

# Die Einbettung der KlientInnenzufriedenheit im Q-System

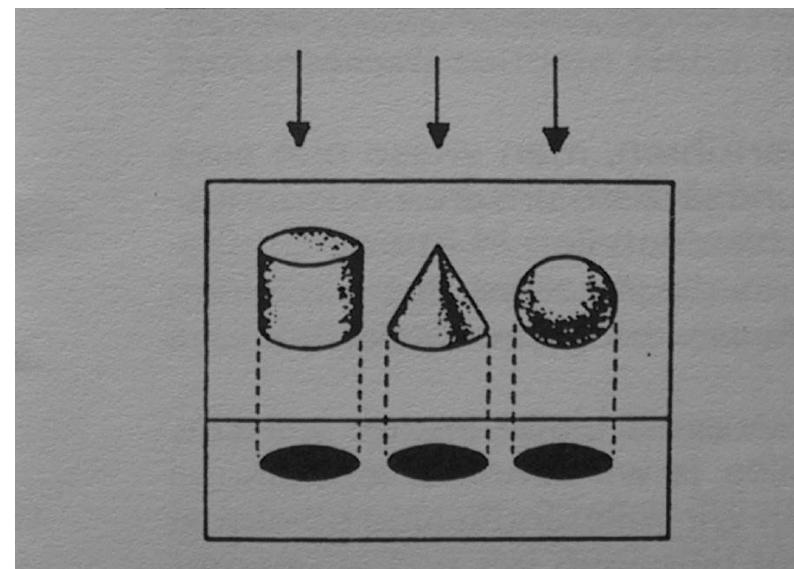
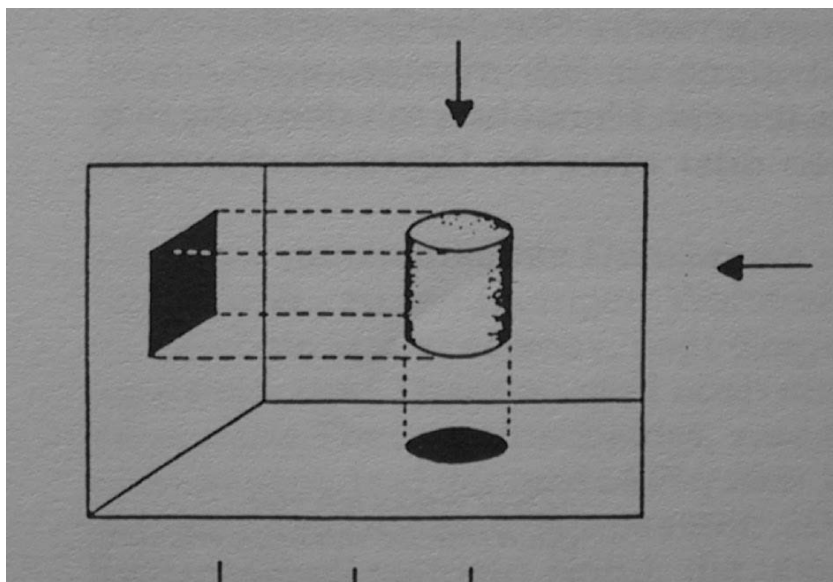
Dr. Rudolf Bätscher / Dr. Markus Piller



