



# L A U T G E D A C H T

wegweiser zur umsetzung der patientenrechte

## Hohe Zufriedenheit mit sozialen Dienstleistungen

Kundenbefragung im NÖ Hilfswerk zur Qualitätsverbesserung

DGKS Monika Gugerell

### Top-Ergebnis und wertvolle Anstöße

94 % der KundInnen sind mit der Arbeit des Hilfswerks „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“: Das ist das hervorragende Ergebnis einer repräsentativen Kundenbefragung, die das NÖ Hilfswerk im heurigen Jahr durchgeführt hatte. Zum ersten Mal befragte die Sozialorganisation all ihre KundInnen mit einem professionell erstellten Fragebogen, wie sie mit der Betreuung zufrieden sind, was verbesserungswürdig erscheint und welche Aspekte ihnen bei sozialen Dienstleistungen wichtig sind.

### Warum Kundenbefragung?

Das NÖ Hilfswerk ist für über 20.000 Menschen in Niederösterreich Ansprechpartner in sozialen Fragen – für alte und kranke Menschen, berufstätige Familien, Kinder und Jugendliche mit Schul- oder persönlichen Problemen und viele mehr. Diese Menschen entscheiden sich bewusst, von wem sie gepflegt, betreut und unterstützt werden möchten. Und sie wählen denjenigen aus, der ihnen in ihrer ganz individuellen Situation am geeignetsten erscheint.

Und das ist auch gut so: Denn dies trägt zur laufenden Qualitätsverbesserung der Anbieter bei. Und die Menschen haben gerade in einem so sensiblen und persönlichen Bereich das Recht auf beste

### Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com) zum Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegethemen, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: [post.ppa@noel.gv.at](mailto:post.ppa@noel.gv.at)

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Betreuung. Es ist also durchaus auch im Non Profit-Bereich legitim, von „Kunden“ und „Kundenorientierung“ zu sprechen: „Kunden“, um die man sich bemüht, und die die Qualität der Leistungen durchaus auch kritisch beurteilen (sollen).

Der Begriff „Kunde“ ist gerade in Zusammenhang mit pflegerischen oder medizinischen Tätigkeiten des Gesundheits- und Sozialbereichs nicht allgemein üblich.

Im Hilfswerk verwenden wir den Begriff Kunden vorwiegend mit der Begründung, dass auch durch die in NÖ festgelegte freie Wahl der ambulanten Dienste der „Kunde“ entscheiden kann, welche Organisation er in Anspruch nimmt. Er trifft auch Entscheidungen welche Leistungen er in Anspruch nimmt, vor allem bei den Unterstützungsleistungen der Aktivitäten des täglichen Lebens. Und gerade bei den personenbezogenen Dienstleistungen wie der Pflege / Betreuung haben Kommunikation, Freundlichkeit, Wahrung der Würde des bedürftigen Menschen einen besonders hohen Stellenwert, die der „Kunde“, bei einem „privaten Anbieter“ von Pflege- und Betreuungsleistungen wie dem Hilfswerk, erwarten kann.

Der Kundenbegriff erscheint auch aus der Tatsache angebracht, dass bei jedem Besuch einer Pflege- / Betreuungsperson, für jede Einsatzstunde ein sozial gestaffelter Selbstbehalt zu leisten ist.

Behauptungen wie der „Patient im Mittelpunkt oder Kundenorientierung“ können im Rahmen von Kundenbefragungen evaluiert werden. Um die Qualität und Wirksamkeit von pflegerischen Leistungen bewerten zu können müssen auf jeden Fall die KundInnen-perspektiven miteinbezogen werden. Dazu ist erforderlich zu wissen, was der „Kunde,, erwartet, wie er die Erbringung der Dienstleistung wahrnimmt und dann auch die Differenz zwischen erwarteter und wahrgenommener Leistung zu kennen.

