

**Die Zufriedenheit der Bewohner/innen ist bei stationären Pflegeeinrichtungen von enormer Bedeutung. Der bad e.V. bietet Ihnen daher an, die Zufriedenheit durch Ihre Teilnahme an dem bewährten Qualitäts- und Marketinginstrument für stationäre Einrichtungen, 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 stationäre Pflegeeinrichtungen auszeichnen lassen, deren Bewohner/innen in einem unabhängigen Prüfverfahren ihre überdurchschnittliche Zufriedenheit mit den Leistungen der Einrichtung bestätigt haben.

Ein ideales Instrument für alle stationären Pflegeeinrichtungen, die

- Wert auf zufriedene Bewohner/innen legen,
- neue Bewohner/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 Einrichtung 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 Bewohner/innen verteilt werden muss. Die Einrichtung vervielfältigt den Fragebogen selbst entsprechend der Anzahl ihrer Bewohner/innen.
2. Die Bewohner/innen geben den ausgefüllten Fragebogen in einem verschlossenen Umschlag an die Einrichtung zurück. Die Rücklaufquote hierbei muss mindestens 25% betragen.
3. Die Einrichtung übermittelt die ausgefüllten Fragebögen seiner Bewohner/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 Bewohner/innen die Einrichtung 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 Einrichtung erhält abschließend eine Auswertung der Bewohnerbefragung vom bad e.V.

## Die Kosten

Die Kosten richten sich nach der Anzahl Ihrer Bewohner/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 Bewohner/innen . . . . . 280,- € für bad-Mitglieder . . . . . 380,- € für Nichtmitglieder
- Bis 60 Bewohner/innen . . . . . 300,- € für bad-Mitglieder . . . . . 400,- € für Nichtmitglieder
- Bis 100 Bewohner/innen . . . . . 320,- € für bad-Mitglieder . . . . . 420,- € für Nichtmitglieder
- Bis 150 Bewohner/innen . . . . . 350,- € für bad-Mitglieder . . . . . 450,- € für Nichtmitglieder
- Bis 200 Bewohner/innen . . . . . 370,- € für bad-Mitglieder . . . . . 470,- € für Nichtmitglieder
- Über 200 Bewohner/innen . . . . . 400,- € für bad-Mitglieder . . . . . 500,- € für Nichtmitglieder

## Treten Sie mit der Zufriedenheit Ihrer Bewohner/innen 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](mailto:info@bad-ev.de)) oder telefonisch (0201 . 354001) in der bad-Bundesgeschäftsstelle.

## Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Mit freundlichen Grüßen



**Andrea Kapp**

Bundesgeschäftsführerin  
Qualitätsbeauftragte (TÜV)