



Kennzahlen und Steuerungsmöglichkeiten mit GBM

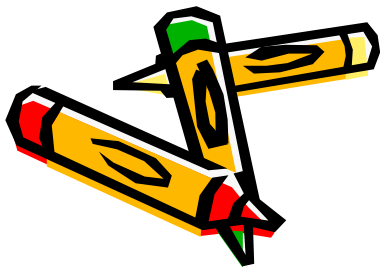
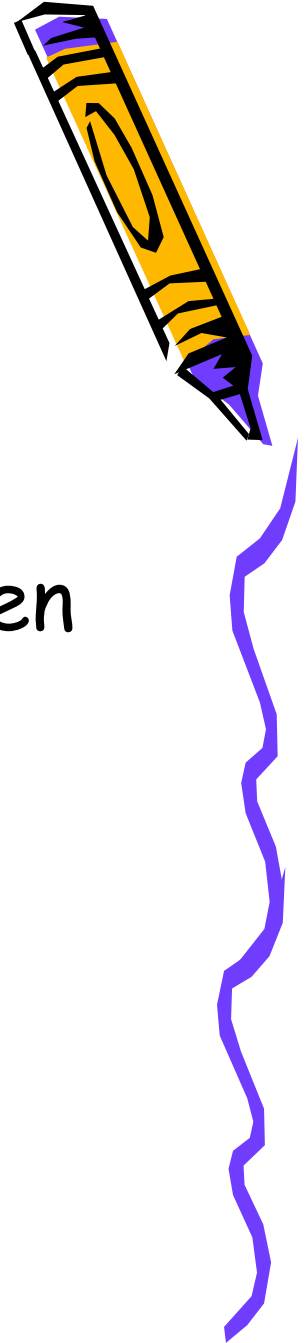
11. GBM -Anwendertagung
Wittekindshof

©Barbara Holzkämper, Hildesheim



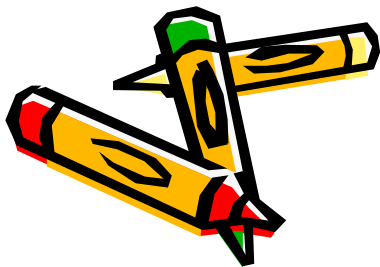
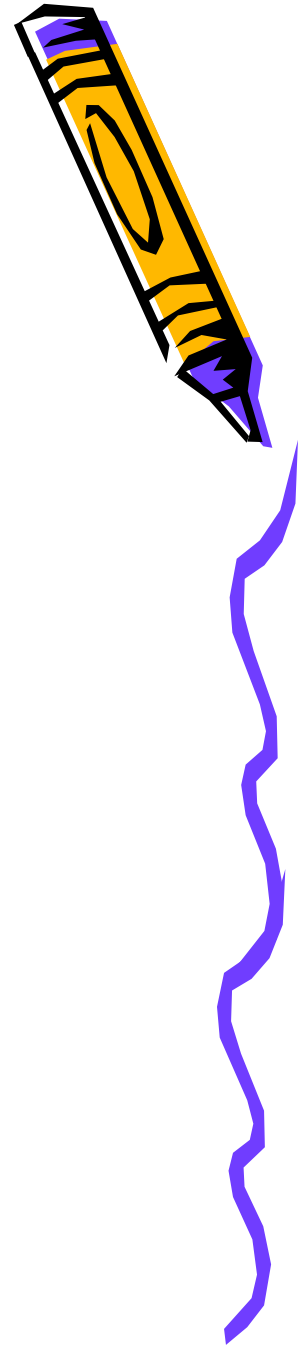
Verlauf des Workshops

- Einführung in die Thematik
- Bearbeitung von Aufgabenstellungen durch die Teilnehmer/innen
- Präsentation der Ergebnisse
- Abschlussdiskussion und Ausblick



Was sind Kennzahlen?

- Zahlen die man kennen muss?
- Wer muss sie kennen?
- Zu welchem Zweck?
- Wie ermittelt man Kennzahlen?
- Wie arbeitet man mit Kennzahlen?



Definition*

Kennzahlen

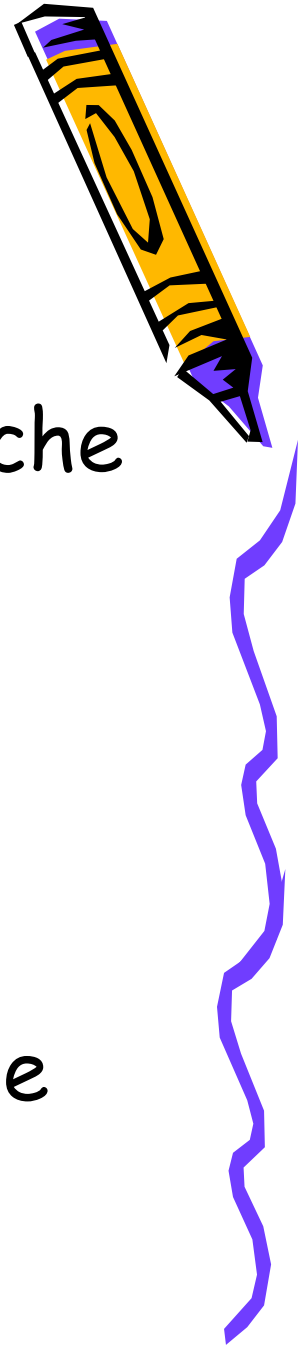
- sind Einzelwerte (Daten), die als absolute Zahl in Bezug gesetzt sind, zu z.B.
 - Zeit, Anzahl
 - Sollvorgabe usw.
- bzw. als relativer Ausdruck (z.B. in %) dargestellt werden



*Definition DGQ

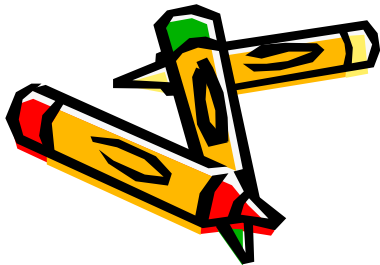
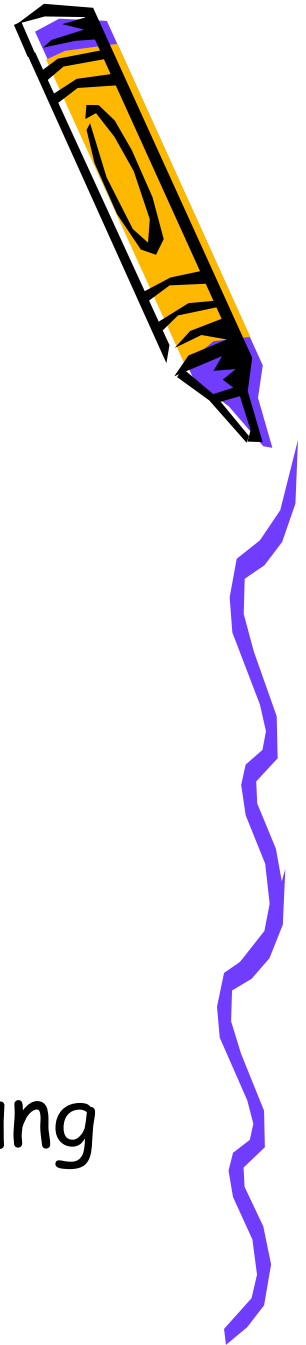
Kennzahlen

- Werden benötigt für die betriebliche Entwicklung
- Sind ein wichtiges Instrument zur Unternehmensführung
- Sind wichtiger Bestandteil von Unternehmenspolitik und -strategie



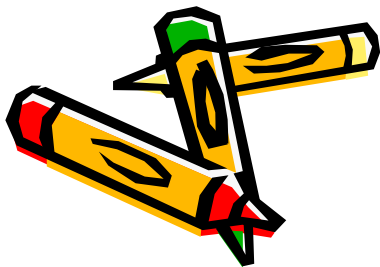
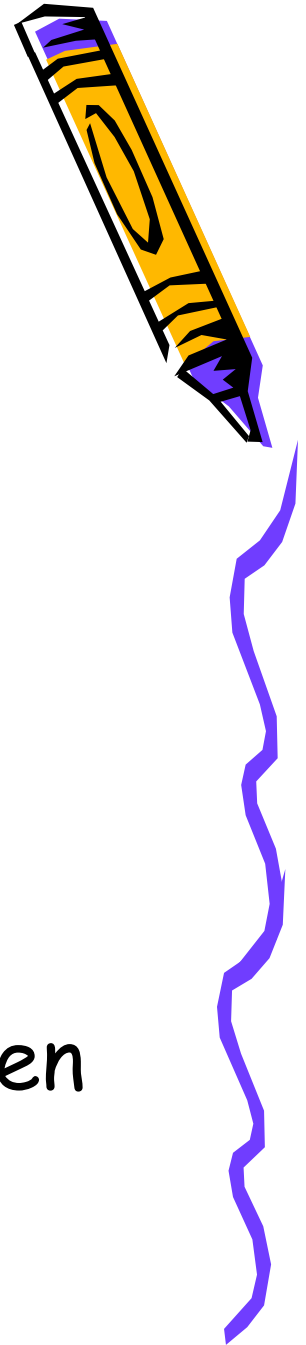
Kennzahlen

- Ermöglichen die Darstellung von komplexen Sachverhalten
- Unterstützen die Entscheidungsfindung
- Ermöglichen den Vergleich mit anderen Einrichtungen
- Unterstützen die Qualitätssicherung



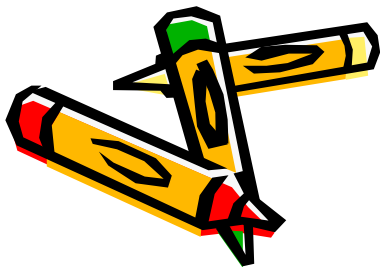
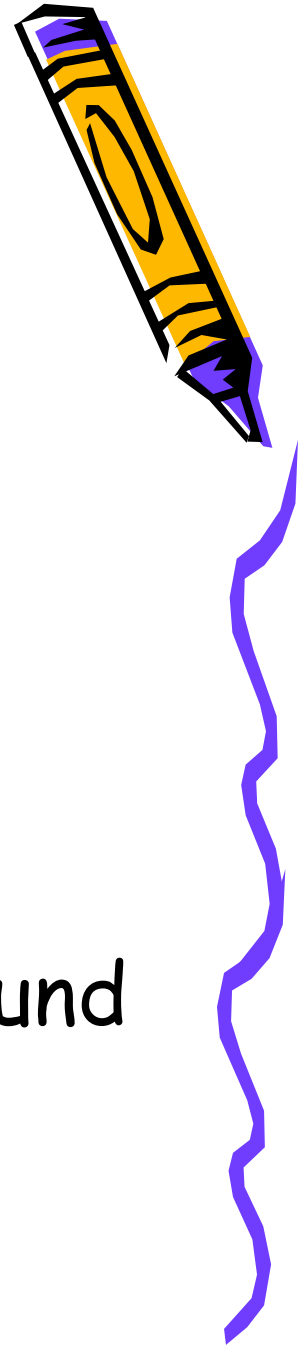
Kennzahlen müssen

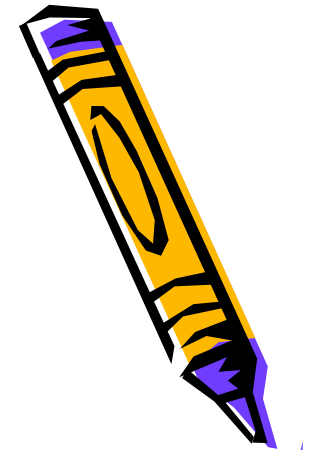
- aussagekräftig und allgemein verständlich sein
- die Abbildung des IST-Stands ermöglichen bzw.
- Zielvorgaben (SOLL-Werte) sein
- den Nachweis des Zielerreichungsgrads dokumentieren



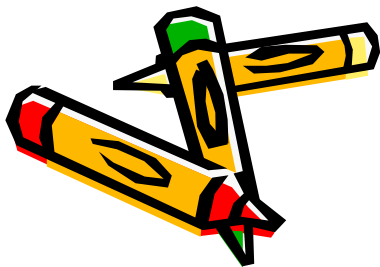
Grundsätze für den Umgang mit Kennzahlen

- Interpretierbar und bewertbar
- Verständlich
- Einheitlich erhoben
- Auf das Wesentliche reduziert
- Mit den Mitarbeitern vereinbart
- Mehrmals erhoben im Zeitverlauf und im Vergleich



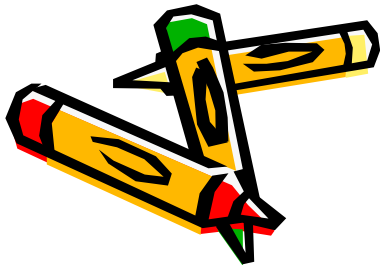
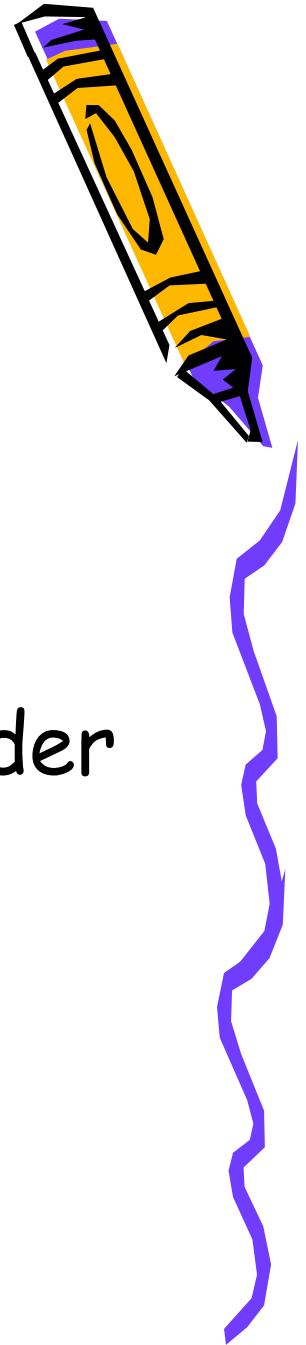


- Ein Kennzahlensystem ist nur sinnvoll, wenn damit gleichzeitig Ziele formuliert sind, die erreicht werden sollen



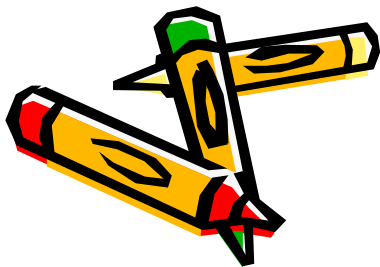
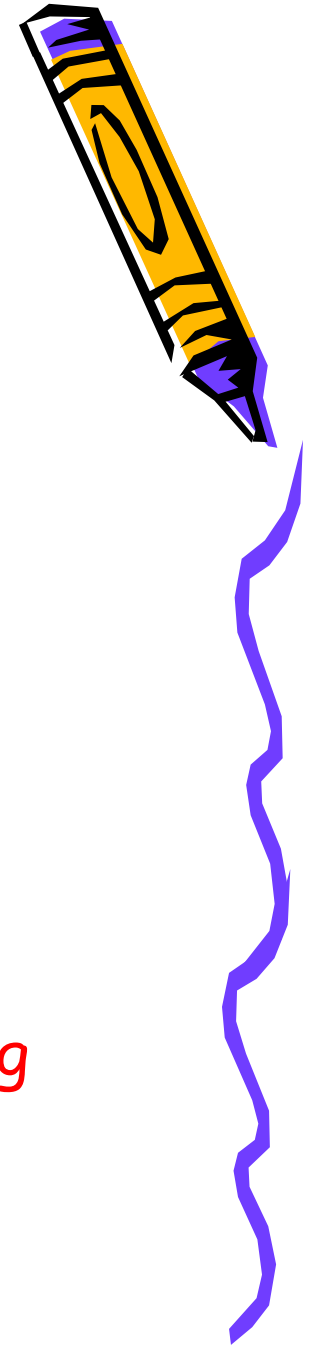
Beispiele

