

## 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 gegeben, trotz Abweichungen von einzelnen Aspekten im Vergleich der Befragung in 2024 zur letzten Befragung aus 2022.

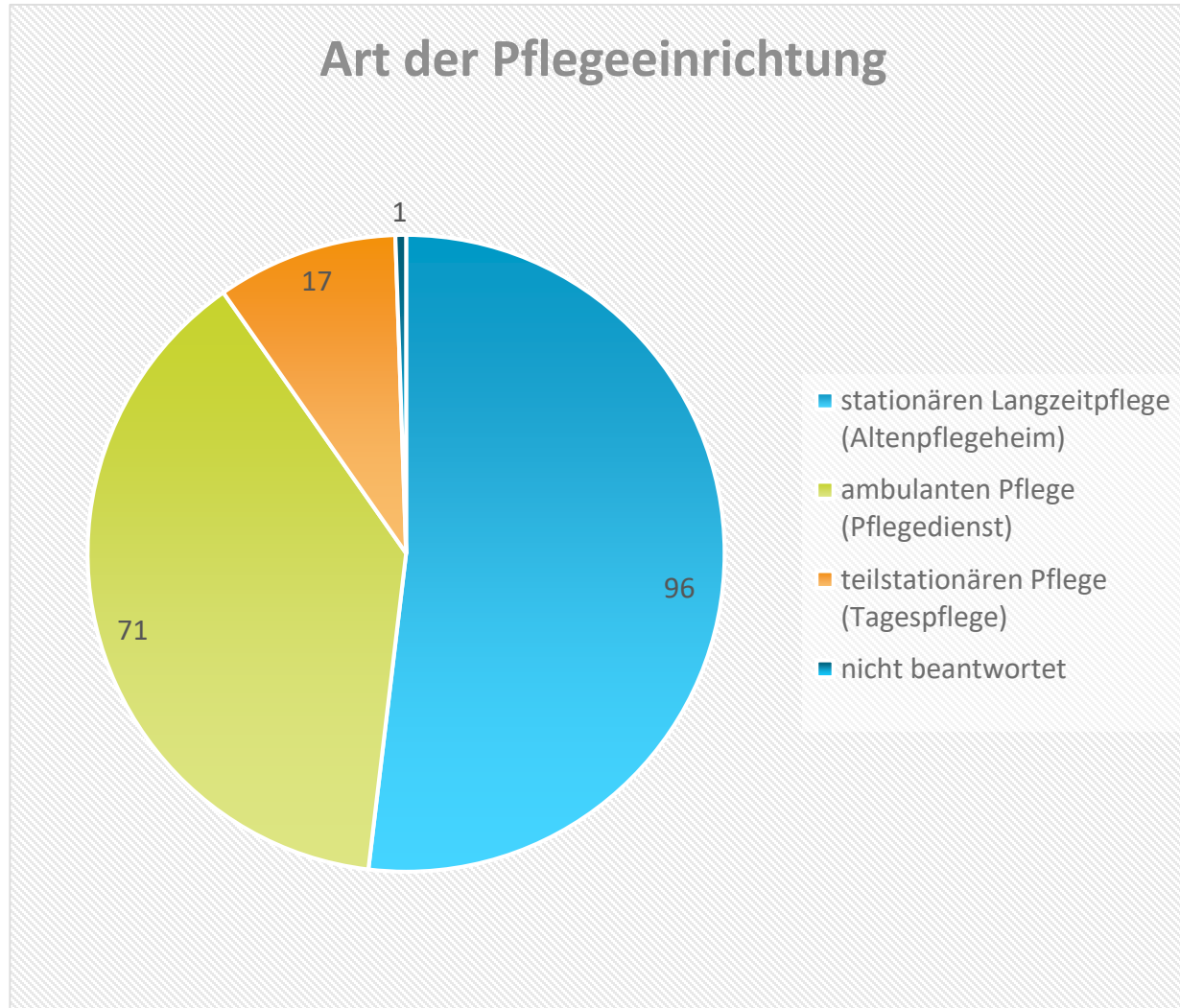
# Befragung Beratungsangebot 2024

- Befragungszeitraum: 02.09.2024- 13.10.2024
- Befragung erfolgte über: [www.soscisurvey.de](http://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)



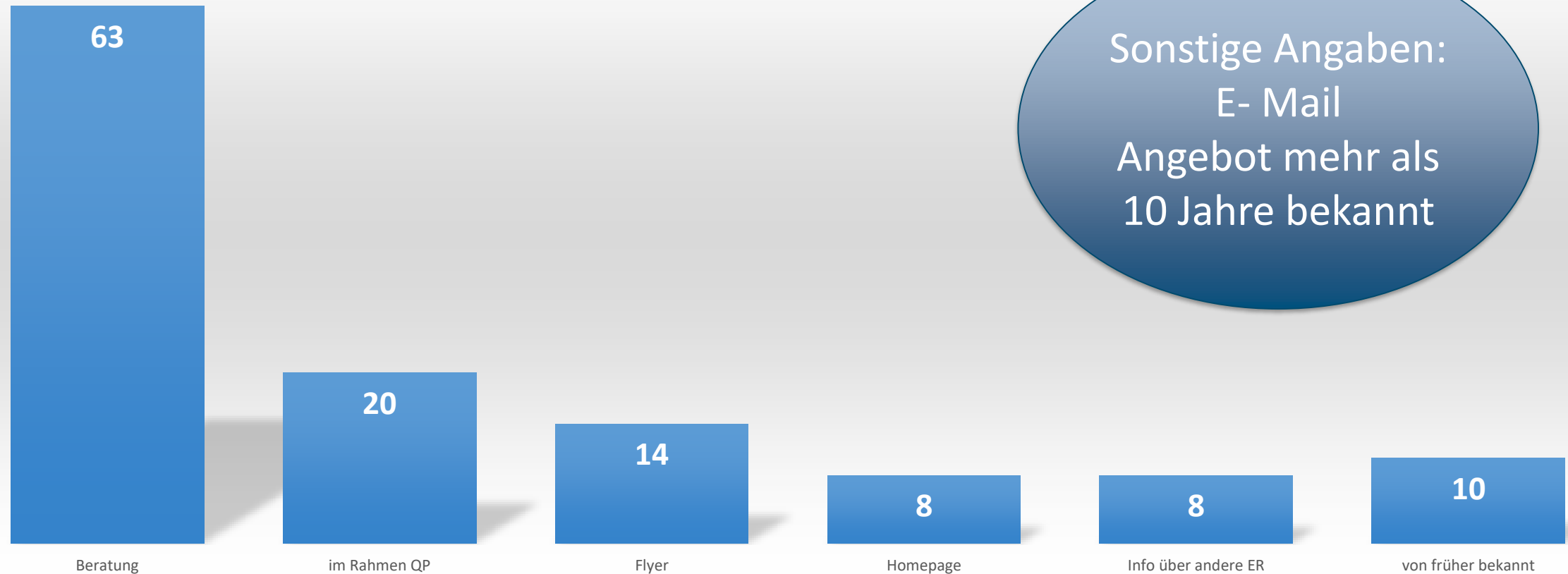
- Von 185 Teilnehmenden haben
- 96 Teilnehmenden aus dem stationären Setting
- 71 aus dem ambulanten Setting
- 17 aus dem teilstationären Setting
- den Fragebogen ausgefüllt.
- In einem Fall ist der Fragebogen nicht bearbeitet worden.

- 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

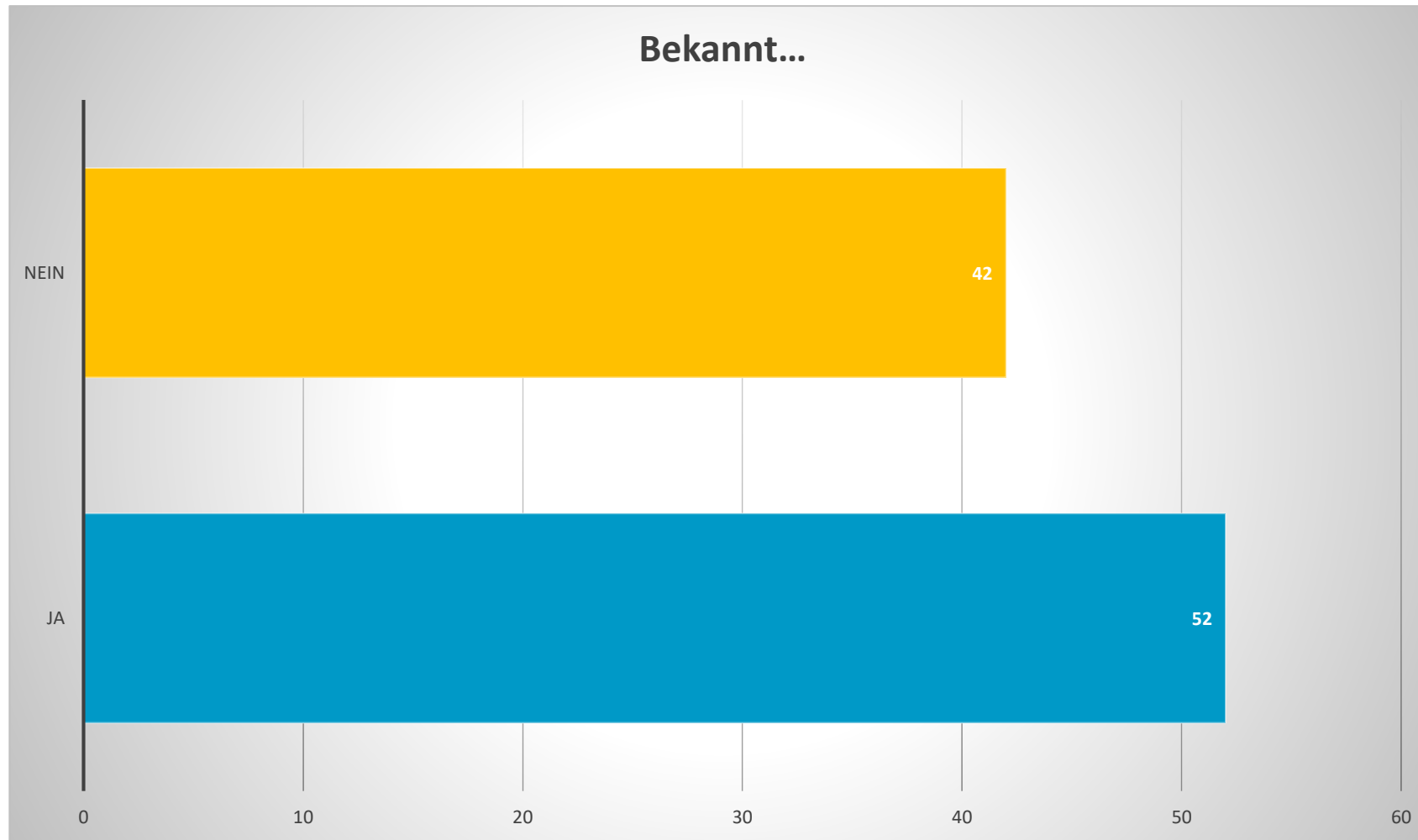
## Wie sind Sie auf unser Beratungsangebot aufmerksam geworden? (n=185)

aufmerksam geworden durch...

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



## Ist das kostenfreie Beratungsangebot bekannt? (n=94)



55 % ist das  
Beratungsangebot  
bereits bekannt!

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!

