

5. Österreichische Gesundheitsförderungskonferenz

Monika Bobzien, Dipl.-Psych.

Servicequalität als Qualitätskriterium in Einrichtungen der regionalen Gesundheitsförderung

Klientinnen und Klienten, die Dienstleistungen in der psychosozialen oder in der gesundheitlichen Versorgung in Anspruch nehmen, haben selten die Wahl: sie müssen nehmen, was sie bekommen - sei es der Kindergarten- oder Krippenplatz, der noch frei ist, sei es die Betreuung oder Beratung durch den einzigen ambulanten Pflegedienst am Ort. Doch die Anbieterhaltung ändert sich zunehmend zugunsten einer Nachfrageorientierung, denn auch auf dem "Gesundheits- und Sozialmarkt" zieht Konkurrenz ein. Kundenorientierung bzw. Nutzerorientierung wird daher immer wichtiger.

Eines der wesentlichen Ziele von Qualitätsmanagementprozessen ist, dass Einrichtungen ein Angebotsprofil entwickeln, das den NutzerInnen deutlich vermittelt, "was man/frau hier bekommt" - welche Erwartungen zurecht gestellt werden können und auch erfüllt werden. Der Schlüssel zum Erfolg liegt jedoch darin, wenn es gelingt, die KlientInnen bzw. PatientInnen am Qualitätsentwicklungsprozess zu beteiligen - also das Qualitätsmanagement selbst kundenorientiert zu gestalten.

Doch zu welchen Momenten ist die Einbeziehung der NutzerInnen wichtig und welche Formen der Befragung unterstützen sinnvoll den Prozess? Mit der Einführung eines partizipativen Qualitätsmanagements in Einrichtungen der psychosozialen und gesundheitlichen Versorgung und Gesundheitsförderung in München wurde ein Verfahren zur Nutzerbefragung entwickelt, das die Erwartungen zur Servicequalität der Einrichtung zum Fokus hat. Verfahren, Rahmenbedingungen und Anwendungsmöglichkeiten werden im Workshop vorgestellt und diskutiert.

Monika Bobzien, Dipl.-Psych., Organisationsberaterin und Personalentwicklerin (DGSv/BSO) im Umwelt-, Gesundheits- und Sozialbereich, insbesondere für öffentliche und freie Träger von Migrationsarbeit, Familienbildung, Erziehungsberatung und Erwachsenenbildung. Schwerpunkte: Qualitätsmanagement, Management von Veränderungsprozessen, Empowermentstrategien, partizipative Evaluationsverfahren, interkulturelle Kompetenz. Im deutschsprachigen Raum Lehraufträge und Veröffentlichungen zu Qualitätsmanagement, Empowerment und Gesundheitsförderung /Public Health. Mitbegründerin des Selbsthilfezentrums München (1985). Seither leitende Aufgaben in der Öffentlichkeitsarbeit, Projektentwicklung und -management zu Themen der psychosozialen und gesundheitlichen Versorgung.