- Individueller Betreuungszeitanteil täglich (IST-SOLL)
 - Ziel: Erhöhung individueller Betreuungszeiten für Betreute
- Täglicher Betreuungszeitanteil in der Leistungsgruppe B/L bei HBG 4
 - Ziel: Erhöhung Zeitanteil in dieser Leistungsgruppe im Rahmen der Tagesförderung



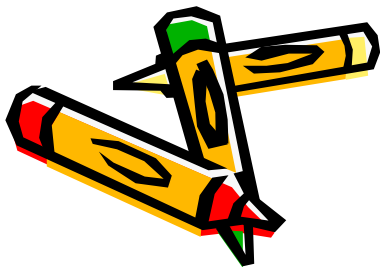
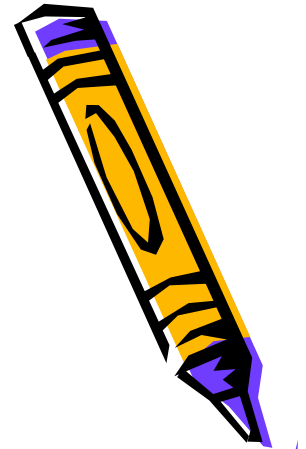
Beispiele

- %-Anteil qualifizierter Team-MA
 - Ziel: Einhaltung der 50% Quote für qualifizierte MA/Wohngruppe
- Zeitumfang indirekter Betreuung Hauswirtschaft
 - Ziel: Reduzierung des Zeitumfangs und Auslagerung von hauswirtschaftlichen Tätigkeiten aus der Wohngruppenbetreuung



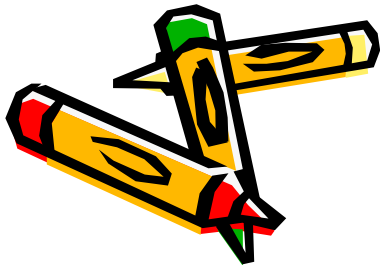
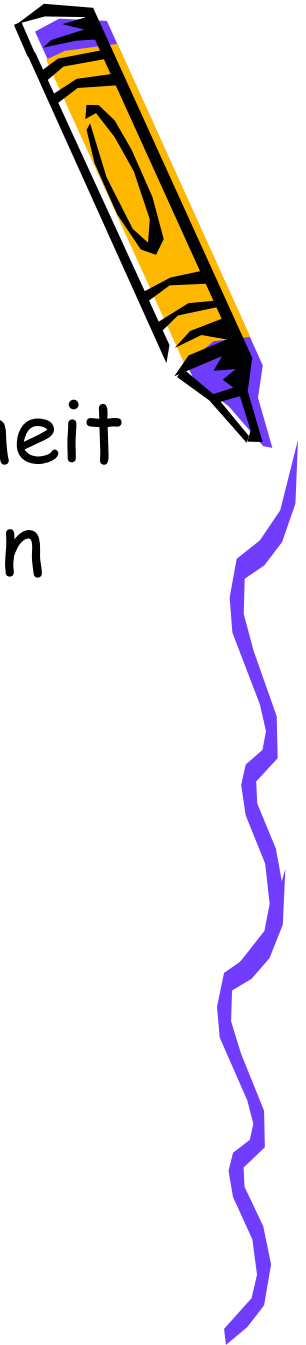
Beispiele

- %-Anteil erbrachter Dienstleistung im Vergleich mit geplanter Dienstleistung
 - Ziel: Erhöhung der Verlässlichkeit in der tatsächlichen Erbringung der geplanten Betreuungsmaßnahmen



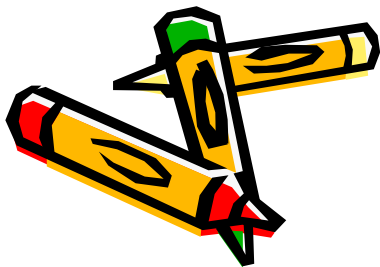
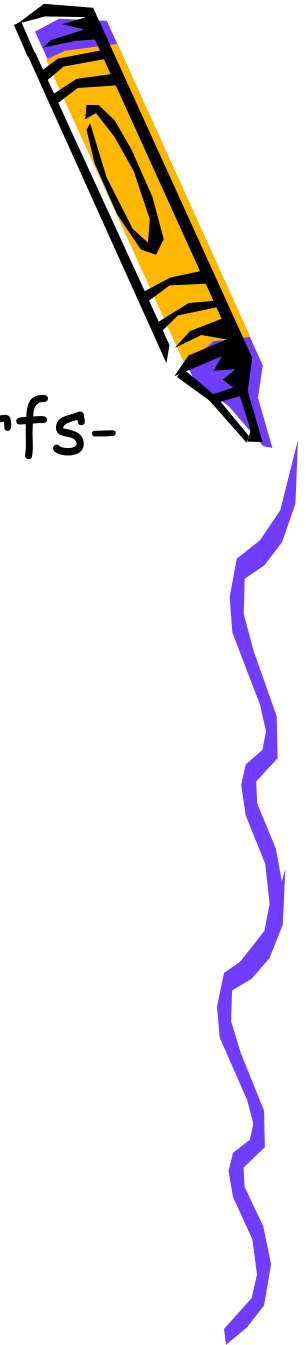
Kennzahlen aus dem GBM