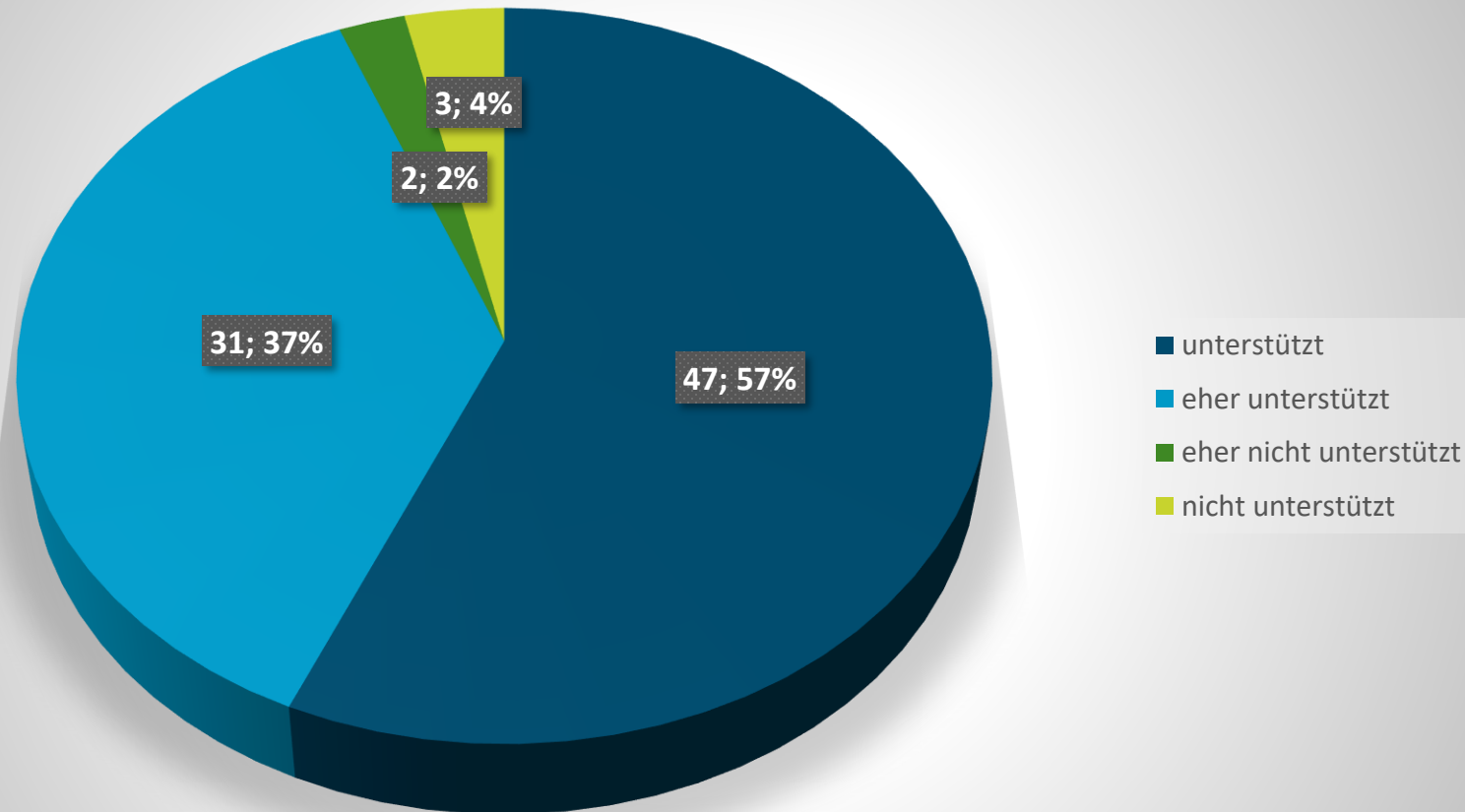


# Beratungsprozess



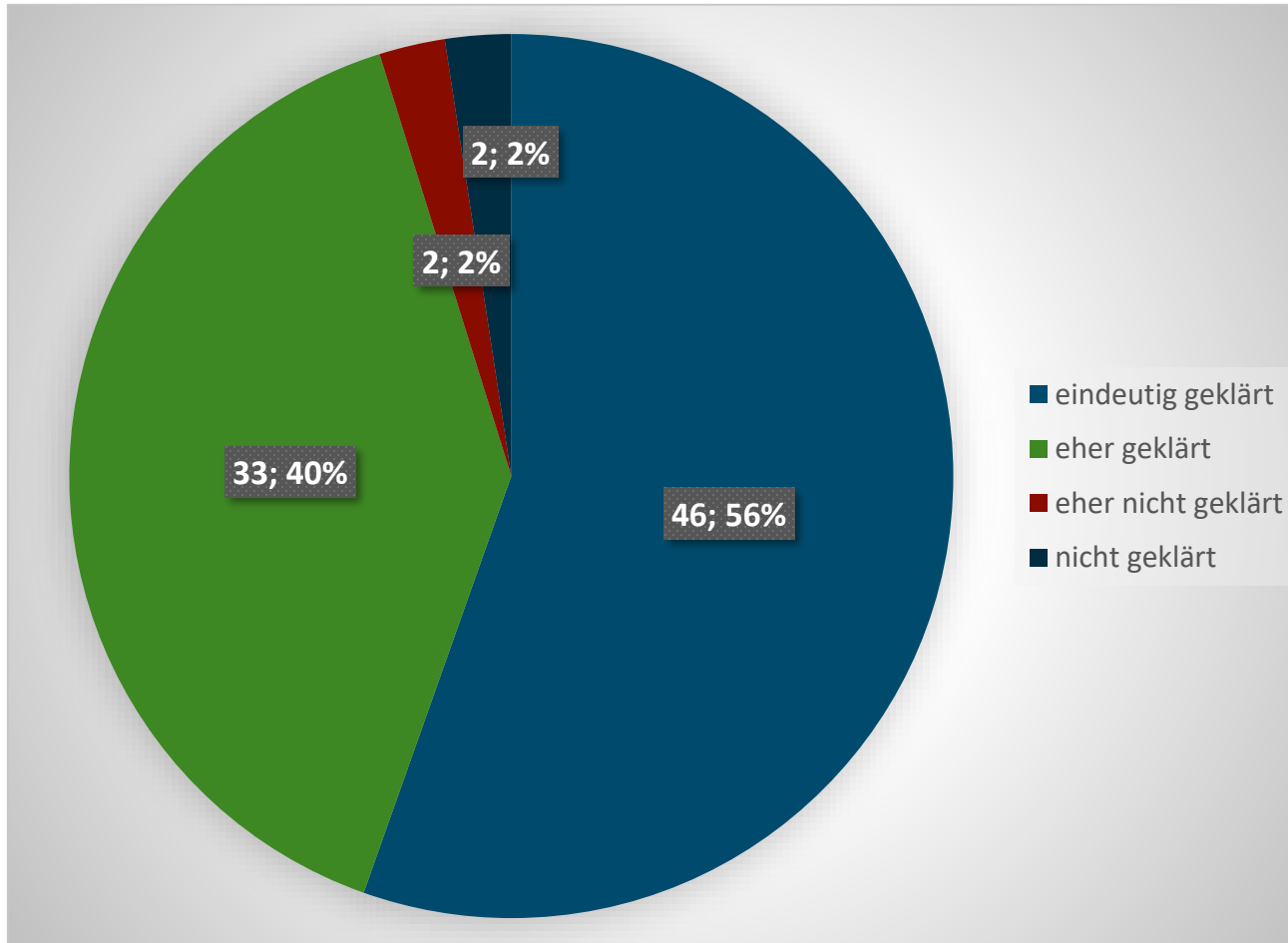
# Fragetechniken (in %)

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?



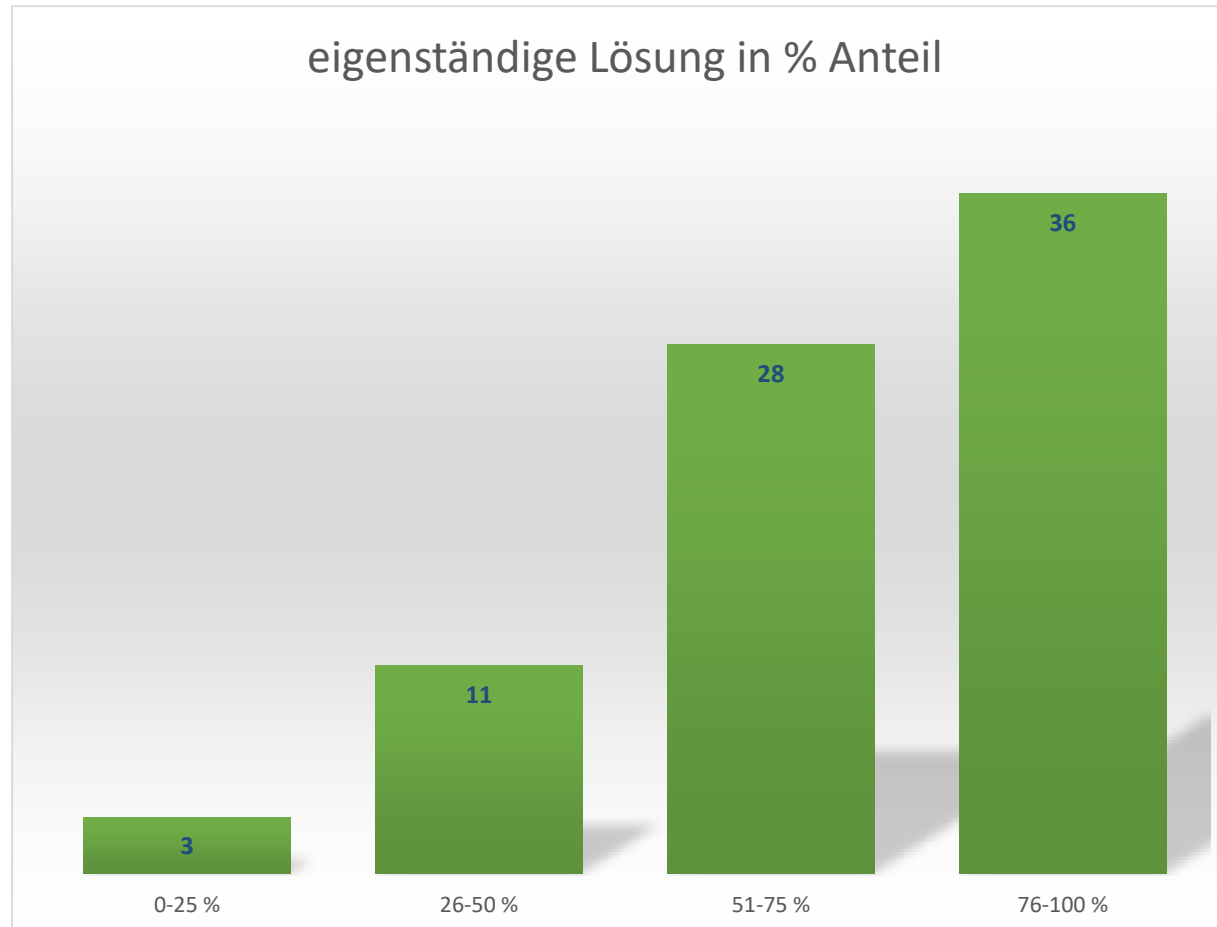
Dem überwiegenden Teil der Teilnehmenden war das Beratungsziel in der Beratung eindeutig geklärt.

Davon gefolgt ist das Beratungsziel eher geklärt worden.

