



H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- und Sozialwesen

Kurzes Geländ 6 . 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-dlgs.de . www.hs-dlgs.de



■ Auswertung

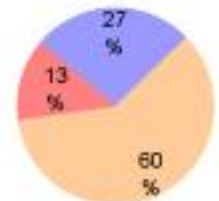
H&S Kundenbefragung

Rücklaufquote

42%

Rücklauf aus der Zielgruppe ...

1.	Inhaber	27%
2.	Führungskraft	60%
3.	Mitarbeiter	13%



H&S Auftragsabwicklung

Frage nummer	Bewertungskriterien	Gesund.- & Sozialwesen		GESAMT
		Bildungsträger		
101	Erreichbarkeit	1,9	2,4	2,1
102	Freundlichkeit	1,0	1,2	1,1
103	Beratung	1,0	1,6	1,3
104	Abwicklung	1,3	1,8	1,6
105	Flexibilität	1,6	1,6	1,6
106	Schnelligkeit	1,6	1,4	1,5
107	Ihre Zufriedenheit	1,4	1,7	1,5
GESAMT		1,6	1,7	1,5

H&S Dienstleistungserbringung

201	Auswahl, Information, Kommunikation des Leistungsprofils	1,4	1,8	1,6
202	Vorbereitung auf die Dienstleistung	1,2	2,0	1,6
203	Zusammenarbeit (Kooperation)	1,1	1,4	1,3
204	Verfügbarkeit/Erreichbarkeit	1,8	2,4	2,1
205	Fachkompetenz und Fähigkeiten	1,1	1,6	1,4
206	Leistungsbereitschaft, Engagement, Motivation, Einsatz	1,0	1,2	1,1
207	Zeitmanagement, Effizienz, Flexibilität	1,3	1,6	1,5
208	Umgangsformen, Freundlichkeit	1,0	1,2	1,1
209	Wettbewerbsfähigkeit gegenüber dem Mitbewerber	1,4	2,0	1,7
210	Unterstützung nach der erbrachten Leistung	1,2	1,5	1,4
211	Ihre Zufriedenheit	1,3	1,8	1,6
GESAMT		1,3	1,7	1,5



H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- und Sozialwesen

Kurzes Geländ 6 . 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-digs.de . www.hs-digs.de



Dienstleistungen im Gesundheits- & Sozialwesen

■ Auswertung

H&S Kundenbefragung

Beratung					
Fragennummer	Bewertungskriterien	Priorität: 2 = hoch 0 = niedrig	Gesund.- & Sozialwesen	Bildungsträger	GESAMT
301	Erarbeitung von Rahmen- und Neueröffnungskonzepten	1,8	1,0		1,0
302	IST-Analyse per simulierter MDK-Prüfung (Qualitäts-Check)	2,0	1,3		1,3
303	Unterstützung beim Aufbau/der Weiterentwicklung Ihres QMS	1,8	1,5		1,5
304	Begleitung/Moderation von Qualitätsprüfungen – Prüfbehörden	2,0	1,0		1,0
305	Ausarbeitung von Stellungnahmen und Projektplänen	1,8	1,4		1,4
306	Dokumentenprüfung bzgl. Vollständigkeit/Plausibilität	1,3	1,5		1,5
307	Systemaudit nach DIN EN ISO 9001:2000	0,5	1,0		1,0
308	Zertifizierungsaudit nach DIN EN ISO 9001:2000 in Kooperation	0,5	1,0		1,0
309	Analyse Personaleinsatz zur effizienten Arbeitsgestaltung	1,8	1,8		1,8
310	Standardisierte Kundenbefragung	1,0	1,0		1,0
311	Standardisierte Mitarbeiterbefragung	0,7	1,0	1,0	1,0
312	Umsetzung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen	2,0	2,0		2,0
GESAMT		1,4	1,3	1,0	1,3



H&S Dienstleistungen im
Gesundheits- und Sozialwesen

Kurzes Gelände 6 · 86156 Augsburg
Tel. (08 21) 9 07 63 33
Fax (08 21) 9 07 63 35
Info@hs-digs.de · www.hs-digs.de



Dienstleistungen im Gesundheits- & Sozialwesen

■ Auswertung

H&S Kundenbefragung

Coaching (Training)

Frage nummer	Bewertungskriterien	Priorität: 2 = hoch 0 = niedrig	Gesund- & Sozialwesen	Bildungsträger	GESAMT
401	Begutachtungsrichtlinien und Widerspruchsverfahren	2,0	1,0		1,0
402	Etablierung Controllinginstrumente (z.B. Kennzahlen, Visiten, ...)	1,5	2,0		2,0
403	Implementierung von Verfahren/Standards (z.B. nat. Expertenstand.)	1,5	1,0		1,0
404	Umsetzung Pflegedokumentation und Pflegeprozessplanung	1,5	1,3		1,3
GESAMT		1,6	1,3		1,3

Fort- und Weiterbildung

501.	Personalzertifizierte Weiterbildung (QB, Q-Manager, internen Auditor)	1,5		2,0	2,0
502.	Weiterbildung „Fachwirt im Gesundheits-/Sozialwesen“(Kooperat.)	0,7			
503.	Weiterbildung „Pflegedienst-/Wohnbereichsleitung“ (Kooperation)	1,3			
504.	QEP-Weiterbildung (Qualität und Entwicklung in der Arztpraxis / KBV)	0,3		1,0	1,0
505.	Weiterbildung „Datenschutzbeauftragte/r“	1,3			
506.	Begutachtungsrichtlinien und Widerspruchsverfahren	1,7			
507.	Pflegevisite	1,7			
508.	Nationale Expertenstandards des DNQP	2,0			
509.	Grundschulung Pflegedokumentation/Pflegeprozessplanung	1,3		1,0	1,0
510.	Beschwerdemanagement	1,5	2,0	2,0	2,0
511.	Mitarbeiter führen und anleiten	1,3		2,0	2,0
512.	Konzeptarbeit (z. B. Einrichtungs-/Pflege-/Versorgungskonzept)	1,4	1,0	1,0	1,0
513.	Qualitätsprüfung analog d. Qualitätsprüfungsrichtlinie des MDS	1,5			
514.	Datenschutzrichtlinien	1,3		1,0	1,0
515.	Hygienemanagement und Arbeitssicherheit	0,8		2,0	2,0
GESAMT		1,3	1,5	1,5	1,5