

Controlling von Kunden- und Mitarbeiterbindung in der Altenpflege

Renate Backhaus, Diakonisches Werk Bayern e.V.

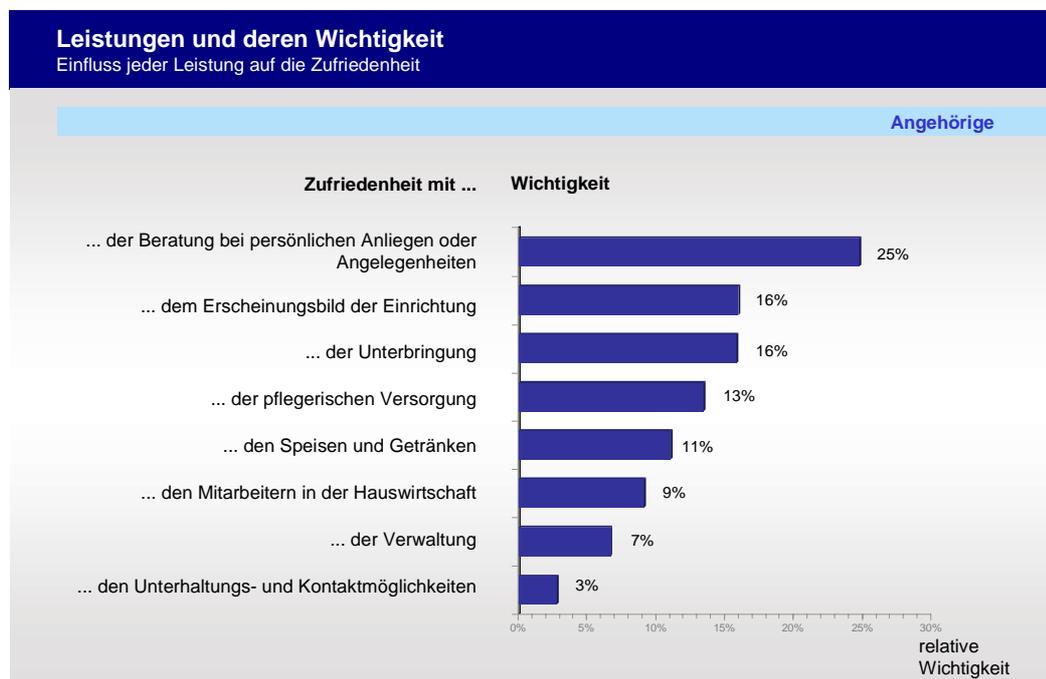
Dr. Ottmar Franzen; Konzept & Markt GmbH

Hendrik Lütke, Matthias-Claudius-Heim

In einer Zeit zunehmenden Wettbewerbs kommt der Kunden- und Mitarbeiterbindung eine hohe Bedeutung zu. In der Altenpflege wird das Management der Kundenbindung dadurch erschwert, dass sowohl die Bewohner also auch deren Angehörige gleichermaßen Kunden sind. Die professionelle Altenpflege hat also den Bedürfnissen von zwei Zielgruppen zu entsprechen. Dabei setzt das Management häufig auf die falschen Maßnahmen, weil die Aktivitäten für den Kunden entweder nicht relevant sind oder aber nicht ausreichend stark umgesetzt werden.

Vereinfachende Annahmen zur Entstehung von Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit gehen davon aus, dass sich die Gesamt-Zufriedenheit aus der Zufriedenheit mit den Einzelleistungen ergibt. Für jede einzelne Leistung wird deren Wichtigkeit für die Gesamtzufriedenheit ermittelt. Ein solches additives Modell der Kundenzufriedenheit bietet den großen Vorteil, dass direkt Marketing-Empfehlungen abgeleitet werden können. Der Qualitäts-Monitor von Konzept & Markt verfolgt diesen Ansatz. Er wurde 1996 von Konzept & Markt entwickelt und wird seitdem in den Branchen Altenpflege, Finanzdienstleistungen, Handel und Touristik eingesetzt.

Relevanz von Leistungsdimensionen für die Kundenzufriedenheit*



* Hier: Exemplarisch für das Matthias-Claudius-Heim in Würzburg

Fallstudie: Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit für das Matthias-Claudius-Heim in Würzburg

Das Matthias-Claudius-Heim ist eine Gerontopsychiatrische Facheinrichtung, die bereits seit 20 Jahren gerontopsychiatrisch und dementiell erkrankten Menschen ein Zuhause bietet. Die Einrichtung verfügt über 76 Heimplätze.

