

Kunden- und Angehörigenbefragung

in Diensten und Einrichtungen der Altenhilfe



Die Befragung

Die Befragungen sind jeweils als Vollerhebungen konzipiert.

Das Verfahren garantiert den Mitarbeitern Datenschutz und Anonymität und führt so zu ehrlichen und für Ihre Einrichtung verwertbaren Ergebnissen.

Gerne konzipiert aku für Sie anstelle der Standardbefragung eine individuell auf Ihre Anforderungen zugeschnittene Befragung (Änderungen über die Zusatzmodule hinausgehend) und erstellt Ihnen ein entsprechendes Angebot.

Der Ablauf

Sie melden sich bei aku zur Teilnahme an der jeweiligen Befragung an. Bei Bedarf werden Sie gerne zu der für Sie passenden Befragung (z. B. Onlinebefragung ja/nein, Inanspruchnahme von Zusatzmodulen, weitere individuelle Anpassungen) beraten.

Nach der Anmeldung bei aku erhalten Sie dann weitere Informationen zur Organisation und zum Ablauf der Befragung sowie die entsprechenden Befragungsmaterialien (Checklisten, Musteranschreiben etc.).

Kontakt

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

Weitere Informationen

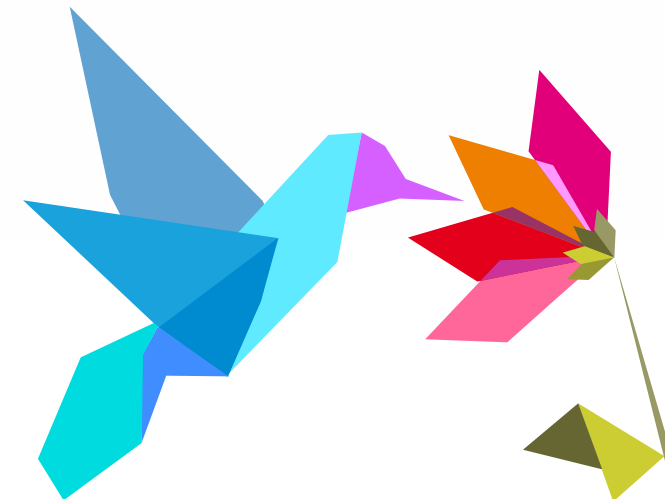
Bei Fragen können Sie sich gerne mit uns in Verbindung setzen:

- Gabriele Hiniger, Verband katholischer Altenhilfe e.V.
Telefon (0761) 200-712 · Gabriele.Hiniger@caritas.de
www.vkad.de/angebote/serviceangebote/befragungsinstrumente
- Annerose Knäpple (Geschäftsführung), aku GmbH
Telefon (07726) 37 88 87-0 · knaepple@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 Wedeking
vkad@caritas.de · (09/2019)
www.vkad.de

Fotos: Shutterstock
Gestaltung: Büro MAGENTA, Freiburg



Neu:

Angehörigenbefragung

auch online möglich

Portfolio



Die Neuerungen

Die **Angehörigenbefragung** kann neben der bisherigen Papierform nun auch als **Onlinebefragung** durchgeführt werden.

Alle bisherigen Features der Kunden- und Angehörigenbefragung werden nach wie vor angeboten. So zum Beispiel auch das **Portfolio**, durch das die Wichtigkeit sowie die Zufriedenheit aller Themenbereiche auf einen Blick in einer Matrix dargestellt werden.

Der Nutzen

Zufriedene Kunden und Angehörige tragen zu einem guten Image der Einrichtung bei und positionieren sie im Wettbewerb.

Der Nutzen für Ihre Einrichtung im Einzelnen:

- **Stärken und Verbesserungspotenziale** in der Kundenorientierung werden aufgezeigt
- Erkennen der **zu bearbeitenden Themenbereiche aus Sicht der Befragten** durch das Portfolio
- Nutzbarkeit für **Marketingaktivitäten**
- **Einfaches Handling bei Onlinebefragung** (bei Angehörigenbefragung möglich)
- Ehrliches Feedback der Kunden zur Ergebnisqualität Ihrer Einrichtung durch **anonyme Befragung** der Kunden bzw. deren Angehörigen
- **Benchmark** zu anderen Einrichtungen (wenn möglich)
- **Interner Vergleich** bei Teilnahme mehrerer Einrichtungen des Trägers (gegen Aufpreis)
- **Längsschnittvergleich** bei wiederholter Teilnahme (gegen Aufpreis)

Der Fragebogen

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 bzw. Angehörigen bei der Qualitätseinschätzung eine wichtige Rolle einnehmen, berücksichtigt.

Die Kunden- und Angehörigenbefragungen decken jeweils die **wesentlichen Leistungsbereiche** der Einrichtung bzw. des Dienstes ab, sind inhaltlich an den **Leitziele für die Pflege und Betreuung** älterer Menschen ausgerichtet und enthalten zum Beispiel folgende Themenbereiche: Planung der Versorgung, Speisen- und Getränkeversorgung, Gesamtbeurteilung von Mitarbeitern und Leistungen, Pflege und Betreuung.

Die Fragebögen der Kunden- und Angehörigenbefragung bestehen jeweils aus ca. 60 geschlossenen Fragen mit vorgegebenen Antwortkategorien. Diese geschlossenen Fragen sind jeweils durch einige offene Fragen ergänzt.

Die Auswertung

Die Auswertung erfolgt anonym durch aku innerhalb von sechs Wochen (diese Frist beginnt bei der Papierform nach dem Eingang der Fragebögen bei aku bzw. bei der Onlinebefragung nach Vorliegen der Rohdaten direkt nach dem Befragungszeitraum). Sie erhalten eine ausführliche Auswertungspräsentation mit folgenden Inhalten:

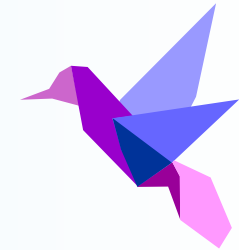
- Grafisch aufbereitete Auswertungspräsentation als PowerPoint-Datei
- Differenzierung wesentlicher Fragestellungen nach bestimmten Kriterien
- Benchmarking durch einen Vergleich Ihrer Ergebnisse mit den durchschnittlichen Ergebnissen anderer Einrichtungen (wenn möglich)

Die Preise

	VKAD-Mitglieder	Nicht-VKAD-Mitglieder
Kundenbefragung stationär, teilstationär, ambulant		
bis 150 Plätze/Kunden	975 €	1.025 €
über 150 Plätze/Kunden	1.130 €	1.190 €

Angehörigenbefragung stationär

bis 150 Plätze/Kunden	820 €	860 €
über 150 Plätze/Kunden	1.025 €	1.075 €



Die Zusatzmodule

Gegen Aufpreis können Sie folgende Zusatzmodule in Anspruch nehmen:

- Ergänzung von bis zu fünf individuellen Fragestellungen: 250 €
- Interner Vergleich (»Benchmark«) bei Teilnahme mehrerer Einrichtungen eines Trägers
 - bis 5 Einrichtungen 1.030 €
 - bis 10 Einrichtungen 2.050 €
- Längsschnittvergleich (zur letzten Befragung) bei wiederholter Teilnahme: 250 €
- Workshop zur Auswertung der Ergebnisse mit der aku GmbH: 1.030 € zzgl. Reisekosten

Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Bei der Angehörigenbefragung gelten sowohl bei der Papierform als auch bei der Onlinebefragung stets die gleichen Preise.