

- Mitarbeitervertretung und Mitarbeiter/innen informieren
- Vorlagen für Anschreiben und Fragebögen ausdrucken und versenden
- Bewohner durch z.B. Altenpflegeschüler/innen oder Ehrenamtliche befragen
- Befragungsergebnisse im Leitungskreis besprechen
- Kunden und Mitarbeiter/innen über Ergebnisse informieren

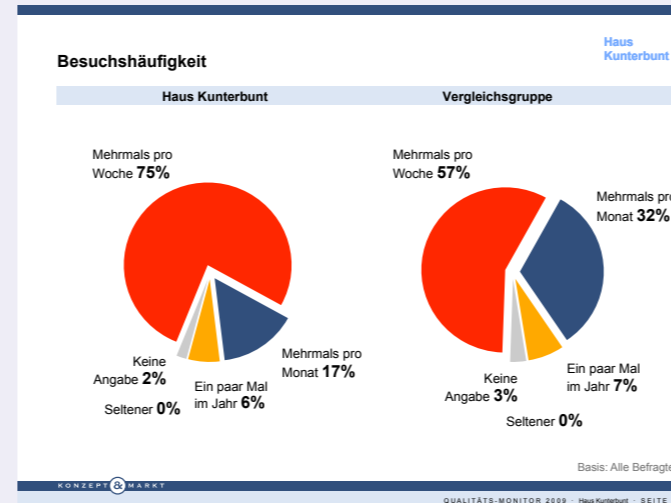
Zeitplan „Qualitätsvergleich Altenpflege Hessen“

- **30.10.2009**
Zentrale Informationsveranstaltung in Frankfurt
- **1.11. bis 15.12.2009**
Anmeldung zur Teilnahme
- **ab 6.11.2009**
Übergabe der Fragebögen an Einrichtungen und ambulante Dienste
- **6.11.2009 bis 31.1.2010**
Befragungen vor Ort
- **bis 15.2.2010**
Rückgabe der ausgefüllten Fragebögen zur Auswertung
- **ab 15.4.2010**
Zusendung der Qualitätsvergleichsberichte an teilnehmende Einrichtungen und Sozialstationen
- **April/Mai 2010**
Zentrale Ergebnisworkshops für den ambulanten und stationären Bereich

Bewohnerbefragung pro Einrichtung _____	585,- €
Angehörigenbefragung stationär pro Einrichtung _____	585,- €
Patientenbefragung ambulant pro Dienst _____	585,- €
Mitarbeitendenbefragung pro Einrichtung/Dienst _____	585,- €
Zentraler Workshop _____ „Ergebnisse und Benchmark ambulant“ pro Person	95,- €
Zentraler Workshop _____ „Ergebnisse und Benchmark stationär“ pro Person	95,- €

Alle Kosten zzgl. 19% MwSt.
Sonderleistungen werden nach Aufwand berechnet.

Gern übersenden wir Ihnen ein Berichtsbeispiel per E-Mail.



Konzept & Markt GmbH und Titz&Partner GbR haben sich für den Qualitätsvergleich Pflege zusammengeschlossen, um Ihnen ein umfassendes Analyse- und Beratungspaket anzubieten.

Die Konzept & Markt GmbH als Unternehmen mit langjähriger Erfahrung in der Marktforschung und Analyse im Bereich Altenpflege und die Titz&Partner GbR mit den Schwerpunkten der Strategie-/Organisations- und Personalentwicklung für Sozialunternehmen sind kompetente und zuverlässige Partner an Ihrer Seite.

Weitere Informationen unter www.konzept-und-markt.com und www.titzundpartner.de

Sie haben weitergehende Fragen?

Bitte sprechen Sie uns an:

Jörg Paninka
Konzept & Markt GmbH
Rheingastr. 88
65203 Wiesbaden
Tel. 0611 69017 0
paninka@konzept-und-markt.com

Klaus Titz
Titz&Partner GbR
Gehägestr. 20N
30655 Hannover
Tel. 0511 69 68 715
titz@titzundpartner.de

Konzept & Markt GmbH
Rheingastr. 88
65203 Wiesbaden

Qualitätsvergleich Altenpflege in Hessen

Kunden-/Angehörigen- und Mitarbeiterbefragung
für die ambulante und stationäre Pflege

Besser werden.

Die eigene Position im Wettbewerb kennen

Kundenbefragungen im Bereich ambulanter und stationärer Pflege gewinnen zunehmend an Bedeutung für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige. Doch auch für Träger, Förderer und Sponsoren rücken sie in letzter Zeit stärker in den Vordergrund. Für die Führungskräfte ist es wichtig zu wissen, wie sich die Einrichtung im Wettbewerb um Kunden und Mitarbeiter/innen positioniert. Anhand fundierter Analysen werden sie in die Lage versetzt, nachhaltige und zukunftsweisende Entscheidungen zu treffen.

