

AWO Waldshut Soziale Dienste GmbH Altenhilfverband Bad Säckingen
Kundenbefragung – Pflegedienst
Auswertung vom 07.06.2010



Ausgegebene Fragebögen: **62**

Rücklauf: **38 = 61%**

1. Werden Ihre Wünsche, Bedürfnisse und Erwartungen erfragt?

▶ Immer	25
▶ meistens	8
▶ manchmal	1
▶ selten	1
▶ nie	0

Welche werden nicht erfragt? (Bitte auf der Rückseite schreiben)

2. Werden Ihre Wünsche, Bedürfnisse und Erwartungen berücksichtigt ?

▶ Immer	29
▶ meistens	2
▶ manchmal	2
▶ selten	1
▶ nie	0

Welche werden nicht berücksichtigt? (Bitte auf der Rückseite schreiben)

3. Werden die vereinbarten Leistungen durchgeführt?

▶ Immer	32
▶ meistens	2
▶ manchmal	1
▶ selten	0
▶ nie	0

Wenn nein, können Sie uns Beispiele nennen ? (Bitte auf der Rückseite schreiben)

4. Sind Ihre Wünsche bei den zeitlichen Vereinbarungen berücksichtigt ?

▶ Immer	28
▶ meistens	4
▶ manchmal	2
▶ selten	0
▶ nie	0

5. Werden die zeitlichen Vereinbarungen eingehalten?

▶ Immer	23
▶ meistens	9
▶ manchmal	1
▶ selten	1
▶ nie	0

6. Sind die MitarbeiterInnen höflich und freundlich ?

▶ Immer	33
▶ meistens	1
▶ manchmal	0
▶ selten	0
▶ nie	1

7. Lassen sich die Mitarbeiter genügend Zeit während der Pflegemaßnahmen?

▶ Immer	27
▶ meistens	5
▶ manchmal	0
▶ selten	0
▶ nie	0

8. Werden Sie von den Mitarbeitern motiviert und unterstützt, sich an den Pflegemaßnahmen zu beteiligen?

▶ Immer	24
▶ meistens	5
▶ manchmal	0
▶ selten	0
▶ nie	1

9. Haben Sie den Eindruck, dass unsere MitarbeiterInnen über Ihre aktuelle Pflegesituation gut informiert sind?

▶ Immer	30
▶ meistens	3
▶ manchmal	0
▶ selten	0
▶ nie	0

10. Können Sie unseren MitarbeiterInnen vertrauen?

▶ Immer	34
▶ meistens	0
▶ manchmal	0
▶ selten	1
▶ nie	0

11. Entsprechen die Fähigkeiten unserer MitarbeiterInnen Ihren Erwartungen?

▶ Immer	28
▶ meistens	6
▶ manchmal	0
▶ selten	0
▶ nie	0

12. War der Pflegedienst bei Bedarf für Sie erreichbar?

▶ Immer	26
▶ meistens	2
▶ manchmal	0
▶ selten	0
▶ nie	0

13. Haben Sie sich schon einmal beim Pflegedienst beschwert?

▶ Ja, mehrmals	1
▶ einmal	2
▶ nie	30

14. Hat sich nach der Beschwerde etwas zum Positiven gewendet?

▶ Immer	1
▶ meistens	2
▶ manchmal	0
▶ selten	0
▶ nie	0
Angabe ungültig	2

15. Kommen kontinuierlich dieselben Mitarbeiter des Pflegedienstes zu Ihnen?

▶ Immer	16
▶ meistens	12
▶ manchmal	4
▶ selten	2
▶ nie	0
Angabe ungültig	1

16. Können Sie mit Ihren bisherigen Erfahrungen die AWO bei Ihrem Arzt oder im Bekanntenkreis weiterempfehlen?

▶ Ja	34
▶ Nein	0

(Bitte Gründe auf die Rückseite schreiben)

**17. Bitte kreuzen Sie an und geben Sie uns somit eine Gesamtnote:
(1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = geht so, 4 = nicht so gut)**

1	23
2	9
3	1
4	0
Angabe ungültig	1

Mitteilungen:

▶ **Zu Nr. 8 (meistens):** "Bin selbst nicht immer anwesend während der Pflege"

▶ **Zu Nr. 7 (Immer):** "sehr"

▶ **Zu Nr. 2 (meistens):** "Manchmal wurden Rezepte/Medikamente nicht vom Arzt/aus der Apotheke geholt"

▶ "Ich gebe Ihren Mitarbeiter/innen die Note "sehr gut" von Montag bis Freitag, von Samstag und Sonntag "gut". Herr Grießbaum, sehen Sie zu, dass Sie Ihre guten Kräfte behalten können, das ist Ihre Aufgabe. Ein "Dankeschön" an Alle!"

▶ **Zu Nr. 12 (k.a.):** "wie benötigt"

▶ "Sehr geehrte Herr Grießbaum, ich kann dazu noch nichts sagen, ich kenne die Angestellten noch nicht."

▶ "Habe bis jetzt keine Klagen, bin bestens zufrieden."

▶ **Zu Nr. 12 (Immer):** "ab 12.00 Uhr über Anrufbeantworter"

▶ "Die Leute sind nett und freundlich"

▶ **Zu Nr. 13 und 14:** "Habe ich kein Grund dazu"

▶ "Der Pflegedienst bemüht sich pünktlich zu sein, aber ab 11.02 kommt auch mal was dazwischen. Alles nur Gute! Wünscht Ihre Dankbare..."

▶ **Zu Nr. 17:** Der Klient hat uns Note 1 bis 2 gegeben.

Arbeiterwohlfahrt Altenhilfeverbund Bad Säckingen

Pflegedienst

Kundenbefragung

Sehr geehrte Kunden, sehr geehrte Angehörige,

unser Ziel ist es, Ihnen die Dienstleistung zu bieten, die Sie von uns erwarten.

Damit wir dieses selbstgesetzte Ziel erreichen können, ist es für uns wichtig, von Ihnen zu erfahren, wie Sie unser Leistungsniveau im Moment einschätzen.

Mit folgender Befragung wollen wir etwas über die Qualität unserer Arbeit erfahren.

Wir bitten sie recht herzlich, den beigefügten Bogen (evtl. mit Hilfe eines Angehörigen) auszufüllen und den Fragebogen anonym abzugeben oder anonym an uns zurückzusenden.

Es ist wichtig für uns zu wissen, in welchen Bereichen unserer Arbeit Sie mit uns zufrieden sind und wo nach Ihrer Meinung noch Möglichkeiten der Verbesserung sind. Ihre Beurteilungen, Anregungen und Verbesserungsvorschläge werden wir in unsere Arbeit mit einbeziehen, damit Sie optimal von uns betreut werden können.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Ihre

Arbeiterwohlfahrt