Bern, 3. September 2003

# Die geleistete Arbeit wird unterschiedlich wahrgenommen

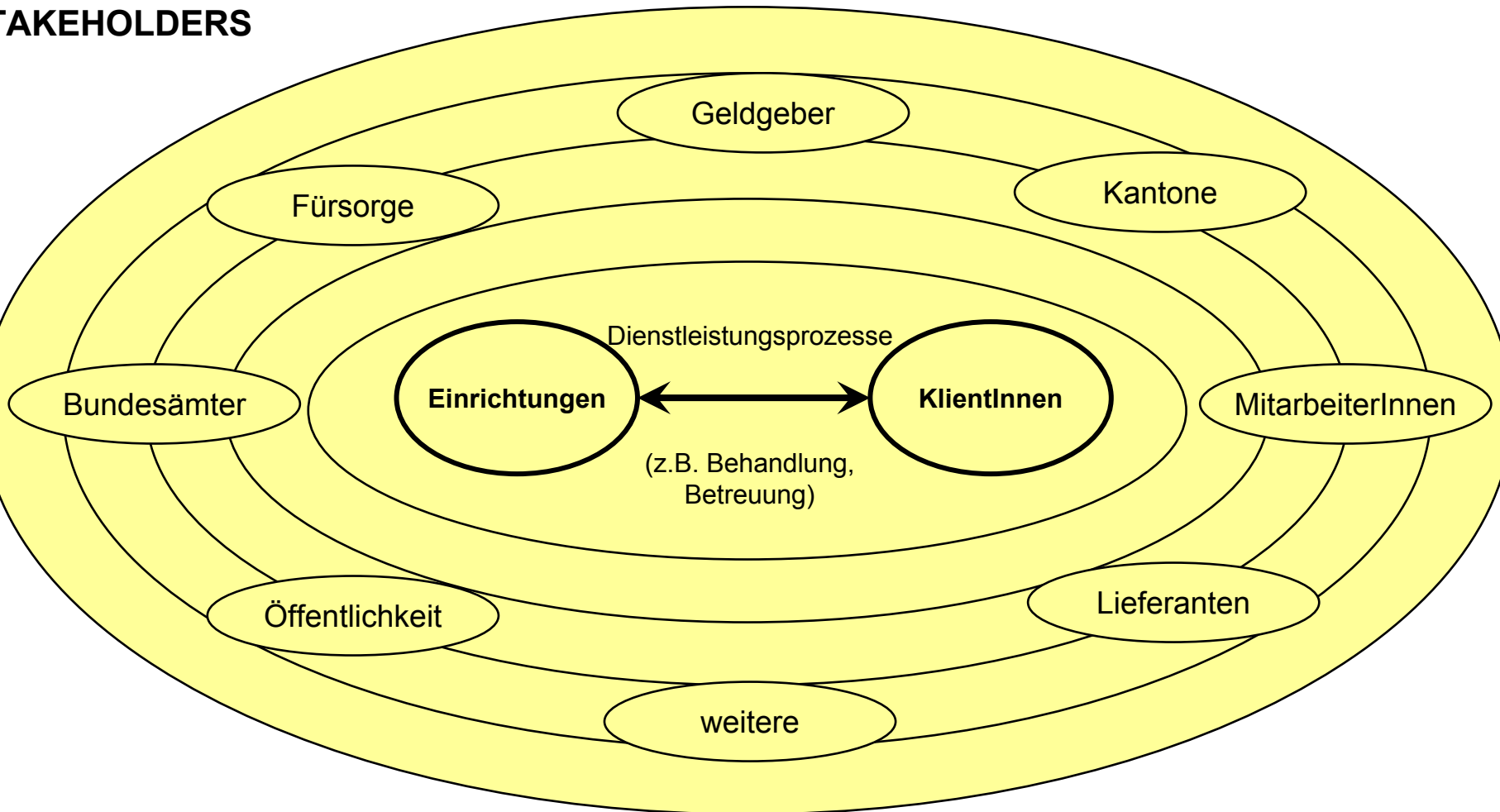
## PERSPEKTIVEN DER TÄGLICHEN ARBEIT



(Abbott: Flatland 1884; Frankl 1979; Ulrich 1985)

