

Beratung für Pflegeeinrichtungen- Referat externe Qualitätssicherung

Auswertung der Online-Kundenbefragung 2024

Alzey, 16.12.2025

Beratungsteam Medizinischer Dienst Rheinland- Pfalz

Melanie Maschewski

Claudia Rheinwald



Methoden der Befragung und Auswertung

- Im Rahmen der Erstellung der Masterthesis der Beraterin Frau Maschewski in 2023 sind Kriterien zur Abbildung von Beratungsqualität hergeleitet worden.
- Auf Grundlage der wissenschaftlichen Arbeit ist der Fragebogen zur Kundenbefragung des Beraterteams angepasst und erstellt worden.
- Die Fragen und die Bewertungskriterien für die Kundenbefragung sind modifiziert worden.
- In der Gesamtschau ist eine Vergleichbarkeit ist gegeben, trotz Abweichungen von einzelnen Aspekten im Vergleich der Befragung in 2024 zur letzten Befragung aus 2022.

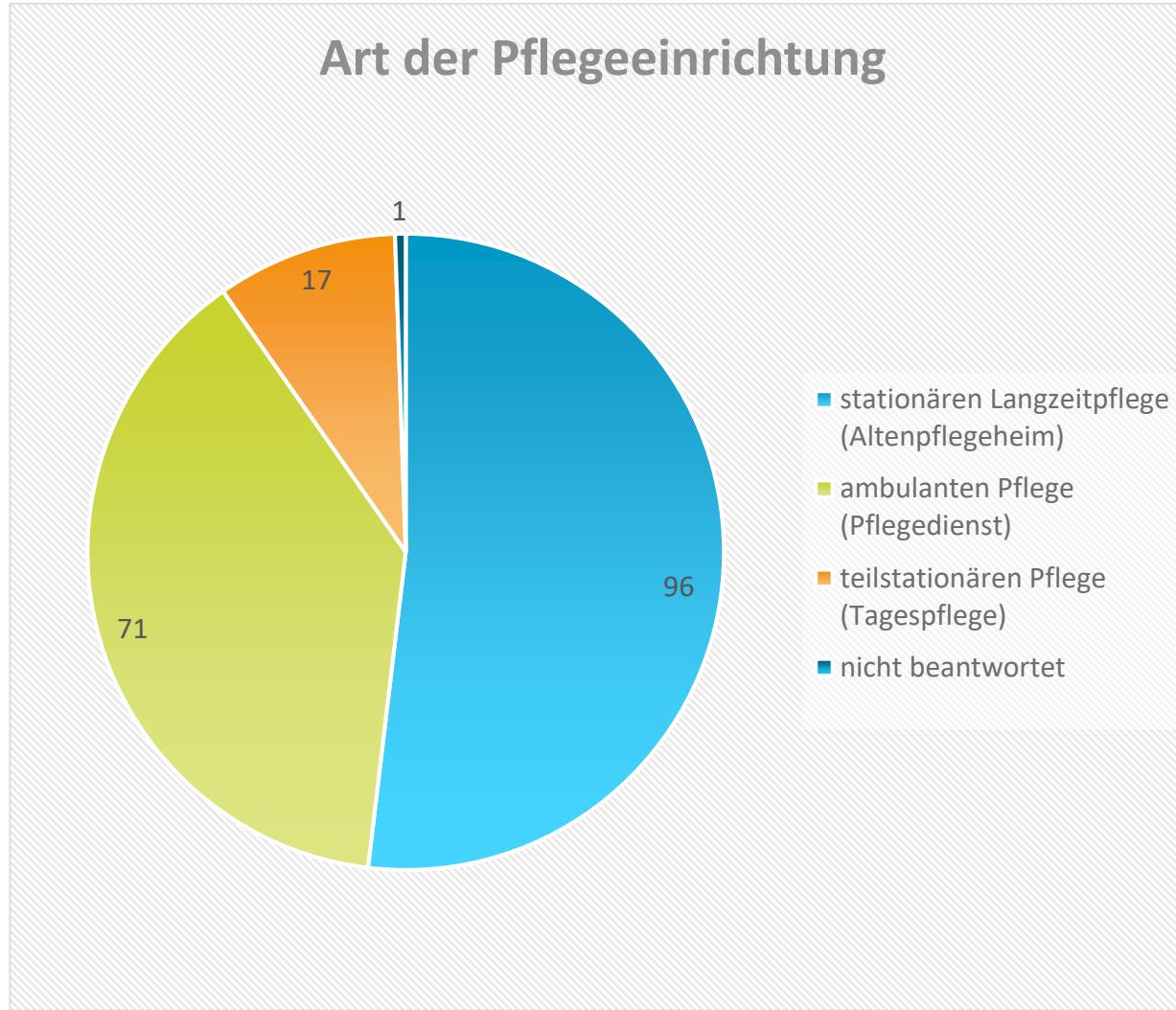
Befragung Beratungsangebot 2024

- Befragungszeitraum: 02.09.2024- 13.10.2024
- Befragung erfolgte über: www.soscisurvey.de
- Anzahl der angeschriebenen Einrichtungen: 1195 (ausgenommen Hospiz und Kurzzeitpflege)
- Nachzählbare Fehler nach Zustellung der Befragung per E-Mail: 93
- (Hinweis: Zahlreiche Abwesenheitsmeldungen, daher unklar, ob diese Personen tatsächlich erreicht worden sind)
- 185 Einrichtungen haben den Bogen bearbeitet
- Auswertung von Daten und Freitexten (Mehrfachantworten möglich sowie Option Fragen zu auszulassen und zu überspringen)
- (Nicht alle Fragen mussten zwingend beantwortet werden, daher nicht immer n = 185, bzw. n= Anzahl der möglichen Antwortgeber)

Strukturelle Angaben



Art der Pflegeeinrichtung: (n=185)



- Von 185 Teilnehmenden haben
- 96 Teilnehmenden aus dem stationären Setting
- 71 aus dem ambulanten Setting
- 17 aus dem teilstationären Setting
- den Fragebogen ausgefüllt.
- In einem Fall ist der Fragebogen nicht bearbeitet worden.

- Von 185 Teilnehmenden an der Kundenbefragung hatten
- 54 noch keine Beratung in Anspruch genommen
- 53 eine Beratung vor einer Qualitätsprüfung nach §113 SGB XI in Anspruch genommen
- 40 Teilnehmende gaben an, keine Kenntnis über eine stattgefundene Beratung zu haben
- 34 eine Beratung nach einer Qualitätsprüfung nach §113 SGB XI in Anspruch genommen
- 4 Teilnehmende an der Kundenbefragung haben diese Frage nicht beantwortet

Wie sind Sie auf unser Beratungsangebot aufmerksam geworden? (n=185)

aufmerksam geworden durch...

63

20

14

8

8

10

Beratung

im Rahmen QP

Flyer

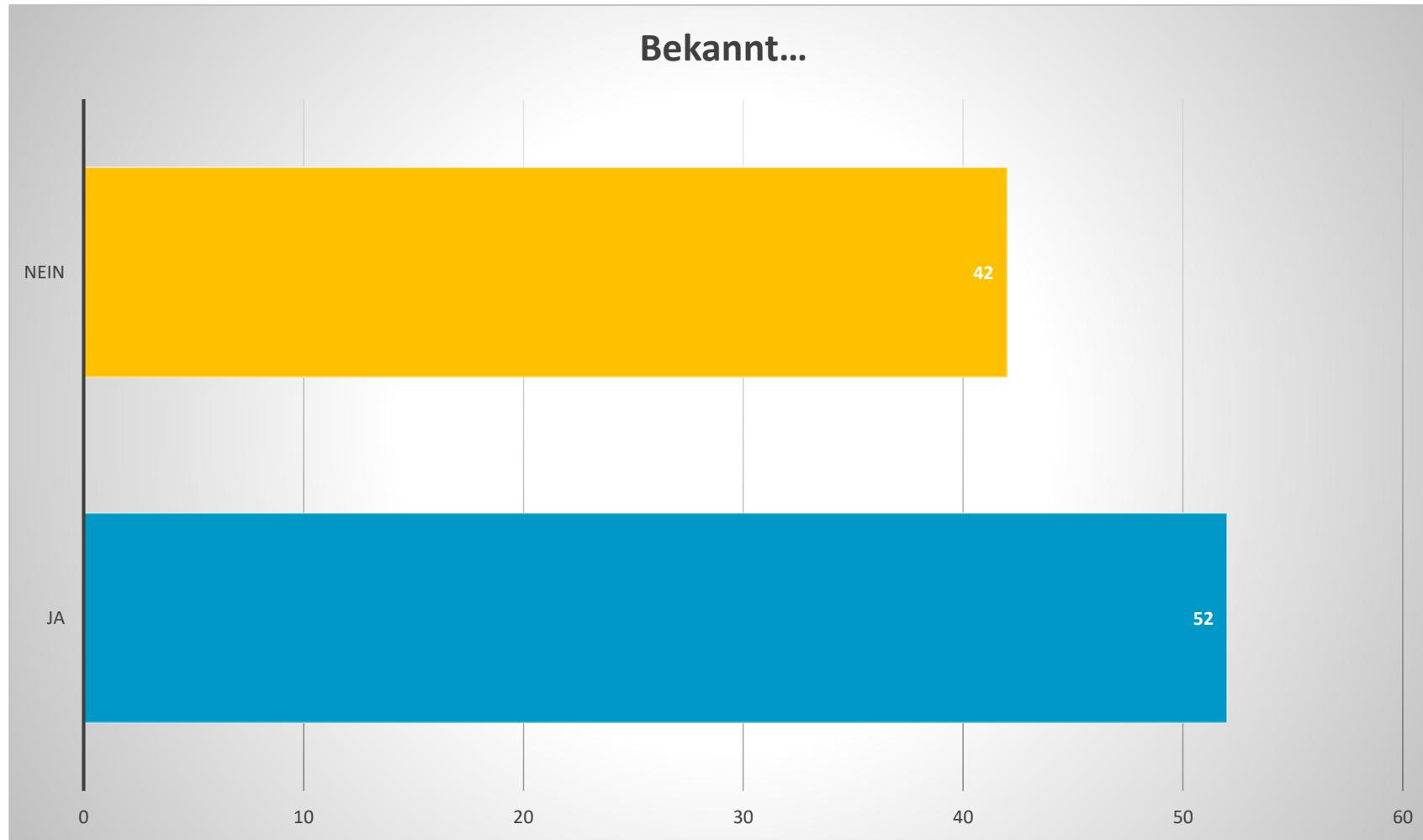
Homepage

Info über andere ER

von früher bekannt

Sonstige Angaben:
E- Mail
Angebot mehr als
10 Jahre bekannt

Ist das kostenfreie Beratungsangebot bekannt? (n=94)



Hinweis: nicht alle Fragen mussten zwingend beantwortet werden, daher besteht hier eine Abweichung von n= 185 zu n= 94. D.h. 94 Teilnehmende der Befragung haben diese Frage bearbeitet.

Schlussfolgerung:

Das Beratungsangebot für stationäre und ambulante Einrichtungen des Medizinischen Dienstes Rheinland-

Pfalz hat sich bereits seit

22 Jahren

erfolgreich für die Einrichtungen etabliert!