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

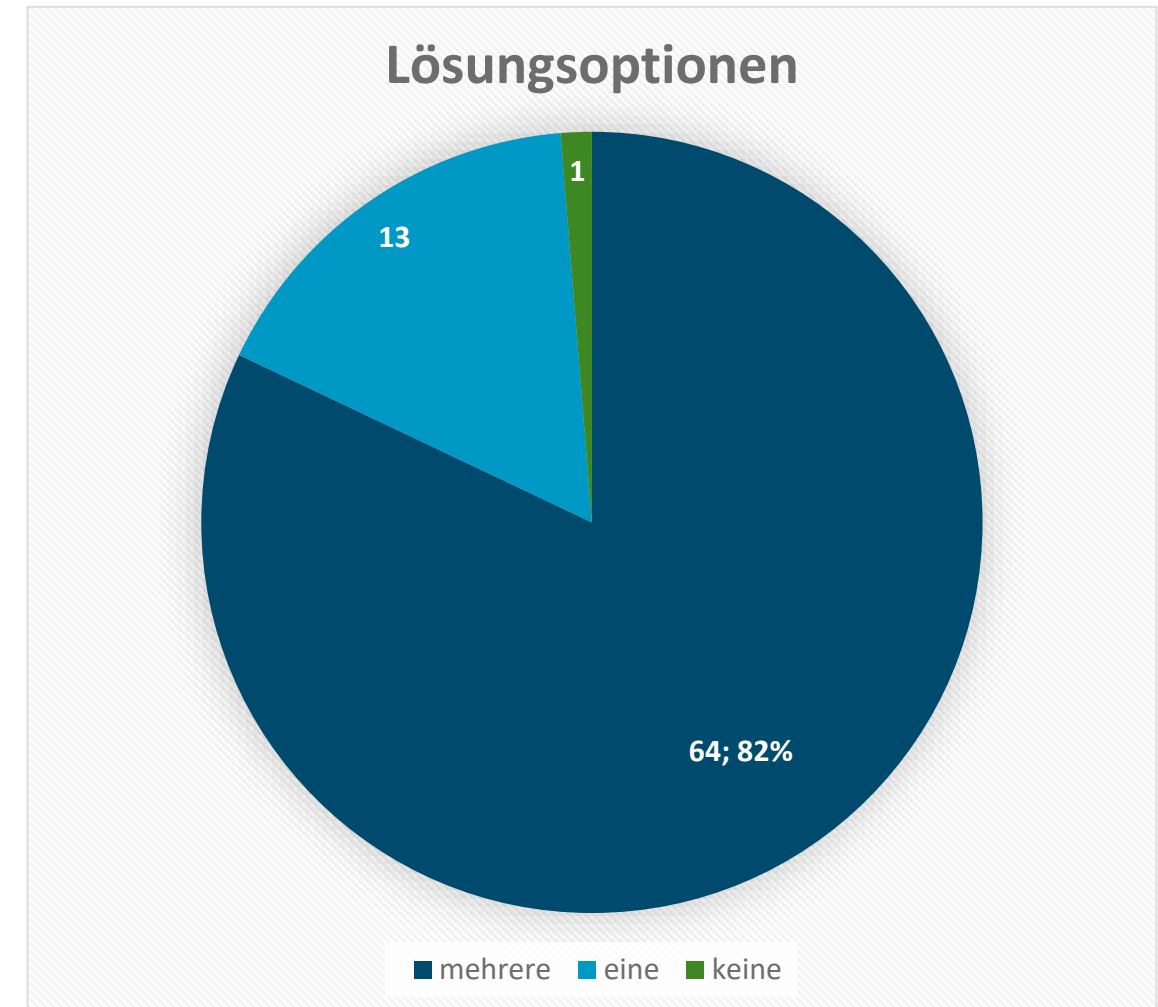
51-57% der Teilnehmenden haben eher eigenständig durch die Beratung eine Lösung für Ihr Problem gefunden

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

# Mehrere Lösungen

Hat sich für Sie im Prozess mehr als eine Lösungsoption ergeben

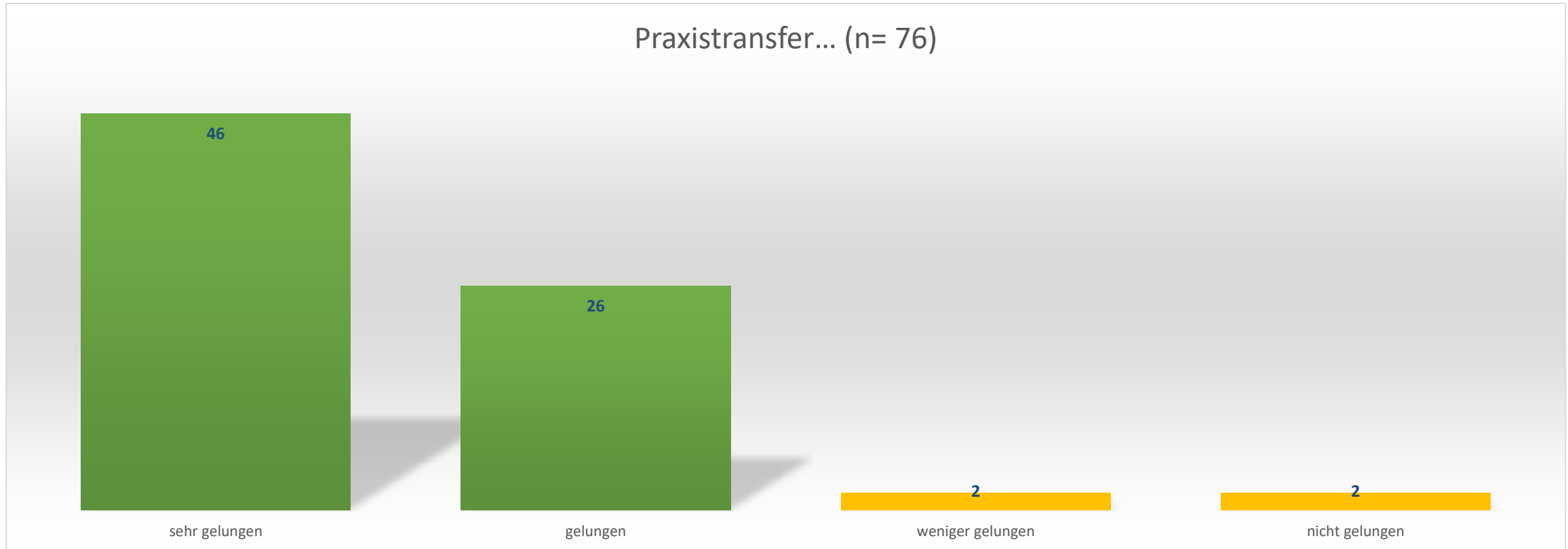
82% der Teilnehmenden haben im Rahmen der Beratung mehrere Lösungsansätze für sich erarbeiten können!



# Ableitung Zwischenfazit aus den Ergebnissen:

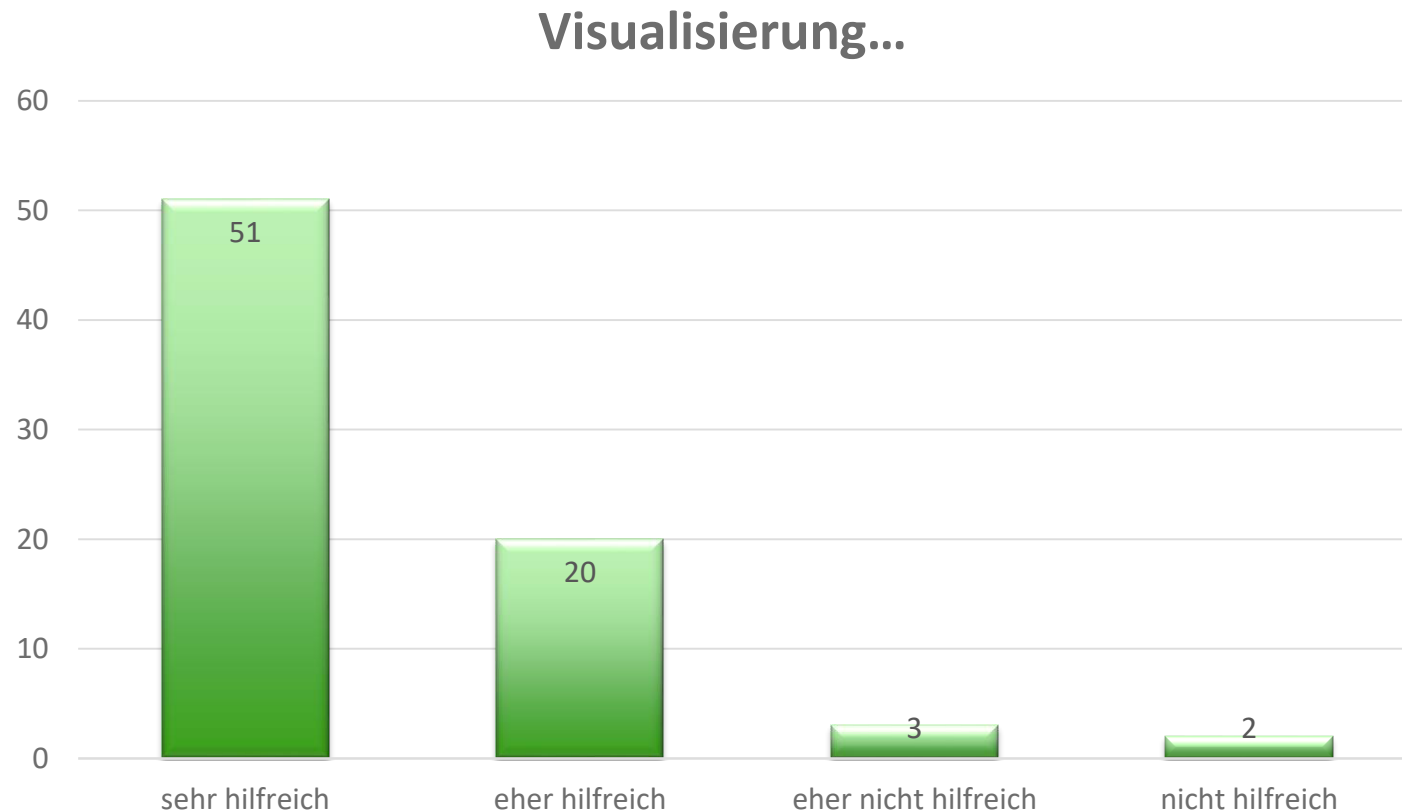
- Die Anwendung von Techniken der Beratung unterstützen den Beratungsprozess von der Fragestellung, Zielklärung bis hin zum Finden von Lösungsansätzen.
- Beratung unterstützt Einrichtung in der Wahrnehmung ihrer Eigenverantwortung.
- Wenn keine Lösung gefunden wurde, ergaben sich Gründe, die nicht in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

