

Niederschrift
über die 1. Sitzung des Ausschusses für den LVR-Verbund
Heilpädagogischer Hilfen
am 28.11.2014 in Köln, Landeshaus
- öffentlicher Teil -

Anwesend vom Gremium:

CDU

Fenninger, Georg	für Ensmann, Bernhard
Giebels, Harald	
Hohl, Peter	
Kromer-von Baerle, Wolfgang	
Dr. Leonards-Schippers, Christiane	
Meies, Fritz	für Wörmann, Josef
Nabbefeld, Michael	
Rohde, Klaus	Vorsitzender

SPD

Arndt, Denis
Joebges, Heinz
Kaiser, Manfred
Nüse, Theodor
Recki, Gerda
Servos, Gertrud
Wucherpennig, Brigitte

Bündnis 90/DIE GRÜNEN

Janicki, Doris
Kresse, Martin
Tuschen, Johannes-Jürgen

FDP

Feiter, Stefan
Haupt, Stephan

Die Linke.

Ammann-Hilberath, Martina

Freie Wähler/Piraten

Hagenbruch, Detlef

Verwaltung:

Wenzel-Jankowski	LVR-Dezernentin Klinikverbund und Verbund Heilpädagogischer Hilfen
Heister	Fachbereichsleitung Personelle und organisatorische Steuerung des Klinikverbundes und des Verbundes Heilpädagogischer Hilfen
Kirchhofs-Leuker	LVR-Fachbereich Qualitäts- und Innovationsmanagement des Klinikverbundes und des Verbundes Heilpädagogischer Hilfen
Siekirski	LVR-Fachbereich Qualitäts- und Innovationsmanagement des Klinikverbundes und des Verbundes heilpädagogischer Hilfen
Stephan-Gellrich	LVR-Fachbereich Qualitäts- und Innovationsmanagement des Klinikverbundes und des Verbundes Heilpädagogischer Hilfen
Thewes	Fachbereichsleitung LVR-Fachbereich Wirtschaftliche Steuerung des Klinikverbundes und des Verbundes Heilpädagogischer Hilfen
Kasten	Kaufmännischer Direktor LVR-HPH-Netz West
Klein	Kaufmännischer Direktor LVR-HPH-Netz Ost
Klose	Kaufmännischer Direktor LVR-HPH-Netz Niederrhein
Nottelmann	Fachliche Direktorin LVR-HPH-Netz West
Schueler	Fachlicher Direktor LVR-HPH-Netz Ost
Stroebele	Fachlicher Direktor LVR-HPH-Netz Niederrhein
Steinhoff	LVR-Stabsstelle Gleichstellung und Gender Mainstreaming
Flechtner	PR LVR-HPH-Netz Niederrhein
Overkamp	PR LVR-HPH-Netz Niederrhein
Breidenbach	LVR-Fachbereich Personelle und organisatorische Steuerung des Klinikverbundes und des Verbundes Heilpädagogischer Hilfen (Protokoll)

Gäste:

Deringer	Forschungsgruppe Metrik
----------	-------------------------

Tagesordnung

Öffentliche Sitzung

Beratungsgrundlage

1. Anerkennung der Tagesordnung
2. Verpflichtung von sachkundigen Bürgerinnen und Bürgern
3. Bestellung des Schriftführers/der Schriftführerin für den Ausschuss für den LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen **14/42**
4. Aufgabendarstellung LVR-Klinikverbund und LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen
5. Zweite Kundenbefragung in den LVR-HPH-Netzen
6. Anträge und Anfragen der Fraktionen
7. Beschlusskontrolle
8. Mitteilungen der Verwaltung
- 8.1. LVR-Verbundzentrale
- 8.2. LVR-HPH-Netz Niederrhein
- 8.3. LVR-HPH-Netz Ost
- 8.4. LVR-HPH-Netz West
9. Verschiedenes

Nichtöffentliche Sitzung

10. Personalmaßnahmen
- 10.1. Wiederbestellung zum Fachlichen Direktor als Erster Betriebsleiter in der Betriebsleitung des LVR-HPH-Netzes Ost des LVR-Verbundes Heilpädagogischer Hilfen **14/69**
- 10.2. Wiederbestellung zum Fachlichen Direktor als Erster Betriebsleiter in der Betriebsleitung des LVR-HPH-Netzes Niederrhein des LVR-Verbundes Heilpädagogischer Hilfen **14/125**
11. Aufwands- und Ertragsentwicklung im III. Quartal 2014
- 11.1. III. Quartalsbericht 2014 des LVR-HPH-Netzes Niederrhein **14/126**
- 11.2. III. Quartalsbericht 2014 des LVR-HPH-Netzes Ost **14/127**
- 11.3. III. Quartalsbericht 2014 des LVR-HPH-Netzes West **14/128**

- 12. Übersicht über die Vergaben der LVR-HPH-Netze im II. und III. Quartal 2014 mit einer Vergabesumme ab 10.000 €
- 12.1. Vergabeübersicht für das II. und III. Quartal 2014 des LVR-HPH-Netzes Niederrhein **14/159**
- 12.2. Vergabeübersicht für das II. und III. Quartal 2014 des LVR-HPH-Netzes Ost **14/152**
- 12.3. Vergabeübersicht für das II. und III. Quartal 2014 des LVR-HPH-Netz West **14/161**
- 13. Anträge und Anfragen der Fraktionen
- 14. Beschlusskontrolle
- 15. Mitteilungen der Verwaltung
- 15.1. LVR-Verbundzentrale
- 15.2. LVR-HPH-Netz Niederrhein
- 15.3. LVR-HPH-Netz Ost
- 15.4. LVR-HPH-Netz West
- 16. Verschiedenes

Beginn der Sitzung:	09:30 Uhr
Ende öffentlicher Teil:	11:00 Uhr
Ende nichtöffentlicher Teil:	11:15 Uhr
Ende der Sitzung:	11:15 Uhr

Öffentliche Sitzung

Punkt 1

Anerkennung der Tagesordnung

Herr Hohl bittet unter TOP 8.2 um einen Sachstandsbericht zur geplanten Verlagerung der Verwaltung des LVR-HPH-Netzes Niederrhein nach Duisburg.

Die Tagesordnung wird anerkannt.

Punkt 2

Verpflichtung von sachkundigen Bürgerinnen und Bürgern

Der Vorsitzende verpflichtet Frau Janicki und die Herren Feiter, Hagenbruch und Kromer-

von Baerle zur gesetzmäßigen und gewissenhaften Wahrnehmung Ihrer Aufgaben.

Punkt 3

Bestellung des Schriftführers/der Schriftführerin für den Ausschuss für den LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen Vorlage 14/42

Der Ausschuss für den LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen fasst einstimmig ohne Aussprache folgenden Beschluss:

Die LVR-Dezernentin des LVR-Dezernates Klinikverbund und Verbund Heilpädagogischer Hilfen wird als Schriftführerin für den Ausschuss für den LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen - zugleich Betriebsausschuss für den LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen - bestellt. Ihr wird die Möglichkeit eingeräumt, die Tätigkeit auf Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter des LVR-Dezernates Klinikverbund und Verbund Heilpädagogischer Hilfen zu übertragen.