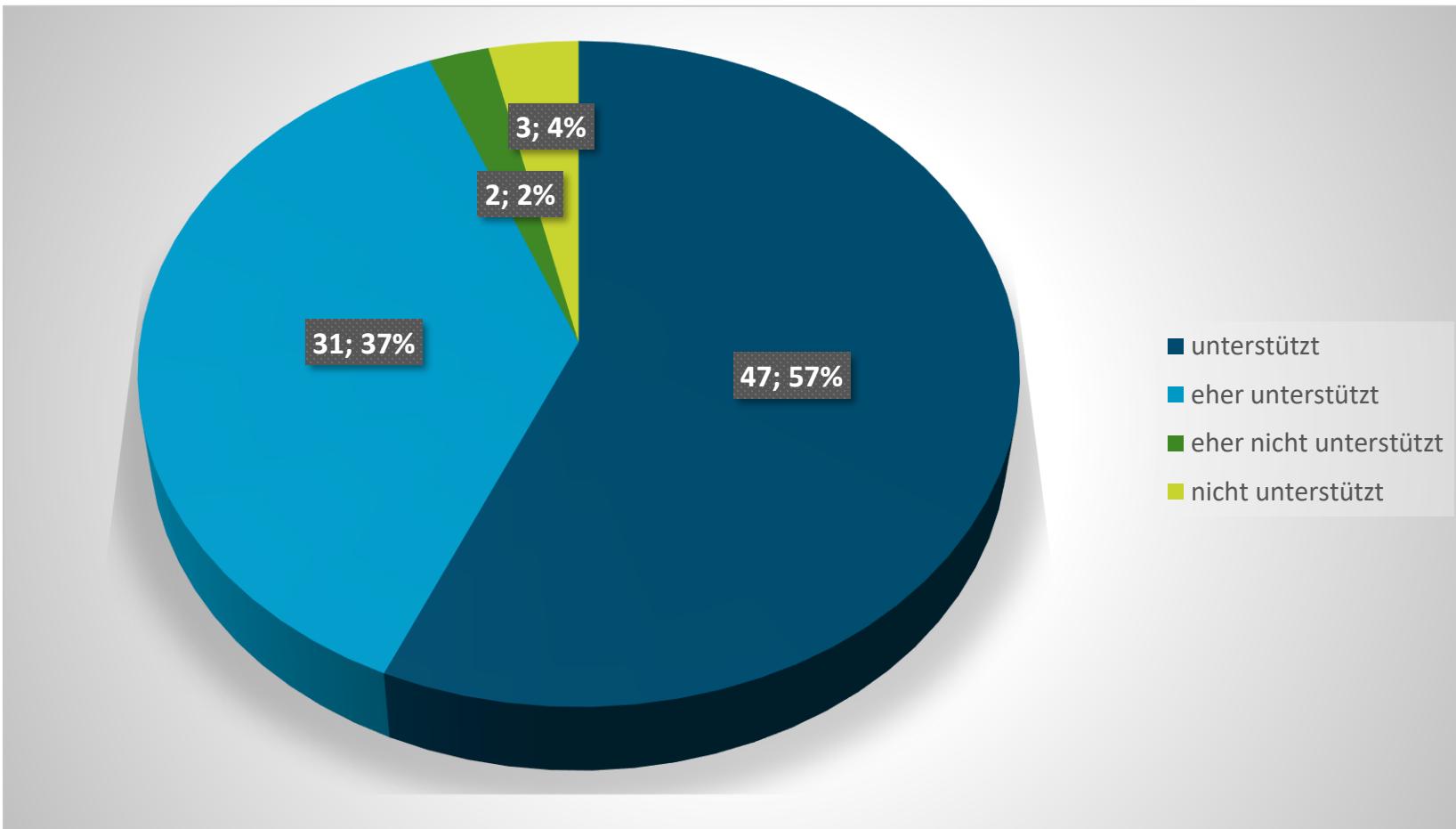


Beratungsprozess



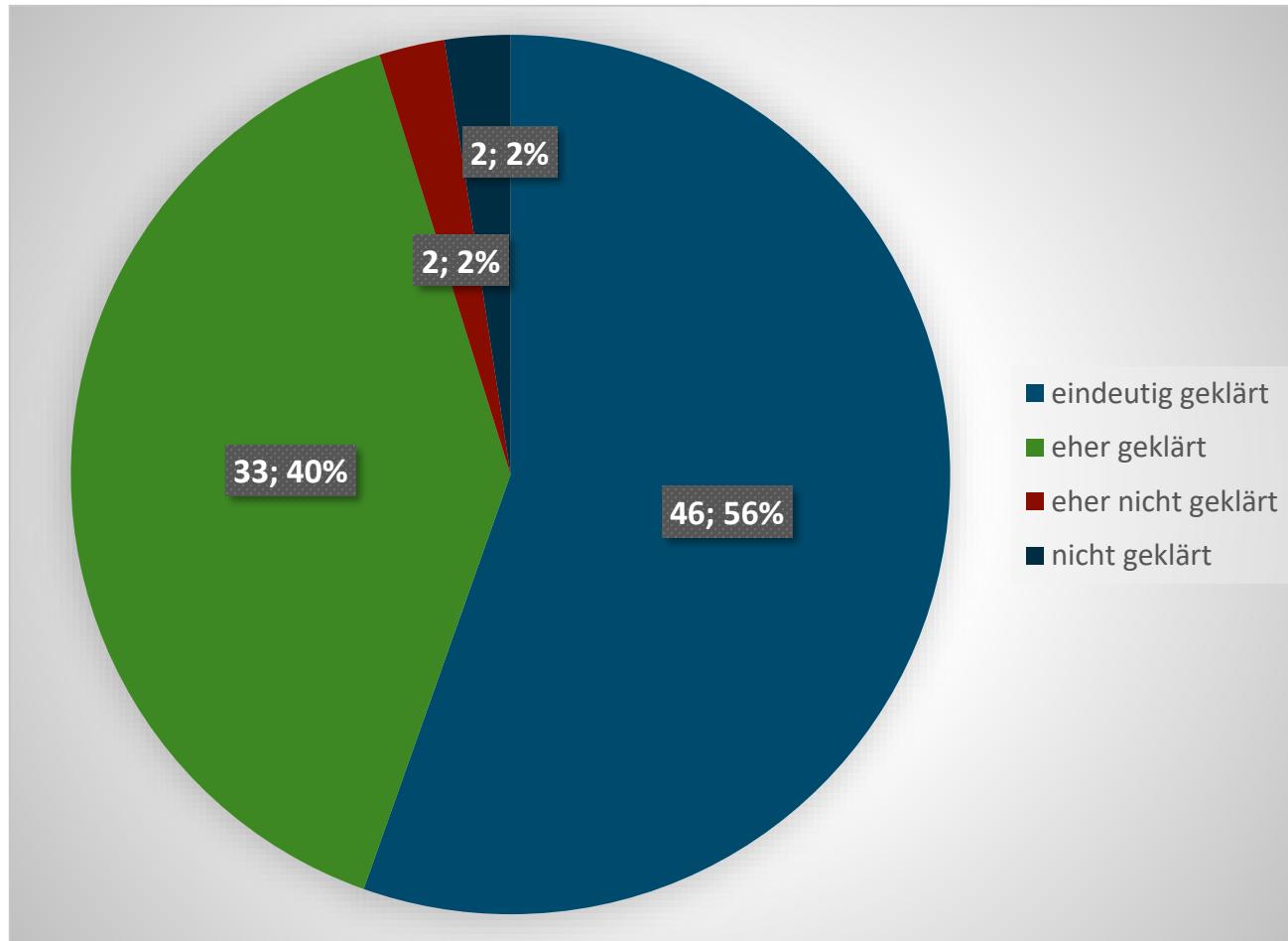
Fragetechniken (in %)

Inwieweit haben unsere Fragen Sie dabei unterstützt, Ihre Ist-Situation selbst zu bewerten und selbst das Problem zu erkennen?



Zur Identifizierung und Benennung von Problemen wenden die Berater/-innen systemische Fragetechniken in Form von „W-Fragen“ an. Mehr als die Hälfte der Teilnehmenden geben an, dass sie die Anwendung der Fragetechniken als Unterstützung empfanden, Ihre Ist- Situation selbst zu bewerten und Probleme zu erkennen.

Konnte das Ziel der Beratung gemeinsam geklärt werden?



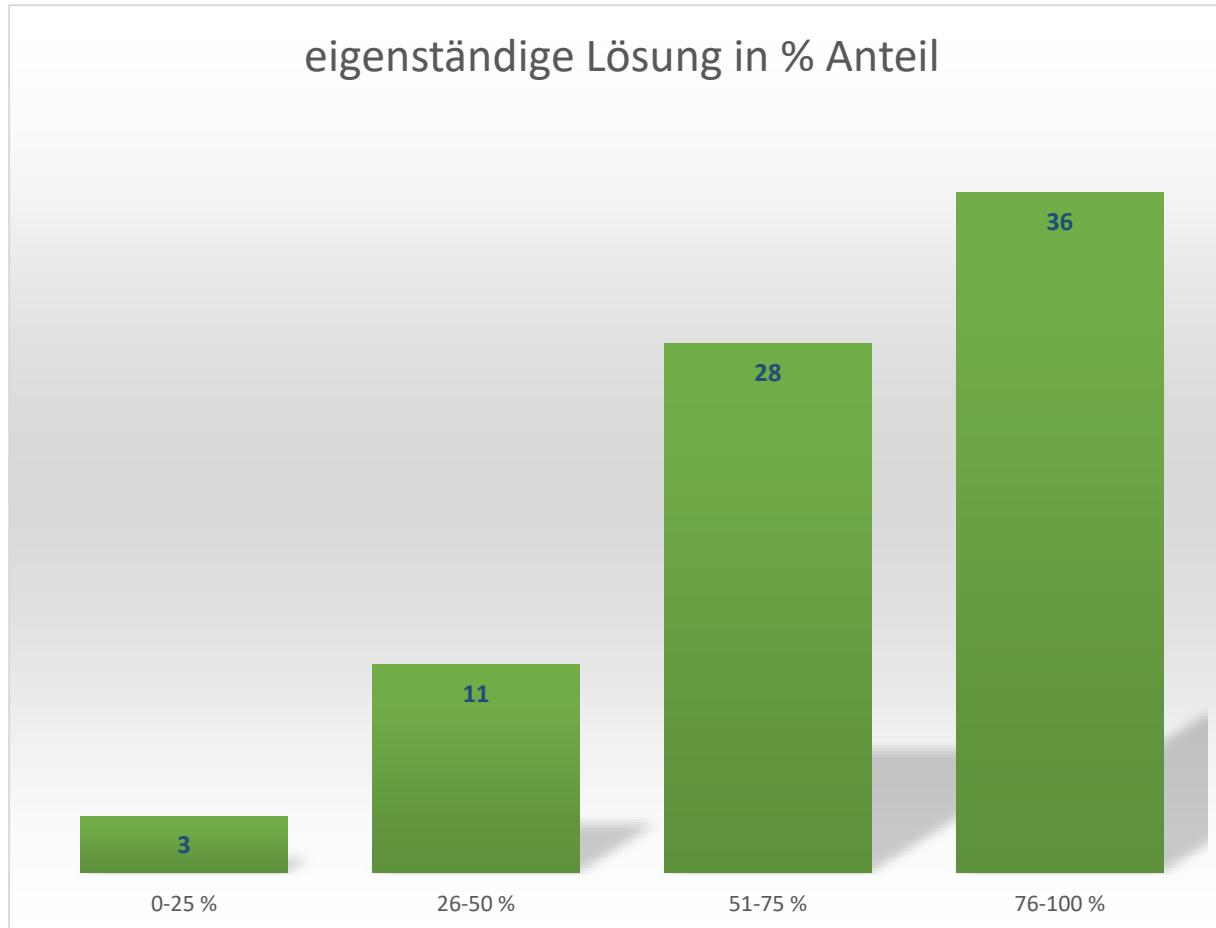
Dem überwiegenden Teil der Teilnehmenden war das Beratungsziel in der Beratung eindeutig erklärt.

Davon gefolgt ist das Beratungsziel eher erklärt worden.

Einem geringen Prozentsatz der Teilnehmenden konnte das Beratungsziel in der Beratung eher nicht erklärt bzw. nicht erklärt werden

Lösung eigenständig

Zu wieviel Prozent ist die gefundene Lösung eigenständig durch Sie als Einrichtung gefunden worden?



