

Qualität ist geil!

Qualitätssicherung in der
Telefonberatung der Aidshilfen

Karl Lemmen



Qualität ist ...

- definierte Eigenschaft einer Dienstleistung
- Übereinstimmung von Leistungen mit Ansprüchen
- Ein Gesamteindruck aus Teil-Qualitäten

▶▶ **Was der Kunde will ...**

Dimensionen der Qualität

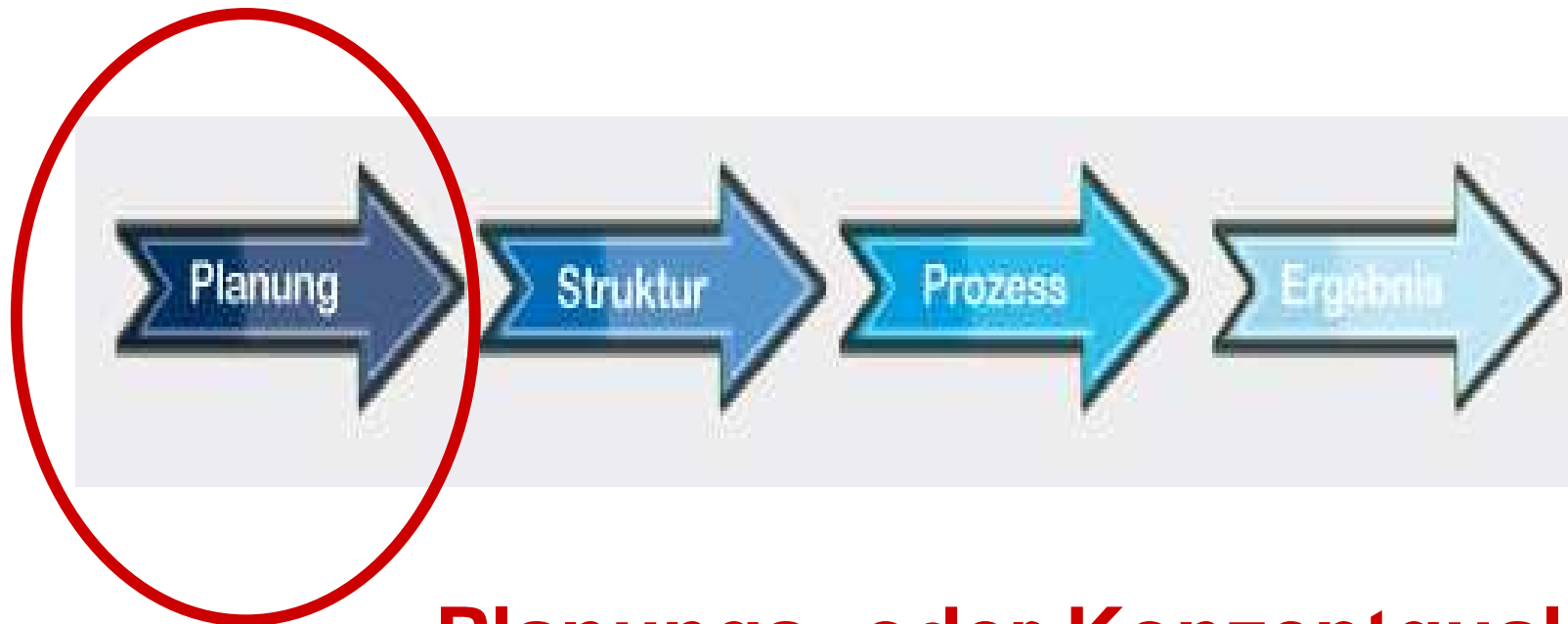
- **Strukturqualität**
- **Prozessqualität**
- **Ergebnisqualität**



Qualität Telefonberatung

| Struktur | Prozess | Ergebnis |
|-----------------|--|---|
| Personalauswahl | Koordination der MA, Zulassung zur BR | Gute Strukturqualität Voraussetzung für gute Prozesse |
| Räume, Festnetz | Dienstpläne & Besetzung | |
| Qualifizierung | Supervision & Fortbildung | Gute Prozesse erzielen gute Ergebnisse |
| Erreichbarkeit | Besetzung und Vertretung | |

