

Kundenbefragung

in Diensten und Einrichtungen der Altenhilfe



Eine umfassende Analyse der Kundenzufriedenheit deckt Stärken und Verbesserungspotenziale auf. Die Ergebnisse zeigen, welche Themenbereiche für die Befragten wichtig sind, und liefern ehrliches, anonymes Feedback zur Qualität der Einrichtung. Diese Erkenntnisse sind wertvoll für Marketingaktivitäten und helfen, die Angebote besser auf die Bedürfnisse der Kunden abzustimmen.

Die Fragebögen sind in Papierform verfügbar. Bei dem Design wurde auf gute Lesbarkeit geachtet. Der grundlegende Fragebogen enthält ca. 60 geschlossene Fragen mit vorgegebenen Antwortkategorien, ergänzt durch einige offene Fragen. Neben fachlichen Aspekten werden auch Haltungsfragen berücksichtigt, die für die Qualitätseinschätzung der Befragten wichtig sind. Themen sind unter anderem: Planung der Versorgung, Speisen- und Getränkeversorgung, Gesamtbeurteilung von Mitarbeitenden und Leistungen sowie Pflege und Betreuung. Ein individueller Fragebogen kann gerne in Zusammenarbeit konzipiert werden, um die jeweiligen Wünsche des Dienstes oder der Einrichtung zu erfüllen.

Die Auswertung erfolgt anonym durch aku innerhalb von sechs Wochen. Die Ergebnisse werden in Form einer ausführlichen, grafisch aufbereiteten Auswertungspräsentation im PowerPoint-Format mit folgenden Inhalten bereitgestellt:

- | Differenzierung wesentlicher Fragestellungen nach festgelegten Kriterien
- | Benchmarking (Vergleich mit Durchschnittsergebnissen anderer Einrichtungen, falls möglich)
- | Hinweise zur Entwicklung von Maßnahmen zur Weiterarbeit

Die Ergebnisinterpretation kann durch aku mit folgenden Angeboten begleitet werden (siehe Zusatzmodule):

- | Unterstützung bei der Ergebnisinterpretation
- | Entwicklung von Handlungsmaßnahmen
- | Kommunikation der Ergebnisse gegenüber Kunden
- | Umsetzung von Handlungsmaßnahmen (z. B. Konzept- und Organisationsentwicklung)

Die Preise

Dienste/Einrichtung(en)	Preise
bis 150 Kunden	1.130 €
bis 250 Kunden	1.310 €

Stand 2024

Bei höheren Kundenzahlen oder Erweiterungen des grundlegenden Fragebogens erstellen wir gerne ein individuelles Angebot.

Aufgrund einer Kooperation erhalten Mitglieder des VKAD (Verband katholischer Altenhilfe in Deutschland e. V.) einen Preisnachlass.

Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.



Zusatzmodule können gegen Aufpreis in Anspruch genommen werden:

- | Ergänzung von individuellen Fragestellungen
- | Interner Vergleich ("Benchmark") bei Teilnahme mehrerer Einrichtungen eines Trägers
- | Längsschnittvergleich (zur letzten Befragung) bei wiederholter Teilnahme
- | Unterstützung bei der Ergebnisinterpretation

Bei Bedarf beraten wir Sie gerne zu der für Sie passenden Befragung sowie der Inanspruchnahme von Zusatzmodulen und weiteren individuellen Anpassungen.

Interesse geweckt?
Setzen Sie sich direkt mit
uns in Verbindung.

07726 / 378887 - 0
mail@akugmbh.de

aku GmbH
Sonnenstraße 19
78073 Bad Dürkheim

www.akugmbh.de