

Mehr zum Thema: QMpraxis 42/2015 zur Serie Kennzahlen und Balanced Scorecard

Ein Beispiel für einzelne Verbindungen zwischen Prozessen und Kennzahlen im Bereich der Kundenperspektive

Ebene	Subprozess	Steuerungs- / Ablaufprozess	Verantwortlich	Kennzahlen	Ziel	
Kundenmanagement	Kundenbetreuung	Einzug in die Einrichtung	Pflegedienstleitung	Zufriedenheit mit dem Einzug	100 %	
				Durchführungsquote Integrationsgespräche	100 %	
		Biografiearbeit	Leitung Soziale Betreuung	Erhebung der Biografie nach sechs Wochen	100 %	
		Einsatz Ehrenamtlicher Mitarbeiter	Leitung Soziale Betreuung	Anzahl der Ehrenamtlichen	7	
				Anzahl der durchgeführten Angebote	5 pro Woche	
				Beteiligungsquote	Im Mittel 6 Bewohner	
		Betreuung bei Krankenhausaufenthalt	Wohnbereichsleitung	Anzahl der Besuche im Krankenhaus	75 %	
		Bearbeitung von Kundenbeschwerden	Pflegedienstleitung	Bearbeitungsdauer der Beschwerden	72 Stunden nach Aufnahme	
		Erfassung der generellen Kundenzufriedenheit	Einrichtungsleitung	Rücklauf der Befragungsbögen	75 %	
				Ergebnis der Befragung	85 % über alle Items hinweg	
				Ergebnisse der Pflegevisiten	95 % Erfüllungsgrad	
		Pflegeprozess	Pflegeanamnese und Planungserstellung	Bezugspflegekraft	Ersterstellung nach 72 Stunden	100 %
					Kompletterstellung nach 4 Wochen	100 %
			Evaluation der Pflege	Bezugspflegekraft	Drei Tage nach Veränderung	100 %
				Einhaltung der Planung	85 %	
		Pflegevisite	Wohnbereichsleitung	Drei Visiten pro Monat nach Plan	100 %	
		Beratungsgespräche	Bezugspflegekraft	Durchführung der Beratungsgespräche	100 %	
				Die Ergebnisse der Gespräche finden sich in der Pflegeplanung wieder	100 %	

