

Erweiterte Konzepte zu Kundenbefragungen

in stationären und ambulanten Einrichtungen der Altenhilfe und Pflege

Die Preise

Kundenbefragung stationär bis 150 Kunden: 950 €
über 150 Plätze/Kunden: 1.100 €

Kundenbefragung Tagespflege bis 150 Kunden: 950 €
über 150 Plätze/Kunden: 1.100 €

Kundenbefragung ambulant bis 150 Kunden: 950 €
über 150 Plätze/Kunden: 1.100 €

Angehörigenbefragung bis 150 Kunden: 800 €
über 150 Plätze/Kunden: 1.000 €

Die genannten Preise verstehen sich
zzgl. der gesetzlichen MwSt.



Die Zusatzmodule

Gegen Aufpreis können Sie folgende Zusatzmodule in Anspruch nehmen:

- Ergänzung von bis zu fünf individuellen Fragestellungen: 230 € zzgl. MwSt.
- Workshop zur Auswertung der Ergebnisse mit der aku GmbH: 975 € zzgl. Reisekosten und MwSt.
- Längsschnittvergleich (zur letzten Befragung) bei wiederholter Teilnahme: 230 € zzgl. MwSt.
- Interner Vergleich (»Benchmark«) bei Teilnahme mehrerer Einrichtungen eines Trägers
 - bis 5 Einrichtungen 975 € zzgl. MwSt.
 - bis 10 Einrichtungen 1.950 € zzgl. MwSt.

Kontakt

• Individuelle Auswertungswünsche sollten Sie wenn möglich bereits im Vorfeld der Befragung bei aku anmelden, damit der Ablauf der Befragung falls notwendig entsprechend angepasst werden kann.

aku GmbH
Telefon (07726) 37 88 87-0 · mail@akugmbh.de

Weitere Informationen

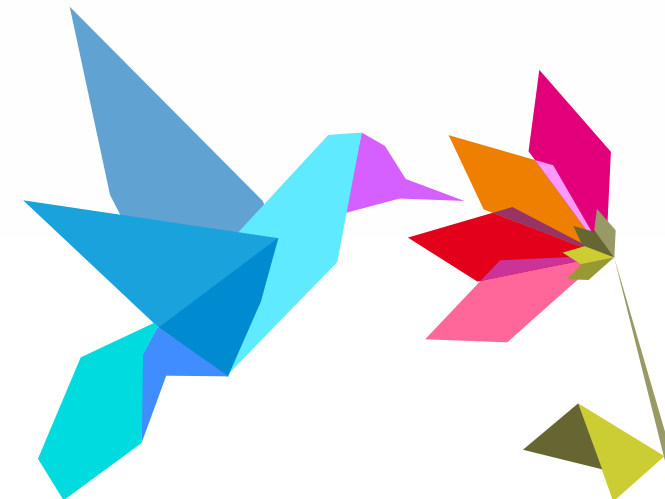
Bei Fragen können Sie sich gerne mit uns in Verbindung setzen:

- Gabriele Hiniger, Verband katholischer Altenhilfe e.V.
Telefon (0761) 200-712 · Gabriele.Hiniger@caritas.de
www.vkad.de/angebote/serviceangebote
- Annerose Knäpple (Geschäftsführung), aku GmbH
Telefon (07726) 37 88 87-0 · knaeppe@akugmbh.de
www.akugmbh.de



Herausgegeben vom Verband katholischer Altenhilfe in Deutschland e.V.
Karlstraße 40 · D-79104 Freiburg
Telefon (0761) 200-460 · Fax (0761) 200-710
V.i.S.d.P.: Andreas Leimpek-Mohler
vkad@caritas.de · (11/2017)
www.verband-katholische-altenhilfe.de

Fotos: Shutterstock
Gestaltung: Büro MAGENTA, Freiburg
gedruckt auf chlorfrei gebleichtem Papier



Neu:

Kundenbefragung Tagespflege

Portfolio



Was wir bieten

Der VKAD bietet in Kooperation mit aku weiterentwickelte und neue Befragungskonzepte an:

- Die bewährte **ambulante und stationäre schriftliche Kundenbefragung** sowie die **Angehörigenbefragung** wurden aufgrund neuester Erkenntnisse überarbeitet und werden somit nun in einer modifizierten Form angeboten.
- Neu entwickelt wurde von aku die **schriftliche Kundenbefragung für Tagespflegeeinrichtungen**.
- Die Auswertungen aller Befragungen wurden durch ein **Portfolio** ergänzt. Dabei werden die Wichtigkeit sowie die Zufriedenheit der Themenbereiche in einer Matrix dargestellt.

