

Qualitätsmanagement in der Altenpflege

“ Kontinuierliche Bewohnerbefragungen als Steuerungstool im Rahmen des QM



Steuerungsgrößen:
Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft
Unternehmenskultur
Pflegepersonal
Krisenmanagement in der Pandemie

Wohnen/Räumlichkeiten
Speise- und Getränkeangebot
Angebote und Services
Kommunikation

Ziele und Methode

“ Die Befragung in Alten- und Pflegeeinrichtungen verlangt viel Fingerspitzengefühl. Nicht alle Bewohner sind in der Lage, einen Fragebogen selbst auszufüllen. Aus diesem Grund legen wir großen Wert auf Planungs- und Organisationsaspekte im Vorfeld der Bewohnerbefragung.

Folgende Frage ist dabei zentral:

» **Wer kann wie mit welchen Fragen befragt werden?**



"Dieses Foto" von Unbekannter Autor ist lizenziert gemäß [CC BY-ND](#)

Ergebnisse und weitere Maßnahmen

“ **Transparenz gegenüber allen Beteiligten durch gelebte Feedbackkultur**

- Voraussetzung: Offenheit gegenüber den Ergebnissen (Stärken und Schwächen) als Grundlage für die Verwendung der Bewohnerbefragung als Steuerungstool
- Definition von Optimierungszielen und Überwachung im Zeitverlauf (kontinuierliche Messung vorausgesetzt)

Geschäftsleitung

- Gesamtergebnisbericht
- Einzelauswertung: Standorte/Häuser
- Präsentation der Ergebnisse durch unser Institut

Hausleitung & Mitarbeiter

- Ergebnisbericht des eigenen Standorts/Hauses
- Auflistung der offenen Kommentare (anonymisiert)
- Ergebnisworkshop (Co-) Moderation durch unser Institut

Bewohner & Betreuer

- Veröffentlichung der Ergebnisse z.B. über Aushang, Bewohnerzeitschrift (anonymisiert)

RIM Marktforschung als Partner

“ Wir unterstützen Sie entweder beratend, übernehmen Teilleistungen oder die vollständige Befragung.

- Unser Team unterstützt Alten- und Pflegeeinrichtungen – unabhängig von der Größe und der Anzahl der Einrichtungen.
- Wir bieten ein Modulsystem: wir beraten, übernehmen Teilleistungen oder die vollständige Befragung.
- Durch unsere Unterstützung wird das Pflege-Personal entlastet. Es entsteht mehr Zeit für die eigentliche Arbeit.
- Sie erhalten von uns neutral, qualitativ hochwertig und verständlich aufbereitet das authentische Feedback der Bewohner und deren Betreuern.
- Wir garantieren einen festen Ansprechpartner während des gesamten Projektes!

RIM Referenzen

“ Wir arbeiten für unterschiedliche Träger im Bereich Pflege, Gesundheit, Kinderbetreuung, für Krankenhäuser und städtische Betriebe.



RIM Ansprechpartner

“ Professionell, erfahren, unkompliziert, schnell und kostengünstig



Heike Brandstetter
Geschäftsführerin
089-76 77 54 90-2
hb@rim-marktforschung.de



Katharina Kovac
Geschäftsführerin
089-76 77 54 90-3
kk@rim-marktforschung.de



Gerti Karbe
Projektassistentin
089-76 77 54 90-0
gk@rim-marktforschung.de

