

Kunden- und Auftraggeberbefragung zum Jahr 2011



Realistische Unfall- & Notfalldarstellung

Gruppe Bloody Malti - realistische Unfall- &
Notfalldarstellung; Übungsmanagement
Malteser Hilfsdienst e.V. Bad Honnef am Rhein

Reichenberger Straße 39
53604 Bad Honnef
www.bloodymalti.de



Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| INHALTSVERZEICHNIS | 2 |
| AUSWERTUNG DER KUNDEN- UND AUFTRAGGEBERBEFRAGUNG..... | 3 |
| ZIEL DER BEFRAGUNG | 3 |
| GESTALTUNG DER BEFRAGUNG | 3 |
| RÜCKLAUF VON BEANTWORTETEN BÖGEN | 3 |
| DARSTELLUNG DER AUSWERTUNG | 3 |
| DARSTELLUNG DER AUSWERTUNG | 4 |
| <i>Frage 01:.....</i> | <i>4</i> |
| <i>Frage 02:.....</i> | <i>5</i> |
| <i>Frage 03:.....</i> | <i>6</i> |
| <i>Frage 04:.....</i> | <i>7</i> |
| <i>Frage 05:.....</i> | <i>8</i> |
| <i>Frage 06:.....</i> | <i>9</i> |
| <i>Frage 07:.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Frage 08.....</i> | <i>11</i> |
| <i>Frage 09:.....</i> | <i>12</i> |
| <i>Frage 10:.....</i> | <i>13</i> |
| <i>Frage 11:.....</i> | <i>14</i> |
| <i>Frage 12.....</i> | <i>15</i> |
| FAZIT | 16 |



Auswertung der Kunden- und Auftraggeberbefragung

Ziel der Befragung

Im Rahmen unserer ständigen Qualitätsziele ist auch die Kundenzufriedenheit für uns ein wichtiger Parameter. Nachfolgend finden Sie die Auswertung des Fragebogens, den alle 14 in 2011 mit uns kooperierenden Kunden und Auftraggeber erhalten haben.

Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre und stehen Ihnen natürlich jederzeit bei Fragen unter feedback@bloodymalti.de zur Verfügung.

Gestaltung der Befragung

Den Kunden und Auftraggebern wurde auf dem Postweg ein Anschreiben mit dem dreiseitigen Fragebogen und einem frankierten Rückumschlag zugesandt. Der Fragebogen besteht aus 11 geschlossenen Fragen, zzgl. einem Freitext- Feld für fragenbezogene Bemerkungen, sowie einer offenen Frage. Es bieten insgesamt 10 Fragen eine dreistufige Antwortmöglichkeit zur Bewertung. Die abschließende 12. Frage lässt Raum für offenes Feedback.

Rücklauf von beantworteten Bögen

Es wurden insgesamt 7 von 14 verschickten Bögen zurückgesandt. Dies entspricht einer Beteiligung von 50%.

Daher ist die Gesamtzahl $n = 7$ bzw. 7 entspricht 100%.

Darstellung der Auswertung

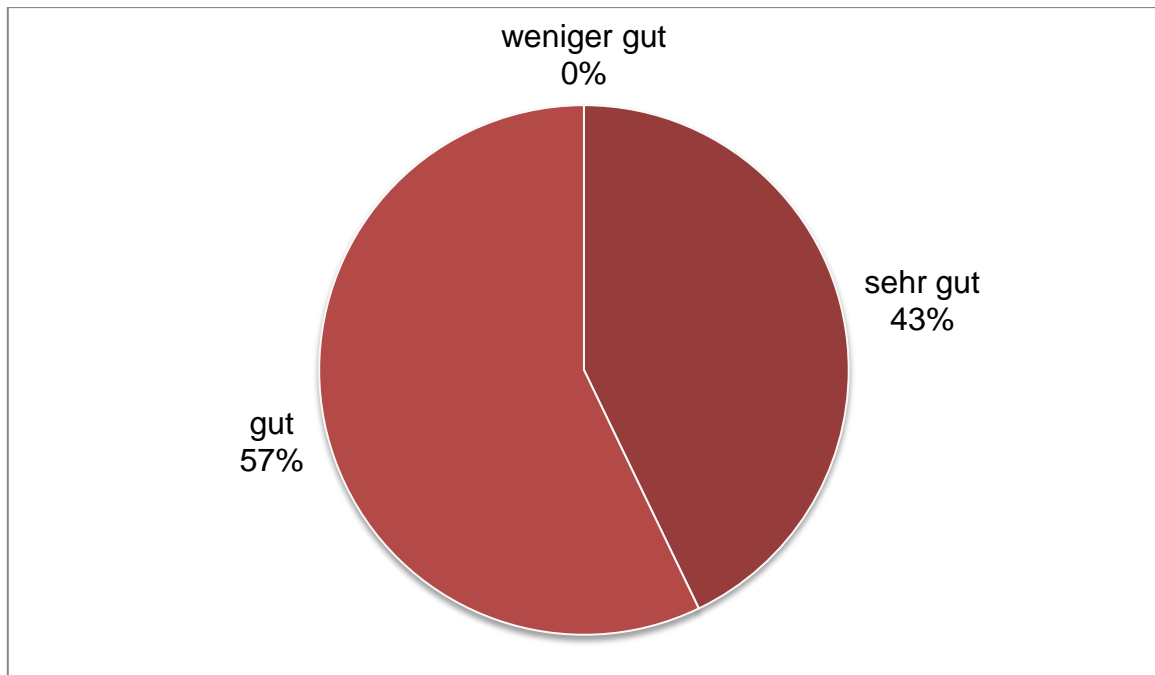
Die gewonnenen Daten aus Frage 01 bis 11 werden als Kreisdiagramm mit prozentualen Angaben visualisiert. Die fragenbezogenen Bemerkungen werden unter der jeweiligen Frage aufgelistet, sofern sie verwertbar im Sinne der Auswertung sind. Enthaltungen werden als prozentualer Anteil bei der jeweiligen Frage angegeben, bei der Enthaltungen aufgetreten sind.



