

Qualitäts-Monitor

von pluswert

Die Zufriedenheit von Anspruchsgruppen ist der Schlüssel zum langfristigen Erfolg von Unternehmen.

Der **Qualitäts-Monitor** ist eine seit Jahren bewährte Befragungsmethode, die die Qualitätsausrichtung von Pflege-Einrichtungen in ihrer Gesamtheit misst. Dabei können folgende Zielgruppen bei der Analyse integriert werden:

- ▶ **Angehörige**
- ▶ **Betreute Personen / BewohnerInnen**

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

- ▶ Wie **zufrieden** sind die jeweiligen Zielgruppen mit der Einrichtung und den Leistungen?
- ▶ In welchem Maße tragen diese Leistungen zur **Zufriedenheit** bei, d.h. wie **wichtig** ist diese Leistung für Angehörigen und BewohnerInnen? (Treiberanalyse)
- ▶ Welche **Stärken und Schwächen** hat/haben die Einrichtung/en?

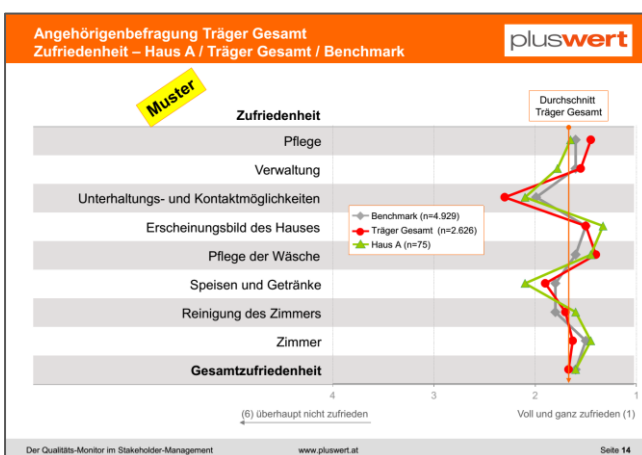
Hauptvorteile:

- ▶ Hohe **Anschaulichkeit** und dadurch optimale Basis für Maßnahmenplanung
- ▶ Einfache, kurze und **selbsterklärende Ergebnisberichte**
- ▶ **Strategische Portfolio-Analyse** zur Identifikation der Treiber-Faktoren für die Zufriedenheit
- ▶ Einsatz als **Tracking-Instrument**
- ▶ Großer Datenschatz an externen **Benchmarks** vorhanden
- ▶ **TOP-Referenzen** in Altenpflege
- ▶ Große Erfahrung im Design der **Follow Up-Phase** (Diffusions- und Change Prozesse)
- ▶ **Schnelle und kostengünstige Durchführung**

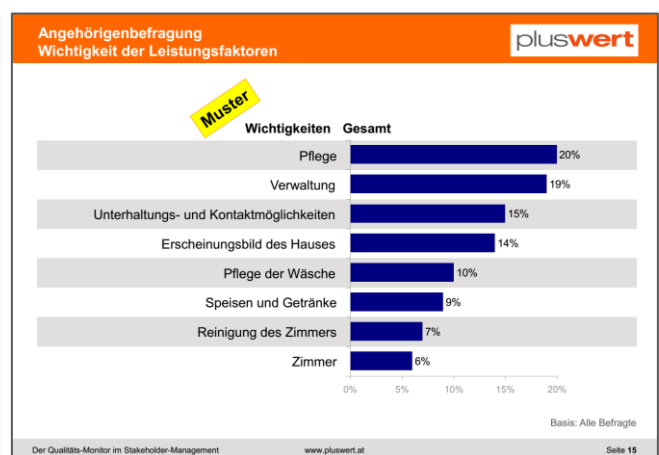
Besonders hilfreich für:

- ▶ Träger / Verwaltung
- ▶ Führungskräfte
- ▶ Qualitätsmanagement
- ▶ Öffentlichkeitsarbeit
- ▶ MitarbeiterInnen-Motivation
- ▶ Anspruchsgruppen-Management

