

Die Befragung

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.

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 (Geschäftsführung)
Sonnenstr. 19
78073 Bad Dürkheim

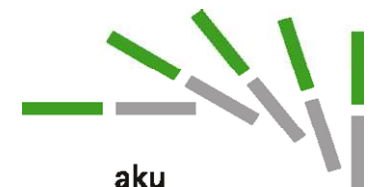
Tel.: 07726 / 37 88 87-0
Fax: 07726 / 37 88 87-7

E-Mail: mail@akugmbh.de

Weitere Informationen zum Leistungsangebot von **aku** finden Sie auf unserer Homepage:
www.akugmbh.de

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 z. B. 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 z. B. 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

Kundenbefragung stationär, teilstationär, ambulant:	
bis 150 Plätze/Kunden	1.025 €
über 150 Plätze/Kunden	1.190 €
Angehörigenbefragung stationär:	
bis 150 Plätze/Kunden	860 €
über 150 Plätze/Kunden	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 **aku**: 1.030 € zzgl. *Reisekosten*

Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Bei der Angehörigenbefragung gelten bei der Papierform sowie bei der Onlinebefragung stets die gleichen Preise.