



Qualitätsorientiertes Benchmarking

Wohnen für Menschen mit Behinderung



BFS
Service GmbH

Profitieren Sie vom größten deutschen Benchmarkingprojekt der Behindertenhilfe.



Auf Initiative und in Zusammenarbeit mit dem Bundesverband evangelische Behindertenhilfe und der Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie haben xit GmbH und BFS Service GmbH ein qualitätsorientiertes Benchmarkingverfahren für die Behindertenhilfe entwickelt, das inzwischen das größte Benchmarkingprojekt dieser Branche in Deutschland geworden ist.

Wir vergleichen Wohnstätten und nicht die Gesamteinrichtungen. Dabei können Sie individuell die Wohnstätten beispielsweise nach Gebäudegrenzen, nach organisatorischer Zusammengehörigkeit oder nach konzeptionellen Gesichtspunkten bilden. Wie Sie Ihre Wohnstätte abgrenzen und aufgrund welcher Merkmale, ist Ihnen freigestellt. Wir empfehlen Ihnen eine Wohnstättengröße mit maximal 150 Bewohnern.

Warum wir nur Wohnstätten vergleichen:

- Es handelt sich um eine überschaubare Organisationseinheit, deren Ergebnisse besser ursachengerecht zugeordnet werden können, z.B. die Mitarbeiterzufriedenheit oder betriebswirtschaftliche Ergebnisse.
- Die Träger gewinnen damit Daten, die auf eine Organisationseinheit bezogen und damit steuernd einsetzbar sind.
- Die einzelne Wohnstätte stellt das unmittelbare Lebensumfeld der Bewohner dar. Sie ist damit bestimmend für deren Lebensqualität. Den Fokus auf die Wohnstätte zu richten, kommt daher der Bewohnerperspektive am nächsten.

- Zusätzlicher Erkenntnisgewinn entsteht, wenn mehrere Wohnstätten eines Trägers am Vergleich teilnehmen: Ein einrichtungsinternes Benchmarking wird ermöglicht.

Finanzwirtschaftliche und personalwirtschaftliche Input-Daten einerseits und Qualitäts- und Ergebnisdaten andererseits bilden die zwei Seiten unserer Benchmarking-Medaille. Input-Faktoren werden hier nicht singular betrachtet und bewertet, sondern mit Output-Daten verknüpft und innerhalb der Branche nachhaltig verglichen. Das macht dieses Benchmarking-Verfahren einmalig.

Unser Benchmarking eignet sich durch die Befragungen auch als Beitrag zur Qualitätssicherung (z.B. für ISO-Zertifizierungen) und als Qualitätssicherungsnachweis gegenüber Kostenträgern.

Gründe genug dabei zu sein.

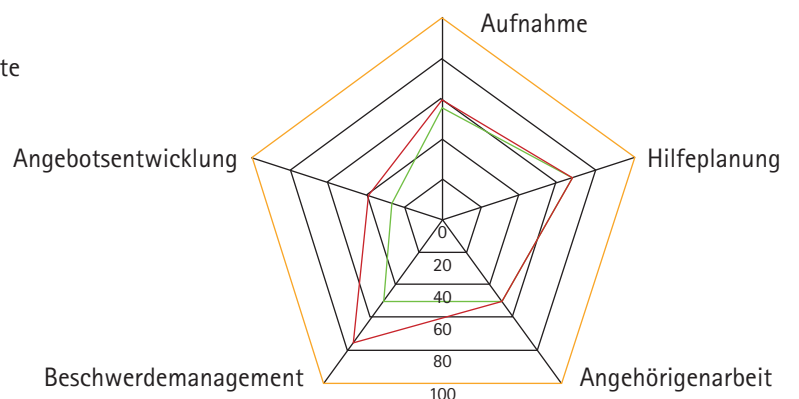
Die Vorteile auf einen Blick

- Zielgruppengerechte und bewährte Befragungsinstrumente
- Individuelle Positionsbestimmung in den Perspektiven „Kunden/Markt“, „Mitarbeiter“, „Prozesse“ und „Finanzen“
- Identifikation der Erfolgs- und Zufriedenheitsfaktoren
- Erkennung der kritischen Bereiche
- Datenbasis für Zielvereinbarungen mit Mitarbeitenden
- Chance zur zusätzlichen Motivation von Mitarbeitenden
- Abgleich der Kernprozesse mit der Best Practice
- Verknüpfung von Inputdaten mit Outcome-Messungen
- bei nachhaltigem Einsatz geeignet als Qualitätssicherungsinstrument (z. B. ISO-Zertifizierungen)
- Vergleiche zwischen Wohnstätten eines Trägers
- Imagefördernd - auch im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit
- Abschließende Workshops

Das Verfahren wendet sich mit einer komfortablen Komplettlösung an das Management.
Es zeigt Ihnen die Position im Wettbewerb.

Prozessperspektive Kunden und Markt

- maximal
- Branche
- Wohnstätte



Datenerhebung und Übertragung zum Kennzahlen-Server

Die Dateneingabe erfolgt online über das Internet via einer SSL-verschlüsselten Leitung in eine geschützte Datenbank, die auf einem gesicherten Server der BFS-Service GmbH betrieben wird.

Auf dem Server stellen wir Ihnen einen ausführlichen Fragenkatalog zur Verfügung.

Das Benchmarking-Verfahren umfasst zwei Vergleichs- und Betrachtungsebenen:

Check I: Die erste Vergleichsebene dient der Erfassung finanz- und personalwirtschaftlicher Daten der Wohnstätte. Der Online-Fragebogen ist einmalig für eine Wohnstätte auszufüllen.

Check II: Die zweite Vergleichsebene beinhaltet sowohl einen Online-Fragenkatalog, der einmalig für die Wohnstätte auszufüllen ist, als auch Fragebögen in Papierform, die sich an Bewohner, Angehörige, Mitarbeiter und Kooperationspartner der Einrichtung richten. In der zweiten Vergleichsebe-

ne wird die Prozessgestaltung von besonders relevanten Prozessen in stationären Wohnangeboten für behinderte Menschen sowie die Prozess- und Ergebnisqualität (Outcome) abgefragt.

Bei der Ermittlung der Prozess- und Ergebnisqualität ist die Kunden- und Mitarbeiter-Sichtweise auf die Einrichtung von zentraler Bedeutung. Sollten Sie bereits eigene Befragungen durchführen, können Sie diese durch unsere Benchmarking-Fragebögen ergänzen. Wir empfehlen, die Befragungen (Bewohner, Mitarbeiter) im Rahmen von Check II alle zwei Jahre durchzuführen.

Um alle Perspektiven und Kennzahlen vergleichen zu können, ist die Teilnahme am Check I und Check II erforderlich.

Weitere Informationen zur Datenerhebung und eine genaue Anleitung zur Durchführung erhalten Sie mit den Teilnehmerunterlagen.

Erfolg lebt vom Dialog – auch über finanzwirtschaftliche Daten

Perspektive Finanzen

Kennzahlenreport						Seite: 11
Finanzanalyse – Übersicht*						Behindertenwohnheim Musterstadt 12345 Musterstadt 1234500
Kennzahl	Wohnstätte	Branche Median	Branche Ø-Wert	Abweichung vom Ø	25%-Quartil	75%-Quartil
Ertrag je Leistungstag	102,95	100,80	104,23	-1,28	88,91	113,12
Personalaufwand je Leistungstag	68,03	71,53	74,03	-6,00	59,14	81,91
Sachaufwand je Leistungstag	17,21	24,97	36,72	-19,52	20,72	29,64
Betriebsergebnis je Leistungstag	19,71	3,08	5,47	14,24	-1,95	8,92
Ertrag je Bewohner	34.927,15	36.793,53	38.044,30	-3.117,15	32.451,20	41.289,79
Personalaufwand je Bewohner	20.181,99	26.106,90	25.022,76	-4.840,78	21.584,40	29.898,48
Sachaufwand je Bewohner	7.280,32	9.114,89	10.754,57	-3.474,25	7.562,74	10.816,78
Betriebsergebnis je Bewohner	5.464,85	1.123,06	2.266,97	3.197,88	-710,61	3.256,29
Auslastungsgrad in %	93,50	97,82	96,70	-3,20	95,34	100,00
Ertrag je Vergleichstag	82,33	99,71	92,07	-9,74	84,74	116,81
Personalaufwand je Vergleichstag	67,65	67,33	72,47	-4,83	56,29	85,26
Betreuungskomponente je Vergleichstag	54,39	61,94	57,15	-2,76	54,39	77,87
Hotelkomponente je Leistungstag	24,41	21,30	23,90	0,49	18,12	27,78
Betreuungskomponente je Leistungstag	64,76	66,90	78,60	-13,85	51,81	75,83
Nebenkostenaufwendungen je Leistungstag	3,39	2,41	3,56	-0,16	2,07	2,95
Personalaufwand in %	76,13	73,92	72,11	4,02	69,63	77,16
Sachaufwand in %	22,66	26,08	26,68	-4,02	22,84	30,37
Personalaufwendungen für Overhead in %	5,32	9,94	9,45	-4,13	6,32	13,15
Leistungstage 15.193 / Vergleichstage 15.295 / Anzahl Stellenanteile 21,16 / Anzahl Plätze 45 / Anzahl Bewohner 41,62						

