



Diakonisches Werk Hannovers e.V.
Projekt ZdE
 z. Hd. Heike Wiglinghoff
 Ebhardtstr. 3 A
 30159 Hannover

Leistungen und Kosten

Teilnehmende Einrichtungen und Diakonie-/Sozialstationen erhalten folgende Leistungen:

- Bereitstellung von Fragebögen und Anschreiben für die Befragungsgruppen Bewohner oder Kunden, Angehörige und Mitarbeitende
- Datenanalyse und Berechnung der Wichtigkeiten
- Ableitung der Kunden-, Angehörigen und Mitarbeitendenbedürfnisse
- Qualitätsbericht pro befragter Gruppe
- Grafische Aufbereitung der Ergebnisse und Ableitung von Handlungsempfehlungen
- Auswertungsworkshop mit teilnehmenden Einrichtungen und Diakonie-/Sozialstationen

Kosten

Für Mitglieder im Netzwerk Pflege

Bis 150 Fragebögen pro Gruppe und Auswertung	
Stationäre Einrichtung	297,50 Euro
Diakonie-/Sozialstation	297,50 Euro

Für Nichtmitglieder im Netzwerk Pflege

Bis 150 Fragebögen pro Gruppe und Auswertung 995,- Euro

Alle Kosten zzgl. 19% Umsatzsteuer. Änderung der Fragebögen und andere Sonderleistungen werden nach Aufwand berechnet.

Förderung

Das Projekt wird durch die Evangelisch-lutherische Landeskirche Hannovers gefördert. Das Förderbudget ist begrenzt. Sollte die Nachfrage größer sein als das verfügbare Budget, entscheidet die Reihenfolge der Eingänge der Teilnahmeerklärungen.

Ansprechpartner

Projekt ZdE - Heike Wiglinghoff
 Tel.: 05 11 - 36 04 - 400, Fax: 05 11 - 36 04 - 107
 E-Mail: heike.wiglinghoff@diakonie-hannovers.de

**Werden Sie Mitglied im Netzwerk Pflege.
 Es lohnt sich!**



PROJEKT Zukunftsfähige diakonische Einrichtungen

Werden Sie Mitglied im Netzwerk Pflege!

Ihre Vorteile

- Verbesserung von Wirtschaftlichkeit und Qualität ambulanter und stationärer Einrichtungen
- Austausch mit über 100 Partnern im Netzwerk
- Entwicklung von Standards und Verfahrenskonzepten
- Workshops zu Fach-, Planungs-, Steuerungs- und Organisationsthemen
- Zugang zu Förderungen der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers

Der jährliche Mitgliedsbeitrag beträgt

pro Diakonie-/Sozialstation	380,- Euro
pro stationäre Einrichtung	760,- Euro

Kontakt

Wir beantworten Ihre Fragen gerne:

Heike Wiglinghoff
 Tel. 05 11 - 36 04 - 400
 heike.wiglinghoff@diakonie-hannovers.de

**Diakonisches Werk
 der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V.
 Projekt ZdE**
 Ebhardtstr. 3A
 30159 Hannover

Diakonie 
 in Niedersachsen

Kunden-, Angehörigen- und Mitarbeitenden- befragung

Wiederholungsabfrage 2011

**Qualität sichern
 - Transparenz
 erhöhen**

**Einrichtungen
 der Altenhilfe
 und Diakonie-/
 Sozialstationen**

Diakonisches Werk
 der Ev.-luth.
 Landeskirche
 Hannovers e.V.



Foto: ffinke / photocase.com

Den eigenen Standort kennen Fragen für den Wettbewerb

Die Einrichtung der Altenhilfe oder die Diakonie-/Sozialstation erfolgreich zu führen und im Pflegemarkt zu behaupten, heißt regelmäßig Fragen zu stellen:

- Sind die Kunden mit unserer Leistung zufrieden?
Wenn ja, warum? – und wenn nein: Was können wir tun?
- Wie zufrieden sind die Angehörigen mit der Einrichtung, der Diakonie-/Sozialstation?
- Welche Leistungen tragen besonders zur Zufriedenheit bei?
- Wie werden wir als Einrichtung, Diakonie-/Sozialstation gesehen?
- Was müssen wir ändern?
- Empfehlen uns unsere Kunden weiter?
- Wie zufrieden sind die Mitarbeitenden mit den Arbeitsbedingungen, der Organisation und ihrer Arbeit?

