



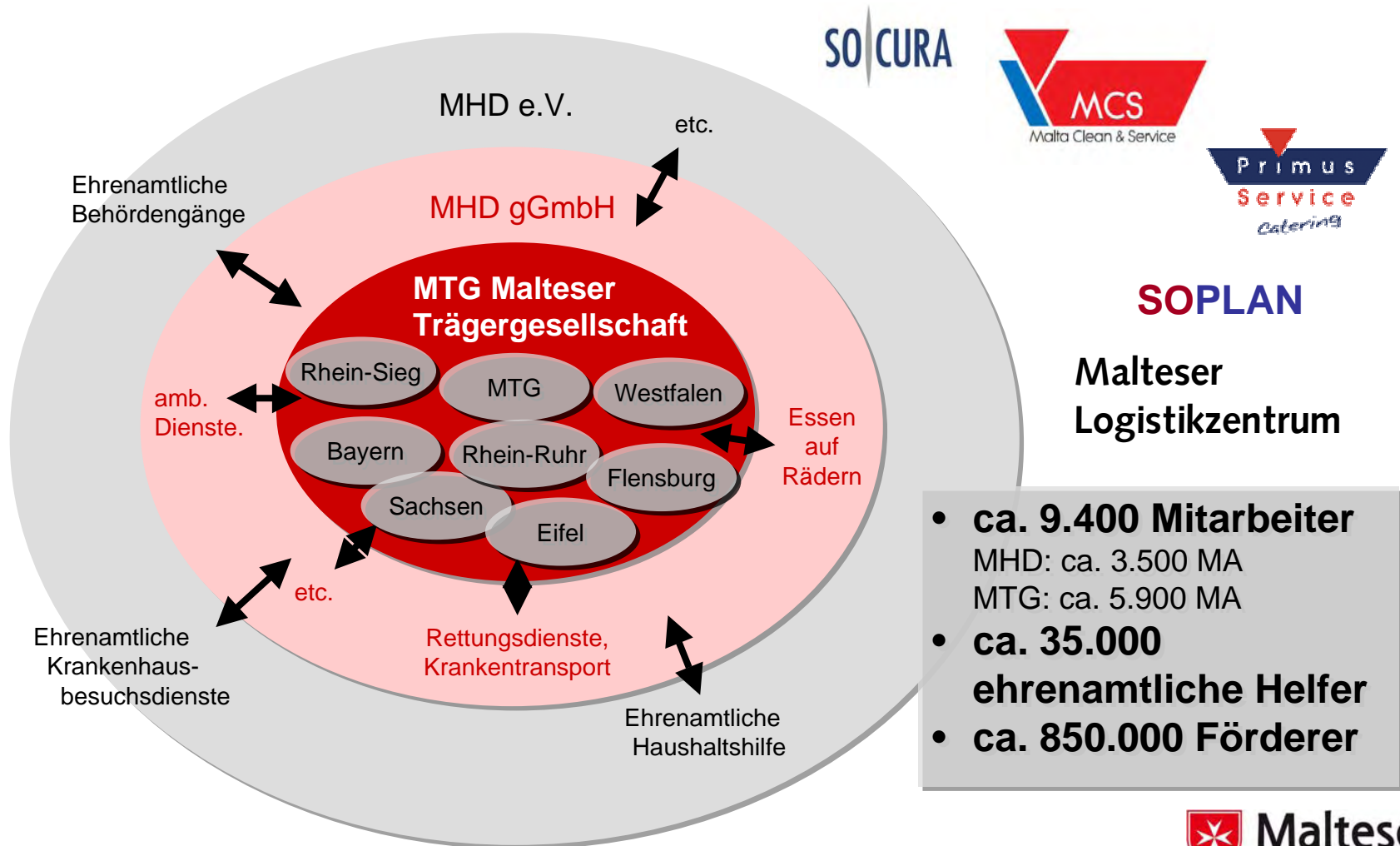
Befragungen von Bewohnern und Angehörigen im Altenheim – Wie geht es danach weiter?

Udo Lavendel



Malteser
...weil Nähe zählt.

