

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

Mögliche Kennzahlen auf der Unternehmens- bzw. der Teamebene

Finanzperspektive	
Unternehmensebene	Teamebene
<ul style="list-style-type: none"> • Umsatz • Gewinn • Ausgaben 	<ul style="list-style-type: none"> • Umsatz • Gewinn • Ausgaben
Kundenperspektive	
Unternehmensebene	Teamebene
<i>Wahrnehmungsdaten</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisse aus Zufriedenheitsbefragungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisse aus Zufriedenheitsbefragungen
<i>Leistungskennzahlen</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Verweildauer der Kunden • Pflegestufen der Kunden • Altersdurchschnitt der Kunden • Entwicklung von Risikogruppen • Nachfragesituation der Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> • Verweildauer der Kunden in dem Wohnbereich / im Pflgeteam • Pflegestufen der Kunden in dem Wohnbereich / im Pflgeteam • Altersdurchschnitt der Kunden in dem Wohnbereich / im Pflgeteam • Entwicklung von Risikogruppen
Prozessperspektive	
Unternehmensebene	Teamebene
<ul style="list-style-type: none"> • Jede Form von Prozesskennzahlen, wie z.B. die Dauer zwischen der Anfrage und dem Einzug eines Bewohners 	<ul style="list-style-type: none"> • Teambezogene Prozesskennzahlen, wie z.B. die Erstellung der ersten Pflegeplanung nach dem Einzug des Bewohners
Lern- und Entwicklungsperspektive (Mitarbeiterperspektive)	
Unternehmensebene	Teamebene
<i>Wahrnehmungsdaten</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisse aus Mitarbeiterbefragungen über das gesamte Unternehmen hinweg 	<ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisse aus Mitarbeiterbefragungen für das jeweilige Team
<i>Leistungskennzahlen</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Ausfallquoten der Mitarbeiter • Schulungszeiten der Mitarbeiter • Altersdurchschnitt der Mitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausfallquoten der Mitarbeiter in dem Wohnbereich / im Pflgeteam • Beteiligungsquoten an Fallbesprechungen, Teambesprechungen usw. der Mitarbeiter in dem Wohnbereich / im Pflgeteam • Überstunden der Mitarbeiter in dem Wohnbereich / im Pflgeteam