Anmerkung:

Die ersten vier Seiten der Chefinformationen ermöglichen eine schnelle Positionierung der Wohnstätte in den vier Perspektiven „Finanzen“, „Kunden/Markt“, „Prozesse“ und „Mitarbeiter“. Um vergleichbare Kennzahlen zu erhalten, wurden die absoluten Ertrags- und Aufwandspositionen durch die Leistungstage (LT) der Wohnstätte dividiert. Der Vergleichstag (VT) als Divisor berücksichtigt den unterschiedlichen Personalaufwand durch die Gewichtung über die vereinbarten Vergütungssätze. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Anhang dieser Auswertung.

* fiktive Zahlen

Auswertung, Kennzahlenbericht, Benchmarkingkreis und vieles mehr

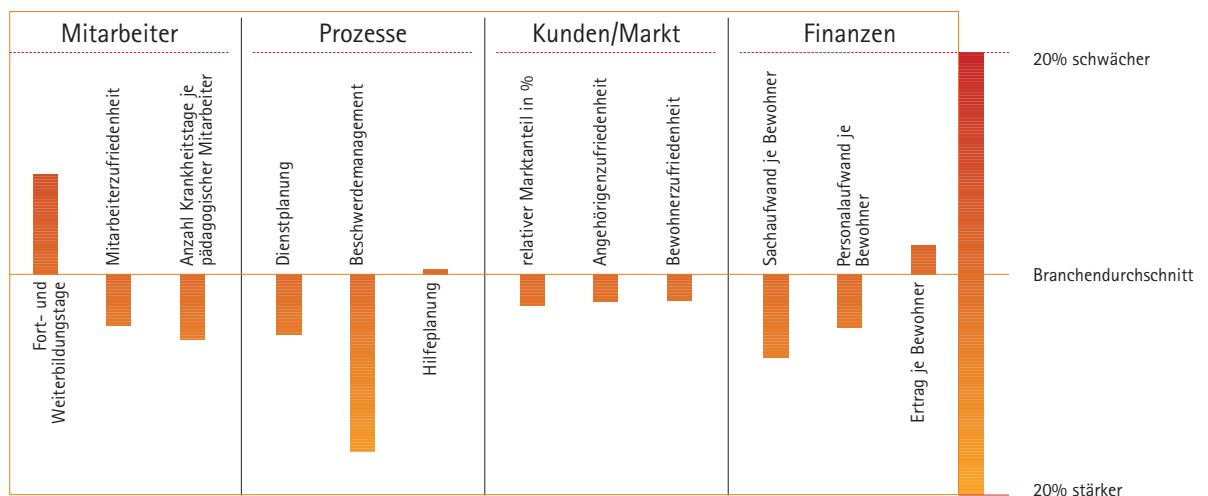
Sie erhalten nach dem Auswertungstichtag einen ausführlichen standardisierten Kennzahlenbericht, der die Daten Ihrer Wohnstätte im Vergleich mit der Branche zeigt. Dieser Vergleich umfasst eine bundesweite wie auch eine bundeslandbezogene Sicht.

Der Kennzahlenbericht ist in seiner Logik den vier Perspektiven der Balanced Scorecard nachgebildet und kann somit als Grundlage für die Steuerung der Einrichtung dienen.

Wenn Sie über den Kennzahlenbericht hinausgehende Branchenziffern benötigen, können Sie diese unmittelbar von unserem Kennzahlen-Server abrufen. Die zeitliche Nutzung ist dabei auf 15 Monate begrenzt und die Anzahl der Abfragen auf 75 limitiert.

Die Anregungen und Impulse aus diesen Berichten sind vielfältig und zahlreich. Für eine optimale Nutzung der Benchmarking-Ergebnisse empfehlen wir Ihnen deshalb die Durchführung eines Workshops, in dem die Ergebnisse beleuchtet und erörtert werden. Für die Durchführung dieser Workshops stehen Ihnen Benchmarking-Experten der Bundesfachakademie Bufa gGmbH, der BFS Service GmbH und der xit GmbH gerne zur Verfügung.