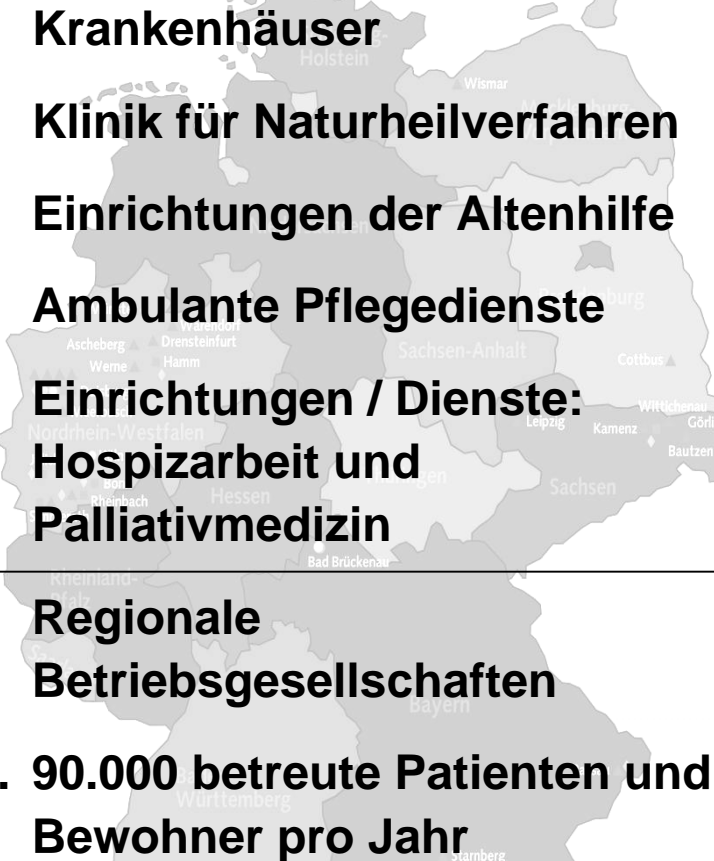
Der Malteser Verbund

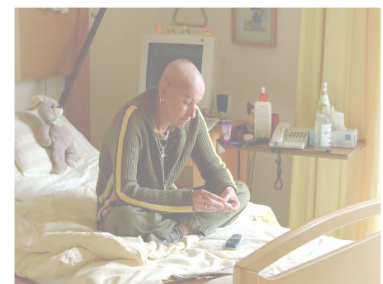


- **ca. 9.400 Mitarbeiter**
MHD: ca. 3.500 MA
MTG: ca. 5.900 MA
- **ca. 35.000 ehrenamtliche Helfer**
- **ca. 850.000 Förderer**

Die MTG Malteser Trägergesellschaft in Deutschland



- 
- 10 Krankenhäuser
 - 1 Klinik für Naturheilverfahren
 - 22 Einrichtungen der Altenhilfe
 - 9 Ambulante Pflegedienste
 - 10 Einrichtungen / Dienste:
Hospizarbeit und
Palliativmedizin
 - 5 Regionale
Betriebsgesellschaften
 - Ca. 90.000 betreute Patienten und
Bewohner pro Jahr



Dachmarke: Malteser „... weil Nähe zählt“



Nähe hat viele Gesichter:
Offenheit, Freundschaft, das Herz
am rechten Fleck. Wir sind da,
wenn Sie uns brauchen,
helfen und geben Halt.
...weil Nähe zählt.



Malteser

www.weil-naehe-zaehlt.de

Nähe hat viele Gesichter:
Verständnis, Wärme, Rettung in
letzter Sekunde. Wir sind da,
wenn Sie uns brauchen,
helfen und geben Halt.
...weil Nähe zählt.



