

Kundenzufriedenheit ist im ambulanten Pflegebereich von enormer Bedeutung. Der bad e. V. bietet Ihnen daher an, die Zufriedenheit Ihrer Kunden/innen 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 ambulante Pflegeeinrichtungen auszeichnen lassen, deren Kunden/innen 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/innen legen,
- neue Kunden/innen gewinnen möchten,
- der Konkurrenz einen Schritt voraus sein wollen,
- mit dem Qualitätszertifikat auf sich aufmerksam machen möchten.

Wie funktioniert das Verfahren?

1. Die interessierte Pflegeeinrichtung meldet sich beim bad e. V. mit dem Anmeldeformular für das Qualitätszertifikatverfahren an. Die Pflegeeinrichtung erhält daraufhin einen Kundenfragebogen (per E-Mail oder auf dem Postweg), der an alle Kunden/innen verteilt werden muss. Die Einrichtung vervielfältigt den Fragebogen selbst entsprechend der Anzahl ihrer Kunden/innen.
2. Die Kunden/innen 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 Kunden/innen 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/innen den Pflegedienst 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/innen (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/innen 280,- € für bad-Mitglieder 380,- € für Nichtmitglieder
- Bis 60 Kunden/innen 300,- € für bad-Mitglieder 400,- € für Nichtmitglieder
- Bis 100 Kunden/innen. 320,- € für bad-Mitglieder 420,- € für Nichtmitglieder
- Bis 150 Kunden/innen. 350,- € für bad-Mitglieder 450,- € für Nichtmitglieder
- Bis 200 Kunden/innen. 370,- € für bad-Mitglieder 470,- € für Nichtmitglieder
- Über 200 Kunden/innen 400,- € für bad-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 E-Mail (info@bad-ev.de) oder telefonisch (0201 . 354001) in der Bundesgeschäftsstelle.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Mit freundlichen Grüßen



Andrea Kapp, RA'in
Bundesgeschäftsführerin
Qualitätsbeauftragte (TÜV)