Da fehlt doch was

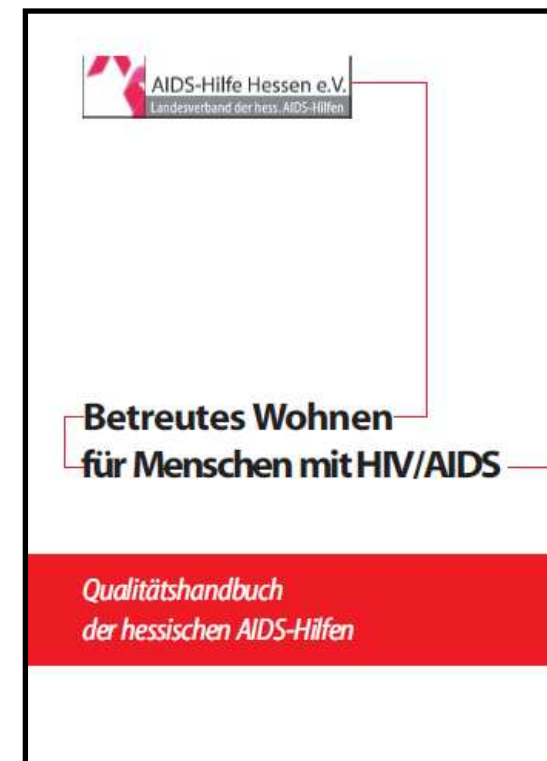


Planungs- oder Konzeptqualität

Konzeptqualität

- geplante Qualität eines Produktes
- fachliche Begründung für das Was, Wozu, Für wen, Wie und Womit
- ordnet Ziele, Strukturen und Verfahren
- bildet die Basis für die übrigen Qualitätsdimensionen

Unsere Haltungen fließen ein ...



Qualität Telefonberatung

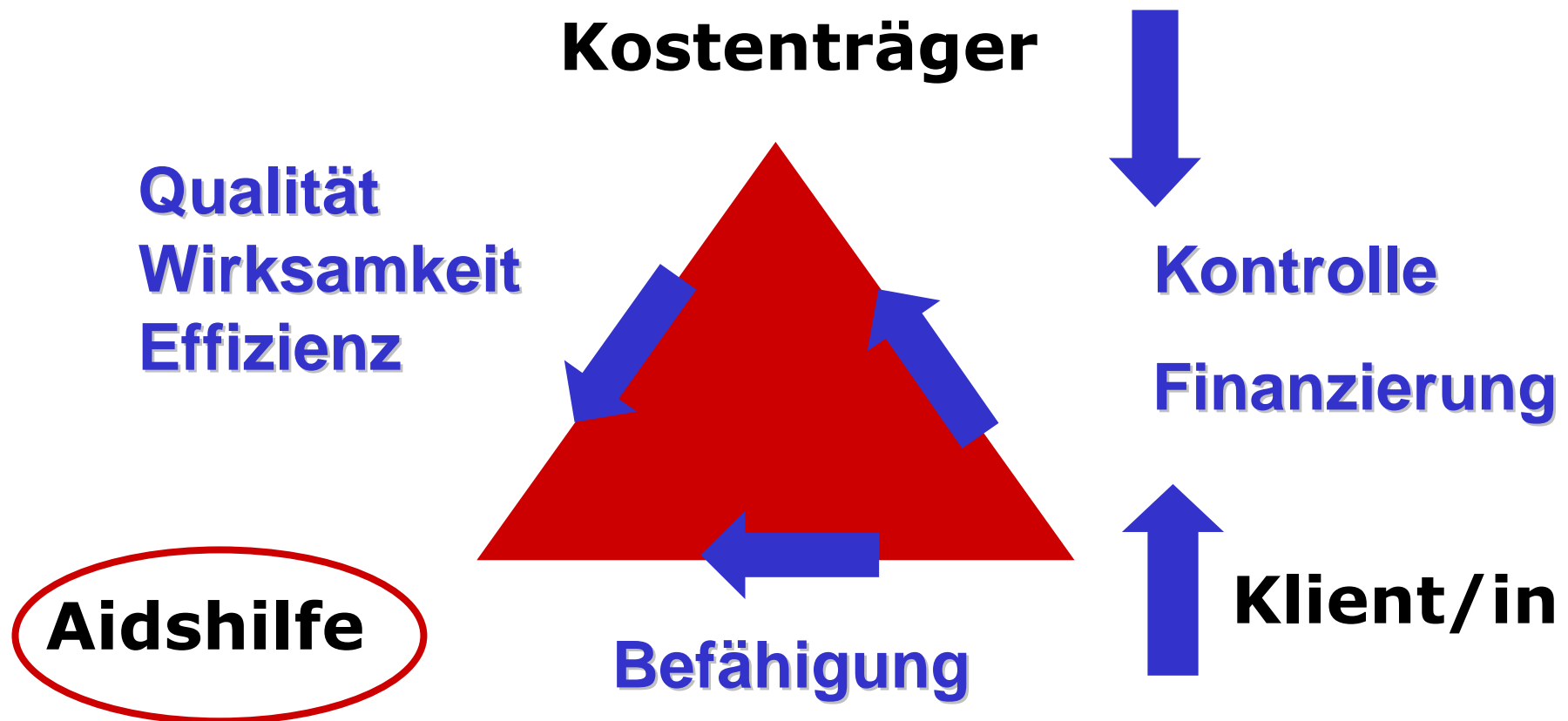
| Konzept | Struktur | Prozess | Ergebnis |
|---|-----------------|-----------------------------|--|
| Menschen zum Schutz befähigen | Personalauswahl | Koordination & Zulassung MA | Konzept benennt Anforderungen an Struktur und Prozess Gute Struktur Voraussetzung für gute Prozesse Gute Prozesse erzielen gute Ergebnisse |
| Recht auf Selbstbestimmung, Teilhabe und Solidarität | Räume, Festnetz | Dienstpläne & Besetzung | |
| Verhalten Einzelner & Verhältnisse | Qualifizierung | Supervision & Fortbildung | |
| Wissen um die Grenzen der Prävention | Erreichbarkeit | Besetzung und Vertretung | |

Qualität sozialer Dienstleistungen transparent definieren

- **Kundenorientierung gerät in sozialen Arbeitsfeldern an ihre Grenzen, u.a.**
 - weil Kunden nicht immer alle Dimensionen erfassen können
 - Weil der Kunde „Mitproduzent“ der Dienstleistung ist
 - weil nicht alle Maßnahmen freiwillig sind

- **Ergebnis der Aushandlung zwischen**
 - Nutzern sozialer Dienstleistungen
 - Sozialen Dienstleistungserbringern
 - Kostenträgern

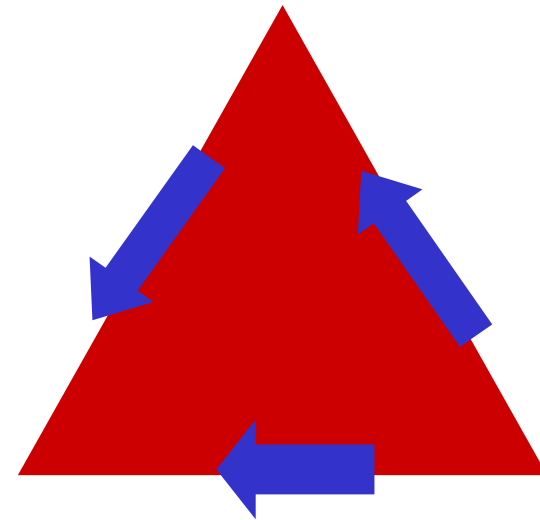
Das Qualitätsdreieck der sozialen Arbeit



Telefonberatung: wie gut sind wir wirklich?

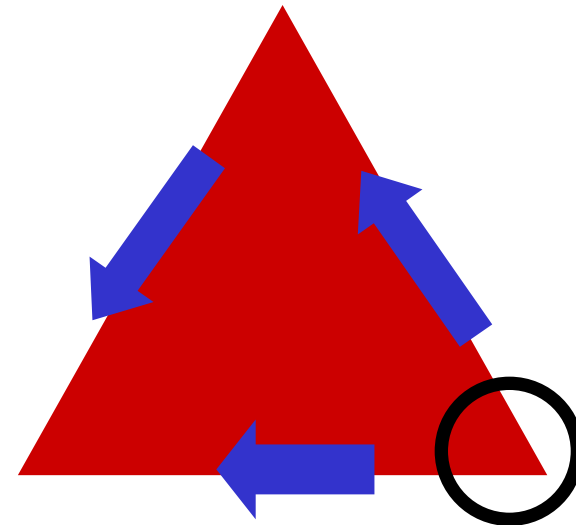
- **Wie gut sind die Erwartungen an uns geklärt:**
 - Der Anrufer/innen
 - Der Kostenträger

- **Wie klar sind unsere Haltungen**
 - Zu Papier gebracht
 - Allen Beteiligten bekannt
 - Von allen in der Beratung beherzigt?