Malteser

www.weil-naehe-zaehlt.de

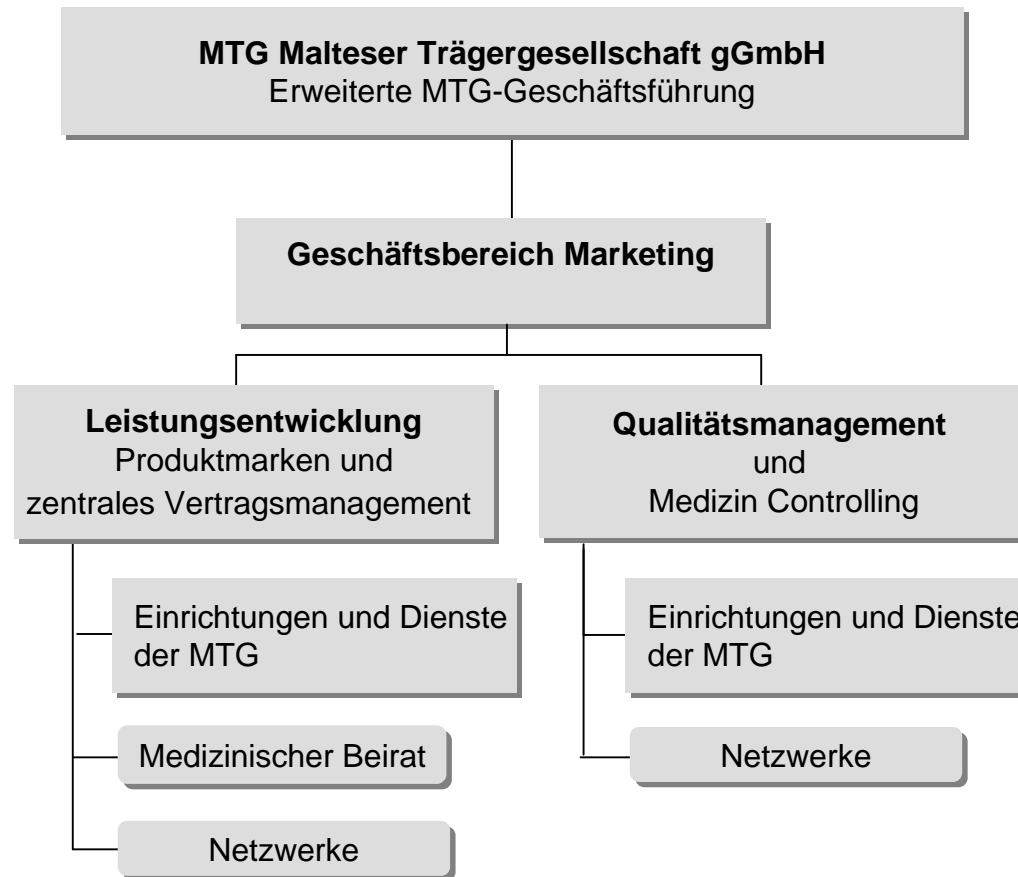
Menschliche Nähe

- Menschliche Nähe bezeichnet unsere Haltung, mit der wir anderen Menschen täglich begegnen:
 - **aufmerksam**
 - **respektvoll**
 - **beteiligtend**
 - **die Stärken aktivierend**
- Wir sind da, wenn Sie uns brauchen, helfen und geben Halt.

MTG Strategie 2010



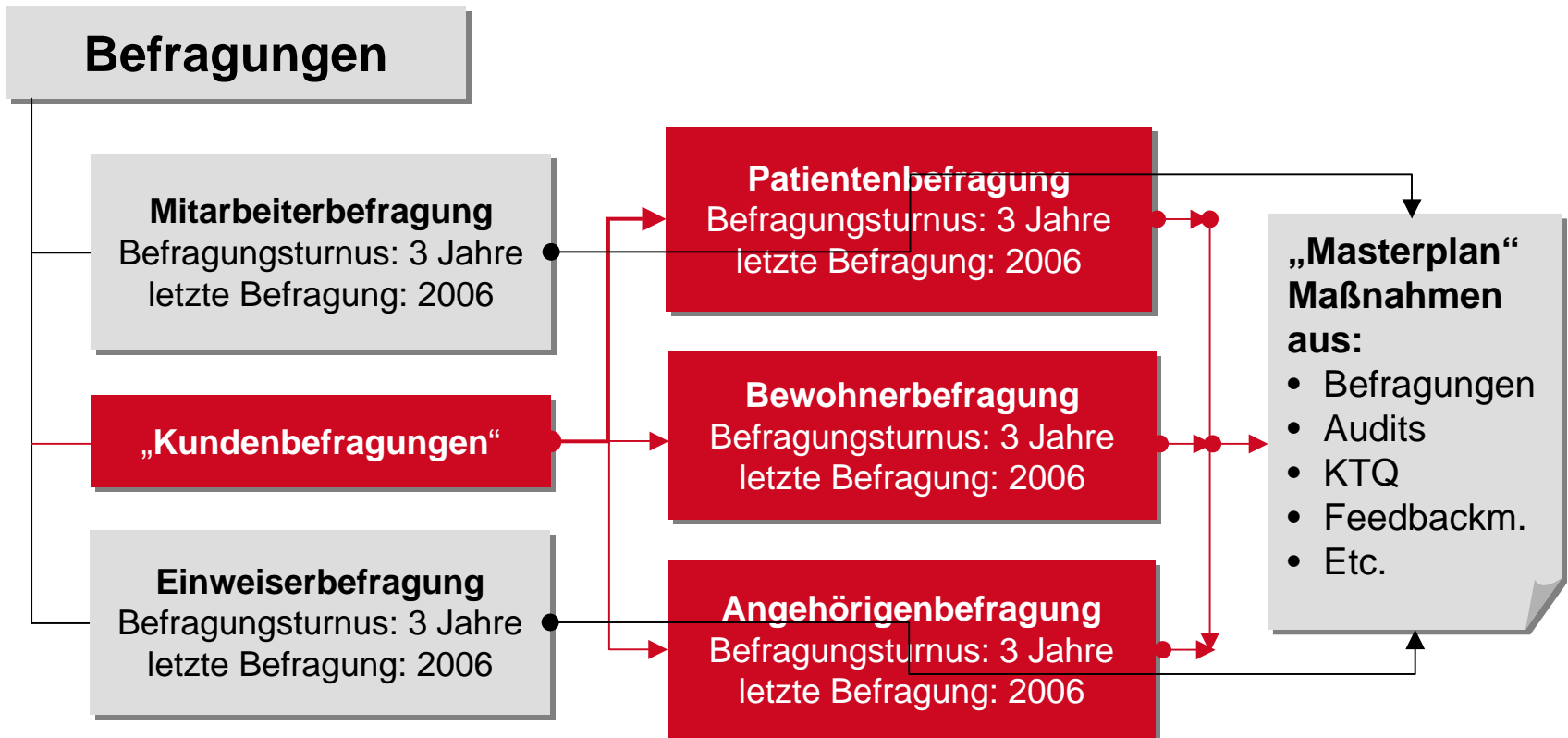
Markenbildung und Qualitätsmanagement: zentrale Koordination und Steuerung im Konzern