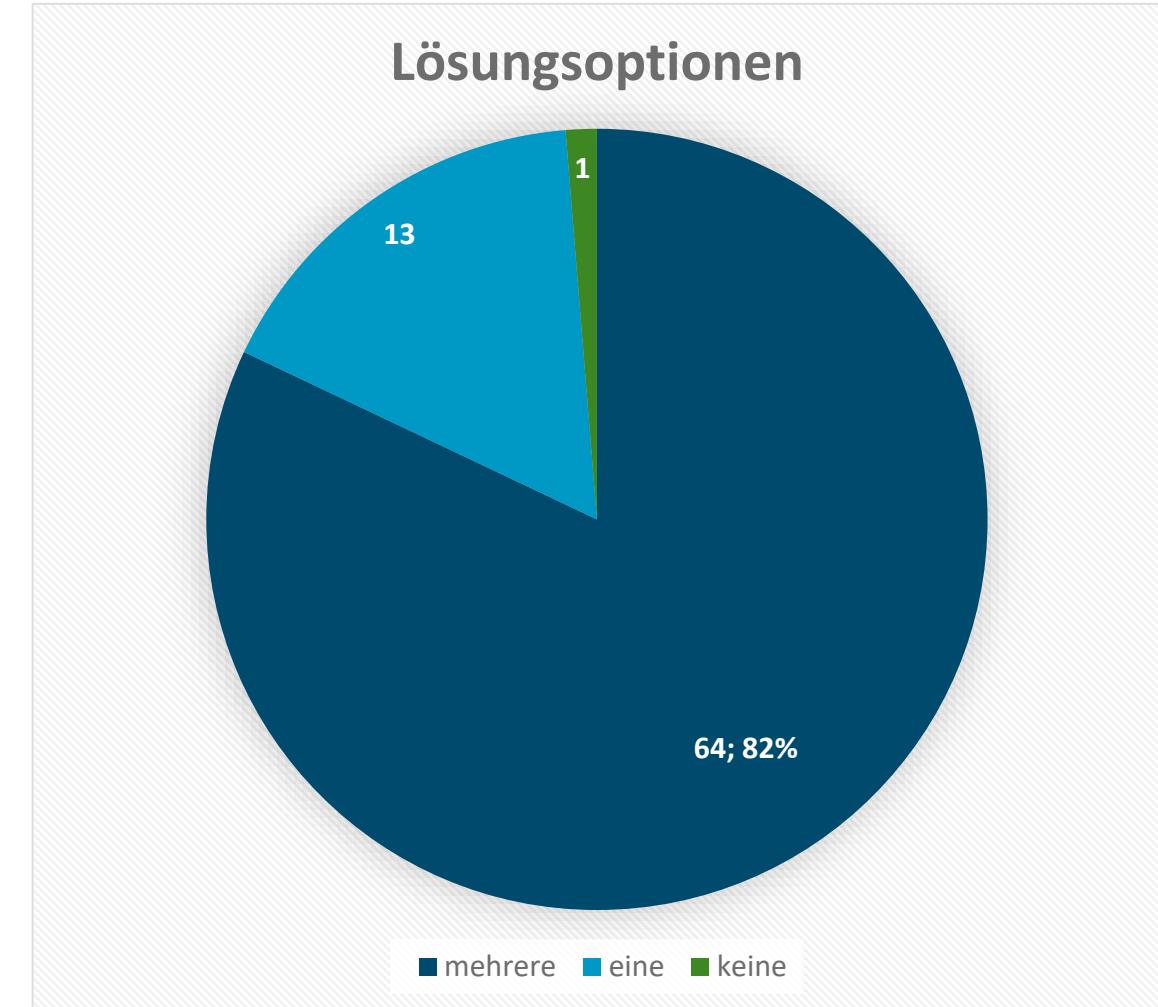
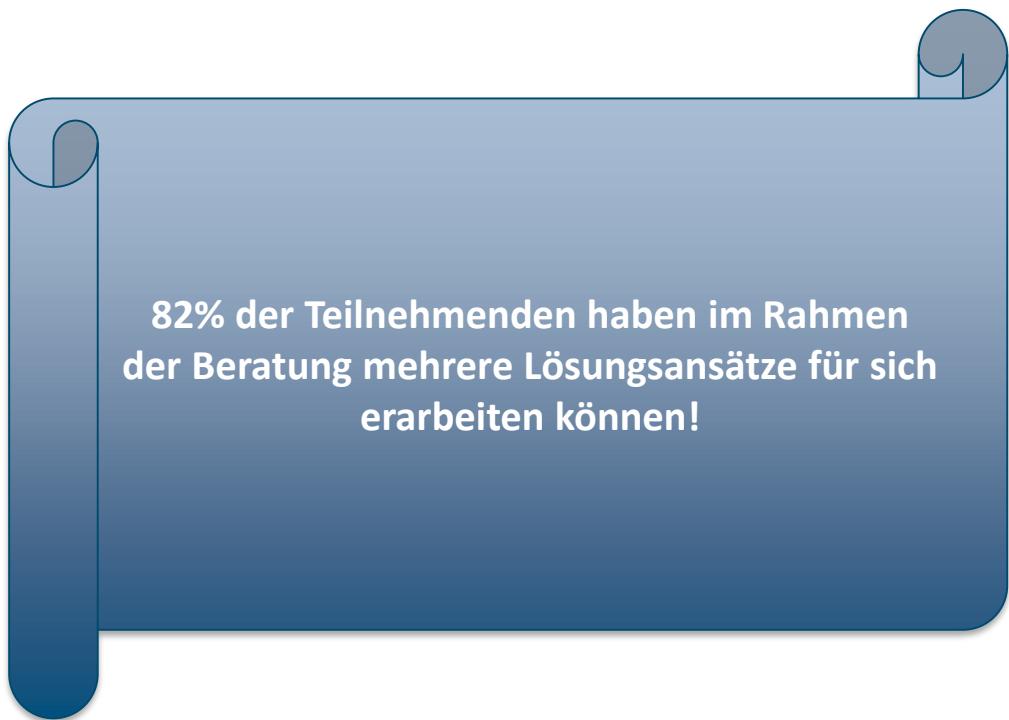
Die Berater/- innen haben eine begleitende und unterstützende Funktion und fördern die Selbstkompetenz des Teilnehmerkreises. Gemeinsam werden Lösungsansätze und Handlungsoptionen entwickelt.

76- 100% der Teilnehmenden haben eigenständig durch die Beratung eine Lösung für Ihr Problem gefunden

51-57% der Teilnehmenden haben eher eigenständig durch die Beratung eine Lösung für Ihr Problem gefunden

Mehrere Lösungen

Hat sich für Sie im Prozess mehr als eine Lösungsoption ergeben

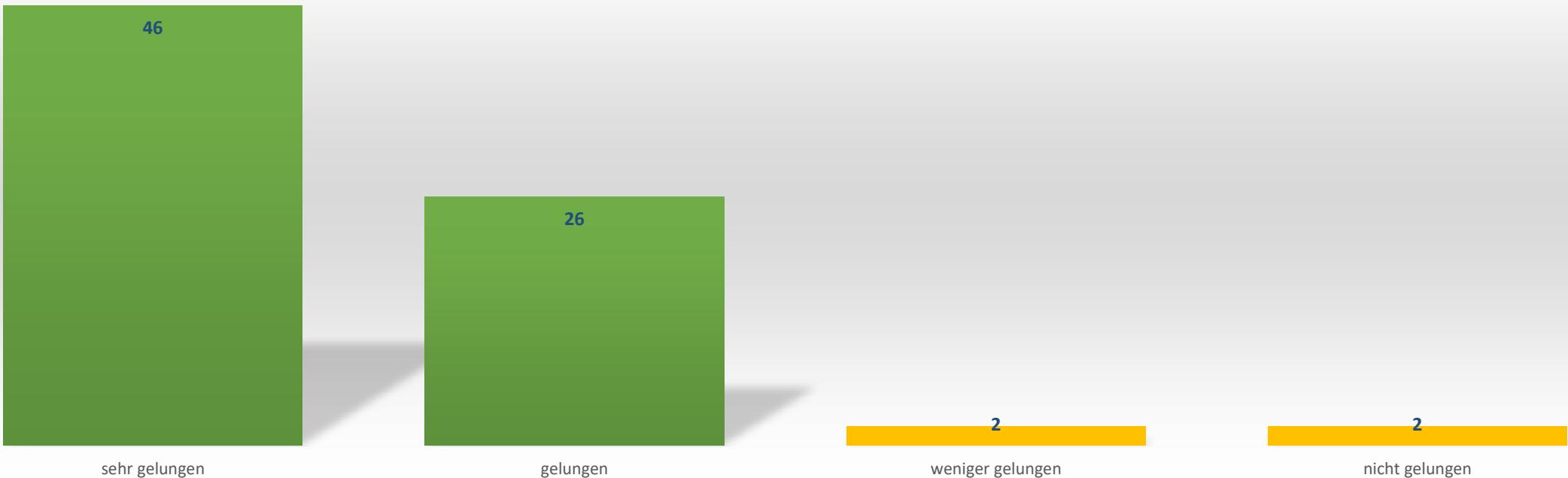


Ableitung Zwischenfazit aus den Ergebnissen:

- Die Anwendung von Techniken der Beratung unterstützen den Beratungsprozess von der Fragestellung, Zielklärung bis hin zum Finden von Lösungsansätzen.
- Beratung unterstützt Einrichtung in der Wahrnehmung ihrer Eigenverantwortung.
- Wenn keine Lösung gefunden wurde, ergaben sich Gründe, die nicht in der Einwirkungsmöglichkeit bzw. der Verantwortung der Beratung lagen.

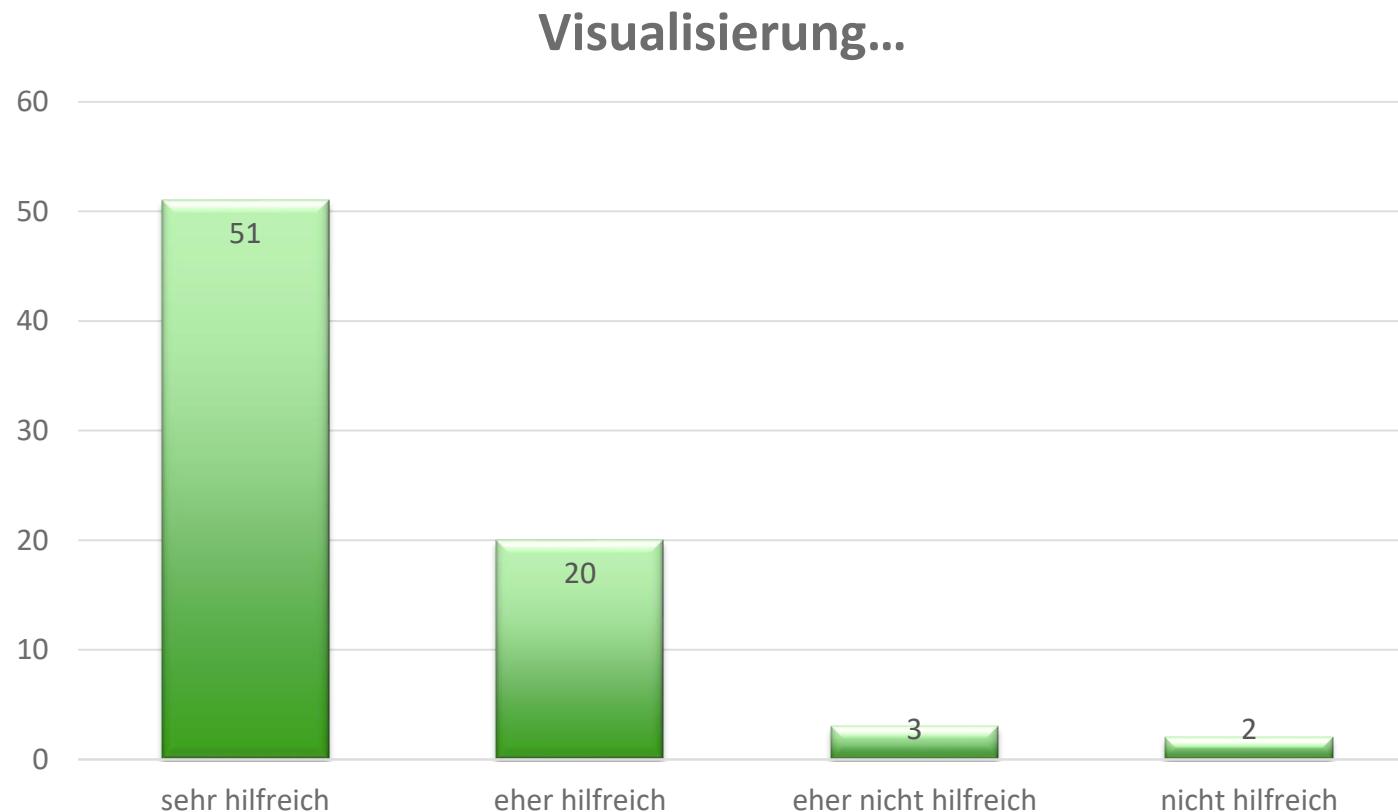
Ist es der Beraterin gelungen, gemeinsam mit Ihnen einen Praxistransfer herzustellen?