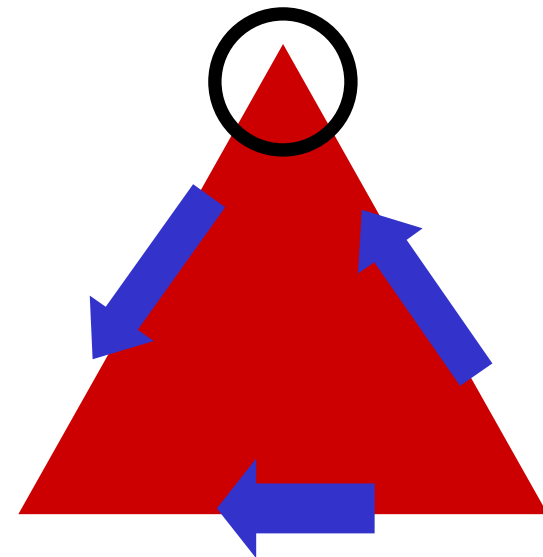
Telefonberatung: wie gut sind wir wirklich?

- **Erwartungen der Anrufer/innen**
 - **Verlässlichkeit**
 - **Vertraulichkeit**
 - **Kompetenz**
 - *Sicheres Wissen*
 - *Vorurteilsfreie Annahme*
 - *Beratung strukturieren können*
 - **Klären, welche Erwartungen nicht erfüllt werden können:**
 - *Aids-Phobiker & -Hypochonder*



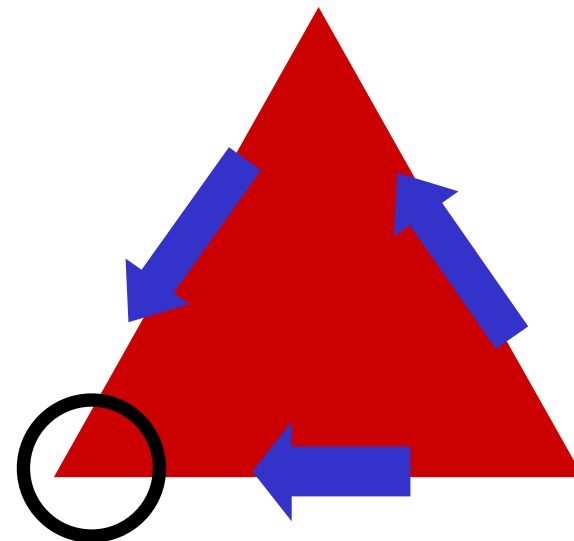
Telefonberatung: wie gut sind wir wirklich?

- **Erwartungen der Zuwendungsgeber**
 - **Qualitätsgesicherter Beitrag zur HIV-Prävention**
 - *Wissen um xyz steigern*
 - *Selbstbefähigung fördern*
 - *Mehr HIV-Tests in Zielgruppen*
 - **Wirksamen & kostengünstigen Betrag zur Verringerung von Neuansteckungen**



Telefonberatung: Was wollen wir selbst?

- Welche Positionen sind uns zentral? Wie müssen die sich in der Beratung niederschlagen?
 - Verantwortung in der Prävention
 - Akzeptanz von Lebensweisen
 - Konzept der Schadensminderung
 - Einbindung von Menschen mit HIV
 - Selbstbefähigung
- Wovor müssen wir unsere Mitarbeiter/innen schützen?

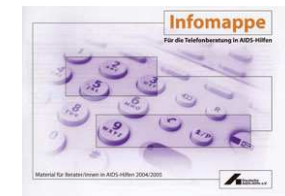


Telefonberatung: Was müssen wir klären?

1. Haltungen → Was muss **gedacht** werden?
2. Wissen → Was muss **gewusst** werden?
3. Fertigkeiten → Was muss **gekonnt** sein?
4. Reflektionsfähigkeit → Wie können wir aus **“Fehlern”** lernen um bei **1 – 3** stets up to date zu bleiben?

Telefonberatung: Was müssen wir organisieren?

- **Haltungen** ? Leitsätze zur Telefonberatung
- **Wissen** ✓ Wissensmanagement
- **Fertigkeiten** ✓ Training
- **Reflektionsfähigkeit** ? Kultur der Fehlerfreundlichkeit



Telefonberatung: Was ist zu tun?

Hand aufs Herz:

Machen wir alle **EINS**
oder macht jeder **SEINS**?

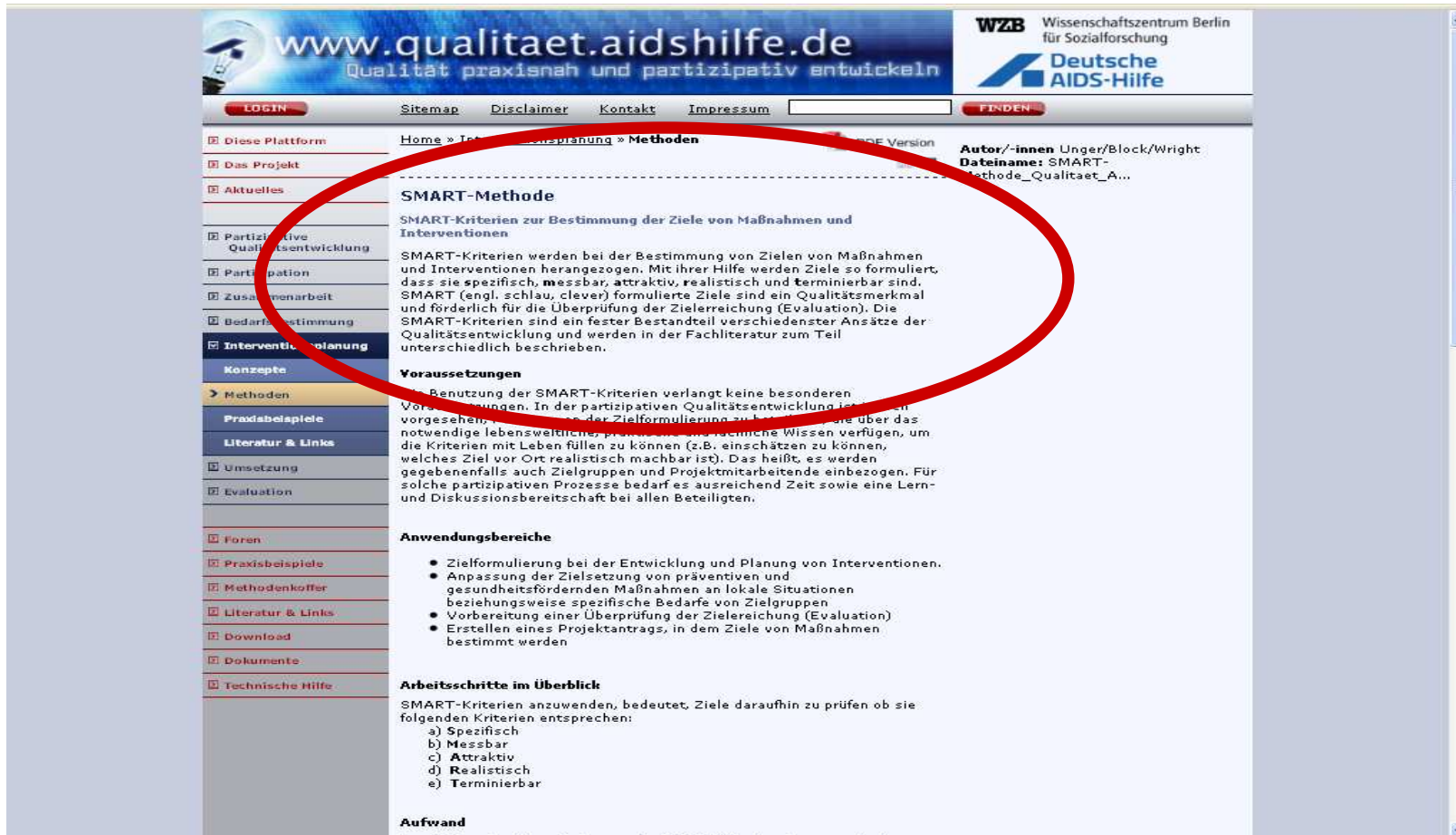
Telefonberatung: Was ist zu tun?