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





## Ist eine Visualisierung der Beratungsinhalte aus Ihrer Sicht hilfreich?

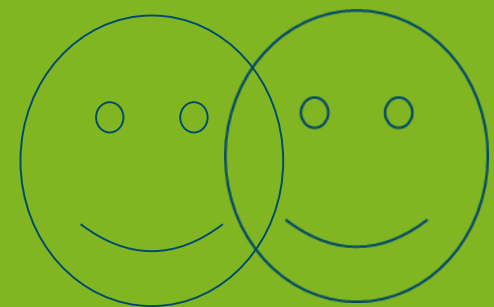


**Die Berater/-innen nutzen während der Beratung unterschiedliche Medien, wie z.B. Flipchart, PowerPoint- Folien etc.**

## 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

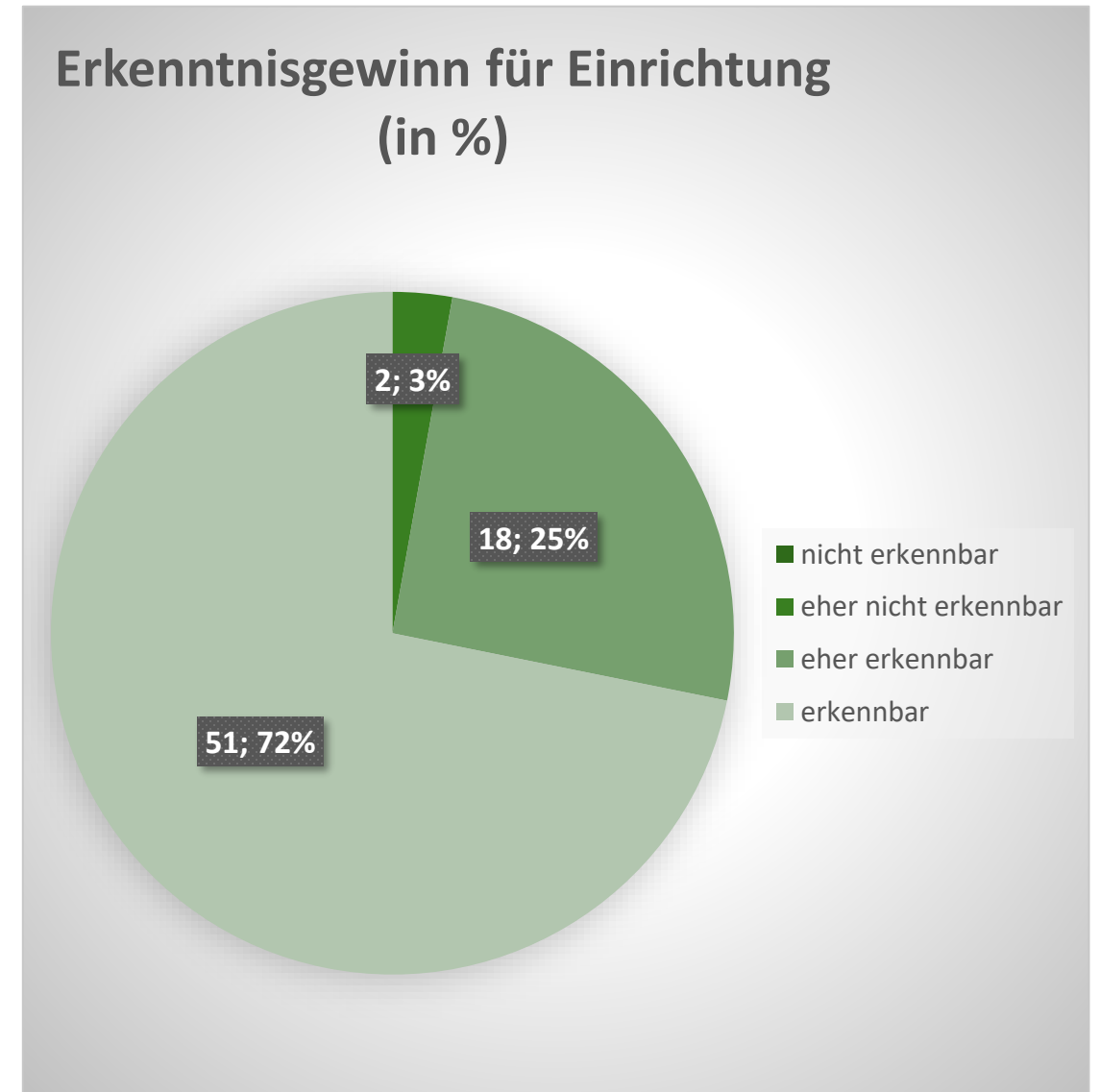
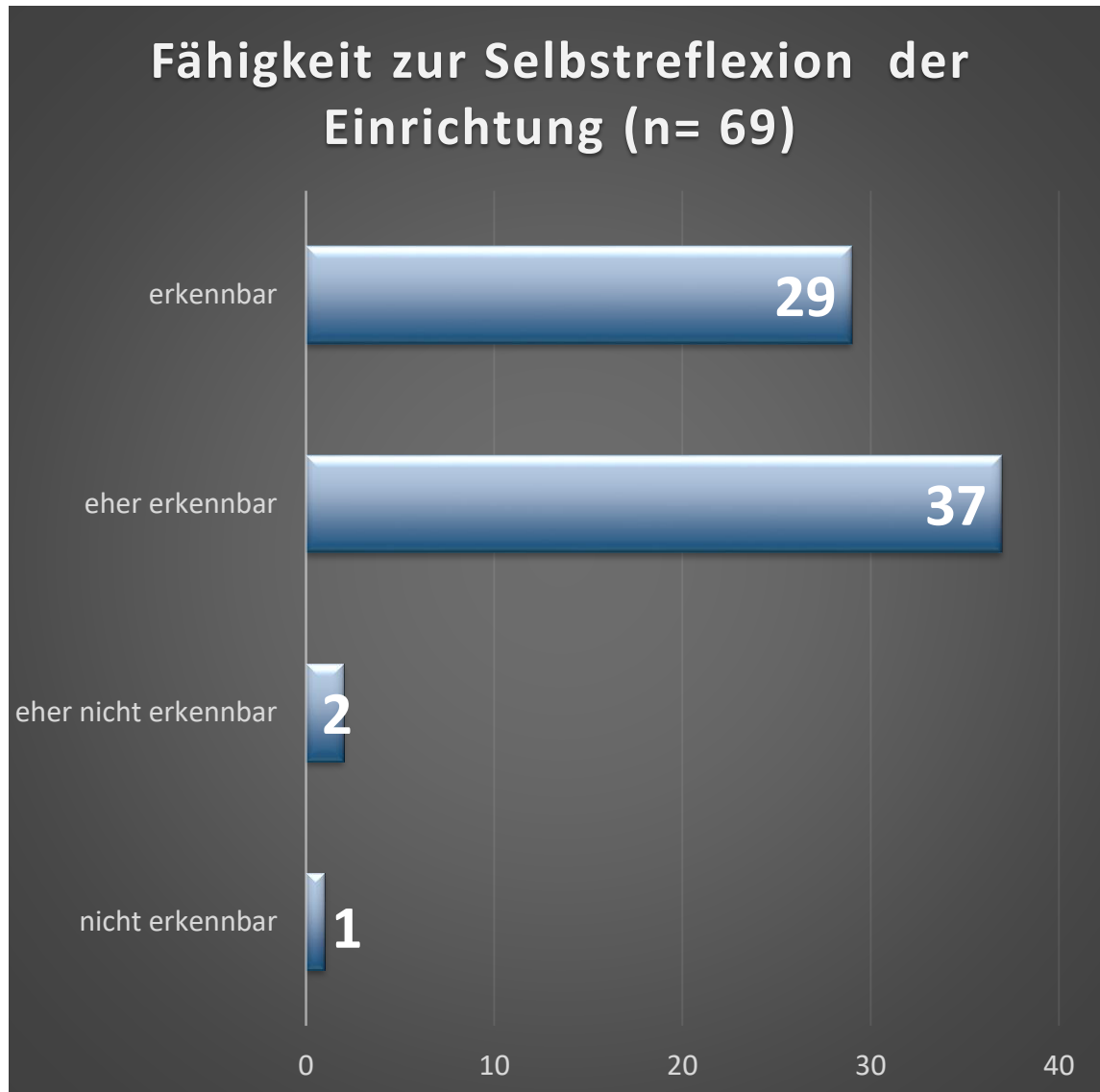
Eigenverantwortung der Einrichtungen!



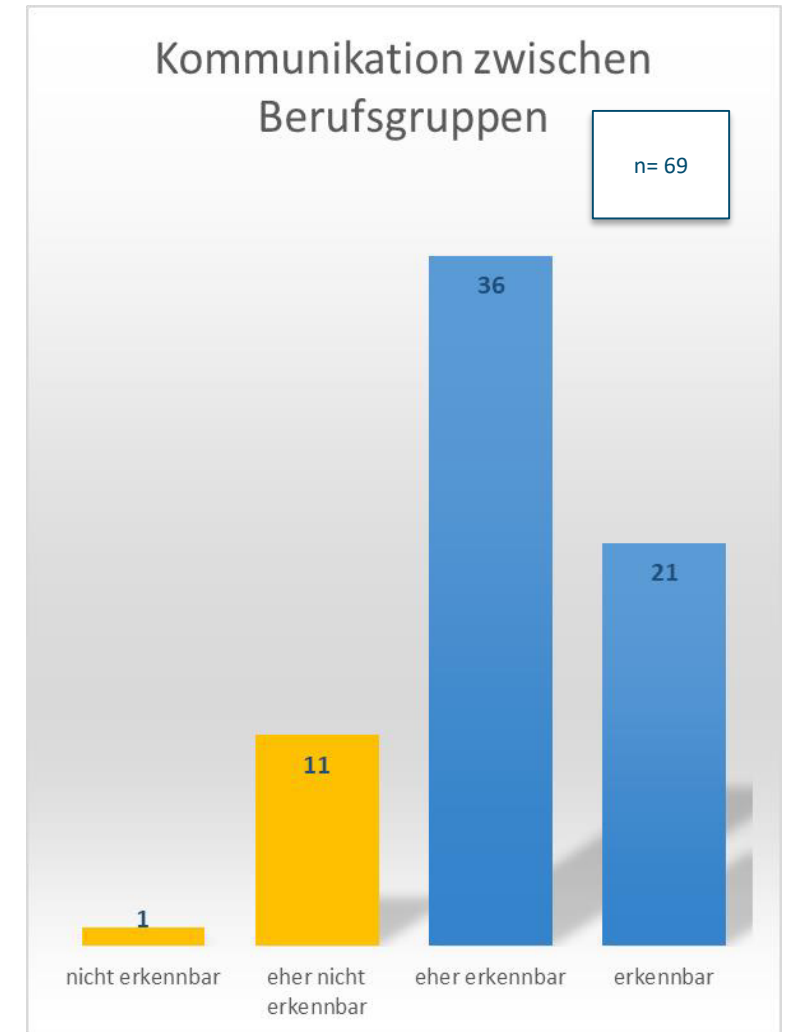
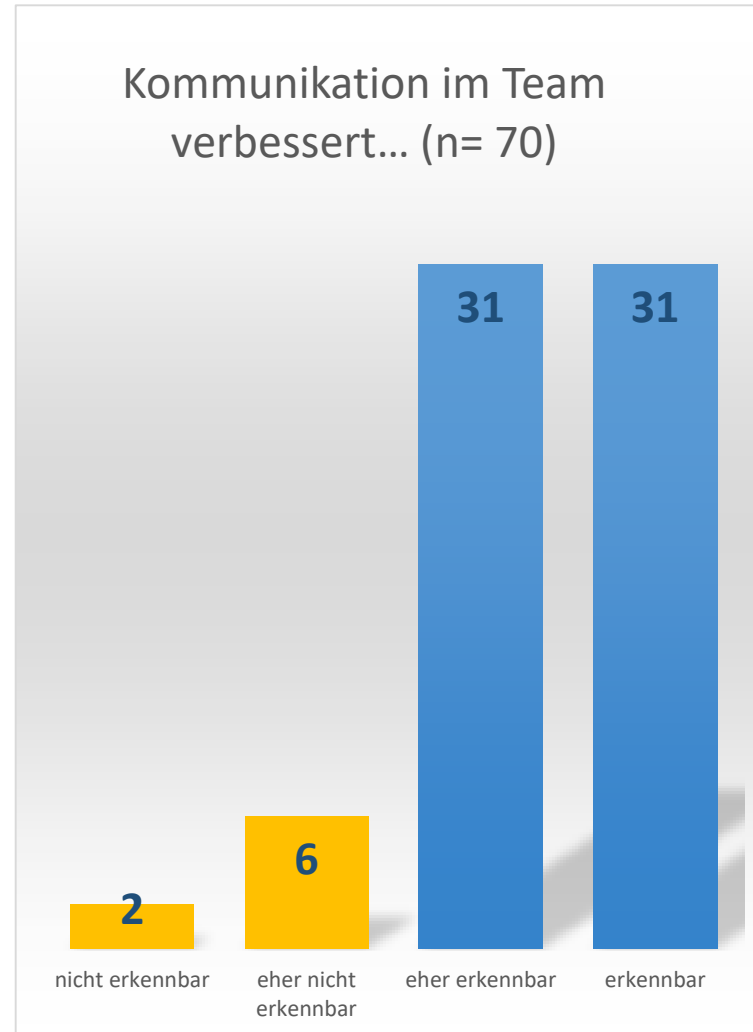
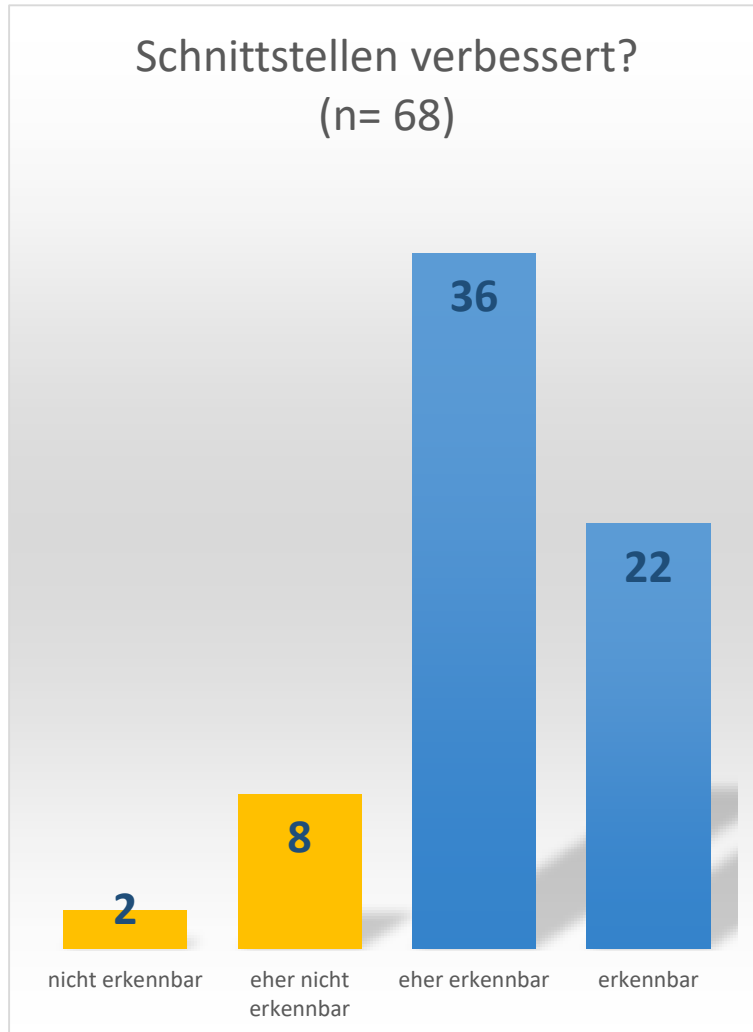
# Effekt der Beratung