Praxistransfer... (n= 76)



Visualisierung

Ist eine Visualisierung der Beratungsinhalte aus Ihrer Sicht hilfreich?

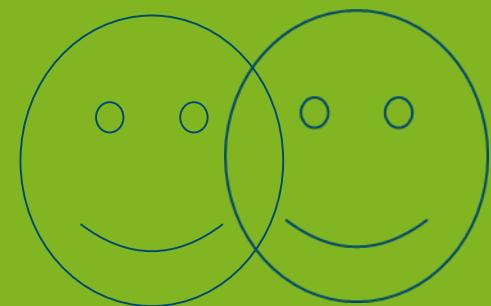


Die Berater/-innen nutzen während der Beratung unterschiedliche Medien, wie z.B. Flipchart, PowerPoint- Folien etc.

Schlussfolgerung:

Die Anwendung eines klaren roten Fadens im Beratungsprozess ist hilfreich:

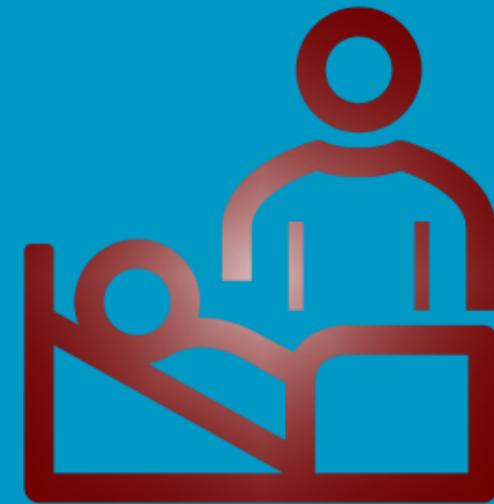
*zur konkreten Zielklärung,
zum Erarbeiten von praxisnahen Lösungsansätzen,
zur Findung von Ansätzen für den Praxistransfer.*



Stärkung der Selbstreflexion
und
Eigenverantwortung der Einrichtungen!

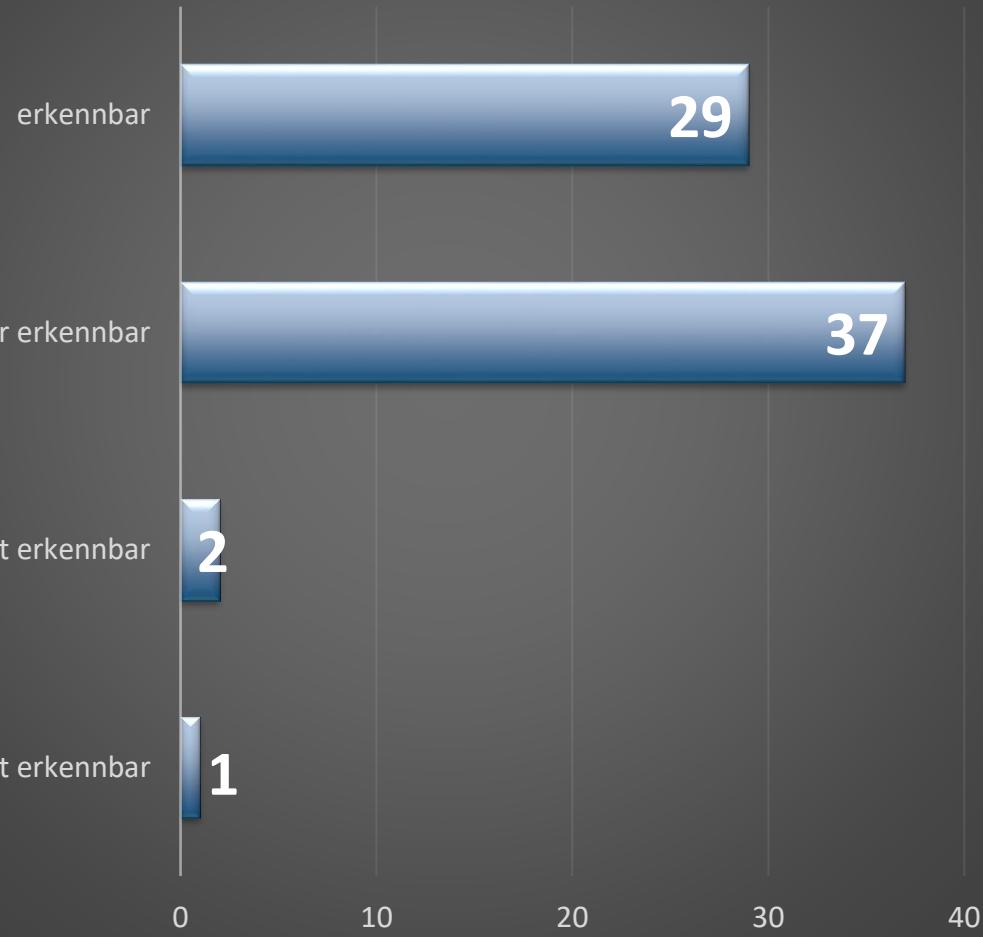


Effekt der Beratung

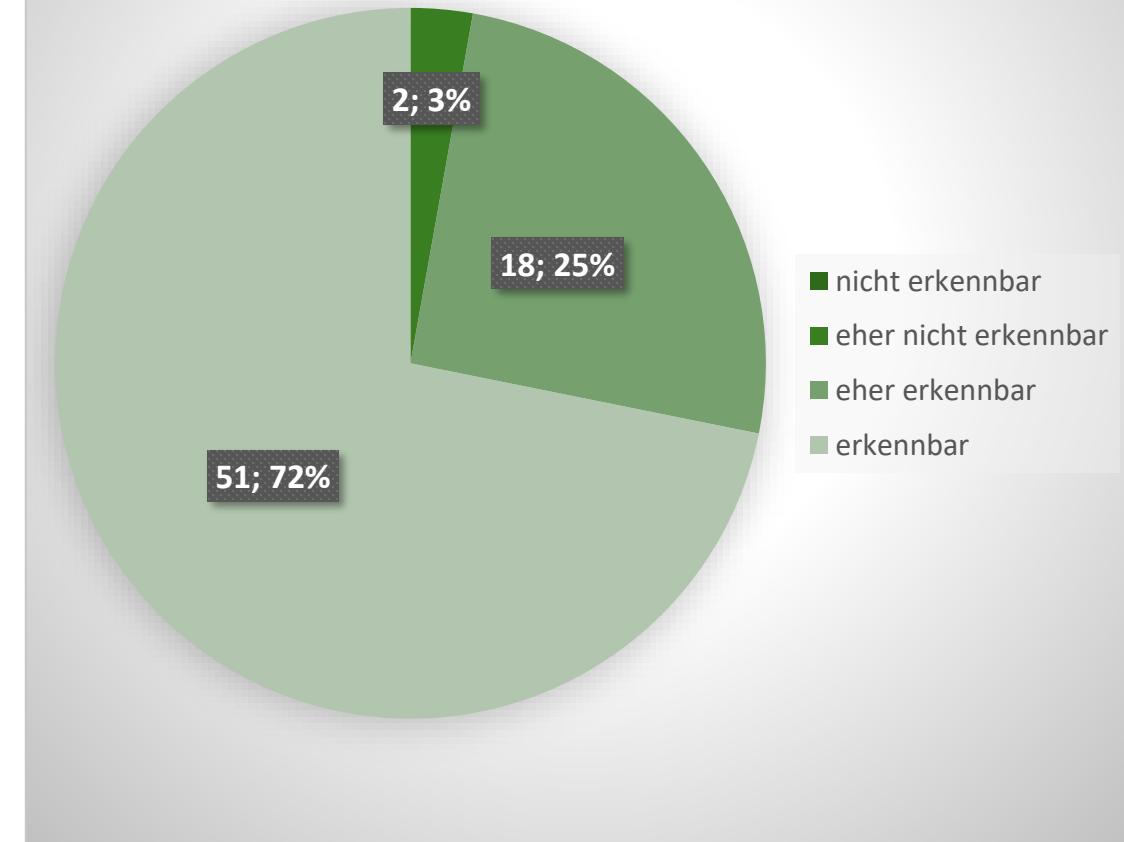


Effekte der Beratung

Fähigkeit zur Selbstreflexion der Einrichtung (n= 69)

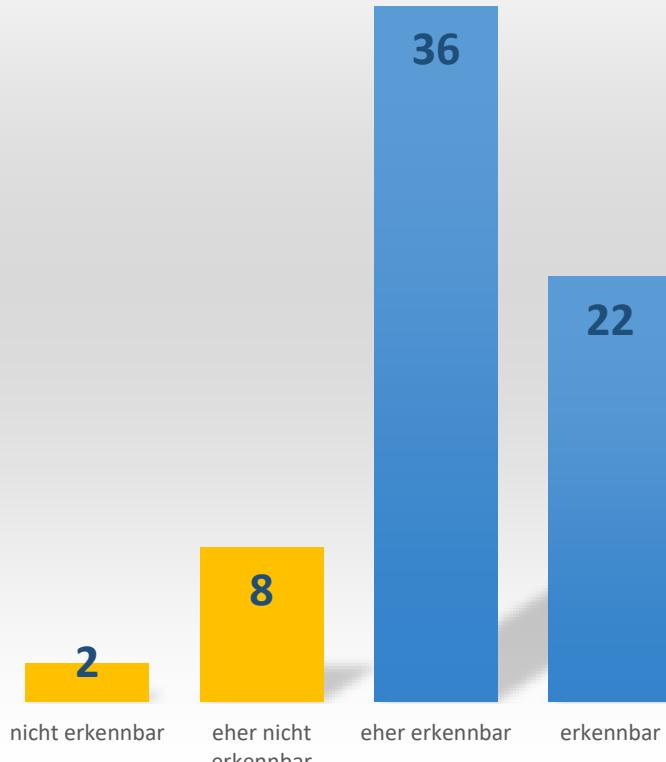


Erkenntnisgewinn für Einrichtung (in %)

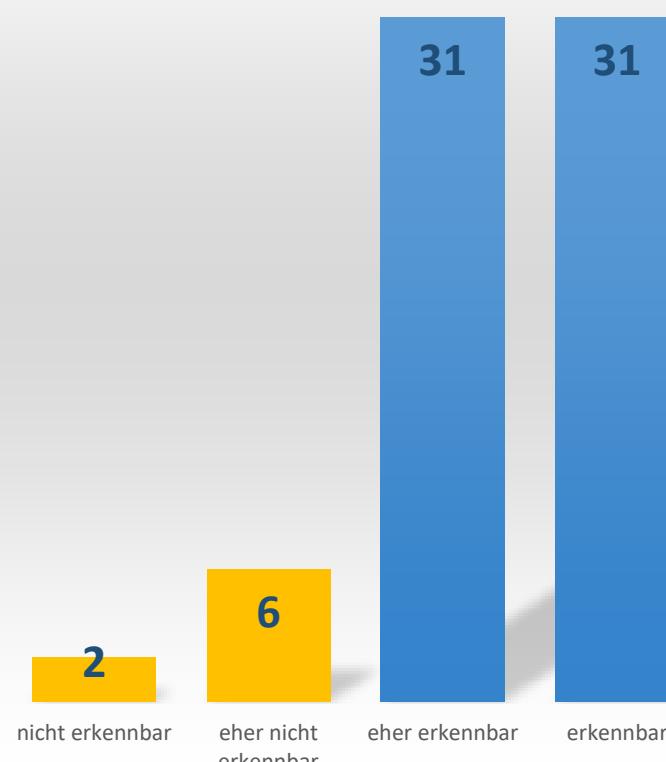


Effekte der Beratung

Schnittstellen verbessert?
(n= 68)