Darstellung der Auswertung

Frage 01:

Wie bewerten Sie die Unterstützung, die Ihnen die Mitarbeiter von Bloody Malti bei der Vorbereitung Ihres Projekts gewährt haben?



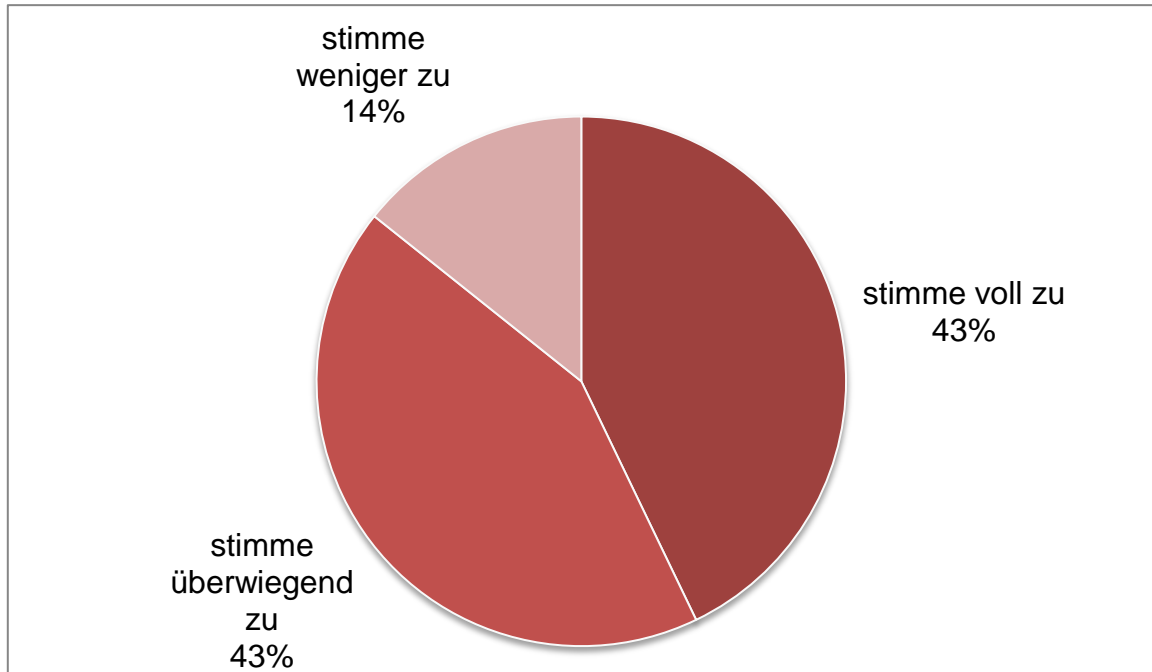
Bemerkungen:

- Positiv: Im Vorfeld der Übung sind die Bloody Maltis immer erreichbar



Frage 02:

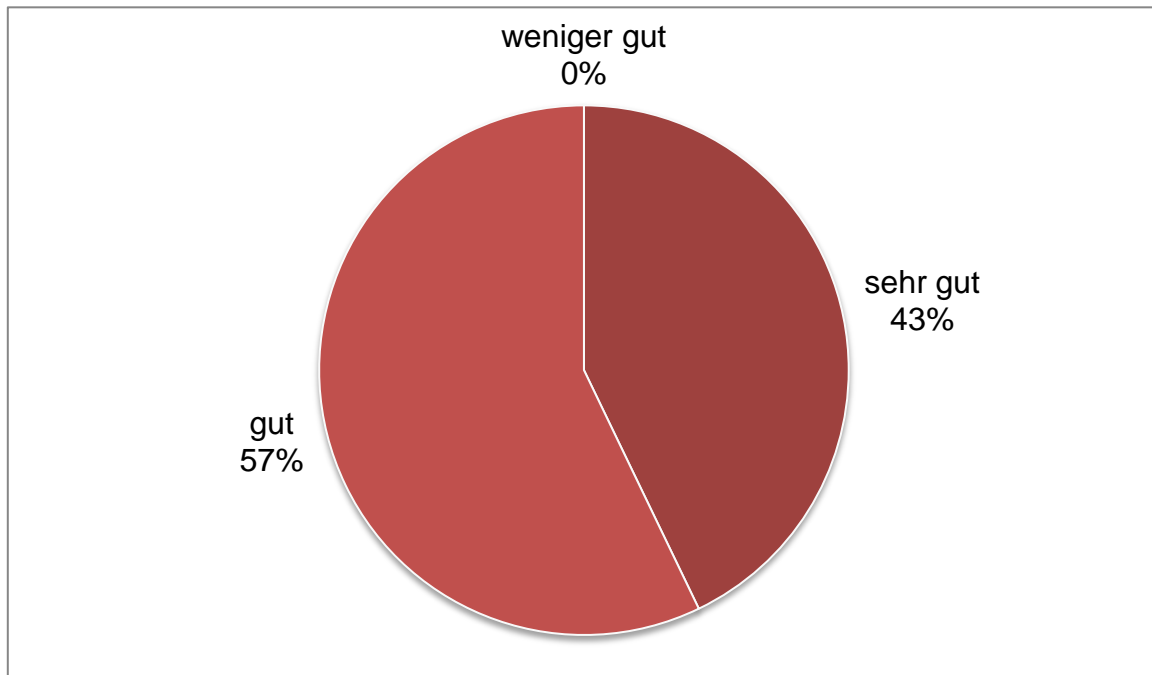
Auf meine/ unsere Wünsche als Auftraggeber wurde adäquat eingegangen und meine/ unsere Vorstellungen wurden umgesetzt.





Frage 03:

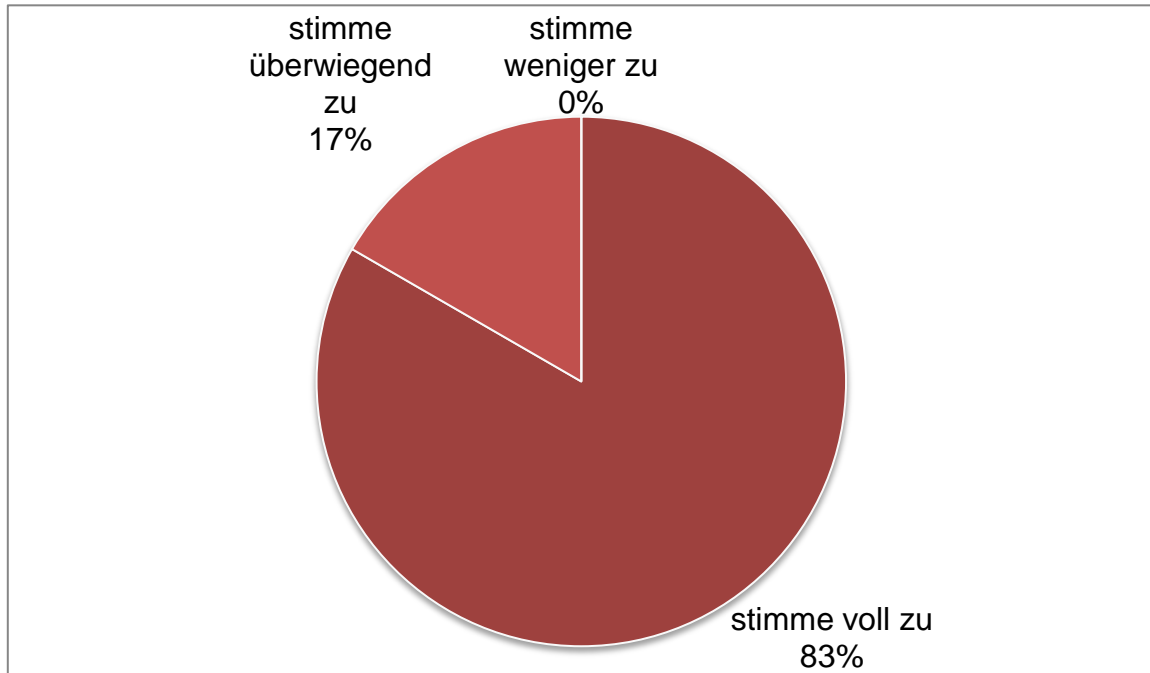
Die Organisation der Übungsdarstellung durch die Gruppe Bloody Malti empfinde/n ich/wir als





Frage 04:

Die Schmink-Leistung bei der Darstellung der Verletzungen und Erkrankungen entsprach meinen Vorstellungen