Hand aufs Herz:

Was wollen wir am Telefon **erreichen?**

Wie können wir den Erfolg **überprüfen?**

SMARTe Beratung für Berater/innen ...



www.qualitaet.aidshilfe.de
Qualität praxisnah und partizipativ entwickeln

WZB Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung
Deutsche AIDS-Hilfe

LOGIN Sitemap Disclaimer Kontakt Impressum FINDEN

Home » Interventionen » Methoden

SMART-Methode

SMART-Kriterien zur Bestimmung der Ziele von Maßnahmen und Interventionen

SMART-Kriterien werden bei der Bestimmung von Zielen von Maßnahmen und Interventionen herangezogen. Mit ihrer Hilfe werden Ziele so formuliert, dass sie spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminierbar sind. SMART (engl. schlau, clever) formulierte Ziele sind ein Qualitätsmerkmal und förderlich für die Überprüfung der Zielerreichung (Evaluation). Die SMART-Kriterien sind ein fester Bestandteil verschiedenster Ansätze der Qualitätsentwicklung und werden in der Fachliteratur zum Teil unterschiedlich beschrieben.

Voraussetzungen

Die Benutzung der SMART-Kriterien verlangt keine besonderen Voraussetzungen. In der partizipativen Qualitätsentwicklung ist es schon vorgesehen, dass bei der Zielformulierung zu berücksichtigen ist, ob die über das notwendige lebensweltliche, praktische und thematische Wissen verfügen, um die Kriterien mit Leben füllen zu können (z.B. einschätzen zu können, welches Ziel vor Ort realistisch machbar ist). Das heißt, es werden gegebenenfalls auch Zielgruppen und Projektmitarbeitende einbezogen. Für solche partizipativen Prozesse bedarf es ausreichend Zeit sowie eine Lern- und Diskussionsbereitschaft bei allen Beteiligten.

Anwendungsbereiche

- Zielformulierung bei der Entwicklung und Planung von Interventionen.
- Anpassung der Zielsetzung von präventiven und gesundheitsfördernden Maßnahmen an lokale Situationen beziehungsweise spezifische Bedarfe von Zielgruppen
- Vorbereitung einer Überprüfung der Zielerreichung (Evaluation)
- Erstellen eines Projektantrags, in dem Ziele von Maßnahmen bestimmt werden

Arbeitsschritte im Überblick

SMART-Kriterien anzuwenden, bedeutet, Ziele daraufhin zu prüfen ob sie folgenden Kriterien entsprechen:

- a) Spezifisch
- b) Messbar
- c) Attraktiv
- d) Realistisch
- e) Terminierbar

Aufwand

Telefonberatung: Was ist zu tun?

Haltungen: Leitsätze zur Arbeit am Telefon

- **Klärung unseres Selbstverständnisses in der beratenden Arbeit**
 - **Was ist uns als Aidshilfe essentiell?**
 - **Was wollen wir erreichen/vermeiden?**
 - **Was müssen wir von jeder Beraterin/ jedem Berater erwarten können?**
 - **Wie können wir diese Grundsätze vermitteln?**

Cave: weniger ist mehr!

Telefonberatung: Was ist zu tun?

Reflektionsfähigkeit & Fehlerfreundlichkeit

- **Qualitätskultur schaffen**
 - **Befähigung statt Disziplinierung**
 - **Inkompetenzangst und –scham vermeiden**
 - **Lust auf Lernen erzeugen**
 - **Lern- Reflektionsmöglichkeiten schaffen**

Aber auch: sich von denen verabschieden, die glauben, dass sie schon alles (besser) wissen!

Zusammenfassung

1. Wir haben viel geschafft:

- Wissenstandards
- Ausbildungsstandards

2. Es gibt viel zu tun:

- Klärung Konzeptqualität Beratung:
Haltung annehmen!
- Beförderung einer Qualitätskultur:
wie gut sind wir wirklich?

Diskussionsaufschlag zu Haltungen ... 8 goldene Regeln der Telefonberatung ???

1. Wer anruft ist bei uns **richtig**,
2. Weil er/sie eine **hohe Schwelle** überwunden hat.
3. Wir müssen **nicht helfen** können!
4. Wir müssen **nur zuhören!**
5. Wir stellen **interessierte Fragen**,
6. Um zu **verstehen**,
7. Was jetzt im **Moment** gebraucht wird!
8. **Verweisen = wegschicken**
machen wir nur, wenn wir explizit drum gebeten werden!



Vielen Dank für Eure Aufmerksamkeit!