

Qualitäts-Monitor

Angehörigenbefragung 2010 Pflegezentren des Landes Steiermark

Knittelfeld, Kindberg, Mautern, Radkersburg



Graz, 30.06.2010

pluswert
Mag. Anton Prettenhofer



Ein **Plus** an Wissen
durch den Blick dahinter

Angehörige

- ▶ Bezugspersonen
- ▶ EntscheiderInnen
- ▶ MultiplikatorInnen

BewohnerInnen & betreute Personen

- ▶ LeistungsempfängerInnen
- ▶ Zielgruppe



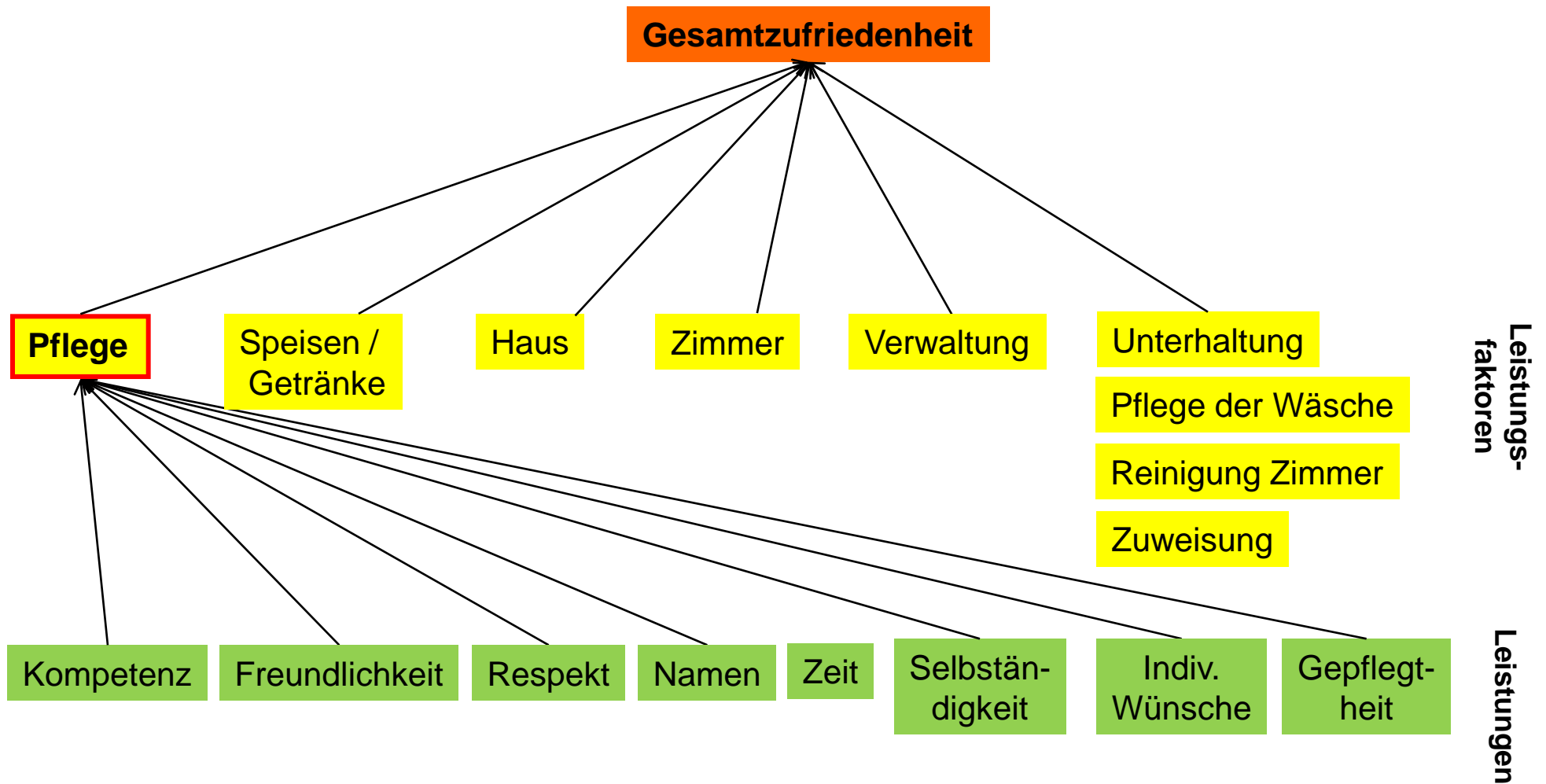
MitarbeiterInnen

- ▶ LeistungserbringerInnen
- ▶ MultiplikatorInnen

Pflegezentren	Kategorie*	Versand	Rücklauf	Reminder	Aussendung	Rücklauf	Quote
Knittelfeld	G/S	10.03.	23.04.	Nein	127	62	49%
Kindberg	G/S	10.03.	23.04.	Nein	189	74	39%
Mautern	G/L	10.03.	23.04.	Nein	128	60	47%
Radkersburg	G/S	10.03.	23.04.	Nein	117	49	42%
SUMME		10.03.	23.04.	Nein	561	245	43%
Benchmark** 2008-2010				Teilweise	2.572	1.376	54%