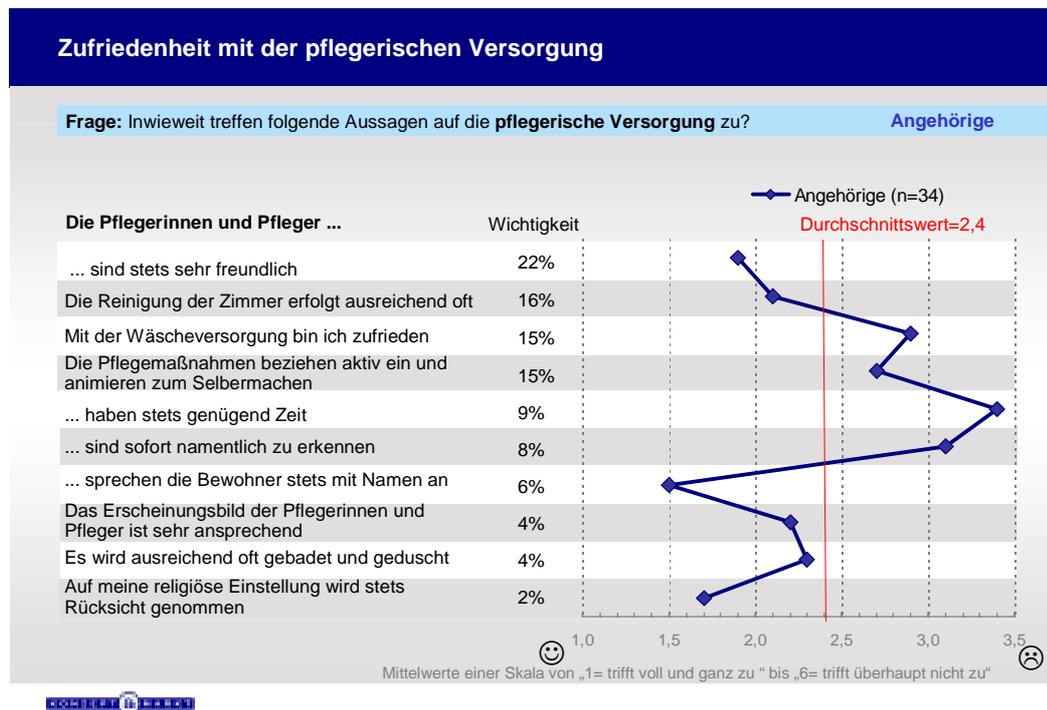
Regelmäßige Angehörigenabende und eine intensive Angehörigenarbeit stellen eine wichtige Informationsquelle für die Bedürfnisse der Kunden dar. Darüber hinaus sollte ein quantitatives Controlling-System den Erfolg der Bemühungen objektivier- und rechenbar machen. Der Heimleiter Hendrik Lütke hat die Zufriedenheitsmessung nach Kräften unterstützt und wertvolle Erkenntnisse aus der Zufriedenheitsmessung gewonnen. Diese wurden innerhalb der letzten 12 Monate erfolgreich umgesetzt.

Das Matthias-Claudius-Heim



Die Analyse mit dem Qualitäts-Monitor zeigt die Handlungsmöglichkeiten zur Verbesserung der Bindung der Kunden auf. In der nachfolgenden Detailanalyse für die **pflegerische Versorgung** wird zunächst deutlich, welche Einzelleistungen diese Leistungsdimension prägen. Darüber hinaus wird mit dem Erfolgsbeitrag die Relevanz der Einzelleistung für die Angehörigen sichtbar. Die Abweichung der Einzelleistungen vom Durchschnittswert zeigt die Stärken und Schwächen.

Detailanalyse für die pflegerische Versorgung



Das Ergebnis der Detailanalyse fließt in einen konkreten Maßnahmenplan. Daraus geht hervor, dass die Zufriedenheit mit der pflegerischen Versorgung gesteigert werden kann, wenn die Mitarbeiter mehr Zeit für die Bewohner haben, die Mitarbeiter namentlich besser zu erkennen sind, die Wäscheversorgung besser funktioniert und die Pflegemaßnahmen die Bewohner aktiver einbeziehen und zum Selbermachen animieren.

Konzept & Markt hat darüber hinaus einen Qualitäts-Monitor-Index QMI entwickelt, der als neutraler Qualitäts-Maßstab einen Vergleich zwischen ganz unterschiedlichen Einrichtungen erlaubt. Der Index wird auf Basis aller relevanten Zufriedenheitsurteile der Befragten berechnet. Die Zufriedenheitsurteile werden mit der Wichtigkeit der jeweiligen Faktoren gewichtet. Auf diese Art und Weise fließen wichtigere Leistungsfaktoren stärker in den Index ein als weniger wichtige Leistungsfaktoren.

Die Diakonie Bayern e.V. möchte als Landesverband die Mitglieder in der Wahrnehmung ihrer Stärken unterstützen und den kollegialen Austausch über Verbesserungsmaßnahmen gefragter Leistungen fördern. Die Arbeit mit dem Qualitäts-Monitor sensibilisiert uns für Kriterien, die wir gegenüber externen Ratsuchenden und prüfenden Behörden profilierter vertreten können. Die Perspektive, diakonische Qualität der Altenpflege in Bayern aus der Sicht von pflegebedürftigen Menschen, ihrer Angehörigen und der Mitarbeitenden beschreiben zu können, trägt dazu bei, den Erfolg der Diakonie in der Altenpflege für die Zukunft zu sichern.