

Qualitätsmanagement in der Militärpsychologie

Quality Management in the Armed Forces Psychological Service

Wolfgang H. Prinz

Themenschwerpunkt Militärpsychologie

Zusammenfassung

Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement werden in der Psychologie immer bedeutender. Im vorliegenden Artikel werden Aufgaben und Prinzipien des Qualitätsmanagements, die bisherigen Erfahrungen mit der Einführung eines entsprechenden Systems in der Militärpsychologie sowie mögliche Vorteile des Konzepts für psychologische Institutionen beschrieben.

Abstract

Quality assurance and quality management have become issues of growing importance for psychology. The present article outlines tasks and principles of quality management, previous experiences with the implementation of a quality management system at the armed forces psychological service, as well as potential advantages of the concept for psychological institutions.

1. Wozu Qualitätsmanagement in einer psychologischen Institution?

Qualität ist ein Schlagwort, das man vor allem mit Marketing und Werbung verbindet. Seit den 1970er-Jahren, als KonsumentInnen zunehmend wohlhabender und wählerischer wurden, liefern sich erfolgreiche Unternehmen ein regelrechtes Wettrennen um Produkte und Dienstleistungen höchster Qualität. Heute ist die Produktqualität nach wie vor ein entscheidender Wettbewerbsfaktor, aber auch bis zu einem gewissen Grad selbstverständlich geworden. Wer sich noch von seinen

MitbewerberInnen abheben möchte, bemüht sich deswegen bereits auf vielen Ebenen um eine optimale Erfüllung von Kundenbedürfnissen (Benes & Groh, 2012; Bruhn, 2013).

Dieser Trend zur Qualität hat aus folgenden Gründen auch den öffentlichen Sektor und insbesondere das Gesundheitswesen erreicht:

- PatientInnen nehmen eine zunehmend aktive und kritische Rolle ein
- Betriebswirtschaftliche Aspekte werden angesichts des steigenden Kostendrucks immer wichtiger
- Gesundheitspolitische Versorgungsfragen rücken in den Vordergrund
- Berufsgruppen des Gesundheitswesens entwickeln ein immer professionelleres Selbstverständnis (Fydrich, 2004).

Evaluation und Qualitätssicherung werden daher auch in Psychologie und Psychotherapie zunehmend eingefordert (Atria, Reimann & Spiel, 2006; Hiller, Bleichhardt & Schindler, 2009). Besonders in Österreich wird dies an aktuellen Entwicklungen sichtbar: So steht das neue Psychologengesetz 2013, BGBl. I Nr. 182/2013 in vielen Details im Zeichen von PatientInnensicherheit und Qualität. Dies betrifft beispielsweise die Festlegung höherer Anforderungen an die Berufsausbildung oder die neuen bzw. konkretisierten Berufspflichten.

Vor dem Hintergrund der umfassenden gesellschaftlichen Qualitätserwartungen entwickeln psychologische bzw. psychotherapeutische Institutionen außerdem mehr und mehr ein umfassendes Qualitätsverständnis, das über die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen hinausgeht. Vereinzelt finden sich bereits Berichte über die Einführung von Qualitätsmanagementsystemen, um die Qualität psychologischer Leistungen systematisch zu planen, zu prüfen, zu sichern und zu verbessern (Hiller, Bleichhardt, Haaf, Legenbauer, Mauer-Matzen & Rübler, 2006; Richter, Gutt & Hamm, 2013).