

Die Befragung

Die Befragungen sind jeweils als Vollerhebungen konzipiert.

Das Verfahren garantiert den Kunden/Kundinnen **Datenschutz und Anonymität** und führt so zu ehrlichen und für Ihre Einrichtung verwertbaren Ergebnissen.

Der Ablauf

Bei Bedarf beraten wir Sie gerne zu der für Sie passenden Befragung (z. B. Onlinebefragung ja/nein, Inanspruchnahme von Zusatzmodulen, weitere individuelle Anpassungen).

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

©Titelfoto: Fotolia



Interesse geweckt?

Setzen Sie sich direkt mit uns in Verbindung:

Kunden- und Angehörigenbefragung

in Diensten und Einrichtungen der Altenhilfe

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

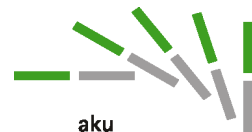
aku GmbH
Annerose Knäpple
Saskia Staiger
Sonnenstr. 19
78073 Bad Dürkheim

Tel.: 07726 / 37 88 87-0
Fax: 07726 / 37 88 87-7

E-Mail: mail@akugmbh.de

Weitere Informationen zu unserem Leistungsangebot finden Sie auf unserer Website:

www.akugmbh.de



Der Nutzen

Zufriedene Kunden/Kundinnen 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**
- | Nutzbarkeit für **Marketingaktivitäten**
- | Ehrliches Feedback zur Ergebnisqualität Ihrer Einrichtung durch **anonyme Befragung**

Der Fragebogen

Alle Kundenbefragungen sowie die Angehörigenbefragung sind als schriftliche Befragung konzipiert. Deshalb wurde beim Fragebogendesign **Wert auf gute Lesbarkeit** gelegt. Die **Angehörigenbefragung** kann neben der Papierform auch als **Onlinebefragung** durchgeführt werden.

Neben **fachlichen Aspekten** sind im Fragebogen **Haltungsfragen**, die aus Sicht der Kunden/Kundinnen 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 **Leitzielen für die Pflege und Betreuung** älterer Menschen ausgerichtet und enthalten z. B. folgende Themenbereiche: Planung der Versorgung, Speisen- und Getränkeversorgung, Gesamtbeurteilung von Mitarbeiter*innen 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. 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)
- | Hinweise zur Entwicklung von Maßnahmen zur Weiterarbeit

Die Weiterarbeit

Um mit den Ergebnissen weiterzuarbeiten, bedarf es Wissen über die einrichtungsspezifischen Strukturen. Deshalb liegt es in Ihrer Hand, die Ergebnisse intern zu interpretieren und zu diskutieren. Ziel ist es Handlungsmaßnahmen zu erstellen.

Gerne unterstützen wir Sie sowohl bei der **Ergebnisinterpretation**, der Entwicklung von **Handlungsmaßnahmen** als auch bei der richtigen **Kommunikation** der Ergebnisse gegenüber den Kunden/Kundinnen und Angehörigen.

Erste Tipps hierzu erhalten Sie bereits durch allgemeine Hinweise in der PowerPoint-Präsentation (kostenlos). Ferner bieten wir Ihnen gegen einen Aufpreis einen Online-Workshop zur Auswertung der Ergebnisse an.

Die Preise

	VKAD-Mitglieder	Nicht VKAD-Mitglieder
Kundenbefragung stationär, teilstationär, ambulant:		
bis 150 Kunden/Kundinnen	1.075 €	1.130 €
bis 250 Kunden/Kundinnen	1.240 €	1.310 €
Angehörigenbefragung stationär:		
bis 150 Kunden/Kundinnen	900 €	950 €
bis 250 Kunden/Kundinnen	1.130 €	1.180 €

Bei höheren Kundenzahlen erstellen wir gerne ein individuelles Angebot.

Die Zusatzmodule

Gegen Aufpreis können Sie folgende Zusatzmodule in Anspruch nehmen:

- | Ergänzung von bis zu fünf geschlossenen individuellen Fragestellungen: 275 €
- | Interner Vergleich ("Benchmark") bei Teilnahme mehrerer Einrichtungen eines Trägers
bis 5 Einrichtungen 1.135 €
bis 10 Einrichtungen 2.255 €
- | Längsschnittvergleich (zur letzten Befragung) bei wiederholter Teilnahme: 275 €
- | Online-Workshop zur Auswertung der Ergebnisse mit aku: 600 €

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