QUALISIO

KOSTENLOSER LEITFADEN FÜR PFLEGEDIENSTE

Kundenfeedback, das in der Pflege wirklich etwas verändert

Der Leitfaden für mehr Qualität, zufriedenere Klienten und Angehörige und motivierte Pflegeteams.

Klienten verstehen.
Qualität verbessern.
Pflegekräfte wertschätzen.

Für ambulante Pflegedienste, häusliche Pflege sowie mobile Pflege- und Betreuungsteams

qualisio.de

INHALT

Was Sie in diesem Leitfaden erwartet

Dieser Leitfaden zeigt, wie Pflegedienste Kundenfeedback von Klienten und Angehörigen systematisch nutzen können – um Qualität weiterzuentwickeln, frühzeitig zu reagieren und gute Pflege sichtbar zu machen.

i **Für wen ist dieser Leitfaden?**
Pflegedienste und Träger im Überblick.

1 **Warum Feedback in der ambulanten Pflege verloren geht**
Typische Situationen, in denen wertvolle Rückmeldungen versanden.

2 **Die fünf häufigsten Fehler beim Kundenfeedback in der Pflege**
Und wie Sie sie vermeiden.

3 **Welche Fragen wirklich hilfreich sind**
Kurze, verständliche Fragen für Klienten und Angehörige.

4 **Vom Feedback zur Qualitätsverbesserung**
Ein einfacher Prozess in sechs Schritten.

5 **Gute Pflege verdient Sichtbarkeit**
Warum Lob für Pflegekräfte so wichtig ist.

6 **Beispiel aus dem Pflegealltag**
Ein Feedback-Weg an echten Ansichten mit fiktiven Daten.

7 **Selbstcheck**
Wie gut ist Ihr Feedbackprozess?

8 **QUALISIO, Preise und nächster Schritt**
Wie eine digitale Lösung den Prozess unterstützen kann.

FÜR WEN IST DIESER LEITFADEN?

Entwickelt für Pflegedienste, die wissen wollen, wie ihre Versorgung zu Hause ankommt.

QUALISIO unterstützt Pflegedienste dabei, Rückmeldungen von Klienten und Angehörigen strukturiert zu erfassen, Entwicklungen früh zu erkennen und gute Pflege im Team sichtbar zu machen.

Ambulante Pflegedienste

Rückmeldungen zu Zuverlässigkeit, Information, Umgang und Organisation strukturiert erfassen – direkt von Klienten und Angehörigen.

Häusliche Pflege und Betreuung

Erfahrungen aus der Versorgung zu Hause sichtbar machen, auch wenn die Leitung selten selbst vor Ort ist.

Pflegedienste mit mehreren Standorten oder Teams

Feedback über Teams, Touren und Standorte hinweg vergleichen und Qualitätsprozesse zentral steuern.

Träger der Wohlfahrtspflege

Einheitliche Rückmeldewege für mehrere Dienste. Hinweis: Mitarbeitervertretung frühzeitig einbeziehen.

KAPITEL 1

Warum Feedback in der ambulanten Pflege verloren geht

Klienten und Angehörige geben täglich Rückmeldungen – an der Wohnungstür, am Telefon, bei der Pflegevisite. Doch nur ein kleiner Teil davon kommt dort an, wo er etwas bewirken kann.

Lob bleibt an der Wohnungstür

Ein „Schön, dass Sie da sind" ist ein wertvoller Moment – erreicht aber selten das Büro oder das ganze Team.

Kritik kommt erst mit der Kündigung

Unzufriedenheit wird oft erst sichtbar, wenn Klienten oder Angehörige den Pflegevertrag beenden.

Angehörige rufen im Büro an – und niemand hält es fest

Ein Anruf zwischen zwei Einsätzen, eine kurze Notiz – und das Anliegen geht im Alltag unter.

Rückmeldungen sind verteilt

Telefon, Pflegevisite, Pflegemappe und Bewertungsportale ergeben kein zusammenhängendes Bild.

BESONDERS WICHTIG

Pflegekräfte im Außendienst hören am seltensten von zufriedenen Klienten.

Gerade die Menschen, die täglich allein unterwegs sind und gute Pflege leisten, erfahren am wenigsten davon. Dabei ist genau diese Rückmeldung ein wichtiger Teil von Motivation und Bindung im Team.

Die Folge: Wertvolles Wissen über die eigene Versorgung bleibt ungenutzt – im Positiven wie im Kritischen.

