

KundInnenzufriedenheit aus Sicht des Fonds Soziales Wien

Mag. Martina Krieger,

Abt. Wohnen für Menschen mit Behinderung im Fachbereich
Betreutes Wohnen des Fonds Soziales Wien

17.04.2010

ZIELE

der Abteilung Wohnen für Menschen mit Behinderung im FSW

- 1. Möglichst alle Menschen mit Behinderung in Wien, die Leistungen des teil- oder vollbetreuten Wohnens benötigen, sollen eine Förderung erhalten können.**
- 2. Leistungen sollen so erbracht werden, dass sie den individuellen Voraussetzungen und Bedürfnissen entsprechen.**
- 3. Leistungen sollen so erbracht werden, dass die BewohnerInnen zufrieden sind.**

Aus den Zielen ableitbare **AUFGABEN**

- 1. Erwerb von Wissen, wie viele Menschen in Wien diese Leistungen benötigen („Bedarfseinschätzung“)**
 - wie viele Menschen erhalten aktuell Leistung**
 - wie viele Menschen verfügen über Bewilligung**
 - wie viele Personen auf InteressentInnenlisten**
 - Austausch ExpertInnen, Fachliteratur, Hochrechnungen: Prognosen für künftige Bedarfe**
- 2. PartnerInnen finden, die diese Leistungen erbringen können**

Aus den Zielen ableitbare **AUFGABEN**

- 3. Vereinbarung treffen, was in welchem Umfang und zu welchen Kosten angeboten wird.**
- 4. Am besten geeignete Leistungen mit den KundInnen auswählen:**
 - **FSW- Case Management: z.B.: welche Leistungsart unterstützt Selbstständigkeitsentwicklung maximal?**
 - **Anerkannte Einrichtungen: was benötigen unsere BewohnerInnen aktuell, in ihrem individuellen Lebenszusammenhang, um möglichst selbstbestimmt leben zu können?**

Aus den Zielen ableitbare **AUFGABEN**

- 5. Klare Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung: Förderrichtlinien und Qualitätskriterien**
- 6. Qualitätsverbesserung durch neue und innovative sowie individualisierte Betreuungsmodelle**
 - Internationale models of good practice, ExpertInnenwissen.
 - Anerkannte Einrichtungen: Leben mit den BewohnerInnen weitgehend so zu gestalten, wie diese es wünschen.
- 7. Sparsamkeit und Effizienz im Einsatz der Fördermittel**

Wie werden diese **AUFGABEN** *verfolgt?*

- **Anerkennungsverfahren: Bedarfs- und Qualitätsorientierung**
- **Tarifverhandlungen: Fairness und Transparenz über Vergleich der Kostenstrukturen mittels standardisiertem Tarifikalkulationsmodell**
- **Einhaltung baulicher, hygienischer und fachlicher Grundvoraussetzungen, geprüft durch die MA 40**
- **Qualitätssicherung durch den FSW**
- **Instrumente zur Messung von KundInnenzufriedenheit**

STRATEGISCHE ZIELE des FSW

- **Nachweisliche Verbesserung der KundInnenorientierung und KundInnenzufriedenheit**

Für die Jahre 2010 und 2011 hat sich der FSW das mittelfristige strategische Ziel gesetzt, die KundInnenorientierung und die Zufriedenheit der KundInnen mit der Vermittlung und Erbringung der sozialen Dienstleistungen nachweislich zu steigern.

STRATEGISCHE ZIELE des FSW

KundInnenzufriedenheit steht für den FSW und für die politische Auftraggeberin im Mittelpunkt aller Bemühungen

Im KundInnenservice des FSW: möglichst rasche und kundInnenfreundliche Bearbeitung der KundInnenanliegen (*effizientere Abläufe, bessere telefonische und persönliche Erreichbarkeit, Kostenbeitragsvorschreibung neu, bedarfsgerechte Maßnahmenplanung bei besonders komplexen Aufgabenstellungen im „Case Management intensiv“, etc.*).

KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

im teil- und vollbetreuten Wohnen

- In Zusammenarbeit mit den anerkannten Einrichtungen: kontinuierlich an der Verbesserung der Leistungsqualität arbeiten, um Zufriedenheit der KundInnen zu erhalten und nach Möglichkeit zu steigern.

(Erarbeitung der Qualitätsstandards für Organisationen in der Wiener Behindertenarbeit; Arbeitskreise zu spezifischen Fragestellungen bzw. Zielgruppen, wie z.B. SeniorInnen, psychisch Erkrankte, etc. im DV Wiener Sozialeinrichtungen)

KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

im teil- und vollbetreuten Wohnen - Beispiel Anerkennung von Einrichtungen

**„Spezifische Förderrichtlinie der Wiener Behindertenhilfe inkl. Direktleistungen an Menschen mit Behinderung“: Pkt. 6.4
Qualitätssicherung“: Mit der Anerkennung verpflichtet sich der Betreiber der Einrichtung zur**

- Durchführung von Maßnahmen des Qualitätsmanagements,
- zu Maßnahmen der Qualitätssicherung und -entwicklung,
- zur Erstellung von Konzepten zur Erhebung (Evaluation) der KlientInnenzufriedenheit und KlientInnenmitbestimmung,
- zur Anerkennung von Qualitätsstandards und Richtlinien des FSW sowie
- zur Fortbildung des Personals und Supervision.

KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

im teil- und vollbetreuten Wohnen -

Beispiel Qualitätssicherung durch den FSW

- **„Spezifische Förderrichtlinie der Wiener Behindertenhilfe inkl. Direktleistungen an Menschen mit Behinderung“: Pkt. 5.6 „Qualitätskontrolle“:**
„der FSW sieht sich verpflichtet, die bestmögliche Qualität von geförderten Maßnahmen sicher zu stellen. Um dies erfüllen zu können, ist es seitens der KlientInnen erforderlich, ggf. Hausbesuche bzw. vor Ort Kontrollen der Betreuungsqualität durch MitarbeiterInnen des FSW zu ermöglichen“.
- **Qualität bezeichnet den Grad der Übereinstimmung der an der KundIn erbrachten Leistung mit den maßgeblichen Anforderungen, die in**
 - den Förderrichtlinien,
 - den im Rahmen der Anerkennung getroffenen Vereinbarungen
 - den Qualitätsstandards beschrieben und definiert sind.
- **Überprüfung mittels Qualitätssicherungstool: 2 – teiliger Fragebogen**

KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

im teil- und vollbetreuten Wohnen -

Beispiel Qualitätssicherung durch den FSW

- **FB- Teil II: die Fragen sind Operationalisierungen der Kriterien des jeweiligen Qualitätsstandards.**
- **Beispiel Qualitätsstandard: „Erhebung der KundInnenzufriedenheit“**
 1. Werden in Ihrer Organisation regelmäßig strukturierte Erhebungen der KundInnenzufriedenheit angepasst an die Möglichkeiten der KundInnen durchgeführt?
 2. Werden KundInnen, MitarbeiterInnen und andere relevante Interessensgruppen über die Ergebnisse informiert?
 3. Gab es in der Vergangenheit Ergebnisse, die tatsächlich im Dienstleistungsangebot umgesetzt wurden?
- **Der Fragbogen dient als Leitfaden im Rahmen des Einrichtungsaudits vor Ort – stichprobenartige Überprüfung des vorab beantworteten Fragebogens**
- **Erstellung eines Berichts, in dem ggf. Handlungsaufforderungen, Empfehlungen und Vereinbarungen festgehalten werden.**

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

- Im teil- und vollbetreuten Wohnen komplexe Aufgabe
- Geläufige Ansätze zum Konstrukt KundInnenzufriedenheit basieren auf folgenden Grundvoraussetzungen:
 - vollständig selbstbestimmte, autark agierende KundInnen
 - prinzipiell unbegrenzt viele AnbieterInnen
 - prinzipiell unbegrenzt viele Produkte und Dienstleistungen
 - ausschließlich marktgesteuerte Preisbildung
 - verhandelbare Preise