Punkt 4

Aufgabendarstellung LVR-Klinikverbund und LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen

Herr Rohde verweist auf die ausliegenden Broschüren "Qualitäts- und Leistungsbericht 2012" und "Wesentliches im Überblick 2014", die alle wesentlichen Informationen zu den LVR-HPH-Netzen enthalten. Auf Vorschlag des Ausschussvorsitzenden verzichtet der Ausschuss auf die Präsentation zu den Aufgaben und Strukturen des LVR-Klinikverbundes und des LVR-Verbundes Heilpädagogischer Hilfen. Die Präsentation wird als Anlage 1 dem Protokoll beigelegt.

Punkt 5

Zweite Kundenbefragung in den LVR-HPH-Netzen

Frau Deringer stellt die Methodik und die Ergebnisse der zweiten Kunden- und Betreuerbefragung in den LVR-HPH-Netzen vor. Sie betont nochmals, dass es im Bereich der Behindertenhilfe nur wenige Träger gibt, die eine solche Kundenbefragung durchführen und noch weniger eine solche wiederholen. Die Fragestellungen bezeichnet sie insbesondere im Hinblick auf Fragen zu Mitarbeiterverhalten und Gewaltaspekten als beispielhaft und mutig. Die Befragung wurde durch die Forschungsgruppe Metrik mit externen Interviewerinnen und Interviewern durchgeführt. Der Fragebogen sei gegenüber der ersten Befragung optimiert worden. Die Auswertung habe das insgesamt hohe Qualitätsniveau der LVR-HPH-Netze, das schon in der ersten Befragung deutlich wurde, bestätigt. Die Ergebnisse wurden in den Regionen und den Häusern erörtert, Handlungsfelder analysiert und Umsetzungsmaßnahmen eingeleitet. Die Kundinnen und Kunden, die Bewohnerbeiräte und die gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuer sind in allen LVR-HPH-Netzen schriftlich über die Ergebnisse informiert worden. Die Präsentation wird dem Protokoll als Anlage 2 beigelegt.

Die Frage von Frau Servos, wie denn die Kundinnen und Kunden in die Befragung einbezogen worden sind, die sich sprachlich nicht selber äußern können oder kognitive Einschränkungen haben, beantwortet Frau Deringer mit dem Hinweis, dass man hierfür spezielle Hilfsmittel wie z.B. Bilder oder auch Smileys eingesetzt habe.

Herr Hohl, Frau Janicki, Herr Feiter und Frau Ammann-Hilberath weisen auf die Wichtigkeit der Qualitätskontrolle hin. Frau Ammann-Hilberath regt zudem an, bei der nächsten Befragung den Fragebogen um das Thema "sexuelle Übergriffe" zu erweitern. Abschließend bedankt sich Herr Rohde im Namen des Ausschusses für die interessante Berichterstattung.

Punkt 6 **Anträge und Anfragen der Fraktionen**

Auf Frage von Frau Recki zum aktuellen Sachstand Ledenhof berichtet Frau Wenzel-Jankowski, dass die städtebauliche Konzeption in einer Bürgerversammlung Ende Oktober 2014 vorgestellt worden sei. Das Projekt sei gut angekommen und, da es keine schriftlichen Beschwerden gegeben habe, befinde sich der Bebauungsplan nun im vorhabenbezogenen Prozess.

Punkt 7 **Beschlusskontrolle**

Keine Anmerkungen

Punkt 8 **Mitteilungen der Verwaltung**

Punkt 8.1 **LVR-Verbundzentrale**

Keine Anmerkungen.

Punkt 8.2 **LVR-HPH-Netz Niederrhein**

Herr Hohl nimmt Bezug auf den Eilantrag der CDU-Fraktion im Rat der Gemeinde Bedburg-Hau und einen Pressebericht vom 01.11.2014 zur Verlagerung des Verwaltungsstandortes des LVR-HPH-Netzes Niederrhein von Bedburg-Hau nach Duisburg. Seitens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werde die Befürchtung des Verlustes des Arbeitsplatzes aus Kostengründen, aber auch wegen der Nichtvereinbarkeit von Familie und Beruf geäußert. Frau Wenzel-Jankowski und Herr Ströbele verweisen auf die Ausführungen in der Ausschusssitzung vom 21.03.2014. Dort wurde zum Projekt folgendes berichtet:

- Prüfung von mehr als 40 Objekten und Standorten,
- Der Standort in Duisburg ist kein reiner Verwaltungsstandort, sondern bietet auch die Möglichkeit ein inklusives Wohnprojekt für Menschen mit und ohne geistige Behinderung zu schaffen,
- Großes Interesse der Stadt Duisburg an der Realisierung des Projektes,
- Realisierung über ein Investorenmodell,
- Von Anfang an Einbindung des örtlichen Personalrates in die Planungen.

Zum aktuellen Stand der Entwicklung wird folgendes mitgeteilt:

- Die Bauvoranfrage wurde seitens der Stadt Duisburg positiv beschieden.
- Der Investor wird nun mit der Stadt Duisburg Verkaufsverhandlungen über das Grundstück führen.
- Für den 09.12.2014 ist ein Gespräch der Betriebsleitung des LVR-HPH-Netzes Niederrhein mit dem Bürgermeister der Gemeinde Bedburg-Hau vereinbart worden.

Für die Sitzung des Ausschusses im Januar 2015 wird die Verwaltung eine ausführliche Berichtsvorlage zum Thema erstellen.

Punkt 8.3
LVR-HPH-Netz Ost

Am 15.01.2015 findet in Brauweiler eine Veranstaltung des LVR-HPH-Netzes Ost in Zusammenarbeit mit den örtlichen Hospizvereinen zum Thema " Wie können Menschen in ihrer letzten Lebensphase begleitet werden?" statt. Die politische Vertretung ist zu dieser Veranstaltung herzlich eingeladen.

Punkt 8.4
LVR-HPH-Netz West

Keine Anmerkungen.

Punkt 9
Verschiedenes

Herr Rohde berichtet über die vielen guten Anregungen aus den letzten Ausschussreisen (u.a Hamburg-Alsterdorf und Wien) und bittet die Verwaltung auch in dieser Wahlperiode eine Ausschussreise zu organisieren.

Zudem wird die Verwaltung gebeten, im Jahr 2015 wieder eine Bereisung der LVR-HPH-Netze mit den Sprecherinnen und Sprechern der Fraktionen im Ausschuss vorzubereiten.

Der Ausschuss für den LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen fasst einstimmig folgenden Beschluss:

Die Verwaltung wird beauftragt einen Vorschlag für eine Informationsreise des Ausschusses für den LVR-Verbund Heilpädagogischer Hilfen zu erarbeiten.