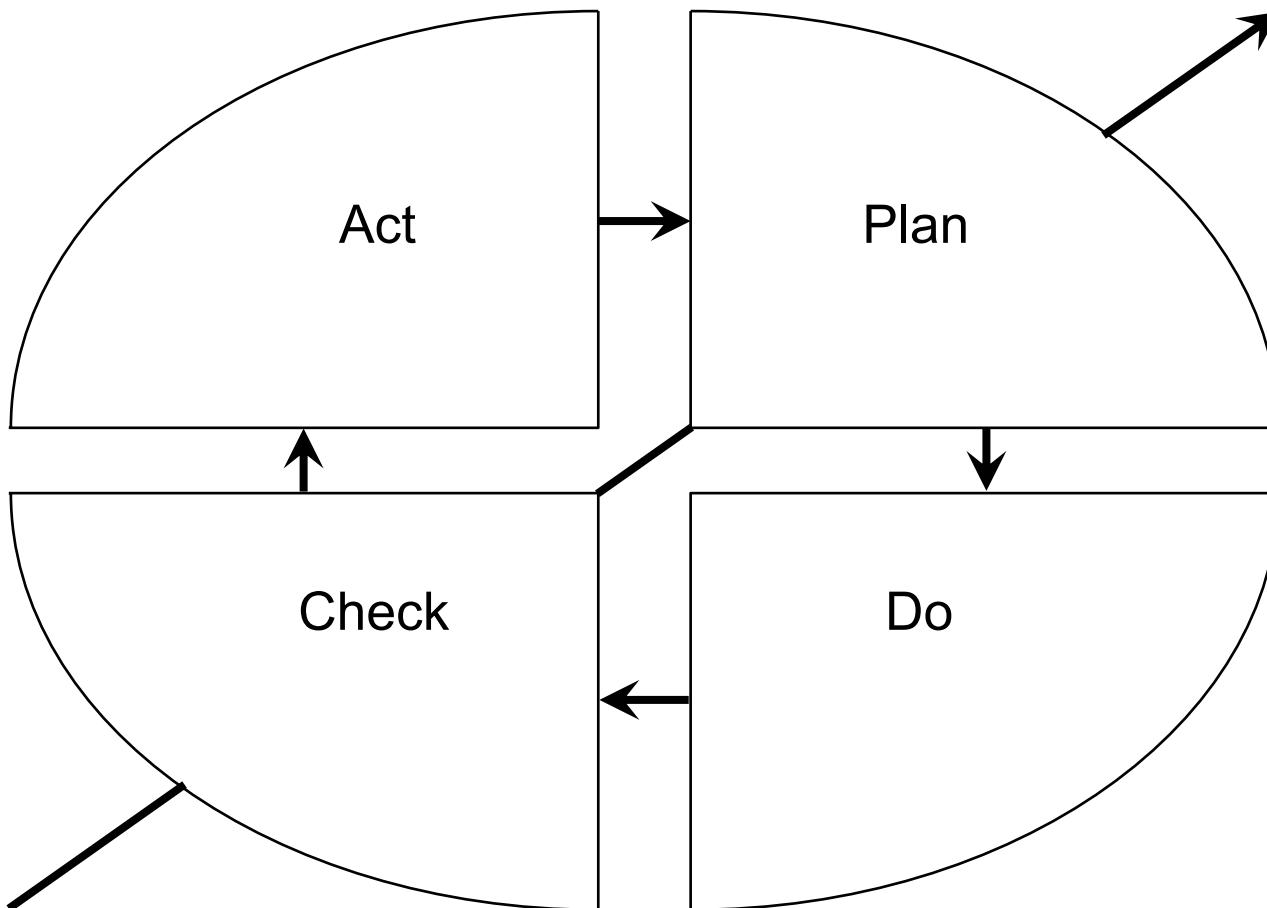
Bei unterschiedlichen Wahrnehmungen  
gibt es verschiedenartige Rückmeldungen

