

Auswertung Verbesserungs- und Beschwerdemanagement 2017

Im Jahr 2017 wurden insgesamt sieben Formulare „Ihre Meinung ist uns wichtig“ mit acht Eingaben abgegeben (einmal wurden mehrere Kategorien pro Formular genutzt).

Alle Nutzer, die Eingaben in das System machten, wurden jeweils persönlich informiert, wie mit diesen verfahren wurde. Anspruch hierbei war und ist, diese möglichst in die Umsetzung mit einzubeziehen.

Die 7 Eingaben lassen sich folgendermaßen aufteilen:

- 7 *Verbesserungsvorschläge* (2016 =12)
- 1 *Beschwerde* (2016 =8)

An einem offenen Vorgang wird noch gearbeitet, dies wurde dem entsprechenden Nutzer kommuniziert.

Von den sieben Bögen konnten bis Ende 2017 sechs abgeschlossen werden, was **86%** entspricht. Es wurden keine anonymen Bögen eingereicht. Ähnlich wie im Vorjahr lag der Schwerpunkt 2017 mit **87,5%** inhaltlich deutlich auf Verbesserungsvorschlägen.

Allerdings erfuhr die Beteiligung in 2017 einen Rückgang von **40%** mit einer Jahresbilanz von insgesamt sieben abgegebenen Formularen („Ihre Meinung ist uns wichtig“) mit acht Eingaben (einmal wurden mehrere Kategorien pro Formular genutzt). Die Gesamtbeteiligung entspricht **0,94%** bei 737 Menschen, welche 2017 im Antoniushaus lebten und arbeiten (Angehörige und externe Nutzer nicht einberechnet), und sieben abgegebenen Bögen.

Die 7 Eingaben lassen sich folgendermaßen aufteilen:

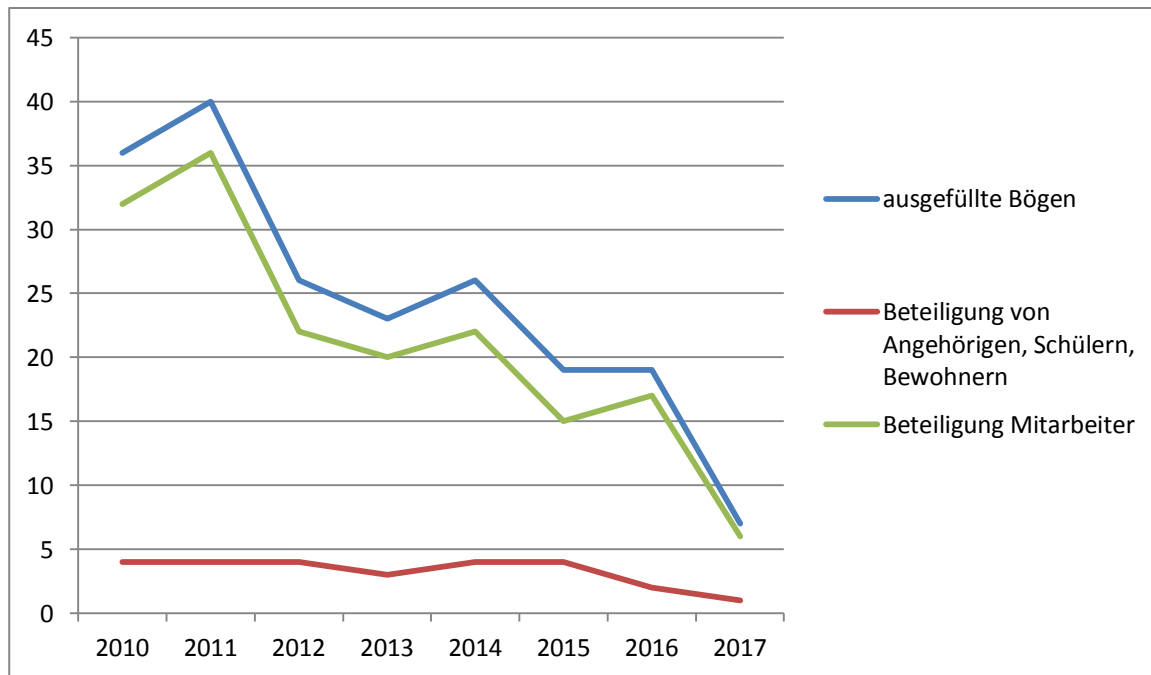
- 7 *Verbesserungsvorschläge* (2016 =12)
- 1 *Beschwerde* (2016 =8)

Beschwerden sanken im Vergleich zu 2016 um fast ein Drittel von **36,3% auf 12,5%**, was aber durch die geringe Beteiligung nicht aussagekräftig erscheint.

Rückblickend betrachtet zeigt sich auch eine geringe Beteiligung von Schülern, Bewohnern und Angehörigen seit Beginn (2010) des Verbesserungs- und Beschwerdemanagements.

So lag die Beteiligung in den ersten beiden Jahren der drei Parteien insgesamt bei ca. 10% (2010: 5,55% Schüler-, je 2,77% Bewohner- und Angehörigenbeteiligung, 2011: je 2,5% Schüler- und Bewohnerbeteiligung, 5 % Angehörigenbeteiligung).

2015 erreichte die Schülerbeteiligung sowohl prozentual mit 21,05% als auch zahlenmäßig ihren Höhepunkt. 21,05% Schülerbeteiligung entspricht in 2015 vier abgegebenen Bögen als bisherigen Höchstwert.



Die Rückmeldungen an alle Menschen, die Eingaben machten, fanden durchgehend statt. Dies entspricht unserer Selbstverpflichtung und dem Anspruch, das Verbesserungs- und Beschwerdemanagement so transparent wie möglich zu machen.

Die drei inhaltlichen Schwerpunkte der abgegebenen Bögen / Rückmeldungen, welche für die statistische Auswertung bzw. Darstellung gewählt wurden, sind folgende:

- *Kommunikation* (3 abgegebene Bögen)
- *Ethik / Rechte* (0 Bögen)
- *Umwelt, Ökonomie, Arbeitsumgebung* (4 abgegebene Bögen, 1 Bogen in Bearbeitung)

Eine detaillierte Differenzierung bezüglich der einzelnen Fachbereiche ist der „Gesamtauswertung Verbesserungs- und Beschwerdemanagement 2017“ zu entnehmen, die sowohl im Intra-/ als auch im Internet einsehbar ist.

i.A. Larissa Kampf
Qualitätsmanagementbeauftragte Antoniushaus gGmbH