Langenfeld, den 24.12.2014

Der Vorsitzende

R o h d e

Köln, den 17.12.2014

Die Direktorin des Landschaftsverbandes
Rheinland

In Vertretung

W e n z e l - J a n k o w s k i



LVR-Dezernat Klinikverbund und Verbund Heilpädagogische Hilfen



HPH-Ausschuss
im November 2014

Martina Wenzel-Jankowski
LVR-Dezernentin



Gliederung

1. **Das LVR-Dezernat 8 - Eine Übersicht**
2. **Der Verbund Heilpädagogische Hilfen**
3. **Der Verbund Heilpädagogische Hilfen und seine Verbundzentrale**
4. **Zukünftige Herausforderungen**



1. Das LVR-Dezernat 8 - Eine Übersicht

LVR-Verbund Heilpädagogische Hilfen

- drei Heilpädagogische Netze
- LVR-Institut für Konsulentenarbeit – „Kompass“



Verbundzentrale

- LVR-Akademie für seelische Gesundheit
- Fachliche Unterstützung und Steuerung
- übergeordnete Aufgaben

LVR-Klinikverbund

- neun psychiatrische Kliniken
- eine orthopädische Fachklinik
- LVR-Institut für Versorgungsforschung
- LVR-Krankenhauszentralwäscherei





2. Der Verbund Heilpädagogische Hilfen



LVR – HPH – Netze im Überblick

- ▶ bieten **1.744** stationäre Wohnplätze für Menschen mit geistiger und mehrfacher Behinderung in **53** Städten und Gemeinden
- ▶ unterstützen **669** Menschen im ambulant betreuten Wohnen -BeWo-
- ▶ gewährleisten tagesstrukturierende Angebote in **22** HPZ für
 - stationär betreute Personen
 - ambulant unterstützte Personen und
 - „externe“ Personen
- ▶ Mitarbeiter/ -innen gesamt = 2620 entsprechend **1.655 VK**
- ▶ Umsatzerlöse = **116.501.000 €**

(Stand: 10/2014)



LVR – HPH – Netze im Überblick

Die LVR-Heilpädagogischen Hilfen bestehen aus einer Vielzahl in drei Netzen gebündelter, gemeindeorientierter Wohnangebote.

► LVR-HPH-Netze

- Niederrhein
- Ost
- West



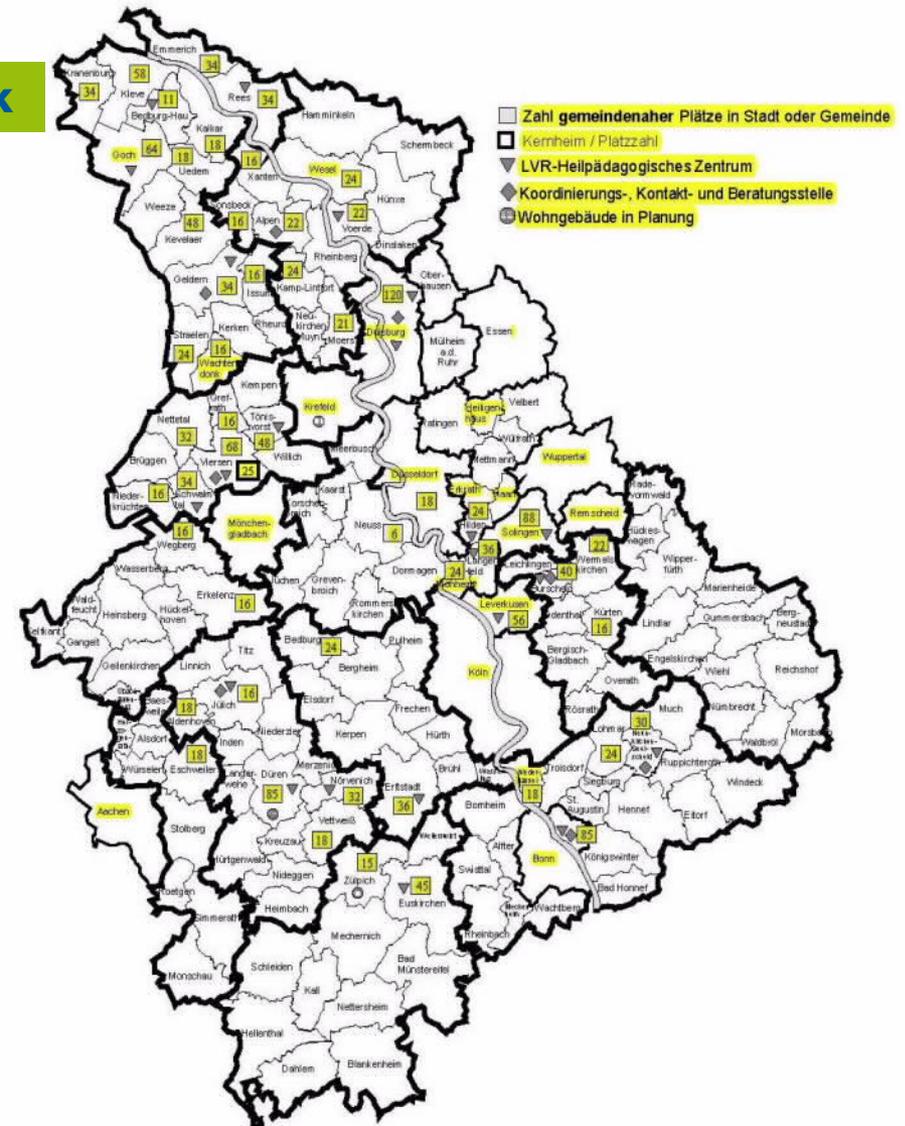


LVR – HPH – Netze im Überblick

- ▶ Regionale Streuung der Wohn- und Förderangebote in den HPH-Netzen

Kompetente Beratung in schwieriger Lebens- und Betreuungssituationen bietet das

- ▶ LVR-Institut „KOMPASS“ in Jülich





LVR-HPH-Netz Niederrhein

Angebotsverteilung

- ▶ Wohnplätze insgesamt: **679**
- ▶ Die Wohnangebote befinden sich in **21** Städten oder Gemeinden, verteilt auf die Kreise Kleve und Wesel und die kreisfreie Stadt Duisburg.
- ▶ Im Umfeld der Wohnangebote werden Menschen mit geistiger Behinderung im Rahmen des Ambulant Betreuten Wohnen – BeWo – unterstützt.
- ▶ BeWo – Leistungsverträge **254**
- ▶ Mitarbeitende – Vollkräfte: **661**



LVR-HPH-Netz Ost

Angebotsverteilung

- ▶ Wohnplätze insgesamt: **481**
- ▶ Die Wohnangebote befinden sich in **13** Städten oder Gemeinden, verteilt auf den Kreis Mettmann, den Rheinisch-Bergischen Kreis, den Rhein-Sieg-Kreis und die kreisfreien Städte Düsseldorf, Leverkusen, Solingen und Bonn.
- ▶ Im Umfeld der Wohnangebote werden Menschen mit geistiger Behinderung im Rahmen des Ambulant Betreuten Wohnen – BeWo – unterstützt.
- ▶ BeWo – Leistungsverträge **174**
- ▶ Mitarbeitende – Vollkräfte: **448**



LVR-HPH-Netz West

Angebotsverteilung

- ▶ Wohnplätze insgesamt: **584**
- ▶ Die Wohnangebote befinden sich in **19** Städten oder Gemeinden, verteilt auf den Rhein-Erft-Kreis, die Kreise Heinsberg, Viersen, Neuss, Düren, Euskirchen und die Städteregion Aachen.
- ▶ Im Umfeld der Wohnangebote werden Menschen mit geistiger Behinderung im Rahmen des Ambulant Betreuten Wohnen – BeWo – unterstützt.
- ▶ BeWo – Leistungsverträge **241**
- ▶ Mitarbeitende – Vollkräfte: **546**