Auch der Gesetzgeber ist an Transparenz im pflegerischen Bereich zunehmend interessiert und veröffentlicht Qualitätsberichte, die auf Erhebungen durch den Medizinischen Dienst beruhen. Mit der Durchführung eigener Befragungen sind Führungskräfte in der Lage, sich ein umfassendes Bild zur Leistungsfähigkeit ihrer Einrichtung zu machen und möglichen Schwachpunkten frühzeitig entgegen zu wirken. Führungskräfte in pflegenden Einrichtungen sollten folgende Fragen beantworten können:

Tun wir die richtigen Dinge, und tun wir die Dinge richtig?

Wie zufrieden sind die Kunden mit unseren Leistungen?

Erfüllen unsere Leistungen die Erwartungen der Angehörigen?

Welche Leistungen tragen besonders zur Zufriedenheit bei?

Wie groß ist die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter/innen mit ihren Arbeitsbedingungen und der Leitung?

Die Kundenbefragung lässt klar erkennen, in welchen Bereichen die Zufriedenheit durch eine verbesserte Leistung deutlich gesteigert werden kann. Die im „Qualitätsvergleich Altenpflege“ angewendeten Befragungsinstrumente sind fachlich und methodisch erprobt. Über 100 Einrichtungen haben das Instrument bisher eingesetzt.

Zertifikat „Qualitätsvergleich Altenpflege Hessen“

Sie erhalten einen aussagefähigen Ergebnisbericht und das Zertifikat „Qualitätsvergleich Altenpflege Hessen“, mit dem Einrichtungsergebnis.

Der Ergebnisbericht informiert Sie über die Position der Einrichtung im Vergleich mit anderen Einrichtungen in Hessen. Zu jeder Frage wird der Leistungsdurchschnitt der teilnehmenden Einrichtung dargestellt.

Die Verknüpfung der Einrichtungsanalyse mit einem externen Vergleich öffnet den Blick für Entwicklungen und fördert die Motivation der Mitarbeiter/innen.



Welche Bereiche werden untersucht?

Kunden ambulant:

Beratung und Information, pflegerische Leistung, Hilfe im Haushalt, Verwaltung, Gesamtzufriedenheit

Kunden stationär:

Pflegerische Leistung, Speisen und Getränke, Wohnen, Wahrung der Privatsphäre, Gesamtzufriedenheit

Angehörige:

Pflegerische Leistung, Speisen und Getränke, Wohnen, Wahrung der Privatsphäre, Gesamtzufriedenheit

Mitarbeiter/innen:

Arbeitsorganisation und Arbeitsbedingungen, Zusammenarbeit mit dem/der Vorgesetzten, Fortbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten, Arbeitgeberbindung, Gesamtzufriedenheit

Sie erhalten fachkundige Anleitung, um sich mit der Kunden- und Mitarbeitersicht vertraut zu machen. Setzen Sie ein Signal und zeigen Sie, dass Sie sich für die Meinungen und Anregungen Ihrer Kunden und Mitarbeiter interessieren, um im Dialog mit den Zielgruppen die Entwicklung ihrer Einrichtung voran zu bringen.

Zur Teilnahme am Qualitätsvergleich Altenpflege Hessen erhalten Sie

- ein erprobtes Instrument zur Befragung Ihrer Kunden-/ Angehörigen und Mitarbeiter/innen
- standardisierte Fragebögen und Informationsmaterial mit dem Layout Ihrer Einrichtung
- Handreichungen zur selbständigen Durchführung der Befragung
- einen Ergebnisbericht mit strategischem und operativem Fazit für jede befragte Gruppe
- ein Leistungsprofil der Einrichtung im Vergleich
- ein Benchmark der in Hessen teilnehmenden Einrichtungen
- ein Teilnahmezertifikat für Ihre Öffentlichkeitsarbeit
- Einladung zur Präsentation des „Qualitätsvergleich Altenpflege Hessen“
- ein Angebot zur Prozessbegleitung bei der Planung und Durchführung von Veränderungsprojekten
- auf Wunsch ein Benchmark auf Trägerebene (ab sechs Einrichtungen eines Trägers kostenfrei)

Faxantwort

Ja, wir nehmen am „Qualitätsvergleich Altenpflege Hessen“ teil

- Bewohnerbefragung
- Kundenbefragung ambulant
- Angehörigenbefragung
- Mitarbeiterbefragung

An der Informationsveranstaltung am **30.10.09** in der Zeit von **10:30 – 12:30 Uhr**

im Dominikaner Kloster, Ev. Regionalverband Kurt-Schuhmacher-Str. 23 60311 Frankfurt

nehme ich mit _____ Personen teil.

Absender:

Einrichtung: _____

Ansprechpartner: _____

Straße: _____

PLZ und Ort: _____

Tel.: _____

Fax: _____

E-Mail: _____

Ort, _____

Datum Unterschrift _____