Können Leitungskräfte die Fragen aufgrund solider Informationen beantworten, eröffnen sich ihnen Handlungsmöglichkeiten für eine erfolgreiche Arbeit mit Kunden und Mitarbeitenden.

Nach außen gerichtet kann die Leistungsfähigkeit der Diakonie-/Sozialstation oder Einrichtung dargestellt und in das Marketingkonzept einbezogen werden.

Um die Qualitätsentwicklung auf Basis der bereits in 2009 und 2010 durchgeführten Befragungen nachvollziehen zu können, sollte eine erneute Befragung im 2-Jahres-Rhythmus durchgeführt werden. Die Ergebnisse der Wiederholungsbefragung werden den Ergebnissen der Befragung 2009 bzw. 2010 gegenübergestellt, so dass Sie die Entwicklung der Diakonie-/Sozialstation oder Einrichtung erkennen können.

Teilnehmen können alle Einrichtungen und Diakonie-/Sozialstationen, die bereits in 2009 und 2010 an der Studie beteiligt waren. Aber auch Erstteilnehmer, für die es sich dabei um die erste Studie handeln würde.

Befragung Schritt für Schritt umsetzen

Einrichtungen und Diakonie-/Sozialstationen erhalten zielgruppenbezogene Fragebögen und entsprechende Verfahrensanleitungen.

Die ausgefüllten Fragebögen werden zentral ausgewertet und entsprechende Berichte erstellt.

Eigenleistung der Einrichtung, der Diakonie-/Sozialstation:

- Mitarbeiter/innen-Vertretung und Mitarbeitende informieren
- Anschreiben und Fragebogen nach Vorlage kopieren und versenden
- Bewohner/innen befragen durch z.B. Altenpflegeschüler/innen oder Ehrenamtliche
- Rücksendung der ausgefüllten Bögen
- Befragungsergebnisse im Leitungskreis und mit Mitarbeitenden diskutieren
- Mitarbeitende und Kunden über das Ergebnis der Befragung informieren
- Auswertungs- und Entwicklungsworkshops mit Mitarbeitenden durchführen

Netzwerkvorteile nutzen

Gemeinsames Vorgehen eröffnet Vorteile für Mitglieder im Netzwerk Pflege:

- Finanzielle Förderung durch die Landeskirche
- Entlastung bei der Konzeptentwicklung und vorbereitenden Aufgaben
- Positive wirtschaftliche Effekte durch gemeinsame Durchführung
- Einhaltung fachlicher Befragungs- und Auswertungsstandards
- Weitere Verarbeitung der Ergebnisse durch standardisiertes Verfahren
- Teilnehmende Einrichtungen und Diakonie-/Sozialstationen können in Workshops an ihrer Weiterentwicklung arbeiten
- Fachliche Beratung über die Befragung hinaus

Das Projekt wird in Zusammenarbeit mit „Konzept & Markt“ (www.konzept-und-markt.de) durchgeführt.

Zeitplan

ab 11.07.2011	Übergabe der Fragebögen an Einrichtungen und Diakonie-/Sozialstationen und Durchführung der Befragungen
bis 12.08.2011	Teilnahmeerklärung der Einrichtungen und Diakonie-/Sozialstationen
18.08.2011	Empfohlener Beginn der Befragung
bis 30.09.2011	Rückgabe der ausgefüllten Fragebögen zur Auswertung
ab 12.12.2011	Zusendung der Qualitätsberichte an teilnehmende Einrichtungen und Diakonie-/Sozialstationen
Dezember 2011/ Januar 2012	Zentrale Auswertungsworkshops für den ambulanten und stationären Bereich

Faxantwort an 05 11 - 36 04 - 107

- Ja – die Einrichtung nimmt an der Befragung teil.**
- Bewohnerbefragung stationär**
- Kundenbefragung ambulant**
- Angehörigenbefragung stationär**
- Mitarbeitendenbefragung stationär**
- Mitarbeitendenbefragung ambulant**
- Die Einrichtung ist Mitglied im ZdE-Netzwerk Pflege.**
- Die Einrichtung tritt dem ZdE-Netzwerk Pflege bei.**
- Bitte übersenden Sie eine Netzwerkvereinbarung.**

Einrichtung

Ansprechpartner

Straße

PLZ, Ort

Fax

E-Mail

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel