

## Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

		Ich bin mit dem Angebot sehr zufrieden	Ich bin mit dem Angebot nur teilweise zufrieden	Ich bin mit dem Angebot unzufrieden
<b>a. Bewertung der Qualität unserer Mitarbeiter</b>				
1	Die Arbeit unserer Mitarbeiter soll Ihnen ein Gefühl der Sicherheit geben. Wie gut gelingt uns das?	93%	7%	0%
2	Sehr gerne berücksichtigen wir Ihre persönlichen Wünsche. Geben wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Wünsche zu äußern?	100%	0%	0%
3	Unser Pflegepersonal soll Ihnen das Gefühl geben, dass wir Sie gerne pflegen. Gelingt uns das?	93%	7%	0%
4	Nehmen sich unsere Mitarbeiter die Zeit Ihnen zuzuhören, wenn Sie Probleme haben?	93%	7%	0%
5	Sind unsere Mitarbeiter hilfsbereit und höflich?	100%	0%	0%
6	Sind unsere Mitarbeiter bei Ihrer Arbeit gewissenhaft?	93%	7%	0%
7	Gibt es häufig Verspätungen bei der Pflege oder sind wir meistens pünktlich?	86%	14%	0%
8	Erklären Ihnen unsere Mitarbeiter die einzelnen Pflegeschritte?	93%	7%	0%
9	Erhalten Sie auf Wunsch Einsicht in die Pflegedokumentation?	100%	0%	0%

**Was sollten wir bei der Pflege verändern?**  
- mehr Obst

		Ich bin mit dem Angebot sehr zufrieden	Ich bin mit dem Angebot nur teilweise zufrieden	Ich bin mit dem Angebot unzufrieden
<b>b. Bewertung der Qualität unserer Pflege und Betreuung</b>				
10	Empfinden Sie unsere Pflege als angenehm?	93%	7%	0%
11	Werden Ihre ganz persönlichen Wünsche und Bedürfnisse bei der Pflege berücksichtigt?	93%	7%	0%
12	Wird das Pflegepersonal, das Sie betreut, zu häufig gewechselt?	92%	8%	0%
13	Haben Sie den Eindruck, dass unsere Pflege Ihre Fähigkeit zur Selbständigkeit fördert?	79%	21%	0%

<b>c. Bewertung der Qualität unserer Verpflegung</b>				
14	Ist die Auswahl der Speisen abwechslungsreich genug?	93%	7%	0%
15	Schmeckt Ihnen unsere Verpflegung?	100%	0%	0%
16	Berücksichtigen wir Ihre individuellen Speisewünsche?	93%	7%	0%
17	Berücksichtigen wir Ihre individuellen Getränkewünsche?	86%	14%	0%
18	Wie empfinden Sie unsere Bedienung? Ist sie freundlich und zuvorkommend?	93%	7%	0%
19	Fühlen Sie sich ausreichend über das Angebot der kommenden Tage informiert, etwa mit ausgehängten Speiseplänen?	86%	14%	0%

**Welche Wünsche haben Sie an unserere Verpflegung? Was können wir besser machen?**  
 - individuelle Getränkewünsche berücksichtigen

**d. Bewertung unseres Betreuungsangebotes**

<b>20</b>	Ist unser Betreuungsangebot abwechslungsreich genug?	93%	7%	0%
<b>21</b>	Finden Sie in unserem Betreuungsangebot genug Angebote, die Ihnen gefallen?	100%	0%	0%
<b>22</b>	Unterstützen wir Sie genug bei der Teilnahme am Betreuungsangebot?	93%	7%	0%

**Um welche Angebote sollten wir unser Betreuungsangebot erweitern? Was können wir besser machen?**

**e. Sauberkeit und Hygiene**

<b>23</b>	Werden Ihre Räume ausreichend gesäubert?	93%	7%	0%
<b>24</b>	Wird Ihre Bekleidung ausreichend gesäubert und gebügelt?	77%	23%	0%
<b>25</b>	Wird Ihre Bekleidung schnell genug gesäubert oder müssen Sie zu lange warten?	100%	0%	0%

**Was können wir verbessern?**

- Qualität des Bügeln
- Häufiger saugen

**f. Bewertung unserer Verwaltung**

<b>26</b>	Wird Ihnen Hilfe angeboten, wenn Sie Fragen an die Verwaltung haben?	100%	0%	0%
<b>27</b>	Empfinden Sie diese Beratung als kompetent?	100%	0%	0%
<b>28</b>	Wurden Ihre Probleme zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet?	100%	0%	0%

**Was sollten wir in unserer Verwaltung ändern?**

**g. Ihr Urteil über unsere Einrichtung**

<b>29</b>	Wie lautet Ihr Urteil über unsere Pflegeeinrichtung. Sind Sie zufrieden mit unserer Arbeit?	93%	7%	0%
-----------	---	-----	----	----

**Legende:**

		
Ich bin mit dem Angebot sehr zufrieden	Ich bin mit dem Angebot nur teilweise zufrieden	Ich bin mit dem Angebot unzufrieden