## STAKEHOLDERS



Rückmeldungen sind ein elementarer Bestandteil des Q-Kreislaufs

## LOGIK



er Vielfalt an Rückmeldungsmöglichkeiten  
ird in einem QMS Rechnung getragen

## FEEDBACKVARIATIONEN

Interner  
Auditbericht

Externer  
Auditbericht

Fehler-  
meldungen

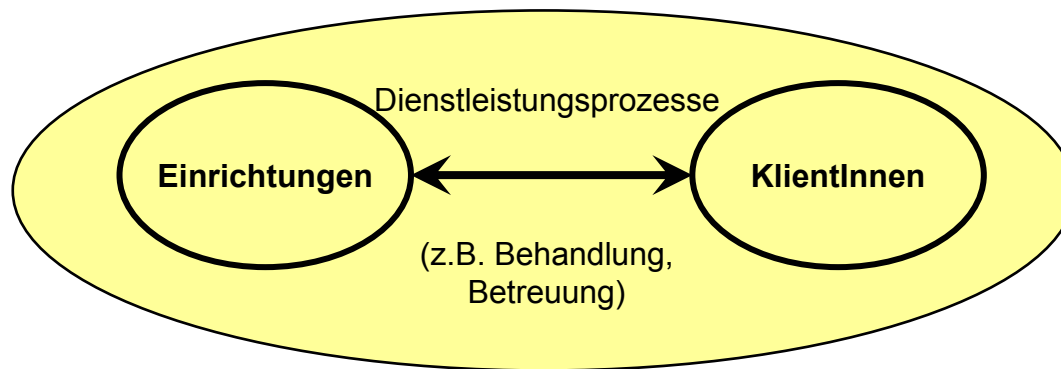
Verbesser-  
ungen

Befragungen

Lieferanten-  
Beurteilungen

Die KlientInnen stehen im Zentrum von Suchteinrichtungen  
und sind somit eine wichtige Quelle für Rückmeldungen

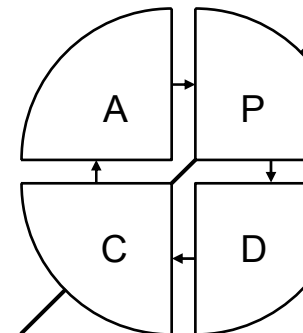
## BEDEUTUNG DER KLIENTINNENZUFRIEDENHEIT



# Die KlientInnenzufriedenheit ist ein Indikator für die Qualität der Arbeit in der Suchteinrichtung

## BEDEUTUNG DER KLIENTINNENZUFRIEDENHEIT

<b>Planung der Qualitätsentwicklung</b>	
<b>Plan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Massnahmenplan erstellen (operativ und strategische Aspekte)</li> </ul>
<b>Do</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- interne und externe Vorgaben beachten und umsetzen (z.B. QuaTheDA-Anforderungen)</li> <li>- Rückmeldungen dokumentieren</li> <li>- Umsetzen des Massnahmenplanes</li> </ul>
<b>Check</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewerten der Zweckmässigkeit der Vorgaben</li> <li>- Überprüfen des Umsetzungsgrades der Vorgaben</li> <li>- Rückmeldungen bewerten, umsetzen und überprüfen</li> <li>- Überprüfen der Umsetzung des Massnahmenplanes</li> </ul>
<b>Act</b>	<p>Entscheiden und begründen innerhalb der bestehenden Führungsgefässe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wo (in welchen Führungsgefässen) wird</li> <li>- wie (Verfahren zur Entscheidungsfindung und zum Entscheid) und</li> <li>- wann (Führungsrhythmus)</li> <li>- aufgrund welcher Unterlagen (Anträge) über</li> <li>- Massnahmenanträge zur Qualitätsentwicklung entschieden</li> </ul>



# Zur Messung der KlientInnenzufriedenheit können unterschiedliche Ansätze gewählt werden

## KLASSEN DER MESSUNGEN

### **Attributorientierte Instrumente zur Messung der KlientInnenzufriedenheit**

Annahme:  
KlientInnen können Qualität einer Leistung  
über Qualitätsmerkmale festmachen