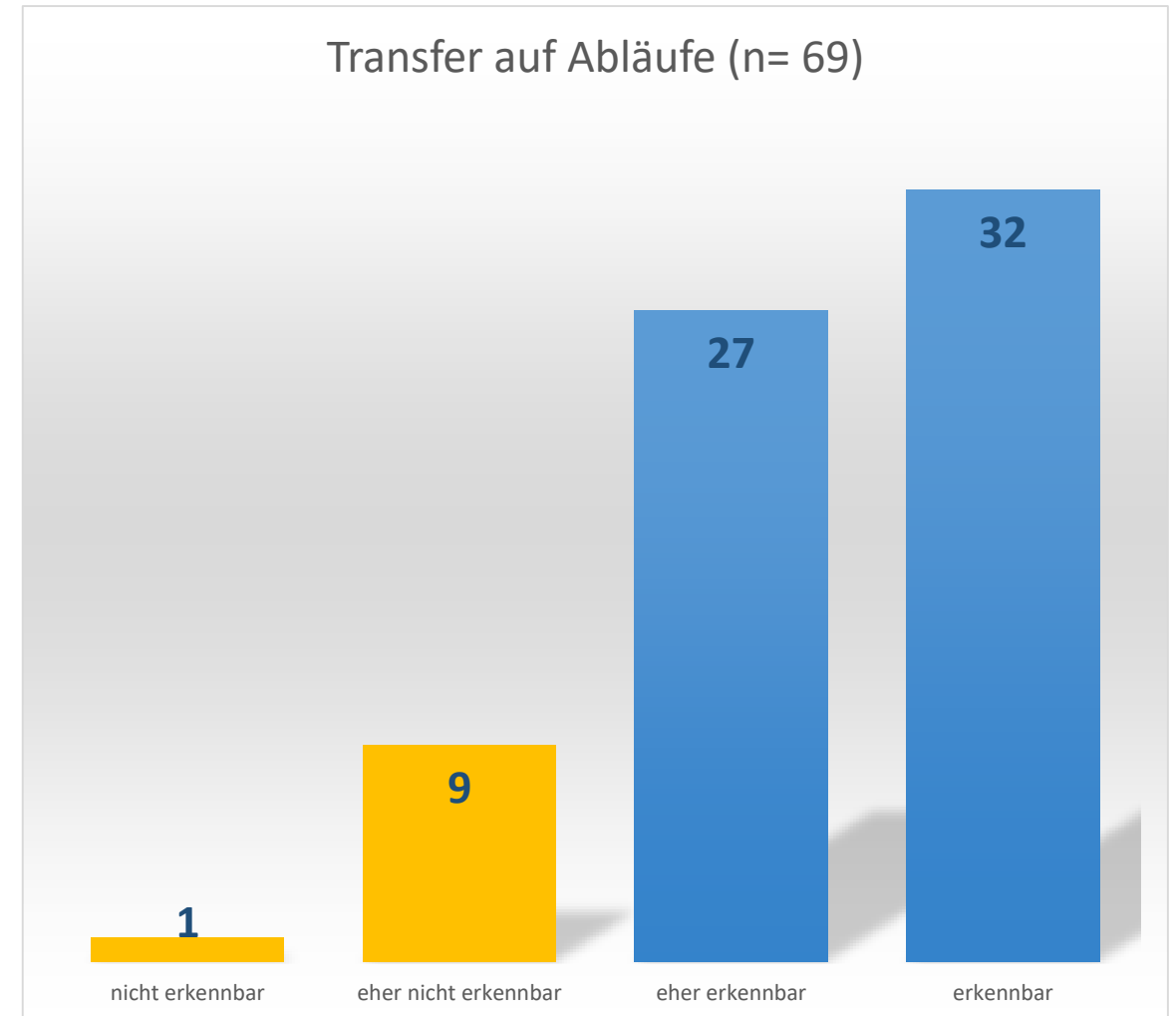
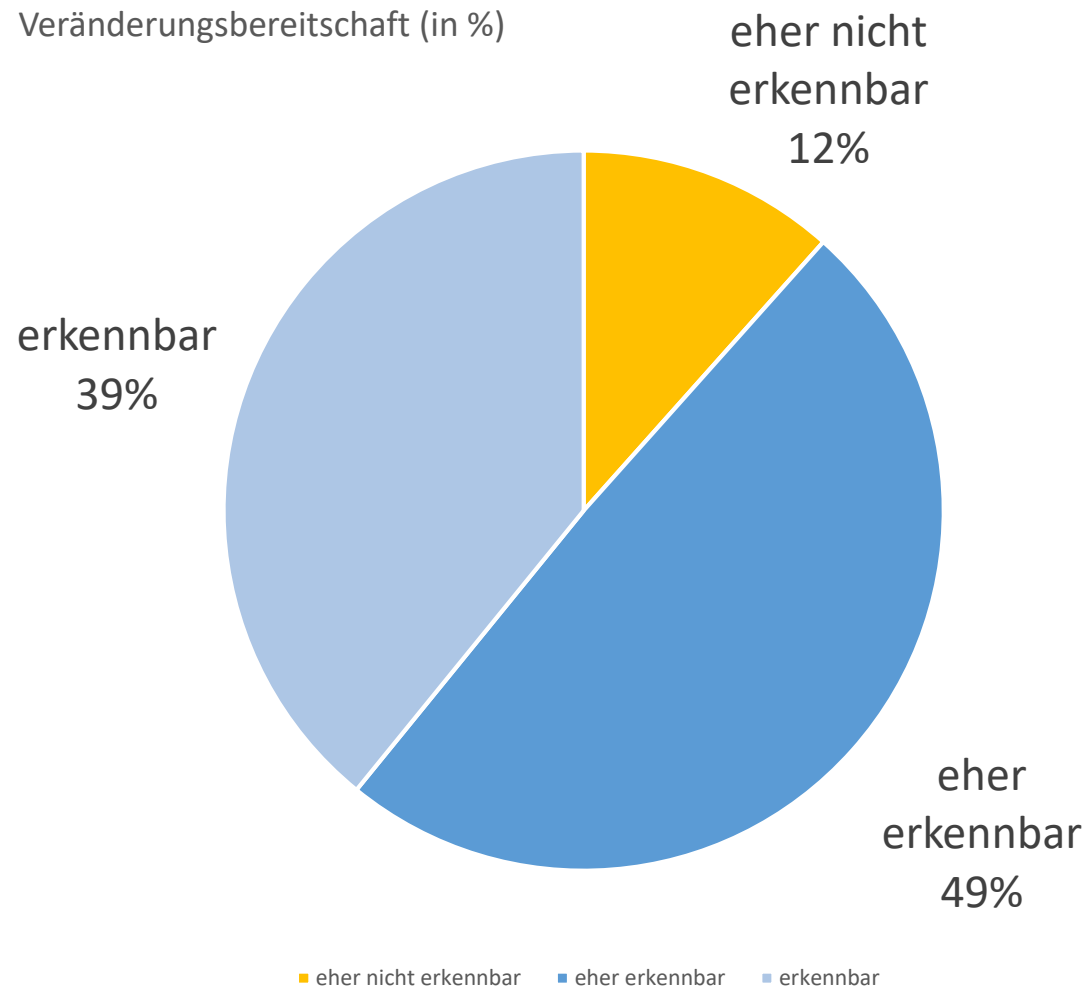
# Effekte der Beratung



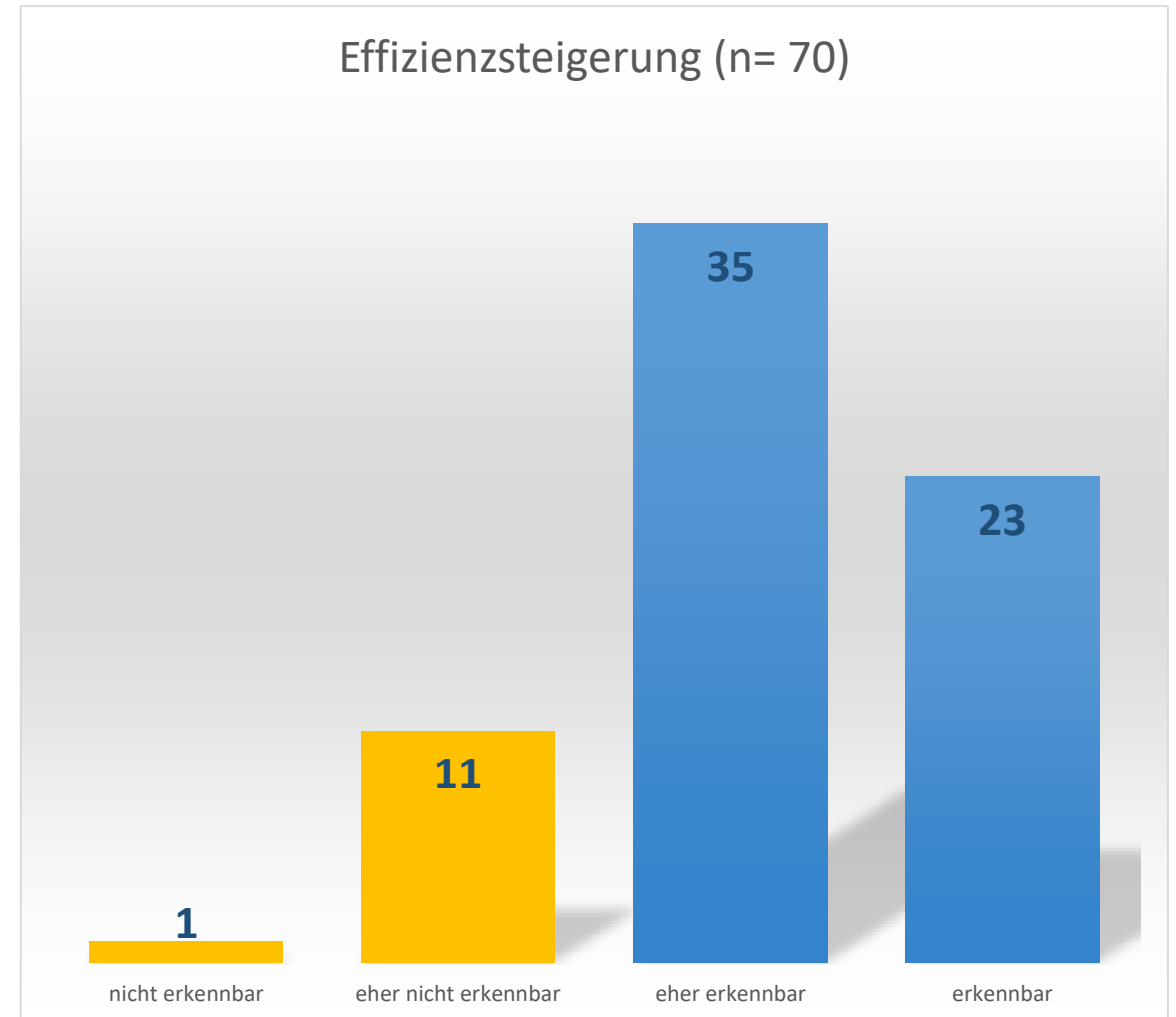
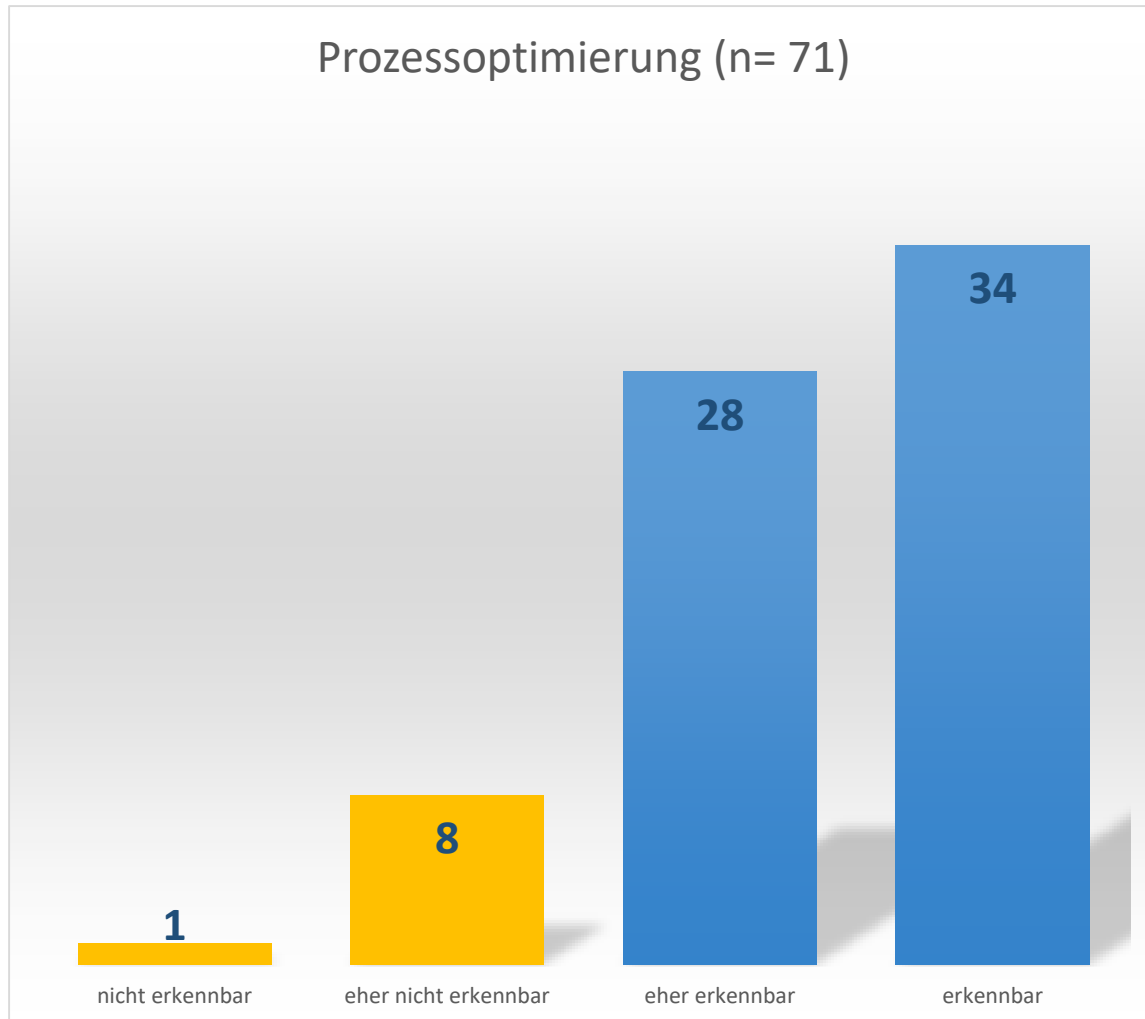
# Effekte der Beratung



