



AUSWERTUNG: Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

Stand: 08.06.2017 – 32 Fragebögen

Liebe Gäste, liebe Angehörige,

um weiterhin einen hohen Qualitätsstandard in Betreuung, Pflege und Service anbieten zu können, bitten wir Sie um Ihre Unterstützung.

Gerne dürfen Sie folgenden Fragebogen auszufüllen. Kreuzen Sie zu den betreffenden Themen die vorgegebenen Felder der Skala an.

1. Mitarbeiter & Pflege					
Ihre Bewertung	Trifft gar nicht zu			Trifft voll und ganz zu	
	1	2	3	4	5
1. Unsere Mitarbeiter sind stets freundlich, behutsam und liebevoll zu Ihren Angehörigen	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	7	24
2. Die Aktivierung findet in zufriedenstellendem Umfang statt	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	8	19
3. Das Programm ist abwechslungsreich und belebend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2	8	18
4. Die Gruppengrößen sind den Bedürfnissen der Gäste angepasst	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	11	18
5. Unsere Mitarbeiter wirken manchmal überfordert	9	7	3	4	6
6. Die Pflege genügt unseren Ansprüchen	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	7	22
7. Gesamtbewertung Mitarbeiter & Pflege	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	5	17
8. Die Qualität der Speisen ist ausgezeichnet	<input type="radio"/>	1	1	5	20
9. Unsere Speisekarte ist sehr abwechslungsreich	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	6	21
10. Die Mahlzeiten werden in angemessener Größe serviert (Wünsche auf Nachschlag werden berücksichtigt)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	5	22

Ihre Bewertung	Trifft gar nicht zu			Trifft voll und ganz zu	
	1	2	3	4	5
11. Es wird stets auf gesunde und ausgewogene Kost geachtet	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	6	21
12. Die Sauberkeit der Küche und der Utensilien ist vorbildlich	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	3	22
13. Wir berücksichtigen stets Ihre Getränkewünsche	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	4	22
14. Gesamtbewertung Essen & Küche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4	21

2. Fahrdienst					
Ihre Bewertung	Trifft gar nicht zu			Trifft voll und ganz zu	
	1	2	3	4	5
15. Die Ausstattung der Busse ist ausgezeichnet	<input type="radio"/>	1	1	8	19
16. Über Verspätungen der Fahrer werde ich rechtzeitig informiert	4	5	4	5	8
17. Unserer Fahrer sind stets freundlich und hilfsbereit	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	27
18. Unser Fahrer sind erfahren und sicher im Umgang mit ihren Angehörigen	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	26
19. Ich bin mit der Planung der Routen vollstens zufrieden	<input type="radio"/>	2	2	9	16
20. Ihre Angehörigen werden immer gewissenhaft bis ins Haus begleitet	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2	26
21. Die TPS geht auf meine Wünsche zu 100 % ein (Uhrzeit etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	8	12
22. Die Fahrer fahren umsichtig und gewissenhaft	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3	24
23. Die Fahrer leiten (überbringen) Bitten und Wünsche stets zuverlässig an die betreffende Fachkraft weiter	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4	22
24. Gesamtbewertung für den Fahrdienst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	7	18

3. Gebäude & Verwaltung

Ihre Bewertung	Trifft gar nicht zu					Trifft voll und ganz zu				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25. Unsere Einrichtung ist auch für körperlich eingeschränkte Besucher bestens ausgestattet	○	1	○	5	22					
26. Unsere Einrichtung ist modern und innovativ	○	1	5	7	17					
27. Die Hygiene und Sauberkeit ist vorbildlich	○	1	○	8	21					
28. Die Hausleitung reagiert offen und umgehend auf Anregungen und Wünsche	○	1	○	9	20					
29. Die Hausleitung steht für Zuverlässigkeit und Kompetenz	○	1	○	7	21					
30. Der Garten ist gepflegt und lädt zum Verweilen ein	○	2	1	2	26					
31. Die Hausleitung wirkt überfordert und die Prozesse sind in der Regel langsam und schleppend	18	2	3	5	2					
32. Gesamtbewertung Gebäude & Verwaltung gut (1)	○	1	○	9	17					

4. Sonstiges

Ihre Bewertung	Trifft gar nicht zu					Trifft voll und ganz zu				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33. Der Hund fördert die „Wohlfühlatmosphäre“ der Einrichtung	○	1	1	3	19					
34. Es gibt zu wenig Angebote für pflegende Angehörige	8	1	4	5	3					
35. Das Sommerfest ist jedes Jahr ein voller Erfolg	○	1	1	2	17					
36. Die Gruppen sollten kleiner und die Aktivierung individueller sein	10	2	3	5	3					
37. Es gibt grundsätzlich zu wenig Angebote für Tagesausflüge	9	4	4	4	2*					
38. Ich würde mich über längere Öffnungszeiten freuen	14	3	3	3	4					
39. Die Einrichtung wird von der Öffentlichkeit positiv wahrgenommen	○	1	1	3	20					
40. Das Mitteilungsblatt finde ich besonders informativ und verständlich gestaltet	1	1	○	4	22					

41. Das Erstgespräch war informativ und die individuelle Beratung exzellent	<input type="radio"/>	1	1	4	21
42. Die Abrechnungen sind korrekt und verständlich gestaltet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1	6	22
43. Ich würde die Einrichtung auf jeden Fall weiterempfehlen	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	26
44. Gesamtbewertung der Einrichtung	<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	21

