnen und anderen Klientinnen
- Dokumentenanalyse und Analyse anderer Ergebnisse kreativen Ausdrucks der Klientin
- Gemeinsames Handeln mit der Klientin



Voraussetzungen für interne Erhebungen

- Erhebungs- und Dokumentationsinstrumente
- Auswertungsinstrumente
- Anwendung der Instrumente
- Zeit zur Erhebung und Auswertung
- Professionelle Distanz
- Fähigkeit zur Selbstkritik
- Differenzierungsfähigkeit für Ziel/Ergebnis, Prozess und Beziehung

Da die Mitarbeiterin an jedem Aspekt der Dienstleistung mit beteiligt war, wem wird sie den Erfolg oder Misserfolg zuschreiben – der Klientin oder sich selbst?



Beispiel Erhebungsinstrument

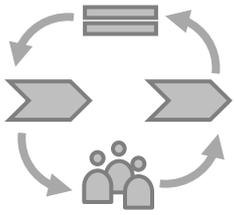
Die Einschätzung der Zufriedenheit

der Bewohnerinamum Uhr durch



Konsequenzen für die Pflegeplanung

- 1.
- 2.
- 3.

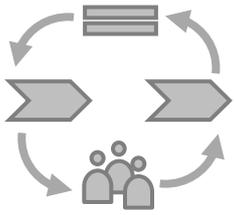


Vorhandene Voraussetzungen für interne Erhebungen

Das Thema Zufriedenheit der Klientin kommt mehr oder weniger explizit zur Sprache

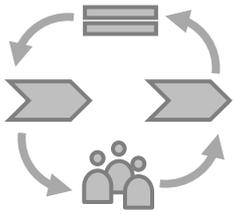
- In Erhebungen und Planungen aller Art
- In Verlaufs- oder Tagesprotokollen
- In Tages-, Monats-, Quartals- oder Jahresberichten
- Bei wechselseitigen Beobachtungen der Mitarbeiterinnen
- In Fallbesprechungen
- In Dienstbesprechungen

Die (Bezugs-) Mitarbeiterin kennt „ihre“ Klientin mit persönlichen Werten in unterschiedlichen Situationen



Projekt: Erhebung der Klientinnenzufriedenheit

- Projektplan mit dem Ziel Erhebungs- und Auswertungsinstrumente für die Klientinnenzufriedenheit zu erstellen
- Aspekte der Klientinnenzufriedenheit definieren (Ziel/Ergebnis, Prozess, Struktur)
- Instrumente in die bestehenden Strukturen integrieren (z.B. Klientinneninteraktion, Dokumentation, Besprechungsmatrix)
- Probelauf für vier Wochen
- Ergebnisse evaluieren
- Klientinnenzufriedenheit auf Dauer erheben
- Die Klientinnen an den Erhebungen und den Erhebungsergebnissen teilhaben lassen



Ergebnisse der Erhebungen

- Genauerer Status der Zufriedenheit der Klientin
- Genauere Erhebung eines Aspekts der Grenzen der Sozialisation der Klientin
- Bessere Abstimmung der Ziele und Maßnahmen mit den Vorstellungen und Wünschen der Klientin
- Höhere Qualifikation der Mitarbeiterin durch das Anwenden zielgerichteter Erhebungsinstrumente

ABER:

In einer Sozialisationsorganisation ist eine Klientin mit spezifischen Interessen nicht zwangsläufig zufriedener zu machen – tja.