Konzernnetzwerke im Bereich Altenhilfe



Zufriedenheitsmessungen in allen Geschäftsbereichen, alle drei Jahre konsolidiert in einen Gesamtmaßnahmenplan



Bewohner- und Angehörigenbefragung 2006 – Zahlen, Daten und Fakten



- 1.421 Bewohner/Angehörige insgesamt
- Befragungszeitraum Mai bis August 2006
- 14 von 19 Altenhilfeeinrichtungen (Stand 2006)
- 883 befragte Bewohner,
davon 624 ausgewertete Fragebögen (rd. 73%)
- 708 zurückgesendete Fragebögen
von Angehörigen (rd. 46%)
- Ca. fünf beteiligte Mitarbeiter je Einrichtung
- Zentrale Koordination

Bewohner- und Angehörigenbefragung 2006 – Erfahrungen aus dem Nachfolgeprozess

Was haben wir gemacht?

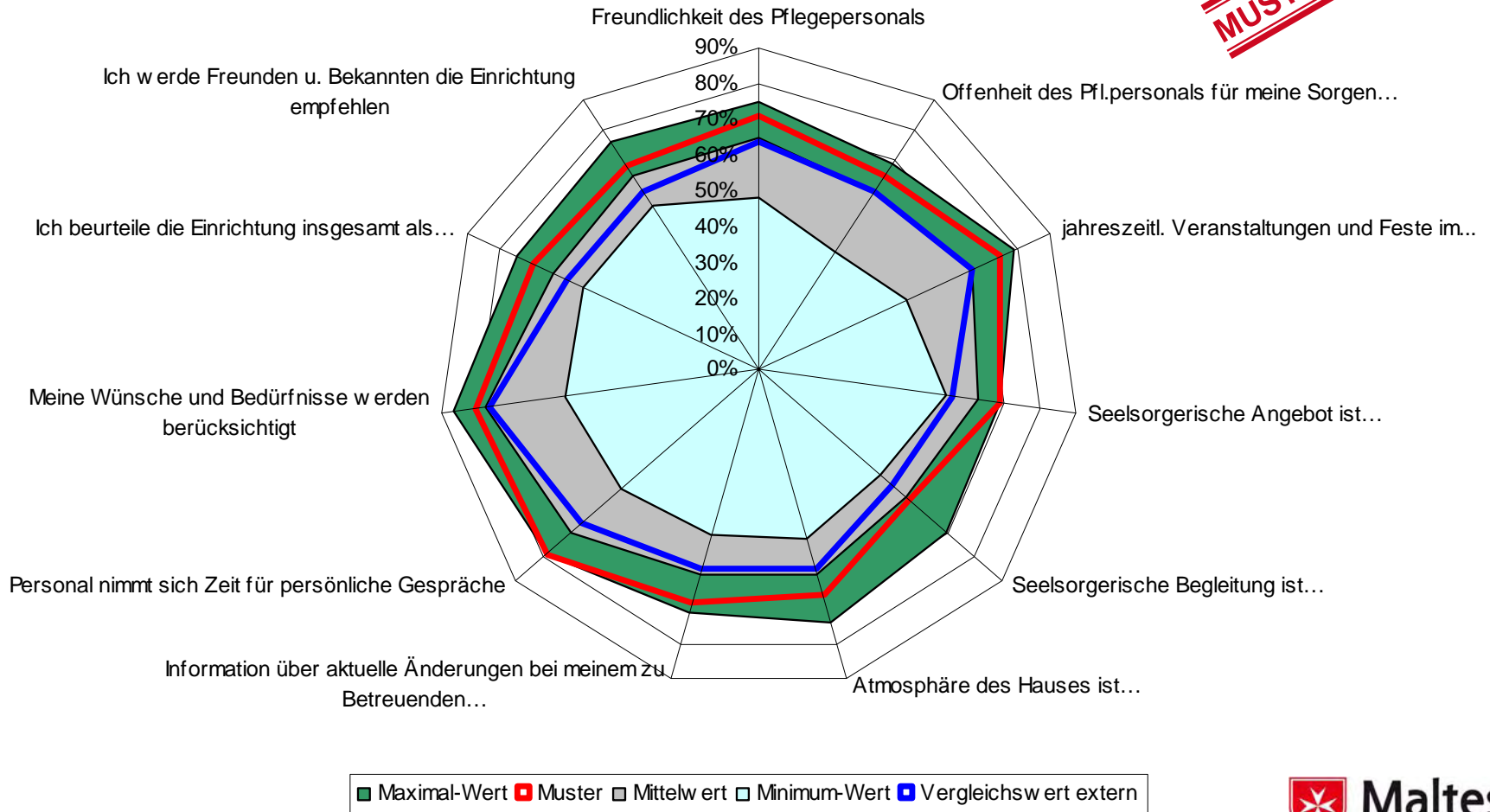
- Befragungen im „3-Jahres-Zyklus“ (Alle Befragungen)
- Benchmarking gruppenweit (Bsp.)
- Prinzip „vom Besten lernen“
- Verknüpfung mit internen Audits
- Erfahrungsaustausch in Netzwerken
- Zentrales Controlling Masterplan
- Überführung in Zielvereinbarungszyklus 2007

Was sind unsere Erfahrungen?