* Besucher wollen das nicht immer

Zum Abschluss noch einige anonyme Informationen:

1. Wie lange sind Sie/Ihre Angehörigen bereits bei uns? An welchen Tagen?

- ca. 4 Monate, 2x freitags + samstags
- seit 9 Jahren, immer Montag/Mittwoch/Freitag
- seit 2015, Dienstag/Donnerstag
- seit 2015, montags, mittwochs, freitags
- seit 19.07.2016 an 4 Tagen (Montag bis Donnerstag)
- seit 2011, Freitag
- seit 3 Monaten, mittwochs
- seit April 2016, Montag – Freitag
- ca. 1 Jahr, Dienstag und Freitag
- montags – samstags, 8:00 – 16:00 Uhr
- seit 20.04.2016 an 6 Tagen pro Woche von Montag bis Samstag
- seit Oktober 2016
- seit einem Jahr täglich, davor 2x wöchentlich
- seit 2,5 Jahren, dienstags und donnerstags
- seit 2 Jahren, Dienstag und Samstag
- seit 2 Jahren an 4 Tagen
- seit März 2017, Dienstag und Donnerstag
- seit 2005, Montag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag
- seit 5 Jahren, Mittwoch und Freitag
- seit April 2017, Dienstag und Donnerstag
- 2 x pro Woche (Mittwoch + Donnerstag) seit 2 Jahren
- 2 x pro Woche ab 2015
- 2 Jahre, Mittwoch + Donnerstag
- 3 Jahre?, Montag/Mittwoch/Freitag
- Montag – Mittwoch – Freitag, seit 10.10.2016
- seit 2016, Dienstag, Donnerstag, Samstag
- 30.03.2017, Montag + Freitag
- ca. 10 Jahre, z. Zt. Mittwoch und Freitag

2. Auf welcher Tour liegt der Wohnort Ihres Angehörigen? (Rebland, Baden-Baden, Bühl/Neusatz,

Bühlertal/Altschweier, Landtour):

- Rebland (6)
- Bühl/Neusatz (6)
- Kappelwindeck (2)
- Altschweier
- Baden-Baden (3)

- Bühlertal (4)
- Bühl bzw. Landtour (2)
- Steinbach
- Rheinmünster
- Vimbuch

3. Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden? (Internet, Freunde, Arzt, Flyer, Zeitung....etc.)

- durch Freunde und Bekannte (14)
- durch Pflegedienst HURA
- durch sozialer Dienst (2)
- durch Familienangehörige (4)
- Internet (4) – tolles Leitbild (1)
- Arzt (4)
- medizinischer Dienst
- Mundpropaganda
- vor Ort

4. Was würden Sie sich wünschen, um die Betreuung zu optimieren/verbessern?

- alles OK
- alles gut
- die zu pflegende Person ist sehr zufrieden
- keine Wünsche (3)
- mehr Bewegung
- Sonntagsbetreuung, sporadisch
- in regelmäßigen Abständen ein Gespräch, da wir wegen Demenz nichts wirklich mitbekommen!
- mehr Info über Allgemeinzustand des Patienten in der Einrichtung.
- mehr Angebote für Menschen, die noch fit sind.
- Gartenzugang aus allen Räumen auch für Rollstuhlfahrer; Betreuung 1:5; separate Ruheräume; klimatisierte Räume; Küchendienst am Nachmittag erst, wenn die Gäste nicht mehr da sind.
- ohne Beanstandung
- mehr Basteln, mehr Spiele und Singen, Spaziergehen und Sport
- bis jetzt ist alles toll gelaufen
- ich bin zufrieden
- keine Wünsche hierzu, alles gut

Öffnungszeiten

Ihre Bewertung	Voll und ganz				
	Einen Donnerstag im Monat bis 22 Uhr	Einen Freitag im Monat bis 22 Uhr	Jeden zweiten Freitag bis 22 Uhr	Samstag bis 20 Uhr	Verkürzter Sonntag
45. Welche Sonderöffnungszeiten würden Ihnen am meisten zusagen	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	5
46. Gibt es Ihrerseits Bedarf oder Interesse, dass wir Sonderangebote betreffend außerordentlichen Öffnungszeiten anbieten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2

5. Schreiben Sie uns Ihren Vorschlag bzw. Ihre Wünsche in Hinsicht auf neue Angebote zum Thema Sonderöffnungszeiten:

- nicht nötig! (3)
- ist OK
- von mir werden keine Sonderöffnungszeiten genutzt
- Betreuungsangebot sporadisch für sonntags, ggf. Feiertage
- gelegentlich ein offener Sonntag wäre schön
- verlängerte Öffnungszeiten für Selbstabholer (17:30 – 18:00 Uhr)
- wir sind zufrieden und brauchen keine besondere Öffnungszeiten
- Öffnungszeiten wie bisher ausreichend. Längere Öffnungszeiten würden mich überfordern.

- ❖ **Bitte geben Sie den Fragebogen bis Ende Mai den Fahrdienstmitarbeitern mit.**
- ❖ **Selbstverständlich kann der Fragebogen anonym abgegeben werden.**

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung.

Freundliche Grüße aus Steinbach

Manuela Lang
Pflegedienstleitung

Ausgewertet: 32 Fragebögen_08.06.2017