Stärken-Schwächenprofil



Stimmen aus dem Teilnehmerkreis:

„Der BeB bietet in Kooperation mit der BFS Service GmbH mit dem „Qualitätsorientierten Benchmarking Wohnen für Menschen mit Behinderung“ das professionelle Instrument, das es mir ermöglicht, eine tief greifende Innovation nach innen und außen auf der Basis vergleichbarer Daten zu gestalten. So entsteht für alle Teilnehmer eine hervorragende, neue Qualität einer nicht gekannten Transparenz und Glaubwürdigkeit der Daten. Dieses Managementinstrument muss zukünftig als eine starke Ergänzung zum etablierten Qualitätsmanagement gehandhabt werden“.

Jörg Arendt-Uhde (Einrichtungsleitung)

„Wir begrüßen das Projekt sehr. Die Qualität der Kennzahlen und Musterprozesse, die von einem Expertenteam entwickelt wurden, halten wir für ausgezeichnet. Beispielsweise konnten wir so unsere Angehörigenarbeit verifizieren und verbessern“.

Jan Stöckigt (Leiter therapeutische Dienste)

„Das Instrument bietet uns eine hervorragende Möglichkeit unser Entwicklungspotential zu erkennen und unsere Geschäftsprozesse zu optimieren. Damit sind wir auch weiterhin in der Lage die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden adäquat zu bedienen und uns entsprechend am Markt zu positionieren. Nach dem ersten Durchgang war insbesondere das Angebot eines Inhouse-Workshops durch die BFS für die richtige Interpretation der Ergebnisse sinnvoll und gut. Auch künftig wollen wir mit diesem Benchmarking arbeiten und insbesondere die Möglichkeit eines trägerübergreifenden Vergleichs intensivieren“.

Tobias Spreter (Bereichsleiter)

„Es werden Fragen gestellt, auf die man selbst aufgrund einer gewissen Betriebsblindheit gar nicht kommt. Routinierte Abläufe werden näher betrachtet und einer genauen Prüfung unterzogen“.

Ralf Wiese (Einrichtungsleitung)

„Mein Schlaglicht zum Thema Benchmarking: „Wo stehen wir mit unserer Einrichtung in Sachen Pädagogik, Zufriedenheit unserer Kunden und unserem Angebot“. Aus dem Ergebnis sind Weichen für die Zukunft zu stellen. Wir möchten in Zukunft ganz vorne mitspielen.“

Michael Hülsebusch (Einrichtungsleitung)

**Weitere Informationen
erhalten Sie bei der:**

BFS Service GmbH
Im Zollhafen 5 (Halle 11)
50678 Köln
Telefon 0221.97356-160
Telefax 0221.97356-164
bfs-service@sozialbank.de
www.bfs-service.de

Zentrale
50668 Köln
Wörthstraße 15-17
Telefon 0221.97356-0
bfs@sozialbank.de

10178 Berlin
Oranienburger Straße 13/14
Telefon 030.28402-0
bfsberlin@sozialbank.de

B-1040 Brüssel
Rue de Pascal 4-6
Telefon 0032.2280277-6
bfsbruessel@sozialbank.de

01099 Dresden
Louis-Braille-Straße 8
Telefon 0351.89939-0
bfsdresden@sozialbank.de

99084 Erfurt
Anger 66-73
Telefon 0361.55517-0
bfs Erfurt@sozialbank.de

45127 Essen
Kennedyplatz 6
Telefon 0201.24580-0
bfsessen@sozialbank.de

22297 Hamburg
Alsterdorfer Markt 6
Telefon 040.253326-6
bfs hamburg@sozialbank.de

30177 Hannover
Podbielskistraße 166
Telefon 0511.34023-0
bfs hannover@sozialbank.de

76135 Karlsruhe
Steinhäuserstraße 20
Telefon 0721.98134-0
bfskarlsruhe@sozialbank.de

50678 Köln
Im Zollhafen 5 (Halle 11)
Telefon 0221.97356-153
bfskoeln@sozialbank.de

04109 Leipzig
Zimmerstraße 3
Telefon 0341.98286-0
bfsleipzig@sozialbank.de

39104 Magdeburg
Fürstenwall 3
Telefon 0391.59416-0
bfs magdeburg@sozialbank.de

55116 Mainz
Rheinstraße 4 G
Telefon 06131.20490-0
bfs mainz@sozialbank.de

80335 München
Karlsplatz 10 (Stachus)
Telefon 089.982933-0
bfs muenchen@sozialbank.de

90489 Nürnberg
Sulzbacher Str. 42
Telefon 0911.5815401
bfsnuernberg@sozialbank.de

70173 Stuttgart
Königstraße 26
Telefon 0711.62902-0
bfskarlsruhe@sozialbank.de