- Nachfolgeprozess aufwendig
- Maßnahmencontrolling
- PDCA-Zyklus unvollständig
- Hoher Ressourcenaufwand zentral und dezentral
- „3-Jahres-Zyklus“ vs. MBO-Zyklus
- Schlussfolgerung:
 - „QM-Relaunch“
 - Malteser Balanced Score Card
 - Jährliche Check-Instrumente mit belastbaren Indikatoren

Internes Benchmarking: Schwerpunktbereich Zuwendung, Seelsorge, Nähe

MUSTER-BEISPIEL



Bewohner- und Angehörigenbefragung 2006 – Erfahrungen aus dem Nachfolgeprozess

Was haben wir gemacht?

- Befragungen im „3-Jahres-Zyklus“ (Alle Befragungen)
- Benchmarking gruppenweit (Bsp.)
- Prinzip „vom Besten lernen“
- Verknüpfung mit internen Audits
- Erfahrungsaustausch in Netzwerken
- Zentrales Controlling Masterplan
- Überführung in Zielvereinbarungszyklus 2007

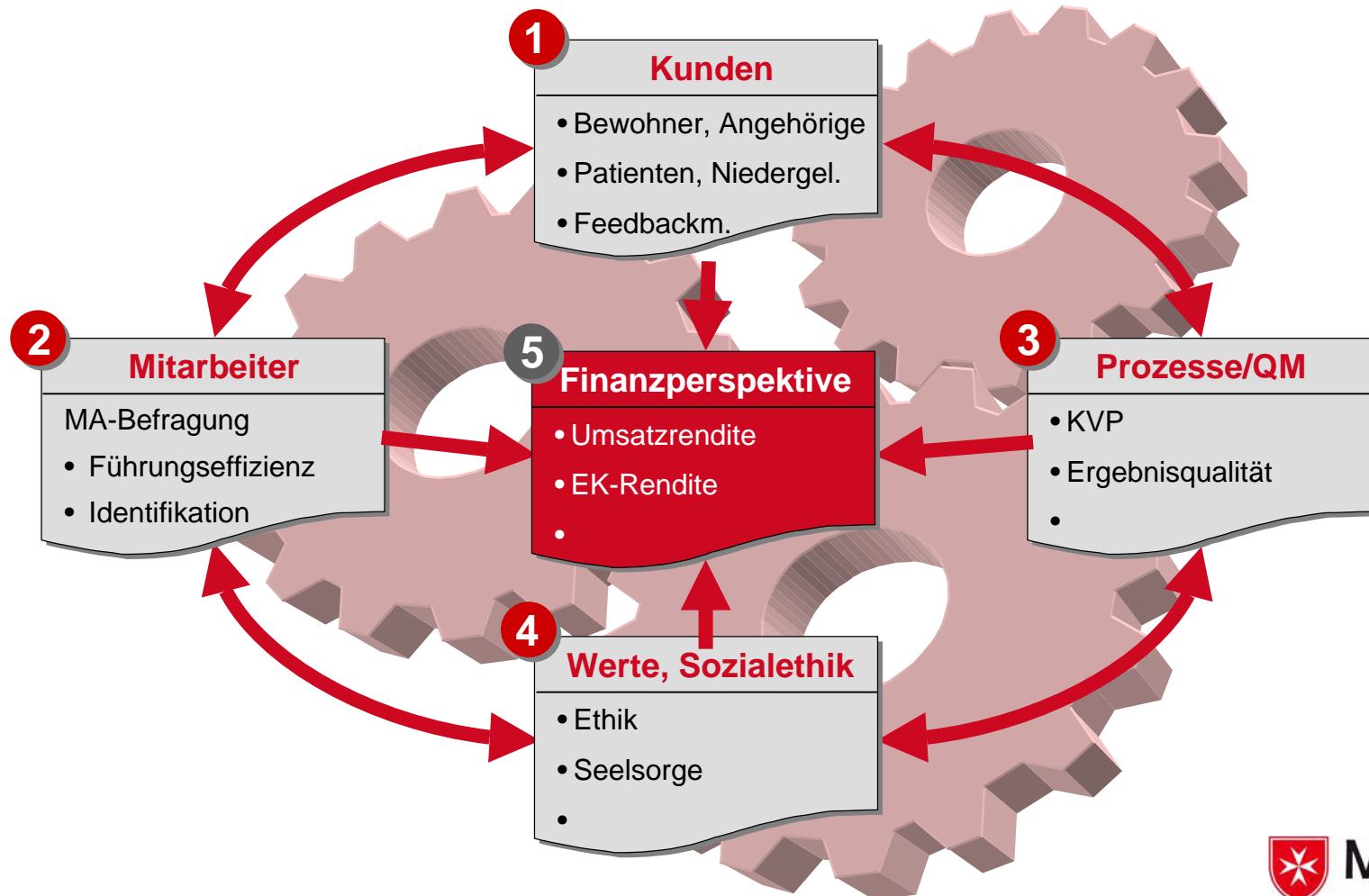
Was sind unsere Erfahrungen?

- Nachfolgeprozess aufwendig
- Maßnahmencontrolling
- PDCA-Zyklus unvollständig
- Hoher Ressourcenaufwand zentral und dezentral
- „3-Jahres-Zyklus“ vs. MBO-Zyklus
- Schlussfolgerung:
 - „QM-Relaunch“
 - Malteser Balanced Score Card
 - Jährliche Check-Instrumente mit belastbaren Indikatoren

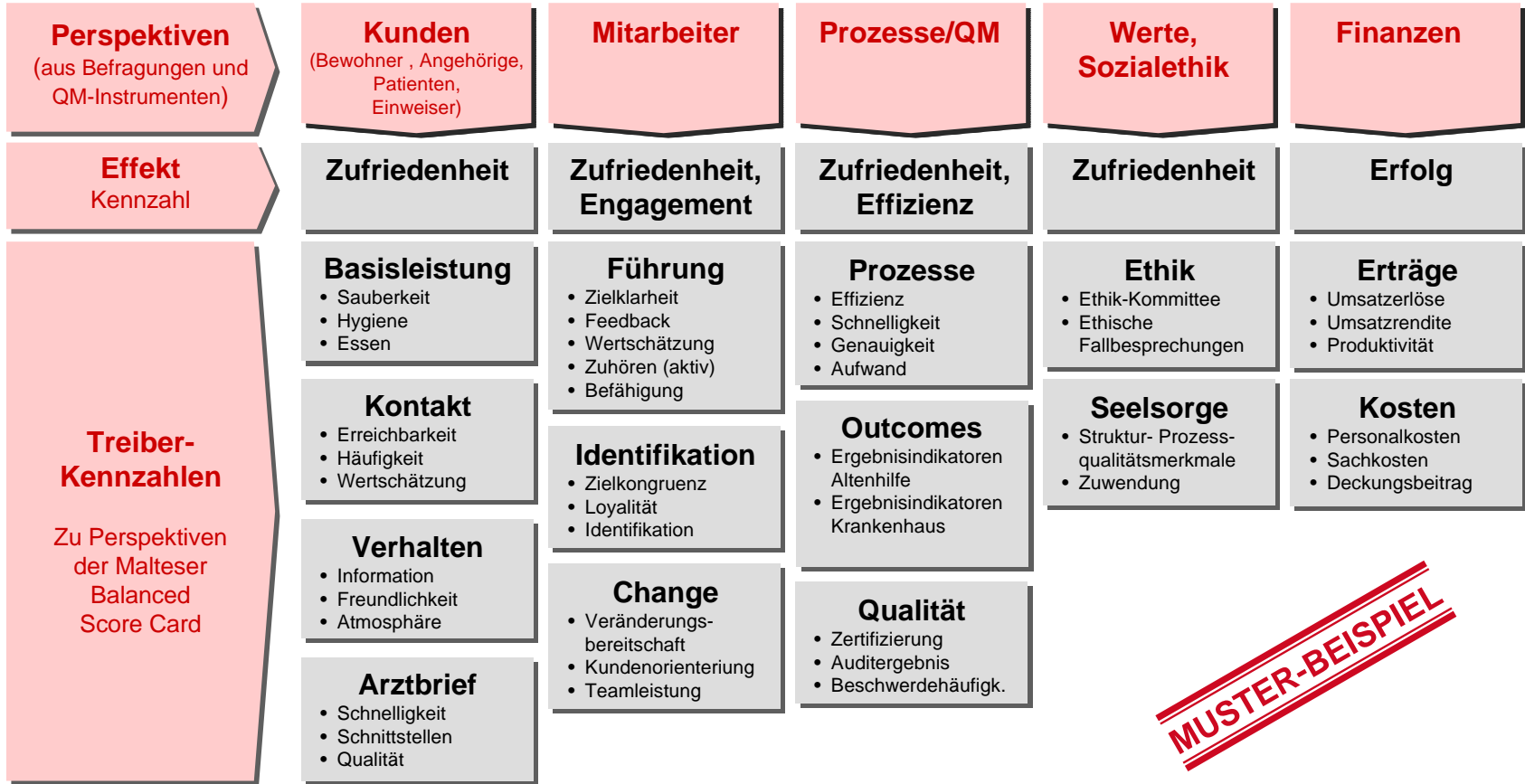
Mindestens drei Dimensionen von Zufriedenheitswerten werden mit unternehmerischen Zielwerten belegt



