

## 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 werden die Zielgruppen:

- MitarbeiterInnen
- Angehörige
- BewohnerInnen

in einer Befragung berücksichtigt.

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

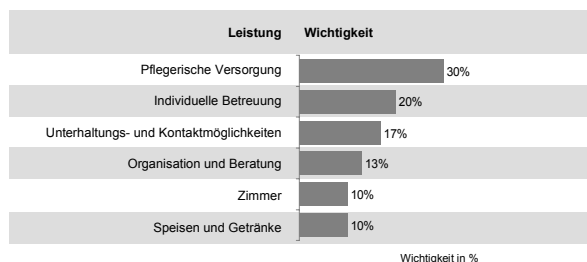
- Wie **zufrieden** sind die jeweiligen Zielgruppen mit Ihrer/en Einrichtung/en und Leistungen?
- Wie bewerten Sie **einzelne Leistungen**?
- In welchem Maße tragen diese Leistungen zur **Zufriedenheit** bei, d.h. wie **wichtig** ist diese Leistung für die MitarbeiterInnen, Angehörigen und BewohnerInnen?
- 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:

### Wichtigkeit der Leistungen

Leistungen und deren Wichtigkeit



### Hauptvorteile:

- Schnelle und kostengünstige Durchführung
- Strategische Portfolio-Analyse zur Identifikation der entscheidenden Faktoren für die Zufriedenheit
- Hohe Anschaulichkeit
- Einsatz als Tracking-Instrument
- Basis für eine strategische Analyse
- Erfahrung bei bereits über 800 Einrichtungen!

### Besonders hilfreich für::

- Träger
- Heimleitung
- Mitarbeitermotivation

### Vorteile der Berechnung der Wichtigkeit:

- Keine Verfälschung durch sozial erwünschte Antworten
- Keine Überforderung der Befragten
- Verkürzung des Fragebogens

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

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

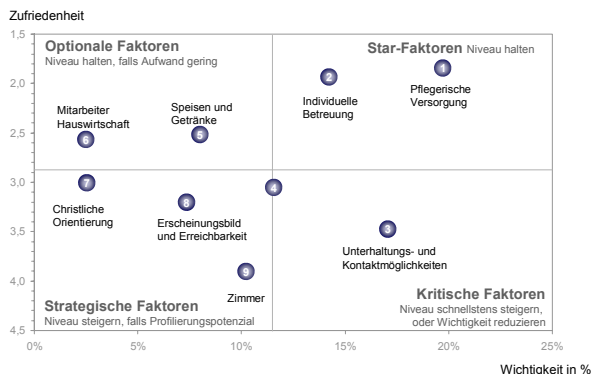
Die Verarbeitung der erhobenen Daten erfolgt in zwei Schritten:

- Bestimmung der Wichtigkeit
- Erstellung der Leistungsfaktoren-Portfolios

Ergebnisbeispiel:

## Leistungsfaktoren-Portfolio

Leistungsfaktoren-Portfolio (Zufriedenheit und Wichtigkeit)



Ergebnisbeispiel:

## Stärken-Schwächen-Analyse

Tätigkeit



Wichtigkeit:	10%
Zufriedenheit:	2.8



	Wichtigkeit in %	Mittelwert: 2,8 (n=50)
Das Zimmer kann individuell gestaltet werden	50%	-1,3
Die Möblierung des Zimmers ist gemütlich	17%	-0,1
Die Ausstattung der Zimmer mit Bad- Sanitär-Einrichtungen ist sehr komfortabel	11%	-0,4
Die Privatsphäre ist jederzeit gewährleistet	11%	1,2
Die technische Ausstattung der Zimmer z.B. mit Kabelanschluss ist sehr gut	11%	0,5

## Anwendungen:

Der **Qualitäts-Monitor**<sup>®</sup> von Pluswert eignet sich für folgende Zielgruppen in der Altenpflege:

- BewohnerInnen
- MitarbeiterInnen
- Angehörige

## Ansprechpartner:

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

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

## Methodik des Qualitäts-Monitors<sup>®</sup>:

- Die Daten werden schriftlich, telefonisch oder persönlich erhoben
- Standardisierter Kurzfragebogen
- 100 bis 300 Befragte pro Untersuchungseinheit
- Abfrage über geschlossene 5-stufige 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.