3. Der Verbund Heilpädagogische Hilfen und seine Verbundzentrale



Die Verbundzentrale im Überblick



Anzahl Stellen = 110

Anzahl Beschäftigte = 105



LVR-Fachbereich 81

Personelle und organisatorische Steuerung

Stellen = 35
Beschäftigte = 34

Leitung:
Joachim Heister



Der Fachbereich 81 nimmt zentrale Steuerungsfunktionen für die Bereiche "Personalmanagement", "Recht", "Organisation" sowie "IT-Angelegenheiten" wahr:

- Gewinnung aufgabenspezifisch qualifizierten Personals für die Leitungspositionen der Einrichtungen,
- strategische Personalentwicklung sowie Koordination hierauf abgestimmter übergreifender Personalentwicklungsprogramme,
- organisationsrechtliche Grundsatzfragen einschließlich Rahmenvorgaben
- Grundsatzfragen des Psychiatrie-, Arbeits- und Tarifrechts,
- zentrale Anlauf-, Abstimmungs- und Koordinationsstelle für den IT-Bereich einschließlich Entwicklung und Festlegung von IT-Strategien,
- Landesbetreuungsamt (LBA)
- Vorbereitung und Koordinierung der Gremienarbeit im Dezernat
- Öffentlichkeitsarbeit des Dezernates
- Geschäftsleitung der Verbundzentrale

FBL 81 ist interner Vertreter der LVR-Dezernentin

LVR-Fachbereich 82 Maßregelvollzug

Stellen = 16
Beschäftigte = 16

Leitung:
Klaus Lüder



Die Direktorin des Landschaftsverbandes Rheinland als untere staatliche Maßregelvollzugsbehörde ist zuständig für die Durchführung von Maßregeln der Besserung und Sicherung in psychiatrischen Krankenhäusern.

- Als Einrichtungen des Maßregelvollzuges unterhält der LVR in seinen LVR-Kliniken Bedburg-Hau, Düren, Essen, Köln, Langenfeld und Viersen forensische Fachabteilungen, rund 1.265 Patientinnen und Patienten stationär und rund 235 langfristig beurlaubte
- Der Fachbereich 82 koordiniert, steuert und unterstützt die forensischen Fachabteilungen bei dieser Aufgabe.
- Der Fachbereich 82 begleitet die forensischen Baumaßnahmen des Landes.
- Budgetumfang 2014 rund 144 Mio. €

LVR-Fachbereich 83

Wirtschaftliche Steuerung

Stellen = 19
Beschäftigte = 18

Leitung:
Stefan Thewes



Der Fachbereich 83 übernimmt in den Funktionsbereichen „Finanzen, Wirtschaft und Controlling“ Grundaufgaben der zentralen Verbundsteuerung:

- Strategische Finanzsteuerung (Businesspläne, Entwicklungs- und Finanzplanung)
- Leistungs- und Kostencontrolling im Verbund
- Betriebs- und Kennzahlenvergleiche, Benchmarkingprojekte, Risikoanalysen
- Budgetverhandlungen mit den Kostenträgern und Einführung neuer Vergütungssysteme (PEPP, Modellvorhaben etc.)
- Investitionsfinanzierung (Controlling des Gesamtfinanzierungsplans)
- Betriebswirtschaftliche Beratung der Einrichtungen

Weitere Aufgabe des Fachbereichs:

- Steuerung des NKF-Haushalts des LVR-Dezernates 8 und dessen Controlling
- Projekt: Einführung einer Kostenträgerrechnung nach InEK-Standard in den LVR-Kliniken

LVR-Fachbereich 84

Planung, Qualitäts- und Innovationsmanagement

Stellen = 25
Beschäftigte = 24

stellv. Leitung:
Susanne Stephan-Gellrich



Der Fachbereich 84 ist Impulsgeber für die fachliche Weiterentwicklung der LVR-Kliniken und der Heilpädagogischen Hilfen. Er verantwortet die Qualitätspolitik, steuert und unterstützt die Planungen der Einrichtungen.

- Steuerung und Unterstützung bei der Weiterentwicklung der Angebote und Angebotsstrukturen
- Steuerung und Unterstützung in planerischen Fragen (Zielplanung, Krankenhausplanung, Planung von baulichen Einzelmaßnahmen)
- Qualitätsmanagement und -sicherung
- Gemeindepsychiatrische Hilfen:
Förderung Sozialpsychiatrischer Zentren, Förderung ehrenamtlicher Initiativen, Förderung von Sozialpsychiatrischen Kompetenzzentren für Menschen mit Migrationshintergrund, weitere Förder- und Anreizprogramme
- Weiterentwicklung der Suchtkrankenhilfe im Rheinland (Koordinationsstelle Sucht, Geschäftsstelle der Landesstelle Sucht)

LVR-Akademie für seelische Gesundheit

Stellen = 10
Beschäftigte = 10

Leitung:
Andreas Kuchenbecker



Die LVR-Akademie für seelische Gesundheit (mit Bildungsstätte in Solingen) unterstützt mit ihrer Bildungsarbeit und Programmen zur Personalentwicklung die Einrichtungen und ihre Beschäftigten und die Verbundzentrale in ihrer Steuerungsfunktion. Ziel ist es, die fachliche und persönliche Kompetenz aller pflegerisch und therapeutisch tätigen Berufsgruppen zu stärken und damit zur Qualitätssicherung /-steigerung beizutragen.

Das Leistungsvolumen umfasst

- Durchführung von etwa 90 Seminaren im Jahr zu Fach- und Führungsthemen mit ca. 1600 Teilnehmenden
- 8 verschiedene (teils mehrjährige) berufsbegleitende Weiterbildungen
- Staatlich anerkannte Weiterbildungsstätte zur Fachgesundheits- und Krankenpflege in der Psychiatrie
- ca 16000 Übernachtungen jährlich im eigenen Gästehaus



4. Zukünftige Herausforderungen



Fachliche Herausforderungen -1-

Weiterentwicklung bedarfsgerechter Leistungsangebote für Menschen mit geistiger Behinderung

- ▶ Ambulantes Modellprojekt Realisierung voller Leistungen der Pflegeversicherung und Teilhabeleistungen in Wohn-Pflege-Gemeinschaften
- ▶ Schaffung / Ausbau spezialisierter Leistungen für geistig behinderte Menschen mit Autismusspektrumsstörungen, hohem sozialem Integrationsbedarf, erworbener geistiger Behinderung und Jugendliche ab 14
- ▶ Ambulante Pflege aus- bzw. aufbauen in allen drei Netzen



Fachliche Herausforderungen - 2 -

- ▶ Teilhabe am Arbeitsleben durch personenzentrierte Arbeit der HPZ weiterentwickeln und neue Kooperationen mit den WfbM entwickeln
- ▶ Schaffung von Plätzen für Verhinderungspflege für Menschen, die kurzzeitig und kurzfristig wegen befristetem Ausfall der betreuenden Personen ein stationäres Wohnangebot benötigen
- ▶ Barrierefreiheit in den HPH-Netzen gem. Vorlage 13/3692 umsetzen
- ▶ Inklusives Wohnprojekt Ledenhof realisieren



