



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



■ Presse

Pressemitteilung vom 19. September 2006

H&S Dienstleistungen im Gesundheits- & Sozialwesen
VDAB Wirtschafts- und QM-Team Süd

In Kooperation mit:



Hohe Zufriedenheit in den Bereichen Beratung, Coaching, Schulung

Ergebnisse der H&S-Kundenbefragung

Augsburg (H&S) – Im Sommer 2006 wurde eine Erhebung der Kundenzufriedenheit bei Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens, Kooperationspartnern und Bildungsträgern durchgeführt. Hierzu wurde ein standardisierter Fragebogen entwickelt mit einer Skalierung analog des Schulnotensystems. Dieser wurde im Rahmen eines Stichprobenverfahrens an Mandanten und Partner der H&S in anonymisierter Form weitergeleitet. Die Ergebnisse der statistischen Auswertung ergaben eine erfreuliche Rücklaufquote von 42% (Vergleichswerte Statistik 10% Rücklauf bei schriftlichen Befragungen) und liegen nun in Form eines veröffentlichten Endberichtes vor. Dieser steht allen Interessierten auf der Homepage der H&S unter www.hs-digs.de zur Verfügung.

Das Ergebnis der Befragung zeigt insgesamt eine sehr hohe Zufriedenheit der betreuten Mandanten und Kunden bei der Auftragsabwicklung sowie bezüglich des Dienstleistungsangebots und der Kundenbetreuung. Im Rahmen der Gesamtbetrachtung bewerteten Mandanten aus stationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen sowie Arztpraxen und Therapiezentren die Leistungen der H&S mit sehr gut. Seitens der Vertreter der Bildungseinrichtungen erfolgte die Bewertung insgesamt kritischer, die Ergebnisse liegen dabei zwischen sehr gut bis gut.

Besonders gelobt im Bereich der Dienstleistungsrealisierung wurden die Parameter Zusammenarbeit/Kooperation; Fachkompetenz und Fähigkeiten der Berater und Trainer; Leistungsbereitschaft, Engagement, Motivation, Einsatz sowie Umgangsformen und Freundlichkeit der Mitarbeiter. Etwas kritischer wurde die Erreichbarkeit der Ansprechpartner im Rahmen der Auftragsabwicklung bewertet.



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



■ Presse

- 2 -

Von besonderer Bedeutung im Bereich der Beratungsleistungen sind die Angebote der Qualitäts-Checks auf Grundlage der Qualitätsprüfungsrichtlinien des MDS/MDK, die Unterstützung beim Aufbau/der Weiterentwicklung der einrichtungsinternen QM-Systeme sowie die Begleitung und Moderation von Qualitätsprüfungen Seitens der Prüfbehörden. Im Rahmen des Coachings liegt die Priorität der Mandanten bei der Anleitung der Mitarbeiter im Bereich der Pflegeeinstufung (Begutachtungsrichtlinien und Widerspruchsverfahren). Führungskräfte und Mitarbeiter von Bildungseinrichtungen legen die Prioritäten bzgl. des Seminarangebotes auf die personalzertifizierten Weiterbildungen zum Qualitätsbeauftragten, internen Auditor und Qualitätsmanager; im Weiteren auf Fortbildungen zu den Themen Beschwerdemanagement und Personalführung sowie Hygienemanagement und Arbeitssicherheit.

„Für die H&S ist diese Umfrage von wesentlicher Bedeutung: erstens sehen wir, dass wir mit unserem Dienstleistungsangebot und den fachlichen und persönlichen Eigenschaften unseres Teams richtig liegen. Zweitens steht uns jetzt auch entsprechendes Datenmaterial zur Verfügung, um entsprechende Korrekturmaßnahmen einzuleiten“, so Karl-Heinz Schuster.

An dieser Stelle bedankt sich das Team der H&S bei allen Kunden und Partnern für die erfolgreiche Durchführung der Befragung durch Ihre Rückantworten. „Die Ergebnisse liefern uns, als zertifiziertes Dienstleistungsunternehmen nach DIN EN ISO 9001:2000, einen wichtigen Beitrag um den Wünschen unserer Kunden gezielt entgegenzukommen und nicht etwa daran vorbei zu 'verbessern'“, so die Meinung des H&S-Teams.

Augsburg, 19. September 2006 /fma