Der Nutzen

Zufriedene Bewohner und Angehörige tragen zu einem guten Image der Pflegeeinrichtung bei und positionieren sie im Wettbewerb. Dies hat für Ihre Einrichtung folgenden Nutzen:

- **Stärken und Verbesserungspotenziale** in der Kundenorientierung werden aufgezeigt
- Ehrliches Feedback der Kunden zur Ergebnisqualität Ihrer Einrichtung durch **anonyme Befragung** der Bewohner und Angehörigen
- Durch standardmäßige Auswertung des Portfolios wird auf einen Blick erkennbar, welche **Themenbereiche aus Sicht der Befragten** am dringlichsten zu bearbeiten sind
- Ergänzung **individueller Fragestellungen** (gegen Aufpreis)
- **Interner Vergleich** bei Teilnahme mehrerer Einrichtungen des Trägers (gegen Aufpreis)
- **Längsschnittvergleich** bei wiederholter Teilnahme (gegen Aufpreis)
- **Auswertungspräsentation** als Power-Point-Datei
- Nutzbarkeit für **Marketingaktivitäten**

Das Fragebogendesign

Alle Kundenbefragungen sowie die Angehörigenbefragung sind als schriftliche Befragung konzipiert. Deshalb wurde beim Fragebogendesign **Wert auf gute Lesbarkeit** gelegt. Neben **fachlichen Aspekten** sind im Fragebogen **Haltungsfragen**, die aus Sicht der Kunden bei der Qualitätseinschätzung eine wichtige Rolle einnehmen, berücksichtigt.

Kundenbefragung in stationären Einrichtungen sowie in Tagespflegeeinrichtungen

Der Fragebogen deckt jeweils **alle Leistungsbereiche eines Heimes bzw. einer Tagespflegeeinrichtung** ab, wie z. B. die Planung der Versorgung, die Pflege, Speisen- und Getränkeversorgung, Räumlichkeiten, Seelsorge, Gesamtbeurteilung von Mitarbeitern und Leistungen und vieles mehr. Insgesamt besteht der Fragebogen jeweils aus ca. 50 geschlossenen Fragen mit vorgegebenen Antwortkategorien sowie aus einigen offenen Fragen.

Kundenbefragung in ambulanten Pflegediensten

Der Fragebogen deckt die **wesentlichen Leistungsbereiche eines Pflegedienstes** ab und ist inhaltlich an den Leitzielen für die Pflege und Betreuung älterer Menschen ausgerichtet. Die Themenbereiche umfassen u. a. Angaben zur Versorgung, Planung der Hilfen, Bewertung der Leistungserbringung und Gesamtbewertung des Pflegedienstes. Insgesamt besteht der Fragebogen aus ca. 50 geschlossenen Fragen mit vorgegebenen Antwortkategorien sowie aus einigen offenen Fragen.

Angehörigenbefragung

Der Fragebogen umfasst sowohl die **Bewertung der wesentlichen Leistungsbereiche** einer stationären Einrichtung (z. B. Pflege und Betreuung, Gestaltung des Heimaltags, Speisenversorgung etc.), als auch die **Kooperation der Einrichtung mit**

Angehörigen. Insgesamt besteht der Fragebogen aus ca. 50 geschlossenen Fragen mit vorgegebenen Antwortkategorien sowie aus einigen offenen Fragen.

Die Durchführung

Sie melden sich bei aku zur Teilnahme an der jeweiligen Befragung an. Nach Anmeldung erhalten Sie weitere Informationen zur Organisation und zum Ablauf der Befragung sowie die entsprechenden Befragungsmaterialien (Checklisten, Musteranschriften etc.). Die Befragungen sind jeweils als Vollerhebungen konzipiert. Das Verfahren garantiert den Kunden **Datenschutz und Anonymität** und führt so zu ehrlichen und für Ihre Einrichtung verwertbaren Ergebnissen.

Die Auswertung

Die Auswertung erfolgt anonym durch aku. Sechs Wochen nach Einsendung der Fragebögen direkt an aku erhalten Sie eine ausführliche Auswertungspräsentation mit

- Ihren grafisch aufbereiteten Auswertungsergebnissen;
- einer Differenzierung wesentlicher Fragestellungen nach bestimmten Kriterien;
- einem Benchmarking durch einen Vergleich Ihrer Ergebnisse mit den durchschnittlichen Ergebnissen anderer Einrichtungen (wenn möglich).

