

# NEU!

## Qualitäts-Monitor von pluswert

MitarbeiterInnen- und KundenInnen-Zufriedenheit ist der Schlüssel zum langfristigen Erfolg Ihrer Einrichtung/en.

Der **Qualitäts-Monitor** ist eine neue Befragungsmethode, die die Qualitätsausrichtung von Altenheimen in ihrer Gesamtheit misst. Dabei können folgende Zielgruppen bei der Analyse integriert werden:

- ▶ Angehörige
- ▶ MitarbeiterInnen
- ▶ BewohnerInnen

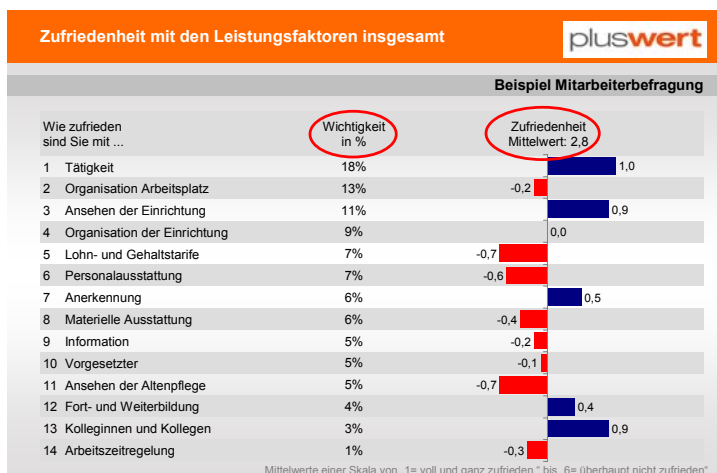
Der **Qualitäts-Monitor** beantwortet folgende Fragen:

- ▶ Wie **zufrieden** sind die jeweiligen Zielgruppen mit der Einrichtung und den Leistungen?
- ▶ Wie bewerten Sie **einzelne Leistungen**?
- ▶ In welchem Maße tragen diese Leistungen zur **Zufriedenheit** bei, d.h. wie **wichtig** ist diese Leistung für die MitarbeiterInnen, Angehörigen und BewohnerInnen?
- ▶ Welche **Stärken und Schwächen** hat/haben die Einrichtung/en?
- ▶ Welche **Maßnahmen** sollten ergriffen werden, um **MitarbeiterInnen- und KundenInnen-Zufriedenheit** und **Unternehmenserfolg** zu steigern?

Anders als konventionelle Methoden fragt der **Qualitäts-Monitor** die Wichtigkeit einzelner Leistungen nicht direkt ab. Die Wichtigkeit wird über den Zusammenhang zwischen Leistung und Zufriedenheit berechnet.

Ergebnisbeispiel:

### Zufriedenheit & Wichtigkeit der Leistungen



### Hauptvorteile:

- ▶ Schnelle und kostengünstige Durchführung
- ▶ Strategische Portfolio-Analyse zur Identifikation der entscheidenden Faktoren für die Zufriedenheit
- ▶ Hohe Anschaulichkeit
- ▶ Daher 1:1 Transport der Ergebnisse an MitarbeiterInnen möglich
- ▶ Einsatz als Tracking-Instrument
- ▶ Geringe eigene Ressourcenbindung
- ▶ Erfahrung bei bereits über 800 Einrichtungen!

### Besonders hilfreich für:

- ▶ Träger
- ▶ Heimleitung
- ▶ Mitarbeitermotivation

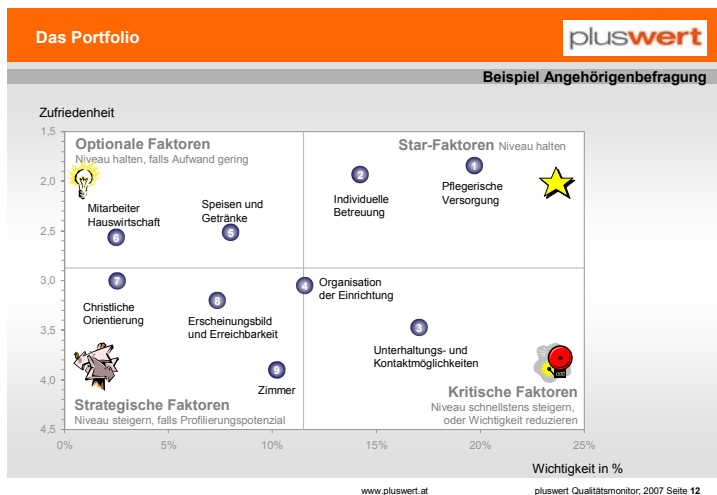
Die Wichtigkeit einer Leistung wird in Prozent angegeben. Wichtige Leistungen tragen dementsprechend mit einem größeren Prozentanteil zur Zufriedenheit bei.