KAPITEL 2

Die fünf häufigsten Fehler beim Kundenfeedback in der Pflege

Viele Pflegedienste erhalten bereits Rückmeldungen. Entscheidend ist, was danach passiert.

1

Nur einmal im Jahr befragen

Eine jährliche Befragung zeigt nur eine Momentaufnahme – Veränderungen dazwischen bleiben unsichtbar.

Besser: Feste Anlässe nutzen, z. B. nach dem Erstbesuch, nach vier Wochen und bei der Pflegevisite.

2

Angehörige nicht fragen

Angehörige erleben die Versorgung oft genau mit und sind häufig die ersten Ansprechpartner.

Besser: Angehörige ausdrücklich zur Rückmeldung einladen.

3

Keine Zuständigkeit für Beschwerden und Rückrufwünsche

Wenn alle es sehen, kümmert sich oft niemand.

Besser: Eine verantwortliche Person benennen, die Beschwerden und Rückrufwünsche bearbeitet.

4

Nur Beschwerden betrachten

Qualitätsmanagement, das nur Fehler sucht, wirkt auf Pflegeteams schnell wie Kontrolle.

Besser: Lob genauso systematisch an die Pflegekräfte weitergeben wie Kritik.

5

Sammeln ohne Konsequenz

Feedback ohne erkennbare Folgen frustriert Klienten, Angehörige und Team gleichermaßen.

Besser: Maßnahmen festlegen und ihre Wirkung prüfen.

KAPITEL 3

Welche Fragen wirklich hilfreich sind

Gute Fragen sind kurz, eindeutig und in wenigen Sekunden zu beantworten – auch für ältere Menschen und ihre Angehörigen.

BEISPIELFRAGEN (QUALISIO-PFLEGEFRAGEBOGEN)

Wie zufrieden sind Sie insgesamt?
Skala

Kommen wir verlässlich zur vereinbarten Zeit?
Skala

Werden Sie gut informiert?
Skala

Fühlen Sie sich wertschätzend behandelt?
Skala

Ist die Organisation (Einsätze, Absprachen) gut?
Skala

Fühlen Sie sich bei uns gut aufgehoben?
Skala

Würden Sie uns weiterempfehlen?
Skala 0 bis 10

Rückruf gewünscht?
Ja · Nein

Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?
Freitext, optional

VIER EMPFEHLUNGEN

1 Kurz halten

Lieber wenige Fragen, die regelmäßig beantwortet werden, als einen langen Bogen.

2 Angehörige einbeziehen

Auch Angehörige können den Fragebogen ausfüllen – allein oder gemeinsam mit den Klienten.

3 Keine Gesundheitsangaben abfragen

Keine Diagnosen, Pflegegrade, Medikamente oder Vitalwerte – es geht um die Erfahrung mit dem Pflegedienst.

4 Gleich bleiben

Nur stabile Kernfragen machen Entwicklungen über Monate und zwischen Teams sichtbar.

KAPITEL 4

Vom Feedback zur Qualitätsverbesserung

Feedback entfaltet seine Wirkung erst, wenn es einen festen Weg durch den Pflegedienst nimmt. Diese sechs Schritte helfen dabei.

1. **Feedback erhalten**
   Klienten und Angehörige unkompliziert um Rückmeldung bitten – zum Beispiel über eine QR-Karte in der Pflegemappe.

2. **Einordnen**
   Ist die Rückmeldung positiv, auffällig oder besteht Handlungsbedarf?

3. **Handlungsbedarf erkennen**
   Kritische Hinweise und Rückrufwünsche früh sichtbar machen, bevor daraus eine Kündigung wird.

4. **Verantwortlichkeit schaffen**
   Klar festlegen, wer sich kümmert – zum Beispiel die Pflegedienstleitung – und bis wann.

5. **Bearbeiten**
   Rückmeldung aufgreifen, innerhalb von ein bis zwei Werktagen zurückrufen und den Stand festhalten: offen, in Bearbeitung, erledigt.

6. **Entwicklung erkennen**
   Ergebnisse regelmäßig über Zeiträume, Teams und Standorte betrachten und im Team besprechen.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Die Maßstäbe und Grundsätze für die ambulante Pflege verlangen, die Erwartungen und Bewertungen der Pflegebedürftigen in das interne Qualitätsmanagement einzubeziehen und ein Beschwerdemanagement anzuwenden. Ein strukturierter Feedbackprozess unterstützt Sie dabei.

TIPP

Machen Sie Feedback zum festen Punkt in der monatlichen Dienstbesprechung – so geht es im Alltag nicht unter.

KAPITEL 5 · ANERKENNUNG

Gute Pflege verdient Sichtbarkeit.

Pflegekräfte arbeiten meist allein beim Menschen zu Hause. Positive Rückmeldungen verdienen genauso viel Aufmerksamkeit wie Beschwerden.

Lob kann für Pflegekräfte

- motivieren – gerade nach anstrengenden Touren
- zeigen, dass ihre Arbeit gesehen wird
- die Bindung an den Pflegedienst stärken – ein wichtiger Faktor im Fachkräftemangel
- der Leitung zeigen, was besonders gut funktioniert
- die Teamkultur stärken

So gelingt es

- Lob zeitnah an die betreffende Pflegekraft weitergeben
- Positive Rückmeldungen in der Dienstbesprechung vorlesen
- Erfolge bewusst feiern – nicht nur Probleme lösen
- Keine Ranglisten: Anerkennung statt Vergleich

„Klienten verstehen. Qualität verbessern. Pflegekräfte wertschätzen.“

Im Mittelpunkt stehen Anerkennung und Entwicklung – QUALISIO erstellt keine Ranglisten und trifft keine automatischen Entscheidungen über Mitarbeitende.

KAPITEL 6 · BEISPIEL AUS DER PFLEGE

Ein Feedback-Weg im Pflegedienst

Am Beispiel eines fiktiven Pflegedienstes zeigen wir, wie eine Rückmeldung von Klienten oder Angehörigen bis zur Bearbeitung gelangt – in fünf Schritten.

1

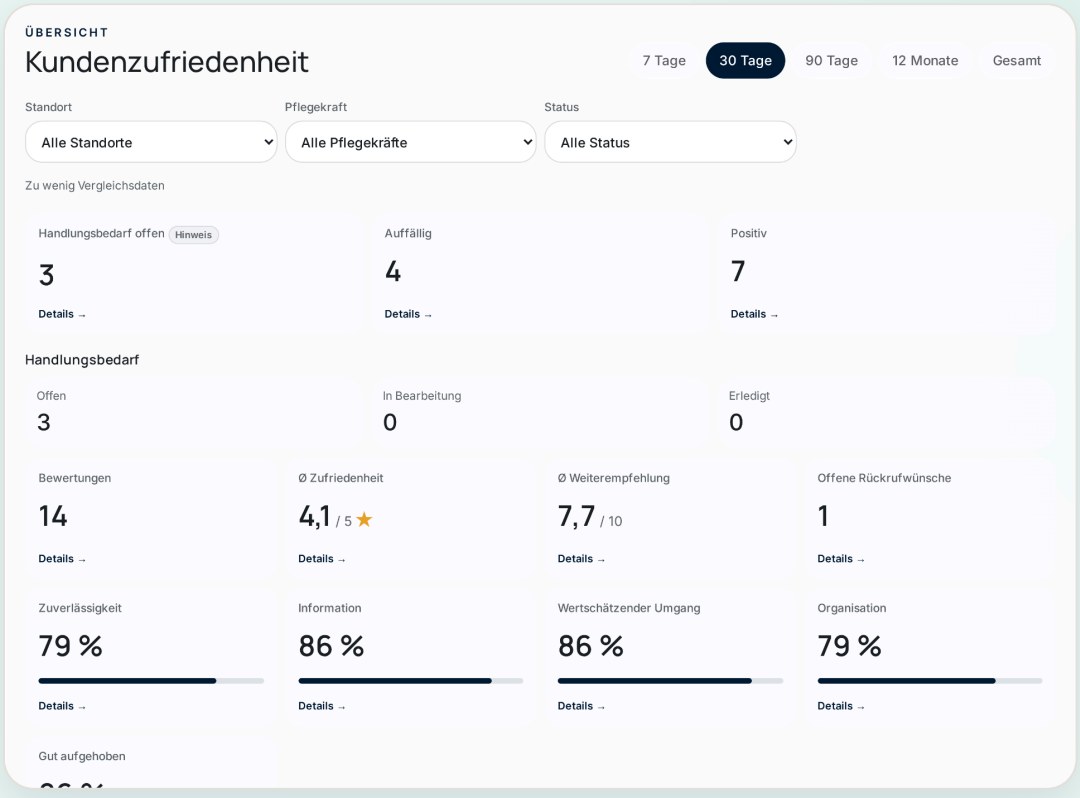
Angehörige oder Klient scannen die QR-Karte

Die QR-Karte liegt in der Pflegemappe. Klienten oder Angehörige öffnen damit den Fragebogen und beantworten wenige kurze Fragen – ohne App und ohne Anmeldung.