- Kundenanforderungen, -zufriedenheit
- Erfüllung der Kundenanforderungen
- Mitarbeiterereinsatz
- Festlegung und Ermittlung von
Betreuungsstandards
- Sonstige
- Benchmarks im Vergleich



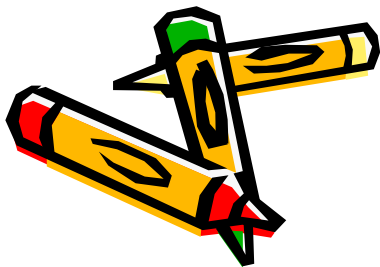
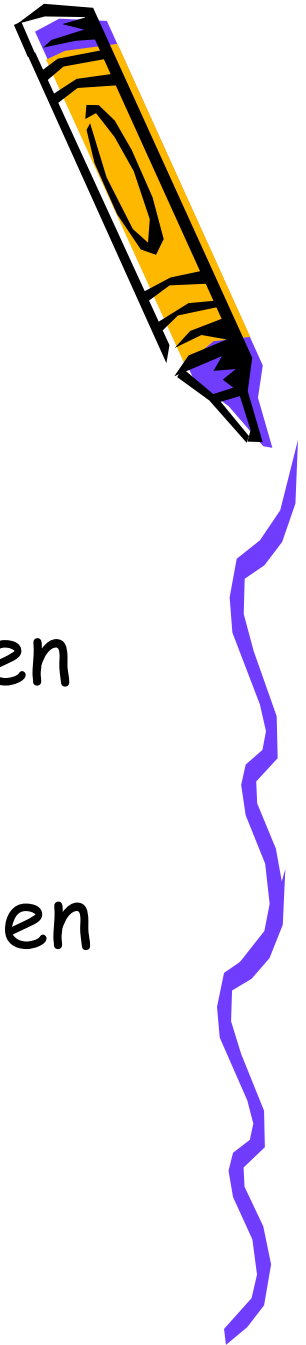
Kundenanforderungen und -zufriedenheit

- Werte der Betreuungsintensität (bedarfs- und aufwandsbezogen)
- Betreuungszeiten (individuell)
- Hilfebedarf (Punktwerte und Hilfebedarfsgruppe)
- Zusatzdaten (einrichtungsspezifisch definiert)
- Pflegeaufwand



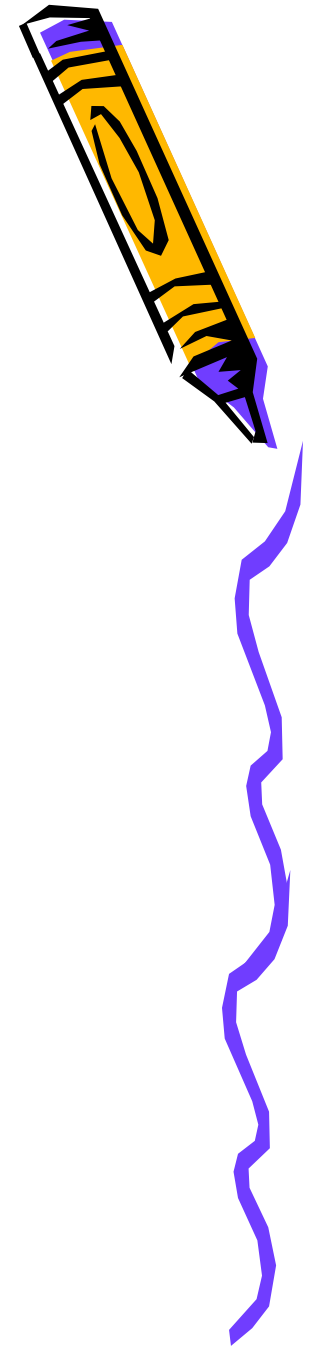
Erfüllung der Kundenanforderungen

- Individueller Entwicklungsverlauf
- Anzahl und Umfang der individuellen betreuerischen Maßnahmen
- Evaluation der individuell erbrachten Dienstleistung



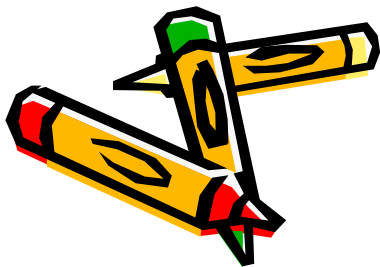
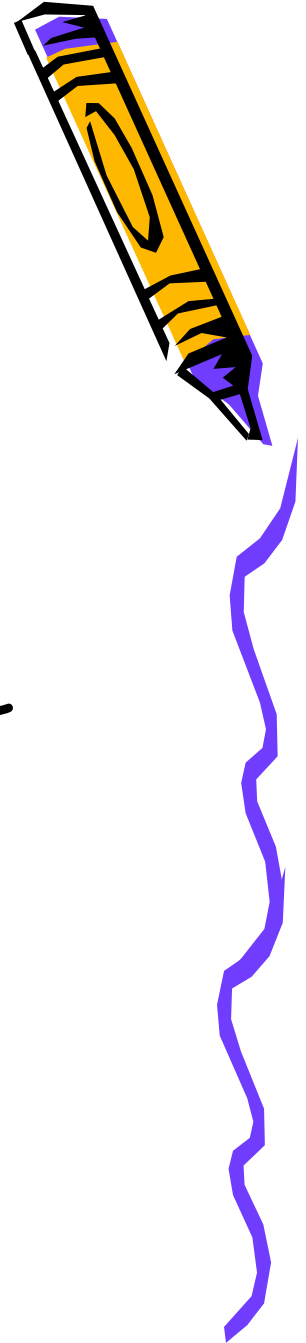
Mitarbeiterereinsatz

- Geplante Einsatzzeiten
 - Zeitpunkt
 - Dauer
 - Umfang
- Geplante Aufgaben / Tätigkeiten
 - nach Leistungsgruppen, -bereichen
 - qualitativ beschrieben
- Vorgefundener, erwünschter und verantworteter Standard



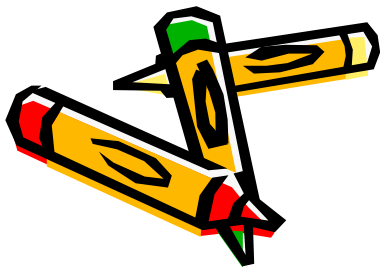
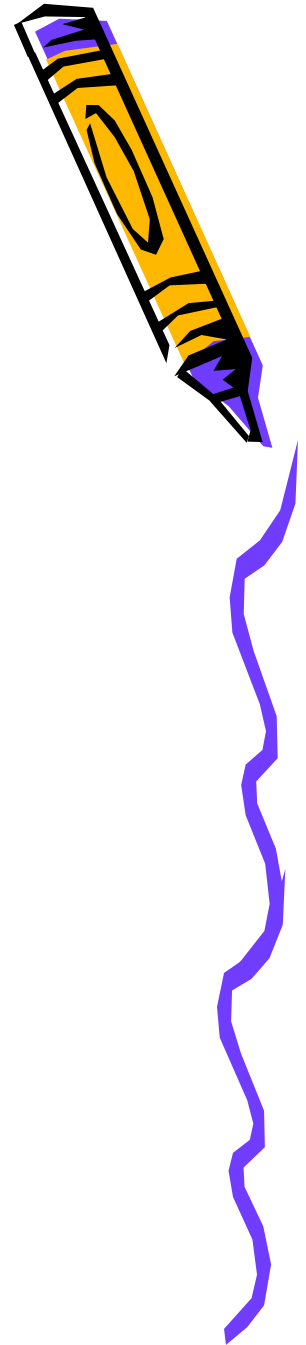
Ermittlung und Festlegung von Betreuungsstandards

- Bezugswerte
- Vorgabewerte
- Für alle Leistungsbereiche des FIL
- Für Einzelmaßnahmen
- Zeit und Umfang von Maßnahmen
- Verpreislichung von Leistungen



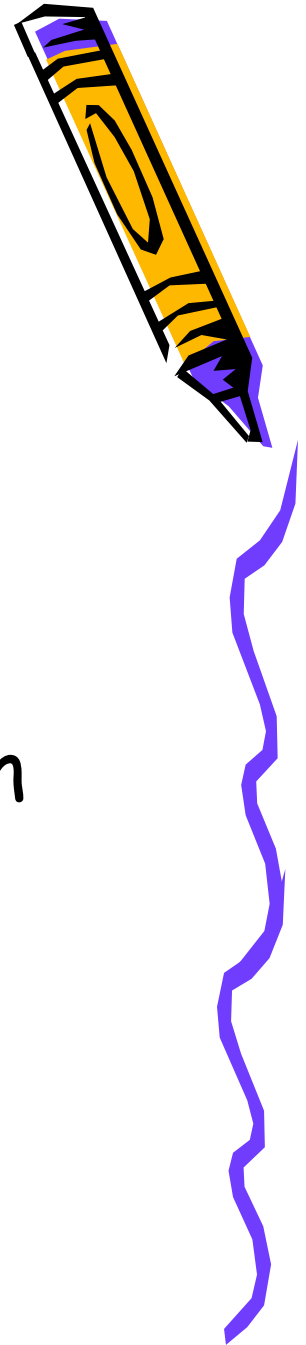
Sonstige Kennzahlen aus GBM

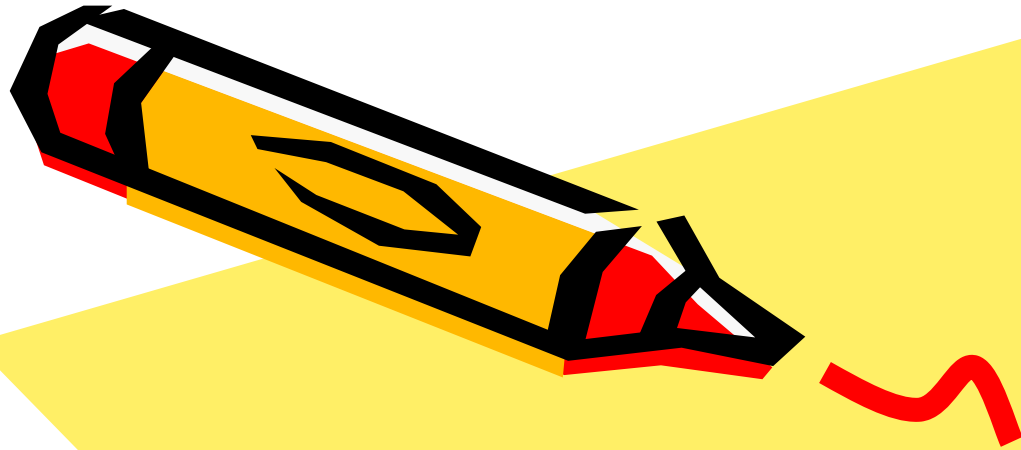
- Aus Zusatzdaten
- Ausstattungsmerkmale (Zimmer, Wohnraum)
- Wohnhistorie, Interne Umzüge
- Fehlzeiten (z.B. Urlaubstage, Krankheitstage)