Fachliche Herausforderungen - 3 -

- ▶ Ausbau der Zusammenarbeit mit anderen Trägern, regionale Partizipations- und Teilhabemöglichkeiten erweitern
- ▶ Auskömmliche Finanzierung der HPH -Teilnahme an den Vergütungserhöhungen der freien Wohlfahrtspflege - und Überprüfung von Anpassungsnotwendigkeiten im Hinblick auf notwendige Veränderungen der Personalausstattung – qualitativ und quantitativ - durch eine immer schwierigere Klientel.
- ▶ Institut Kompass – Umsetzung der im Rahmen der Evaluation identifizierten Verbesserungspotentiale



Handlungsfelder der Personalentwicklung im LVR-Verbund-Heilpädagogischer Hilfen

Zur Erfüllung des Versorgungsauftrages leisten qualifizierte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LVR-HPH-Netze einen entscheidenden Beitrag. Folgenden Herausforderungen begegnet dabei der LVR-Verbund-Heilpädagogischer Hilfen im Rahmen der strategischen Personalentwicklung:

- **Herausforderungen aus dem Demografischen Wandel begegnen**
- **Zunehmenden Wettbewerb um Fachkräfte in der Eingliederungshilfe bei der Mitarbeitergewinnung und Mitarbeiterbindung berücksichtigen**
- **Diversität steuern und nutzen - Auseinandersetzung mit Vielfalt und Unterschiede als Ressource nutzen**



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Landschaftsverband Rheinland HPH

28. November 2014

- Ergebnispräsentation Kunden- und Betreuerbefragung -

Forschungsgruppe Metrik

Referentin: Maren Deringer

Forschungsgruppe Metrik – Damm Deringer & Zinn GbR
An der alten Schule 16, 36355 Grebenhain – Bermuthshain
Telefon 0 66 44 - 91 91 55

<http://www.metrik.de>

Agenda

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



- ◆ Grundlagen
- ◆ Methodik, Grundlagen der Befragung und Auswertung
- ◆ Rücklauf
- ◆ Auszüge aus den Ergebnisberichten
- ◆ Umsetzungsaspekte

Die Entstehung von Zufriedenheit

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung

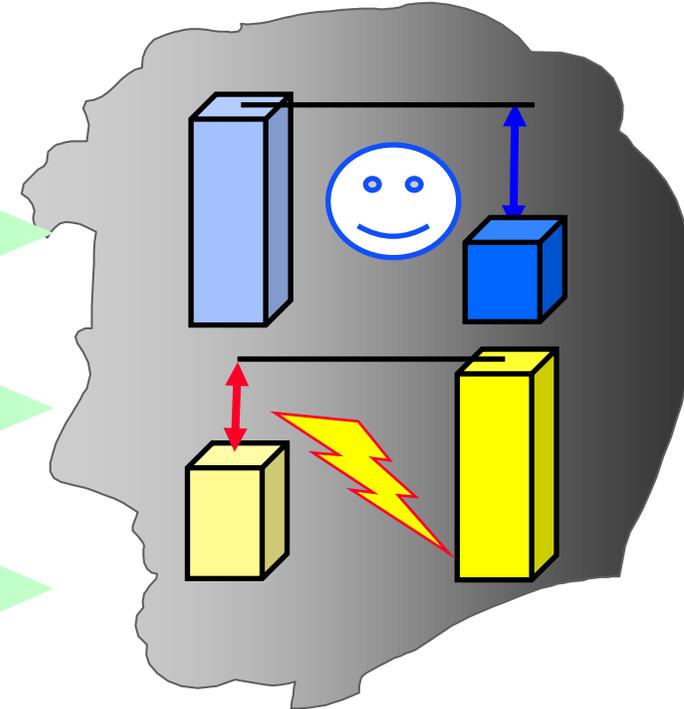


Reale Situation

WahrnehmungsfILTER

wahrgenommene
Leistung/
Situation

erwartete
Leistung/
Situation



Das Verfahren

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



- ◆ Optimierung des Fragebogens
 - Statistische Analyse
 - Workshops mit Experten und Einbezug von Betroffenen
- ◆ Gesetzliche BetreuerInnen: Schriftliche Befragung
- ◆ KundInnen: geschulte externe Interviewer
- ◆ Auswertung durch externes Institut
- ◆ Präsentation der Ergebnisse durch externe Personen
 - LVR-HPH-Netze
 - Regionen/Häuser

Auszug aus dem Fragebogen: KundInnen stationär

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



1. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (MA) der Wohngruppe	ja 	eher ja 	nein 	Keine Angabe
1.1 Die MA hier helfen mir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Ich mag die MA, die hier arbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Die MA haben genug Zeit für mich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Die MA sind freundlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Für mich ist immer jemand da, wenn ich ihn brauche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Wohnen				
2.1 Das Essen schmeckt mir gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Die Bäder und Toiletten sind sauber	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auszug aus dem Fragebogen: KundInnen stationär

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



Nr.	Frage	ja 	eher ja 	nein 	Keine Angabe 
4. Weitere Aspekte					
4.1	Ich habe Freunde und Bekannte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Ich habe Kontakte zu meinen Nachbarn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	Ich bin mit meiner Arbeit oder meinem Beschäftigungsangebot zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Wenn mich was stört, kann ich mich beschweren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5	Meine Beschwerden werden ernst genommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6	Ich bekomme auf meine Beschwerden eine Antwort.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7	Ich werde unterstützt, so zu leben, wie ich will.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8	Insgesamt bin ich mit der Unterstützungsleistung durch die MA zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auszug aus dem Fragebogen: Gesetzliche BetreuerInnen

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



10100 10610 910 510

	Erstklassig	Sehr gut	Akzeptabel Gut	Schlecht
Mitarbeiterverhalten				
1. Der Umgang des Personals mir gegenüber ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Der angemessene Umgang des Personals gegenüber meinem Betreuten ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusammenarbeit				
3. Die telefonische Erreichbarkeit des Personals ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Erbetene Rückrufe erfolgen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Der Informationsfluss ist....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Die Einbeziehung in Entscheidungen ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Die Einhaltung von Absprachen ist...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weitere Aspekte				
8. Die Bearbeitung von Beschwerden ist ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