2

Das Dashboard zeigt das Gesamtbild

Zufriedenheit, Weiterempfehlung, Zuverlässigkeit, Information und Organisation – mit Vergleich zum Vorzeitraum.



Beispielansicht mit fiktiven Daten

KAPITEL 6 · BEISPIEL AUS DER PFLEGE

3 · Lob erreicht die Pflegekraft

Jede Pflegekraft hat einen persönlichen Feedbacklink und QR-Code. So kommt Lob genau bei der Person an, die es verdient hat – auch im Außendienst.

Für Pflegekräfte

Konkretes Lob zeigt, was Klienten und Angehörige an ihrer Arbeit schätzen – eine Rückmeldung, die im Außendienst sonst oft fehlt.

Für die Pflegedienstleitung

Positive Rückmeldungen zeigen, was besonders gut funktioniert – und was im ganzen Team beibehalten werden sollte.

SO KANN ES AUSSEHEN

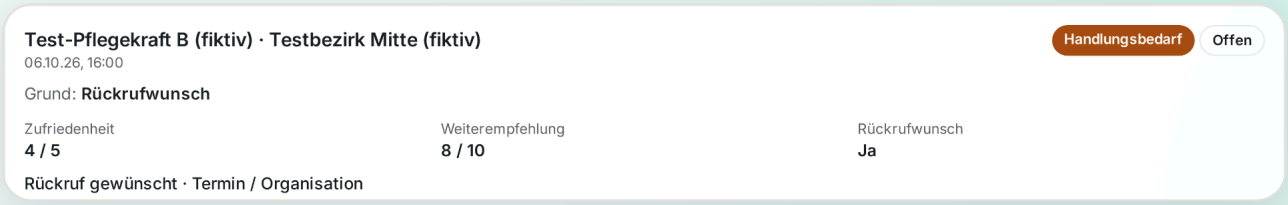
- QR-Karte mit persönlichem Link der Bezugspflegekraft in der Pflegemappe
- Lob wird automatisch als „Starkes Feedback“ gekennzeichnet
- Die Pflegedienstleitung gibt Lob weiter und liest es in der Dienstbesprechung vor
- Kommentare werden im Original angezeigt

TIPP

Planen Sie in jeder Dienstbesprechung fünf Minuten für positive Rückmeldungen ein. Anerkennung wirkt am stärksten, wenn sie zeitnah und vor dem Team ausgesprochen wird.

4 · Rückrufwunsch wird früh erkannt

Wünschen Klienten oder Angehörige einen Rückruf, wird er gesondert angezeigt – mit dem gewählten Grund und der zuständigen Pflegekraft bzw. dem Team.



Beispielansicht mit fiktiven Daten

EMPFEHLUNG

Rückrufwünsche innerhalb von ein bis zwei Werktagen bearbeiten. Ein schneller Rückruf zeigt Klienten und Angehörigen, dass ihr Anliegen ernst genommen wird.

5

Bearbeitung nachvollziehbar dokumentieren

Fälle und Rückrufwünsche durchlaufen die Status Offen, In Bearbeitung und Erledigt – so bleibt für das Team klar, was bereits geschehen ist.

Offen | In Bearbeitung | Erledigt

KAPITEL 7 · SELBSTCHECK

Wie gut ist Ihr Feedbackprozess?

Kreuzen Sie an, was in Ihrem Pflegedienst heute schon zuverlässig funktioniert.

- [ ] Bitten wir Klienten systematisch um Feedback?
- [ ] Laden wir Angehörige ausdrücklich zur Rückmeldung ein?
- [ ] Fragen wir zu festen Anlässen (Erstbesuch, nach 4 Wochen, Pflegevisite)?
- [ ] Gibt es eine verantwortliche Person für Beschwerden und Rückrufwünsche?
- [ ] Rufen wir innerhalb von zwei Werktagen zurück?
- [ ] Erreicht Lob unsere Pflegekräfte im Außendienst?
- [ ] Ist Feedback fester Punkt in der Dienstbesprechung?
- [ ] Können wir Entwicklungen über mehrere Monate erkennen?
- [ ] Dokumentieren wir erledigte Beschwerden und Rückrufe?
- [ ] Leiten wir aus Feedback konkrete Maßnahmen ab?