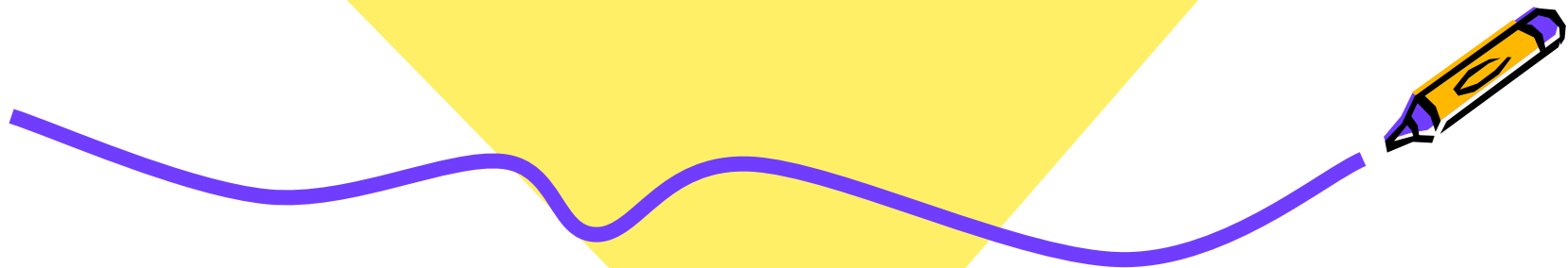
Benchmarks

- Aus den aufgezeigten Kennzahlen
- Vergleich von Wohngruppen
- Vergleich von Wohnbereichen
- Vergleich von Einzelwerten aus den Lebensbereichen
 - Wohnen (ambulant und stationär)
 - Fördern
 - WfbM

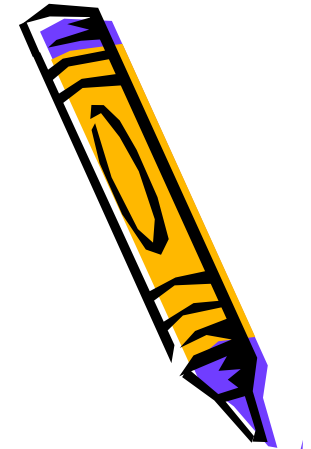




Und jetzt sind Sie
dran!!!



Wie kommt man zu Kennzahlen?

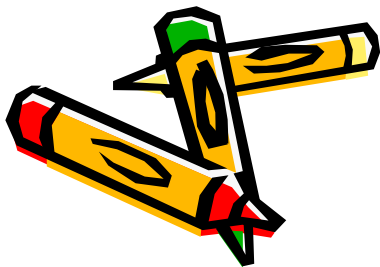
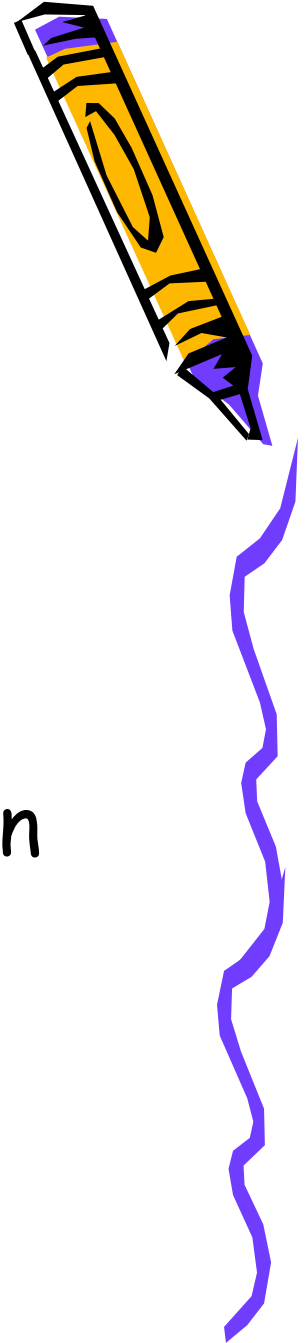


- Beziehung zwischen Messgrößen und Strategie herstellen
- Zusammenhänge und Einflussfaktoren prüfen
- Die richtigen Leistungsziele setzen



