

**Kundenzufriedenheit ist im ambulanten Pflegebereich von enormer Bedeutung. Der bad e.V. bietet Ihnen daher an, die Zufriedenheit Ihrer Kunden durch Ihre Teilnahme an dem bewährten Qualitäts- und Marketinginstrument für Pflegedienste, dem „Qualitätszertifikat“, erheben und bescheinigen zu lassen.**



## Was ist das Qualitätszertifikat des bad e.V.?

Mit dem ursprünglich in der Zukunftswerkstatt des bad-Landesverbandes NRW e.V. entwickelten und bislang überaus erfolgreichen Qualitätszertifikat können sich Pflegeeinrichtungen auszeichnen lassen, deren Kunden in einem unabhängigen Prüfverfahren ihre überdurchschnittliche Zufriedenheit mit den Leistungen des Dienstes bestätigt haben.

Ein ideales Instrument für alle Pflegeeinrichtungen, die

- Wert auf zufriedene Kunden legen,
- neue Kunden gewinnen möchten,
- der Konkurrenz einen Schritt voraus sein wollen,
- mit dem Gütesiegel auf sich aufmerksam machen möchten.

## Wie funktioniert das Verfahren?

1. Die interessierte Pflegeeinrichtung meldet sich beim bad e.V. mit dem Anmeldeformular für das Qualitätszertifikat an. Die Pflegeeinrichtung erhält daraufhin einen Kundenfragebogen (per E-Mail oder auf dem Postweg), der an alle Patienten verteilt werden muss. Die Einrichtung vervielfältigt diese selbst entsprechend der Anzahl Ihrer Kunden.
2. Die Patienten geben den ausgefüllten Fragebogen in einem verschlossenen Umschlag dem Pflegedienst zurück. Die Rücklaufquote hierbei muss mindestens 25% betragen.
3. Die Pflegeeinrichtung übermittelt die ausgefüllten Fragebögen seiner Patienten in einer Postsendung an die Bundesgeschäftsstelle des bad e.V., Zweigertstr. 50, 45130 Essen.
4. Der bad e.V. lässt die Bögen von einer externen unparteiischen Person auswerten.

5. Die Pflegeeinrichtung erhält das bad e.V. Qualitätszertifikat für ausgezeichnete Kundenzufriedenheit mit einer Gültigkeit von einem Jahr, wenn die Kunden die Pflegeeinrichtung mit der Note „sehr gut“ oder „gut“ bewerten. Das Qualitätszertifikat erhält die Pflegeeinrichtung in Form von
- einem Zertifikat,
  - 15 Aufklebern,
  - und einer jpg-Datei und gif-Datei (auf Anforderung).
6. Die Pflegeeinrichtung erhält abschließend eine Auswertung der Kundenbefragung vom bad e.V.

## Die Kosten

Die Kosten richten sich nach der Anzahl Ihrer Kunden (Bezieher von Pflegesachleistungen nach dem SGB XI und Empfänger von Leistungen nach dem SGB V), da diese für den Umfang des Qualitätszertifikatsverfahrens maßgeblich sind.

- Bis 20 Kunden . . . . . 280,- € für Mitglieder . . . . . 380,- € für Nichtmitglieder
- Bis 60 Kunden . . . . . 300,- € für Mitglieder . . . . . 400,- € für Nichtmitglieder
- Bis 100 Kunden . . . . . 320,- € für Mitglieder . . . . . 420,- € für Nichtmitglieder
- Bis 150 Kunden . . . . . 350,- € für Mitglieder . . . . . 450,- € für Nichtmitglieder
- Bis 200 Kunden . . . . . 370,- € für Mitglieder . . . . . 470,- € für Nichtmitglieder
- Über 200 Kunden . . . . . 400,- € für Mitglieder . . . . . 500,- € für Nichtmitglieder

## Treten Sie mit der Zufriedenheit Ihrer Kunden nach außen auf!

Wenn auch Sie von der Möglichkeit Gebrauch machen wollen, Ihre Pflegequalität offensiv in der Öffentlichkeit zu präsentieren, melden Sie sich bitte per Mail oder telefonisch (0201 . 354001) in der Bundesgeschäftsstelle.

## Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Mit freundlichen Grüßen



**Andrea Kapp**

Bundesgeschäftsführerin  
Qualitätsbeauftragte (TÜV)