

Qualitäts-Check

Kundenorientierte Qualitätstestierung für Soziale Dienstleistungsanbieter

Anhand dieser Checkliste können Sie schnell eine Bestandsaufnahme Ihrer Organisation vornehmen.

Die Vorgehensweise orientiert sich an den Qualitätsbereichen des KQS-Modells. Die Bestandsaufnahme wird Ihnen einen Eindruck davon geben, wie die Arbeit mit dem KQS-Modell funktioniert.

Sie können diesen Check als Einstieg in Ihre Qualitätsentwicklung und zur Vorbereitung eines Maßnahmenplans nutzen.

Hinweise zur Nutzung dieses Instruments

- Bilden Sie eine Gruppe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und beziehen Sie die Leitungsebenen, sowie die Personalvertretung ein. Sofern Ihre Organisation einem übergeordneten Träger angehört, sollte diese ebenfalls vertreten sein.
- Stellen Sie allen beteiligten Personen die KQS-Broschüre von ArtSet zur Verfügung (Quelle siehe unten).
- Jede beteiligte Person bewertet die Aussagen der Checkliste individuell, indem sie sich für *ein* Feld der Skala von „nicht vorhanden“ bis „im Alltag verankert“ entscheidet. Bewerten Sie sowohl den Qualitätsbereich als auch die Detailfragen.
- Veröffentlichen Sie anschließend die Ergebnisse, z.B. auf einem Flipchart. Hinweise zur Auswertung und ein Beispiel finden Sie am Schluss der Checkliste.
- Diskutieren Sie gemeinsam die Ergebnisse und stellen Sie fest, wo Sie sich einig sind und wo Differenzen bestehen. Versuchen Sie, sich auf eine gemeinsame Bewertung zu einigen.
- Dokumentieren Sie diese Diskussion.
- Legen Sie fest, welche Qualitätsbereiche in Ihrer Einrichtung nach diesem Ergebnis Ihren Qualitätsansprüchen genügen.
- Legen Sie fest, in welchen Qualitätsbereichen Sie Entwicklungspotentiale haben.
- Stellen Sie eine Rangfolge auf und legen Sie mit einem Maßnahmenplan fest, wie Sie den wichtigsten Punkt angehen werden. Hinweise hierzu finden Sie am Schluss des Dokuments.

Qualitätsbereich	Nicht vorhanden	Ansätze	Im Alltag verankert
1. Leitbild und Definition gelungener Dienstleistung			
„Wir besitzen ein Leitbild, das uns im Alltag als Richtschnur nutzt.“			
„Das Leitbild enthält Aussagen zu unseren Kunden, unseren Leistungen und unseren Zielen.“			
„Unser Leitbild ist allen Mitarbeitenden und Kooperationspartnern bekannt.“			
„Unser Leitbild enthält eine Definition gelungener Dienstleistung.“			
2. Bedarfserschließung, Informationsbeschaffung			
„Wir verfügen über aktuelle Informationen zu Rechtsgrundlagen und ihrer Entwicklung.“			
„Wir analysieren regelmäßig die Bedarfe unserer individuellen und unserer institutionellen Kunden.“			
3. Dienstleistungen, Produkte			
„Unsere Dienstleistungen und Produkte sind eindeutig beschrieben und den Kunden bekannt.“			
„Wir informieren unsere Kunden über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und Voraussetzungen unserer Dienstleistungen.“			
4. Schlüsselprozesse			
„Wir haben unsere Schlüsselprozesse festgelegt und beschrieben.“			
„Schnittpunkte zwischen den Prozessen sind klar geregelt.“			
5. Externe Partnerschaften			
„Unsere Anforderungen an externe Partner sind beschrieben und ihnen bekannt.“			
„Wir überprüfen regelmäßig, ob diese Anforderungen eingehalten werden.“			
„Wir bieten unseren externen Partnern Beratung und Förderung an.“			