Somit ist die Kundenbefragung im NÖ Hilfswerk ein wertvolles Instrument zur Qualitätssicherung und – Verbesserung im Rahmen des Qualitätsmanagements. Sie bietet ein umfassendes Bild der Bedürfnisse, Meinungen und Wünsche der KundInnen und bildet die Grundlage, um Stärken

### **Hohe Zufriedenheit mit sozialen Dienstleistungen – Kundenbefragung im NÖ Hilfswerk**

Autorin: Monika Gugerell

erschienen: November 2005

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

auszubauen, Herausforderungen anzunehmen und Kundenbedürfnisse besser zu erfüllen. Mögliche Entwicklungen und Probleme können so bereits frühzeitig erkannt werden.

### Die Ergebnisse

Über 1.500 Fragebögen wurden von den KundInnen ausgefüllt und zurückgeschickt, viele von ihnen mit persönlichen Hinweisen, Danksagungen oder Fragen ergänzt. Ausgewertet wurden diese von EUCUSA, einer Organisation mit großer Erfahrung in der Markt- und Meinungsforschung.

Herausragendes und erfreulichstes Ergebnis: 80 % der KundInnen haben die Betreuung durch das Hilfswerk schon einmal an Verwandte, Freunde und Bekannte weiter empfohlen. Damit sind positive persönliche Empfehlungen auch der Hauptgrund, warum sich Menschen für die eine oder die andere Organisation im Sozialbereich entscheiden: 49,5% entschieden sich für das Hilfswerk aufgrund von Empfehlungen, 27,5% weil sie eine(n) MitarbeiterIn kennen.

Dies lässt darauf deuten, dass Pflegeleistungen nicht mit „üblichen“ Werbemaßnahmen „verkauft“ werden können. Der Mensch mit Pflege- und Betreuungsbedarf und der Mensch der die Dienstleistung erbringt treten in Interaktion – haben eine Beziehung, die aufzubauen und zu pflegen ist – „Beziehungspflege“. Wenn diese Beziehungspflege positiv erlebt und wahrgenommen wurde steigt die Wahrscheinlichkeit, dass diese Organisation wieder in Anspruch genommen wird.

94 % der KundInnen sind mit der Arbeit des Hilfswerks „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. Von den mobilen Pflegediensten über Kinderbetreuung bis zu den Angeboten rund ums Lernen zieht sich die hohe Kundenzufriedenheit über alle Tätigkeitsbereiche des Hilfswerks. Besonders gut bewertet wurde die fachliche und persönliche Kompetenz der MitarbeiterInnen – bei einem sozialen Dienstleister wie dem Hilfswerk das wichtigste Entscheidungskriterium für den Kunden: Höflichkeit, Hilfsbereitschaft, das Eingehen auf individuelle Wünsche, das Interesse an persönlichen Anliegen des Kunden und das Vertrauen, das die MitarbeiterInnen erwecken, wurden besonders positiv bewertet. Aufgewertet werden diese Aussagen dadurch, dass die Kunden genau diesen Aspekten auch besondere Wichtigkeit beimessen. Man erlebt das Hilfswerk insgesamt als sehr zuverlässig, entgegenkommend und kundenorientiert.

### Hohe Zufriedenheit mit sozialen Dienstleistungen – Kundenbefragung im NÖ Hilfswerk

Autorin: Monika Gugerell

erschienen: November 2005

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Strauss et al haben definiert, dass pflegerische Versorgung für den Patienten vordergründig „Gefühlsarbeit“ ist (Müller et al, S.96) <sup>1</sup>. Interaktion, Empathie, Kommunikation, Achtung der Person sind Qualitätskriterien aus Kundensicht und sie haben einen wesentlich höheren Stellenwert für den „Kunden“ als die korrekte Durchführung von Pflegetechniken wie z.B. der Wundversorgung.

Aus dieser Perspektive wird dann die Diskrepanz zwischen Kundenerwartungen und den wahrgenommenen Pflegeleistungen, gemessen an der Zufriedenheit der Kunden, verständlich. Während für Kunden im Vordergrund die psychosozialen Aspekte der Pflege stehen, werden diese von Pflegepersonen eher als nachrangig und als selbstverständliche Komponenten ihrer Tätigkeit bewertet, gerade umgekehrt wie dies der Kunde sieht (Müller et al, S.136).

