

Die Teilnahme an den Gruppenangeboten in der Betreuung

Eine Kennzahl aus dem Bereich des Qualitätsmanagements.

Fragestellung	Erläuterung
Welchem Bereich kann diese Kennzahl zugeordnet werden? Handelt es sich um Leistungs- oder Wahrnehmungsdaten? Welche Interessensgruppe wird betrachtet? (Mitarbeiter/Kunden usw.)	Leistungsdaten der Bewohner:innen in der voll- bzw. teilstationären Pflege.
Welche Aussagen können mit den Ergebnissen getroffen werden?	- Wie interessant/attraktiv ist unser Betreuungsangebot? - Wie genau ist unser Betreuungsangebot auf die jeweilige Zielgruppe ausgerichtet?
Woher erhalten oder gewinnen wir die Daten?	Protokoll der Betreuung
Auf welchem Weg kann die Kennzahl ermittelt werden? Besonders bei Verhältniszahlen muss auf die Grunddaten eingegangen werden.	Die Anzahl der von uns zu einem Betreuungsangebot angesprochenen Bewohner:innen. Die Anzahl der Bewohner:innen, die das Angebot aktiv/passiv wahrnehmen. 12 Teilnehmende / 24 angesprochene Bewohner:innen = $0,50 \times 100 = 50\%$... Teilnahmequote an dem entsprechenden Gruppenangebot.
Ist eine Segmentierung erforderlich bzw. sinnvoll?	Die Segmentierung kann in Bereiche, wie mobilitätsfördernde oder kognitionsfördernde bzw. „Spaßangebote“ unterteilt werden. Es ist sinnvoll, jedes Angebot für sich zu betrachten. Besonders, wenn dieses Angebot wiederkehrend (z.B. wöchentlich) wiederholt wird.
Soll eine Zunahme oder Abnahme der Ergebnisse stattfinden?	Je zielgerichteter das Angebot geplant wird und dementsprechend auch die potenziellen Nutznießer definiert sind, umso höher liegt die Beteiligungsquote.
Wichtigkeit/Relevanz Was passiert, wenn wir uns diese Daten nicht anschauen? (z.B. eine Absenkung der Qualität oder eine erhöhte Mitarbeiterfluktuation).	- Wir wiederholen unsere Angebote, ohne sie auf die aktuelle Zielgruppe hin auszurichten. - Wir vergeuden wichtige Arbeitszeit mit Angeboten, die keinen Nutzen haben. - Die Kooperation zwischen den Funktionsbereichen „Pflege“ und „Soziale Betreuung“ ist nicht nachweisbar.
Zeitraum der Messung. In welchen Zeitabständen sollte die Kennzahl ermittelt und ausgewertet werden?	Ermittlung und Auswertung pro Monat: („Wir bieten in der Woche circa 12 Gruppenangebote an. Das sind im Monat circa 50 Angebotstermine. Aus den Ergebnissen und deren Verläufe lassen sich Rückschlüsse ziehen.“)
Eignet sich die Kennzahl als Schlüsselleistungsindikator? (Key-Performance-Indikator: KPI) Bei welchem strategischen Gedanken erweist sich die Kennzahl als relevant?	KPI als Indikator z.B. für die Kundenorientierung in unserer Einrichtung. Ziel „Wir wollen alle einzelnen Dienstleistungen auf die Bedürfnisse und Bedarfe der Bewohner:innen hin ausrichten und diese kontinuierlich fördern und fordern.“
Welche Datenqualitätskriterien sind wichtig? Gibt es vielleicht auch Daten, die durch andere Ergebnisse bestimmt werden, so dass diese am Ende nicht die richtigen Schlussfolgerungen zulassen.	- Es steht vor allem die Frage danach im Raum, wie „freiwillig“ die Beteiligten an den Gruppenangeboten teilnehmen. Spiegelt die Teilnahme also wirklich das Interesse wider. - Die Beteiligungsquote ist sehr stark von der Anzahl der Parallelveranstaltungen und der potentiellen Teilnehmer:innengruppe abhängig. Des Weiteren spielt die Beziehung zwischen den Mitarbeitenden und den Kunden eine wichtige Rolle.

Fragestellung

Welche Prozessveränderungen können durch die Analyse des Ergebnisses möglicherweise eingeleitet werden?

Erläuterung

- Überarbeitung der Angebotsstruktur entlang der Kundenbedarfe und -bedürfnisse.
- Veränderungen der Dienst- und Einsatzzeiten der Mitarbeitenden der Sozialen Betreuung oder anderer anbietender Funktionsbereiche.
- Aufnahme von anderen Kooperationspartnern im Rahmen des Betreuungsprozesses.

Welche Daten können mit der betrachteten Kennzahl im Zusammenhang stehen?

- Ergebnisse aus den allgemeinen Klientelerhebungen (Mobilität und Kognition).
- Ergebnisse aus Kundenbefragungen.
- Arbeitszeiten der Mitarbeitenden.