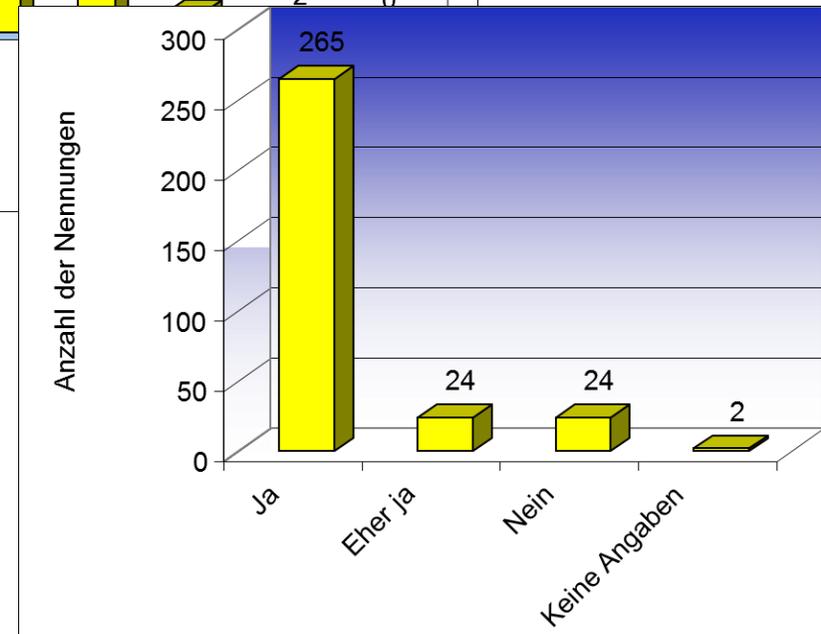
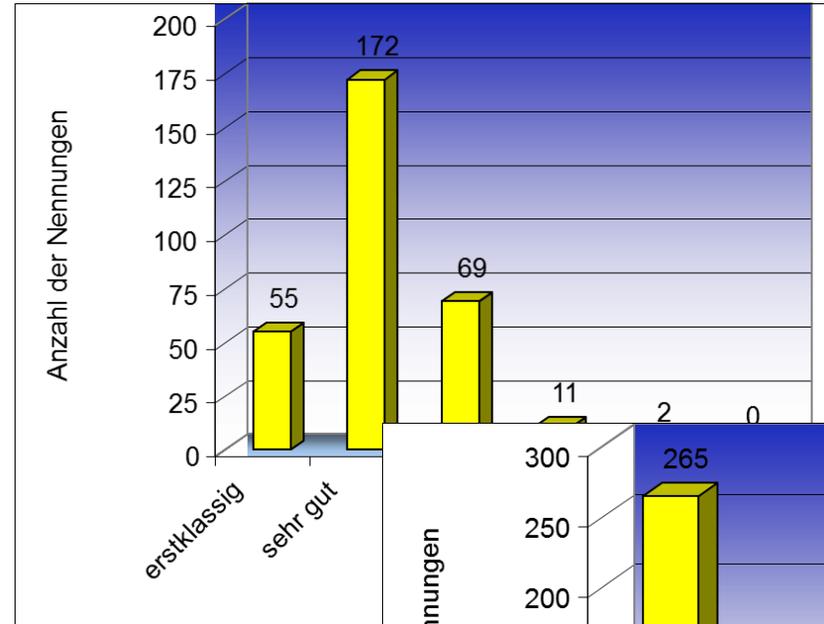
Ergebnisse (Aufbau und Methodik)

◆ Punktwerte BetreuerInnen

- 100 Punkte = erstklassig
- 75 Punkte = sehr gut
- 50 Punkte = gut
- 25 Punkte = akzeptabel
- 0 Punkte = schlecht

◆ Punktwerte KundInnen

- 100 Punkte = ja
- 50 Punkte = eher ja
- 0 Punkte = nein



Rücklauf KundInnen 2014

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse – Umsetzung



	Gemeldete Personen	Auswertbare Fragebögen	Anteil in Prozent
KundInnen stationär	1730	691	40%
LVR-HPH-Netz Niederrhein	647	258	40%
LVR-HPH-Netz Ost	483	177	37%
LVR-HPH-Netz West	600	256	43%
KundInnen ambulant	597	393	66%
LVR-HPH-Netz Niederrhein	199	153	77%
LVR-HPH-Netz Ost	168	91	54%
LVR-HPH-Netz West	230	149	65%

Rücklauf BetreuerInnen 2014

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



	Gemeldete Personen	Auswertbare Fragebögen	Anteil in Prozent
BetreuerInnen stationär	1730	745	45%
LVR-HPH-Netz Niederrhein	647	327	51%
LVR-HPH-Netz Ost	483	206	43%
LVR-HPH-Netz West	508	212	42%
BetreuerInnen ambulant	597	207	39%
LVR-HPH-Netz Niederrhein	199	92	46%
LVR-HPH-Netz Ost	168	61	36%
LVR-HPH-Netz West	165	54	33%

Überblick: KundInnen ambulant

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



	LVR 2014	Streuung 2014	
Absprache mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (MA)	87	87	93
Betreuungsqualität	89	84	94
Lebenssituation	90	87	94
Weitere Aspekte	85	59	95
Allgemeine Angaben	37	4	74
Ambulante Pflegeleistungen	85	24	100

100 = Ja 50 = Eher ja 0 = Nein

Allg. Angaben: Zahl entspricht Anteil: Ja

Auszug Einzelfragen: KundInnen ambulant

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



	LVR 2014	Streuung 2014	
Absprache mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (MA)	87		
1.1 Mit den vereinbarten Zeiten, wann die MA kommen, bin ich zufrieden.	90	87	93
1.2 Mit den Vereinbarungen, was wir dann tun, bin ich zufrieden.	92	91	93
1.3 Die MA sind pünktlich.	82	78	86
Betreuungsqualität	89		
2.1 Die Zeiten, wann die MA kommen, sind ausreichend.	87	84	88
2.2 Wenn ich Hilfe brauche, ist jemand zu erreichen.	91	90	93
2.3 Die MA sind freundlich.	92	88	94
Lebenssituation	90		
3.1 Seitdem ich selbständig lebe, bin ich zufriedener.	92	90	94
3.2 Ich bin mit meiner Wohnung zufrieden.	89	87	88
Weitere Aspekte	85		
4.1 Ich habe Freunde und Bekannte.	83	80	85
4.2 Ich habe Kontakte zu meinen Nachbarn.	63	59	66
4.3 Ich bin mit meiner Arbeit oder meinem Beschäftigungsangebot zufrieden.	87	83	90
4.4 Wenn mich was stört, kann ich mich beschweren.	92	91	93
4.5 Meine Beschwerden werden ernst genommen.	86	85	88
4.6 Ich bekomme auf meine Beschwerden eine Antwort.	88	87	88
4.7 Ich werde unterstützt, so zu leben, wie ich will.	92	88	95
4.8 Insgesamt bin ich mit der Unterstützungsleistung durch die MA zufrieden.	94	93	95

KundInnen - ambulant

Absprache mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (MA)	LVR	NR	DIF NR	Ost	West	DIF W
1.1 Mit den vereinbarten Zeiten, wann die MA kommen, bin ich zufrieden.	90	93	↑ 9	90	87	↓ 7
1.2 Mit den Vereinbarungen, was wir dann tun, bin ich zufrieden.	92	91		92	93	
1.3 Die MA sind pünktlich.	82	86		83	78	↓ 14
Betreuungsqualität						
2.1 Die Zeiten, wann die MA kommen, sind ausreichend.	87	88	↑ 6	84	88	
2.2 Wenn ich Hilfe brauche, ist jemand zu erreichen.	91	93	↑ 12	90	90	
2.3 Die MA sind freundlich.	92	94		88	94	
Lebenssituation						
3.1 Seitdem ich selbständig lebe, bin ich zufriedener.	92	93		90	94	
3.2 Ich bin mit meiner Wohnung zufrieden.	89	91		87	88	