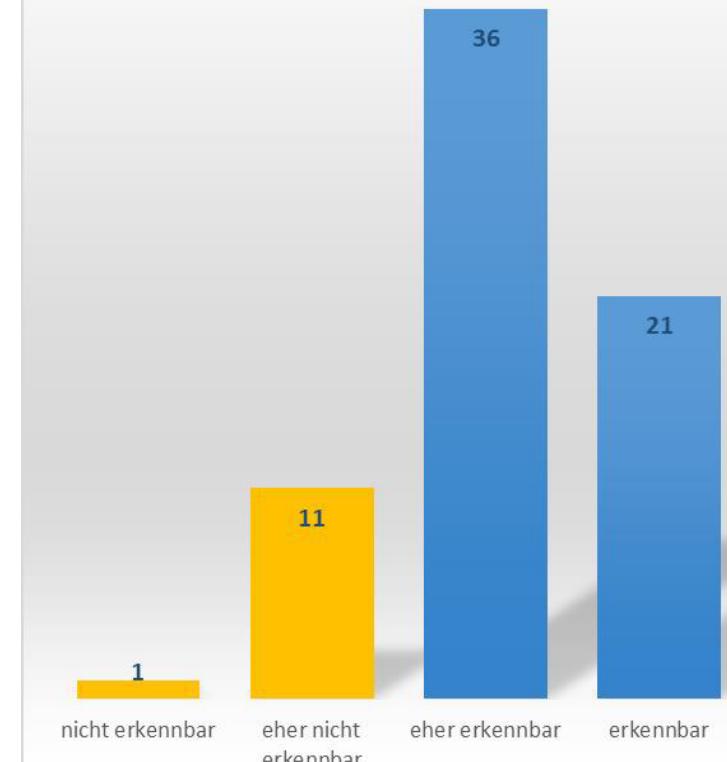


Kommunikation im Team
verbessert... (n= 70)



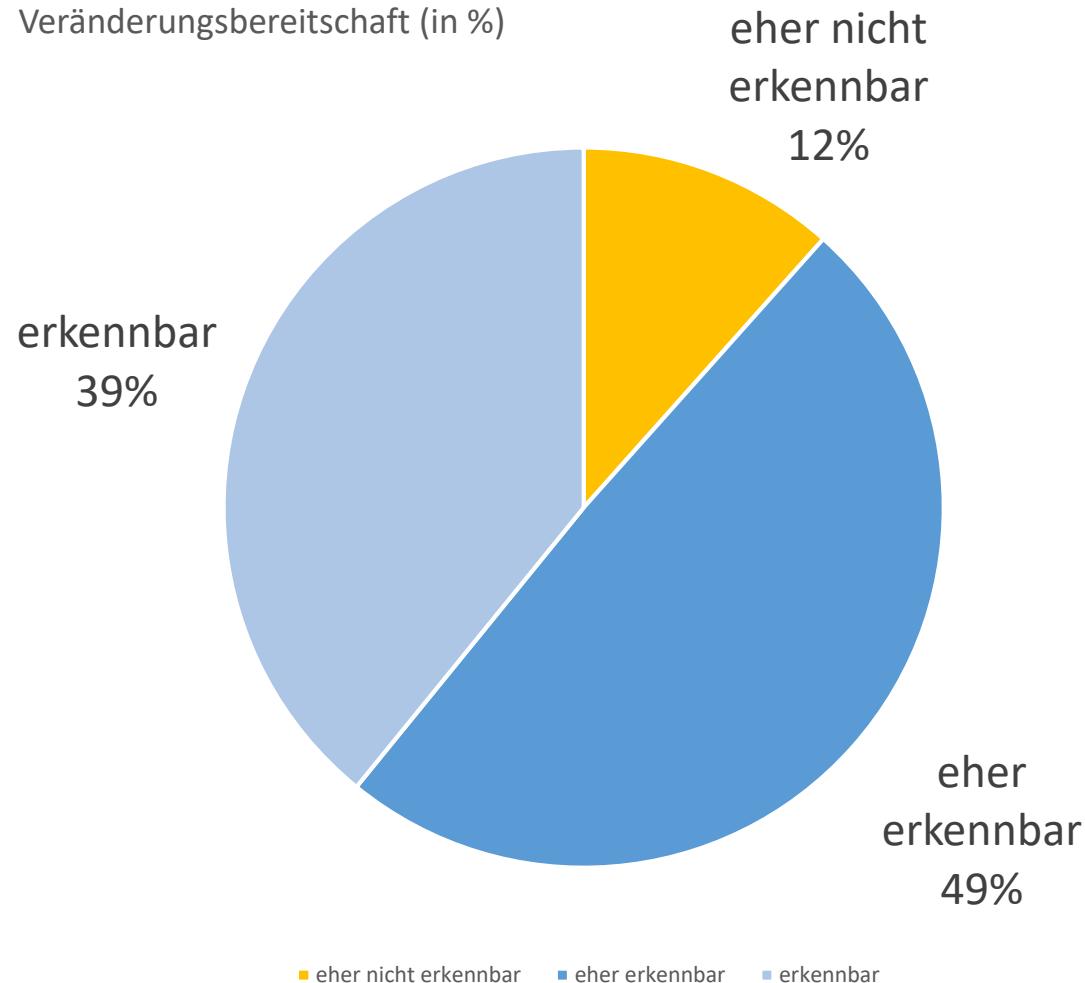
Kommunikation zwischen
Berufsgruppen

n= 69

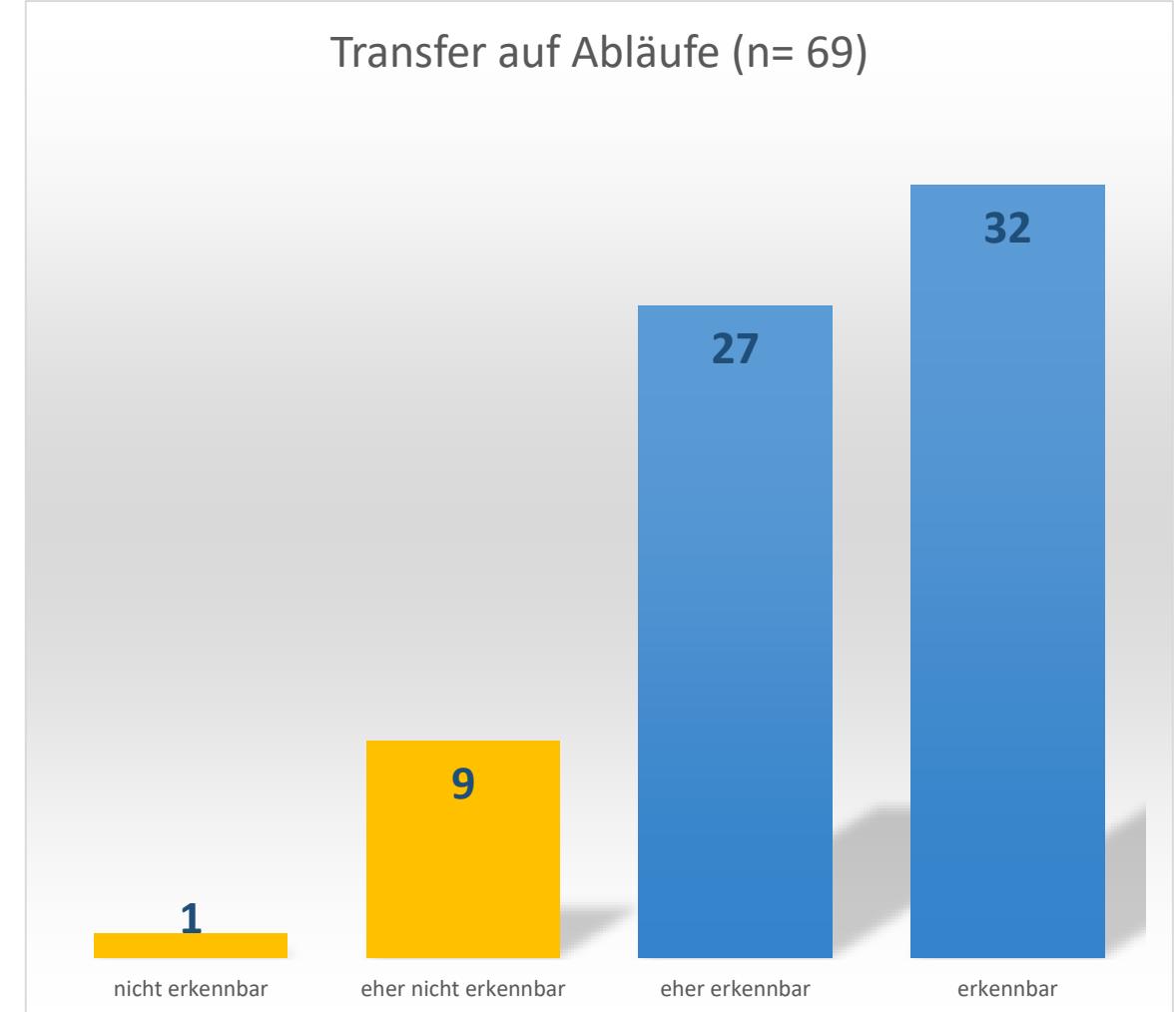


Effekte der Beratung

Veränderungsbereitschaft (in %)

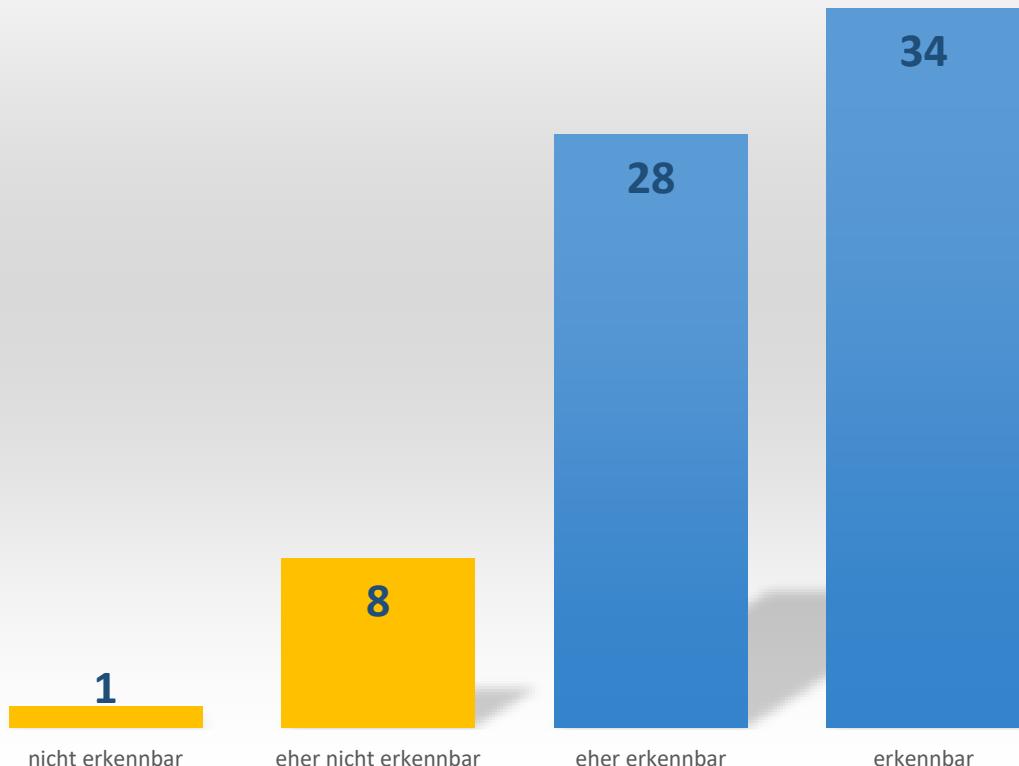


Transfer auf Abläufe (n= 69)