Ergebnisdarstellung am Beispiel einer **Angehörigenbefragung**:



Zufriedenheit der Leistungsfaktoren: Haus, Träger und externer Benchmark im Vergleich



Wichtigkeiten der einzelnen Leistungsfaktoren (Treiberanalyse)

Die Daten sind so aufbereitet, dass sie alle Betroffenen (Leitung des Trägers, Führungskräfte **UND** MitarbeiterInnen in der Pflege, Verwaltung und Hauswirtschaft) **leicht verstehen. Ergebnisse werden auf den Punkt gebracht!**

- ▶ Basis für effektive Steuerung
- ▶ Basis für wirksame Qualitätsverbesserungen

Ergebnisbeispiel: Leistungsfaktoren-Portfolio

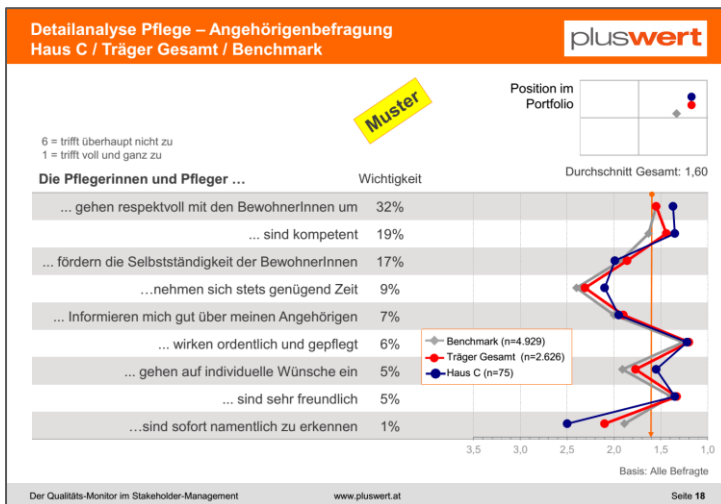


Methodik des Qualitäts-Monitors:

- ▶ Die Daten werden schriftlich oder online erhoben
- ▶ Standardisierter Fragebogen (individuell anpassbar)
- ▶ Abfrage über geschlossene Fragen (offene Fragen möglich)

Das **Leistungsfaktoren-Portfolio** ist in 4 Bereiche unterteilt, aus denen strategische Handlungsschritte abgeleitet werden können. Im nebenstehenden Beispiel (Angehörigenbefragung) ist die pflegerische Versorgung sehr gut positioniert. Handlungsbedarf jedoch bei Unterhaltung und Speisen/Getränke.

Ergebnisbeispiel: Stärken-Schwächen-Analyse



Die **Stärken-Schwächen-Analyse** am Beispiel einer Angehörigenbefragung zeigt unmittelbar Maßnahmen zur Zufriedenheitssteigerung auf.

Referenzen:

GGZ Graz, Caritas Stmk., Caritas Kärnten, Caritas OÖ, SHV Kirchdorf, SHV Steyr-Land, SHV Freistadt, Haus der Barmherzigkeit Wien, Volkshilfe, SHV Liezen, Caritas Socialis Wien, SHV Weiz, Barmherzige Brüder Pflegezentrum Kainbach, Albert Schweitzer Kliniken, AUVA, Krankenhäuser der Barmherzige Brüder Graz, Pflegezentrum Kainbach der Barmherzigen Brüder, FOQUS...

Anwendungen:

Der **Qualitäts-Monitor** von pluswert eignet sich für:

- ▶ Angehörige
- ▶ Betreute Personen
- ▶ Mobile & stationäre Betreuung

Ansprechpartner:

pluswert
Mag. Anton Prettenhofer, MA
Rosenberggürtel 35
8010 Graz

Tel: +43.664.460 88 14
Fax: +43.316. 23 11 23 - 7282
E: anton.prettenhofer@pluswert.at
I: www.pluswert.at