Instrumente:  
SERVQUAL  
Qualitätsdiagramme

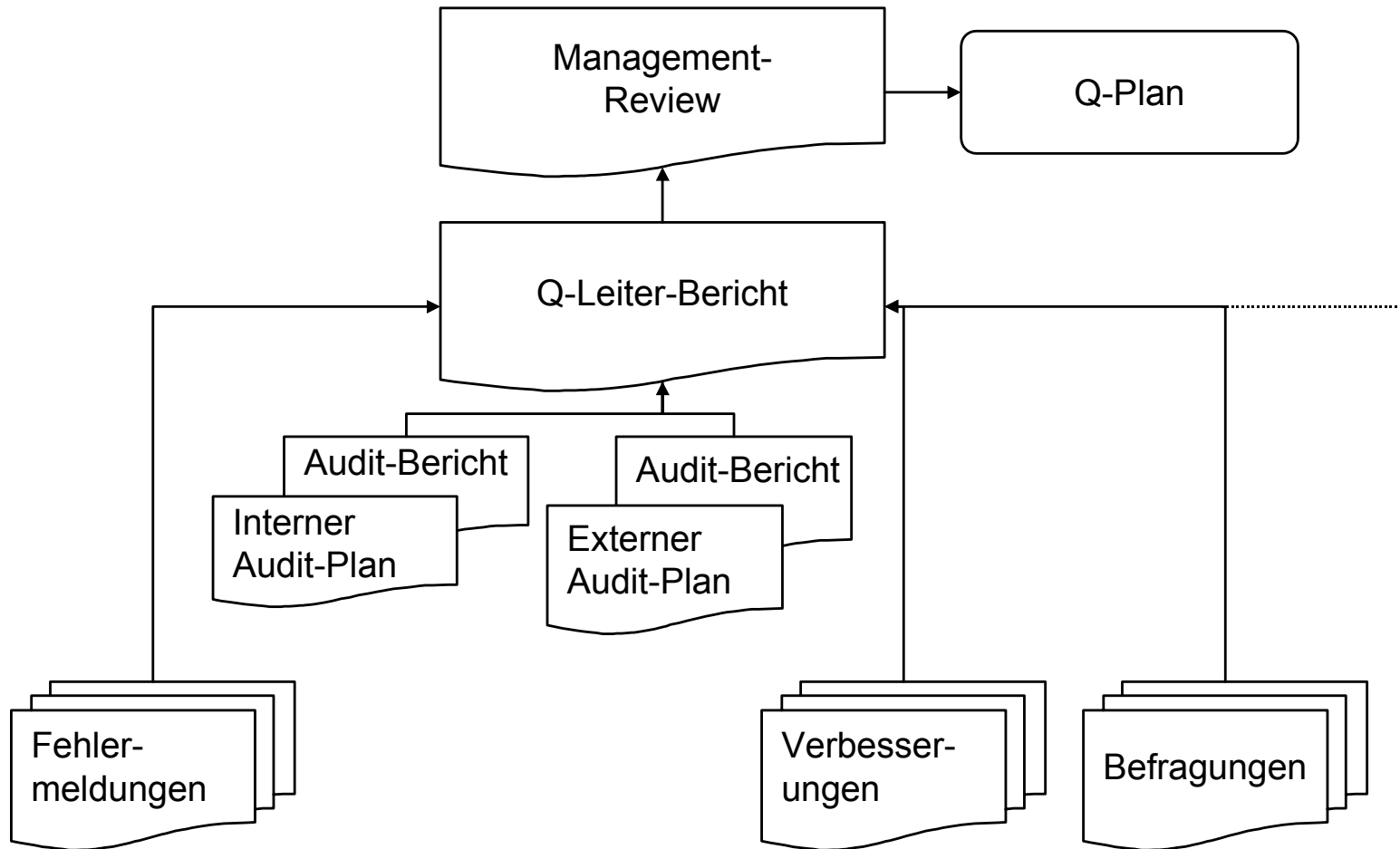
### **Ereignisorientierte Instrumente zur Messung der KlientInnenzufriedenheit**

Annahme:  
Erlebnisse von KlientInnen sind dann  
qualitätsrelevant, wenn sie als besonders  
positiv oder negativ wahrgenommen werden

