

## Die Einrichtung orientiert sich an seinen Kunden!

Zu unseren Kunden zählen wir:

- Klienten und deren Angehörige
- Kostenträger
- MDK
- Krankenhäuser und niedergelassene Ärzte
- Physiotherapeuten, Logopäden, Fußpfleger usw.
- Lieferanten und Kooperationspartner
- alle Mitarbeiter.

### Ermittlung der Anforderungen

Um Kundenorientierung wirklich gewährleisten zu können, sind wir auf die Hilfe und Unterstützung unserer Kunden angewiesen. Nur durch die ehrliche und offene, positive wie negative Kritik können wir unser oberstes Ziel „Kundenzufriedenheit“ erreichen.

Um Anforderungen und Wünsche unserer Kunden zu ermitteln, führen wir in regelmäßigen Abständen, mindestens 1x im Jahr, Befragungen durch. Die Klientenbefragungen finden geplant und angekündigt, mittels Fragebogen unter Wahrung der Anonymität, statt. Der Fragebogen spiegelt sowohl das Leitbild als auch die Qualitätspolitik unserer Einrichtung wieder. Darüber hinaus werden unsere Kunden aufgefordert, neue Dienstleistungen anzuregen.

Des Weiteren ermitteln wir die Anforderungen unserer Kunden anhand der Beobachtungen unserer Mitarbeiter. Die Wünsche der Kunden aus der Sicht der Mitarbeiter sind regelmäßig (1x im Vierteljahr) Thema der Dienstbesprechung.

Wir betrachten Beschwerden als eine Chance zur Verbesserung. Neu aufgenommene Klienten und deren Angehörige weisen wir darauf hin. Sollte es einmal Anlass zur Beschwerde geben, stehen ihnen sowohl die betreuende Pflegekraft als auch telefonisch die Pflegedienstleitung zur Verfügung.

Befragungen sind die Basis für die Ermittlung der Wünsche und Erwartungen unserer Kunden. Zur Erreichung der Kundenzufriedenheit werden weitere Aktivitäten ausgeführt:

- Wir richten unseren Schulungsplan anhand der speziellen Bedürfnisse unserer Kunden aus
- Wir beschäftigen uns regelmäßig mit entsprechender Literatur und einschlägigen Fachzeitschriften und vermitteln die gewonnenen Informationen unseren Mitarbeitern
- Wir sind ständig bemüht, unser Dienstleistungsangebot zu verbessern und lassen die Verbesserungen durch unsere Kunde bewerten.

Im Sinne einer größtmöglichen Transparenz informieren wir unsere Kunden, mittels einer Broschüre über Art, Umfang und Preise unserer Angebote.

	Name	Datum	Unterschrift
Erstellt			
Geprüft			
Freigegeben			
Dateiname:	2.10_Ermittlung der Kundenforderungen.doc		

Auch jeder einzelne Mitarbeiter unserer Einrichtung ist ein interner Kunde. Wir gehen davon aus, dass engagierte und motivierte Mitarbeiter die besten Voraussetzungen für eine qualitativ hochwertige, herzliche und individuelle Pflege und Betreuung der Klienten und deren Angehörigen haben. Wir sind der Meinung, dass die Gesundheit unserer Mitarbeiter ein wesentlicher Bestandteil der Motivation ist. Zur Ermittlung der Wünsche und Bedürfnisse unserer Mitarbeiter führen wir regelmäßig (mindestens 1x im Jahr) Mitarbeiterbefragungen mittels Fragebogen durch. Darüber hinaus werden die Mitarbeiter zu konstruktiver Kritik und Verbesserungsvorschlägen aufgefordert. Nachfolgend wird anhand von zwei Verfahrensanweisungen der Ablauf von Klienten- und Mitarbeiterbefragungen festgelegt. Der Fragebogen ist der jeweiligen Verfahrensanweisung beigelegt.

Beispiele