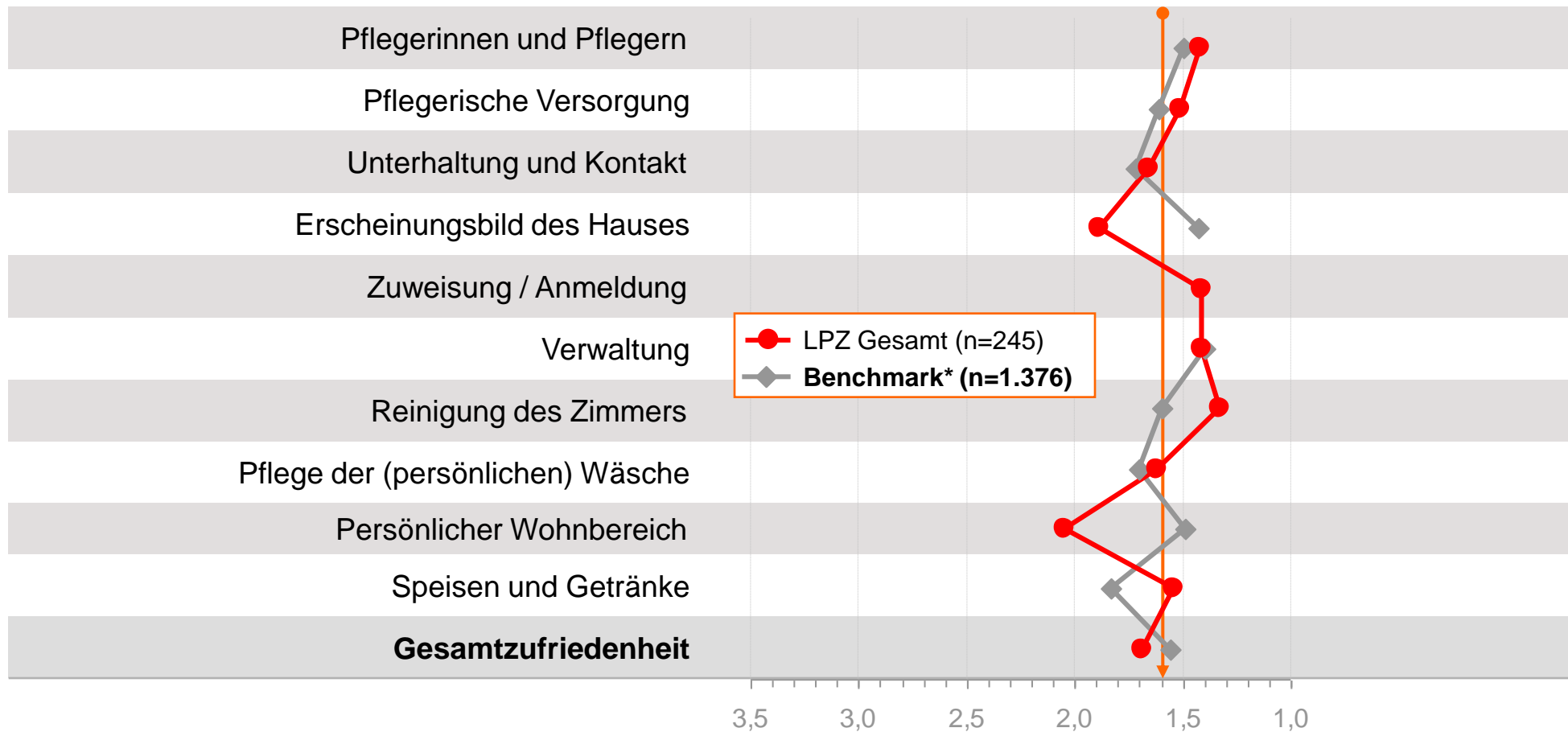
* G=Groß, K=Klein, S=Stadt, L=Land

** Angehörigenbefragung in 47 Altenpflegeeinrichtungen in der Steiermark 2008-2010



Zufriedenheit

Durchschnitt Gesamt: 1,60

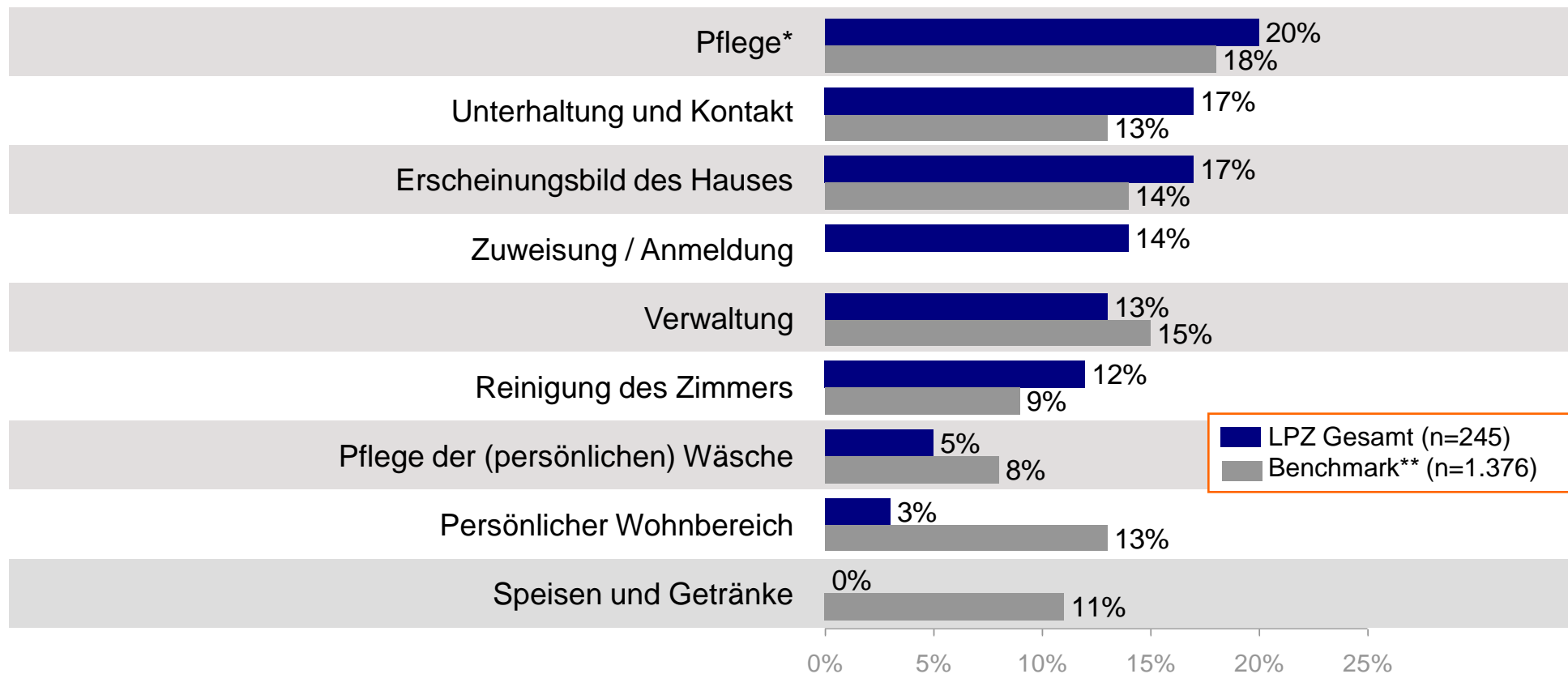


* Angehörigenbefragungen in der Stmk. 2008 und 2010

Skala von 1 = Voll und ganz zufrieden bis 6 = überhaupt nicht zufrieden

Basis: Alle Befragte

Wichtigkeiten Gesamt



* Summe „Pflegerinnen und Pfleger“ und „Pflegerische Versorgung“