Zufriedenheitsbefragungen sind integraler Bestandteil der Malteser Balanced Score Card



Kennzahlensystem für Zielvereinbarung und zur wertorientierten Steuerung weicher, harter Erfolgsfaktoren



MUSTER-BEISPIEL

Ausblick: Weiterentwicklung des QM-Instrumentariums über ein Kennzahlensystem (1)

Ziele

- Klare Ausrichtung an der Strategie
- Kennzahlenbildung für ausgewählte Perspektiven der BSC
- Festlegung unternehmerischer Zielwerte zur Zielerreichung
- Verknüpfung mit Zielvereinbarung / MA-Gespräch
 - Kennzahlenbildung auf Basis der bestehenden Befragungen zur konkreten Messung der Zielerreichung

Kriterien für ein erfolgreiches Kennzahlensystem

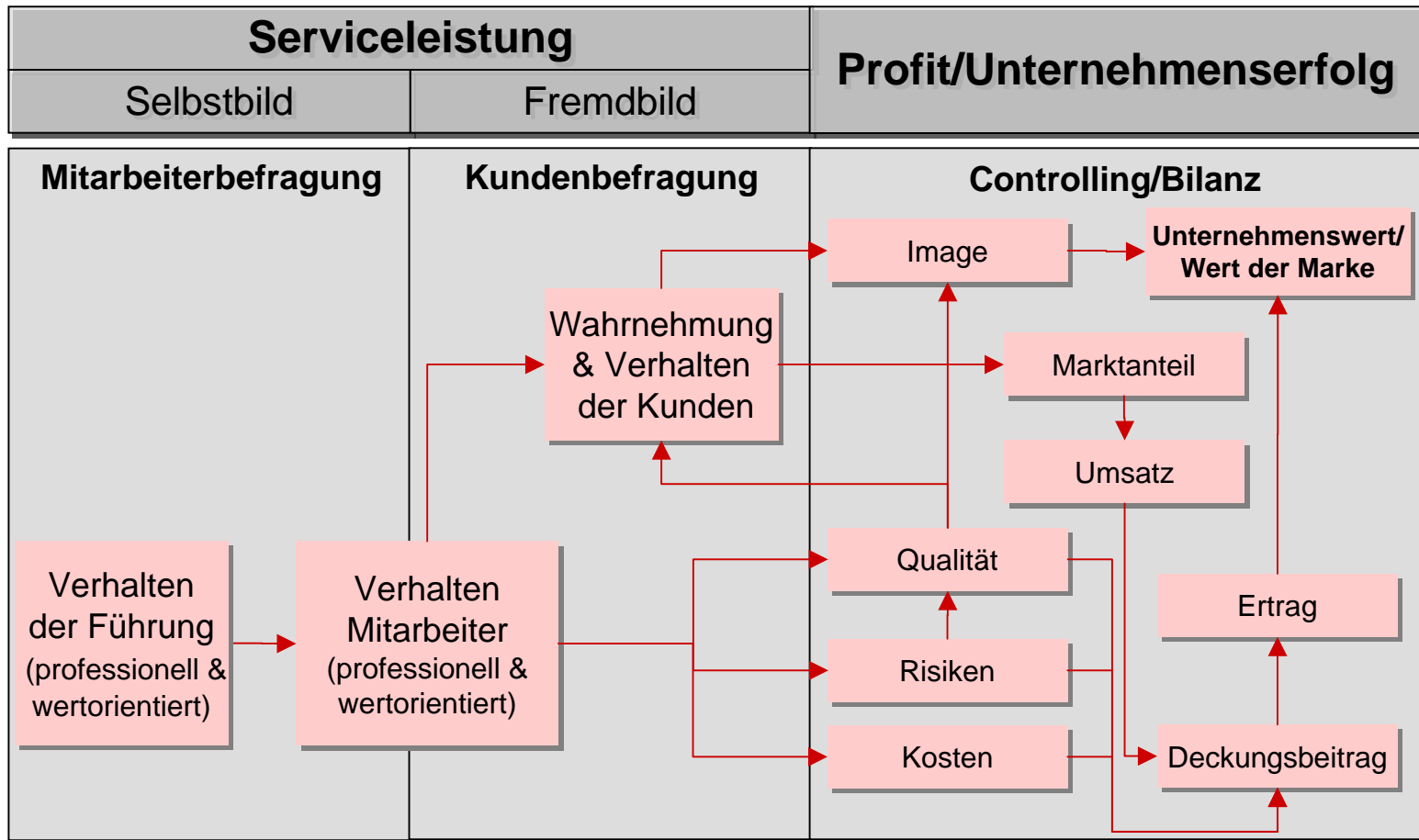
- Aussagekraft und Relevanz der definierten Kennzahlen
- Anwenderfreundlichkeit und Akzeptanz bei den Anwendern
- Stabilität des Kennzahlensystems bei gleichzeitiger Flexibilität der Messsysteme

