

Mehr als ein Gefälligkeitsurteil

Die Qualitätsbewertung in der personenbezogenen Dienstleistung

Qualitätsmanagement ist heute im Dienstleistungsbereich nicht mehr wegzudenken.

Wichtig ist die Bewertung der Qualität von direkten personenbezogenen Dienstleistungen nicht nur in der Betreuung und Begleitung von Menschen mit einer Behinderung, sondern besonders auch in der Ausbildung und Lehre und im Bereich der Beratung. Sie wird u. a. meist durch die Befragung von Kundinnen, Mitarbeiterinnen und anderen Interessengruppen ermittelt. Dieses Vorgehen entspricht einer in den Qualitätssicherungssystemen geforderten Qualitätsnorm (z. B. EN ISO).

In der Praxis wird häufig nur nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Dienstleistung gefragt durch Bewertungen wie: „Die Kursunterlagen sind brauchbar - wenig brauchbar - gar nicht brauchbar“. Diese Art der Auswertung entspricht eher einem Gefälligkeitsurteil als einer Qualitätsbeurteilung, da nach einer persönlichen Meinung gefragt wird und der Bezug zu Zielen, methodischem Vorgehen und das Erreichen von vorab geplanten Ergebnissen dabei in den Hintergrund tritt.

Was meist vergessen geht, ist das Festlegen von Qualitätszielen, Qualitätsmerkmalen und -indikatoren und deren Ausprägung. Relativ einfach festzulegen sind Qualitätsmerkmale, die sich auf objektiv bewertbare Faktoren wie zum Beispiel die Ausbildung der Fachperson beziehen.

Anspruchsvoller wird es, wenn die Qualität in personenbezogenen Dienstleistungen, die subjektiv unterschiedlich wahrgenommen wird, erfasst werden soll. Gemeint sind zum Beispiel:

- Dienstleistungen, die hauptsächlich an den direkten persönlichen Kontakt zwischen Kundin und Fachperson gebunden sind und bei denen das Gestalten der Beziehung zwischen den beiden einen Teil der professionellen Arbeit darstellt.
- Dienstleistungen, die sich nicht eindeutig mit richtig oder falsch bzw. mit messbaren Zielen definieren lassen: Beratung, Therapie, Ausbildung oder Betreuung von Menschen in besonderen Lebenssituationen.
- Dienstleistungen, die unter anderem eine aktive Mitarbeit der Kundin erfordern, um gewünschte Ergebnisse zu erzielen.

Um die subjektiv wahrgenommenen Qualitätsanteile in der personenbezogenen Dienstleistung sichtbar zu machen, sind folgende Schritte notwendig:

1. Beschreibung der Methode. Was will wer, warum, wann, wie und mit wem erreichen?
2. Aus der Methode lassen sich Indikatoren wie etwa der Umgang mit Widerstand ableiten. Daran zeigt sich, ob die Methode umgesetzt wird.
3. Durch die Beschreibung der Ausprägung des einzelnen Indikators wird ein gewünschtes Qualitätsstandard festgelegt.

4. Bewertet wird, ob der Indikator in der personenbezogenen Dienstleistung vorhanden ist und die Qualität seiner Ausprägung. Durch dieses Verfahren lassen sich einheitliche Kriterien schaffen, obwohl die Beurteilung der Ausprägung subjektiv gefärbt ist und bleibt.

Dieses Vorgehen ist fachlich anspruchsvoll und zeitaufwändig. Subjektiv bewertete Faktoren in der personenbezogenen Dienstleistung können dadurch jedoch erfasst und überprüft werden.

Die personenbezogene Dienstleistung im Setting „Fachperson - Kundin“ hat also zum Ziel, eine fachlich begründete, geplante und auch überprüfbare Dienstleistungsqualität zu bieten.

Mit so festgelegten Faktoren lässt sich die Qualität über ein Gefälligkeitsurteil von Kundinnen und Interessengruppen hinaus bewerten.

Selbst wenn personen- und beziehungsabhängige Leistungen definiert sind, bleibt ein Teil der Dienstleistung aber der subjektiven Bewertung durch die Kundin unterworfen. Emotionale Faktoren bei der Bewertung der Dienstleistung einer Fachperson werden deshalb für die Kundinnen nach wie vor von Bedeutung sein.

Die personenbezogene Dienstleistung im Setting "Fachperson - Kundin" ist also immer mehr als die Summe der messbaren Qualitätsfaktoren.

Astrid Hassler, MSc
St.Gallen, 8. 12. 2003

Der Artikel erschien 2004:
<http://www.sonews.ch>