

1. Metrik-Anwendertag



Qualitätssicherung durch Befragungen

**Erfahrungsbericht Bewohner- und
Angehörigenbefragung 2006**

Beate Weber

Wartenberg, 27. Februar 2007

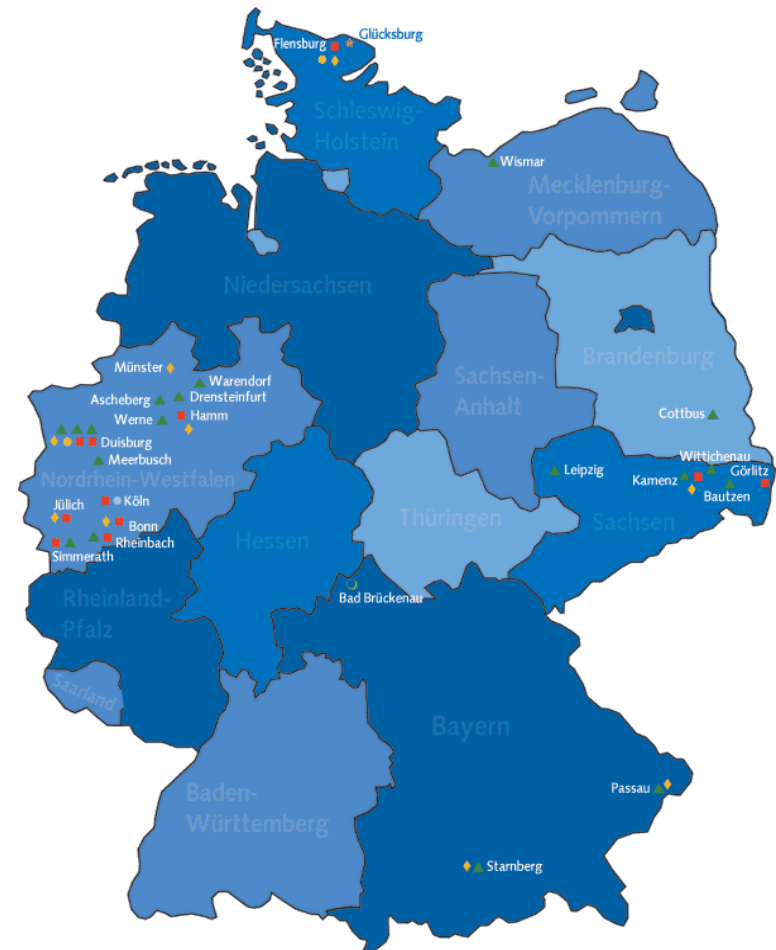


- **Die MTG Malteser Trägergesellschaft gGmbH**
- **Zahlen – Daten – Fakten**
- **Von der Planung zur Durchführung**
- **Nach der Befragung 2006 ist vor der Befragung 2009**
- **Positive Effekte nutzen!**

Die MTG Malteser Trägergesellschaft gGmbH

rd. 5900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- 10 Krankenhäuser
- 20 Altenhilfeeinrichtungen
- eine Fachklinik für Naturheilverfahren
- neun Ambulante Pflegedienste
- 10 Einrichtungen und Dienste der Hospizarbeit und Palliativmedizin



Zahlen – Daten – Fakten

- **1421** Bewohnerplätze/Angehörige gesamt
- Befragungszeitraum **Mai bis August 2006**
- **14 von 19** Altenhilfeeinrichtungen
- **883** befragte Bewohner, davon **624** auswertbare Fragebögen = **rd. 73 %**
- **708** zurückgesendete Fragebögen von Angehörigen = **rd. 46 %**
- **max. sieben** direkt beteiligte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pro Einrichtung
- **eine** zentrale Leitung
- **kein** Projektstatus

Von der Planung zur Durchführung (1)

- Vorbereitung mit **Kompetenzgruppe**
- Festlegung der **Verantwortlichkeiten**
- **Verfahren zur Auswahl der Bewohner**
- **Freigabe** durch die Leitungen/Qualitätsbeauftragten
- **Leitfaden zur Durchführung der Befragung**

Von der Planung zur Durchführung (2)

Leitfaden

- Checkliste für die Einrichtung
- Anschreiben Bewohner/Angehörige (Träger)
- Muster-Anschreiben Geschäftsführung/Hausleitung an Bewohner/Angehörige
- Muster-Informationsschreiben Mitarbeiter
- Vorgaben zur Erfassung von Zahlen – Daten – Fakten, z.B. Rücklaufquote
- Muster-Fragebögen Bewohner/Angehörige
- Wichtige Kontakte/Telefonnummern

Nach der Befragung 2006 ist vor der Befragung 2009

- (bewährtes) Verfahren anpassen
- Informationen bündeln
- Zeitressourcen in der Vorbereitungsphase berücksichtigen
- Zentrale Kompetenzgruppe/Ansprechpartner nutzen
- Unternehmensinterne Zusatzfragen aufnehmen

Lernen von den Besten im Verbund!

- Internes Benchmarking
- Strategische Steuerung der Nachfolgeprozesse
- „Malteser-Mindestwert“ als Referenzwert
- Zielwerte Bestandteil des Zielvereinbarungsprozesses
- Befragung als wesentliches Instrument zur Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung (PDCA-Zyklus)
- Überführung in ein Kennzahlensystem (Balanced Score Card)



**Das eigene Vorbild ist
nicht eine Möglichkeit
Menschen zu beeinflussen,
sondern die einzige.**

Albert Schweitzer