# Effekte der Beratung

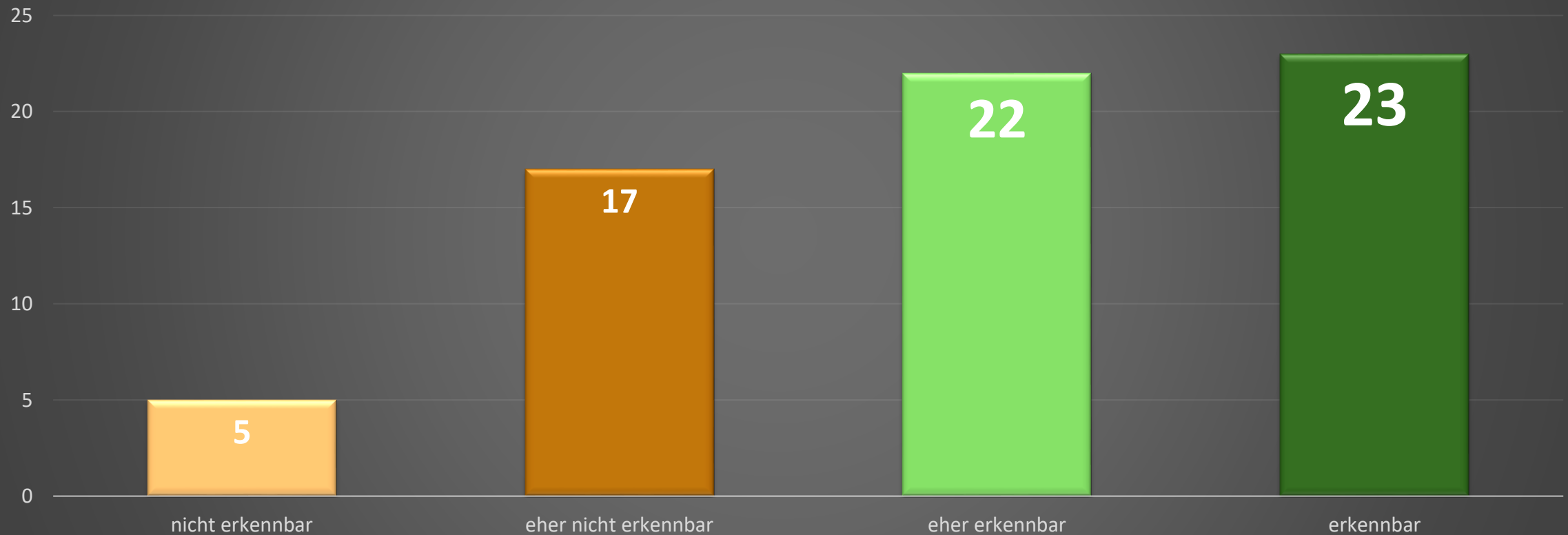


# Effekte der Beratung





## Neuausrichtung Organisation (n= 67)





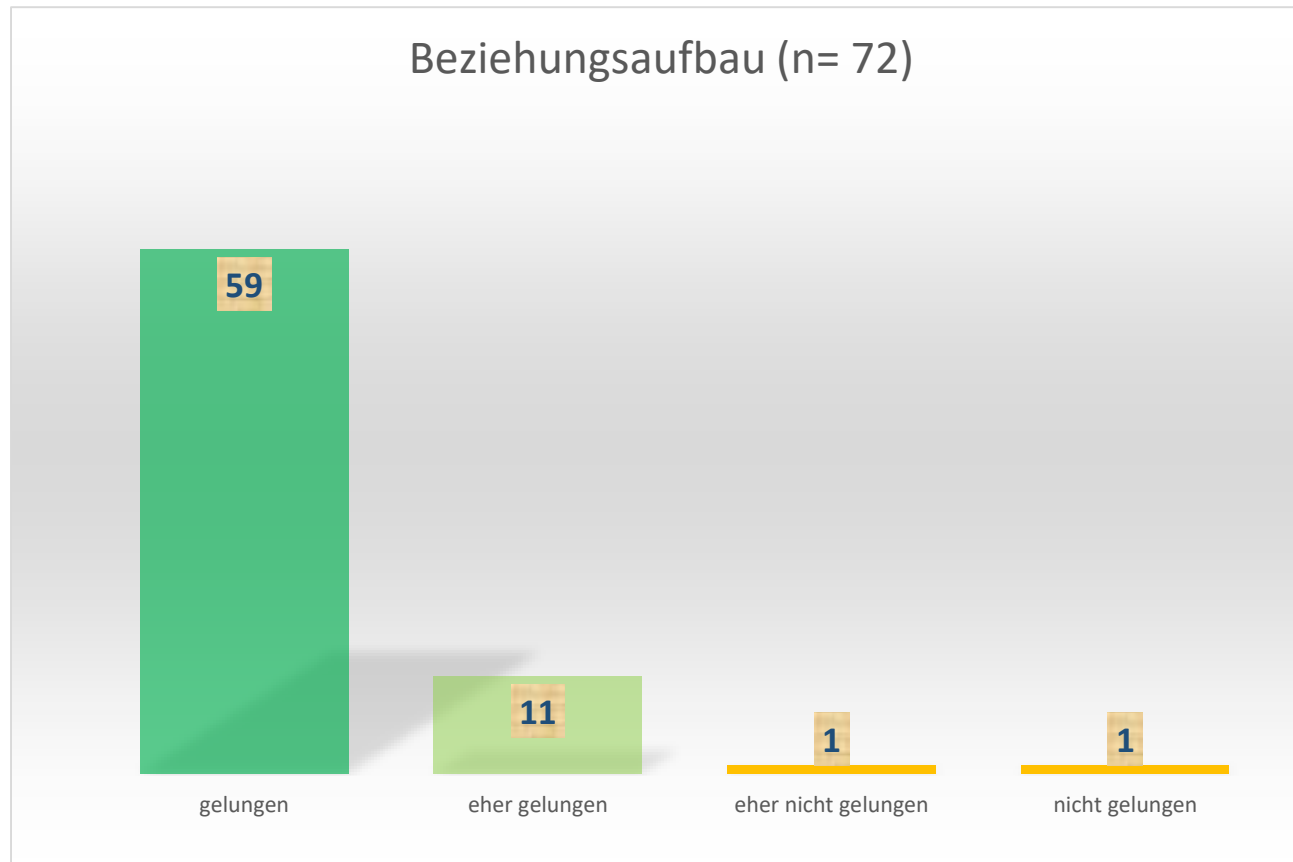
# Ableitung Zwischenfazit aus den Ergebnissen:

- 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



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



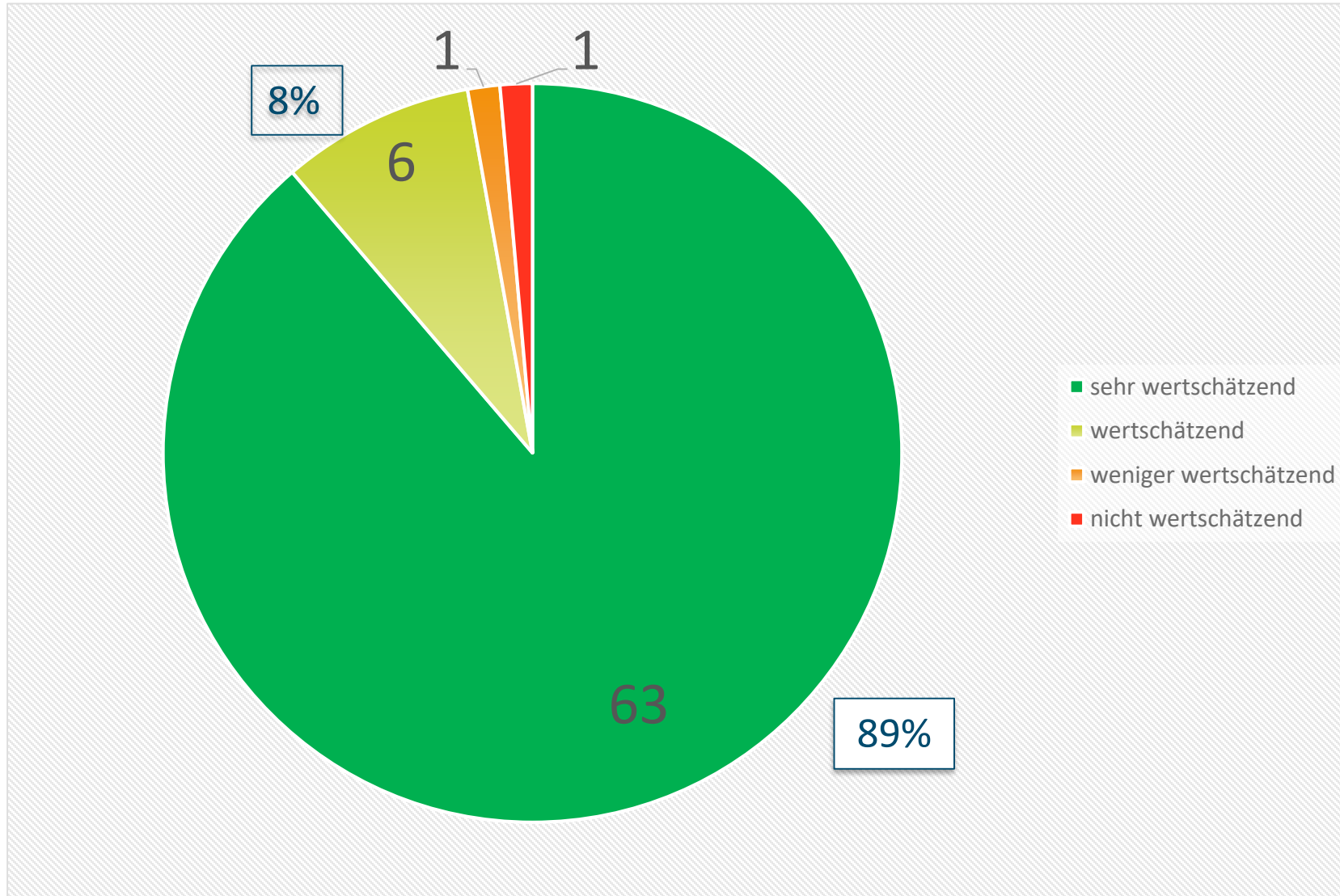
**59** von 72

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

**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 %)

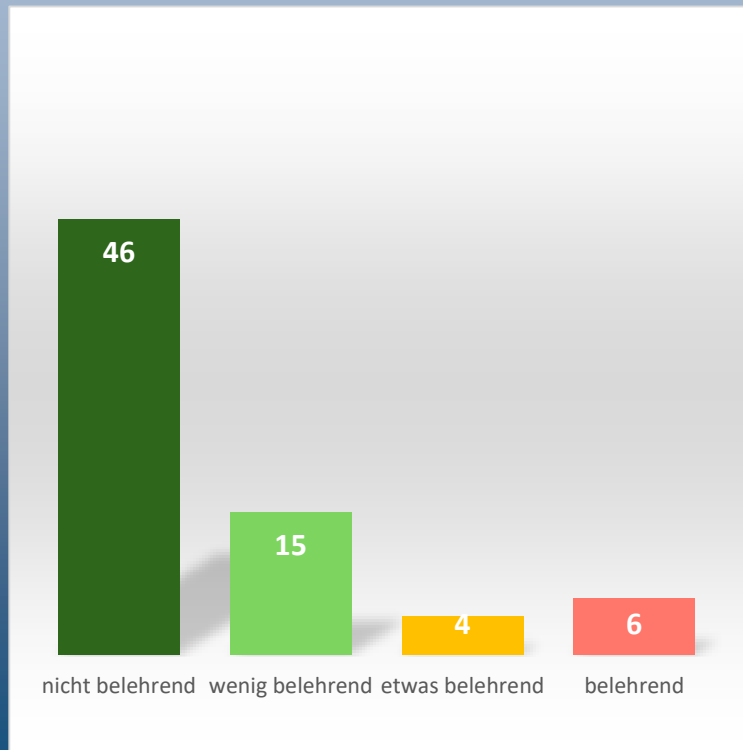


**89%** der  
Teilnehmenden gaben  
an, dass die Beraterin  
eine offene und  
wertschätzende Haltung  
eingenommen hat!

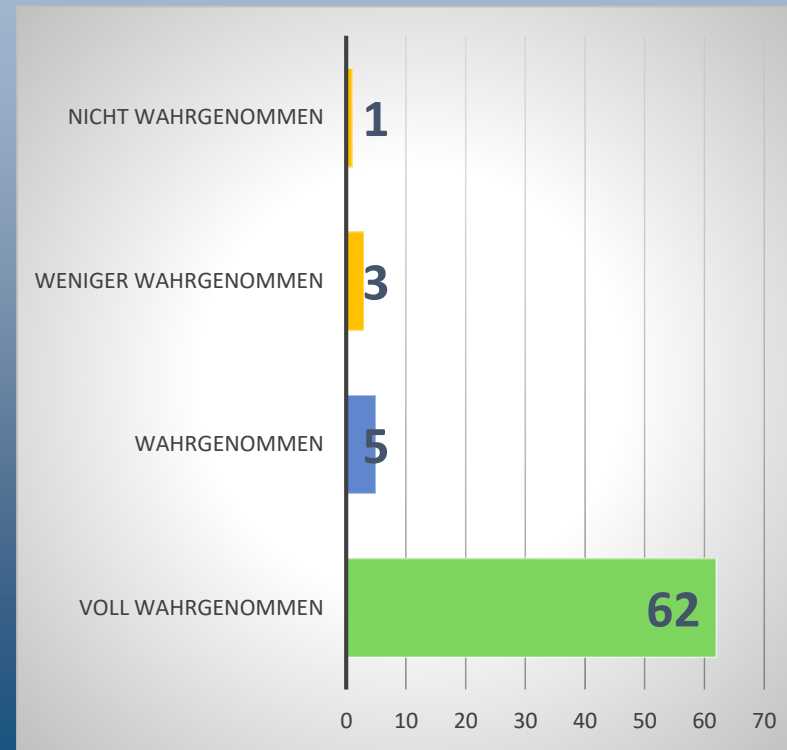
# Haltung (N= 71)



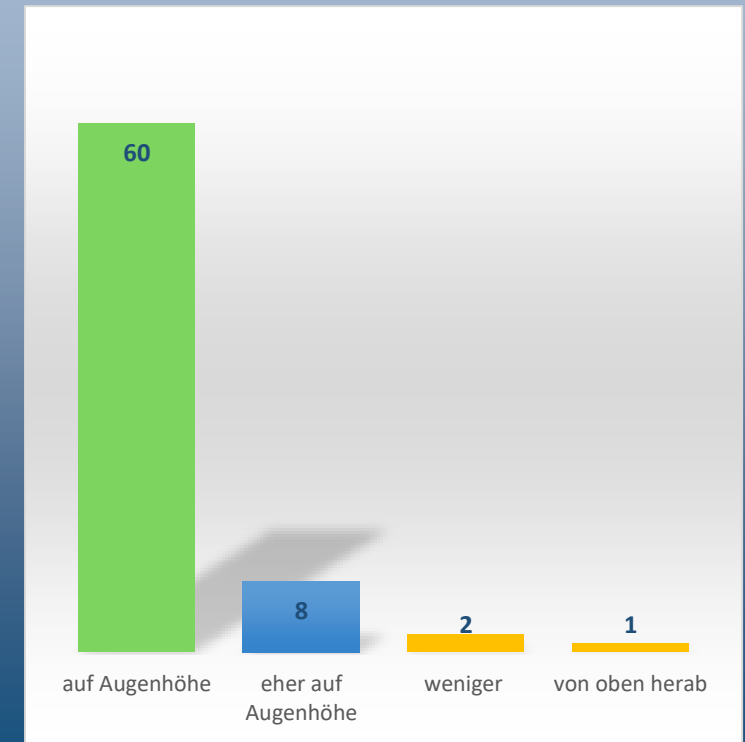
→ Nicht belehrend 😊



→ Bedürfnisse wahrnehmend 😊

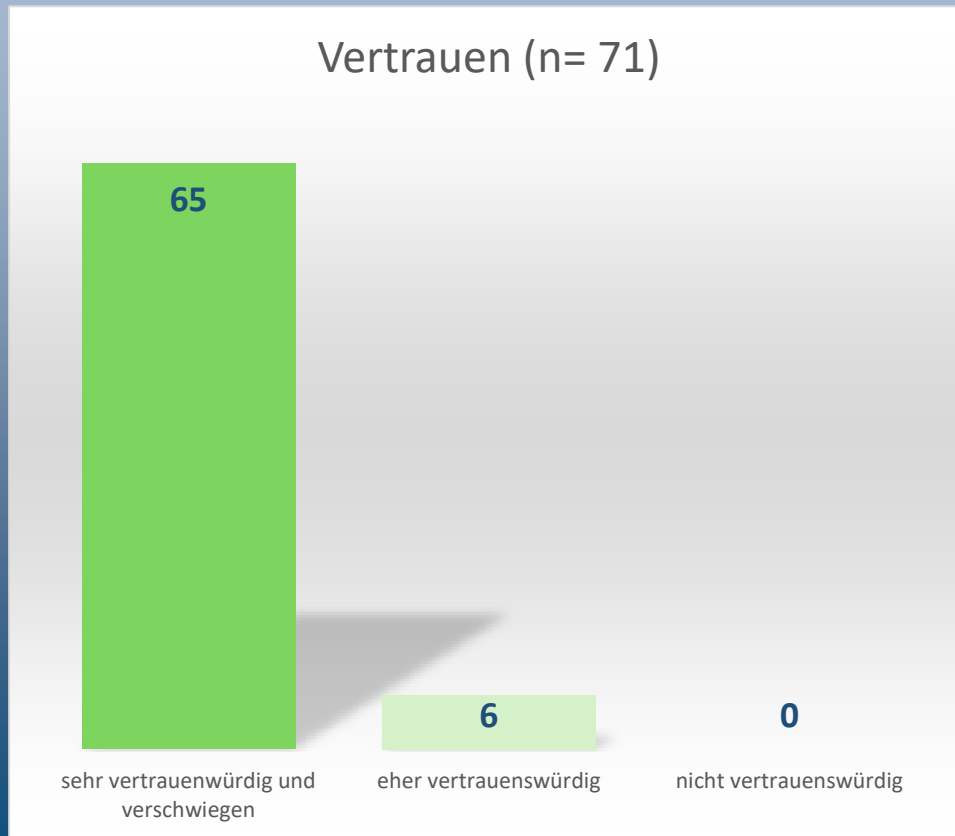


→ auf Augenhöhe 😊

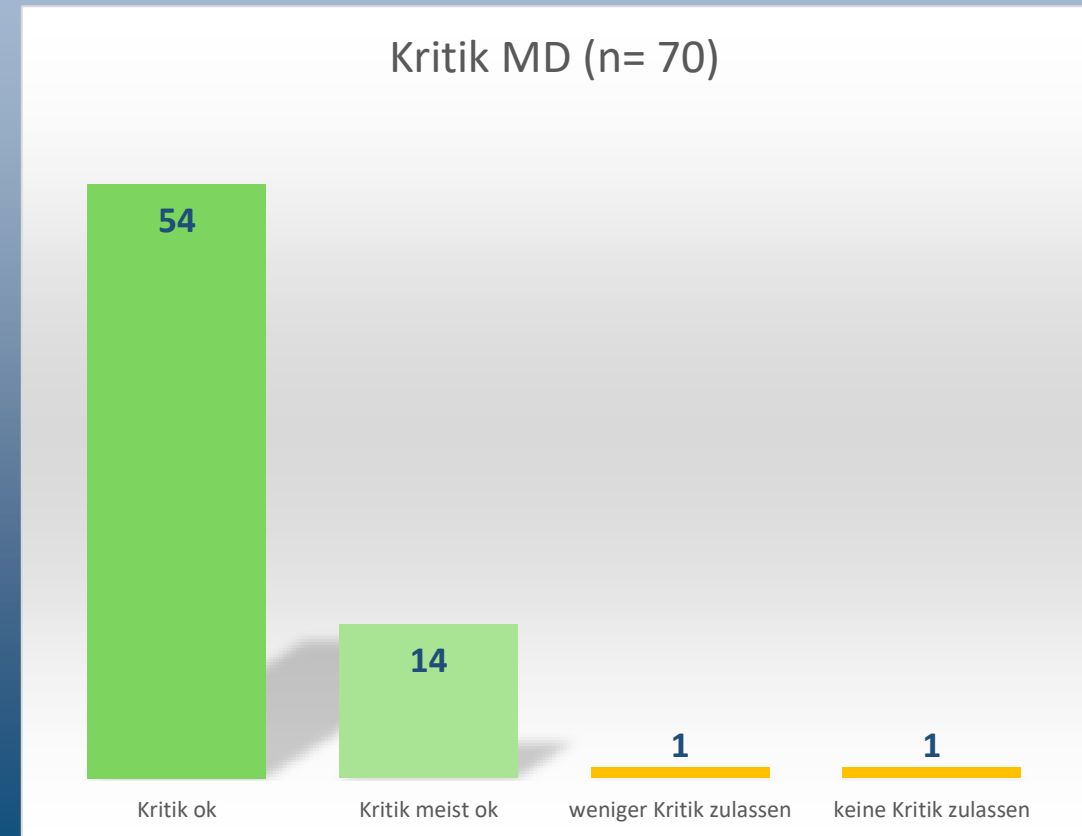




## → Vertrauenswürdig 😊



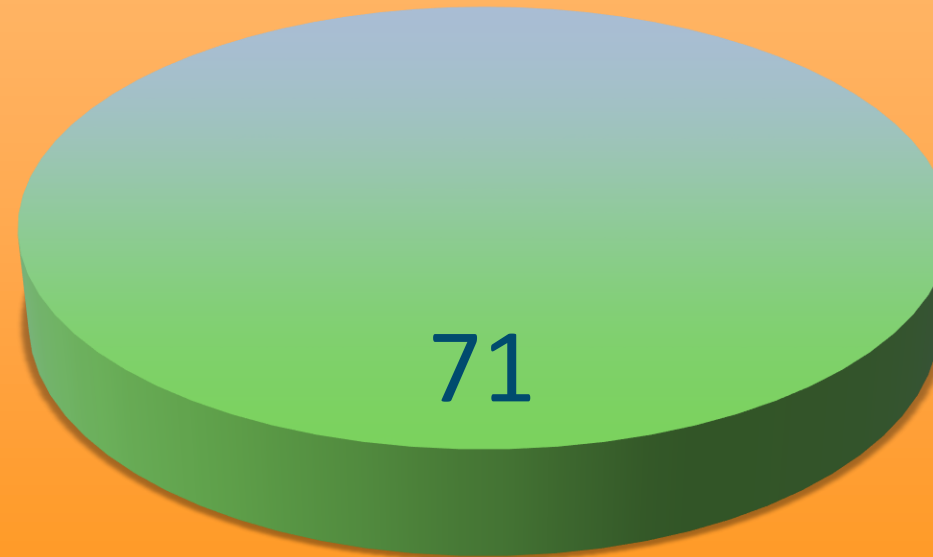
## → Kritik an MD zulassend 😊



# Roter Faden (n= 71)

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

Ein  
**roter Faden**  
war zu 100%  
immer  
erkennbar!