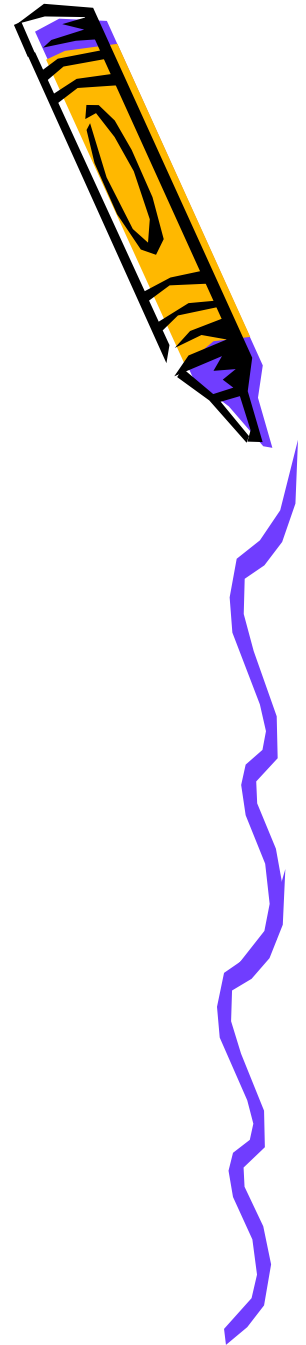
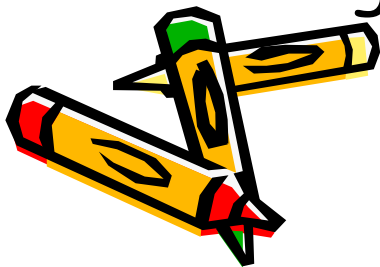
Wie kommt man zu Kennzahlen?

- Im richtigen Maßstab messen
- Maßnahmen auf die Untersuchungsmaßstäbe abstimmen
- Ergebnisse bewerten



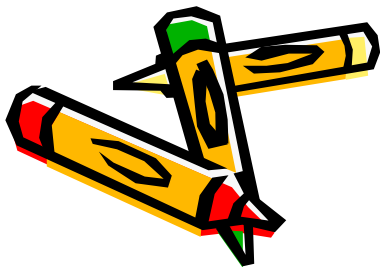
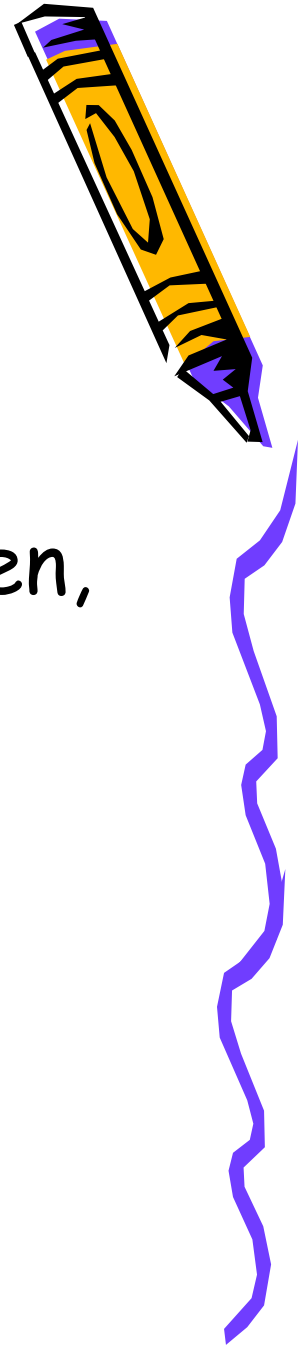
Anforderungen an ein Kennzahlensystem

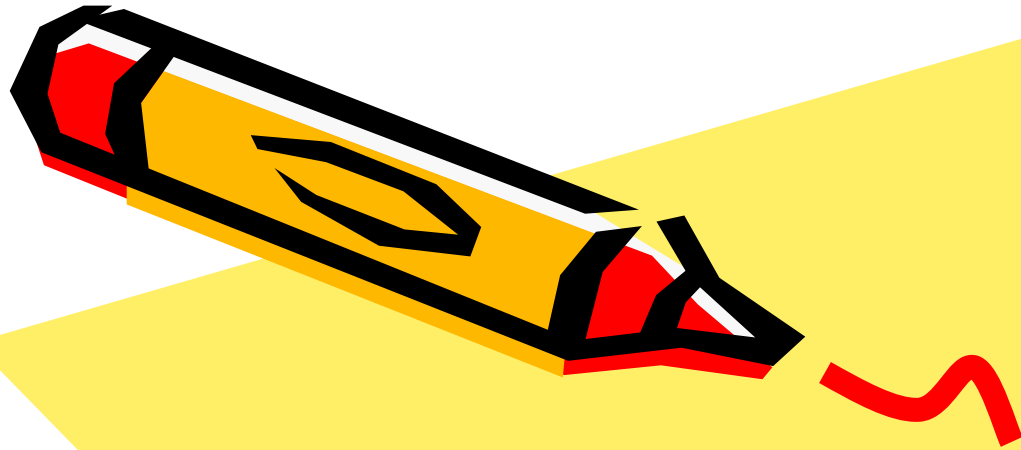
- Immer aktuell
- Ermittlung muss standardisiert sein
- Präzise
- Flexibel und anpassungsfähig
- Geeignet zur Lösung der gestalteten Aufgaben
- Wirtschaftlich
- Fehlinterpretationen müssen ausgeschlossen sein



Hinweis zum Schluss

- Nicht zu viele Kennzahlen auswählen, sondern nur wenige, die geeignet sind, Unternehmensentwicklungen tatsächlich auch abzubilden





Danke für Ihre
Aufmerksamkeit und viel
Erfolg bei der Arbeit mit
Kennzahlen aus dem GBM!