Qualitätsbereich	Nicht vorhanden	Ansätze	Im Alltag verankert
6. Evaluation der Dienstleistungsprozesse			
„Wir holen regelmäßig Rückmeldungen von Kunden, Mitarbeitenden und externen Partnern ein.“			
„Wir geben Evaluationsergebnisse an Kunden, Mitarbeitende und externe Partner zurück.“			
„Wir nutzen die Evaluation systematisch zur Verbesserung unserer Arbeit.“			
7. Infrastruktur			
„Wir prüfen regelmäßig, ob die Ausstattung ausreichend und geeignet ist.“			
„Wir bemühen uns um Verbesserungen.“			
8. Führung			
„Wir haben regelmäßige Besprechungen und verfügen über klare Regeln für Entscheidungen.“			
„Wir haben Führungsgrundsätze und kennen diese.“			
„Die Leitung führt regelmäßig Zielvereinbarungsgespräche.“			
9. Personal			
„Wir kennen unsere Aufgabenprofile.“			
„Fortbildung wird bei uns systematisch geplant und ausgewertet.“			
„Das Personal wird in Verbesserungsprozesse einbezogen.“			
10. Controlling			
„Wir haben Indikatoren zur Zielerreichung entwickelt und setzen sie regelmäßig ein.“			
11. Kundenkommunikation			
„Unsere Kunden können sich über Rechtsgrundlagen / Geschäftsbedingungen umfassend informieren.“			
„Anregungen und Beschwerden werden planvoll bearbeitet und beantwortet.“			
12. Strategische Entwicklungsziele			
„Wir arbeiten regelmäßig an der Weiterentwicklung unserer Qualität (z.B. Workshops).“			

Auswertungsmuster

Zur Auswertung fassen Sie die individuellen Bewertungen für jeden Qualitätsbereich zusammen.

Dazu erfassen Sie die Anzahl der Wertungen (vgl. Seite 1) zu einem Qualitätsbereich einschließlich der Detailfragen und tragen die Summen in das Raster ein.

Beispiel (16 Teilnehmende):

Qualitätsbereich	Nicht vorhanden	Ansätze	Im Alltag verankert
...			
6. Evaluation der Dienstleistungsprozesse (max. $16 \cdot 4 = 64$)	18	10	36
7. Infrastruktur (max. $16 \cdot 3 = 48$)	34	8	6
8. Führung (max. $16 \cdot 4 = 64$)	16	20	18
...			

Damit sehen alle Beteiligten auf einen Blick, wo größere Differenzen in der Bewertung auftreten und wo der größte Entwicklungsbedarf besteht.

Hinweise zur Maßnahmeplanung

Wenn Sie die Checkliste als Auftakt für Ihre Qualitätsentwicklung nutzen wollen, sollten Sie sich dafür entscheiden, nach dem KQS-Modell zu arbeiten. In diesem Fall (den wir Ihnen empfehlen) müssen Sie sich direkt mit ArtSet (www.artset-kqs.de) in Verbindung setzen.

Wollen Sie die Checkliste für eine unabhängige Weiterarbeit nutzen, berücksichtigen Sie folgende Punkte:

- Gehen Sie systematisch nach der festgelegten Reihenfolge (vgl. S.1) und in kleinen Schritten vor!
- Integrieren Sie die Qualitätsarbeit in vorhandene Strukturen, z.B. Dienstbesprechungen!
- Benennen Sie in jedem Fall eine verantwortliche Person und klären Sie deren Aufgaben und Befugnisse!
- Setzen Sie Ergebnisse (auch „kleine“) schnell um!
- Holen Sie sich Hilfe beim Träger, bei anderen Einrichtungen und von Außen!

Ihr Kontakt zu QUBIC: Götz Hendricks, An der Christuskirche 18, 30167 Hannover; Tel.: 0511 – 16 99 88 81, hendricks@qubic.biz; www.qubic.biz