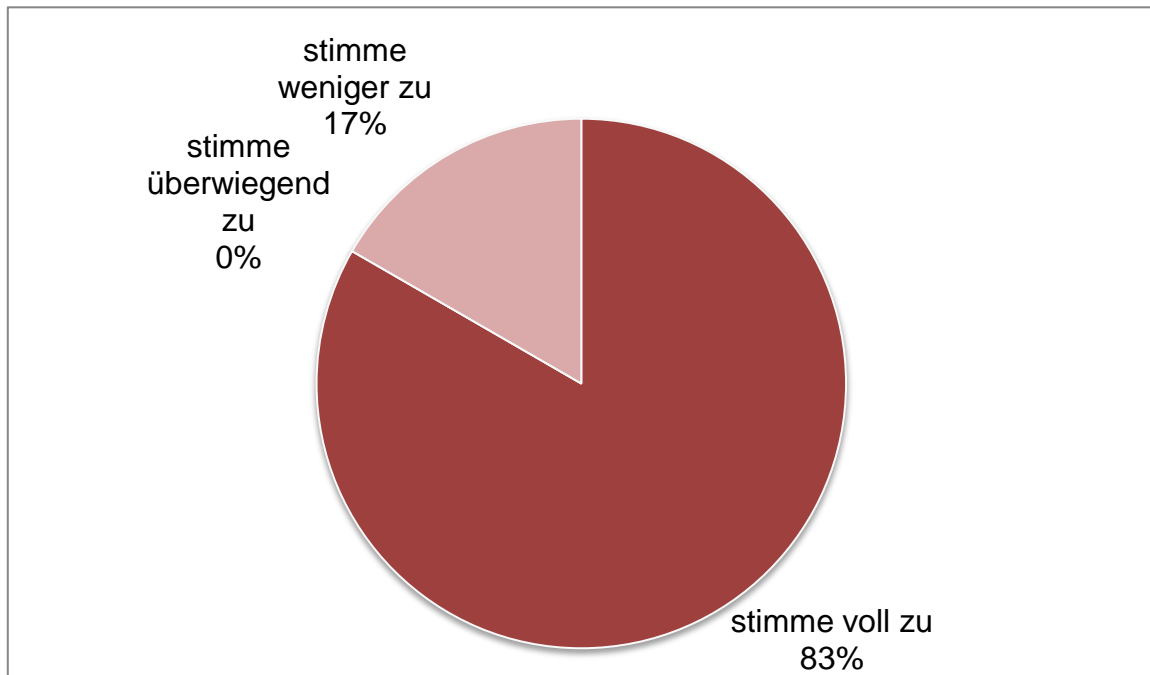
Bemerkungen:

- Es darf etwas mehr Blut sein 😊



Frage 05:

Die schauspielerische Darstellung der Verletzungsmuster entsprach meinen Vorstellungen.



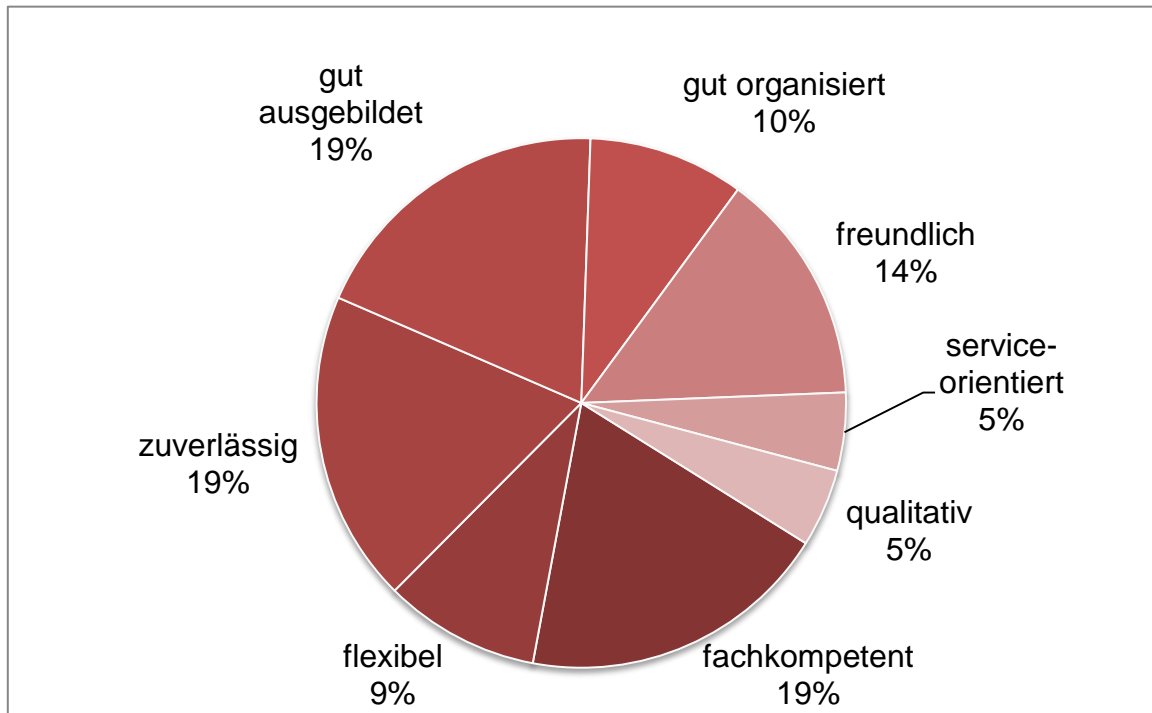
Bemerkungen:

- Täterdarsteller hervorragend! (Im Rahmen einer Simulation eines Terroranschlages bzw. Amoklaufes)
- „Stimme weniger zu“, da die Darsteller überwiegend nicht von Bloody Malti kamen, daher kaum zu beurteilen!
- Hier und da kann noch etwas geübt werden



Frage 06:

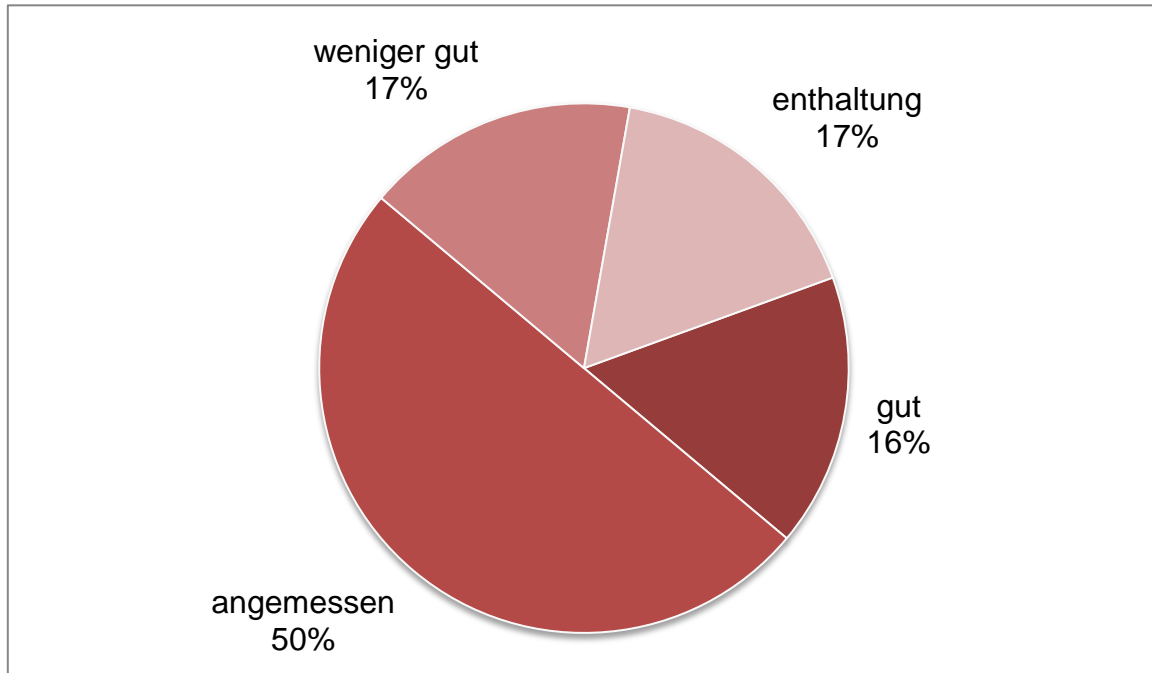
Wählen Sie bitte aus den folgenden Fertigkeiten 3 aus, die Sie der Gruppe Bloody Malti bescheinigen würden





Frage 07:

Wie bewerten Sie das Preis- Leistungsverhältnis der Gruppe
Bloody Malti



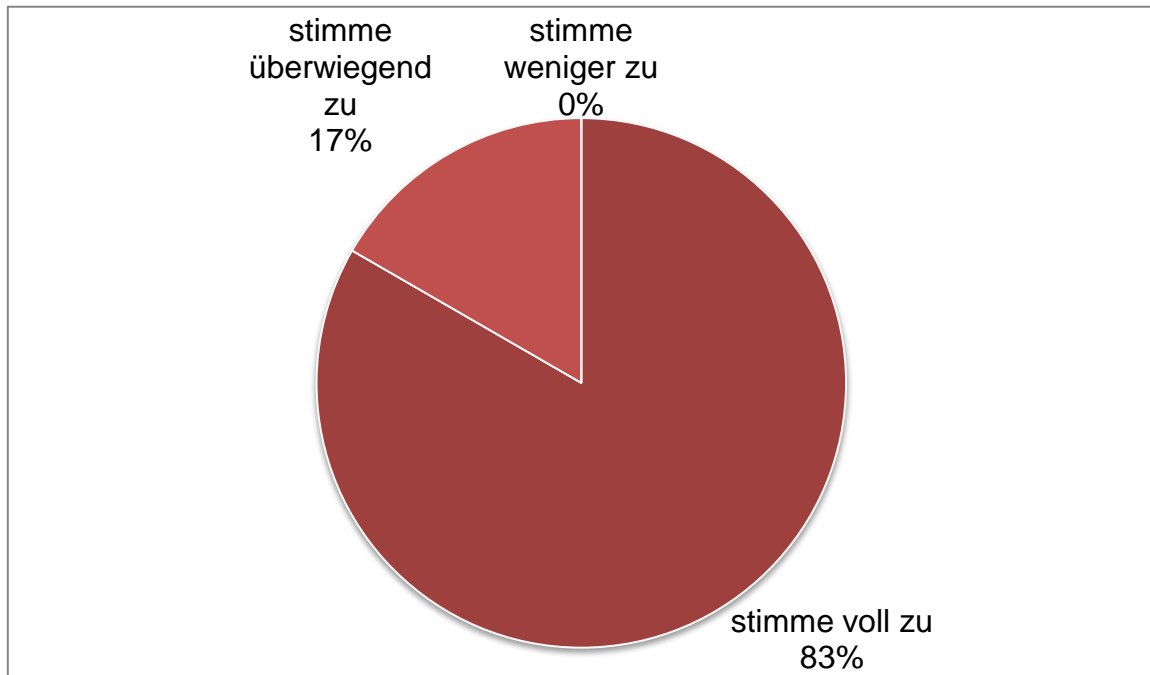
Bemerkungen:

- Enthaltung, da der Befragte nicht Rechnungsempfänger war.



Frage 08:

Das Personal der Gruppe Bloody Malti ist gut ausgebildet und kennt sich in der Umsetzung der geforderten Verletzungsmuster aus. Es kann flexibel auf positive und negative Aspekte der Hilfeleistung eingehen und ermöglicht damit eine realistische Darstellung der Verletzungen und Erkrankungen.



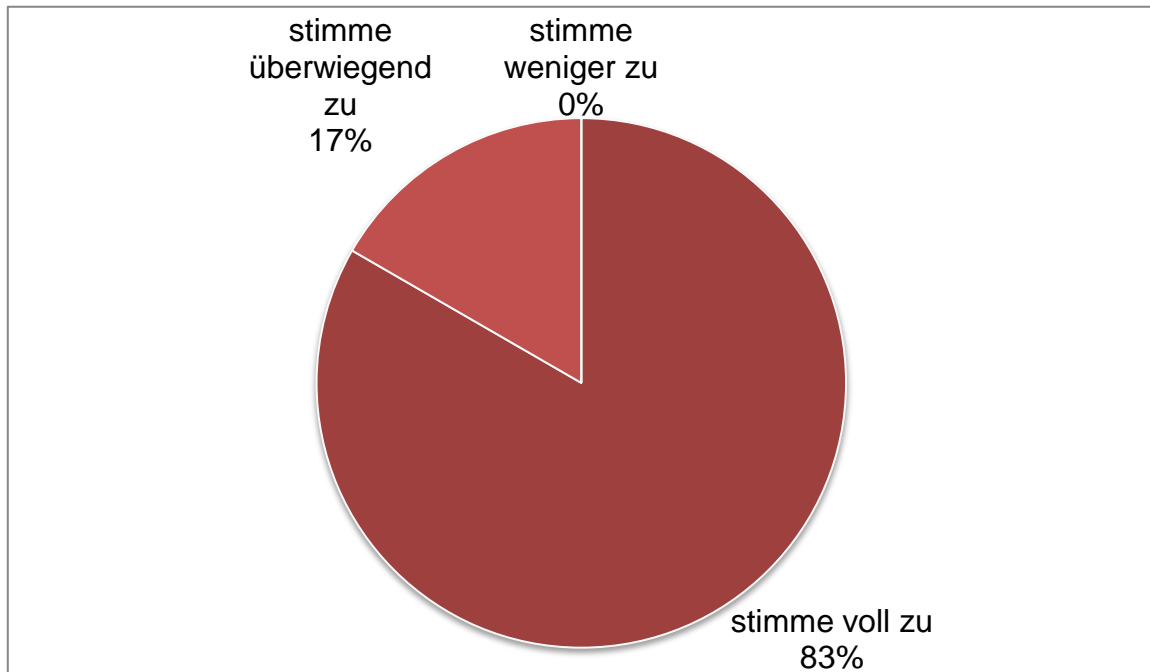
Bemerkungen:

- Gute Einweisung der externen Darsteller, überwiegend von der Jugendfeuerwehr
- „stimme überwiegend zu“ da die Übung in einer seltenen Sparte, der taktischen Notfallmedizin, angelegt war, über die gezwungenermaßen weniger Vorinformation und Vorerfahrungen verfügbar waren



Frage 09:

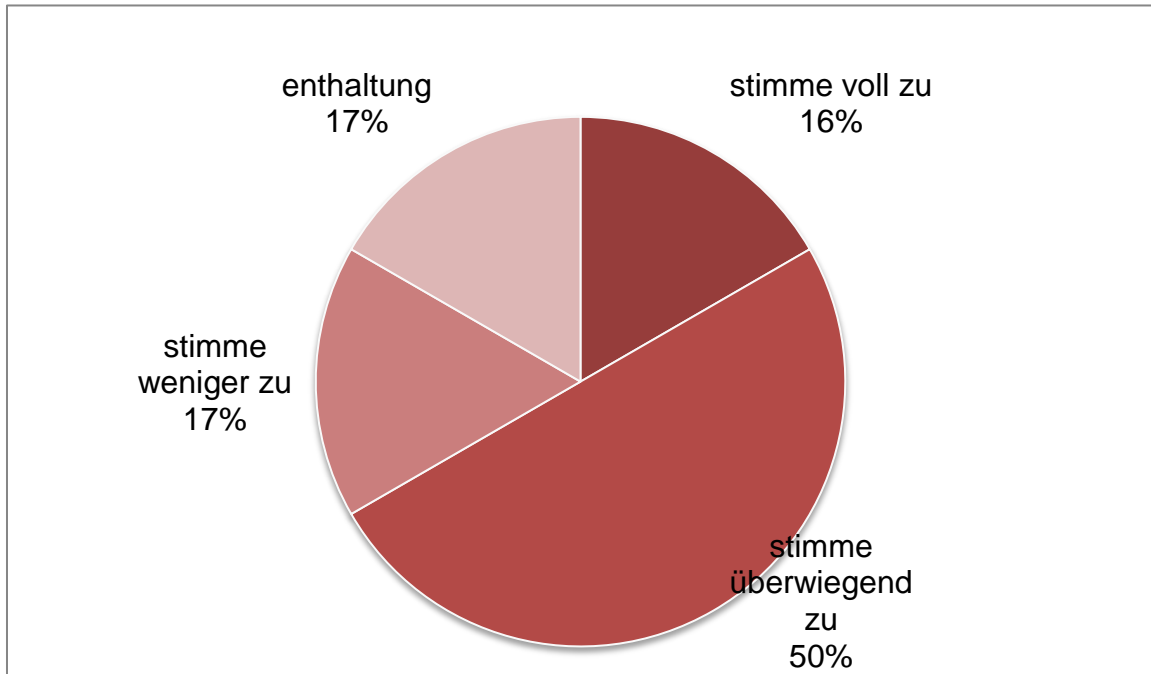
Die Sicherheitsvorkehrungen (Akustisches Sicherungs-System, Steuerung der Übung mit Tonsignalen, schriftliche Sicherheitshinweise und Einweisung in die UVV) ,die die Gruppe Bloody Malti einsetzt, sind angemessen und sinnvoll. Ich habe das Gefühl, dass alles getan wird um ein sicheres Üben für Darsteller und Übungsteilnehmer zu ermöglichen.





Frage 10:

Die Hinweise der Gruppe Bloody Malti haben bei der Nachbesprechung der Übung geholfen und sind wertvolle Informationen zur Reflexion um eine kontinuierliche Verbesserung zu ermöglichen.



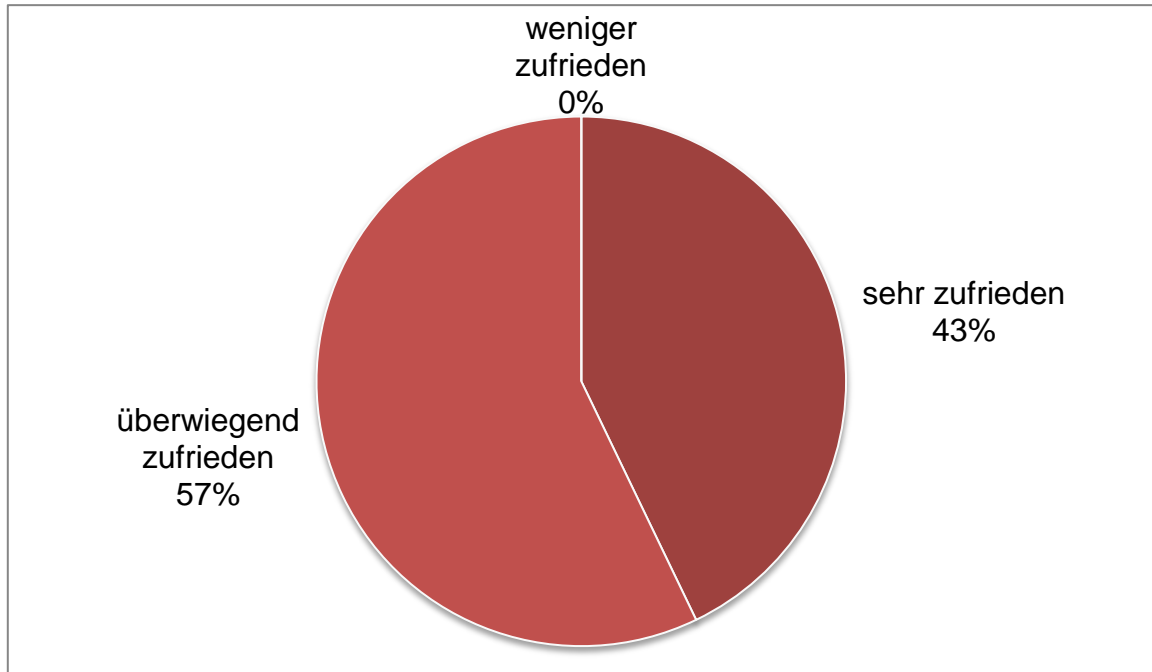
Bemerkungen:

