

Sehr geehrte Damen und Herren,

anbei erhalte Sie den dritten Infobrief. Im Zentrum steht diesmal - passend zur Jahreszeit der Bereich Alten- und Seniorenheim. Sollte dieses Thema nicht ganz Ihr Interesse treffen, koennen Sie die Informationen gerne an interessierte Freunde und Bekannte weiterreichen.

Um Ihnen auch hier einen moeglichst ausfuehrlichen Einblick zu ermoeeglichen, haben wir diesem Infobrief folgende Anlagen zu dem Thema Bewohner-/ Angehoerigenbefragung hinzugefuegt:

- Ein Informationsblatt ueber den moeglichen Projektablauf einer Bewohner-/Angehoerigenbefragung (Anlage 1)
- Einen Auszug aus dem Bewohnerfragebogen (Anlage 2)
- Eine Angebotsskizze ueber das gesamte Leistungsspektrum (Anlage 3)

Aus dem Inhalt:

Nachdem in den meisten Krankenhaeusern Deutschlands das Thema "Messung der Kundenzufriedenheit" mittels Patientenbefragung derzeit schon fast zum Standard gehoert, und die Forschungsgruppe Metrik in der Zwischenzeit in mehr als 140 Krankenhaeusern Patientenbefragungen erfolgreich durchfuehren und auswerten konnte, wurde in den letzten Jahren vermehrt der Ruf nach einem entsprechend validen und reliablen Instrument fuer Alten- und Seniorenheime laut. Aus diesem Grund haben wir ebenfalls einen Fragebogen fuer Alten- und Seniorenheime entwickelt und getestet. Dieser erlaubt sowohl die Zufriedenheit von Bewohnern als auch von Angehoerigen zu ermitteln. Aehnlich wie im Krankenhaus sind sowohl Vergleiche (Benchmarks) mit anderen Senioren- und Altenheimen (bundesweit), auf Traegerebene, stations-/wohnbereichsintern oder mit der Bewohner- und Angehoerigenerwartung moeglich. Die Qualitaet des Fragebogens sowie der Auswertung entspricht den Ihnen bisher bekannten Metrik - Standards. Die Ergebnisse ermoeeglichen, gezielt Verbesserungsansaeetze fuer das Senioren- und Pflegeheim zu erkennen und sind sowohl fuer ein internes als auch externes Qualitaetsmanagement zu nutzen.

Ueber eine kurze Bestaetigung, dass Sie diese e-mail erhalten haben, wuerden wir uns sehr freuen und verbleiben mit den besten wuenschen fuer ein gesegnetes Fest und einem guten Start in das neue Jahr

Ihr Team von der Forschungsgruppe Metrik

An der alten Schule 16 - 36355 Bermuthshain  
Tel: 06644-919155 FAX 06644-919157  
<http://www.metrik.org>

PS:

Solange Sie dies wuenschen erhalten sie in regemaessigen Abstaenden unsere Informationen kostenfrei per e-mail, es handelt sich hierbei um PDF - Dateien (Adobe Acrobat ), die als Anhang der e-mail beigefuegt sind.

Sollte es zu Schwierigkeiten bei den Uebertragungswegen kommen und Sie die angehaengten Dateien nicht problemlos oeffnen und lesen koennen rufen Sie uns doch an:

Telefon: 0 66 44 - 91 91 55

Wenn Sie keine weiteren Informationen wuenschen, senden Sie bitte kurz eine entsprechende Nachricht an:

[infobrief@metrik.org](mailto:infobrief@metrik.org)