



Qualitätsmanagement durch KundInnen

KundInnenbefragungen als Teil des
Qualitätsmanagements in Einrichtungen der
Behindertenhilfe

am Praxisbeispiel Proqualis



Übersicht

- Theoretischer Teil
 - ✓ KundInnenzufriedenheit als Teil des QM
 - ✓ Das Problem mit der Zufriedenheit
 - ✓ KundInnenbefragungen bei Menschen mit Lernschwierigkeiten
- Praxisbeispiel Proqualis
 - ✓ Methode
 - ✓ Prinzipien
 - ✓ Herausforderungen



Begriffe

- Menschen mit Lernschwierigkeiten (MmL)
- KundInnen



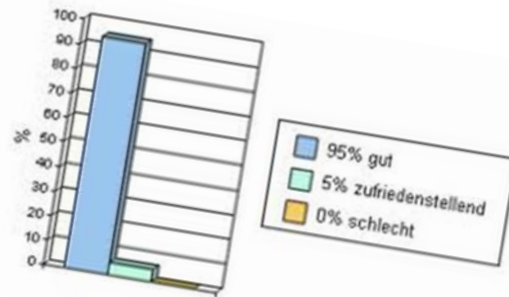
KundInnenbefragungen

- Indikator bei der Messung von Qualität
- Bestandteil bekannter Qualitätsmessverfahren
- Häufig als Zufriedenheits-Befragungen durchgeführt

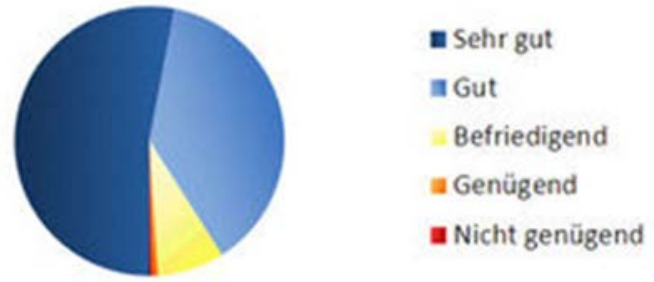


Zufriedenheitsfragen: Das Ergebnis I

„Wir sind sehr stolz darauf,
dass wir mit dieser Förderung ein
Zufriedenheitsniveau
von **97 %** erreichen
konnten“



„Die hohe Kundenzufriedenheit bestätigt den Erfolg (...); **98 Prozent** der Gäste finden die Ferienhäuser gut...“





Zufriedenheitsfragen: Das Ergebnis II

- Formulierung der Frage
- Untersuchungsbedingungen
- Dissonanzreduktionsprozess
- „Diplomatische Sprache“
- Angepasste Bedürfnisentwicklung



Zufriedenheitsfragen: Das Bezugssystem

- Bezugssystem = Soll-Wert
- Vergleich meiner jetzigen Situation mit anderen Situationen



KundInnenbefragungen bei Menschen mit Lernschwierigkeiten

- Lange Tradition, FÜR MmL zu sprechen
- Problematik des Bezugssystems verstärkt
- Betreuung und Bewertung
- Praktische Herausforderungen



Praxisbeispiel Proqualis



Was ist Proqualis?

- Evaluierungen für und in Einrichtungen der Behindertenhilfe
- Aus Sicht der KundInnen (consumer outcome quality)
- Peerprinzip
- Aktiv emanzipatorische Methode
- Ein Projekt des Kompetenznetzwerkes KI-I



Prinzipien von Proqualis

- Rollenwechsel
 - ✓ Menschen mit Lernschwierigkeiten werden zu KundInnen
 - ✓ Menschen mit Lernschwierigkeiten werden zu ExpertInnen
- Selbstbestimmung
- Normalisierung und Inklusion
- Empowerment
- Partizipation: „Nichts über uns ohne uns“



Team von Proqualis

- EvaluatorInnen
- Evaluationsassistentenz
- Wissenschaftliche Betreuung und Koordination der Befragungen
- Bereichsleitung



EvaluatorInnen





Herausforderungen

- Zufriedenheitsbefragung – oder geht es auch anders?
- Was Proqualis liefert



Herausforderungen

- Können Menschen mit Lernschwierigkeiten die Fragen verstehen?
- Lösungen:
 - ✓ Fragen in Leichter Sprache
 - ✓ Unterstützung mit Bildermappe
 - ✓ EvaluatorsInnen erkennen, wenn jemand die Frage nicht versteht und brechen das Interview ab



Herausforderungen

- Wie lange können sich Menschen mit Lernschwierigkeiten konzentrieren?
- Lösungen:
 - ✓ Länge des Fragebogens
 - ✓ Pausen
 - ✓ Befragung dauert zwischen 30 und 45 Minuten
 - ✓ Setting beim Interview
 - ✓ Zeitpunkt der Befragung



Herausforderungen

- Können Menschen mit Lernschwierigkeiten die Antwortmöglichkeiten unterscheiden?
- Lösung:
 - ✓ Wenig Antwortkategorien, sodass die Unterscheidung der Antwortkategorien möglichst eindeutig ist.



Herausforderungen

- Der / die Befragte hat eine Sprachbeeinträchtigung – EvaluatorInnen verstehen sie nicht gut.
- Lösung:
 - ✓ Antwortkarten



QM bei Proqualis

- ✓ Laufende Schulung und Weiterbildung
- ✓ Laufende Überprüfung der Instrumente
- ✓ Wissenschaftliche Zusammenarbeit mit Uni Linz
- ✓ Teil eines Netzwerkes – Partner in Graz und Berlin
- ✓ Definition von Qualitätsstandards im Netzwerk
- ✓ Qualität heißt auch Arbeit im Sinne unserer Prinzipien



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

Fragen?