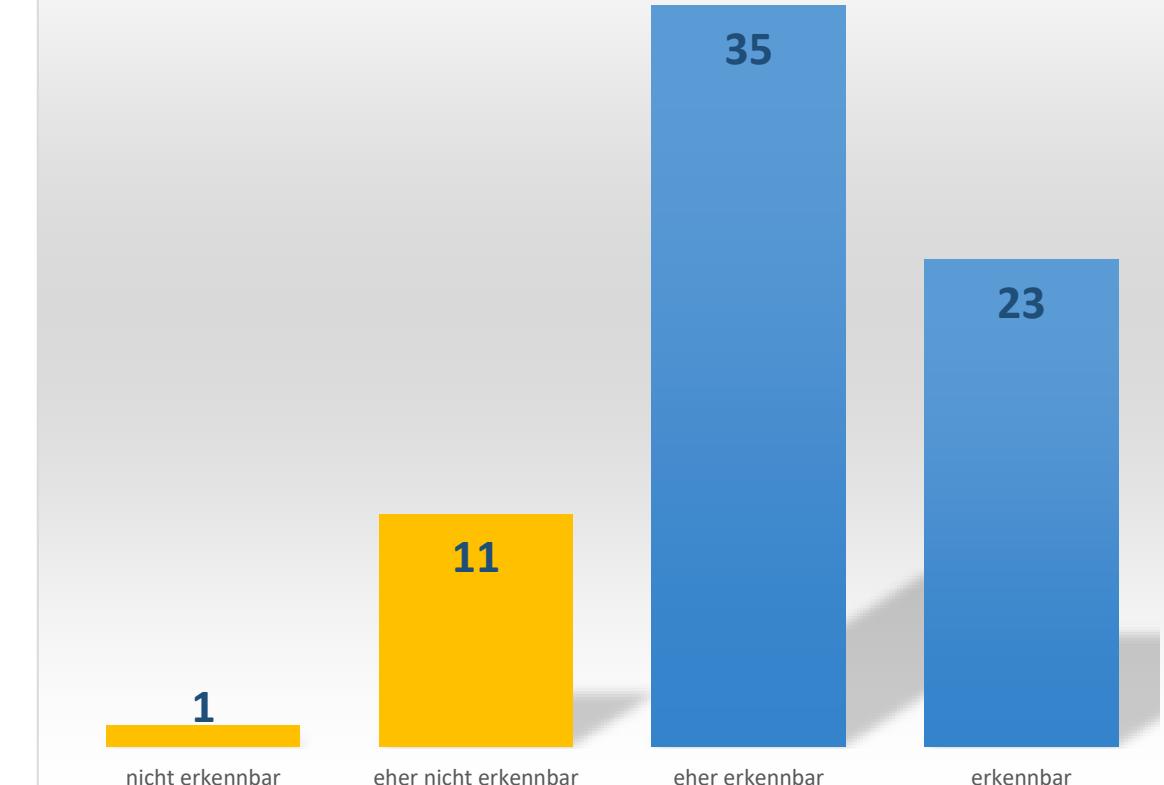


Effekte der Beratung

Prozessoptimierung (n= 71)

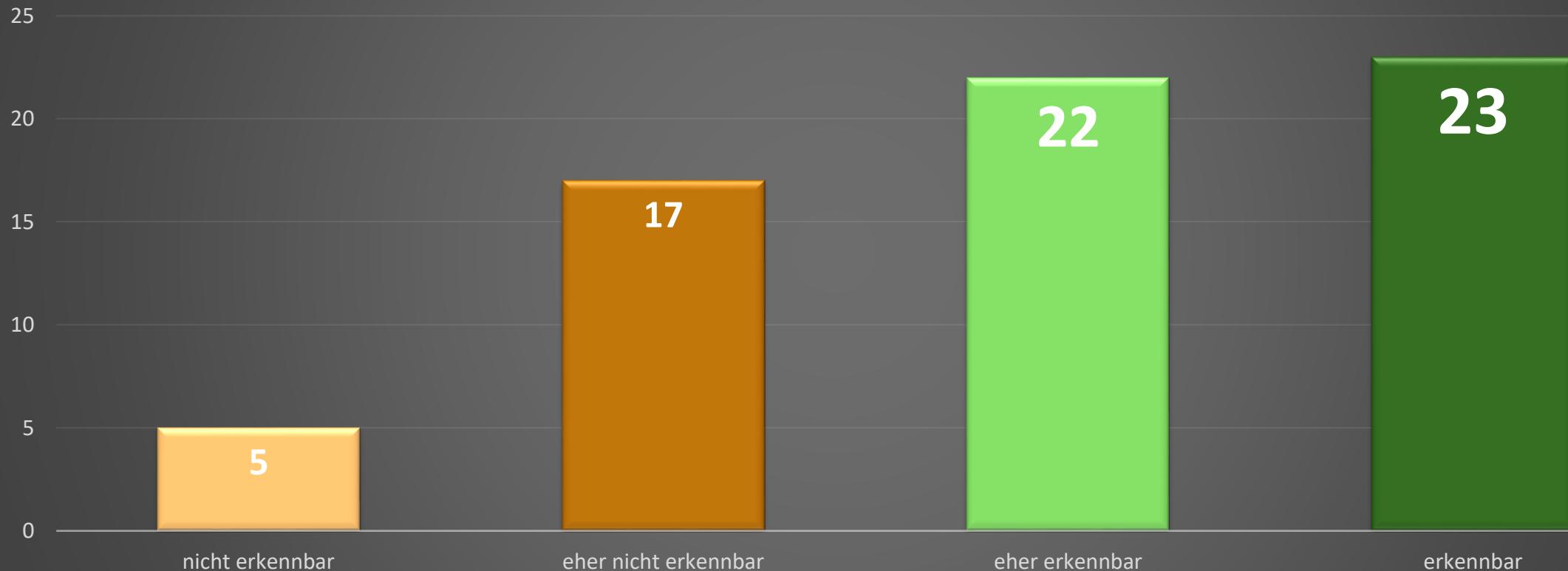


Effizienzsteigerung (n= 70)





Neuausrichtung Organisation (n= 67)



Ableitung Zwischenfazit aus den Ergebnissen:

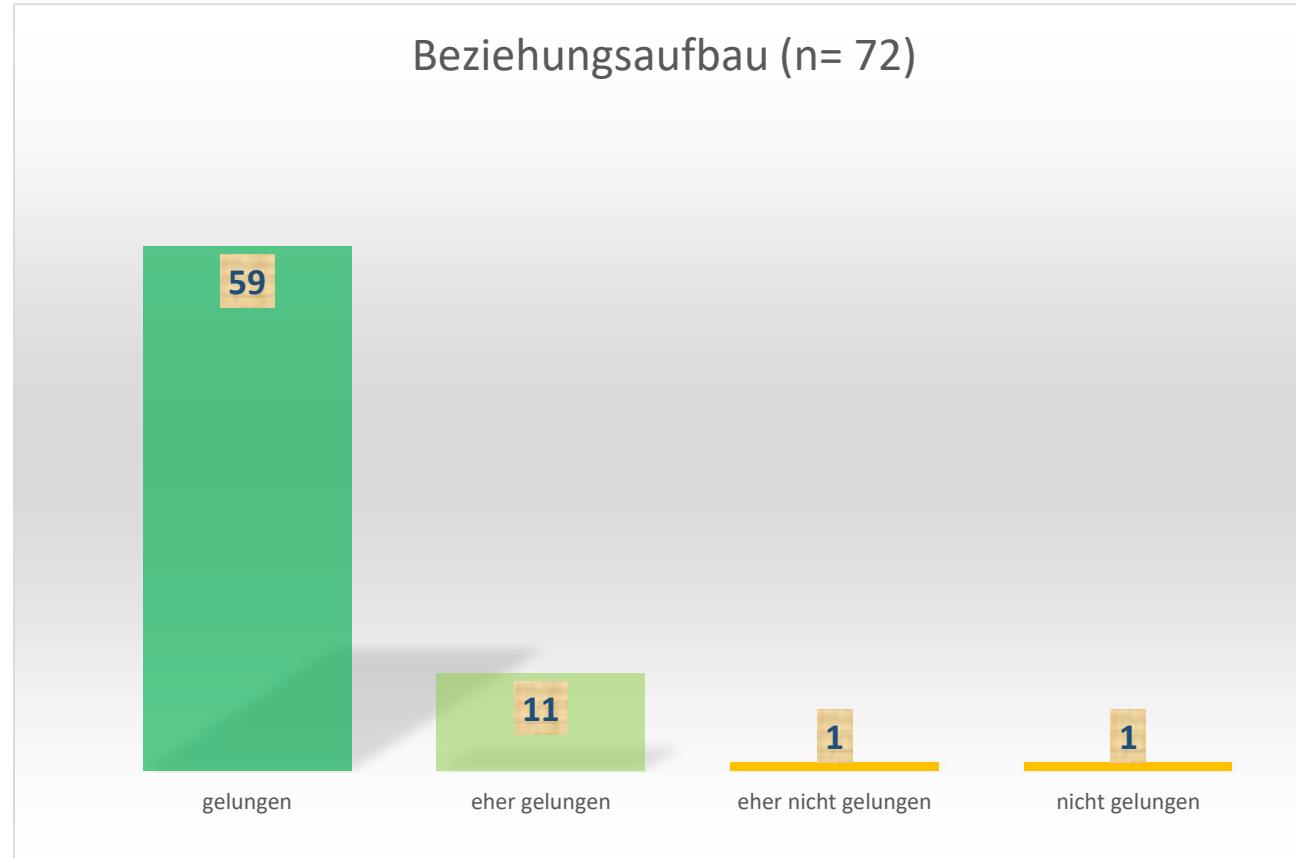
- Beratung unterstützt die Fähigkeit zur Selbstreflexion von Einrichtungen.
- Beratung erzeugt einen Erkenntnisgewinn.
- Beratung löst in den Einrichtungen eine Verbesserung in der Zusammenarbeit mit Schnittstellen, der Kommunikation in Teams und der Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen aus.
- Durch die Beratung ist eine Veränderungsbereitschaft erkennbar.
- Inhalte aus der Beratung lassen sich auf Abläufe in den Einrichtungen übertragen.
- Beratung erzeugt eine Optimierung von Prozessen und eine Steigerung der Effizienz in den Einrichtungen.
- In Ansätzen ist den Einrichtungen eine Neuausrichtung gelungen.

Zur Person der Beraterin



Beziehungsaufbau

Ist es der Beraterin gelungen, eine vertrauensvolle zwischenmenschliche Beziehung zu Ihnen aufzubauen?



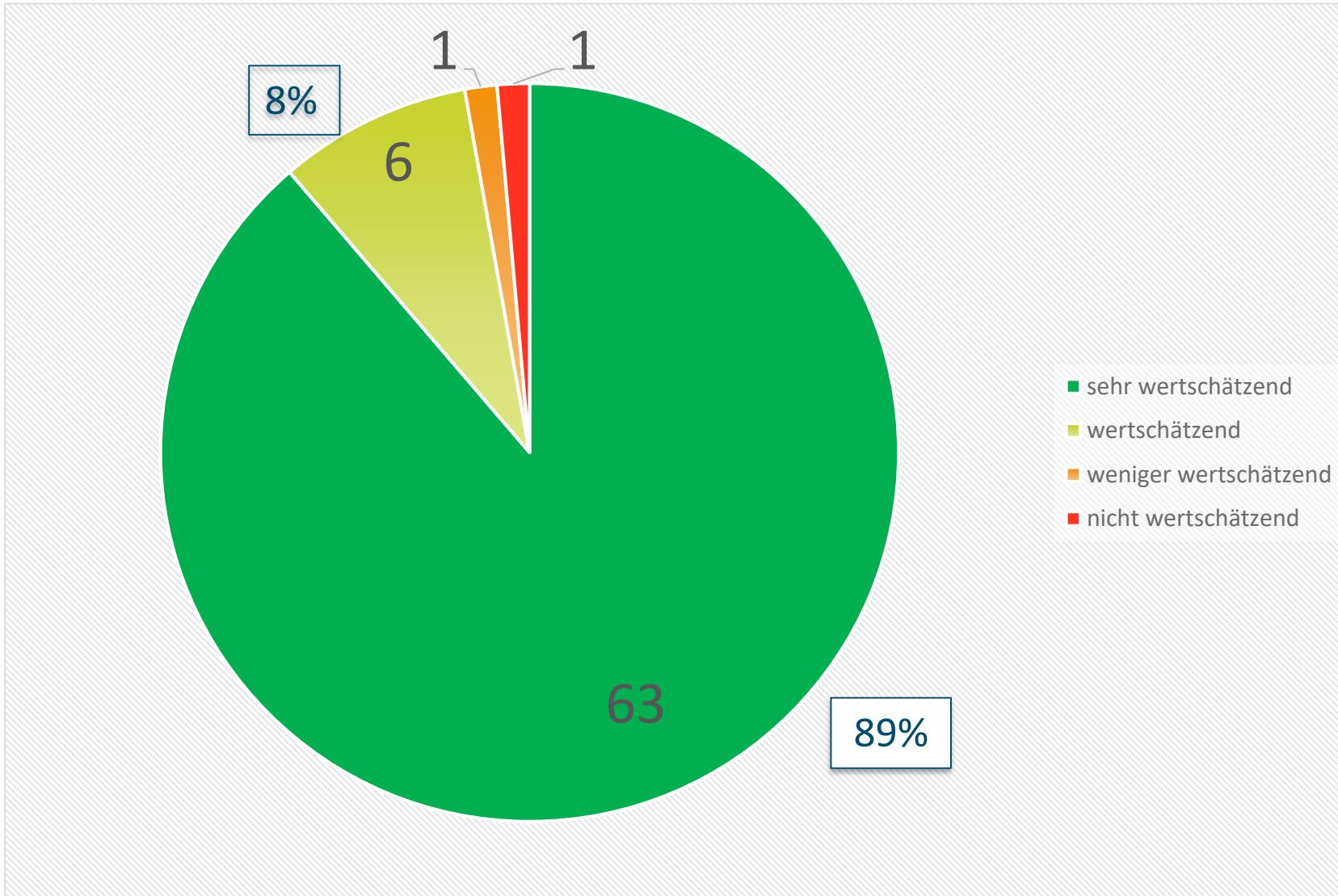
59 von 72
Teilnehmenden, die diese Frage beantwortet haben, bewerten, dass die Beraterin eine vertrauensvolle zwischenmenschliche Beziehung aufbaute!