- „stimme überwiegend zu“, da bislang keine offizielle Nachbesprechung seitens des Auftraggebers stattgefunden hat. Telefonische und mündliche Hinweise vor Ort waren durchweg hilfreich



Frage 11:

Ich bin mit der Gesamtleistung der Gruppe Bloody Malti zufrieden.
Wenn Sie weniger zufrieden sind, bitten wir um stichwortartige
Bemerkungen





**Realistische
Unfall- &
Notfalldarstellung**

Frage 12

Was ich noch sagen möchte

- „Ich kann nur sagen macht weiter so“
- „Ich freue mich schon auf die nächste Übung“
- „Alles Gute für 2012“
- „Ich freue mich schon auf die nächste Übung im Februar“



Fazit

In der Gesamtheit kann man von einer überdurchschnittlichen Zufriedenheit der Kunden und Auftraggeber von Bloody Malti ausgehen. Da die Befragung anonym geführt wurde, lassen sich auf die unterschiedlichsten Kundengruppen und Settings keine Rückschlüsse ziehen. Da die Kunden aus den verschiedensten Bereichen wie Aus- und Fortbildung, Fernsehen, Feuerwehr, Kreisverwaltung oder privaten Organisationen stammen sind auch jeweils die Bedürfnisse unterschiedlich oder die Kenntnisse zur standardisierten Arbeit im Rettungswesen und den zuarbeitenden Instanzen und die damit verbundenen Erwartungen anders. Ebenfalls ist das Unterstützungersuchen jeweils individuell. Während einige Kunden lediglich die Dienstleistung: „Schminken von Verletztendarstellern“ in Anspruch nehmen wollten, erhielten Andere ebenfalls Unterstützung bei der Planung und der Auswertung des jeweiligen Übungsvorhabens.

Als Erkenntnis daraus sind die vertraglichen Grundlagen und AGB dahingehend geändert worden, dass auch beim Erbringen von (nur) Teilleistungen (z.B. nur Schminken eigener und fremder Darsteller) durch die Bloody Maltis zu keiner Zeit obligate Sicherheitsaspekte wie die Übungssteuerung über Tonsignale oder das Einsetzen von Beobachter- und Sicherungspersonal vernachlässigt werden. Somit versuchen wir im Sinne der gleichbleibenden Qualität unserer Arbeit zu jeder Zeit ein Maximum an Sicherheit für jeden an der Übung Beteiligten zu gewährleisten.

Es wird deutlich, dass trotz der zielgruppenorientierten Ausrichtung der Arbeit von Bloody Malti nicht jedem Kunden entsprochen werden kann, da zum einen die Vorstellungen auseinander gehen und zum anderen die Zeit für die jeweilige Vorbereitung seitens des Auftraggebers unterschiedlich bemessen ist, so dass wichtige im Vorfeld zu berücksichtigende Aspekte aus Zeitmangel nicht kommuniziert werden. Diese zeigen sich meist erst am Übungstag vor Ort und dort lassen sie sich dann kurzfristig schlecht umsetzen.

Um unseren Wunsch nach lernzielorientierter Arbeit mit unseren Kunden weiter zu forcieren möchten wir weiterhin, auch wenn dies schlechter messbar ist, an einer individuellen und kundenorientierten Beratung und Unterstützung festhalten. Im Jahr 2012 stehen bereits mehrere Projekte auf der Agenda, bei denen wir uns gezielt mit dem Thema Auswertung und Feedback beschäftigen werden. Ebenfalls ist unser Wunsch, im Jahr 2013 eine Qualitätsmanagementzertifizierung unserer Prozesse und Dienstleistungen nach DIN ISO 9001:2008 zu erreichen.

Wir bedanken uns an dieser Stelle bei allen Teilnehmern und Mitarbeitern, die diese Befragung ermöglicht und durchgeführt haben.

Bad Honnef im Februar 2012

Gez. Rainer Stens – Leiter Gruppe Bloody Malti; realistische Unfall- und Notfalldarstellung; Übungsmanagement