Wenn Pflegepersonen nun wirklich „kundenorientiert“ pflegen wollen, ist es erforderlich den psychosozialen Anteilen der Pflege einen höheren Stellenwert einzuräumen. Diese Anforderungen an Pflegepersonen muss in der Aufgabenbeschreibung, in der Aus- und Fortbildung stärker berücksichtigt werden. Unumgänglich ist aber, dass Pflegepersonen Interaktion, Kommunikation, Beziehungspflege den gleichen Stellenwert wie den Pflege- und Hilfeleistungen beimessen.

Becker/Wellins haben Anforderungen an „Kundenkontaktpersonal“ definiert wie Entscheidungsfähigkeit, Energie, Flexibilität, Initiative, Urteils- und Planungsvermögen, Belastungsfähigkeit oder Situationsanalyse. Fachkenntnis ist nur einer von insgesamt 17 Punkten (Bruhn et al, S 237).<sup>2</sup>

Gerade aufgrund dieser Erkenntnisse und der Ergebnisse der Kundenbefragung wird transparent, das „Der Mitarbeiter der wichtigste Botschafter“ einer Organisation ist – der kompetente, als auch der inkompetente. Strukturierte Personalentwicklung ist daher eine unumgängliche Aufgabe, durch

---

<sup>1</sup> Müller K. et al (2000): Zufriedene Kunden? Die Qualität ambulanter Pflege aus der Sicht der Patienten. Kohlhammer

<sup>2</sup> Bruhn.M. et al (1991): Dienstleistungsqualität: Konzepte, Methoden, Erfahrungen. Gabler

### Hohe Zufriedenheit mit sozialen Dienstleistungen – Kundenbefragung im NÖ Hilfswerk

Autorin: Monika Gugerell

erschienen: November 2005

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

vielfältige Maßnahmen, interne Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Feedback und Wertschätzung durch die regelmäßige Führung von Mitarbeitergesprächen kann dies erfüllt werden.

Einen leichten Einbruch der Zufriedenheitskurve gab es lediglich bei den Öffnungszeiten der Hilfswerk-Einrichtungen und der sofortigen Erreichbarkeit der richtigen Ansprechperson - ein Bereich, den das Hilfswerk als mobiler Dienstleister, genau analysieren muss. Allen Anmerkungen und Hinweisen der KundInnen wird gewissenhaft nachgegangen, und so gibt es immer auch Kundenerwartungen, die nicht oder noch nicht erfüllt werden können.

In diesen Fällen ist es besonders wichtig, KundInnen darüber zu informieren, warum wir diesen Erwartungen nicht entsprechen können, wie insgesamt die Kommunikation und der Infodfluss über die Ergebnisse der Kundenbefragung gegenüber den KundInnen und den MitarbeiterInnen äußerst wichtig ist.

### **Der Kunde – kein unbekanntes Wesen!**

Parallel zur Kundenbefragung wurde auch eine so genannte „Spiegelbefragung“ durchgeführt, also die Hilfswerk-MitarbeiterInnen selbst befragt, wie sie die Meinung ihrer Kunden einschätzen. Ziel war es, durch einen identisch aufgebauten Fragebogen Selbstbild und Fremdbild miteinander zu vergleichen.

Fazit: Selbstbild und Fremdbild sind sich in ihrer Struktur sehr, sehr ähnlich. Das Hilfswerk kennt seine Kunden sehr, sehr gut, und weiß genau, wo die eigenen Stärken liegen bzw. wo es noch Möglichkeiten zur Verbesserung gibt. Auf dieses Ergebnis sind wir sehr stolz, denn es zeugt von der Professionalität eines Unternehmens und seiner MitarbeiterInnen, wenn es seine Leistungen realistisch einschätzen kann.