Beziehungsaufbau

Teilnehmende gaben Gründe in den Freitexten an, in denen ein vertrauensvoller, zwischenmenschlicher Beziehungsaufbau eher nicht gelungen/ nicht gelungen ist...

- Beratung fand nach einer Qualitätsprüfung statt
- Beratung war nicht freiwillig gewählt
- "Beraterin" war eher defizitorientiert
- Keine ergebnisorientierte Umsetzung
- Unsicherheit der Beraterin
- Beratung fand telefonisch statt

Haltung offen/ wertschätzend (n= 71/ in %)

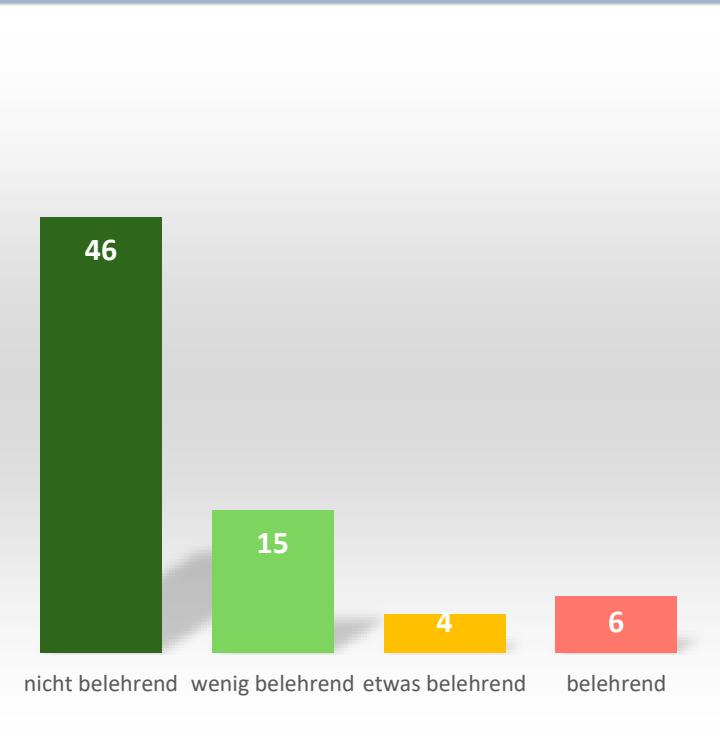


89% der Teilnehmenden gab an, dass die Beraterin eine offene und wertschätzende Haltung eingenommen hat!

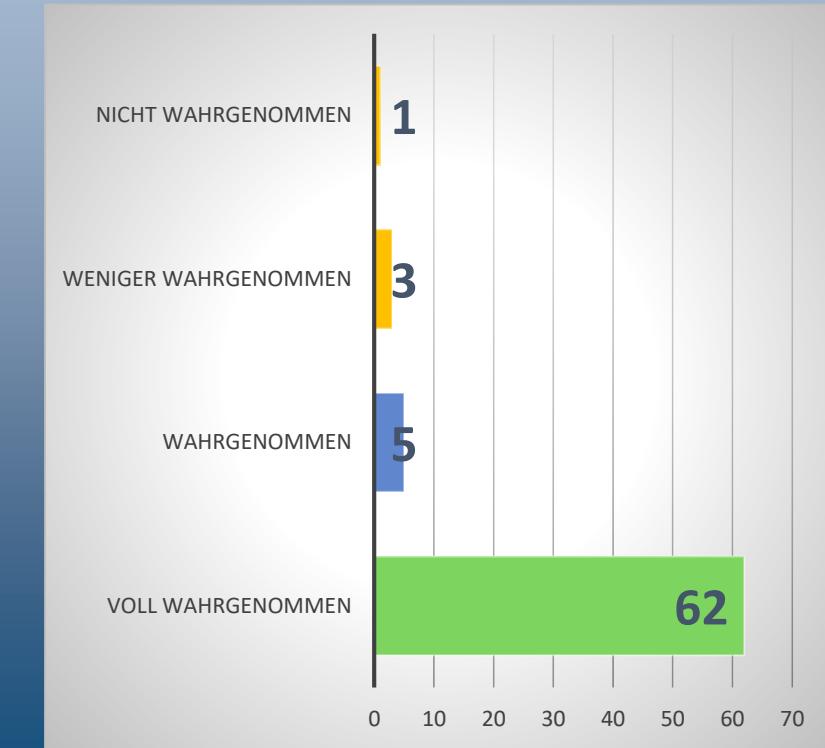
Haltung (N= 71)



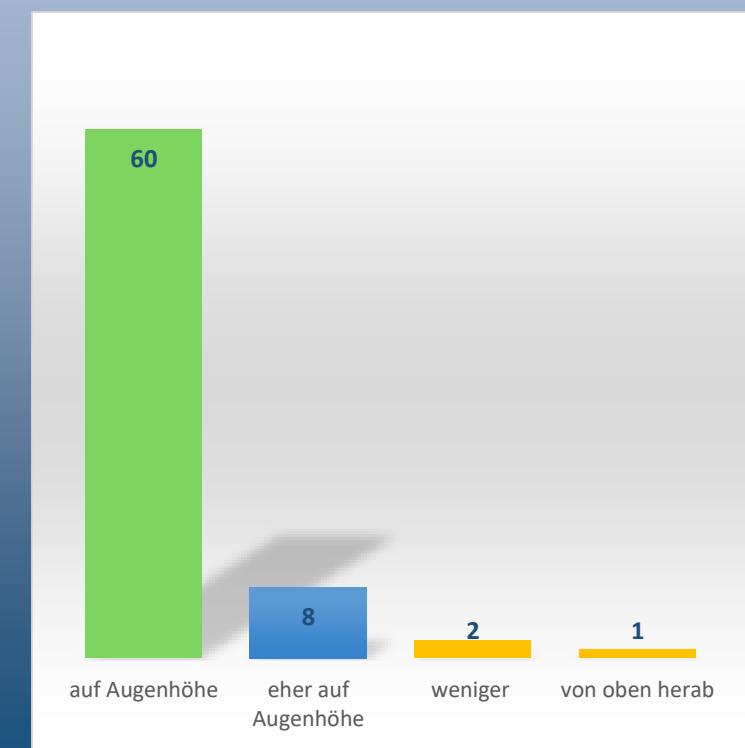
→ Nicht belehrend ☺



→ Bedürfnisse wahrnehmend ☺

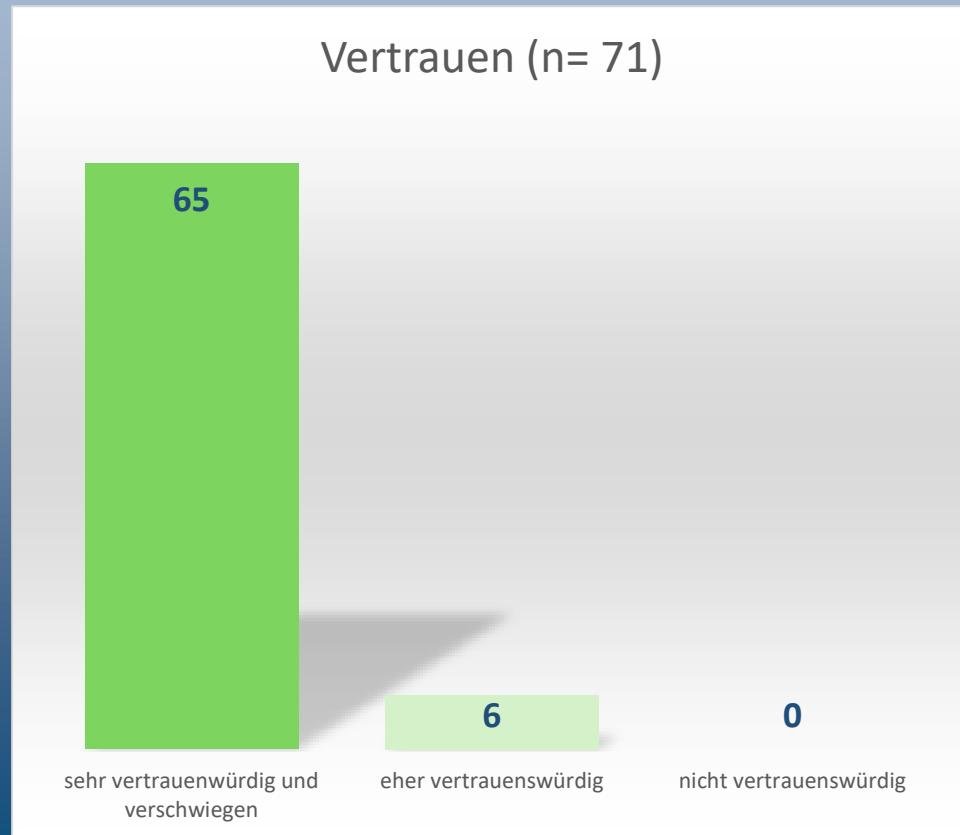


→ auf Augenhöhe ☺

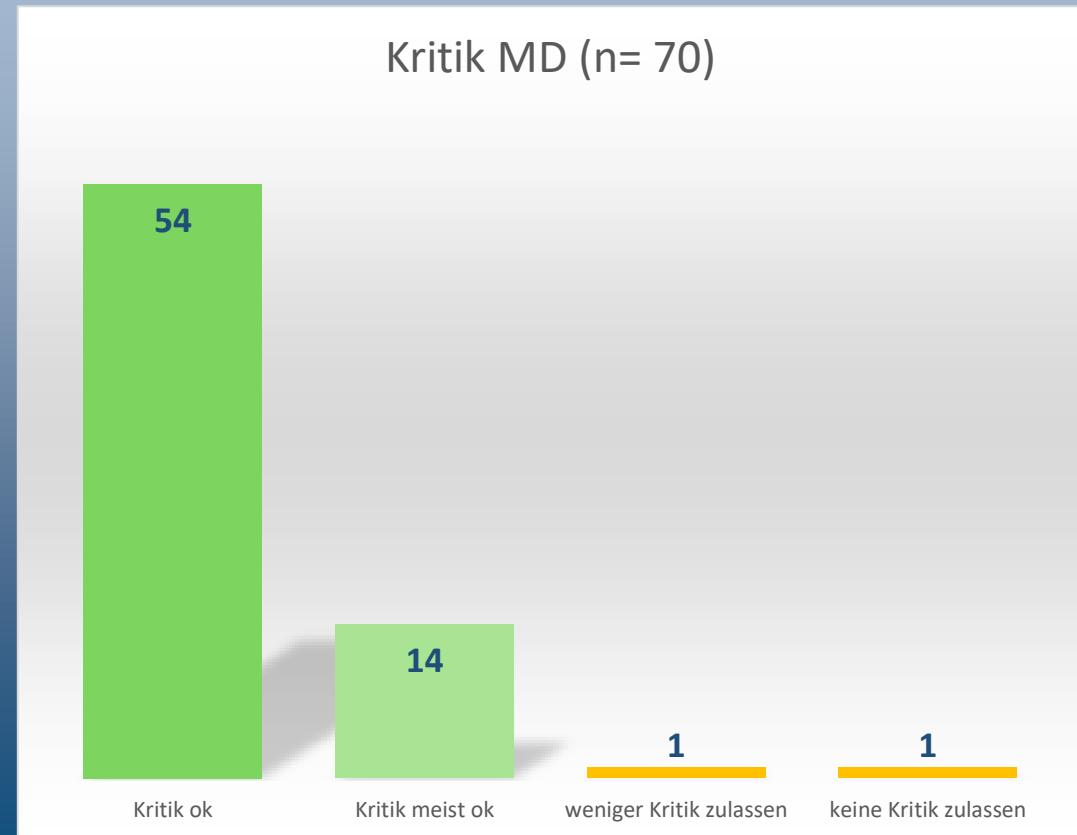




→ Vertrauenswürdig 😊



→ Kritik an MD zulassend 😊



Roter Faden (n= 71)

War ein „roter Faden“ im Beratungsprozess für Sie erkennbar?