Überblick und Zeitreihe: BetreuerInnen ambulant

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



Fragen zur Zufriedenheit	LVR	LV R	Streuung	
	2014	2009		
1. Der Umgang des Personals mir gegenüber ist ...	73	74	70	75
2. Der angemessene Umgang des Personals gegenüber meinem Betreuten ist ...	72	74	69	74
3. Die telefonische Erreichbarkeit des Personals ist ...	55	56	48	63
4. Erbetene Rückrufe erfolgen ...	65	65	62	67
5. Der Informationsfluss ist....	61	61	57	61
6. Die Einbeziehung in Entscheidungen ist ...	63	68	59	66
7. Die Einhaltung von Absprachen ist...	68	68	67	69
8. Die Bearbeitung von Beschwerden ist ...	60	65	57	64
9. Ich werde Kollegen, Freunden und Bekannten bei Bedarf Betreuung durch diese Einrichtung empfehlen als ...	68	68	65	70
10. Ich beurteile die ambulante Betreuung des LVR-HPH-Netz insgesamt als ...	66	75	64	68
11. Die Anzahl der bewilligten Fachleistungsstunden ist ...	85		85	86
12. Die Betreuungsform "Ambulant Betreutes Wohnen" ist für meinen Betreuten genau richtig.	87		85	90

1.-10.: 100 = erstklassig 75 = sehr gut 50 = gut 25 = akzeptabel 0 = schlecht

11. : 100 = dem Bedarf angemessen 0 = zu hoch/zu niedrig

12.: 100 = ja 67 = eher ja 33 = eher nein 0 = nein

Überblick: KundInnen stationär

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



	LVR	Streuung	
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (MA) der Wohngruppe	85	75	90
Wohnen	84	77	91
Mitbewohnerinnen und Mitbewohner	80	79	83
Selbstbestimmung	84	47	97
Freizeit und Begegnung	87	74	93
Weitere Fragen	84	70	97
Spezielle Angebote	89	84	96
9.1 Insgesamt bin ich hier zufrieden.	85	84	86

Auszug Einzelfragen: KundInnen stationär

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



	LVR	Streuung	
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (MA) der Wohngruppe	85	75	90
1.1 Die MA hier helfen mir.	87	86	90
1.2 Ich mag die MA, die hier arbeiten.	86	83	87
1.3 Die MA haben genug Zeit für mich.	77	75	78
1.4 Die MA sind freundlich.	89	88	89
1.5 Für mich ist immer jemand da, wenn ich ihn brauche.	86	83	87
Anregungen und Beschwerden	84	78	92
6.1 Wenn mich was stört, kann ich das den MA sagen und mich beschweren.	90	88	92
6.2 Meine Beschwerden werden ernst genommen.	79	78	80
6.3 Ich bekomme auf meine Beschwerden eine Antwort.	82	82	83

1.1 bis 6.3, 8.1 bis 8.3, 8.5 bis 9.1:
 100 = Ja 50 = Eher ja 0 = Nein

Auszug Einzelfragen: KundInnen stationär

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



Selbstbestimmung	84		
4.1 Ich kann immer trinken, wenn ich möchte.	93	92	95
4.2 Ich kann mitbestimmen, was es zu trinken gibt.	89	86	93
4.3 Ich kann immer essen, wenn ich möchte.	84	80	88
4.4 Ich kann mitbestimmen, was es zu essen gibt.	85	80	91
4.5 Ich werde gefragt, wenn in meiner Wohngruppe etwas verändert werden soll (z. B. neue/andere Farbe oder Möbel/Bilder im Wohnzimmer).	73	69	76
4.6 Mein Zimmer ist eingerichtet, wie ich es haben will.	93	91	96
4.7 Ich kann in meinem Zimmer sein, ohne dass mich jemand stört.	82	81	85
4.8 Ich suche mir selbst aus, was ich anziehe.	88	86	91
4.9 Bei Sachen, die mich angehen, entscheide ich mit (z.B. Freizeitgestaltung, Gesundheitsfragen, Krankengymnastik, Diäten, ...).	91	89	93
4.10 Ich entscheide selbst, was ich von meinem Geld kaufe.	94	92	97
4.11 Ich bin in den letzten Jahren selbständiger geworden und kann inzwischen mehr als früher.	75	73	79
4.12 Ich kenne den Bewohnerinnen- und Bewohnerbeirat.	55	47	60

1.1 bis 6.3, 8.1 bis 8.3, 8.5 bis 9.1:

100 = Ja 50 = Eher ja 0 = Nein

Auszug Einzelfragen: KundInnen stationär

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



	LVR	Streuung	
Weitere Fragen	84		
7.1 Es gibt hier MA, die grob zu mir sind.	79	78	80
7.2 Es gibt hier MA, vor denen ich Angst habe.	85	83	88
7.3 Es gibt hier MA, die mich schlagen.	95	93	97
7.4 Es gibt hier Mitbewohnerinnen und/ oder auch Mitbewohner, vor denen ich Angst habe.	74	70	79
7.5 Es gibt hier Mitbewohnerinnen und/ oder auch Mitbewohner, die mich schlagen.	84	82	88

7.1 bis 7.5: 100 = Nein 50 = eher ja 0 = Ja

KundInnen - stationär

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



Selbstbestimmung	LVR	NR	Dif NR	Ost	West	Dif W
4.1 Ich kann immer trinken, wenn ich möchte.	93	93		92	95	
4.2 Ich kann mitbestimmen, was es zu trinken gibt.	89	86		87	93	
4.3 Ich kann immer essen, wenn ich möchte.	84	80		85	88	↑ 9
4.4 Ich kann mitbestimmen, was es zu essen gibt.	85	86	↑ 9	80	91	↑ 16
4.5 Ich werde gefragt, wenn in meiner Wohngruppe etwas verändert werden soll (z. B. neue/andere Farbe oder Möbel/Bilder im Wohnzimmer).	73	76	↑ 17	69	74	↑ 22
4.6 Mein Zimmer ist eingerichtet, wie ich es haben will.	93	96		93	91	
4.7 Ich kann in meinem Zimmer sein, ohne dass mich jemand stört.	82	85	↓ 6	81	81	↓ 8
4.8 Ich suche mir selbst aus, was ich anziehe.	88	91	↑ 9	86	87	
4.9 Bei Sachen, die mich angehen, entscheide ich mit (z.B. Freizeitgestaltung, Gesundheitsfragen, Krankengymnastik, Diäten, ...).	91	91	↑ 7	89	93	↑ 7
4.10 Ich entscheide selbst, was ich von meinem Geld kaufe.	94	93		92	97	↑ 13
4.11 Ich bin in den letzten Jahren selbständiger geworden und kann inzwischen mehr als früher.	75	74		73	79	↑ 8
4.12 Ich kenne den Bewohnerinnen- und Bewohnerbeirat.	55	60	↑ 14	57	47	↑ 10

Überblick + Zeitreihe: BetreuerInnen stationär

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



Fragen zur Zufriedenheit	LVR 2014	LVR 2009
1. Der Umgang des Personals mir gegenüber ist ...	71	71
5. Die Art und Weise, wie ich bei Besuchen willkommen bin, ist ...	71	74
17. Die Freundlichkeit, der angemessene Umgang des Personals gegenüber den Betreuten ist ...	71	72
16. Die Zuverlässigkeit im Umgang mit dem Eigengeld meiner/meines Betreuten ist ...	70	71
24. Insgesamt bewerte ich die Betreuung für meine/n Betreute/n als ...	67	68
...	66	
21. Die telefonische Erreichbarkeit des Personals ist ...	62	61
15. Die Möglichkeiten für meine/n Betreute/n, im Rahmen seiner Fähigkeiten das Alltagsleben mitzugestalten sind ...	61	61
7. Die Atmosphäre im Wohnbereich ist ...	61	63
2. Die Bearbeitung von Beschwerden ist ...	60	60
9. Die Sauberkeit im Wohnbereich ist ...	60	62
22. Die Maßnahmen zum Erhalt und Erweiterung der Fähigkeiten für meine/n Betreute/n sind ...	59	61
8. Die Ausstattung des Wohnbereichs ist ...	59	61
19. Die Unterstützung für meine/n Betreute/n für Aktivitäten außerhalb des Wohnbereichs sind ...	59	61