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

- Grundannahmen zur KundInnenzufriedenheit auf privatwirtschaftlich organisierten Märkten:
 - Entspricht das Produkt oder die DL genau den Vorstellungen der Kundin, dann ist die Zufriedenheit hoch
 - Weicht die Qualität des Produktes oder der DL von den Vorstellungen der Kundin ab, dann ist ihre Zufriedenheit gering.
 - Daher ist Inhalt und Form der Dienstleistung den KundInnenvorstellungen möglichst gut anzugleichen.
- Aber kann dies auch für soziale Dienstleistungen gelten?

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

Modellansätze: Confirmation/ Disconfirmationparadigma

- **Ergebnis eines Bewertungsprozesses, bei dem die subjektiv wahrgenommene Leistung mit den auf vorherigen Erfahrungen beruhenden Erwartungen verglichen wird. Der Grad der Abweichung zwischen erbrachter und erwarteter Leistung bestimmt die Höhe der Zufriedenheit.**
 - Konfirmation: Erwartungen an die Leistung erfüllt, die KundIn ist zufrieden
 - Positive Diskonfirmation: die Erwartungen übertroffen
 - Negative Diskonformation: die Erwartungen werden nicht erfüllt, die Kundin wird enttäuscht.

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

- Ergebnis eines psychischen Soll/ Ist- Vergleichs von Konsum- bzw. Leistungserlebnissen.
- Das Soll = (individuell unterschiedliches) Anspruchsniveau. Die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit kann dieses Niveau verändern (Dynamik des Anspruchsniveaus).
- Die KundInnenzufriedenheit ist die Voraussetzung für KundInnenbindung und äußert sich offen v.a. im individuellen Beschwerdeverhalten.
- KundInnenzufriedenheit ist mehr als ein Gefühl, eine Stimmung oder ein momentanes Urteil, sondern eine Einstellung, die aus einer kognitiven, einer emotionalen und einer motivationalen Komponente besteht.

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

KANO – Modell der KundInnenzufriedenheit

3 Zufriedenheitsfaktoren:

1. **Basisfaktoren:** grundlegenden Merkmale einer Dienstleistung, die Unzufriedenheit auslösen, wenn sie nicht den Erwartungen entsprechend wahrgenommen werden. Vorhandensein von Basisfaktoren = Nicht – Unzufriedenheit.
2. **Leistungsfaktoren:** Dienstleistungseigenschaften, die Zufriedenheit stiften können, wenn Erwartungen übertroffen werden, bzw. Unzufriedenheit hervorrufen können, wenn die wahrgenommenen Eigenschaften hinter den Erwartungen zurück bleiben.
3. **Begeisterungsfaktoren:** Leistungskomponenten, die Zufriedenheit auslösen, wenn sie angeboten werden, aber nicht notwendigerweise Unzufriedenheit verursachen, wenn sie nicht vorhanden sind. Begeisterungsfaktoren finden sich meist auf Service- oder Beziehungsebene – kundenspezifische, werterhöhende Zusatzleistung.

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

- **Das Konstrukt KundInnenzufriedenheit ist die Basis für die Ausbaustufen „KundInnenbindung“ und „KundInnenloyalität“.**
- **Negative Erfahrungen wirken sich stärker auf die Zufriedenheit aus als positive.**
- **Die Lebenszufriedenheit beeinflusst die KundInnenzufriedenheit maßgeblich.**

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

Dimensionen der KundInnenzufriedenheit

- **Das physische Umfeld des Dienstleisters**
- **Die Zuverlässigkeit der Leistungserbringung**
- **Der Leistungswille des Dienstleisters**
- **Die Leistungskompetenz des Dienstleisters**
- **Das Einfühlungsvermögen der mit der Erbringung der DL befassten Personen (Homburg/ Stock-Homburg 2006)**