Instrumente:  
• Critical Incident Technik  
• Beschwerdemanagement

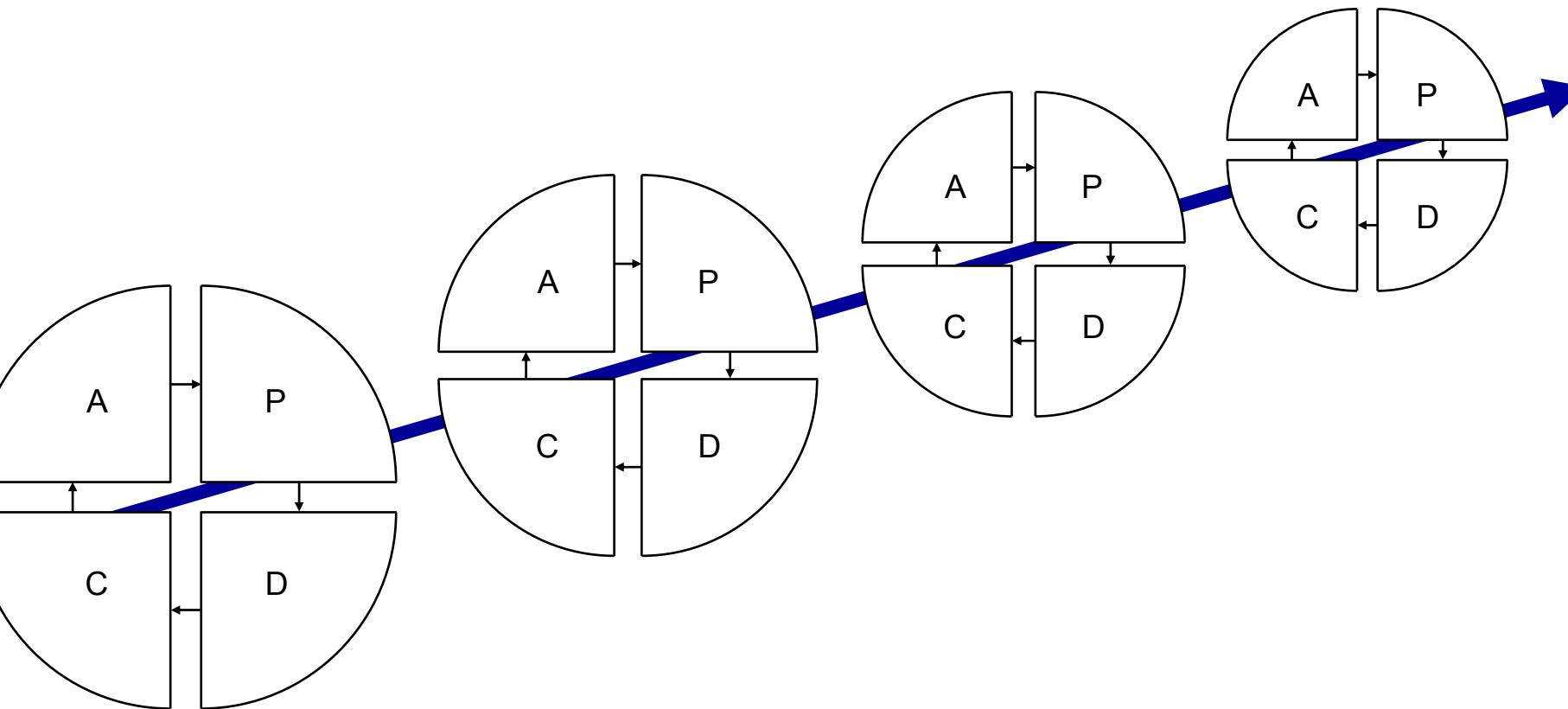
Wichtig ist, dass mit den Ergebnissen etwas gemacht wird

## WECK UND FOLGEN



Konstanz der Messung ergibt ein sinnvolles Bild

## ERFOLGREICHE ERHEBUNG



# Die Einbettung der KlientInnenzufriedenheit im Q-System

Dr. Rudolf Bäscher / Dr. Markus Piller



Bern, 3. September 2003