** Angehörigenbefragungen in der Stmk. 2008 und 2010

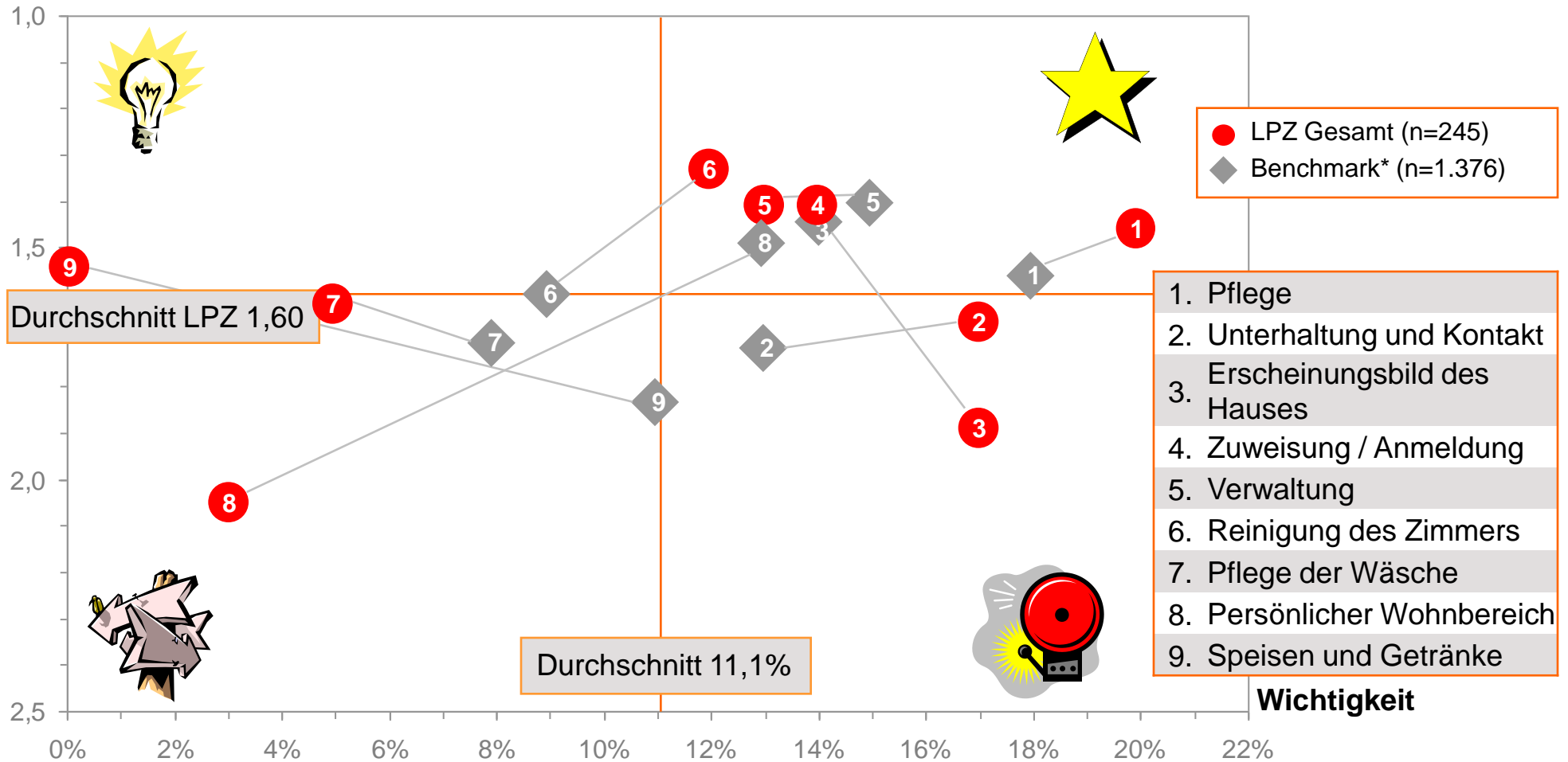
Basis: Alle Befragten

Zufriedenheit

 <p>Optionale Faktoren Niveau halten, falls Aufwand gering</p>	<p>Star-Faktoren </p> <p>Niveau halten</p>
 <p>Strategische Faktoren Niveau steigern, falls Profilierungspotential</p>	<p>Kritische Faktoren </p> <p>Niveau schnellstens steigern oder Wichtigkeit reduzieren</p>

Wichtigkeit in %

Zufriedenheit



1. Pflege
2. Unterhaltung und Kontakt
3. Erscheinungsbild des Hauses
4. Zuweisung / Anmeldung
5. Verwaltung
6. Reinigung des Zimmers
7. Pflege der Wäsche
8. Persönlicher Wohnbereich
9. Speisen und Getränke

* Angehörigenbefragungen in der Stmk. 2008 und 2010

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



pluswert
Mag. Anton Prettenhofer

Rosenberggürtel 35
8010 Graz

anton.prettenhofer@pluswert.at
0664.460 88 14

www.pluswert.at



- ▶ **MitarbeiterInnen- & KundInnenbefragungen**
- ▶ **Coaching (Einzel/Gruppe)**
- ▶ **Personalentwicklung**
- ▶ **Organisationsentwicklung**
- ▶ **Kommunikationsberatung**