Ihre Einordnung

8–10

Ihr Prozess ist gut aufgestellt. Nutzen Sie Feedback gezielt zur Weiterentwicklung.

4–7

Gute Basis. Klare Zuständigkeiten und regelmäßige Auswertungen bringen Sie weiter.

0–3

Hier liegt viel Potenzial. Beginnen Sie mit wenigen Kernfragen und einem festen Ablauf.

KAPITEL 8 · QUALISIO

Mehr als ein Beschwerdewerkzeug.

QUALISIO macht Kundenfeedback im Pflegealltag sichtbar und nutzbar – von Lob für Ihre Pflegekräfte bis zu Rückrufwünschen und konkretem Handlungsbedarf.

QR-Code und Feedbacklink

Persönlicher Link und QR-Code je Pflegekraft sowie ein Link für den Pflegedienst – auch für Angehörige.

Pflegefragebogen in 7 Sprachen

Eigener Fragebogen für die ambulante Pflege, ohne App und ohne Anmeldung, ergänzbar um eigene Fragen.

Qualitäts-Dashboard

Die wichtigsten Entwicklungen auf einen Blick – mit frei wählbarem Zeitraum und Vergleich zum Vorzeitraum.

Lob für Pflegekräfte

Positives Feedback wird für das Team und einzelne Pflegekräfte sichtbar – ohne Ranglisten.

Handlungsbedarf und Rückrufwünsche

Meldungen „Bitte handeln“ und Rückrufwünsche mit Status Offen, In Bearbeitung und Erledigt.

Standortvergleich

Standorte und Teams im gleichen Zeitraum nebeneinander betrachten – und voneinander lernen.

DATENSCHUTZ IN DER PFLEGE

- Keine Gesundheitsangaben im Fragebogen – keine Diagnosen, Pflegegrade, Medikamente oder Vitalwerte
- Hinweis im Freitext, keine Gesundheitsangaben einzutragen
- E-Mail-Benachrichtigungen ohne Bewertungsinhalte
- Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) inklusive

PREISE

Transparent und planbar.

Ein klares Preismodell – vom einzelnen Pflegedienst bis zum Träger mit mehreren Standorten.

Monatlich

129 €
netto / Monat
erster Standort

99 €
netto / Monat
je weiterer Standort

Teamstaffel
Bis 10 aktive Mitarbeitende inklusive. Gilt einmal je Unternehmen, nicht je Standort.

+49 € netto/Monat
je weitere 10 aktive Mitarbeitende

Einmalig: Einrichtung & persönliches Onboarding

349 €
netto einmalig
erster Standort

199 €
netto einmalig
je weiterer Standort

Enthalten: Persönliche Einrichtung, Standort- und Teamstruktur, Feedbackprozess, QR-Code/Feedbacklink, Grundeinweisung und gemeinsamer Funktionstest.

RECHENBEISPIEL

1 Standort mit 25 aktiven Mitarbeitenden

129 € Standort + 98 € Teamstaffel (2 × 49 €)

227 € netto/Monat
zzgl. 349 € netto einmalige Einrichtung

GRÜNDUNGSANGEBOT

Für die ersten 10 Vertragsabschlüsse

- Einrichtung kostenlos
- monatlich kündbar
- Preis 12 Monate garantiert

Pflegedienste eingeschlossen. Vergabe in der Reihenfolge des Vertragsabschlusses.

Reguläre Tarife: 12 Monate Mindestlaufzeit. Danach monatlich kündbar.

Gründungsangebot: monatlich kündbar ohne Mindestlaufzeit, Preis 12 Monate garantiert.

Alle Preise verstehen sich netto zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

Möchten Sie sehen, wie QUALISIO in Ihrem Pflegedienst funktionieren kann?

Wir zeigen Ihnen QUALISIO in einer persönlichen Demo – passend zu Ihrem Pflegealltag und der Struktur Ihres Pflegedienstes.

Persönliche Demo anfragen

qualisio.de/demo

oder telefonisch: **+49 3546 1789820**

Unverbindlich kennenlernen.

QUALISIO