So können gezielt die für die MitarbeiterInnen und KundInnen wichtigen Leistungen erhöht werden, um die Gesamtzufriedenheit mit Ihrer/n Einrichtung/en zu steigern.

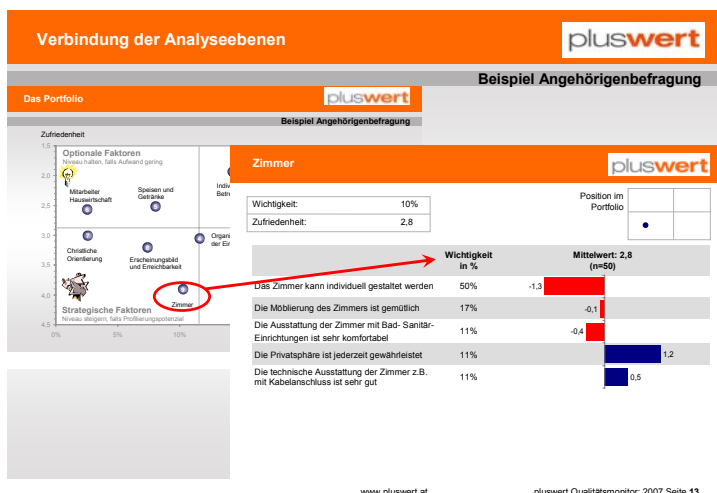
Die Verarbeitung der erhobenen Daten erfolgt in zwei Schritten:

- ▶ Bestimmung der Wichtigkeit
- ▶ Erstellung des Leistungsfaktoren-Portfolios

Ergebnisbeispiel:  
**Leistungsfaktoren-Portfolio**



Ergebnisbeispiel:  
**Stärken-Schwächen-Analyse**



## Anwendungen:

Der **Qualitäts-Monitor** von pluswert eignet sich für folgende Zielgruppen in der Altenpflege:

- ▶ Angehörige
- ▶ MitarbeiterInnen
- ▶ BewohnerInnen

## Ansprechpartner:

**pluswert**  
Mag. Anton Prettenhofer  
Rosenberggürtel 35  
8010 Graz

Tel: +43.664.460 88 14  
E: anton.prettenhofer@pluswert.at  
I: www.pluswert.at

## Methodik des Qualitäts-Monitors:

- ▶ Die Daten werden schriftlich, telefonisch oder persönlich erhoben
- ▶ Standardisierter Kurzfragebogen (individuell anpassbar)
- ▶ 30 bis 300 Befragte pro Untersuchungseinheit
- ▶ Abfrage über geschlossene Skalen

## Das Leistungsfaktoren-Portfolio

ist in 4 Bereiche unterteilt, aus denen strategische Handlungsschritte abgeleitet werden können. Im nebenstehenden Beispiel werden die pflegerische Versorgung sowie die individuelle Betreuung sehr gut positioniert. Hier besteht kein Handlungsbedarf. Kritisch dagegen werden die Unterhaltungs- und Kontaktmöglichkeiten beurteilt.

Die **Stärken-Schwächen-Analyse** zeigt unmittelbar Maßnahmen zur Zufriedenheitssteigerung auf.

Die Analyse zeigt, dass die wichtigste Leistung am schlechtesten beurteilt wird.

Unsere Empfehlung:  
Die individuellen Gestaltungsmöglichkeiten für die Zimmer vergrößern.

Wird die Leistung positiv wahrgenommen, steigt die Zufriedenheit der Bewohner mit den Zimmern und in der Folge mit der Einrichtung insgesamt.