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

- **PatientInnenzufriedenheitsmessungen:**
häufig hohe Zufriedenheitsquoten, die keinen unmittelbaren Zusammenhang mit den faktischen Verhältnissen aufweisen. Häufig Diskrepanzen zwischen objektiven Gegebenheiten bzw. Fremdeinschätzung und subjektiver Wahrnehmung.
Tendenz zu sozial erwünschten und inhaltsunabhängigen Antworten: „Zufriedenheitsparadox“.
- **Dimensionen der PatientInnenzufriedenheit, gewonnen aus Metaanalysen:**
Menschliche Zuwendung, Informationsverhalten, wahrgenommene Qualität, wahrgenommene Kompetenz, Bürokratie, Zugänglichkeit, Kosten, eingesetztes Instrumentarium.

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

Lebenskontext Teil- und Vollbetreuten Wohnen

- Entscheidung für eine Dienstleistung, weil es keine prinzipiellen Alternativen gibt.
- Auswahl der Einrichtung / des sozialen Dienstleisters ist möglich (wenn auch nicht immer unmittelbar).
- KundInnenwünsche werden nicht immer erfüllt. Pädagogisches Handeln nicht immer im Einklang mit aktuellen KundInnenbedürfnissen.
- Die Dienstleistungserbringung ist kein punktueller oder sporadischer Ereignis, sondern ist das tagtägliche Leben.

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

Lebenskontext Teil- und Vollbetreuten Wohnen

- Qualität der Beziehung zwischen BewohnerInnen und MitarbeiterInnen ist nicht mit einfachen technischen Begriffen zu beschreiben. Sie ist von Dynamiken, Emotionalität, u. U. Auseinandersetzungen geprägt, die mit familienähnlichen Beziehungsstrukturen vergleichbar sind.
- Die KundInnen bezahlen nicht die komplette Dienstleistung, sondern einen Beitrag – Förderung wird gewährt, Anspruch im Gesetz festgeschrieben.

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

Lebenskontext Teil- und Vollbetreuten Wohnen

- Herkömmliche Zufriedenheitserhebung mittels Fragebogen greift zu kurz.
- Methoden finden, die den beschriebenen Limitationen Rechnung tragen.
- Zufriedenheit ist aus der Sicht aller beteiligter PartnerInnen zu erheben: den BewohnerInnen, den MitarbeiterInnen, den Angehörigen.

BESTIMMUNG der KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

Ausblick

- „Um den Nachweis der Verbesserung erbringen und zusätzliche Hinweise auf Verbesserungspotentiale erhalten zu können, sind die Instrumente zur Messung der Zufriedenheit der KundInnen mit den Angeboten des KundInnenservice und mit der Leistungserbringung der Partnereinrichtungen des FSW ab dem Jahr 2010 zu verbessern und zu vereinheitlichen und damit die Voraussetzungen für Wiederholungsmessungen zu schaffen“ (Jahresarbeitsplan 2010).
- Beginnend mit der Leistung Hauskrankenpflege der ambulanten Pflege wird ab 2010 im Rahmen einer Pilotstudie ein Fragebogen zur Erhebung der KundInnenzufriedenheit entwickelt und eine Erhebung durchgeführt. Mittelfristig soll die KundInnenzufriedenheit mit den Leistungen der vom FSW anerkannten Einrichtungen regelmäßig evaluiert werden.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Mag. Martina Krieger

Abt. Wohnen für Menschen mit Behinderung im Fachbereich
Betreutes Wohnen

Tel.: 01/4000 66 419

martina.krieger@fsw.at

Fonds Soziales Wien

Guglgasse 7-9

1030 Wien

Wir sind da, um für Sie da zu sein.

SozialRuf Wien

Täglich von 8:00-20:00 Uhr

☎ **533 77 77**

Broschüren-Bestelltelefon

Mo.-Fr. von 8:00-18:00 Uhr zum Ortstarif

☎ **05 05 379 - 100**

Internet

💻 **www.fsw.at**