

# pro:concept

Gesellschaft für Qualitätsentwicklung mbH

## HealthCare

Messen  
Vergleichen  
Bewerten  
Umsetzen

Erfolgsfaktoren für Soziale Dienste



Soziale Dienstleistungen sind ein Wachstumsmarkt.

Doch mit ihren derzeitigen Strukturen und Abläufen sind viele Unternehmen und Einrichtungen noch nicht in der Lage, die Erfolgchancen ausreichend zu nutzen.

Zunehmender Wettbewerbsdruck zwingt zum Handeln.

Investitionen in zufriedene Kunden, motivierte Mitarbeiter, effiziente Prozesse und eine eindeutige Profilierung im Wettbewerb sind der Schlüssel zum Erfolg.

Aber die Maßnahmen müssen sich rechnen!

Daher empfiehlt sich pro:concept gmbh, Gesellschaft für Qualitätsentwicklung, mit Sitz in München und Niederlassungen in Mannheim und Berlin, seit 1983 ein namhafter Garant für Topleistungen und nachhaltige Lösungen. In Zusammenarbeit mit interdisziplinären Pflegeexperten bietet pro:concept gmbh für die Branche Soziale Dienste rentable Produkte und Services, die in ein umfassendes, nach EFQM ausgerichtetes Konzept eingebettet sind:

## Messen Sie Ihre Leistungen.

### Kunden-Monitoring

Kundenbefragung als Kundenbindungsinstrument zum Erkennen von Verbesserungspotentialen in den Bereichen:

- Kundenzufriedenheit generell
- Zufriedenheit mit dem Personal
- Güte des Beschwerdemanagements
- Schwachstellen im Umgang mit Kunden
- Relevanz von Leistungen und Angeboten
- Abläufe und Prozesse
- Profil auf dem Markt der sozialen Dienstleistungen.



### Mitarbeiter-Monitoring

Unabhängige, schnelle und kostengünstige Mitarbeiterbefragung für zuverlässige statistische Erkenntnisse über Motivation, Verständnis und Commitment, z.B. für

- wirksame Mitarbeiterbindung
- Maßnahmen zur Mitarbeiterentwicklung / Führung
- Kommunikation / Leitbild
- Veränderungen in betrieblichen Abläufen

#### **Befragung:**

Ergebnisse zum Erkennen von Verbesserungspotentialen.

#### **Methode:**

Telefonische, persönliche oder schriftliche Befragungen Ihrer Kunden, online oder schriftliche Befragung Ihrer Mitarbeiter. Die Fragebögen werden von Branchenexperten ausgearbeitet.

#### **Zielgruppe:**

Alle befragungsfähigen Kunden sowie festangestellten Mitarbeiter Ihres Unternehmens / Ihrer Einrichtung.

#### **Datenanalyse:**

Die Daten werden durch statistische Methoden gestrafft, durch grafische Darstellungen veranschaulicht und in Tabellen verdichtet.

#### **Ergebnisbericht:**

- Textlich und visuell aufbereitete Ergebnisse
- Aufzeigen von Stärken und Schwächen
- Fazit und Ausblick
- Komplette Umfragedaten im Anhang.

#### **Durchführung:**

Das Kunden-Monitoring wird von einem interdisziplinären Team aus Pflegeexperten, Statistiker und Assessor von pro:concept gmbh begleitet - von der Aussendung über die Befragung bis hin zur Präsentation der Ergebnisse. Die neue Methode und Herangehensweise ist HealthCare best-practice-fähig und in ein schlüssiges und stufenweise einfühbares Gesamtkonzept eingebettet. Auf Wunsch helfen wir auch bei der Analyse und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen. Datenschutz ist gewährleistet.

## Vergleichen Sie sich mit anderen:

### Best Practice

Best Practice ist die effektivste und effizienteste Methode, ein Ziel zu erreichen oder eine Aufgabe zu erfüllen. Eine Organisation kann sich entweder als Ganzes oder in einem spezifischen Bereich in Richtung Best Practice entwickeln.

- Bilden Sie ein Team mit anderen sozialen Dienstleistern
- Vergleichen Sie Ergebnisse mit denen anderer Einrichtungen
- Lernen Sie aus den Zahlen, Erfahrungen und Ergebnissen Ihrer Kollegen
- Ihre Unternehmensdaten sind selbstverständlich geschützt und nicht identifizierbar für Dritte

## Bewerten Sie Ihr Potential:

### EFQM-Assessment

Eine Erhebung zur Erkennung von Stärken und Schwächen, mit der Sie den Entwicklungsstand Ihrer Organisation oder deren Teilelemente eruieren und schrittweise zu Optimierungslösungen gelangen können.

- Begleitung durch einen EFQM-Assessor als Coach
- Durchführung durch ein Team aus Leitungsebene und Schlüsselmitarbeitern
- Gemeinsam mit dem Coach deckt das Team Potentiale auf
- Gemeinsam werden Maßnahmenpläne erarbeitet

## Setzen Sie Erkenntnisse in die Tat um:

### EFQM-Beratung

pro:concept gmbh unterstützt Sie bei der Einführung und weiterführenden Anwendung des EFQM Modells und hilft Ihnen, die aus der Erhebung resultierenden Maßnahmen umzusetzen.

Die Beratung ist individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnitten und umfasst z.B.

- Bestandsaufnahmen
- Strategische und operative Zieldefinitionen
- GAP-Analysen
- Maßnahmenpläne

EFQM

## Fit für den MDK:

### fit@MDK-Doku-Check Patienten

Anhand der MDK Transparenzkriterien werden vor Ort die drei wichtigsten Qualitätsbereiche geprüft und bewertet:

- pflegerische Leistungen
- ärztlich verordnete pflegerische Leistungen
- Dienstleistungen und Organisation

Die pflegerischen und ärztlich verordneten pflegerischen Leistungen werden anhand von 4-5 ausgewählten Patientendokumentationen überprüft. ( Nicht enthalten sind dabei der Besuch der Patienten vor Ort und deren augenscheinliche Inspektion. ) Beim Check von Dienstleistungen und Organisation werden die nachgefragten Unterlagen, die sich in der Regel in der Einrichtung befinden, gesichtet. Als Ergebnis liegt ein Bericht vor, der die Bewertung der einzelnen Kriterien enthält.

## Zusätzliche Maßnahme:

### SCRM - Stakeholder & Ressource Management

SCRM ermöglicht ein erfolgreiches Management sämtlicher Beziehungen und Ressourcen in Ihrem Unternehmen, z.B. Beschaffung von Material und Medikamenten, Fuhrparkorganisation, Essensversorgung, Dokumentenverwaltung, etc. Eine Optimierung kann u.a. durch Einkaufsgemeinschaften erreicht werden.





## **pro:concept gmbh**

Sitz: Gernerstr. 19, 80638 München

### **Bereich Süd ( München )**

pro:concept gmbh, Gernerstr. 19, 80638 München

Tel. + 49 (0) 89 - 620 21 - 065

Fax + 49 (0) 89 - 620 21 - 189

### **Bereich Ost ( Berlin )**

pro:concept gmbh, Rungestr. 22-24, 10179 Berlin

Tel. + 49 (0) 30 - 400 559 2 - 0

Fax + 49 (0) 30 - 400 559 2 - 29

### **Bereich Süd-West ( Karlsruhe )**

pro:concept gmbh, Vogesenstr. 118, 76461 Muggensturm

Tel. (0) 7222 - 968 76 - 48

Fax (0) 7222 - 968 76 - 51

eMail für alle Standorte: sekretariat@proconcept.net

Internet: <http://www.proconcept.net>