■ Ja ■ Nein

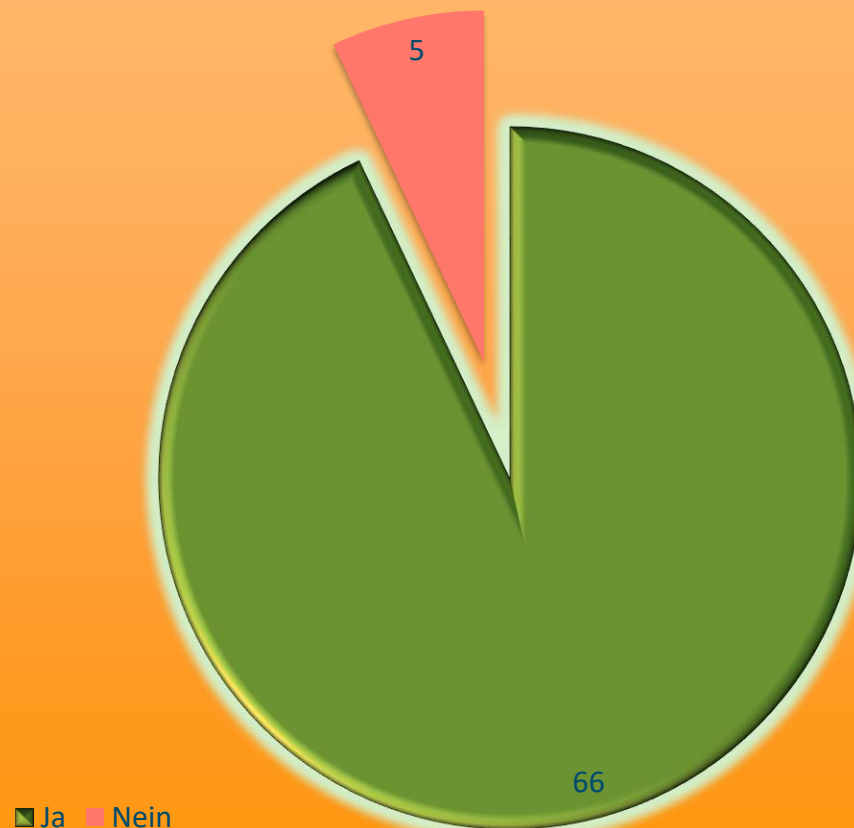


# Flexibilität Methoden (n= 71/ in %)

War eine flexible Anwendung unterschiedlicher Methoden erkennbar?

93%

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

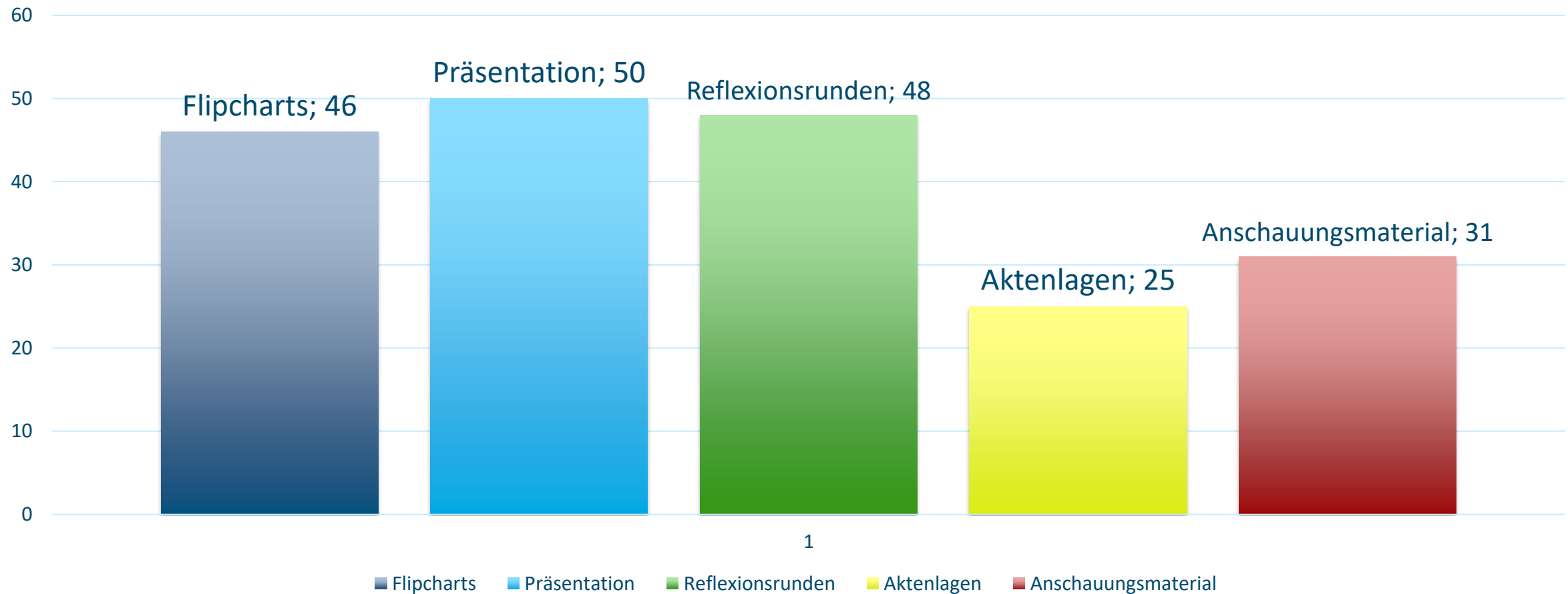


Nein, weil  
kein Handout

# Art der Methoden...

(Option zur Mehrfachnennung)

## Top 5 der Methoden



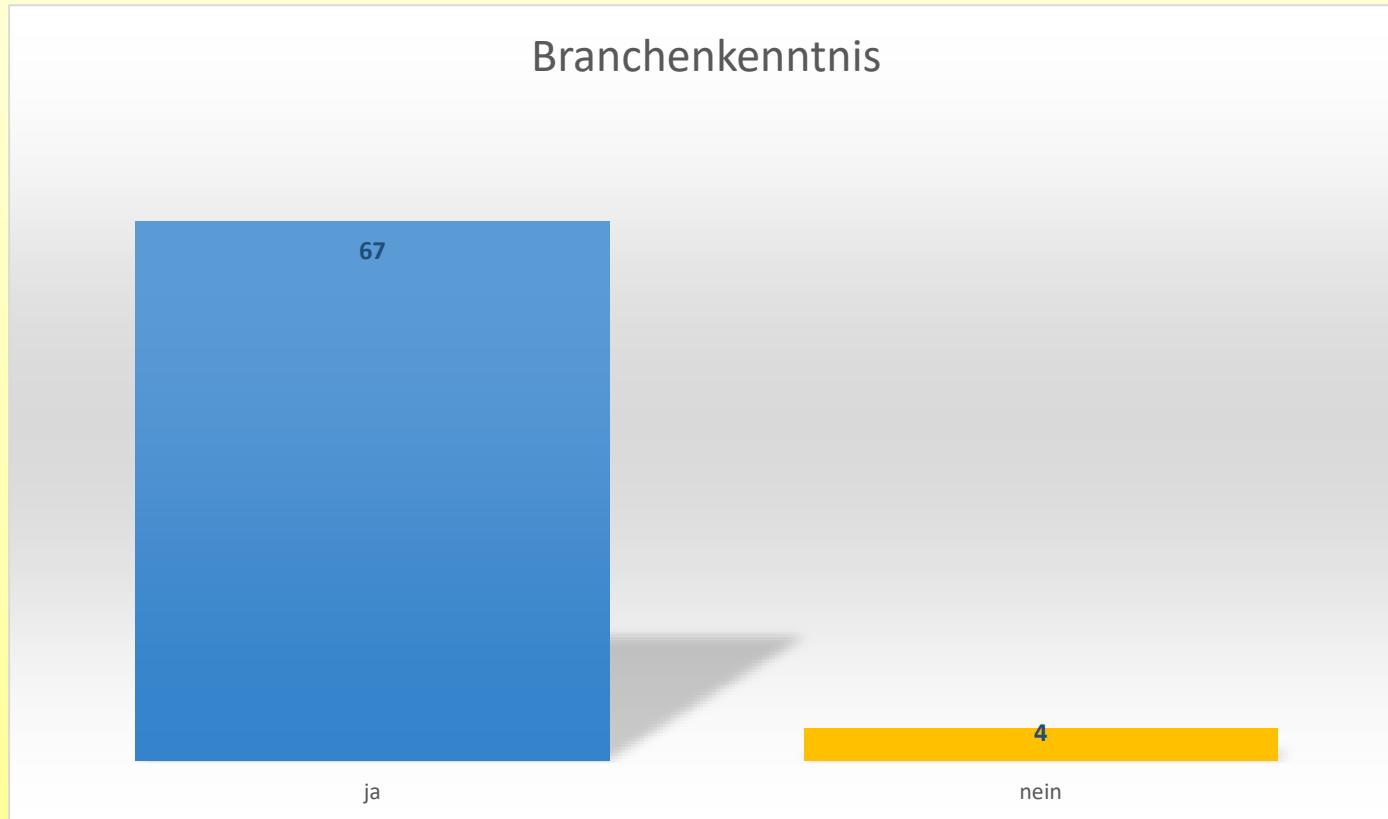
# Fachwissen (n= 71)

War ein fundiertes Fachwissen der Beraterin erkennbar?



# Branchenkenntnis (n= 71)

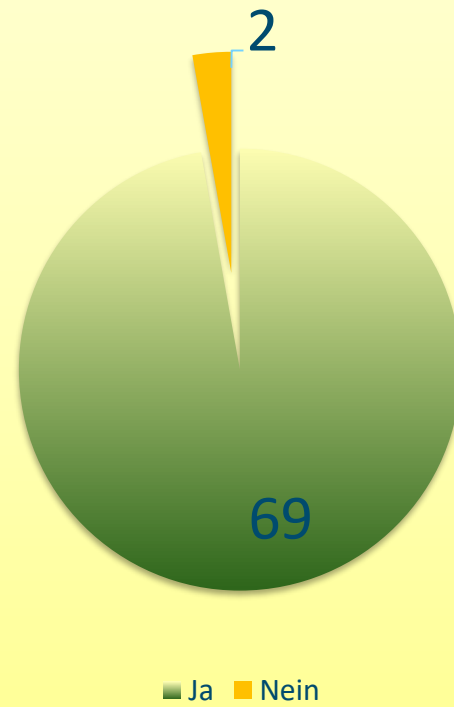
## Brachte die Beraterin Erfahrung aus Ihrem Setting mit?



**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