### **Auch NPOs haben Kunden**

Den Vergleich mit Profit-Unternehmen braucht das Hilfswerk jedenfalls nicht zu scheuen: In vielen Dimensionen fielen die Ergebnisse so positiv aus, dass das NÖ Hilfswerk als Non Profit-Organisation neue Maßstäbe in der Kundenzufriedenheit setzt: So etwa in den Punkten Auskunftsqualität, Service, Höflichkeit und Rückrufzuverlässigkeit.

## **Hohe Zufriedenheit mit sozialen Dienstleistungen – Kundenbefragung im NÖ Hilfswerk**

Autorin: Monika Gugerell

erschienen: November 2005

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Und ein Vergleich mit Profit-Unternehmen ist auch durchaus legitim und wichtig: KonsumentInnen sind heutzutage – zu Recht – sehr kritisch in ihren Entscheidungen, welche Angebote sie zu welchen Konditionen wahrnehmen. Kunden können von Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialbereichs selbstverständlich erwarten, dass sie ihre Leistungen „lege artis“ erbringen. Der „Kunde“ mit seinen Erwartungen, die Erfüllung dieser Erwartungen und die Evaluierung in Form von Kundenbefragungen haben einen wesentlichen Beitrag zur Professionalität.

Kundenorientierung und ein ständiges Bestreben, sich zu verbessern, sind daher – nicht nur für das Hilfswerk – selbstverständlich.

Auch vor dem Hintergrund, dass Erwartungen, Ansprüche und Bedürfnisse des Kunden ändern sich – und werden sich auch in den nächsten Jahren weiter ändern. Geänderte Familienstrukturen, das „Aussterben“ der Großfamilie, höhere Lebenserwartung und die steigende Berufstätigkeit der Frau führen dazu, dass soziale Dienstleistungen in Zukunft noch viel stärker gebraucht werden als bisher. Es kommt eine spannende Zeit auf uns zu...

Das NÖ Hilfswerk ist die größte Sozialorganisation des Landes, mit 4.500 MitarbeiterInnen und über 20.000 Kunden monatlich. Seine Tätigkeit erstreckt sich von der Hauskrankenpflege und Heimhilfe über familienähnliche Kinderbetreuung und Lernbegleitung bis zur Familienberatung.

## Hohe Zufriedenheit mit sozialen Dienstleistungen – Kundenbefragung im NÖ Hilfswerk

Autorin: Monika Gugerell

erschienen: November 2005

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

**Über die Autorin:**

Frau **Monika Gugerell** ist Pflegedirektorin und Leiterin des Dienstleistungsbereichs „Hilfe und Pflege daheim“ im NÖ Hilfswerk.

Tel. 02742/249-1300, e-mail: monika.gugerell@noe.hilfswerk.at

**Berufliche Laufbahn:**

1973-76	Ausbildung zur Diplomierten Gesundheits- und Krankenschwester im Wilhelminenspital
1976-81	DGKS im Krankenhaus St. Pölten
Seit 1981	NÖ Hilfswerk; zuerst als DGKS in der mobilen Pflege, danach als Fachberatung und Pflegedienstleitung tätig; seit 2001 Leiterin „Hilfe und Pflege daheim“

**Weitere Ausbildungen:**

- Sonderausbildung für den sozialmedizinischen Pflegedienst
- Ausbildung im Sozialmanagement
- Akademisch geprüfte Pflegedienstleitung

**Referententätigkeit zu folgenden Themen (auszugsweise):**

- Pflegeprozess
- Pflegeplanung
- Pflegemodelle
- Pflegequalität
- Pflegesysteme
- Pflegemanagement

**Publikationen zu folgenden Themen (auszugsweise):**

- Pflegende Angehörige
- Pflegeberatung
- Pflegequalität
- Grundlagen des Pflegeprozesses
- Teamarbeit
- Gender Mainstreaming

**Hohe Zufriedenheit mit sozialen Dienstleistungen – Kundenbefragung im NÖ Hilfswerk**

Autorin: Monika Gugerell  
erschieden: November 2005

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.