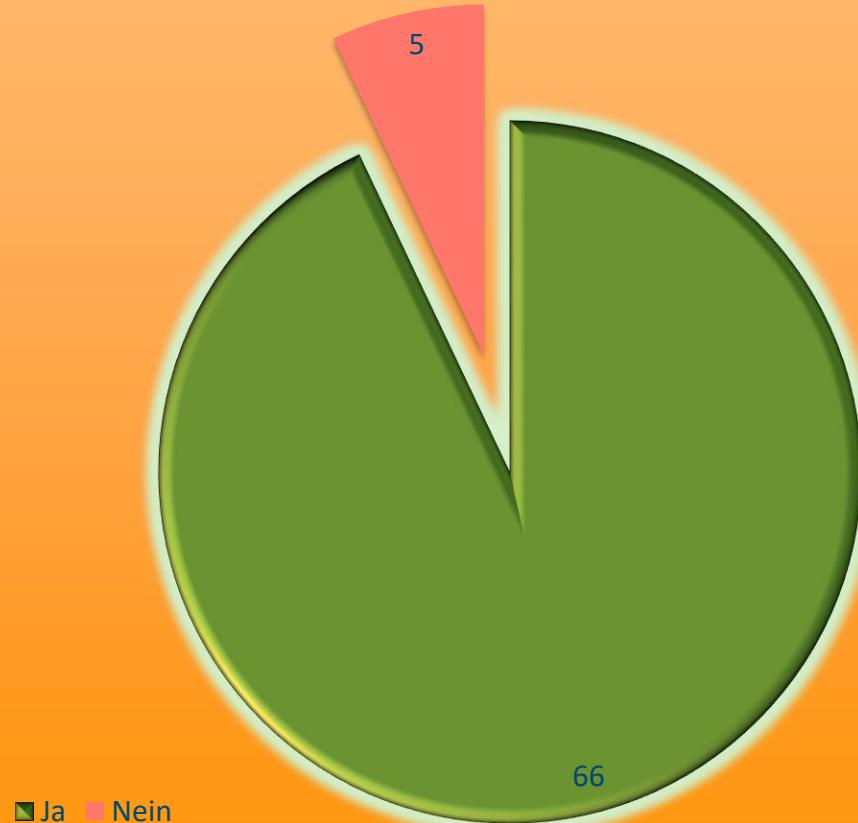
■ Ja ■ Nein

Flexibilität Methoden (n= 71/ in %)

War eine flexible Anwendung unterschiedlicher Methoden erkennbar?

93%

gaben an, dass eine flexible Anwendung der Methoden erkennbar war!

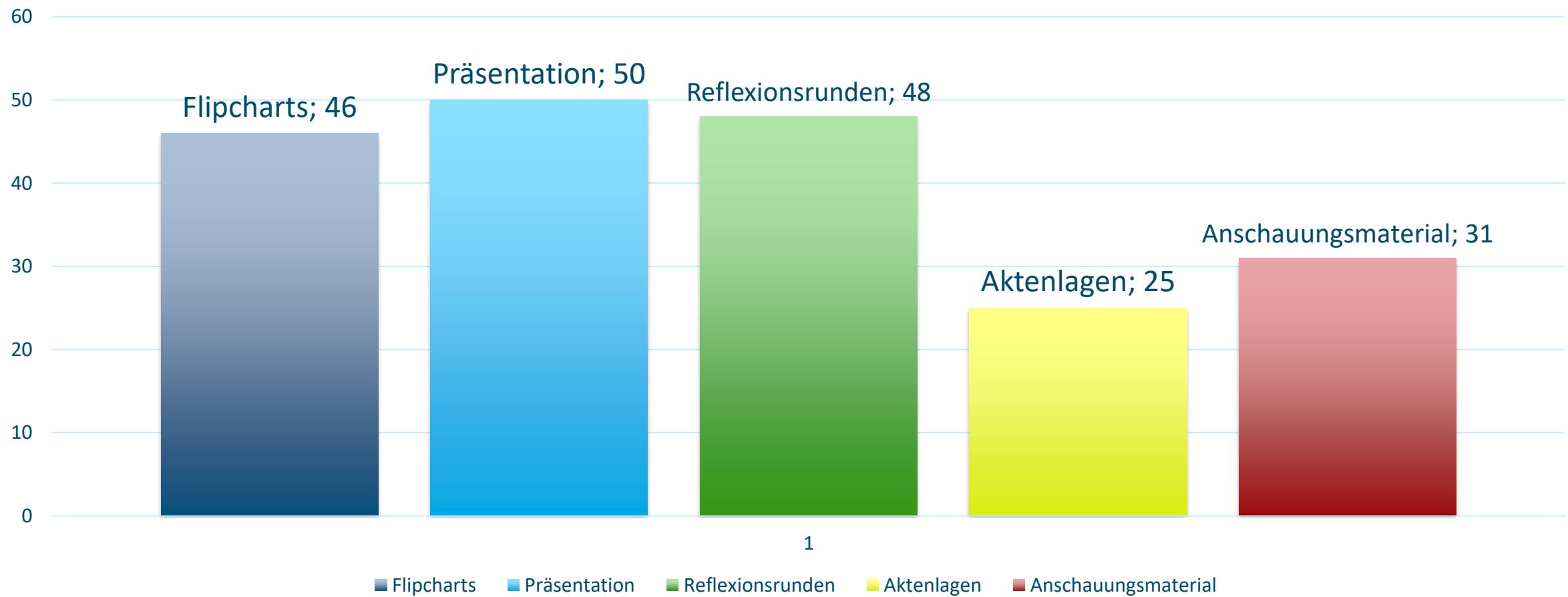


Nein, weil
kein Handout

Art der Methoden...

(Option zur Mehrfachnennung)

Top 5 der Methoden



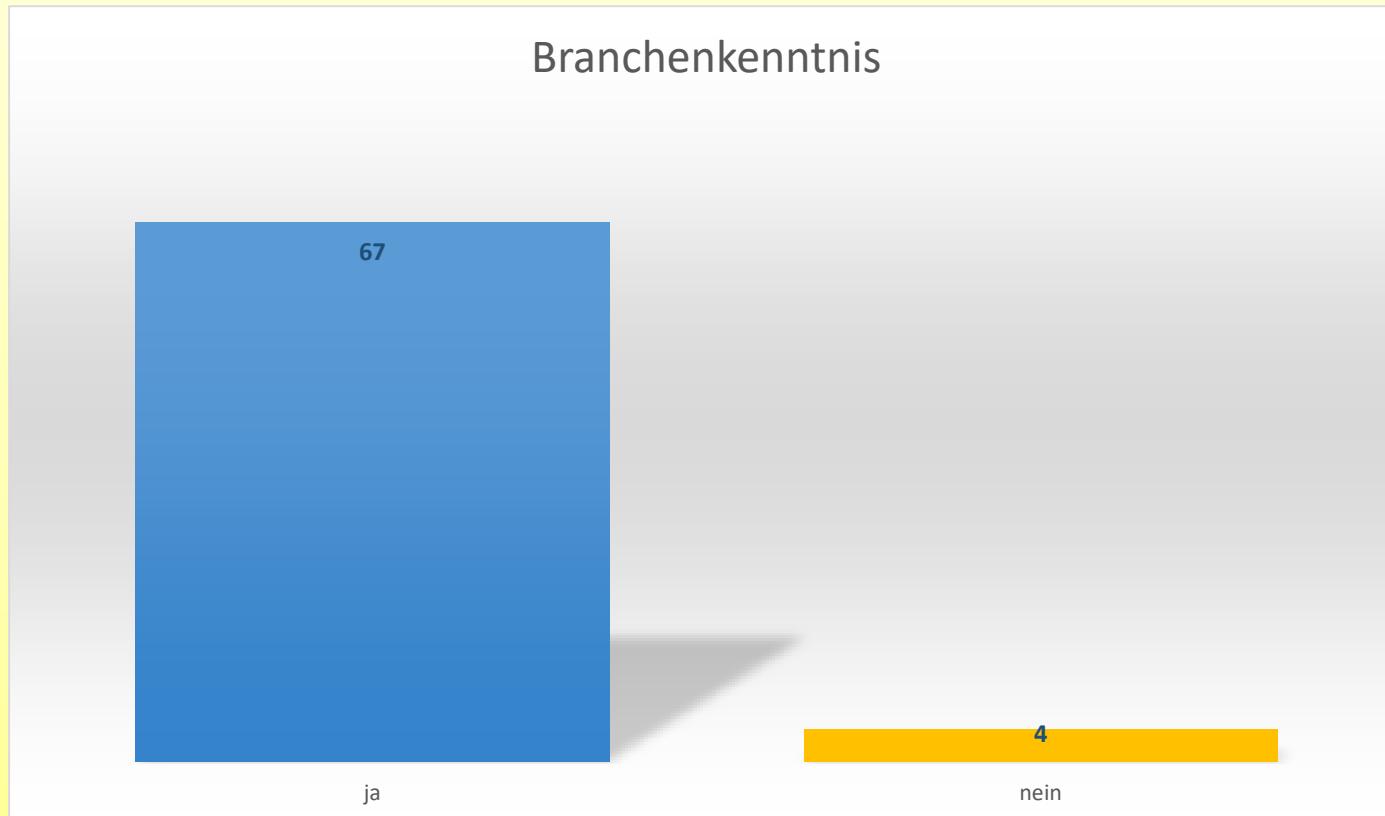
Fachwissen (n= 71)

War ein fundiertes Fachwissen der Beraterin erkennbar?



Branchenkenntnis (n= 71)

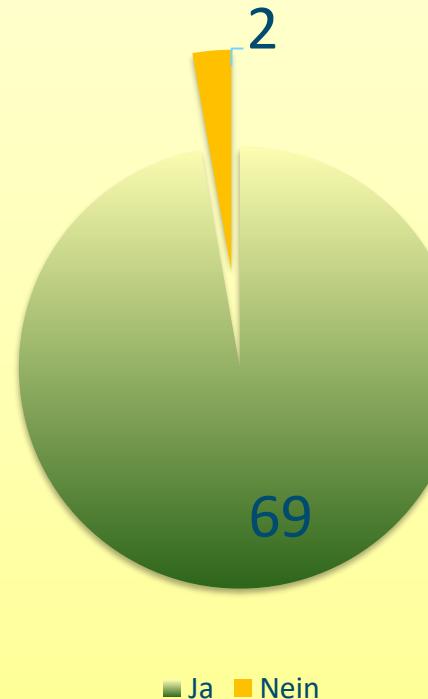
Brachte die Beraterin Erfahrung aus Ihrem Setting mit?



67 von 71 gaben an, dass die Beraterinnen Erfahrung auf dem Gebiet mitbrachte!

Wissensvermittlung (n= 71/ in %)

Gelang es der Beraterin, Ihr eigenes Wissen sachlich zu vermitteln?



Zu 97% erfolgte die
Wissensvermittlung sachlich!

Wenn die WISSENSVERMITTLUNG nicht sachlich erfolgte, sind folgende Gründe angegeben worden:

- Keine neutrale Gesprächshaltung
- Rückmeldung nach zweitem Telefonat

Schlussfolgerung:

Die Ansätze in der Beratung orientieren sich am Unternehmensleitbild des
Medizinischen Dienstes Rheinland- Pfalz:

sachkundige und qualifizierte Beratung

kooperatives Miteinander in der Zusammenarbeit mit allen Kolleg/-innen
im Gesundheitswesen

fair und unabhängig