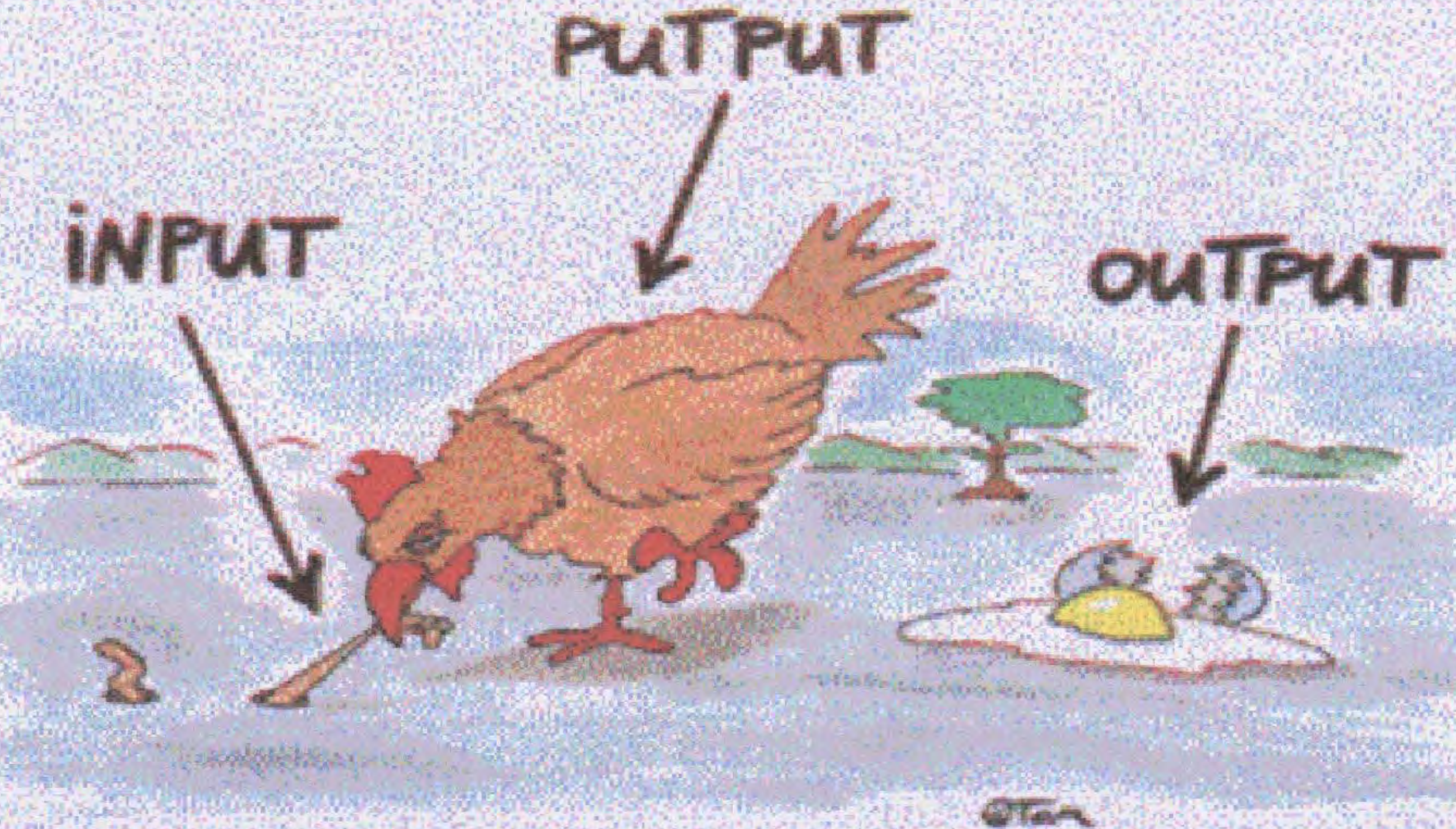
Ausblick: Weiterentwicklung des QM-Instrumentariums über ein Kennzahlensystem (2)

Organisatorisches Vorgehen

- Jährlicher Befragungszyklus, Kongruenz mit Zielvereinbarungen
- Fortlaufendes internes Benchmarking und internes Reporting
- Prinzip „vom Besten lernen“ und PDCA-Zyklus
- Veröffentlichung intern und extern
- Erweiterung Befragungen um strategisch relevante Marken Aspekte (z.B. Schmerzkompetenz, Palliative Care, Trauerarbeit, Gesundheitsförderung)
- Behutsame Weiterentwicklung der Qualitätsindikatoren/Kennzahlen
- Fortlaufende Anpassung der unternehmerischen Zielwerte (Items)
 - Forderung:
QM-Instrumentarium liefert belastbare Daten (Kennzahlen)

Service profit Chain: Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit beeinflussen unmittelbar den unternehmerischen Erfolg





Zur Glaubwürdigkeit von Werbeaussagen