Unterschiede inkl. Zeitreihe innerhalb eines Netzes

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



Beispiel-Netz	Regionsname		Region A		Region B		Region C	
	N FB		11	12	22	23	33	34
Fragen zur Zufriedenheit	Gesamtwert 2014	Gesamtwert 2009	2014	2009	2014	2009	2014	2009
1.1 Die MA hier helfen mir.	86	90	87	84	87	92	94	87
1.2 Ich mag die MA, die hier arbeiten.	87	87	86	86	88	81	85	87
1.3 Die MA haben genug Zeit für mich.	78	72	80	63	71	70	76	68
1.4 Die MA sind freundlich.	88	88	95	82	88	81	91	92
1.5 Für mich ist immer jemand da, wenn ich ihn brauche.	87	85	87	88	80	81	89	82
2.1 Das Essen schmeckt mir gut.	89	87	90	83	77	86	83	88
2.2 Die Bäder und Toiletten sind sauber.	84	82	82	87	63	77	88	81
2.3 Ich fühle mich wohl in der Wohngruppe.	79	80	65	64	69	72	84	82
2.4 An Sachen, die mir gehören, geht keiner dran.	81	80	81	67	89	76	67	80
2.5 Ich bin damit zufrieden, wie mein Tag abläuft.	88	88	80	83	84	83	91	84
3.1 Ich mag meine Mitbewohnerinnen und Mitbewohner.	80	68	81	58	79	61	82	71
3.2 Die Mitbewohnerinnen und Mitbewohner sind freundlich.	83	75	86	56	83	70	84	78
4.1 Ich kann immer trinken, wenn ich möchte.	95	97	94	98	87	90	94	97
4.2 Ich kann mitbestimmen, was es zu trinken gibt.	93		95		88		90	
4.3 Ich kann immer essen, wenn ich möchte.	88	79	83	80	80	74	77	86
4.4 Ich kann mitbestimmen, was es zu essen gibt.	91	74	90	78	83	77	86	77

- ◆ **Mutige Entscheidung**
- ◆ Hohes Qualitätsniveau
- ◆ Es hat sich einiges bewegt, Veränderungen tendenziell zum Positiven
- ◆ Es gibt große interindividuelle Unterschiede
- ◆ Ansatzpunkt sind die Einrichtungen
- ◆ Die Einrichtungen ohne Ergebnisse sollten gesondert betrachtet werden
- ◆ Devise: „Dran bleiben“

Ansatzpunkte für eine Verbesserung

Grundlagen – Methodik – Rücklauf – Ergebnisse - Umsetzung



Reale Situation

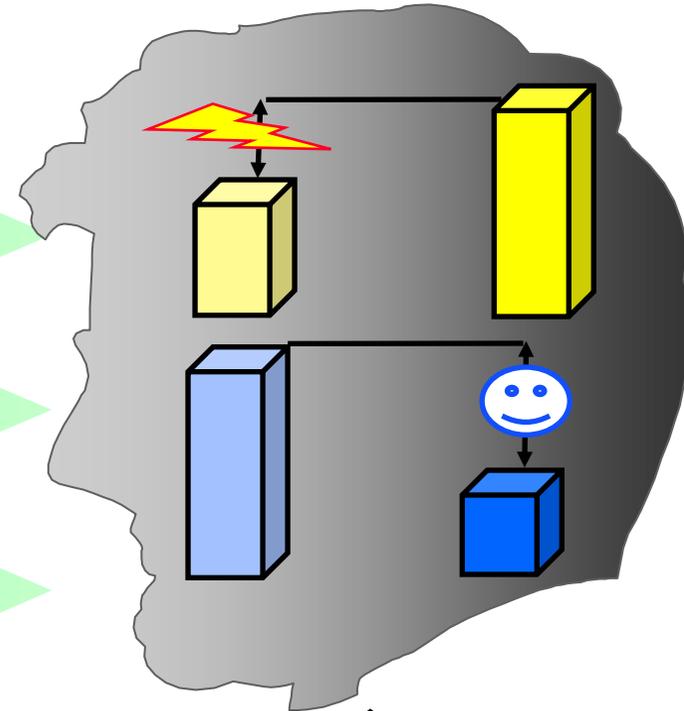
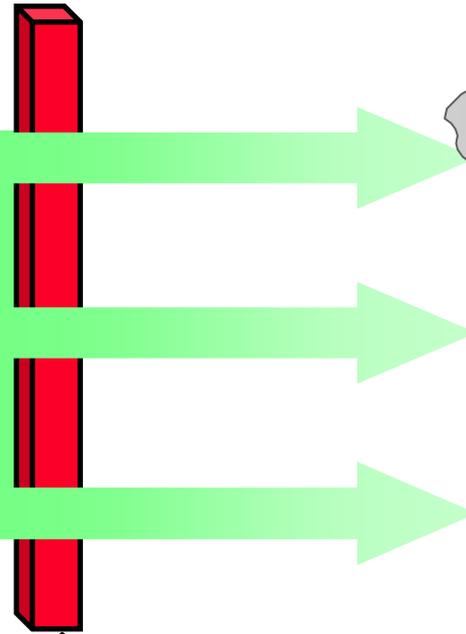
WahrnehmungsfILTER

wahrgenommene
Leistung/
Situation

erwartete
Leistung/
Situation



Konkrete Veränderungen



realistische Erwartungen
schaffen

Leistung transparent
machen / Kommunikation



Metrik Forschungsgruppe Metrik - Mozilla Firefox

Metrik Forschungsgruppe Metrik

http://www.metrik.de/

Google

Forschungsgruppe metrik

IHR ANSPRECHPARTNER FÜR BEFRAGUNGEN IM GESUNDHEITSWESEN

Stichwortsuche

HOME | WER IST METRIK | PROJEKTE | ANWENDERTAG | FORSCHUNG | WEITERES | DOCUMIX | KONTAKT

Herzlich Willkommen bei der Forschungsgruppe Metrik

Unsere Angebote

Herzlich willkommen bei der Forschungsgruppe Metrik. Seit 1998 sind wir als Metrik Akademie & Zinn GmbH tätig. Wir begleiten unsere Kunden von der Befragungsphase bis zur Präsentation der Ergebnisse und zu deren Realisierung hin. Unsere Auftraggeber sind kirchliche, private und öffentliche Träger sowie Universitätskliniken und andere selbstständige Häuser.

Aktuelle Info:

Die Anmeldefrist für die MetrikAkademie am 22. und 23. August in Würzburg wurde verlängert. Sie haben noch bis zum **5. August** die Möglichkeit sich anzumelden!

MetrikAkademie